



27 de octubre de 2020

ORGANIZADO POR LA CCS:

## **CyberMonday 2020 se inicia el lunes 2 de noviembre con 601 sitios oficiales e invitación a anticipar Navidad**

- ***El evento comenzará a las 00:00 hrs. del próximo lunes 2 de noviembre y se extenderá hasta el miércoles 4.***
- ***Participan 26 fundaciones, 35 empresas regionales y los principales sitios del e-commerce chileno.***

A las 00:00 hrs. del lunes 2 de noviembre comenzará una nueva edición del CyberMonday Chile, coordinado por el Comité de Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago (CCS). Si bien en años anteriores la fecha del evento se había consolidado en octubre, esta vez, debido a los cambios generados por los efectos de la crisis del Coronavirus, tanto el CyberDay de mayo como el CyberMonday debieron ser reagendados.

El primer Cyber oficial de este año se desarrolló entre el último día de agosto y los dos primeros de septiembre, período en el que se logró duplicar el número de transacciones del CyberDay del año anterior, un crecimiento nunca antes visto y que contribuyó a mejorar el desempeño de algunos sectores fuertemente golpeados por la crisis, como el turismo, inmobiliario, automóviles y entretenimiento.

Para la jornada que comienza el próximo lunes, se espera seguir apoyando la lenta reactivación de esos rubros, así como potenciar las ventas online de la PYME, empresas de regiones y de fundaciones solidarias.

Adicionalmente, se agrega como uno de los objetivos principales de esta edición hacer una invitación a anticipar las compras navideñas, para aprovechar de realizarlas a precios Cyber y evitar las aglomeraciones que se prevén para diciembre en tiendas físicas. Esto, teniendo en cuenta los riesgos sanitarios que ello involucra y las restricciones de aforo máximo en los locales comerciales, lo que limita la capacidad del comercio para absorber la demanda habitual de temporada.

Como una forma de contribuir a mejorar la experiencia de los usuarios, este CyberMonday contará con la implementación en fase piloto del sistema "Resolución Online" de reclamos desarrollado por la CCS y su Centro de Arbitraje y Mediación. Se trata de una plataforma que busca facilitar la comunicación entre los consumidores y los e-commerce, poniendo a disposición de las personas un canal para la resolución de sus inquietudes derivadas de compras de

comercio electrónico, llegando a cerca de 90 sitios adheridos al que se puede acceder directamente desde el sitio oficial Cyber.cl

El sistema, de adopción voluntaria y complementario a los canales de atención de cada marca, actúa como un tercero que facilita la comunicación con la tienda, para intentar resolver el problema rápidamente mediante un acuerdo.

Adicionalmente, debido a la gran cantidad de sitios participantes, se implementará un modelo de apoyo a los consumidores para facilitar su búsqueda de las mejores oportunidades. Este sistema consiste en un grupo de "Cyber Exploradores", formado por expertos en cada una de las categorías, que ayudarán en directo a las personas a encontrar ofertas, marcas, oportunidades y todo lo que necesitan en este Cyber para tener una mejor experiencia.

En total participarán 601 sitios, 35 más que en el último CyberDay realizado hace dos meses.

Como es habitual, la mayor parte de los participantes corresponden a las áreas de vestuario, calzado y accesorios, con 134 sitios, 9 más que el CyberDay. En segundo lugar, aparece por primera vez salud y belleza, con 73 sitios, poco más que la categoría hogar (71). A distancia les siguen deportes y outdoor (51), tecnología (42), y alimentos y bebidas, que subió en 6 participantes desde el CyberDay, pero que se triplicó en relación al CyberMonday del año pasado, llegando a 37 sitios.

En materia regional, el evento albergará a 35 empresas asociadas a las cámaras de comercio de Valparaíso, Puerto Montt y Curicó. De este modo, el Cyber da un importante paso para incorporar en forma cada vez más inclusiva a empresas y consumidores de todo el país, en un esfuerzo por masificar los beneficios del e-commerce en todo el territorio, incluyendo el acceso a una oferta amplia de bienes y servicios a precios de oportunidad.

Por segunda vez, además, se dará un espacio especial a fundaciones solidarias, que van en ayuda de niños, ancianos, hogares y personas de extrema pobreza y segmentos afectados por la crisis pandémica en todo el país, entre otros. Debido al gran éxito de esta experiencia solidaria en la versión anterior, para este Cyber, se más que duplicó el número de fundaciones participantes, alcanzando un total de 26.

### **Buenas prácticas eventos Cyber**

Al igual que en los eventos anteriores, las empresas participantes deben cumplir con las prácticas contempladas en el Código de Buenas Prácticas de la CCS para el Comercio Electrónico, las Buenas Prácticas diseñadas especialmente para eventos Cyber y las recomendaciones técnicas y de ciberseguridad recomendadas por la CCS.

Los sitios participantes han tenido que prepararse con anticipación, siguiendo los lineamientos de estos instrumentos. Estas prácticas sintetizan aspectos que un comercio debe tomar en cuenta en la fase de planificación, preparación y ejecución de un evento de estas características, dados los grandes volúmenes de órdenes que se generan en esos días.

Entre otros aspectos, las empresas participantes están comprometidas a proveer a los clientes la información necesaria sobre productos, precios y stocks disponibles, así como también los términos y condiciones de las ofertas.

En general, estas prácticas exigen requisitos muy por sobre lo que contempla la legislación vigente, con el objeto de generar la mejor experiencia posible a los usuarios.

En tal sentido, la CCS recomienda a los usuarios acceder a través de la página oficial del evento, ya que en ella se agrupan a las marcas que cumplen con los estándares de seguridad y protección de los consumidores y que cuentan con el “Sello de Confianza CCS” que lo certifica.

### **La campaña de esta versión: los CyberExploradores**

Dada la gran cantidad de categorías y marcas adheridas al evento, uno de los objetivos planteados para esta versión es ayudar a los usuarios para que puedan encontrar la mejor oferta que buscan, y para facilitararlo, es que en esta versión del CyberMonday debutarán los CyberExploradores, *influencers* que guiarán a los interesados en cada una de las 22 categorías participantes.

El equipo de CyberExploradores estará encabezado por Sergio Lagos, Daniela Castro, Francisco Saavedra y Federico Sánchez, quienes junto a muchos otros rostros serán los encargados de tender una mano a la hora de realizar las compras, interactuando con los participantes del evento a través de sus cuentas de Instagram, donde realizarán una serie de *lives* para guiar a los interesados a tomar la mejor decisión, respondiendo dudas y entregando tips para realizar una compra segura.

Junto a lo anterior, cabe mencionar que cada una de las categorías de este evento contará con su propio CyberExplorador. Para conocerlos, solo hay que revisar la web [www.cyber.cl](http://www.cyber.cl) y las redes oficiales del evento.

El listado completo de las empresas participantes está disponible en el sitio web oficial [www.cyber.cl](http://www.cyber.cl) y en redes sociales, a través de la fan page <https://www.facebook.com/CyberDaysChile> la cuenta de Instagram @cyberchile y de la cuenta de twitter <https://twitter.com/CyberDaysChile> con el hashtag oficial #Cybercl