PRESS RELEASE

Brittany Posey
Gen
Brittany.Posey@gendigital.com

Pamela Velasquez
MarketCross
pamelav@marketcrosscompany.com

El 20% de los chilenos fue víctima de estafas de compras en línea, con pérdidas promedio de CLP$186.814, de acuerdo a un informe de Norton

Una encuesta revela que el 41% de los chilenos compró a un presunto estafador porque la oferta era demasiado buena para dejarla pasar, y casi la mitad (49%) de quienes han utilizado un asistente de compras con IA afirma que uno de ellos recomendó o completó una compra en un comercio que no reconocían durante la pasada temporada navideña.

Santiago, 5 de noviembre de 2026 – Según el *2026 Norton Insights Report: Holiday Scams*, el 62% de los consumidores chilenos está más preocupado por las estafas en línea durante esta temporada navideña que el año pasado. Y hay motivos para ello: el 39% afirma haber sido objetivo de una estafa mientras compraba en línea durante las fiestas navideñas, y el 53% de quienes fueron objetivo cayó en la estafa.

Principales conclusiones del informe:

1. El 20% de los consumidores chilenos fue víctima de una estafa mientras compraba en línea durante las fiestas navideñas.
2. El 92% de las víctimas de estafas perdió dinero, con una pérdida promedio de CLP$186.814.
3. El 30% de los consumidores chilenos afirma que asume más riesgos al comprar en línea durante la temporada navideña que en otros momentos del año.
4. El 41% ha comprado en un sitio web o a un vendedor del que sospechaba que podía ser un estafador porque la oferta era demasiado buena para dejarla pasar.
5. El 45% ve más anuncios de estafas en las redes sociales que el año pasado.
6. El 70% afirma que la cantidad de contenido fraudulento y generado por IA en internet le ha hecho tener más dudas sobre comprar en línea esta temporada.
7. El 49% de los consumidores chilenos que utilizaron herramientas de compras con IA afirma que durante la pasada temporada navideña una de ellas recomendó o completó una compra en un comercio que no reconocía.

Muchos consumidores chilenos están dispuestos a asumir riesgos por conseguir buenas ofertas. El informe revela que el 83% afirma que las ofertas influyen en sus decisiones durante la temporada navideña, aunque el 34% sospecha que pueden ser estafas. Entre las personas encuestadas:

- El 72% compraría en un sitio web del que nunca ha oído hablar si el precio fuera atractivo.
- El 46% arriesgaría dinero en una compra a un vendedor del que sospecha que podría ser un estafador. En promedio, el monto máximo que arriesgaría sería de CLP$57.418.
- El 63% ha tomado al menos una medida arriesgada para conseguir un regalo de alta demanda, como comprar a un desconocido a través de las redes sociales (25%), pagar considerablemente

más que el valor de mercado (22%), hacer clic en un anuncio en una red social o un correo electrónico (17%) o comprar en un sitio web o a un vendedor desconocido (18%).
- El 47% ha llegado a un sitio web o vendedor sospechoso al intentar comprar un artículo de moda, como un Labubu, Jellycat o Termo Stanley.

“Los estafadores de la temporada navideña no cuentan con que las personas sean descuidadas. Cuentan con que tengan prisa o incluso estén desesperadas por conseguir un regalo de alta demanda”, afirmó **Iskander Sanchez-Rola**, director sénior de IA e Innovación en Norton. “Cuando parece que una oferta podría desaparecer, incluso los compradores que sospechan que algo anda mal se arriesgan. Esa diferencia entre saber y actuar es donde los estafadores obtienen ganancias”.

Las redes sociales son la principal fuente de estafas de compras navideñas

Entre los consumidores chilenos que fueron víctimas de estafas en compras navideñas, el 47% afirma que fue estafado en una plataforma social; el 37%, a través de un anuncio fraudulento; el 27%, en un sitio web de terceros; el 23%, por mensaje de texto; el 23%, por teléfono; y el 21%, por correo electrónico.

Las principales estafas reportadas por las víctimas chilenas fueron las estafas de compras en línea (34%), las estafas en mercados de artículos de segunda mano o reventa (20%), el phishing (19%) y las estafas de entrega de paquetes (18%).

Datos de Gen Threat Labs: las tiendas en línea falsas se duplicaron durante la temporada navideña de 2025

Durante la temporada navideña del año pasado, los productos de seguridad de la familia de marcas de Gen, incluido Norton, impidieron más de 46,7 millones de intentos de acceso a tiendas falsas en línea en todo el mundo entre octubre y diciembre de 2025, alrededor de seis bloqueos por segundo. Durante esos tres meses, Gen bloqueó más de 526.000 dominios web asociados a tiendas falsas y protegió a más de 16,6 millones de personas en todo el mundo.

- Las tiendas falsas se multiplican. La cantidad de dominios de tiendas falsas bloqueados se duplicó, de 260.000 durante el trimestre navideño de 2024 a 526.000 en 2025.
- Las tiendas falsas sobreviven a las fiestas. Entre las tiendas falsas con más bloqueos en 14 países, casi dos de cada tres (64%) seguían siendo bloqueadas seis meses después de su primera detección. En Chile, durante 2025 se protegió a más de 44.000 usuarios, un 34% más que el año anterior.
- Por otro lado, en Chile se bloquearon casi 14.000 dominios en 2025, un aumento del 109% respecto a 2024.

“Anteriormente, crear una tienda de comercio electrónico falsa requería tiempo y ciertos conocimientos, pero con la IA los estafadores pueden poner en marcha una tienda falsa convincente en cuestión de minutos, con poca o ninguna inversión económica. Esta facilidad explica por qué seguimos observando un aumento de las tiendas en línea falsas. Para los compradores, esto significa que un sitio de aspecto profesional ya no es prueba de que se trate de un negocio legítimo; si no buscaste la tienda por tu cuenta, vale la pena tomarse el tiempo para investigarla y confirmar que es legítima antes de completar la compra”, dice Iskander Sanchez-Rola.

La IA está cambiando los hábitos de compra en línea, pero no siempre protege a las personas de las estafas

Muchos consumidores chilenos recurren cada vez más a la IA como apoyo para sus compras navideñas, aunque no confían plenamente en que estas herramientas les ayuden a evitar sitios maliciosos. Aunque el 91% afirma que utilizaría un asistente de compras con IA —un porcentaje especialmente alto—, solo el 38% de ellos confía en que la herramienta reconocería y evitaría un sitio web fraudulento. El 77% ya ha utilizado un asistente o agente de compras con IA, y el 50% planea utilizar este año una herramienta como ChatGPT para sus compras navideñas.

Entre los chilenos que han utilizado un asistente o agente de compras con IA, el **49%** afirma que durante la temporada navideña más reciente uno de ellos recomendó o completó una compra en un comercio que no reconocía.

Norton comparte consejos para evitar las estafas de compras navideñas en línea

- **Revisa el sitio web antes de comprar.** Busca errores tipográficos en la URL, busca el nombre de la tienda junto con los términos "scam" o "reviews" y utiliza una herramienta como Norton Safe Web para detectar sitios maliciosos.
- **Omite el anuncio y entra directamente al comercio.** Escribe la dirección de la tienda en el navegador o abre su aplicación oficial en lugar de hacer clic en un anuncio de una red social.
- **Usa protección contra estafas impulsada por IA.** Norton 360 Deluxe ayuda a detectar enlaces fraudulentos, sitios web falsos y descargas maliciosas antes de que causen daños. Sus funciones de protección, incluida Safe AI, también ayudan a bloquear acciones no autorizadas de herramientas de IA, controlar el acceso a tus archivos personales y protegerte contra enlaces riesgosos.
- **Verifica las recomendaciones de la IA.** Comprueba cualquier comercio que sugiera un asistente de IA antes de confirmar una compra.
- **Elige métodos de pago con protección.** Utiliza una tarjeta de crédito o un servicio de pago con protección al comprador. Evita a los vendedores que soliciten transferencias bancarias, tarjetas de regalo o criptomonedas.
- **Rastrea tus entregas a través de canales oficiales.** Consulta el estado de la entrega en la aplicación del comercio o del transportista, no a través de enlaces incluidos en mensajes de texto o correos electrónicos.

El informe completo 2026 Norton Insights Report: Holiday Scams está disponible en us.norton.com/blog/research/holiday-scams-insights-report-2026.

Metodología

La encuesta fue realizada en línea por Dynata en Chile del 15 al 24 de septiembre de 2026, entre 1.000 adultos mayores de 18 años o más. Los datos se ponderaron por edad, género y región para que fueran representativos a nivel nacional.

Acerca de Norton, una empresa de Gen

Norton es líder en seguridad digital y ofrece a millones de personas y familias protección galardonada para sus dispositivos, privacidad en línea e identidad. Norton forma parte de Gen (NASDAQ: GEN), una empresa global dedicada a impulsar la Libertad Digital a través de una familia de marcas de confianza para consumidores que ayudan a las personas a proteger y tomar el control de sus vidas digitales y financieras. A medida que la inteligencia artificial transforma la forma en que las personas descubren, deciden y realizan transacciones, Gen está desarrollando una capa de seguridad y confianza que permite a las

personas y a sus agentes desenvolverse de forma más segura en el entorno digital. Gen brinda apoyo a casi 500 millones de usuarios en más de 150 países a través de productos y servicios que abarcan la ciberseguridad, la privacidad en línea, la protección de la identidad y el bienestar financiero. Más información en Norton.com y GenDigital.com.