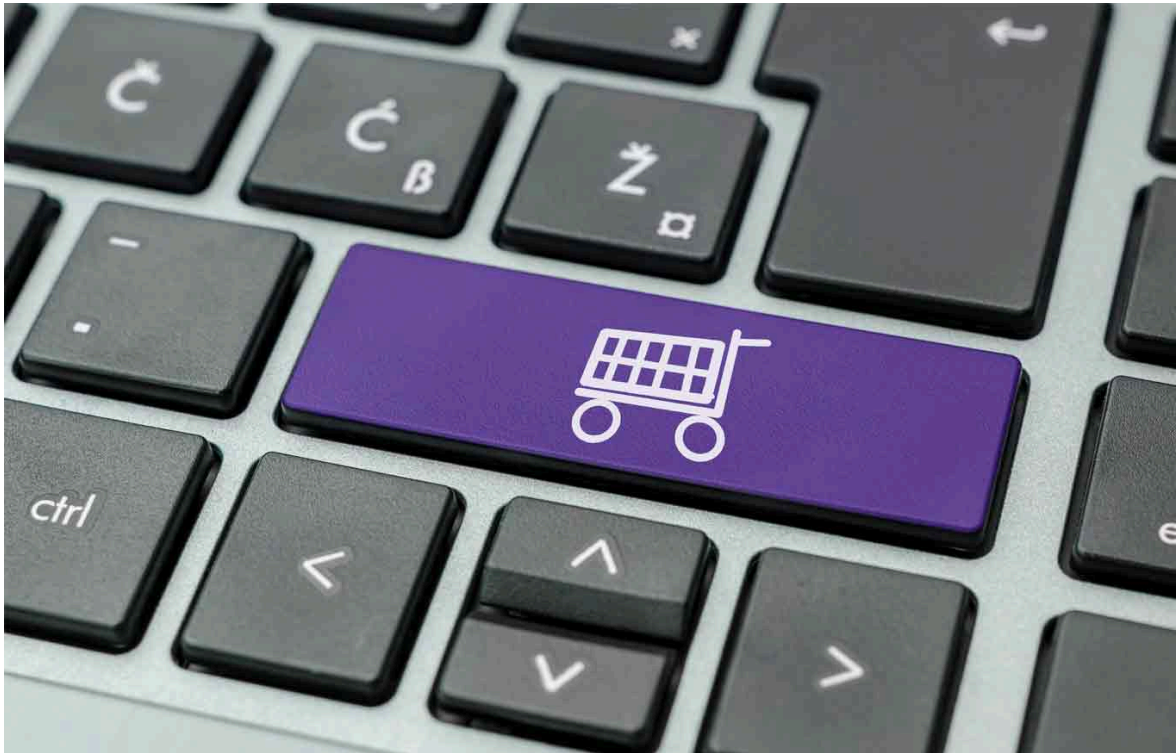


TENDENCIAS

## 5 razones por las que es mejor evitar el tongo del Cybermonday

El Ciudadano · 16 de noviembre de 2015

---



Por **Javier Sandoval**

En mi vida civil, fuera del Calabozo Mutante, soy un periodista que ha trabajado en cuatro empresas de retail diferentes, de las cuales tres han estado, de alguna forma, presentes en el CyberMonday, ya sea dentro del evento oficial o con sus propias campañas que aprovechan el ruido causado por la prensa que genera este día de demencia consumista, y les puedo decir con toda seguridad que **no solo es el peor día para comprar, sino que es mejor evitarlo por completo.**

Y, yendo al grano, hay **5 razones que les daré para sustentar mi declaración**; aquí me voy a carrilear con información propia del funcionamiento del retail chileno, pero filo, ya han lucrado mucho estos hueones haciendo nada especial.

**1. Más del 90% de las ofertas de CyberMonday ya han existido en otro momento del año**

Aunque LAN puede ser la marca más atractiva en cuando a packs y descuentos, versus lo que ofrece el retail de tiendas departamentales,

muy pocas de las ofertas que verán en las landing pages que cada sitio web ha habilitado con su parrilla de locura son originales; la gran mayoría son puros refritos de otras ofertas que ya han hecho en el año, en productos seleccionados de alto margen que están considerados con cuotas de venta altísimas porque se asume, y la experiencia les da la razón, que **la gente compra lo que sea mientras diga “descuento” antes del precio.**

De esta forma, sí, hay descuentos que nunca hemos visto, pero son esporádicos, en productos con stock muy limitado y que rara vez son tope de línea. No esperes ver aquí, por ejemplo, un iPhone 6 en oferta, o un Galaxy S5, porque no han cumplido aún su ciclo de venta. Más bien anda pensando en los Galaxy Duos, Galaxy S4 Mini, las consolas con 12 Gb de capacidad y otras cosas de segunda o tercera línea. O, en casos cuáticos que he visto, productos industriales de nicho que, para los loquillos que se benefician con ellos, serán súper convenientes pero para el resto de nosotros, ni un brillo.

## **2. El stock es mínimo y la mayoría son saldos, por lo que si se acaban no se van a reponer**

No hay muchas opciones respecto a esto; **o compras en la escueta ventana de tiempo que tendrás para ingresar a un sitio y vitrinear de manera flash, o te quedas sin producto.** Es que no hay más, porque la lista de cosas que van al CyberMonday se define por un comité comercial de cada compañía y todas las fichas de la venta de noviembre, que es la última esperanza de muchos retail por subir los números y conseguir sus metas que cada año son más groseras e inalcanzables, está puesta en sacar el mayor provecho de productos que, o se venden bien durante el año y se muestran en vitrina privilegiada para que sigan haciendo el 80% de la venta, o en productos caros que ya no se vendieron y se les baja el precio a un estándar que todavía deje margen, porque viene la nueva camada de esa marca y de todas maneras iban a tener que bajar el precio de ese producto.

## **3. El retail chileno no tiene la espalda técnica para aguantar un CyberMonday de calidad**

Y hay una razón por la que este eventillo no es más rimbombante, o por la que todos los años más marcas grandes se bajan del oficial y se suman otras más chicas; nunca ha funcionado en realidad en cuanto a estándares de calidad y estabilidad de los sitios web y cumplimiento efectivo de todos los cobros y los despachos dentro de las fechas comprometidas. **Tiene que ser acotado porque la logística no alcanza.** No habrá, quizás nunca, una cola de productos con horarios determinados en que se lanzan a la venta como en Amazon, porque en Chile cuesta un mundo hacer cambios en los sitios web corporativos y transaccionales de los retail.

Por eso, normalmente se levanta una landing, o un banner que lleva a una página especial con lo mejor que las empresas logran colocar en el tiempo que tienen, rogando para que el sitio web no se caiga ante el flujo de visitas, que no reciban un ataque hacker y les traten de botar el servidor, o que la compra a través de Transbank se caiga en medio de un periodo de inestabilidad del sitio y todo se vaya a las pailas. Se han implementado tiempos de espera antes que puedas entrar a vitrinear y comprar, porque es la única forma de sortear estos inconvenientes que no van a desaparecer, al menos, en el corto plazo.

#### **4. Es realmente un hueveo recuperar la plata de una compra fallida en CyberMonday**

Como se compra por Internet, la mayoría estará pagando con tarjetas de crédito bancarias, y aquí empieza la auténtica tortura. Porque no sé si muchos saben, pero cuando una compra gestionada por Transbank se cae en medio del proceso de pago, demoras al menos dos semanas hábiles en resolver el caso que levantas si es que hiciste un reclamo porque te realizaron un cobro de un producto que finalmente no pudiste comprar, y normalmente tardarás hasta dos meses en recibir la plata de vuelta en tu cuenta corriente. **Puedes intentar reclamando en todo el mundo, pero el sistema es uno solo y es lo que hay.** Si algún chango decide botar el sitio, o el

servidor no aguanta el tráfico de compradores, pues te arriesgas a perder toda la plata hasta después de Navidad, cuando recién estarás recibiendo noticias, con suerte, de la devolución de tu dinero. Y, si estás comprando un viaje a Nueva York, por ejemplo, me imagino que 500 lucas en el limbo no son gracia para nadie.

## 5. Los despachos serán cualquier cosa menos ágiles

Si compras algún producto en CyberMonday debes saber que, para estas empresas que celebran casi con champaña y guirnaldas el que el sitio no se caiga, es todavía más épico lograr despachar los productos que compran los usuarios a tiempo. Porque se asume, más que tácitamente, que será imposible gestionar los envíos en los tiempos comprometidos. **Habrán problemas, eso es seguro, pero es parte del juego.** El retail trabaja con un sistema de márgenes de cumplimiento, en que para un determinado evento comercial se espera que cada área que participa cumpla un indicador de eficiencia, el cual jamás estará ni cerca del 100%. Dicho esto, si eres uno de los que cae dentro de ese porcentaje que se acepta como margen de error, mala cueva. Obviamente, se acogerá tu reclamo y empezará otro flujo, el de servicio al cliente, un área reforzada tanto en callcenter como en redes sociales durante este día, y que deja a los community managers de todas estas marcas con tendinitis al cabo de esta maratón de usuarios que están desesperados por darte su dinero.

¿Mi recomendación? **Coticen** las ofertas que hay en marzo, luego en septiembre, y se harán una idea aproximada del flujo comercial que sigue el retail y el nivel de descuentos que pueden esperar en CyberMonday. En la mayoría de los casos, los que estarán en oferta serán incluso los mismos productos. Casos honrosos están en LAN, pero ellos convenientemente mandan un mail antes a sus clientes informando algunas de las ofertas que podrán adquirir en el CyberMonday, y es uno de los sitios web más estables. Si pese a todo lo que les dije deciden comprar igual, les doy **algunos tips** que, habiendo estado detrás de este mambo, les paso como secreto a voces de cómo birlar el sistema.

- Rara vez un CyberMonday dura solo un día, así que **no te desesperes por comprar algo de manera desquiciada** en las primeras horas a menos que sea un producto que quieras mucho y tenga un stock muy limitado. Es un hito de ventas, por lo que si bien quizás no repondrán stock de lo que ya se vendió, subirán nuevos productos a la parrilla si es que las ventas van lentas.

- Asegúrate que **tus tarjetas de crédito, débito o de casas comerciales están funcionando a la perfección**, al menos el día antes del evento. Para ello, acércate a una tienda y consulta por el estado del plástico, o realiza una compra chica y paga con Transbank para comprobar que todo esté funcionando bien con tu medio de pago. Si quedara la zorra por cualquier motivo, ya sabes al menos que el problema no está en tu tarjeta, sino en ellos.
- Antes de comprar, **sondea las categorías, una por una**, porque una vez que estás adentro de un sitio quizás no puedas volver a comprar en las próximas horas. Infórmate en las redes sociales de las marcas con antelación cuáles pueden ser los productos en oferta, y arma tu lista de compras para ir derecho a lo que quieres. Las mejores ofertas no están en los productos que todo el mundo quiere, así que hay que buscar bien.
- Muchas **marcas tienen sus propios eventos paralelos al CyberMonday**, así que si en un retail departamental no encuentras lo que buscas, anda directamente a la web de ese proveedor. Sony, por ejemplo, realiza ventas de productos más convenientes, en muchos casos, que los que encontrarás en las grandes tiendas.
- Los eventos similares a CyberMonday que hacen **Amazon, BestBuy y otras tiendas extranjeras son comparativamente mejores que los chilenos**, y ocuparás la misma tarjeta de crédito en comprar allí. Y, más encima, los tiempos de despacho podrían ser incluso mejores que los de acá. Sumando y restando, considera la posibilidad de botar tu plata en productos de mejor calidad en estas tiendas, en vez de las challas que vende el CyberMonday chilensis. BuscaLibre es una excelente opción para este día.
- En serio, cabros, **si no van a comprar viajes o encargar cosas afuera por Buscalibre**, que es básicamente lo único interesante del CyberMonday, **no vale la pena** pasar un mal rato con este día infernal.

Ah, ¡feliz consumismo a todos! Si tienen algún problema o terminan odiando -otra vez- el CyberMonday, no digan que no se los advertí.

Vía: <http://www.calabozomutante.cl>

---

Fuente: El Ciudadano