

publicidad



Ricardo Torres

Un problema de error en la declaración

OPINIÓN

Voces

7 ENE 2022 08:37 AM



El periodismo de calidad es más importante que nunca.

Sé parte de la comunidad de La Tercera.

Suscríbete hoy

**Suscríbete al Plan digital LT con 50% OFF
ANIVERSARIO LT**

publicidad

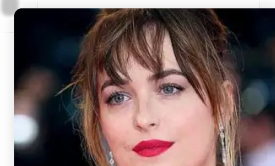
publicidad

*Por **Ricardo Torres**, abogado y profesor de las escuelas de Derecho de la Universidad Diego Portales y Universidad Adolfo Ibáñez*

Durante la mañana del 4 de enero, el hashtag “#FunaTiendaFlores” encabezó las tendencias de twitter. ¿La razón? A causa de un error en el algoritmo del sitio web de la tienda Flores, cuando los consumidores insertaban un código de descuento, se computaba el precio con una reducción de 90%, porcentaje muy superior al que originalmente se aplicaría a partir del código en cuestión. Los clientes no se complicaron y compraron aplicando este descuento, sin embargo, en cuestión de horas la empresa notificó la existencia de un “hackeo” y dejó sin efecto las compras.

Esta situación abrió un acalorado debate entre aquellos usuarios de Twitter que consideraban que la tienda debía cumplir con sus contratos (a un 90% de descuento), ya que el error fue suyo, y los que creían que existía un aprovechamiento por parte de los consumidores intolerable para la

Lo más leído hoy



empresa.

La discusión en las redes sociales tiene una traducción jurídica interesante: ¿debe el ordenamiento jurídico velar por la protección de los consumidores que contrataron o por los intereses la tienda que se han visto amedrentados a causa de un error o hackeo?

Me parece que la solución a esta disyuntiva requiere comprender que aquello que el Derecho protege en este tipo de casos es la confianza de los consumidores en lo que razonablemente pueden esperar de las apariencias creadas por los proveedores. De ahí que, aun cuando el consumidor tenga una posición preferencial para el ordenamiento jurídico, su tutela puede perder mérito si no existe aquella confianza que se busca

Luces, tatuajes y depresión: Dakota Johnson y el brillo desde las sombras

Fotomultas en la RM: dónde se ubican las cámaras que detectaron más infracciones por utilizar vías priorizadas para buses



Cuando Paul Sorvino se



Aniversario 50% OFF SUSCRIBETE

Inicio de sesión

Secciones



publicidad

COMPARTIR



Más sobre Voces

<p>La disminución artificial de la brecha salarial de género en pandemia</p> <p>HACE 2 HORAS</p>	<p>Parcelaciones: el comienzo de la planificación</p> <p>HACE 3 HORAS</p>	<p>La ironía de la inclusión étnica en un estado plurinacional</p> <p>HACE 3 HORAS</p>
--	---	--

cuando años después amenazó a Weinstein: "Lo mataré"

Un capítulo que se repite: tensión en directorio de TVN por desequilibrio de panelistas a favor del Rechazo en programa político



La arremetida de la derecha por la baja del Rechazo y la



De esto se sigue que la diligencia o negligencia de la empresa al momento de publicar el precio no sea tan importante para la solución del problema, ya que sobre ellos recae un deber de profesionalismo que les exige siempre un alto

estándar de protección de sus medios de difusión de información y, por supuesto, de preocuparse porque sea la que realmente se desea suministrar. En otras palabras, a través de sus avisos los proveedores generan una apariencia que, en principio, se puede tomar por verdadera, ya que proviene de un profesional y, por lo tanto, sus errores son inexcusables.

Ahora bien, ¿qué ocurre si el precio declarado es evidentemente erróneo? Aunque no hay una regla que resuelva esto con claridad, nuestros tribunales han fallado que el ordenamiento protegerá a los consumidores frente al error del proveedor en la declaración del precio en la medida que reclamen el cumplimiento del contrato de buena fe. Es decir, siempre y cuando actúen sobre la razonable creencia de que la declaración del proveedor es verdadera y libre de errores.

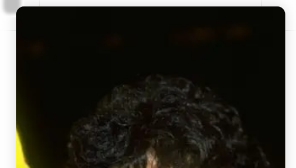
¿Por qué? Porque solo cuando se contrata creyendo que el precio es verdadero hay una legítima confianza que proteger. Y ahí donde no hay confianza en la veracidad de los dichos de los proveedores, existe un aprovechamiento de un error ajeno. Un aprovechamiento que el ordenamiento no tolera.

Quizás para resolver el problema detrás de la venta de la tienda Flores será necesario indagar en múltiples hechos que eventualmente saldrán a la luz. Sin embargo, con la información que se

**creciente
tensión por el
protagonismo
de políticos**

publicidad

Recientes



Fútbol /

Subastarán

tiene, simplemente cabría dejar la pregunta sobre la mesa: ¿Existe en este caso una confianza de los consumidores digna de proteger?

Comenta

Los comentarios en esta sección son exclusivos para suscriptores. [Suscríbese aquí.](#)

Imperdibles



Guerra civil DC: La trama político-familiar del caso que dejó a Frei, Rincón, Chahin y Walker al borde de su expulsión

La Tercera



Quién es Pedro Pool Vargas, el llamado “Milei chileno” que amenazó a los votantes del Apruebo y a los ex convencionales

La Cuarta

en Chile dos nuevas camisetas usadas por Maradona en el Barcelona y Argentinos Juniors

Retail / Falabella refuerza apuesta por el e-commerce y concreta ampliación de su Centro de Distribución en San Bernardo



Videojuegos / John Cena y el mundo de la WWE llega a Fortnite, Fall Guys y Rocket League



Nacional / Exigirán identificación a estudiantes del Instituto Nacional para acceder al establecimiento

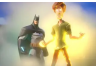


Marvel Studios / Marvel Studios cambiará el origen de Namor desde



la Atlántida
para presentar
a un reino
submarino
azteca

Videojuegos /
La beta
abierta de
MultiVersus ya
está
disponible en
PlayStation y
Xbox



publicidad

Tecnología / La capacidad del disco duro del
telescopio espacial James Webb es de no
creer

publicidad

Electromov

ilidad /
Esta
fábrica
pionera en
Chile está
convirtiend
o buses
diésel a
eléctricos

publicidad

[Quiénes somos](#)

[Declaración de Intereses](#)

[Tarifario Diario La Tercera](#)

[Servicio al Suscriptor](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

[Términos y condiciones](#)

[Código de ética](#)

[Venta de suscripciones](#)

[Políticas de privacidad](#)

[Canal de denuncias](#)

[Remates](#)

[Avisos Legales](#)

[Tarifas Publicidad Electoral](#)

[Contacto Comercial](#)



PLATEFORMA



© 2022 La Tercera, innovación digital. Todos los derechos reservados.