



Comportamiento del comercio electrónico

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor



**¿Cómo es el
comercio
electrónico en
Chile?**





¿Cómo es el comercio electrónico en Chile?



Informe de la consultora “**International Data Corporation**”:

- ▶ Las **ventas realizadas por comercio electrónico subirían a un 65% en Chile.**
- ▶ Chile se posicionaría como el primer país de Latinoamérica que elige este método para comprar, seguido por Argentina, Brasil y México.
- ▶ El **52%** de los chilenos ha adquirido algún producto o servicio a través de comercio electrónico.



- ▶ La **Cámara Nacional de Comercio** señala en su estudio del 2º semestre 2016 sobre ventas del comercio electrónico a través de tarjetas, crédito y débito en Chile, que las ventas por Internet han **crecido por sobre el 20%**, evidenciando un nuevo canal de compra que va ganando terreno poco a poco en nuestro país.



¿Cómo es el comercio electrónico en Chile?



- ▶ **Según la 7ª versión** de la encuesta de Acceso y Usuarios de Internet en Chile, el 76% de la población nacional se declara usuario permanente de Internet



- ▶ Por su parte, durante las tres jornadas del CyberMonday de noviembre pasado, se realizaron **más de 700 mil compras por un total de US\$ 126 millones**. Según la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), esta cifra representó un aumento del 52% respecto de los US\$ 83 millones registrados en la versión 2015.



- ▶ Las visitas a través de móviles al sitio oficial de la campaña equipararon por primera vez a los accesos desde PC y su participación sobre las órdenes de compra superó el **15%, cifra también sin precedentes**.



▶ **La evolución de reclamos**

- ✓ **21.844 reclamos en 2015**
- ✓ **33.898 reclamos en 2016**

 **55%**

▶ **Principales motivos de los reclamos (2015-2016)** recibidos en el SERNAC son:

- ✓ **38%** incumplimientos de las condiciones contratadas
- ✓ **26%** retardo en la entrega
- ✓ **10%** por mala calidad del servicio.



¿Cómo es el comercio electrónico en Chile?



Características consumidores CYBER que reclaman al SERNAC

- ▶ **Aproximadamente el 70%** de los reclamos son de personas entre 17 y 37 años.
- ▶ **El 52,74%** de los consumidores que compran en estos eventos son hombres y **el 47,26% mujeres.**
- ▶ **Un 68,3%** son consumidores de la Región Metropolitana, seguido por **un 9,42% de Valparaíso y un 5,92% del Bío Bío.**

Según análisis UVIM de evento Cyber noviembre 2016



**¿Cómo
responden las
empresas al
SERNAC?**

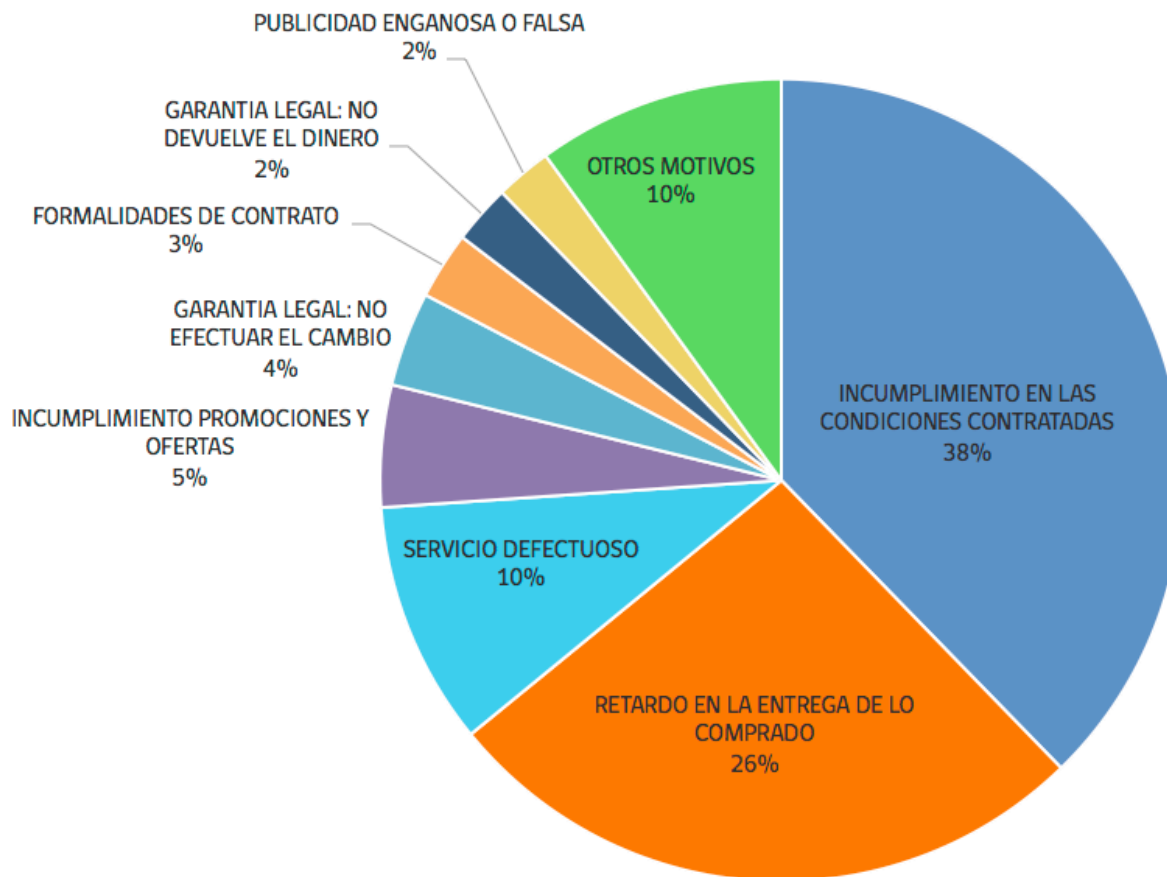




¿Cómo responden las empresas al
SERNAC?

Reclamos SERNAC comercio electrónico 2016: **+33 mil**

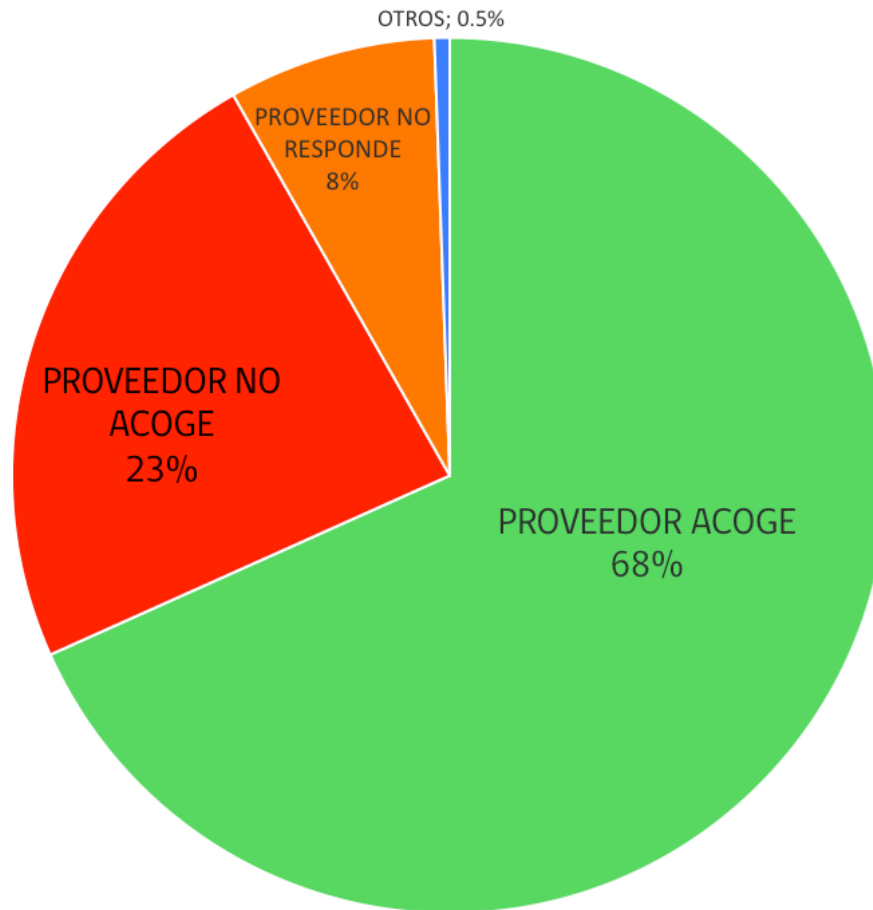
Motivos más reclamados





¿Cómo responden las empresas al SERNAC?

Resultados de los reclamos





¿Cómo responden las empresas al
SERNAC?

Principales resultados Ranking de Reclamos **1 semestre 2015 - 1 semestre 2016**



Reclamos:

- ▶ **Un 64,8%** de los reclamos se concentran en locales comerciales como multitiendas, supermercados y tiendas especializadas.
- ▶ De ellos, **un 20,7%** corresponde a empresas que sólo realizan ventas por internet y un **13,8%** a compañías de turismo y transporte.



¿Cómo responden las empresas al
SERNAC?

Principales resultados Ranking de Reclamos **1 semestre 2015 - 1 semestre 2016**



Motivos + reclamados:

- ▶ **Un 38,7%** son por incumplimiento en las condiciones contratadas, como por ejemplo: problemas en la entrega de un producto o servicio, entrega de un productos distinto al comprado y no envío de productos por falta de stock.
- ▶ **Un 24,3%** de las personas reclama a causa del retraso en la entrega de lo comprado, un 10,9% por servicio defectuoso y un 9,7% por inconvenientes para ejercer la garantía legal.



¿Cómo responden las empresas al
SERNAC?

Principales resultados Ranking de Reclamos **1 semestre 2015 - 1 semestre 2016**



Respuestas de las empresas:

- ▶ **Un 5,5%** del total de reclamos gestionados y cerrados por el SERNAC no fueron respondidos por las empresas.
- ▶ **Un 24,9 %** obtuvo una respuesta desfavorable y un 69,6% recibió una respuesta favorable.
- ▶ Esto se traduce en una mejora en la gestión del SERNAC y las empresas, considerando que los reclamos en este sector aumentaron **un 40,7% en 2016.**



**¿Qué ha hecho
el SERNAC en
este mercado?**





¿Qué ha hecho el SERNAC en este mercado?

Mesa de trabajo con Cámara de Comercio de Santiago (CCS)

- ▶ Desde el año 2015, el SERNAC ha venido trabajando con la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) un código de buenas prácticas del comercio electrónico.
- ▶ Esta iniciativa busca generar un estándar de conducta relacionado con el desarrollo de este mercado, lo cual debe ser aplicado por las empresas adheridas al comité de comercio electrónico de la CCS.



¿Qué ha hecho el SERNAC en este mercado?



Acuerdos de código buenas prácticas CCS:

- ▶ Se eliminan las limitaciones de responsabilidad relacionadas con la información entregada a los consumidores respecto del nivel de seguridad de un sitio web.
- ▶ Se establece la obligación para los adheridos de mantener una representante legal y un domicilio válido en Chile.
- ▶ Se generan estándares para que entre proveedores no generen publicidad que induzca a error al consumidor.
- ▶ Se establece que la aceptación de términos y condiciones de una página web no constituyen la renuncia de acciones de los derechos de los consumidores.



EVENTOS MASIVOS



CyberDay Chile

Cyber
MONDAY





CyberDay Chile

2016



Lunes 30 de mayo y el miércoles 1 de junio.
Tercera versión: 96 marcas.

SERNAC recibió alrededor de 1.810 reclamos.
Un **44%** de ellos se concentraron en dos motivos principales: **precios engañosos y mal funcionamiento de las páginas web.**

Los consumidores se quejaron además por cobros superiores a los informados, falta de stock, compras frustradas y condicionamientos a los medios de pago, entre otros motivos.



Acciones del
SERNAC CYBERDAY 2016

El SERNAC a fines de junio denunció a 21 empresas por diversos incumplimientos detectados por nuestros **Ministros de Fe:**

Motivo de las denuncias:

- ✓ No informar el stock de los productos disponibles.
- ✓ Se registraron problemas de funcionamiento en sus sitios web.
- ✓ No informaron las fechas de los despachos.



Acciones del
SERNAC CYBERDAY 2016

Tras análisis de reclamos SERNAC denunció a otras 7 empresas:

Falabella, Ripley, Paris, Homecenter Sodimac, Viajes Falabella, ABCDIN y Despegar.com.

Motivo de las denuncias:

- ✓ La no entrega de información al SERNAC tras ser oficiada.
- ✓ La falta de comprobación de la veracidad de que los precios de las promociones y/u ofertas fueron las más bajas de los tres meses anteriores al "CyberDay"..

Cyber MONDAY



7 y 9 de noviembre de 2016, con la participación de 140 empresas.

SERNAC recibió 4.159 reclamos.

Las principales quejas se relacionan con retraso en la entrega de los productos, incumplimientos de las condiciones contratadas, mala calidad del servicio.

SERNAC inicio 8 mediaciones colectivas tras detectar retraso en la entrega y la falta de stock de los productos adquiridos por los consumidores en el pasado CyberMonday. (Nov. 2016).

Motivo de las denuncias:



Retraso en la entrega



Falta de stock de los productos

La acción extrajudicial involucra a las siguientes empresas del mercado del retail:

- ▶ **Falabella**
- ▶ **Sodimac**
- ▶ **Ripley**
- ▶ **Easy**
- ▶ **París (Cencosud)**
- ▶ **Forus**
- ▶ **Hites**
- ▶ **Adidas**



Monitoreo Ministros de Fe

- ▶ El SERNAC denunció a 44 empresas a nivel nacional, tras detectar una serie de cumplimientos a la Ley.
- ▶ Las acciones legales se relacionan con los siguientes incumplimientos:
 - **Retardo en la entrega: 30 empresas.**
 - **Condiciones de despacho: no informa plazo ni horario de entrega del despacho, no informa stock ni unidades disponibles.**
 - **Ofertas engañosas: 18 empresas** (precios en evento iguales o mayores).

Con estas acciones legales, el SERNAC busca que la justicia aplique a las empresas el máximo de las multas, que pueden llegar hasta **50 UTM (2 millones 300 mil pesos)** por cada una de los incumplimiento.



Monitoreo Ministros de Fe Ofertas engañosas

Se denunció a 18 empresas porque los precios fueron iguales o mayores durante el evento comercial.

- | | | | |
|-------------------|----------------|-------------------|----------------|
| 1. Urbania | 6. Club Point | 11. Ripley | 16. Timberland |
| 2. Punto Mascotas | 7. Natura | 12. CIC | 17. Depto 51 |
| 3. Rebajas | 8. Lets Bonus | 13. Roxy Chile | 18. Bigbox |
| 4. Groupon | 9. Linio | 14. Mercado Libre | |
| 5. Tienda Pet | 10. Salcobrand | 15. Kliper | |



Monitoreo Ministros de Fe Condiciones de despacho: Retardo en la entrega

Se denunció a 30 empresas que no cumplen con el deber de informar adecuadamente los horarios ni las condiciones de los despachos de los productos.

- | | | | |
|-------------------|----------------|---------------------------|-------------------|
| 1. Patuelli | 9. Club Point | 17. Kristalia | 25. Mercado Libre |
| 2. HP | 10. Canadienne | 18. Lentes Premiun | 26. New Man |
| 3. Skechers | 11. Pinitos | 19. Salcobrand | 27. Pórtico |
| 4. Punto Mascotas | 12. Natura | 20. Goldenbook | 28. La Polar |
| 5. Rebajas | 13. Bar-Kay | 21. Galeria Impresionarte | 29. Mas Baratos |
| 6. Groupon | 14. Palmers | 22. Smartprostore | 30. Bigbox |
| 7. Tienda Pet | 15. Cotys | 23. Ebest | |
| 8. Opaline | 16. Lets Bonus | 24. Dimarsa | |

Conclusiones del SERNAC



Avances en el comportamiento de las páginas web.



Detección ofertas engañosas.



Trabajo conjunto con la CCS.



Retardo en la entrega.



8 Mediaciones colectivas
CyberMonday

2 Mediaciones colectivas
CyberDay



1 empresa

rechazó mediación colectiva: ABCDIN



Deberes de las empresas





Deberes de las empresas



Ofertas reales

- ▶ **Información sobre los productos que se incluirán en la oferta:** dada la gran gama de productos que se comercializa, los consumidores tienen derecho a conocer, de manera previa, cuáles son los productos que estarán con descuentos.
- ▶ Las ofertas deben ser verdaderas, es decir, explicar claramente el porcentaje de descuento del producto para el “Cyberday” respecto del valor normal.
- ▶ Las ofertas deben consistir en una rebaja del precio vinculada al evento.





Deberes de las empresas



Estándares de los sitios web

- ▶ **Información sobre el stock de productos sujetos a la oferta:** los consumidores tienen derecho a conocer el número de unidades de cada producto que se encuentran disponibles para ser adquiridos.
- ▶ **Información clara y oportuna sobre los descuentos:** se deben señalar los porcentajes de descuentos que se ofrecerán, y sobre qué productos se aplicarán.





Deberes de las empresas



Estándares de los sitios web

- ▶ **Precio:** es importante que las empresas informen el precio final del producto en pesos (que incluyan las tasas e impuestos), y que éste sea respetado.
- ▶ **Medios de pago:** las empresas deben informar los medios de pago aceptados, y las condiciones, plazos, costos y cobertura geográfica de despacho de los productos.
- ▶ **Exclusiones o limitaciones:** se debe informar a los consumidores acerca de determinadas marcas de productos que pudiesen estar excluidas de las ofertas, como también si es que existe alguna limitación en la cantidad de productos que puede adquirir un consumidor.
- ▶ Información clara y oportuna sobre los datos de contactos de las empresas.





Recomendaciones a los consumidores





A quienes estén pensando comprar algún producto en el próximo evento Cyber 2017, SERNAC les recomienda:

- ▶ Cotizar, guardar (mediante pantallazos), la información de precios que entregan los proveedores. **Incluir hora y fecha.**



De esta forma: conocerán los valores actuales de los productos y comprobarán si las ofertas que se publiquen durante los días del evento comercial son realmente convenientes.

SERNAC estará monitoreando este nuevo evento y el llamado a las empresas es a actuar con profesionalismo.



Los consumidores que adquieren productos o servicios a través de internet tienen **DERECHO A:**

- ▶ Que se informe el precio y se respete
- ▶ Que se cumpla lo ofrecido
- ▶ Que el producto sea de calidad
- ▶ Que las empresas respondan en caso de problemas, que cumplan lo prometido.

Importante:

Si los consumidores compran productos o contratan servicios a través de una empresa de descuentos, éstas deben responder aunque haya actuado como intermediaria de otros proveedores.



Recomendaciones a los consumidores



Consultas y reclamos

800 700 100

gratis

Lunes a viernes
09:00 a 21:00 hrs.

Sábado
09:00 a 19:00 hrs.

Sus reclamos los puede interponer presencialmente en nuestras oficinas ubicadas a lo largo de todo el país.

WWW.SERNAC.CL



Comportamiento del comercio electrónico

SERNAC

Servicio Nacional del Consumidor