

CYBER DAY y derechos del consumidor

Del 2 al 4 de junio pasado se realizó el último CyberDay en Chile, un evento de comercio electrónico en el cual, las mejores marcas y tiendas ofrecen descuentos y promociones exclusivas en diversos productos y servicios, donde participaron cerca de 700 marcas, este acontecimiento es organizado por el Comité de la Cámara de comercio de Santiago (La tercera, 2025).

Lamentablemente, para este tipo de eventos se ha detectado una inflación de los precios con anterioridad a las fechas para que parezca que hay descuentos significativos, pero no son auténticos. En este sentido, un estudio reciente reveló que este año se aumentaron los precios en más de 142.000 productos, donde el 91% de los casos elevó el precio final antes del cyber y el restante lo hizo durante el evento (Munita, 2025), es decir, se manipularon los precios. Esta práctica se ha llevado a cabo desde hace años en este tipo de eventos donde se realizan descuentos virtuales; por ejemplo, para el cyber monday de 2023 ya se habían denunciado por parte de consumidores el alza artificial de valores.

Si bien el CyberDay es una oportunidad, también es un momento en que pueden vulnerarse los derechos del consumidor si no se actúa con responsabilidad. Es clave que las personas estén informadas, y que las empresas actúen con transparencia. Las leyes están de parte del consumidor, pero es fundamental conocerlas y hacerlas valer.

Sin embargo, la asimetría de información sigue siendo un problema, y en estas instancias donde el consumo aumenta es importante tener presente que la ley permite el derecho a retracto, es decir, las personas pueden arrepentirse en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrató el servicio (SERNAC, s.f) y que los productos tienen garantía legal aún cuando tengan descuentos, en otras palabras, si se compra un producto que sale defectuoso, pueden exigir durante los 6 primeros meses el cambio, la reparación o la devolución del dinero (SERNAC, 2025).

Además de lo anterior, es importante tener en cuenta que dentro de lo que se puede exigir al realizar compras por internet es:

- Que se informe el precio, las características relevantes y el stock disponible, advirtiendo la falta de éste, para evitar que las compras sean anuladas con posterioridad.
- Que se informen las modalidades del despacho, los plazos de entrega y los costos asociados, las empresas deben detallar el costo de despacho de forma separada al precio del producto.
- Que la publicidad respete las características relevantes del producto o servicio: precio, formas de pago, costo asociado al crédito, entre otros.
- Que se respeten las promociones y ofertas informadas y publicitadas.
- 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.
- Información personal y uso de cookies: Al realizar una transacción, las empresas pueden acceder a información personal de los consumidores a través de cookies, es decir, datos que quedan almacenados en el sitio web. A través de estos antecedentes, las empresas pueden conocer el comportamiento de los usuarios y, eventualmente, ofrecer posteriormente publicidad focalizada (SERNAC, 2021).

Es importante que las personas que consumen sean conocedoras de esta información tanto para exigir sus derechos como para poder hacerse partícipes de la regulación del cumplimiento de los deberes de las empresas e informar las faltas que éstas cometan. Para esto, se debe mantener al tanto a la ciudadanía, en especial en eventos como estos, donde las llamativas ofertas pueden hacer que los consumidores no estén tan pendientes de los términos y condiciones que estén aceptando a la hora de realizar sus compras.

Referencias bibliográficas

- La tercera (27 de mayo, 2025). Cyber Day 2025: cuándo es y qué marcas participarán en la fecha de ofertas online. La tercera. <https://www.latercera.com/servicios/noticia/cyber-day-2025-cuando-es-y-que-marcas-participaran-en-la-fecha-de-ofertas-online/>
- Munita, I. (5 de junio, 2025). Los falsos descuentos del CyberDay 2025: estudio revela que vendedores inflaron precios en más de 142 mil productos en oferta. The Clinic
- <https://www.theclinic.cl/2025/06/05/los-falsos-descuentos-del-cyberday-2025-estudio-revela-que-vendedores-inflaron-precios-en-mas-de-142-mil-productos-en-oferta/>
- SERNAC (s.f) Tus derechos en el Comercio Electrónico. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-propertyvalue-20982.html>
- SERNAC (26 de mayo, 2025). SERNAC recuerda derechos fundamentales ante cercanía del CyberDay. <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-85820.html>
- <https://www.tvn.cl/noticias/actualidad/revelan-manipulacion-de-precios-en-mas-de-142-mil-productos-durante-el>
- <https://www.latercera.com/servicios/noticia/cyber-day-2025-cuando-es-y-que-marcas-participaran-en-la-fecha-de-ofertas-online/>



ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

