

Columna



Carla Araya Sepúlveda
Coordinadora regional Sernac Los Ríos

Buscador de sitios web de empresas

Con el objetivo de entregar las mejores herramientas a los consumidores, el SERNAC puso en marcha blanca un buscador de sitios web oficiales de empresas que comercializan productos y servicios por internet.

A través de esta herramienta, el Servicio busca ayudar a las personas consumidoras a prevenir fraudes y estafas por suplantación de identidad al momento de realizar compras o trámites online.

En este momento, la plataforma del SERNAC que ya se encuentra disponible para la ciudadanía, cuenta con más de 2.200 páginas web registradas, lo que representa un avance concreto en la construcción de un entorno digital más seguro para las y los consumidores. La idea es que cada día más empresas se sumen a esta iniciativa, incluyendo su información oficial para que los consumidores que necesiten puedan acceder a ella.

Prevenir fraudes y fortalecer la información de sitios confiables es tarea de todos los actores del mercado. Por esta razón, el SERNAC hace un llamado a las empresas a sumarse a esta iniciativa, registrando sus sitios oficiales en el Portal del Proveedor. Este esfuerzo conjunto permitirá robustecer el buscador, ampliar la información disponible y fortalecer la confianza en las transacciones digitales.

Este buscador permite además a las personas, si tienen dudas sobre la autenticidad de una página web, revisar las alertas de sitios fraudulentos publicadas por la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI). Adicionalmente, si tienen sospechas y quieren alertar respecto de algún sitio falso, pueden hacerlo llenando el formulario de reporte dispuesto por la ANCI para tal propósito. Hay que tomar en cuenta que, en nuestro país, según estimaciones de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), las ven-

tas online representan más del 12% del total del comercio nacional en la actualidad, consolidando a Chile como uno de los mercados digitales más dinámicos de la región. Por su parte, durante el año 2025 un 44% de los reclamos recibidos por el SERNAC de parte de los consumidores por problemas de consumo fue por compras realizadas por internet.

En conclusión, el comercio electrónico ocupa un importante espacio en el comercio de nuestro país, beneficiando a miles de consumidores que prefieren este canal para adquirir productos y contratar servicios, e incluso, realizar trámites. En este contexto, las empresas deben cumplir un rol clave en el desafío de contar con un comercio electrónico cada vez más robusto, por lo que su participación en este tipo de iniciativas debería ser una prioridad, pues no sólo contribuye a la transparencia, sino también a la protección efectiva de sus clientes.