

Cancelaciones unilaterales y problemas en los precios fueron los principales reclamos del cyber day 2025

Estas reuniones forman parte de la estrategia de relacionamiento territorial que Colbún S.A. viene implementando en la zona para impulsar el desarrollo de sus vecinos.



Tras haber culminado el Cyber Day 2025, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) realizó un nuevo balance sobre los reclamos recibidos durante las tres jornadas del evento. En total, se recibieron 782 reclamos provenientes de todo Chile, de los cuales 524 (67%) están dirigidos a empresas que participaron oficialmente en el evento, según lo informado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS). En este sentido, los prin-

cipales motivos de reclamos reportados por las y los consumidores son las cancelaciones unilaterales de compras por parte de la tienda, a menudo, por su puesta falta de stock o error en el precio, después de haber confirmado la compra. Así mismo, se evidenció que otro de los problemas que se presentaron en el evento tiene relación con los precios de los productos. Aquí se pudo identificar por ejemplo, cobros de un precio superior al infor-

mado y descuentos que no fueron aplicados.

El análisis realizado por el Servicio evidencia una concentración de reclamos en un número más bien acotado de empresas, mientras que la mayor porción de los proveedores presenta un bajo volumen de reclamos.

TIENDAS MÁS RECLAMADAS

Al hacer un desglose por tipos de mercados más reclamados, se puede evidenciar que el comercio minorista general concentra la mayoría de los reclamos. Le sigue comercio minorista de alimentos y bebidas y en menor medida, telecomunicaciones.

Dentro de las empresas más reclamadas se encuentran:

- Falabella.com - Lino: 7,04%
- Lippi - HakaHonu - Geography: 6,40%
- Cencosud Retail:

6,27%

- Hiper Lider - Lider. cl: 4,74%
- Forus: 4,61%

Es importante señalar que, según los análisis y reportes realizados por SERNAC, el peak de reclamos de este tipo de eventos masivos se da entre 13 a 15 días posteriores a su realización, por lo que este reporte no es definitivo y puede aumentar durante los próximos días.

En este sentido, en caso de querer ingresar un reclamo asociado al Cyber Day 2025, las y los consumidores lo pueden hacer en SERNAC.cl, llamando gratuitamente al 800 700 100 y presencialmente en las oficinas ubicadas en cada región.

¿EN QUÉ CASOS PUEDO PONER UN RECLAMO?

Las y los consumidores pueden poner un reclamo cuando consideren que sus derechos han sido vulnera-

dos en la compra de un producto o servicio. Toda la información sobre derechos en compras en el comercio electrónico, se pueden encontrar en www.sernac.cl/comprasinternet.

Sin embargo, es importante tener en cuenta, que al momento de realizar una compra por internet, las y los consumidores tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio como si fuera presencial.

Además, en caso de comprar un producto que sale defectuoso, se puede exigir durante los 6 primeros meses el cambio, la reparación o la devolución del dinero.

Adicionalmente, las personas tienen derecho al retracto, lo que implica que pueden arrepentirse en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrató el servicio.