

# Tendencias

## Reclamos al Sernac y colapso del sistema marcan primer Cyber Monday

- Durante la jornada se registraron 70 denuncias al Sernac y más de cuatro mil quejas en el sitio oficial de la actividad.
- Pese a los problemas, Cámara de Comercio de Santiago aseguró que las ventas se triplicaron respecto de un día habitual.
- Los analistas aseguran que se subestimó el potencial del comprador en línea y que para el próximo año podría evitarse.

A.C. / A.T. / A.K.

Más de 70 denuncias al Sernac y cuatro mil reclamos de usuarios en su sitio oficial es el saldo del Cyber Monday chileno, que ayer, pese a los reclamos, terminó la jornada con ventas online que triplicaron las de un día normal, según informó la Cámara de Comercio de Santiago, entidad que organizó el evento.

La jornada, que buscaba emular en nuestro país el evento de ofertas online estadounidense, partió a las 00.00 del lunes con problemas: los sitios web de las empresas asociadas quedaron fuera de servicio a minutos de iniciada la venta en línea. Algunas páginas permanecieron "caídas" por más de 13 horas debido a la avalancha inesperada de clientes en busca de las ofertas. El problema afectó -en mayor o menor medida- a las siete empresas que participaron: Ripley, Falabella, Paris, Sodimac, Sony, Bazuca y Lan. Esto motivó, además, miles de reclamos en las redes sociales, especialmente en Twitter, donde la palabra Cyber Monday se convirtió en la más mencionada.

Los reclamos no se quedaron en la red. Sernac informó a La Tercera que, al cierre de esta edición, habían recibido más de 70 reclamos, tanto por el colapso del sistema como por los precios ofertados y la disponibilidad de los productos.

El director del Sernac, Juan Antonio Peribonío, dijo que enviaron oficios a todas las empresas participantes, "recordando las reglas del juego" en materia de promociones y ofertas, y que "se les exigirá que informen si publicaron las bases, las condiciones de compra y el stock disponible". Y agregó que "el servi-

cio monitoreará que todas las promesas se cumplan y tomará todas las acciones necesarias de no ser así". "Una empresa profesional debe prever que aumentará su número de visitas y tomar las medidas de contingencia necesarias", agregó.

### Tráfico excesivo

Lo que sucedió ayer con los sitios web y sus ofertas se explica por el aumento de tráfico que tuvieron las páginas al momento de comenzar el evento. Según la Cámara de Comercio de Santiago, el flujo en los sitios aumentó "decenas de veces", hasta 30 veces en algunos casos. Esto hizo colapsar los sistemas.

"Las empresas participantes estaban preparadas para recibir volúmenes de tráfico muy superiores a su carga normal. Pero lo que hemos visto no tiene precedentes en Chile. La demanda fue muy superior a cualquier evento de este tipo visto antes", dijo en un comunicado.

José Miguel Piquer, profesor del Departamento de Ciencias de la Computación de la U. de Chile, explica que los sitios no fueron lo suficientemente previsoros en identificar el interés que los usuarios tendrían por consumir usando los sitios web. "Es distinto atender millones de usuarios en un momento. Eso ocurre, por ejemplo, en la U. de Chile, para los resultados de la PSU, o en el SII, cuando se hace la declaración de impuestos", explica. Y aunque éstos colapsan, no lo hacen por mucho tiempo, porque usan servidores de respaldo.

Se trata de servidores en la nube o virtuales que permiten que la demanda pueda ser elástica, es decir, que al registrarse un aumento con-

### FRASES

"Tuvimos problemas de conexión al comienzo por el exceso de visitas. Como era el primer año, era difícil dimensionar cómo sería la respuesta".

Rodrigo Terrazas  
Bazuca.

"Experimentamos dificultades para mantenernos online. Nuestro tráfico aumentó en más de 10 veces, eso sobrepasó nuestras expectativas".

Gabriel González  
Gerente de Canales  
Complementarios de Ripley.

### LA CIFRA

# 46

mil visitas por segundo llegó a tener la página de Falabella en la madrugada del lunes.

siderable de ésta, no se generan anomalías y la plataforma física y virtual se complementan para generar un buen soporte. Una medida que hoy es posible usar y que no requiere aumentar de manera permanente la capacidad de los sistemas, que es una opción muy cara.

### Problemas con las ofertas

Los reclamos de los usuarios también alcanzaron las ofertas. Aunque la página oficial hablaba de descuentos de hasta un 70%, el promedio

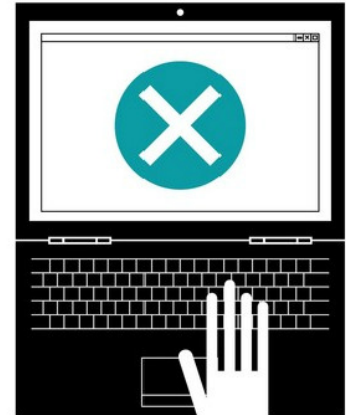
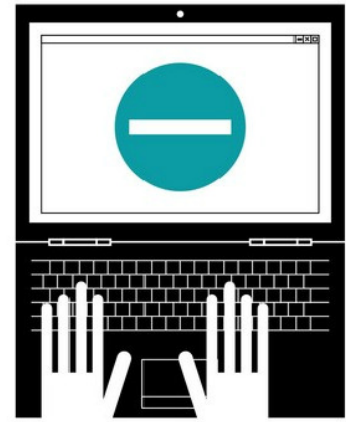
se situaba en 30%.

Una fotografía que circuló por Twitter y que también fue uno de los reclamos en la página oficial mostró una bicicleta que el fin de semana se vendió a \$79.990, pero en Cyber Monday fue ofertada a \$ 89.990. Falabella respondió que cuando se dieron cuenta del error, bajaron el producto del sitio e igualaron la oferta anterior a los que la habían comprado. Otra queja mostró un computador que tenía un costo de envío de \$ 90 mil en Ripley, lo que le impidió al usuario aprovechar la oferta. La empresa reconoció que "seguramente hubo un error", pero aseguran que fue un caso aislado.

También se reportaron problemas con el stock: muchos productos aparecían como no disponibles al momento de hacer la compra, particularmente en Paris y Sony. La multitienda no se refirió al tema, mientras que Sony aseguró que tenían un stock mayor al habitual, pero reconoció que la demanda superó todas sus expectativas.

Para Leo Prieto, gerente de Productos de Betazeta, es mejor ver el vaso medio lleno en esta situación. "Lo que ocurrió es el mejor indicador de que le perdimos miedo al comercio electrónico y hoy todos queremos comprar por internet". Eso sí, aconseja a las empresas del retail darse cuenta de que en internet no compiten con otros sitios chilenos, sino que con el resto de páginas en el mundo.

La CCS, en tanto, saca cuentas alegres. "Se repetirá la experiencia sacando lecciones de lo aprendido, de manera de mejorar las capacidades tecnológicas de las empresas participantes", señaló George Lever, gerente de estudios del gremio. ●



### LAS CITAS

"La cantidad total de usuarios de internet llegó a superar en decenas de veces el flujo normal".

Cámara de Comercio  
de Santiago.

"Afuera, las tiendas en línea tienen un stock diferente al físico. En Chile pasa al revés, son secundarias".

José Miguel Piquer  
Prof. de la U. de Chile.

"Lo que les faltó a los sitios es una previsión más realista de los usuarios simultáneos. Se pagó el noviciado".

Daniel Agullera  
Agencia Digital Fustoria.