



cyberday 2021

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

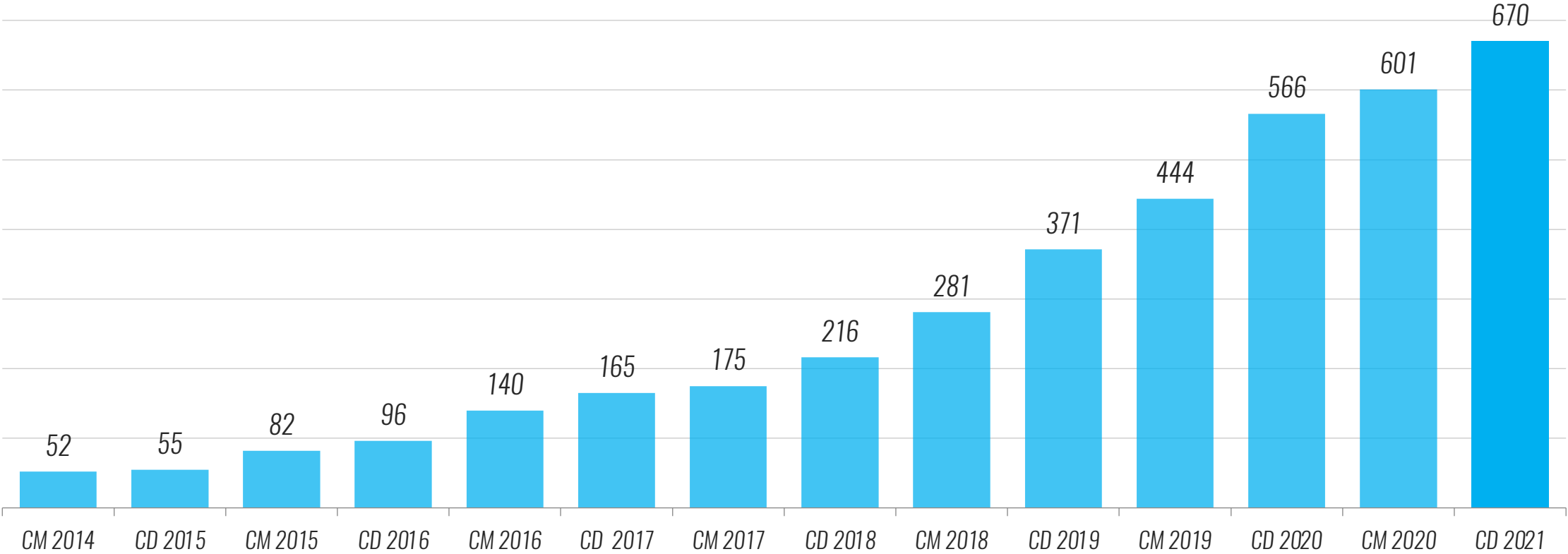
- **31** Mayo - **2** Junio
- **670** participantes
- **108** por 1ª vez
- **38** Fundaciones
- **28** sitios regionales



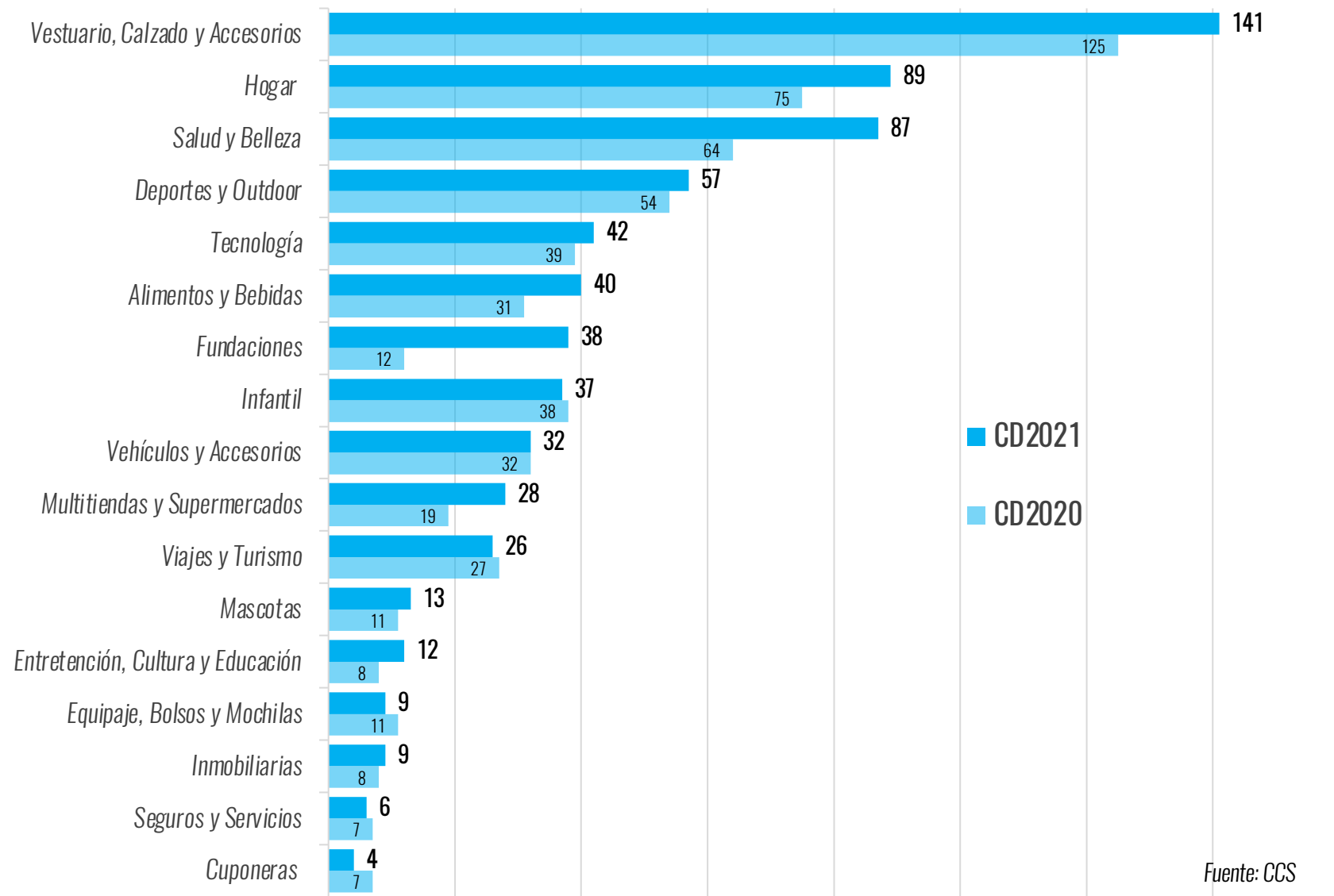
NRO DE SITIOS PARTICIPANTES

(CD: CyberDay; CM: CyberMonday)

Fuente: CCS



PARTICIPANTES POR CATEGORÍA

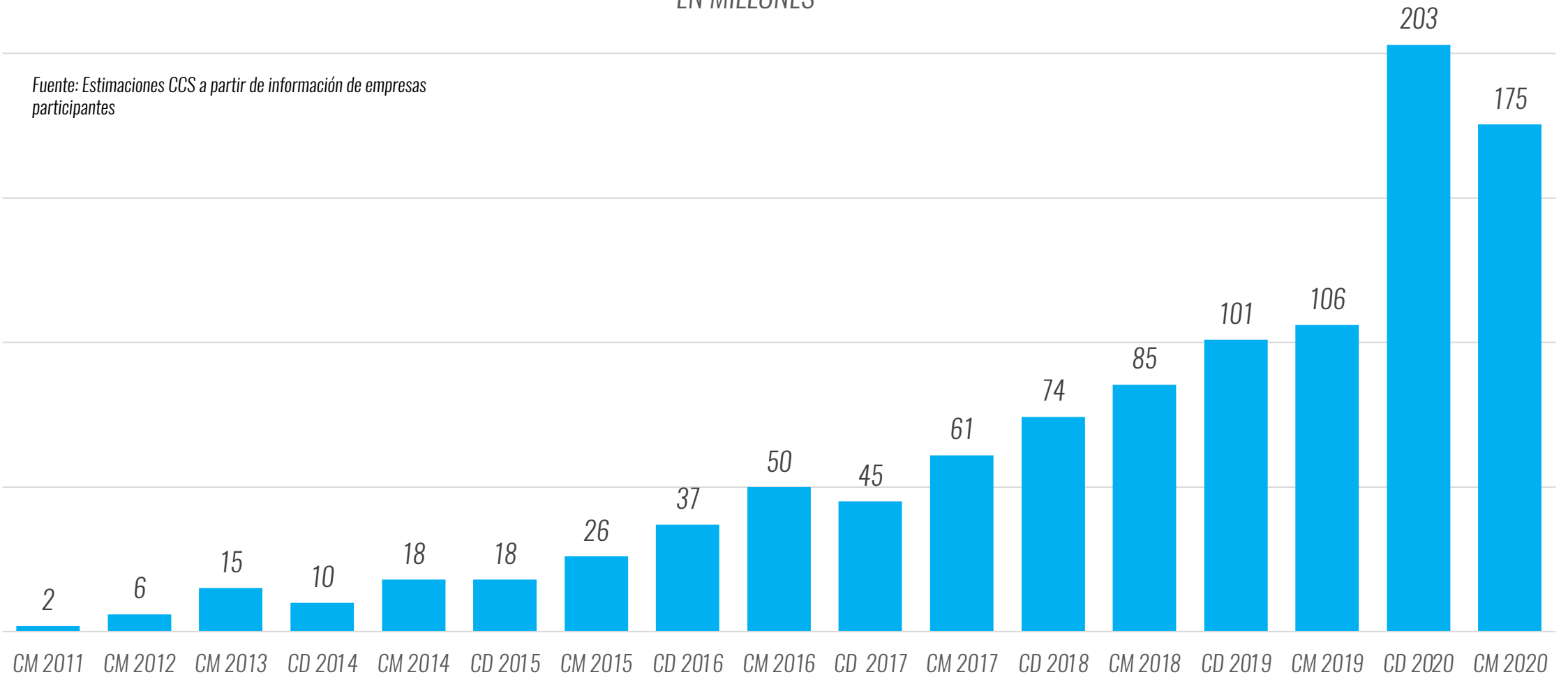


Fuente: CCS

VISITAS A EVENTOS CYBER

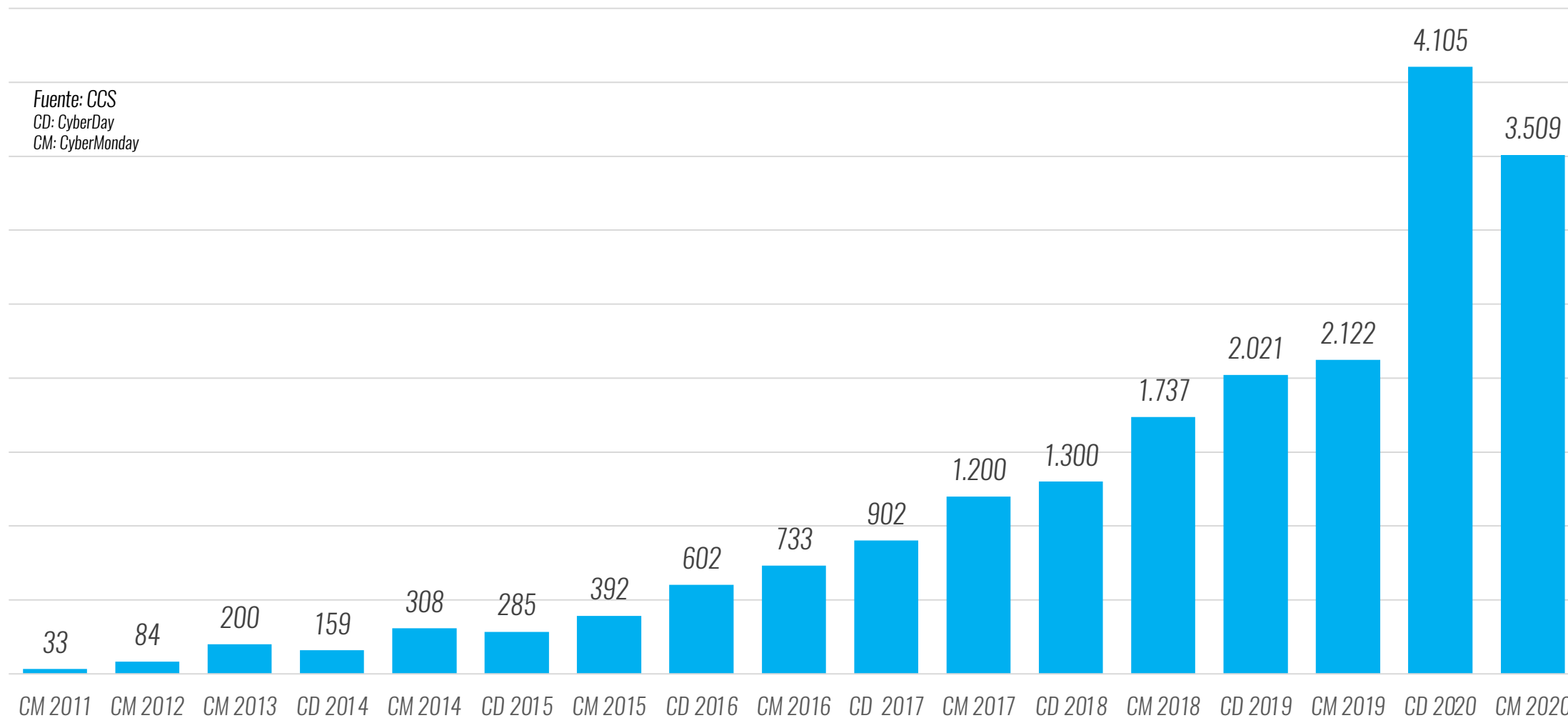
EN MILLONES

Fuente: Estimaciones CCS a partir de información de empresas participantes



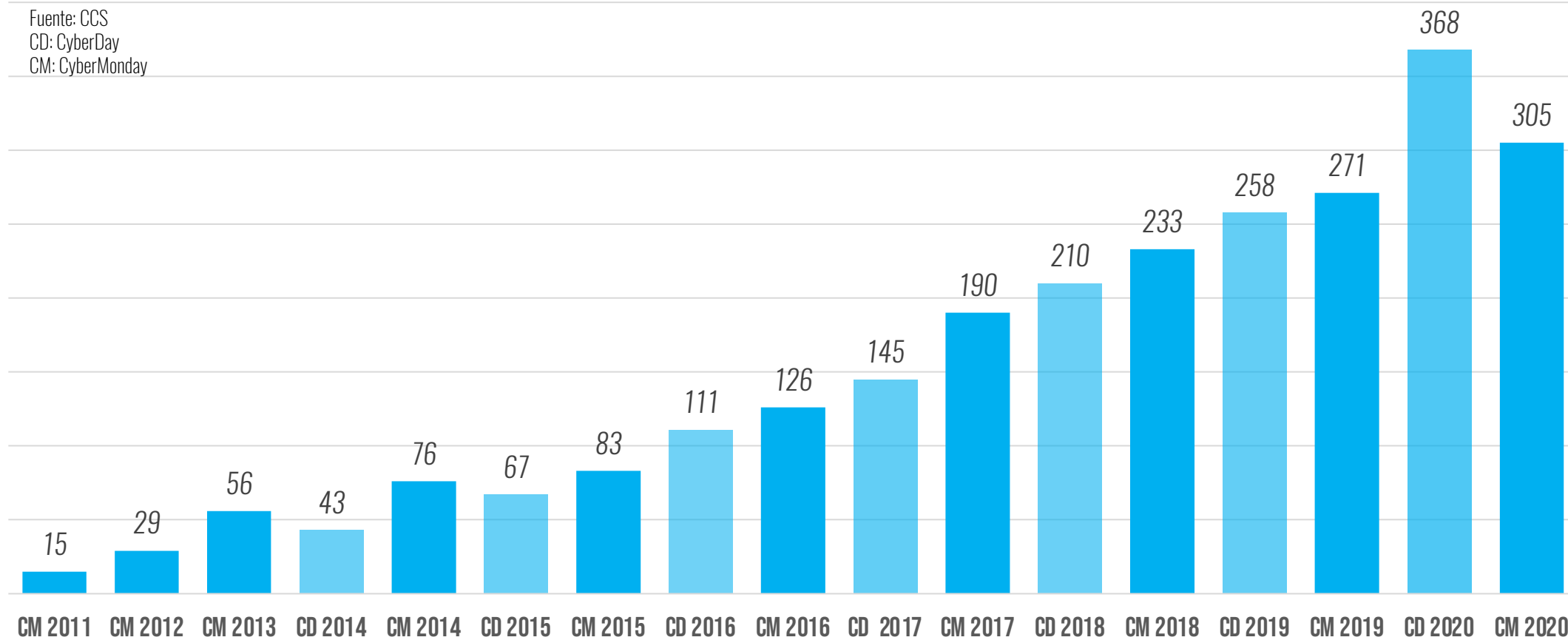
Nº DE TRANSACCIONES EVENTOS CYBER EN MILES

Fuente: CCS
CD: CyberDay
CM: CyberMonday



VENTAS HISTÓRICAS EVENTOS CYBER EN MMU\$

Fuente: CCS
CD: CyberDay
CM: CyberMonday



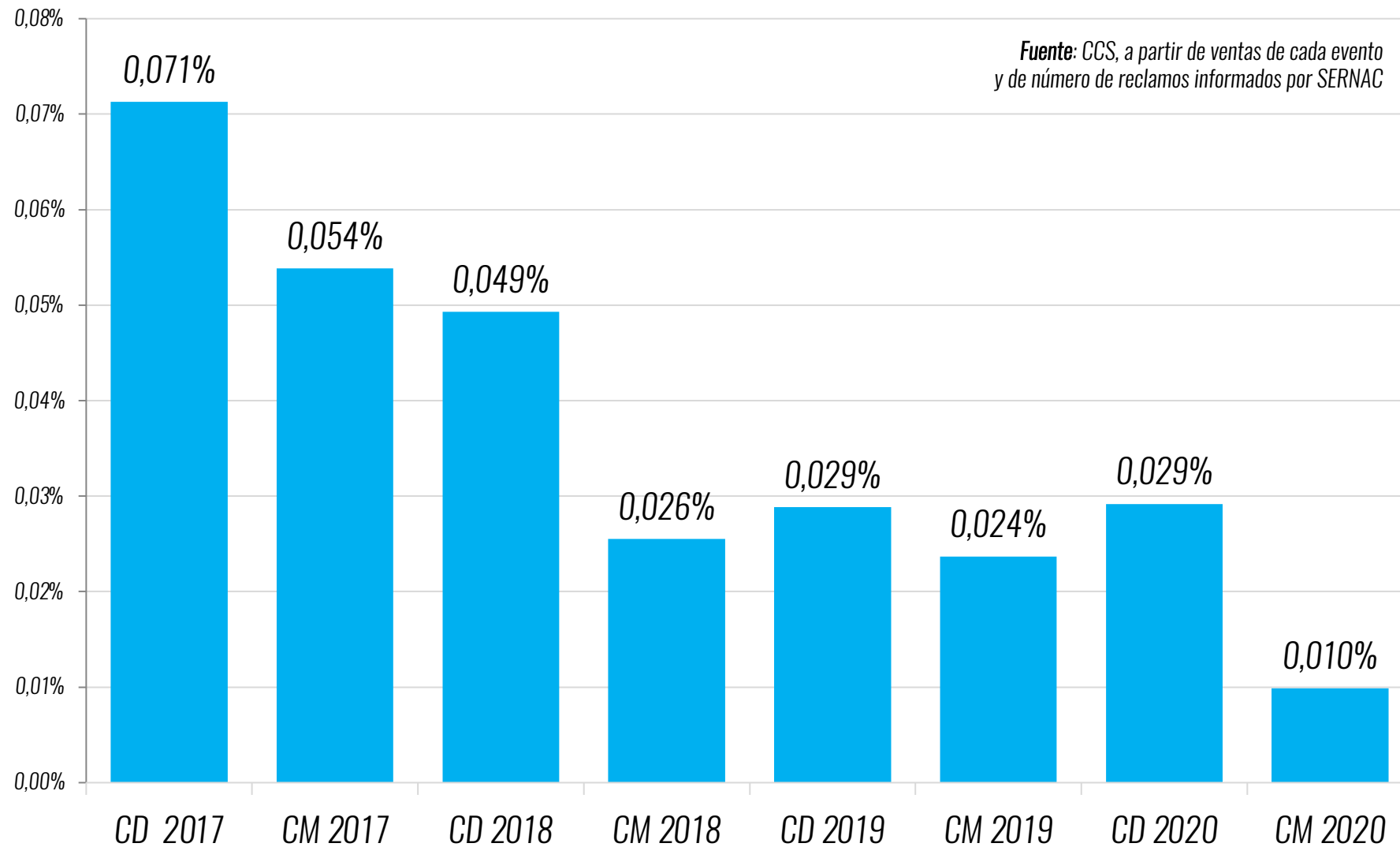
Evolución promedio de precios de productos Cyberday 2020

(Índice = 100 en 01-06-2020, a partir de una muestra de 14 e-commerces elaborada por RetailCompass)



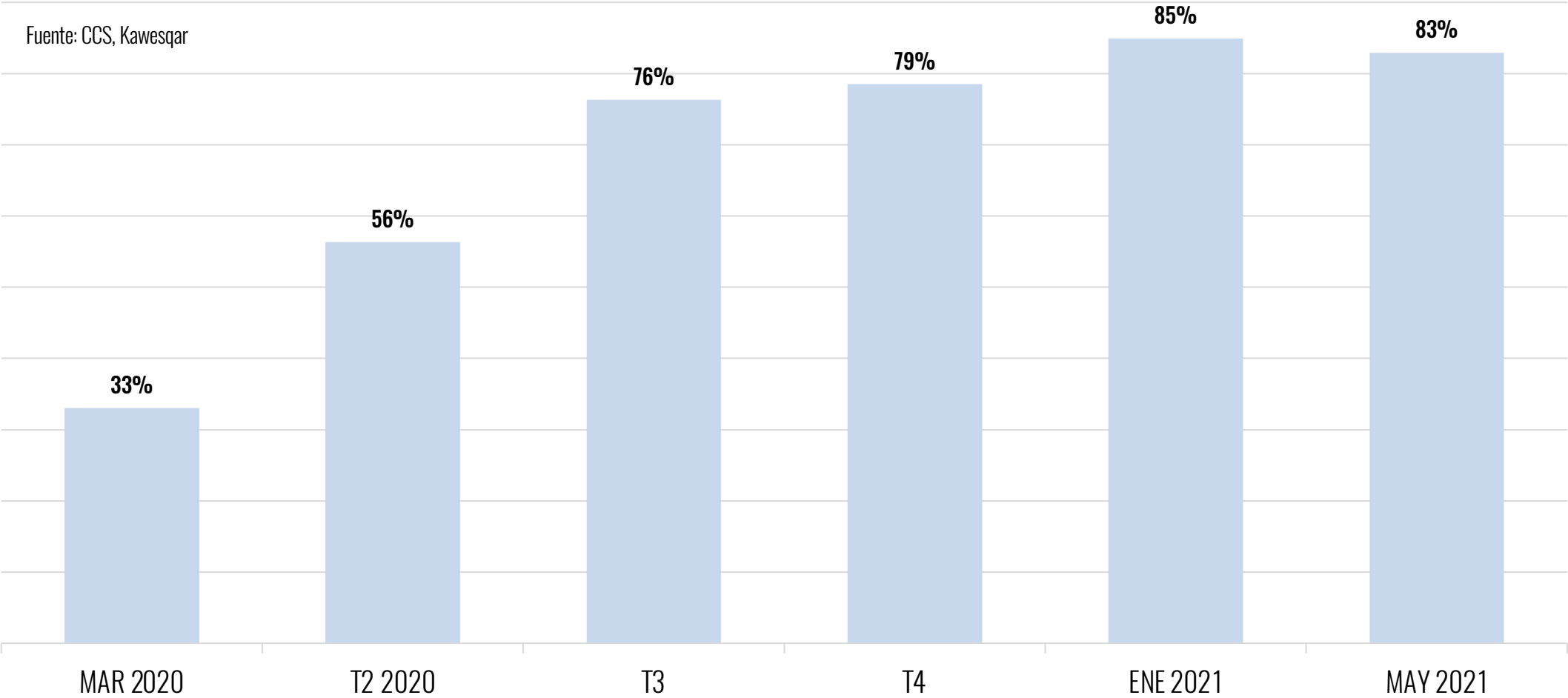
TASA DE RECLAMOS EVENTOS CYBER EN CHILE

(Reclamos informados por Sernac como % de las transacciones)

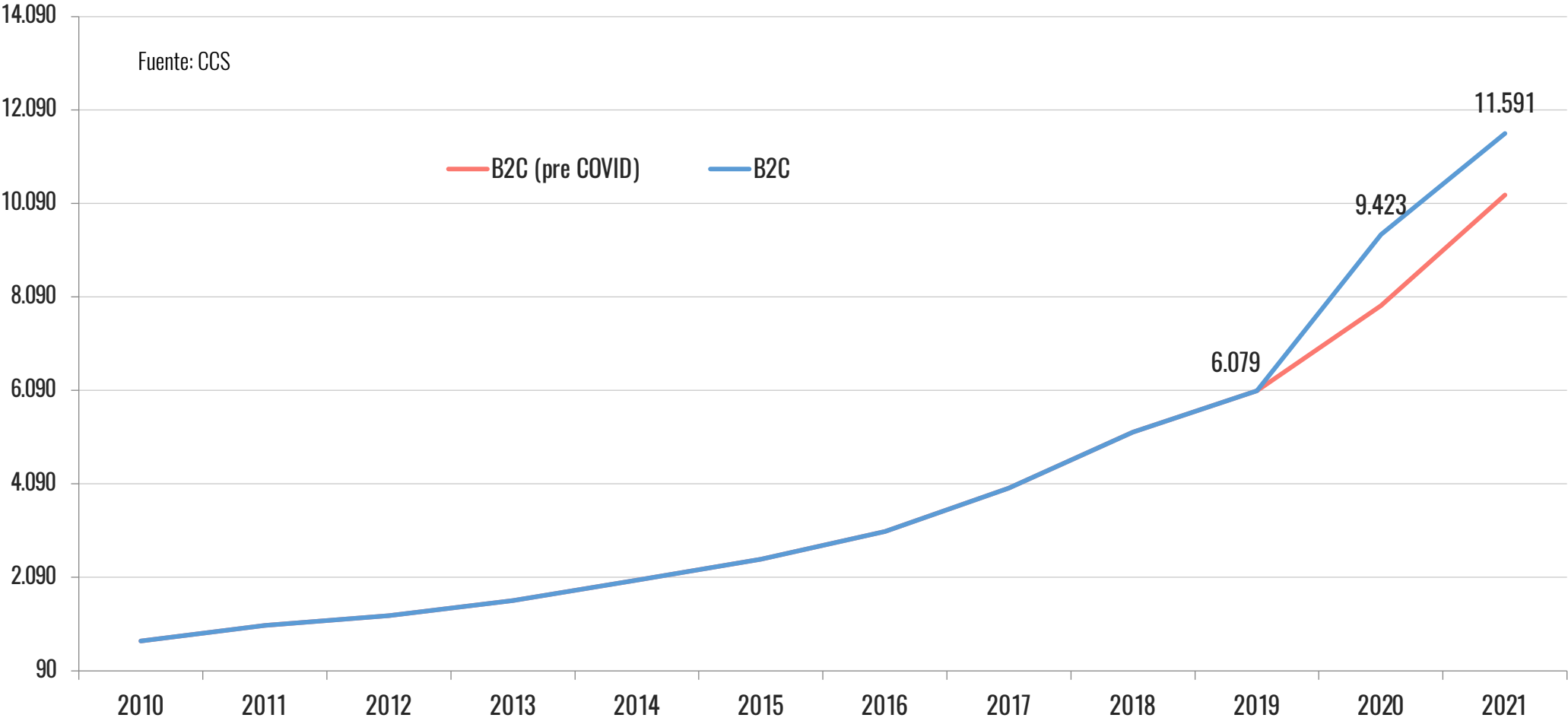


CHILE: Porcentaje de consumidores que compró online en el período

Fuente: CCS, Kawesqar

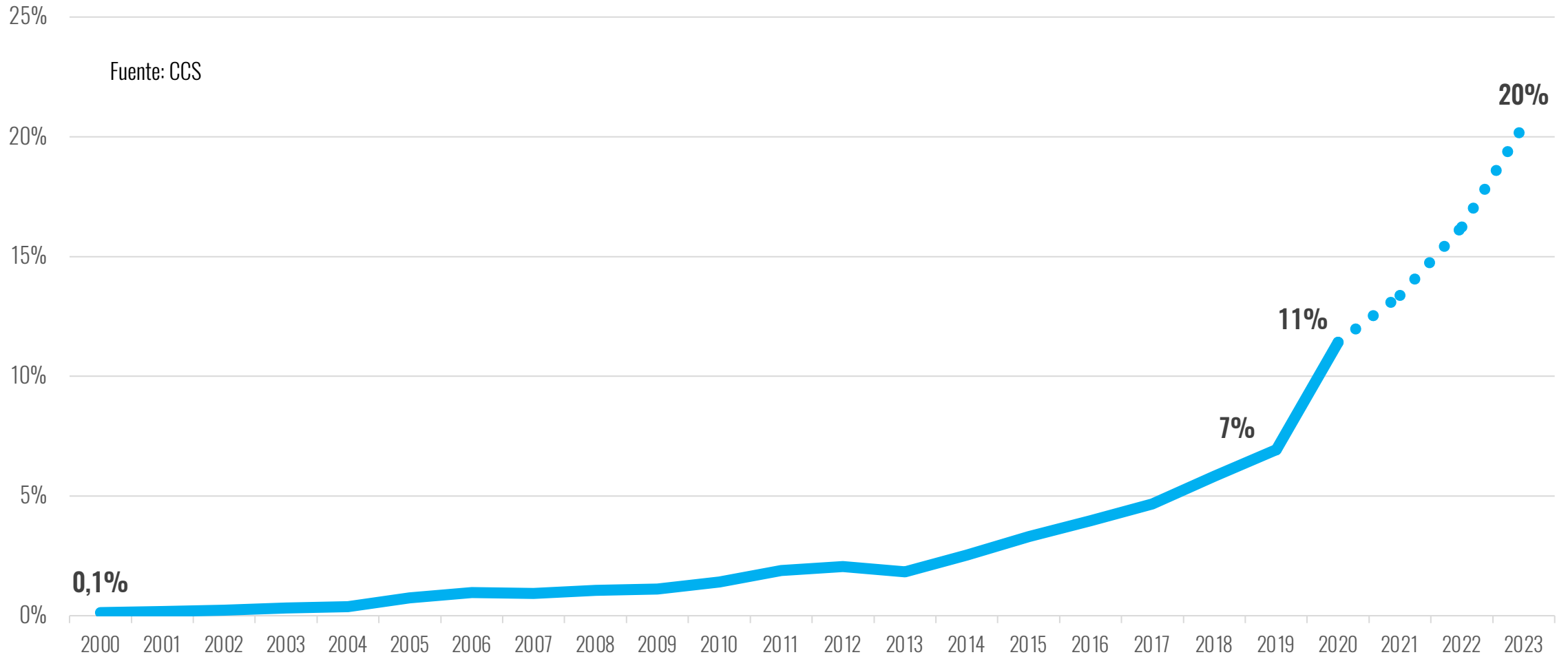


Proyección e-commerce, escenario antes y después de COVID-19

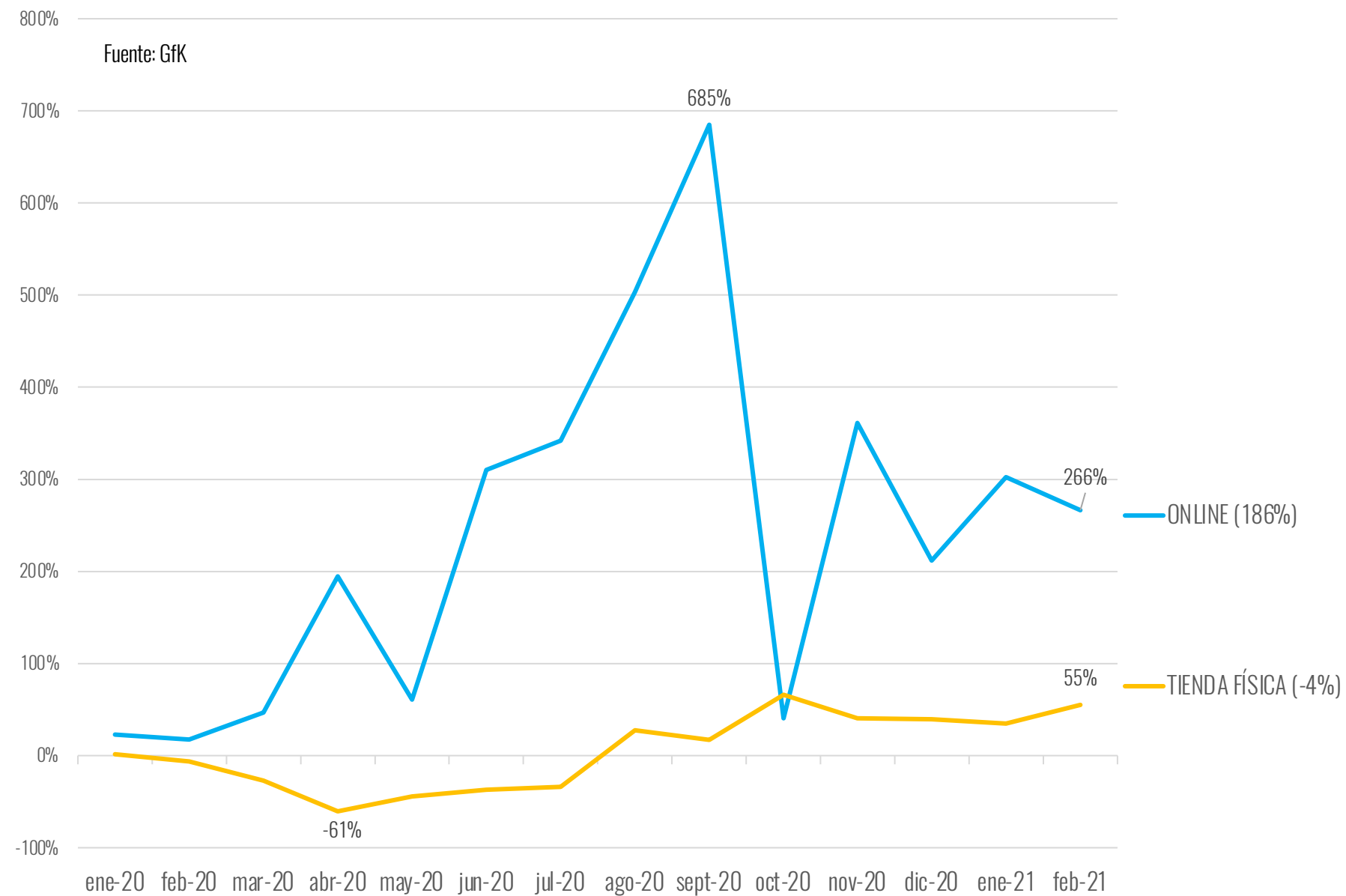


CHILE: Penetración B2C sobre Retail Total

Fuente: CCS



Bienes durables: Crecimiento de ventas online y en tienda física



OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES

- Código de Buenas Prácticas del CCE
- Set de Buenas Prácticas eventos Cyber
- Recomendaciones Técnicas CCS

MEDIDAS CCS

- Set de prácticas obligatorias (CBP, BP Cyber, recomendaciones técnicas)
- Auditoría previa sobre cumplimiento de Código de Buenas Prácticas
- Talleres previos a participantes: medios de pago, técnico y ciberseguridad, logística, aspectos legales
- Monitoreo de sitios sobre cumplimiento buenas prácticas Cyber
- Monitoreo de precios (Retail Compass)

MONITOREO DE SITIOS SOBRE CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS

1) Precios

- Claramente identificables y en moneda nacional.
- Los precios deben incluir todos los cargos asociados al producto o servicio ofrecido.

2) Oferta

- Los productos o servicios en oferta deben presentarse de forma clara e inequívoca para el cliente final, identificando claramente los que están participando del evento.

3) Stock

- El stock inicial debe estar informado en forma clara dentro del sitio del evento. Así mismo, los productos agotados deben ser claramente reconocibles.

4) Duración.

- La fecha de inicio y fin del evento debe estar claramente definida e identificada dentro del sitio.

RECOMENDACIONES A USUARIOS

- Inscribirse previamente en los sitios de interés.
- Revisar los términos y condiciones del sitio (detalles de post-venta, plazos y costos de entrega, garantías, devoluciones, cambios, políticas de privacidad y seguridad)
- Ingresar a través de <http://www.cyber.cl/>
- Evitar la alta congestión de la primera hora.
- Averiguar qué sitios permiten hacer compras desde el móvil para aprovechar las ventajas de este medio.
- Exigir y conservar comprobante de compra.
- Verificar medidas de seguridad del sitio (candado, "https").
- Revisar los medios de pago de cada sitio.
- Informarse sobre derechos como consumidor. Las mismas normas que se aplican a las compras físicas se aplican a las compras por Internet.

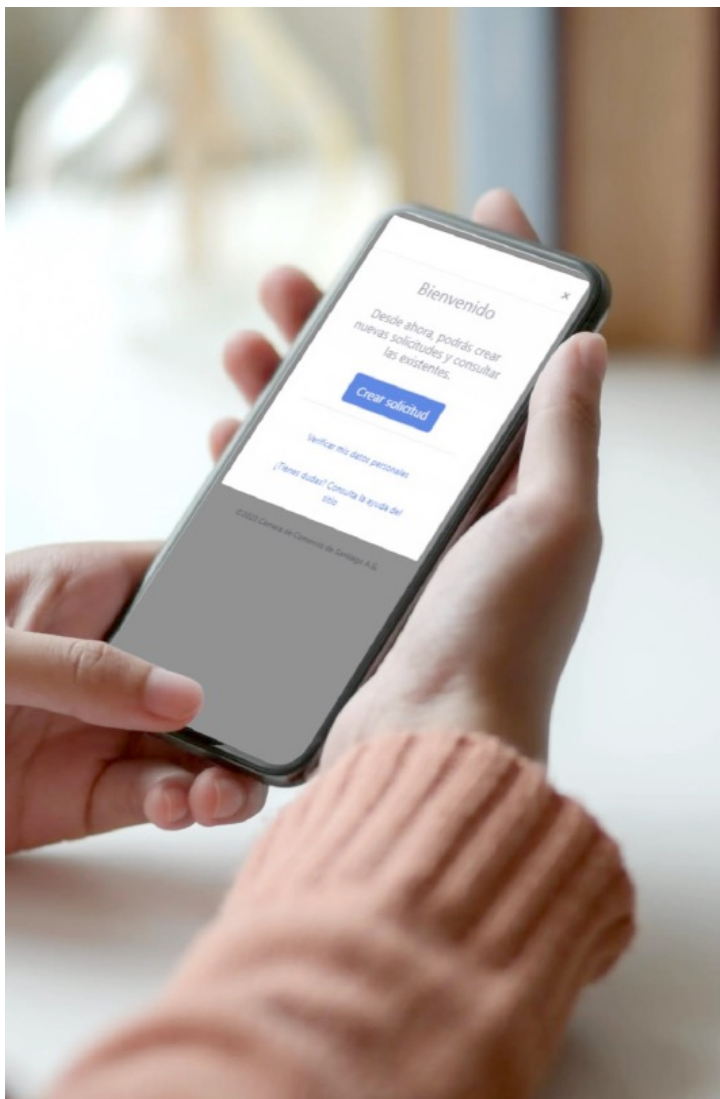


RESOLUCION EN LINEA



¿QUÉ ES RESOLUCIÓN EN LÍNEA?

- Plataforma que busca facilitar la comunicación entre los consumidores y los ecommerce
- Es la solución digital que ayuda a las marcas a re-conectar con sus clientes cuando no han podido resolver un reclamo a través de sus canales de atención.
 - resolucionenlinea.cl
- Voluntario y complementario a los canales de atención de cada marca
- Potencia las buenas prácticas en estándares de atención en los eventos Cyber
- Desarrollado por el CAM Santiago (Centro de Arbitraje y Mediación) de la Cámara de Comercio de Santiago



Fortalece tu sistema de atención con Resolución en Línea.



Mejor experiencia de clientes.



Alerta y resuelve a tiempo reclamos que no han sido canalizados.



Previene y evita conflictos que derivan en disputas judiciales o administrativas.



Sello de confianza a los consumidores.



Estándares de Resolución en Línea CCS

¿A qué se compromete mi marca?

1. Respetar los principios de uso de la plataforma, contenidos en los términos y condiciones.
2. Responder las solicitudes oportunamente, adhiriendo a los estándares de la plataforma, que se señalan en los términos y condiciones. Se recomienda a las empresas adheridas responder a las solicitudes en un plazo de 48 hrs.
3. Cumplir los acuerdos concretados a través de la plataforma en los plazos pactados con el cliente.



