Los efectos del error algorítmico en la formación de contratos celebrados a través de plataformas digitales operadas por una de las partes

The effects of algorithmic error on the formation of contracts concluded through digital platforms operated by one of the parties

Ricardo Torres Urzúa*
Universidad Autónoma de Chile, Santiago, Chile
ricardo.torres@uautonoma.cl | https://orcid.org/0009-0005-0737-7913
Recibido: 14/05/2026 | Aceptado: 04/11/2026 | Publicado: 11/11/2026

◆

Resumen. Este trabajo analiza los efectos del error algorítmico en la formación de contratos celebrados a través de plataformas digitales bajo el Derecho chileno. Sostiene que, pese a la ausencia de una regulación especial, las categorías disponibles permiten hacerse cargo de las consecuencias del funcionamiento defectuoso de un sistema no humano y distribuir sus riesgos conforme a criterios coherentes con los instrumentos de *soft law* sobre la materia. Mediante una metodología dogmática, basada en doctrina, normas nacionales e instrumentos de *soft law,* el artículo examina el error algorítmico como un problema tecnológico que incide en la formación del contrato y lo reconduce a categorías ya presentes en el Derecho privado y del consumo chileno, como el error en la declaración, el vicio del consentimiento, la publicidad engañosa y el incumplimiento contractual. Sobre esa base, justifica que sus consecuencias lesivas deben ser soportadas, en principio, por quien incorporó el algoritmo al proceso contractual o detenta sobre él un control funcional relevante, salvo que el resultado defectuoso fuera recognoscible para su destinatario.

Palabras clave. contratación automatizada; comercio electrónico; error en la declaración; vicio del consentimiento; publicidad engañosa; incumplimiento contractual; inteligencia artificial

Abstract. This paper analyzes the effects of algorithmic mistake on contract formation through digital platforms under Chilean law. It argues that, despite the absence of specific regulation, existing legal categories can address the consequences of the defective operation of a non-human system and allocate the resulting risks according to criteria consistent

* Doctor en Derecho Privado (Universidad Diego Portales, Santiago, Chile). Profesor de Derecho Civil y Secretario Académico de la Universidad Autónoma de Chile.

with the soft law instruments examined. Using a dogmatic methodology based on legal doctrine, national rules, and soft law instruments, the article examines algorithmic mistake as a technological problem affecting contract formation and reconstructs it through existing categories of Chilean private and consumer law, including mistake in declaration, vitiated consent, misleading advertising, and contractual non-performance. It concludes that, even without specific statutory regulation, Chilean law provides doctrinal tools to allocate the risks arising from algorithmic defects in digital contracting.

Keywords. automated contracting; electronic commerce; mistake in declaration; vitiated consent; misleading advertising; contractual non-performance; artificial intelligence

1. Introducción

¿Cuáles son los efectos jurídicos que produce, entre las partes contratantes, la intervención de un error algorítmico en la formación electrónica del contrato?

Hace ya varias décadas, Díez-Picazo (1979, pp. 89-90) advirtió que el desarrollo del Derecho no está determinado únicamente por factores ideológicos o morales, sino también por los avances tecnológicos que transforman las condiciones materiales de existencia. En el ámbito del Derecho privado, y particularmente en el Derecho de los contratos, esa observación conserva plena vigencia, y es mucho más palpable si se tiene en cuenta la irrupción de la inteligencia artificial en los procesos de contratación.

Este trabajo está orientado a examinar la manera en que el ordenamiento jurídico chileno gestiona los efectos de un error algorítmico en la formación de contratos celebrados a través de plataformas electrónicas administradas por una de las partes contratantes[1]. Para ello, sin embargo, es necesario detenerse en una distinción: mientras el error en su sentido jurídico atiende a un problema en la formación o exteriorización de la voluntad de los contratantes, el error algorítmico se identifica a partir del funcionamiento defectuoso del instrumento utilizado para contratar. Por ende, corresponde preguntar si el ordenamiento nacional cuenta con insumos que permitan administrar las consecuencias de un defecto producido por un sistema no humano, aun cuando el resultado no hubiera sido previsto por quien lo utiliza.

En tal sentido, la tesis que aquí se sostiene es que las categorías del Derecho chileno permiten abordar las consecuencias del error algorítmico sin construir un régimen autónomo,

[1] Este trabajo se inscribe en una investigación más amplia sobre la distribución de los riesgos del error en el ordenamiento jurídico chileno, dentro de la cual se ha examinado previamente el error en el precio ofrecido por proveedores a consumidores. En esta ocasión, el análisis se concentra en los efectos del error algorítmico en la formación contractual. Su estudio exige esclarecer cómo intervienen los sistemas automatizados en ese proceso, bajo qué criterios se atribuyen sus resultados a los contratantes y cómo las categorías jurídicas disponibles permiten distribuir las consecuencias de su funcionamiento defectuoso, incluso cuando el resultado no haya sido previsto por quien utiliza el sistema.

incluso cuando el resultado no haya sido previsto por quien utiliza el sistema. A partir de ellas, es posible fundamentar una distribución de riesgos que atienda a la incorporación y al control funcional del algoritmo, así como a la confianza razonable de su destinatario, en consonancia con la orientación de la Ley Modelo UNCITRAL y de las Reglas Modelo ELI.

El aporte de este trabajo consiste, por tanto, en justificar esa respuesta mediante el análisis de cómo se inserta la automatización en la formación de los contratos y bajo qué criterios sus resultados pueden atribuirse a los contratantes. No se pretende reformular la doctrina del error o de los vicios del consentimiento, sino mostrar cómo los desarrollos del Derecho de contratos y de consumo, permiten abordar las consecuencias jurídicas del funcionamiento defectuoso de un sistema no humano.

Dado el escaso desarrollo que la contratación algorítmica en general —y el error algorítmico en particular— ha tenido en Chile, la defensa de esta tesis exige delimitar previamente el fenómeno e identificar sus principales formas de manifestación. Solo a partir de esto del examen de las categorías jurídicas disponibles resulta posible justificar su aplicación al error algorítmico y formular una respuesta plausible a la pregunta planteada.

Para desarrollar esta propuesta se emplea el método dogmático, con apoyo en doctrina, normativa nacional e instrumentos relevantes de *soft law*, así como en algunos casos extranjeros que permiten ilustrar las formas en que el problema se presenta en la práctica. Sobre esa base, el trabajo se organiza en cuatro partes. En la primera se delimita el concepto de error algorítmico y se distinguen sus principales formas de aparición. En la segunda se examina la ausencia de una disciplina específica y se muestra cómo el fenómeno puede reconducirse a categorías ya disponibles en el ordenamiento nacional. En la tercera se analiza la incorporación del algoritmo y su control funcional como criterio de atribución de riesgos. Finalmente, en la cuarta se exponen las conclusiones del trabajo.

Cabe precisar que este trabajo se circunscribe al error algorítmico producido en la plataforma digital operada por una de las partes del contrato —habitualmente el proveedor—, en el marco de una contratación por adhesión. En este contexto, una de las partes predispone las condiciones del negocio mediante el sistema automatizado, mientras que la contraparte se limita a aceptarlas o rechazarlas, sin intervenir en su configuración. La posibilidad de interactuar con el algoritmo para seleccionar productos, prestaciones u opciones previamente dispuestas no supone, por sí sola, una negociación de aquellas condiciones. Quedan fuera del análisis los contratos libremente negociados, así como los supuestos en que el defecto se origina en sistemas gestionados por terceros intermediarios o anunciantes, cuestión que merece un tratamiento independiente[2].

[2] Esta delimitación se justifica porque los errores originados en sistemas gestionados por terceros intermediarios o anunciantes plantean un problema distinto: no solo la imputación del defecto entre las partes del contrato, sino también la eventual responsabilidad del tercero que diseñó, administró o puso a disposición el sistema automatizado. Ello exige examinar su vínculo con los usuarios, su grado de intervención y la apariencia de control generada. Por eso, este trabajo se limita a sistemas incorporados por una de las partes.

2. ¿Qué es un error algorítmico?

Previo a determinar qué es un error algorítmico en el marco del Derecho de los contratos, es necesario esclarecer el concepto de contrato algorítmico, ya que sobre el proceso de formación de este tipo de negocios se manifiesta el problema objeto de estudio.

2.1. El contrato algorítmico

El contrato algorítmico es una especie de contrato electrónico cuya nota característica consiste en la incorporación de procesos automatizados para su formación o cumplimiento. En tal sentido, el art. 2.4 de las *Reglas Modelo sobre Asistentes Digitales para Contratos de Consumo* preparados por el Instituto Europeo de Derecho[3] (RMADCC o "Reglas Modelo ELI") define esta clase de negocios como aquel contrato en que una o más partes utilizan un "asistente digital" para automatizar algún aspecto de su relación contractual[4]. Tal "asistente", a su vez, es definido en el art. 2.2. RMADCC, como una "aplicación" diseñada para tomar acción por sí sola, a partir de parámetros preestablecidos, entradas de usuarios e información obtenida de fuentes externas[5].

La aludida automatización puede tener su origen en un sistema (i) de inteligencia artificial (IA), o en (ii) una programación de órdenes de funcionamiento estricta por parte de un operador o un diseñador humano (Paterson y Bant, 2023, pp. 257-278)[6]. Lo relevante, no obstante, es que incida en la negociación, formación o cumplimiento del contrato mediante un código informático (Argelich, 2024, pp. 2037-2038; y Scholz, 2017, p. 134). Es decir, como dispone el art. 1 (a) de la *Ley Modelo sobre Contratación Automática de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional* (LMCA o "Ley Modelo UNCITRAL"), que se forme o ejecute a través de un "[s]istema computacional (…) capaz de llevar a cabo acciones sin necesidad de supervisión o intervención de una persona natural". En tal sentido, si bien el humano puede preparar el dispositivo, lo peculiar de estos contratos es que deben funcionar —al menos en parte— sin su intervención.

En el contexto planteado, los contratos algorítmicos que no utilizan IA se basan en un código rígido —diseñado por un humano o por una máquina— que define con precisión las condiciones de autoejecución de la tarea (Argelich, 2024, p. 2038), sin que exista

[3] En su versión en inglés —único idioma en que está disponible— el texto se titula: *Guiding Principles and Model Rules on Digital Assistants for Consumer Contracts*. Se trata de un instrumento de *soft law* preparado por el Instituto Europeo de Derecho o ELI por sus siglas en inglés.

[4] En el texto original se puede leer: "'Algorithmic contract' means a contract where one or both parties use a digital assistant to automate some or all aspects of their contractual relations". En un sentido similar Scholz, 2017, p. 134; Pacheco, 2024, p. 154.

[5] De acuerdo con el art. 2.2 RMADCC "'Asistente digital' significa una aplicación que utiliza sistemas algorítmicos que, sobre la base de parámetros previamente establecidos, entradas del usuario y datos obtenidos de diversas fuentes, está diseñada para adoptar acciones con el fin de cumplir un conjunto de objetivos predefinidos en el marco de relaciones contractuales".

[6] En igual sentido, UNCITRAL, 2025, p. 7.

margen de aprendizaje ni adaptación, como ocurre en las máquinas expendedoras o en los carros de compra de los sitios de *retail* (Frattone, 2023, p. 413).

En cambio, los contratos algorítmicos con IA descansan en sistemas capaces de gestionar información y producir resultados que inciden en la decisión, configuración o ejecución del contrato (Awang, 2024, p. 95). En este último escenario, la intervención humana se concentra en la etapa previa de preparación de la IA. Ella comprende su programación y entrenamiento, su adaptación al sistema de quien pretende utilizarla y el suministro de datos o instrucciones por parte del proveedor de bienes o servicios. Una vez preparada la IA, la participación del operador disminuye considerablemente, pues la decisión de contratar o ejecutar la prestación debida —esto es, el *output*— resulta de la inferencia realizada por el sistema a partir de los datos introducidos por quien la utiliza en el proceso de contratación (Argelich, 2024, p. 2038).

Puntualmente en la formación del contrato[7], la automatización permite a los algoritmos intervenir en los procesos de negociación y perfección contractual, facilitando tanto la gestión de quienes ofrecen bienes o servicios en plataformas digitales como la decisión de los consumidores que los adquieren (Paterson y Bant, 2023, p. 258). Dentro de estos destacan por su cotidianeidad, en primer lugar, los *chatbots*, que permiten a los clientes interactuar con asistentes virtuales para resolver consultas o recibir orientaciones sobre la celebración del contrato. Junto a ellos se ubican los sistemas de configuración de ofertas, que, a partir de datos suministrados por los usuarios, modifican o adaptan las propuestas contractuales para gestionar de mejor forma la oferta masiva. En un nivel más avanzado, también se identifican algoritmos predictivos, diseñados para reforzar la función persuasiva de la oferta mediante propuestas personalizadas conforme a las preferencias detectadas por el sistema en bases de datos o en la información entregada por el propio cliente. Y, finalmente, deben considerarse los carros de compra, que contribuyen a organizar la adquisición y a presentar al consumidor los bienes, cantidades y precios que servirán de base para la contratación.

Al menos en esta etapa del iter contractual, la contratación algorítmica presenta ventajas si se compara con la contratación analógica. Aquella reduce la participación humana, tornando la celebración más ágil y precisa (Paterson y Bant, 2023, pp. 257-258; Herbosch, 2025, p. 2), mientras que esta requiere mayores esfuerzos humanos para gestionar el proceso contractual y, en consecuencia, genera mayores costos de transacción a ambas partes para la satisfacción de intereses a través del negocio. Sin embargo, no puede pasarse por alto que esta categoría apareja riesgos que pueden afectar a las partes y resultar relevantes para el ordenamiento jurídico. Que la contratación pueda automatizarse a través de algoritmos no evita que, en algún grado, existan defectos causados por la intervención humana o resultados imprevistos derivados de la propia

[7] Como el objeto de este trabajo es el error algorítmico en la formación de los contratos celebrados a través de plataformas electrónicas, no abarcaré los casos en que el error acaece durante la ejecución automatizada del acuerdo. Por tal motivo no hay pronunciamiento sobre los *smart contracts*.

IA, que repercutan en la satisfacción del interés de las partes involucradas (Paterson y Bant, 2023, p. 259; Dos Santos, 2025, p. 3). Es en este punto donde cobra relevancia la figura del error algorítmico.

2.2. El error algorítmico: errores de automatización y errores de autonomía

Cuando se hace referencia al error, se apunta a un problema vinculado al suministro de información durante la etapa precontractual. En la tradición de los Códigos Civiles y de los principales cuerpos normativos del Derecho de los contratos, tal problema se manifiesta como una divergencia, ya respecto de la representación de la realidad que tiene una de las partes y la realidad efectiva —como en el caso del error-vicio del consentimiento—, ya entre la voluntad interna y la exteriorizada —como en el caso del error en la declaración—. Es decir, una aproximación que pone de relieve el proceso de creación y de comunicación de la voluntad de los contratantes (Gleeson, 2022, p. 412).

El error algorítmico, en cambio, ha sido abarcado conceptualmente desde otra perspectiva: la del defectuoso funcionamiento del instrumento utilizado para alcanzar la celebración del contrato (Gleeson, 2022, p. 397). En este caso, el error consiste en que el medio técnico empleado para perfeccionar el negocio —basado en un sistema de algoritmos digitales— entrega un resultado (*output*) imprevisible e insatisfactorio a raíz del uso de información defectuosa o de un desperfecto en la gestión de los datos suministrados al algoritmo (*inputs*).

En opinión de Frattone (2023, p. 414), es posible identificar dos clases de errores algorítmicos. El primero, que ha denominado “error de automatización”, supone que el resultado insatisfactorio tiene su origen en un problema acaecido en el diseño y/o configuración de aquellas instrucciones que disciplinan el funcionamiento de los contratos algorítmicos con una programación rígida, o en los insumos que se utilizan para su adecuado despliegue —como fallas en las redes o nubes—.

Un ejemplo paradigmático de esta clase de error se observa en *Quoine Pte Ltd. v. B2C2 Ltd.* (2020), en el que una plataforma de intercambio de criptomonedas operó durante un periodo con información de precios desactualizada. Los *bots* automatizados de *B2C2* ejecutaron operaciones de venta sobre la base de esos datos defectuosos, generándose transacciones a valores manifiestamente discordantes con el mercado, que posteriormente fueron dejadas sin efecto por el operador de la plataforma. En el ámbito nacional, un supuesto comparable es el caso *Inversiones del Sol Ltda. con Dell Computers Chile Ltda.* (2012), en el que un error en la configuración del sitio web de *Dell Computers* provocó que el precio de venta de unos computadores disminuyera a medida que los consumidores incorporaban componentes de mayor valor al producto.

El segundo tipo de error, según Frattone (2023, p. 414), es el “error de autonomía”, que la autora vincula a los contratos celebrados con algoritmos asistidos de inteligencia artificial y relaciona con defectos en la búsqueda y procesamiento autónomo de los datos e instrucciones (*inputs*), como las “alucinaciones”. No se trata de un error en la

configuración del algoritmo, sino que su funcionamiento —de acuerdo con las instrucciones entregadas— arroja un resultado que frustra las expectativas del usuario que se vale de este tipo de medios para celebrar el contrato. Como explica la autora, en ocasiones lo que se solicita a la IA es procesado de una forma distinta a la esperada por sus usuarios, a causa de las lógicas contraintuitivas de esta clase de sistema, arrojando soluciones disímiles a las esperadas por el usuario profesional —el que opera el sitio u ocupa un sitio para la intermediación de sus negocios— o el usuario cliente (Frattone, 2023, p. 414).

Como ejemplo ilustrativo de esta categoría puede citarse el caso *Moffatt v. Air Canada* (2024), en el que un *chatbot* de la aerolínea suministró información incorrecta acerca de los requisitos para acceder a una tarifa especial por duelo. El asistente digital indicó que el descuento podía solicitarse con posterioridad a la compra del pasaje, información que resultó incorrecta en comparación con los términos contractuales predispuestos por la compañía, induciendo al consumidor a celebrar el contrato bajo una concepción errónea de sus condiciones.

Dicho lo anterior, corresponde preguntarse cuáles son los efectos de esta clase de error en el Derecho chileno. Para ello —como se sugerirá— será necesario recurrir a un análisis del problema, no exclusivamente desde su generación como defecto en el algoritmo, sino desde las consecuencias que provoca en la formación del contrato y en su cumplimiento.

3. El error algorítmico en el Derecho chileno: ausencia de regulación especial y reconducción dogmática

Por evidentes razones históricas, el Código Civil no regula el error algorítmico, pero tampoco lo hacen la Ley de protección de los derechos de los consumidores (LPDC) —aun cuando incorpora disposiciones relevantes en materia de contratación digital, como el art. 12 A— ni el Reglamento de Comercio Electrónico, cuyo objeto se vincula, precisamente, con la disciplina del comercio electrónico.

La misma omisión puede advertirse en los principales instrumentos de armonización del Derecho de contratos, como la Convención de Viena sobre Compraventa Internacional de Mercaderías, los Principios de Derecho Contractual Europeo, los Principios UNIDROIT sobre los Contratos Comerciales Internacionales, el Marco Común de Referencia y la propuesta de Reglamento sobre un Derecho Común Europeo de la Compraventa, en ninguno de los cuales se contiene una regla específicamente destinada a disciplinar los defectos derivados del funcionamiento de sistemas automatizados.

La disposición que más se aproxima a este fenómeno es el art. 14 de la Convención de las Naciones Unidas sobre la Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales, referido al “error en las comunicaciones electrónicas”; sin embargo, su supuesto de hecho no comprende propiamente el error ocasionado por el

diseño, la programación o el funcionamiento del algoritmo, sino el error cometido por el usuario que interactúa con un sistema automatizado.

Con todo, la ausencia de una disciplina especial no impide abordar el error algorítmico desde las categorías del ordenamiento chileno. Como sugirió Díez-Picazo (1979, pp. 89, 91), frente a la irrupción de problemas derivados de nuevas realidades tecnológicas, "[e]s muy posible que la reacción primera consista en tratar de ajustar o englobar el conjunto de los nuevos hechos que el nuevo nivel técnico determina en los moldes antiguos"[8]. Precisamente en esa dirección, el error algorítmico puede ser examinado no solo desde la forma en que se produce el defecto, sino, sobre todo, desde las consecuencias que este proyecta sobre la formación del consentimiento y sobre el resultado del contrato.

Desde esta perspectiva, el análisis ya no debe centrarse exclusivamente en el funcionamiento anómalo del sistema automatizado, sino en las alteraciones jurídicamente relevantes que dicho funcionamiento provoca en la posición de las partes. Ese cambio de enfoque permite identificar supuestos en que el algoritmo da lugar a una manifestación defectuosa de la voluntad o al suministro de información inadecuada, y, a partir de ello, reconducir el fenómeno a normas presentes tanto en la legislación común como en la LPDC.

De este modo, la falta de reglas especiales no se traduce en una laguna insuperable, sino en la necesidad de subsumir el problema en los dispositivos dogmáticos que el legislador ya ha previsto para canalizar la distribución de los riesgos asociados a las equivocaciones en la contratación. Para ello, resulta necesario atender a la forma en que el defecto algorítmico incide en el proceso contractual. En algunos casos, el sistema automatizado alterará la declaración que una de las partes pretendía exteriorizar, dando lugar a una manifestación defectuosa de voluntad. En otros, suministrará información incorrecta o inadecuada al destinatario, afectando la representación que este se forma acerca de las condiciones del negocio. Como se examinará a continuación, esta distinción permite reconducir el error algorítmico a diversas categorías normativas del ordenamiento nacional, tanto en el Derecho común como en la legislación de consumo.

3.1. El error algorítmico como fuente de distorsión de la manifestación de voluntad

El primer supuesto que puede configurarse a partir de un error algorítmico es la manifestación defectuosa de la voluntad. Esto es, una discordancia entre el mensaje que se envía y el que el usuario pretendía canalizar a través del sistema automatizado, produciéndose una apariencia de voluntad que no se condice con la realidad.

Tal defecto se produce cuando el algoritmo altera el mensaje de alguna de las partes —generalmente, de quien ocupa la posición de vendedor o prestador de servicios, en relación con las cualidades del producto, su cantidad o el monto del precio—. Ello puede ocurrir porque el sistema agrega elementos que no corresponden, como en *Cencosud*

[8] Esta es la respuesta que, en Chile, también ha postulado Pinochet (2002, p. 72).

Retail S.A. con Seguel (2021) donde se arrojaron descuentos erróneos en un carrito de compras digital, o porque transmite una declaración completamente distinta de la genuina, como en *Moffatt v. Air Canada* (2024), en que, conviene recordar, el algoritmo comunicó una información diversa de la predispuesta por la empresa acerca de tarifas especiales por duelo.

Como categoría dogmática, lo descrito corresponde a lo que la doctrina denomina "error de transmisión", una manifestación del "error en la declaración", que se produce, precisamente, por un defecto en el canal empleado para transmitir la voluntad negocial (Alessandri, 2010, p. 180).

Según la doctrina nacional, el error en la declaración —y, en consecuencia, el error de transmisión— no ha sido regulado por el Código Civil chileno de forma explícita. Sin embargo, se han ensayado múltiples alternativas a partir de las reglas del Derecho común que justifican su regulación ya sea como un caso de falta de voluntad *ex* art. 1445 (que permitiría intentar la acción de nulidad absoluta); como un supuesto de error obstáculo o esencial, con cargo al art. 1453 CC; o como un tipo de error cuyas consecuencias permiten hacer un tratamiento análogo al del error-vicio, haciendo aplicable lo dispuesto para este. En los dos últimos casos, el *errans* podría intentar la acción de nulidad relativa[9].

En materia de consumo, el error en la declaración ha sido estudiado cuando perjudica al proveedor —particularmente, respecto del error en el precio— (Torres, 2024). En tal caso, se ha sostenido que, por regla general, la equivocación no justifica desatender el contrato, en tanto el art. 12 LPDC establece explícitamente que la oferta es obligatoria para el proveedor y el deber de profesionalidad impide que se excuse en un yerro, debido al grado de diligencia que le es exigible. Empero, de forma excepcional podría negarse a vender o a prestar el servicio dentro de los márgenes que le ofrece el art. 13 LPDC, regla que prohíbe al proveedor negarse injustificadamente a cumplir con lo ofrecido y, a *contrario sensu*, se lo permite cuando tal negativa es justificada (López, 2018, p. 129).

Finalmente, cuando el algoritmo produce un error de transmisión de la voluntad del consumidor, este podrá valerse de los dispositivos de tutela propios del error en la declaración, dejando sin efecto el acuerdo con cargo a la nulidad si se satisfacen los requisitos propios de la institución.

3.2. El error algorítmico como fuente de suministro defectuoso de información

Una segunda consecuencia del error algorítmico es el suministro defectuoso de información. En estos casos, el sistema automatizado comunica datos o condiciones que alteran la representación de la realidad negocial de su destinatario, induciéndolo a celebrar un contrato en condiciones diversas de aquellas que habría aceptado de contar con información correcta. De este modo, el defecto no se agota en la emisión anómala

[9] Un análisis pormenorizado de los efectos del error en la declaración en el ordenamiento jurídico chileno se encuentra en Prado, 2019, pp. 781-801. Un trabajo más reciente puede observarse en Torres, 2025, pp. 49-65.

de una declaración, sino que repercute también en la percepción del contratante y en la satisfacción del propósito práctico que justificó la celebración del negocio. Así, por ejemplo, aunque en *Moffatt v. Air Canada* (2024) el algoritmo provocó un error en la declaración de la compañía, desde la perspectiva del Sr. Moffatt el problema se tradujo en la recepción de información defectuosa acerca de los términos y condiciones de la tarifa especial por duelo. Del mismo modo, en *Quoine Pte Ltd. v. B2C2 Ltd.* (2020), la información errónea sobre el precio de las criptomonedas que alimentó a los *bots* incidió directamente en la posición de las partes del contrato de venta.

La relevancia dogmática de este fenómeno radica en que un mismo defecto informativo puede proyectarse sobre distintos planos de la relación jurídica y dar lugar, por ello, a un concurso de tutelas. En efecto, si el suministro defectuoso de información incide en la representación de la realidad que motivó la celebración del contrato, el supuesto puede reconducirse al error-vicio del consentimiento y, en sede de consumo, a la publicidad engañosa. A su turno, si esa información llega a integrar el contenido de la oferta o de la regla contractual, la discordancia posterior entre lo comunicado y lo ejecutado puede ser tratada como un supuesto de incumplimiento contractual, en la medida en que el adquirente termina recibiendo una prestación diversa de la esperada.

3.2.21. El error algorítmico como causa de un defecto en la formación del contrato: error-vicio y publicidad engañosa

Para que el error algorítmico se canalice a través de las reglas del error-vicio es necesario que se produzca un suministro defectuoso de información que se acomode al supuesto de hecho de esta causal de nulidad.

En la actualidad, la doctrina trata el error como un dispositivo de distribución de los riesgos que contrapone la protección de la voluntad de quien acusa haber padecido el vicio y la tutela de la confianza de su contraparte (y de la seguridad del tráfico jurídico) (Morales, 2017, pp. 96-98; De la Maza, 2017, pp. 494-497). Si no se considera el error y se cumple el contrato, el *errans* verá afectado su interés por liberarse de su obligación a causa de un defecto en su voluntad; en cambio, si se anula el contrato por error, su contraparte verá afectadas las expectativas que de la formación del contrato se derivaron.

Así las cosas, la nulidad relativa por error-vicio tiene un carácter excepcional, que solo procede si se satisfacen dos requisitos: en primer lugar, que la equivocación o suministro defectuoso se engarce en alguno de los supuestos contemplados entre los artículos 1453 y 1455 CC y, en segundo lugar, que resulte excusable para quien lo cometió o recognoscible para su contraparte (De la Maza, 2018, pp. 155-158). Es decir, no basta cualquier falsa representación de la realidad, sino solo una constitutiva de error esencial *in corpus*, error esencial *in negotio*, error sustancial, error accidental cuya relevancia fuere conocida por la contraparte, o error en la identidad de la contraparte en un contrato *intuito personae;* y que, además, no se deba a culpa o negligencia del *errans* y no haya generado en la contraparte una confianza razonable. Solo una vez satisfechos estos requisitos, el *errans* podrá demandar la nulidad relativa del contrato (Domínguez, 2020,

pp. 102, 134-138; Corral, 2018, p. 542). De lo contrario, deberá cumplir el acuerdo en los términos inicialmente establecidos.

En materia de consumo, el suministro defectuoso de información por un error algorítmico puede, en algunos casos, configurar un supuesto de publicidad engañosa. Como han afirmado López y De la Maza (2022, pp. 33, 38-39), para que se configure un supuesto de publicidad engañosa, es necesario que el proveedor afecte o genere el riesgo de defraudar la confianza razonable a través de la información precontractual que suministre a los consumidores. No importa si hubo mala fe o culpa por parte del emisor, lo relevante es la afectación real o potencial de una genuina confianza de los destinatarios.

En tal circunstancia, la emisión de información precontractual defectuosa a través de herramientas digitales o sistemas automatizados puede constituir un supuesto de publicidad engañosa, como ocurrió en *Moffatt v. Air Canada*, donde al consumidor se le instó a contratar bajo determinadas condiciones negociales y, con posterioridad, tomó conocimiento de que la información era incorrecta y, por tanto, su confianza razonable resultó mermada.

Ante este escenario, el art. 31 inciso primero de la LPDC permite que los tribunales dispongan la suspensión de la publicidad, de oficio o a solicitud de la parte afectada o del Servicio Nacional del Consumidor. Tratándose de información generada mediante sistemas automatizados, dicha medida podría traducirse en el cese del mensaje defectuoso o en su corrección, cuando ello resulte necesario para evitar que continúe afectando la confianza razonable de los consumidores. Asimismo, los afectados podrán demandar la indemnización de los daños ocasionados, ya sea con fundamento en el art. 50 LPDC o, según el caso, en el régimen general del art. 2314 CC, aplicable a supuestos de responsabilidad precontractual.

3.2.2. El error algorítmico como causa de un defecto en el cumplimiento del contrato

El error algorítmico también puede proyectarse sobre el cumplimiento del contrato, entendido como cualquier desviación de la prestación efectiva respecto de la regla contractual (Vidal, 2007, pp. 16-17). Tal desviación sucederá siempre y cuando la información defectuosa suministrada por el sistema haya pasado a integrar la regla contractual, de manera que la discordancia posterior entre lo comunicado y lo ejecutado pueda ser juzgada como una falta de conformidad con el contrato (De la Maza, 2011, pp. 215-216)[10].

En esta línea, se ha señalado que el suministro defectuoso de información produce un concurso entre la acción de nulidad fundada en el error y los remedios generales frente

[10] Esta forma de plantear el problema encuentra apoyo adicional en la idea de falta de conformidad. Como explica Morales (2012, pp. 7-8, 15-16), en el modelo de incumplimiento por falta de conformidad, la cosa debida requiere poseer las cualidades previstas en el contrato, de modo que estas pasan a formar parte del deber de prestación del vendedor; por ello, cuando la cosa entregada carece de ellas, el problema deja de situarse exclusivamente en el plano del error o saneamiento y pasa a ser leído como incumplimiento del contrato. No se trata, por cierto, de afirmar que todo error producido en la formación del negocio constituya al mismo tiempo un incumplimiento, sino únicamente de advertir que ambas categorías pueden concurrir cuando el defecto informativo incide sobre el contenido de la prestación debida.

al incumplimiento (y especiales, particularmente los derivados del régimen de los vicios redhibitorios) cuando la falsa representación de la realidad generada durante la formación del negocio afecta también el interés del acreedor protegido por el propio contrato (De la Maza, 2011, pp. 226-230; Barrientos, 2017, pp. 270-273; Caprile, 2008, p. 564). Desde esta perspectiva, el punto decisivo no radica simplemente en que el algoritmo haya producido una información errónea, sino en determinar si esa información compareció frente al destinatario como oferta o como contenido relevante de ella, y si sobre esa base llegó a perfeccionarse el contrato. Si ello ocurrió, la información suministrada por el sistema pasó a integrar la regla contractual que sirvió para valorar el cumplimiento, de modo que su falta de correspondencia con la ejecución posterior permite tratar el defecto como incumplimiento.

En materia de consumo, esta comprensión resulta además coherente con la lógica de la garantía legal, en cuanto esta tutela supuestos de entregas defectuosas o disconformes con las cualidades exigibles del producto, a través de los remedios previstos en el art. 20 LPDC y bajo el régimen de ejercicio disciplinado en el art. 21 LPDC (Barrientos, 2017, pp. 258-260, 267-269)[11].

*

El error algorítmico puede ser reconducido a distintas categorías del Derecho chileno, según la forma en que el defecto incida en el proceso contractual. Si el sistema automatizado altera el mensaje que una de las partes pretendía exteriorizar, el problema podrá examinarse como un supuesto de error en la declaración y, particularmente, como error de transmisión. Si, en cambio, el defecto se proyecta sobre la representación que el destinatario se forma acerca de las condiciones del negocio, podrá ser tratado como un error-vicio o, en las relaciones de consumo, como publicidad engañosa. Finalmente, si la información suministrada por el algoritmo llega a integrar la regla contractual, la falta de correspondencia entre lo comunicado y lo ejecutado podrá ser abordada desde la disciplina del incumplimiento.

Con todo, lo anterior solo permite identificar los cauces dogmáticos a través de los cuales pueden canalizarse las consecuencias del error algorítmico. Resta todavía determinar a quién corresponde soportarlas. Para ello, ya no basta con atender a la categoría dogmática aplicable, sino que es necesario precisar el criterio que permite

[11] Con todo, la identificación de estos cauces dogmáticos no supone resolver aquí la concurrencia, preferencia o exclusión entre acciones. El propósito es más acotado: mostrar que el error algorítmico puede reconducirse a distintas categorías según el interés afectado. Si altera la declaración, se aproxima al error en la declaración; si afecta la representación del destinatario, al error-vicio o la publicidad engañosa; y si integra la regla contractual, al incumplimiento.

imputar el riesgo derivado del funcionamiento defectuoso del sistema automatizado. Esa cuestión será examinada en el apartado siguiente[12].

4. Quién debe soportar las consecuencias del error algorítmico

Identificadas las categorías dogmáticas por medio de las cuales pueden canalizarse las consecuencias del error algorítmico, queda pendiente determinar quién debe soportarlas. La pregunta supone reconocer que, en la formación del contrato, concurren intereses contrapuestos: de una parte, el interés de quien alega haber padecido una equivocación relevante; y, de otra, el de quien confió en la apariencia negocial generada durante el proceso de contratación.

Quienes han prestado especial atención al estudio del error en la formación de los contratos han advertido la necesidad de considerar la posición de todas las partes involucradas en el proceso negocial, y no solo la de quien invoca la equivocación (De Castro, 1988, p. 406; Morales, 2017, pp. 96-98; De la Maza, 2017, pp. 494-496). Ello se explica por la tensión existente entre el interés de quien pretende proteger su voluntad frente a una equivocación que lo llevó a contratar y el interés de quien busca tutelar la confianza generada por un acuerdo que, al menos externamente, aparecía como expresión genuina de los intereses de ambas partes (De Castro, 1988, p. 406).

Esta tensión se canaliza, de una parte, en la pretensión de desvincularse del contrato y, de otra, en la pretensión de conservarlo, ya sea mediante su cumplimiento en naturaleza o por equivalencia. Así, quien busca la nulidad o resolución pretende evitar quedar ligado a un negocio que no satisface los fines que genuinamente perseguía; mientras que quien exige el cumplimiento procura proteger la confianza razonablemente infundida por el proceso negocial. A su turno, la indemnización de perjuicios derivada de la publicidad engañosa o del incumplimiento contractual apunta, respectivamente, a reparar los daños causados a la autonomía de los consumidores y a la insatisfacción del interés en el cumplimiento conforme del contrato (Díez-Picazo, 2007, p. 177; Morales, 2017, pp. 96-98).

La insatisfacción de uno de estos intereses puede ser comprendida como un riesgo asociado a la equivocación. Por ello, lo decisivo no es solo identificar el cauce dogmático aplicable, sino determinar a quién corresponde soportar el riesgo derivado del funcionamiento defectuoso del sistema automatizado. Esa cuestión exige precisar, antes que todo, si el algoritmo debe ser tratado como un sujeto autónomo o como un instrumento incorporado por una persona natural o jurídica al proceso contractual.

[12] Conviene precisar que este trabajo no pretende construir un régimen de concurso entre las acciones identificadas —error en la declaración, error-vicio, publicidad engañosa e incumplimiento contractual— ni determinar la preferencia o exclusión recíproca entre ellas. Su objetivo es más acotado: formular un criterio transversal de asignación inicial del riesgo derivado del error algorítmico, aplicable a cualquiera de los cauces dogmáticos disponibles. La articulación entre acciones, sus condiciones de procedencia y su orden de aplicación constituye un problema independiente que excede los límites de esta investigación.

4.1. Los algoritmos como instrumentos al servicio del usuario durante la formación del contrato

Una primera cuestión que debe apuntarse para resolver el problema objeto de este apartado es que los algoritmos —al menos aquellos que se emplean para agilizar y organizar la contratación— no deben ser considerados entes con agencia propia ni titulares de derechos y obligaciones, sino instrumentos al servicio de sus usuarios. Aunque puedan operar con diversos grados de autonomía técnica, esa autonomía no equivale a autonomía jurídica. El sistema automatizado no actúa como un sujeto distinto del usuario que lo incorpora al proceso contractual, sino como un instrumento técnico dispuesto para exteriorizar declaraciones, procesar información o producir resultados relevantes para la formación del contrato. Por este motivo, el usuario a quien se le imputen las consecuencias del error algorítmico no podrá eludirlas arguyendo que el defecto fue provocado por un tercero.

En efecto, mucho antes de la masificación de la IA, la doctrina era conteste en que los sistemas automatizados empleados para la contratación constituían un mecanismo válido para transmitir la voluntad que requiere todo negocio jurídico (Pinochet, 2002, p. 77; Illescas, 2019, p. 202). En tal contexto, el proceso de programación y validación del sistema constituye un acto de voluntad preliminar, que luego se canaliza a través de la ejecución del algoritmo que decodifica el mensaje transmitido por el dispositivo electrónico (Barriuso, 1996, pp. 98-99). No existía, a esta altura, una discusión relevante sobre la posible autonomía de la máquina: su función era instrumental.

Con la proliferación de sistemas de inteligencia artificial generativa, surgió la propuesta de reconocerles personalidad jurídica —ya como tercer género entre cosas y personas, ya como personalidad acotada con patrimonio o seguro asociado— para facilitar la imputación de daños (Wagner, 2019, pp. 595-596, 611; Ávila Negri, 2021, p. 4; Atienza Navarro, 2022, pp. 106-107; Santos, 2020, p. 204). Esta tesis fue descartada en la discusión del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial [RIA] (Reglamento UE 2024/1689), tras las críticas del Comité Económico y Social Europeo, del Grupo de Expertos sobre Responsabilidad y Nuevas Tecnologías y de especialistas en IA, quienes coincidieron en que las dificultades de imputación debían resolverse mediante reglas que atribuyeran los riesgos a las personas naturales o jurídicas que diseñan, implementan o utilizan estos sistemas (CESE, 2017, conclusión 1.12; Expert Group on Liability and New Technologies, 2019). En consecuencia, el problema no es de subjetividad jurídica de la IA, sino de imputación de sus resultados al usuario o controlador del sistema.

Esta orientación quedó reflejada en la propuesta de RIA, que habría catalogado como obsoleta la atribución de personalidad jurídica a los sistemas de IA (Amunátegui Perelló, 2021, p. 94), y se consolidó en el RIA, cuyo modelo no trata a la IA como sujeto autónomo ni como centro independiente de imputación jurídica, sino como un sistema

técnico sometido al control, gestión y responsabilidad de los operadores humanos o empresariales que intervienen en su ciclo de vida. En consecuencia, incluso tratándose de sistemas dotados de altos niveles de autonomía técnica, su intervención en la formación del contrato no permite tratarlos como sujetos autónomos ni como partes del negocio. El problema, entonces, no consiste en determinar si la IA puede actuar jurídicamente por sí misma, sino en precisar bajo qué criterios sus actuaciones, errores o resultados deben atribuirse a una persona natural o jurídica determinada.

4.2. Un punto de referencia: la imputación de las acciones de los sistemas automatizados en la Ley Modelo UNCITRAL y en las Reglas Modelo ELI

A propósito del empleo de agentes digitales automatizados en la formación de los negocios jurídicos, Illescas (2019, p. 217) propone que las reglas aplicables a la materia se orienten a partir del principio de atribución de las actividades automáticas a la persona responsable o controladora del sistema. Según el autor, si estos agentes constituyen instrumentos o herramientas válidas para la transmisión de la voluntad negocial, los efectos jurídicos producidos por su actuación deben atribuirse al iniciador del mensaje electrónico, esto es, a quien programa, controla o dispone su utilización en el proceso contractual.

El autor apoya su argumento en el art. 13.2 b) de la Ley Modelo UNCITRAL sobre Comercio Electrónico, precepto según el cual, se entiende que un mensaje ha sido enviado por el "iniciador"[13] si ha sido enviado "Por un sistema de información programado por el iniciador o en su nombre para que opere automáticamente" (Illescas, 2019, p. 218).

Una lógica parecida, pero referida a la imputación de los efectos jurídicos de las declaraciones a través de sistemas automatizados fue recogida, con distinta intensidad, en el art. 7 de la LMCA y en el art. 22 n.º 1 de las Reglas Modelo ELI. Conforme a estas disposiciones, a falta de convención entre las partes, las acciones realizadas por sistemas automatizados o asistentes digitales son atribuibles a quien los utiliza[14]. Esto significa que los resultados producidos por el sistema deben tratarse como hechos propios de su usuario, y no como actos de un ente externo cuyas consecuencias pudieran desplazarse sin más a la contraparte (Argelich, 2026, p. 39). En materia de error, la regla resulta especialmente

[13] Definido en el art. 2 letra c) de la Ley Modelo UNCITRAL sobre Comercio Electrónico como "toda persona que, a tenor del mensaje, haya actuado por su cuenta o en cuyo nombre se haya actuado para enviar o generar ese mensaje antes de ser archivado, si éste es el caso, pero que no haya actuado a título de intermediario con respecto a él".

[14] El art. 7 LMCA dispone: "Atribución de las acciones realizadas por sistemas automatizados:

1. Entre las partes contratantes, toda acción realizada por un sistema automatizado se atribuirá de conformidad con el procedimiento acordado por las partes.

2. Si el párrafo 1 no fuera aplicable, las acciones realizadas por un sistema automatizado se atribuirán a la persona que utilice el sistema con ese fin.

3. No se negará la atribución de una acción realizada por un sistema automatizado por la sola razón de que el resultado haya sido imprevisto".

Mientras tanto, el art. 22 n.°1 RMADCC reza: "La persona que utiliza un asistente digital para sus relaciones contractuales queda obligada por las acciones realizadas por dicho asistente digital, y todas las acciones del asistente digital se atribuyen a esa persona".

relevante: si las acciones del algoritmo se atribuyen a quien lo utiliza, también deben reputarse suyas las operaciones que produjeron la equivocación y el *output* que altera los intereses contractuales.

Ahora bien, el "uso" que opera como criterio de imputación no debe entenderse como la sola interacción con el sistema, sino como control funcional. De acuerdo con la Guía para la Promulgación de la LMCA, la atribución debe recaer en quien mantiene el control o vínculo funcional más estrecho con el sistema automatizado (Organización de las Naciones Unidas, 2025, p. 29). Para identificar a dicho sujeto, la Guía propone atender, entre otros factores, a quién despliega el sistema, quién controla sus parámetros operativos y la acción ejecutada, quién se beneficia del valor derivado de ella, cuál es la naturaleza y finalidad del contrato, y cuáles son los usos del comercio o las prácticas establecidas entre las partes (Organización de las Naciones Unidas, 2025, p. 29). De ello se sigue que la acción o el *output* debe atribuirse, en principio, a quien ha incorporado el algoritmo a su propia esfera de organización contractual. Esta conclusión se refuerza en los comentarios al art. 8 LMCA, donde se expresa que los riesgos del error de *output* recaen, *prima facie*, sobre quien incorpora sistemas automatizados en su actividad comercial (Organización de las Naciones Unidas, 2025, p. 29).

Las Reglas Modelo ELI, por su parte, están pensadas para la contratación con consumidores. Aunque también imputan las acciones de los agentes digitales a sus usuarios (art. 22 n.º 1 RMADCC), establecen una regla diferenciada cuando estos son consumidores. Así, el art. 22 n.º 2 RMADCC dispone que las acciones del asistente digital no se atribuirán al consumidor cuando se aparten de aquello que este podía razonablemente esperar de su funcionamiento. De ahí que, cuando el usuario sea un proveedor, los resultados imprevisibles o inesperados —como ocurre con los errores algorítmicos— deban ser soportados, en principio, por quien incorporó el asistente digital a su actividad contractual[15].

En suma, aunque la Ley Modelo UNCITRAL y las Reglas Modelo ELI no formulan un criterio idéntico, ambas expresan una racionalidad convergente: los efectos del sistema automatizado deben atribuirse, en principio, a quien lo utiliza bajo un control funcional relevante o lo incorpora a su propia esfera de organización contractual. En consecuencia, quien estructura o dispone el uso del algoritmo para la formación del contrato debe soportar, al menos inicialmente, las consecuencias derivadas de su funcionamiento defectuoso.

4.3. La imputación del error algorítmico en el Derecho civil chileno: excusabilidad y deber de profesionalidad

Lo planteado hasta el momento presenta una dificultad evidente: se funda en instrumentos de *soft law* que no son vinculantes para el Derecho chileno. Con todo, es posible articular

[15] El art. 7 n.°2 LMCA dispone que "[c]uando las acciones de un asistente digital utilizado por un consumidor para sus relaciones contractuales se aparten de aquellas que el consumidor podía razonablemente esperar, dichas acciones no producen efectos jurídicos y no se atribuyen al consumidor".

un criterio equivalente a través de categorías propias del ordenamiento nacional. Para ello, será necesario recurrir a instituciones como la "inexcusabilidad del error" y, para efectos particulares de las relaciones de consumo, el "deber de profesionalidad" al que se ven sujetos los proveedores.

Cabe prevenir que estas categorías no operan como fundamentos enteramente independientes entre sí, sino como expresiones convergentes de un mismo criterio de atribución: quien incorpora y controla el instrumento algorítmico asume, en principio, las consecuencias jurídicas derivadas de su funcionamiento en la formación y ejecución del contrato.

4.3.1. La inexcusabilidad del error

Aunque el legislador no lo indica expresamente, la doctrina nacional sostiene que, para que el error justifique la nulidad del contrato, es necesario que se satisfagan dos requisitos: en primer lugar, que coincida con alguno de los supuestos previstos en los artículos 1453 a 1455 CC (tipicidad del error) y, segundo, que resulte excusable para quien lo padece (De la Maza, 2017, p. 490). Este requisito implica, según Claro (1932, p. 154), "que no provenga de culpa del que lo alega, o de imprudencia o supina ignorancia"[16]; o, como ha explicado Morales Moreno en España —donde también se ha reconocido este requisito— que pueda ser "evitado empleando una diligencia media o regular", en términos de evitar que el ordenamiento proteja a quien no lo merece[17].

[16] Si bien Claro se pronunció sobre la excusabilidad como requisito para la nulidad solo por error obstáculo, en la actualidad, quienes se han manifestado a favor de este requisito afirman que se trata de una exigencia común a todas las clases de error contenidas entre los artículos 1453 y 1455 CC. Esta última es la opinión de León, 1991, p. 166; Martinic y Reveco, 2009, p. 35; y de la Maza, 2013, pp. 517-518.

Ahora bien, se trata de una opinión debatida. Así, en contra de la exigibilidad de la excusabilidad en materia de error obstáculo se manifiestan Alessandri, 2010, p. 169; Ugarte Godoy, 2024, pp. 128-130; y Barcia, 2007, p. 50.

[17] Tal afirmación, sin embargo, ha sido matizada por el propio Morales (2017, p. 227), quien sostiene que, en la práctica, los tribunales han acogido un concepto más amplio de excusabilidad que contempla, también, el análisis de la posición de la contraparte, lo que es propio del examen de la *recognoscibilidad* del error, que ha tenido mayor desarrollo en el Derecho anglosajón, en el italiano y en los instrumentos de modernización del Derecho de Contratos (un resumen panorámico de esta situación en Torres, 2024, pp. 156-178). Sobre la relación entre ambos criterios, Pietrobon (2019, pp. 211-217) distingue entre una concepción de la responsabilidad fundada en la valoración de la conducta del *errans* y otra que, bajo la idea de autorresponsabilidad, atiende a la confianza generada en el destinatario de la declaración, aunque examina críticamente los fundamentos de ambas. En este sentido, cabe precisar que, a la luz de las enseñanzas de De Castro (1985, pp. 115-116) el requisito de la excusabilidad del error plantea la pregunta acerca de quién es merecedor de protección frente a la equivocación, más que un mero análisis de culpa o negligencia. Esta postura se sustenta en aquella doctrina que ve al error como un problema de distribución de riesgos y que reconoce la existencia de un conflicto de intereses jurídicamente relevantes, de modo tal que la excusabilidad sería una exigencia para constatar la existencia de razones suficientes para justificar la nulidad o modificación de un contrato a causa de un error. Siguiendo esta postura, en el Derecho nacional De la Maza (2018, pp. 170-171) ha enfatizado que la excusabilidad exige evaluar el grado de confianza razonable que ha generado el *errans* en la contraparte durante la formación del negocio y no necesariamente el carácter culpable o negligente del error.

En materia de error algorítmico, el análisis de la excusabilidad se ajusta con precisión al criterio de imputación de las acciones de los sistemas automatizados previsto en la Ley Modelo UNCITRAL y en las Reglas Modelo ELI: cuando el error lo padece quien incorporó el algoritmo al proceso contractual o detenta su control funcional, este es, en principio, inexcusable. No es suficiente invocar el carácter imprevisible del resultado para dotar al error de trascendencia anulatoria, en tanto la incorporación o control del instrumento automatizado supone la asunción del riesgo de su desempeño en la formación del contrato, ya que quien lo incorporó o detenta su control funcional se encuentra en mejor posición que su contraparte para prevenir, corregir o contener sus fallas[18]. Además, al exteriorizar su voluntad por ese medio, se puede generar una confianza razonable en el destinatario del mensaje defectuoso —ya sea que este reciba la declaración (error en la declaración) o manifieste su conformidad con el contrato así propuesto (error-vicio)—.

En consecuencia, ya sea que la excusabilidad encuentre su fundamento en la buena fe (conforme con el art. 1546 CC o, incluso, en el art. 706 inciso 3 CC que ha permitido fundar esta institución en el Derecho nacional) o en el principio *nemo auditur propriam turpitudinem allegans* (como sostiene Domínguez, 2020, p. 134), en ambos casos opera como un estándar de merecimiento de tutela, que exige un mínimo deber de cuidado en la contratación (Banfi, 2024, pp. 496-497) y, correlativamente, impide desplazar sobre la contraparte los efectos de un defecto radicado en la esfera de control del propio *errans*. Si este controlaba el algoritmo, difícilmente puede imputar el riesgo del error a quien nada podía hacer para evitarlo, salvo que se trate de un *output* recognoscible para el destinatario. En esta línea, conviene recordar lo explicado por Alessandri (2010) a propósito del error de transmisión, que está estrechamente vinculado al fenómeno del error causado por instrumentos de canalización de la voluntad:

> [e]n principio, el error de transmisión debe sufrirlo el autor de la declaración transmitida en forma equivocada. Es él quien ha elegido la forma de transmisión; justo es que sufra las consecuencias de su elección. El contrato por consiguiente se entenderá celebrado sobre la base de la declaración transmitida. Es así, aunque el error no se deba a culpa suya. Con mayor razón lo será, si le es imputable, por ejemplo, si escribió con tan mala caligrafía que era difícil descifrarla o si en vez de escribir las cantidades en letras las escribió en cifras. (p. 180)

Por otro lado, si a causa del error algorítmico, quien padece una equivocación fue la contraparte del usuario que incorporó o controla el algoritmo, no puede utilizarse el mismo criterio esgrimido para el error de transmisión. Esto es, no puede asignársele el

[18] Según Herbosch (2025, p. 14), si el error se estima inexcusable para el operador, significa que este no podía depositar una confianza razonable en el sistema utilizado para contratar, atendido su rendimiento, las condiciones de su despliegue, la entidad del negocio y su propia pericia. En tal caso, el defecto del sistema no opera como una circunstancia apta para exonerarlo, sino como un riesgo cuya materialización debe soportar. Reconoce, además, que sobre el operador recaen deberes de supervigilancia respecto del adecuado funcionamiento del sistema.

riesgo al *errans* por haber elegido la contratación algorítmica. La razón es la siguiente: es el usuario-controlador quien eligió e incorporó el algoritmo en el proceso de formación del contrato, a su contraparte le queda sólo interactuar —de forma personal o por medio de otro algoritmo—. Por lo tanto, difícilmente le corresponde asumir el riesgo de la confianza generada en la contraparte, ya que tal apariencia fue generada por una herramienta ajena a su esfera de control. Aceptar esa solución implicaría trasladar injustificadamente el riesgo a la contraparte de quien ha dispuesto de un canal de comunicación que no canaliza correctamente la voluntad y los intereses contractuales de los usuarios. En suma, el error en la declaración sería excusable cuando, en términos del art. 706 inciso 3 CC, pueda calificarse como justo por deberse al funcionamiento imprevisible de un algoritmo respecto del cual el destinatario no tiene más injerencia que entregar correctamente la información que se le solicita. Cuestión distinta es el error en el *input* suministrado, pero eso escapa del error algorítmico[19-20].

4.3.2. El deber de profesionalidad que recae sobre los proveedores

Otra vía para canalizar la imputación de los riesgos del error algorítmico, pero esta vez exclusivamente sobre proveedores, es el deber de profesionalidad al que se encuentran sujetos. Según María Paz Gatica y María Elisa Morales (2022), este deber implica la existencia de un

> nivel de competencia y cuidado especial que se puede exigir razonablemente, de acuerdo con la buena fe, a un proveedor en sus relaciones con los consumidores en el ámbito de su actividad o negocio, en razón de la experticia y habitualidad con las que desempeña su giro. (p. 11)

En cuanto a su reconocimiento, si bien es cierto que se le menciona en el art. 24 de la Ley 19.496, a propósito de los criterios que determinan la asignación de multas por infracción a la normativa de consumo, su desarrollo se encuentra principalmente en circulares interpretativas del SERNAC y en sentencias de los tribunales superiores de justicia.

[19] Cabe destacar que este no es el caso de un error en el suministro del *input* al algoritmo. El objeto de este artículo es estudiar los casos en que el *input* introducido por las partes es correcto, pero el *output* es imprevisiblemente insatisfactorio.

[20] En un número importante de casos, el error algorítmico puede producirse en relaciones contractuales tripartitas, en las que se contrata a través de plataformas de intermediación comercial operadas por terceros. En tal escenario, el criterio de la excusabilidad exigiría atender a cuál de los contratantes recurrió a dicho tercero para comercializar sus bienes o servicios, pues ese contratante habría introducido en la operación económica el mecanismo algorítmico generador del riesgo y, en consecuencia, debería soportar, en principio, los efectos del error frente a su contraparte. Cuestión distinta es la eventual responsabilidad del intermediario por el defectuoso funcionamiento del sistema. Esta última no tiene su origen en la excusabilidad del error, sino en un problema de responsabilidad que excede los límites de este trabajo y será abordado en una investigación posterior. Con todo, puede adelantarse que podría tratarse de un supuesto de incumplimiento del contrato de prestación de servicios de intermediación celebrado entre el intermediario y el usuario que recurrió a la plataforma.

Así, se ha planteado que este deber permite reforzar el deber de entregar un producto de calidad adecuada e idóneo para su propósito (SERNAC, 2019a), el deber de respetar la triple opción de la garantía legal (SERNAC, 2019a) y el deber de entregar información necesaria para que el consumidor adopte una decisión informada (CAA, 4/04/2017, rol 18-2017). En el mismo sentido, se ha resuelto que constituye el fundamento, tanto de la obligación de adoptar medidas necesarias y razonables para velar por la seguridad de los consumidores (CAS, 13/07/2016, rol 545-2016), como de aquella consistente en resguardar la calidad y eficiencia normal del producto (CAA, 20/03/2013, rol 251-2012), y resguardar mínimamente los datos de los consumidores (CAPM, 13/03/2013, rol 33-2013).

Pese a la heterogeneidad de estas manifestaciones, todas ellas descansan en una misma idea: el proveedor, precisamente por actuar profesionalmente en el mercado, se encuentra sujeto a un estándar de diligencia más intenso que el exigible al consumidor. No se trata, por cierto, de una cláusula general autosuficiente, sino de un criterio que incrementa, en las relaciones de consumo, las exigencias de buena fe, corrección e idoneidad que pesan sobre quien organiza y explota una actividad económica frente al público.

Así se aprecia en la circular interpretativa del SERNAC (2019b) sobre ticketeras y productoras, en la que se afirma:

> Del texto de la LPDC aparece que existe un deber de profesionalidad del proveedor derivado de la habitualidad de su giro comercial, así como de la experiencia en el manejo de su negocio.
>
> Así las cosas, la LPDC se construye sobre la base de este pilar. Toda empresa, grande, mediana o pequeña, que decide ofrecer y comercializar productos o servicios y participar en un mercado, debe hacerlo en un marco de profesionalidad, es decir, que todo proveedor debe tomar los resguardos necesarios para evitar errores, fallas o deficiencias de cualquier naturaleza, de manera tal que se encuentre en condiciones de cumplir de cara a los consumidores con los términos de sus ofrecimientos. (p. 4)

Esta formulación resulta significativa para los supuestos de error algorítmico. Cuando el proveedor incorpora a su giro sistemas automatizados o algorítmicos para formular, procesar o ejecutar declaraciones contractuales, no introduce un elemento ajeno a su esfera de actuación, sino un instrumento de organización de su propia actividad empresarial. Por ello, la adecuada implementación, supervisión y funcionamiento de tales sistemas pasa a integrarse en el cúmulo de conductas que le son exigibles en virtud de su deber de profesionalidad. En consecuencia, si el algoritmo incurre en errores, fallas o deficiencias que repercuten en la formación del contrato o en el contenido del ofrecimiento, el riesgo correspondiente debe ser soportado, en principio, por el proveedor, y no trasladado al consumidor, salvo que concurra una circunstancia excepcional que justifique una solución distinta.

4.4. La recognoscibilidad del error algorítmico

La imputación de las consecuencias del error algorítmico a quien incorporó o controla funcionalmente el sistema no es absoluta. Cede cuando el defecto era recognoscible para el destinatario de la información suministrada por el algoritmo, pues en tal caso desaparece la confianza razonable que justifica asignar el riesgo sobre quien organizó el proceso de formación del contrato mediante ese instrumento. En otras palabras, el ordenamiento no protege a quien conoció o pudo advertir con mediana diligencia la falla del sistema y, pese a ello, pretende beneficiarse de sus resultados.

Esta conclusión puede alcanzarse —de forma general— a partir del inciso tercero del art. 706 CC, según el cual "[u]n justo error en materia de hecho no se opone a la buena fe". Si bien el precepto regula la buena fe en materia de posesión, permite inferir cuál es la aproximación del ordenamiento jurídico frente a las equivocaciones: quien comete una justa equivocación, no actúa contra la buena fe. Ahora bien, en materia de formación de contratos, comete error quien cree en la falsa apariencia creada por su contraparte en la formación del negocio[21], ya sea por una discordancia en la declaración o por dar a conocer cualidades de la prestación que no se condicen con la realidad (Torres, 2024, pp. 191-192).

Luego, corresponde evaluar si tal equivocación respecto a la veracidad de la afirmación era "justa" o no, de acuerdo con lo dispuesto por el art. 706 inciso 3 CC, ya que de eso depende que se oponga o no a la buena fe. Sobre esto último, se ha afirmado que la expresión "justo" utilizada por el precepto está vinculada a la diligencia o falta de negligencia de quien acusa haber creído en la declaración sobre la que funda su pretensión (Corral, 2020, p. 399). Desde esta perspectiva, el error advertible no sería error "justo", pues la creencia no se funda en la diligencia exigible conforme al criterio de la confianza razonable, y lo mismo puede decirse de un error efectivamente advertido, pues, en tal caso, ni siquiera hay una genuina equivocación (Torres, 2024, p. 194).

Además del art. 706 CC, este límite ha sido desarrollado a propósito de diversos dispositivos de tutela de quien pretende fundar su posición jurídica en las apariencias generadas durante el proceso de contratación, vinculadas a los defectos informativos que puede provocar el error algorítmico. Así, en materia de error-vicio y error en la declaración,

[21] El traslado del art. 706 inciso 3 CC al ámbito de la formación del contrato encuentra su justificación en que dicho precepto expresa una lógica que no se agota en la posesión, sino que atraviesa el ordenamiento: quien actúa a partir de una apariencia merece protección jurídica únicamente si su confianza fue diligente. En el error en la declaración —y, por extensión, en el error algorítmico— se produce una doble equivocación: la de quien exterioriza defectuosamente su voluntad a través del sistema automatizado y la de quien recibe esa declaración creyéndola una genuina expresión de voluntad. La equivocación de este último será conforme a la buena fe en la medida en que constituya un "justo error", esto es, uno que encuentre respaldo en una justificación plausible y que no se deba a la negligencia de quien invoca su protección. De ahí que el precepto permita fundar, en sede contractual, tanto la exigencia de excusabilidad del error como el criterio de la recognoscibilidad: si el defecto era detectable con mediana diligencia, la confianza depositada en la apariencia algorítmica no merece tutela; si, en cambio, no era advertible, el error es justo y el ordenamiento lo admite (Torres, 2024, pp. 191-193).

la doctrina identifica esta circunstancia bajo la noción de *recognoscibilidad*, que sirve como límite a la tutela de los intereses de la contraparte del *errans* (Torres, 2024, pp. 180-183). A partir de esta circunstancia, si el error fue conocido antes de la celebración del negocio o podía ser advertido con mediana diligencia, entonces no existe una confianza razonable que proteger o, al menos, no una que merezca tutela jurídica (Rioseco, 2019, p. 1142; Torres, 2024, p. 201), enervando la acción de cumplimiento.

Una solución semejante se observa en materia de vicios redhibitorios. En cuanto al carácter oculto, el art. 1858 n.º 3 CC exige que el vendedor no lo haya manifestado y que el comprador haya podido ignorarlo sin negligencia grave de su parte o no haya podido conocerlo fácilmente en razón de su profesión u oficio. Como indicaba Alessandri (2004, p. 234-235), si el comprador conocía el defecto o podía conocerlo atendida su situación, y aun así contrató, cabe presumir que lo aceptó como irrelevante para la celebración del negocio. En la nomenclatura del incumplimiento, ello equivale a afirmar que asumió el riesgo de la eventual insatisfacción derivada de las características defectuosas de la cosa o que, derechamente, el defecto no era lo suficientemente relevante como para provocar tal insatisfacción.

Este límite a la tutela de quien acusa la vulneración de la confianza también se encuentra en las reglas sobre publicidad en la Ley 19.496. Como ha sostenido la doctrina, la justificación de su integración a la regla contractual —*ex* art. 1° 4 LPDC— radica en su influencia en el comportamiento económico de los consumidores, en tanto su consentimiento no es solo el fruto de un proceso de deliberación interior, sino que además se ve influido por las apariencias de satisfacción de sus necesidades que los avisos les generan (Torres, 2024, pp. 96-105). Luego, si no existe aquella influencia (por haber sido advertido el error o haberse ignorado negligentemente el defecto informativo), desaparece la base sobre la que se explica el régimen publicitario en la LPDC —su calificación como publicidad engañosa y su integración contractual— (López y De la Maza, 2022, p. 20).

Los instrumentos de *soft law* examinados también reconocen límites semejantes a la imputación de los riesgos derivados del error algorítmico. Así, tanto la Ley Modelo UNCITRAL como las Reglas Modelo ELI disponen excepciones a la imputación original de los defectos algorítmicos basadas en la recognoscibilidad del yerro.

El art. 8.1 LMCA establece que, salvo que se pacte lo contrario, las acciones realizadas por un sistema automatizado no serán imputables al usuario si se reúnen copulativamente dos requisitos. El primero, dispuesto en la letra a), que la parte a la que se atribuye originalmente la acción no pudiere razonablemente haberla previsto. Y el segundo, contenido en la letra b), que la contraparte conociera que el resultado era imprevisto para el usuario, o que no pudiera razonablemente haberlo ignorado.

De acuerdo con los comentarios oficiales (Organización de las Naciones Unidas, 2025, p. 33), la letra a) establece un criterio objetivo de liberación de las consecuencias de la acción del sistema automatizado. No basta que haya sido imprevisto, debió haberle sido imprevisible teniendo en cuenta (i) la naturaleza y propósito del contrato; (ii) el tipo

de transacción para la que se alcanzó el *output*; y (iii) los usos del tráfico y prácticas previas entre las partes. La letra b), por su lado, apunta, tanto a un criterio subjetivo de conocimiento o advertencia efectiva del error en el *output*, como a uno objetivo basado en la capacidad razonablemente esperada en la contraparte para advertir el defecto en el resultado de la acción, habida cuenta de su particular contexto en el desarrollo de la formación del contrato.

En el marco de la disciplina del error, ambas circunstancias son asimilables, correspondientemente, a la excusabilidad y a la recognoscibilidad, en tanto, como se señala en los comentarios oficiales, son dispositivos de asignación de riesgos basados en la generación de expectativas razonables. El primero examina la conducta de quien soporta inicialmente la imputación del error, mientras que el segundo, exige tener en cuenta la posición de quien busca aprovecharse de tal falla algorítmica. De hecho, es posible afirmar —como lo han hecho Sharmin Chougule y María Luisa Mena-Duran— que esta excepción a la regla inicial de imputación de las acciones de los sistemas automatizados busca evitar el oportunismo frente a esta clase de situaciones (Chougule y Mena-Durán, 2026, p. 10), tal como la recognoscibilidad en materia de error impide que se proteja una confianza inexistente o ilegítima.

Por su parte, el art. 22 n.º 4 de las RMADCC modera esta regla. Según la norma, si las partes llegan a acordar que los resultados de la aplicación de algoritmos no son imputables para quien las ocupe, esta sólo tendrá valor para el usuario-empresario si la acción es tan inesperada que ni siquiera una persona razonable podría haberla previsto. Como se indica en la Guía Explicativa de las Reglas Modelo ELI, este límite a la imputación constituye un estándar más alto que aquel exigido a los consumidores en el art. 22 n.º 2 RMADCC porque las empresas son más capaces de evaluar y gestionar los riesgos asociados con el uso de asistentes digitales.

5. Conclusiones

El error algorítmico producido durante la formación de los contratos puede reconducirse categorías ya presentes en el Derecho chileno. Para ello, resulta necesario examinar cómo el funcionamiento defectuoso del sistema automatizado incide en la declaración de voluntad, en la representación que las partes se forman sobre el negocio o en el contenido de la regla contractual. Según las circunstancias, el problema puede abordarse a través del error en la declaración, del error-vicio del consentimiento, de la publicidad engañosa o del incumplimiento contractual. Con todo, la determinación del régimen preferente en los casos de concurso entre estas categorías —y, en particular, si el ejercicio de una acción excluye las demás— excede los límites de este trabajo y merece un tratamiento independiente.

La intervención del algoritmo exige, además, esclarecer a quién se atribuyen sus resultados, dado que estos no proceden necesariamente de una decisión humana directa. En tal sentido, su caracterización como instrumento al servicio de las personas

permite atribuir sus actuaciones al contratante que lo incorpora al proceso de formación del negocio, incluso cuando produzca resultados que este no hubiera previsto. En tal sentido, la autonomía técnica del sistema es compatible con la atribución jurídica de sus actuaciones a quien lo utiliza. Para estos efectos, resulta relevante distinguir entre quien lo incorpora y controla funcionalmente y quien se limita a interactuar con él.

Una vez identificadas las instituciones jurídicas aplicables y los criterios de atribución de los resultados, corresponde determinar quién debe soportar las consecuencias del defecto. A este respecto, el trabajo sostiene que las categorías involucradas pueden ordenarse a partir de los criterios de distribución de riesgos desarrollados por la doctrina del error contractual: las consecuencias lesivas del error algorítmico deben recaer, en principio, sobre quien incorporó el algoritmo al proceso contractual y detenta sobre él un control funcional relevante. Ese sujeto introduce en el tráfico el instrumento mediante el cual exterioriza información, genera apariencias negociales y organiza la formación del contrato. Por lo mismo, se encuentra en mejor posición para prevenir, supervisar y corregir sus fallas, y debe cargar, *prima facie*, con los riesgos derivados de su utilización.

Este criterio encuentra respaldo tanto en instrumentos de *soft law* (Ley Modelo UNCITRAL y Reglas Modelo ELI) como en categorías propias del Derecho chileno. Así ocurre con la inexcusabilidad del error, que impide trasladar a la contraparte las consecuencias de una equivocación radicada en la esfera de control del propio *errans* y, en sede de consumo, con el deber de profesionalidad del proveedor, que le exige adoptar resguardos para que los instrumentos técnicos incorporados a su giro no frustren la confianza razonable de los consumidores. Ambas categorías permiten fundamentar la asignación inicial de los riesgos del funcionamiento defectuoso del sistema a quien lo incorpora y controla funcionalmente.

La regla, sin embargo, no es absoluta. Cede cuando el resultado defectuoso era recognoscible para su destinatario, pues entonces desaparece la confianza razonable que justifica desplazar el riesgo hacia quien organizó la contratación mediante el algoritmo. De este modo, el examen de la intervención del sistema en la formación contractual, la atribución de sus resultados y la incidencia del defecto sobre los intereses de las partes permite justificar una respuesta a las consecuencias del error algorítmico a partir de las categorías del Derecho chileno.

Acerca del artículo

Notas de conflicto de interés. No existen conflictos de intereses en relación con el artículo presentado entre los autores, la revista, la entidad editorial y las entidades financiadoras.

Contribución en el trabajo. El autor asumió todos los roles establecidos en *Contributor Roles Taxonomy* (CRediT).

Uso de inteligencia artificial. En la elaboración de este trabajo se utilizaron herramientas de inteligencia artificial exclusivamente como apoyo para la corrección gramatical, de estilo y de coherencia formal del texto, sin intervención en la generación de contenidos, argumentos o estructura dogmática. El contenido sustantivo, la formulación de la tesis, el análisis jurídico, la selección e interpretación de las fuentes, así como las conclusiones del estudio, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Bibliografía

Alessandri, A. (2004). *De la compraventa y la promesa de venta* (Vol. 2, n.º 1). Editorial Jurídica de Chile.

Alessandri, A. (2010). *De los contratos.* Editorial Jurídica de Chile.

Amunátegui Perelló, C. F. (2021). *Arcana technicae: El derecho y la inteligencia artificial*. Tirant lo Blanch.

Argelich, C. (2024). Contratación con inteligencia artificial y contratos algorítmicos: Repensando el derecho civil ante el informe español de la legislación de consumo y mercantil para la Comisión Europea. *Revista Crítica de Derecho Inmobiliario*, (804), 2033-2071. https://doi.org/10.36151/rcdi.2024.804.03

Argelich, C. (2026). *La contratación con inteligencia artificial y su armonización en el Derecho europeo* [en prensa]. Atelier.

Atienza Navarro, M. L. (2022). *Daños causados por inteligencia artificial y responsabilidad civil.* Atelier.

Ávila Negri, S. M. C. (2021). Robot as legal person: Electronic personhood in robotics and artificial intelligence. *Frontiers in Robotics and AI, 8*, Article 789327. https://doi.org/10.3389/frobt.2021.789327

Awang, N. (2024). Contract law and artificial intelligence: Examine the implications of AI on contract negotiation and execution, including the challenge of automated contracting. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 14*(11), 93-102. http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v14-i11/23197

Banfi, C. (2024). Transacción entre partes sofisticadas: error de cálculo y otros problemas, en C. Domínguez (Dir.), *Estudios homenaje a Corral*. Tirant lo Blanch.

Barcia, R. (2007). *Lecciones de Derecho Civil Chileno, T. I. Del Acto Jurídico.* Editorial Jurídica de Chile.

Barrientos, F. (2017). Intento de configuración de un concurso de normas por entregas defectuosas en la Ley de Consumo y el código civil chilenos. *Revista de Derecho Privado,* (32), 257-277. https://doi.org/10.18601/01234366.n32.09

Barriuso, C. (1996). *Interacción del Derecho y la Informática.* Dykinson.

Caprile, B. (2008). Las acciones del comprador insatisfecho: El cúmulo actual (ley de protección al consumidor, vicios redhibitorios, error sustancial, resolución por incumplimiento) y la tendencia al deber de conformidad en el derecho comparado. En C. Pizarro y F. Mantilla (Coords.), *Estudios de derecho privado en homenaje al profesor Christian Larroumet* (pp. 561-606). Ediciones Fundación Fernando Fueyo.

Chougule, S. y Mena-Durán, M. L. (2026). Bridging UNCITRAL and EU AI governance: A normative proposal for the regulation of automated contracting. *Rivista di Diritto dei Media,* (1).

Claro, L. (1932). *Explicaciones de derecho civil chileno y comparado* (Vol. 7). Editorial Jurídica de Chile.

Corral, H. (2018). *Curso de Derecho civil: Parte general.* Thomson Reuters.

Corral, H. (2020). *Curso de Derecho civil: Bienes.* Thomson Reuters.

De Castro, F. (1985). *El negocio jurídico.* Editorial Civitas.

De Castro, F. (1988). De nuevo sobre el error en el consentimiento. *Anuario de Derecho Civil, 41*(2), 403-439.

De la Maza, I. (2011). El concurso del error con trascendencia anulatoria y el incumplimiento resolutorio. En I. de la Maza (Dir.), *Cuadernos de análisis jurídico: Colección derecho privado* (Vol. 7, pp. 213-234). Ediciones Universidad Diego Portales.

De la Maza, I. (2013). La integración de la publicidad en el contrato. En C. Domínguez, J. González, M. Barrientos y J. L. Goldenberg (Coords.), *Estudios de Derecho Civil VIII.* (pp. 439-453). Legal Publishing.

De la Maza, I. (2017). La naturaleza recíproca del problema: A propósito de la excusabilidad del error. En A. Schopf. y J. C. Marín (Eds.), *Lo público y lo privado: Estudios en homenaje al profesor Enrique Barros Bourie* (pp. 489-519). Thomson Reuters.

De la Maza, I. (2018). La distribución del riesgo de las equivocaciones a través de la disciplina del error. En A. Vidal (Dir.) y G. Severín (Coord.), *Estudios de derecho de contratos: Libro homenaje al profesor Antonio Manuel Morales Moreno.* Thomson Reuters.

De la Maza, I. y Vidal, A. (2018). *Cuestiones de derecho de contratos.* Thomson Reuters.

Díez-Picazo, L. (1979). *Derecho y masificación social: Tecnología y derecho (Dos esbozos).* Editorial Civitas.

Díez-Picazo, L. (2007). *Fundamentos de derecho civil patrimonial* (Vol. 1). Editorial Aranzadi.

Domínguez, R. (2020). *Teoría general del negocio jurídico* (3ª ed.). Prolibros.

Dos Santos, M. B. (2025). Los vicios de la voluntad en la contratación por medios electrónicos. *Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales: Nueva Época, 14.* https://doi.org/10.14409/e1007

European Law Institute. (2025). *Guiding principles and model rules on digital assistants for consumer contracts [Reglas Modelo sobre Asistentes Digitales para Contratos de Consumo, RMADCC].* https://www.europeanlawinstitute.eu/

Expert Group on Liability and New Technologies. (2019). *Liability for artificial intelligence and other emerging digital technologies.* Publications Office of the European Union. https://doi.org/10.2838/573689

Frattone, C. (2023). Algorithmic mistakes in machine-made contracts: The legal consequences of errors in automated contract formation. *Uniform Law Review, 28,* 407-425. http://dx.doi.org/10.1093/ulr/unae004

Gatica, M. P. y Morales, M. E. (2022). El deber de profesionalidad como elemento determinante del estándar de diligencia en el derecho del consumo: Un comentario a la sentencia de la Corte de Apelaciones de San Miguel de 15 de marzo de 2019 (Rol Nº 484-2018). *Revista de Derecho (Coquimbo), 29,* e4445. https://doi.org/10.22199/issn.0718-9753-4445

Gleeson, S. (2022). The legal consequences of automated mistake. En *Smart legal contracts: Computable law in theory and practice* (pp. 397-419). Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/oso/9780192858467.003.0020

Herbosch, M. (2025). To err is human: Managing the risks of contracting AI systems. *Computer Law & Security Review, 56,* 106110. https://doi.org/10.1016/j.clsr.2025.106110

Illescas, R. (2019). *Derecho de la Contratación Electrónica.* Civitas Thomson Reuters.

León, A. (1991). *La capacidad y la voluntad en los actos jurídicos* (4ª ed.). Editorial Jurídica de Chile.

López, P. (2018). El error en el precio publicitado o etiquetado: ¿un supuesto de hecho de la integración publicitaria, la negativa injustificada de venta, la publicidad engañosa o el abuso del derecho del consumidor? En I. De la Maza, I. y J. I. Contardo (Dirs.), *Estudios de Derecho del Consumidor II.* Rubicon.

López, P. y De la Maza, I. (2022). *Ilícitos publicitarios y tutela del consumidor.* Thomson Reuters.

Martinic, M. D. y Reveco, R. (2009). Acerca del error, su excusabilidad y otros tópicos. *Revista Jurídica de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales,* (13), 28-59

Morales, A. M. (2012). Tres modelos de vinculación del vendedor en las cualidades de la cosa. *Anuario de Derecho Civil, 65,* fasc. 1, 5-28.

Morales, A. M. (2017). *El error en los contratos.* Astrea.

Pacheco, M. N. (2024). Sistemas de inteligencia artificial para la toma automatizada de decisiones: Algunos problemas de los contratos algorítmicos concluidos con asistente digital. *Cuadernos de Derecho Privado*, (9), 140-171. https://doi.org/10.62158/cdp.64

Paterson, J. M. y Bant, E. (2023). Automated mistakes: Vitiated consent and state of mind culpability in algorithmic contracting. En E. Bant (Dir.), *The culpable corporate mind.* Bloomsbury Publishing.

Pietrobon, V. (2019). *El error en la doctrina del negocio jurídico* (trad. de Mariano Alonso Pérez). Ediciones Olejnik.

Pinochet, R. (2002). *Derecho Civil y Nuevas Tecnologías.* Thomson Reuters.

Prado, P. (2019). El error en el contenido del contrato ¿Un caso de error sobre la especie del acto o contrato? En M. Gómez de la Torre, G. Hernández, F. Lathrop y M. Tapia (Eds.), *Estudios de Derecho Civil XIV* (pp. 781-801). Thomson Reuters.

Rioseco, A. (2019). Recognoscibilidad: Un criterio necesario ante errores manifiestos en el precio ofrecido. En M. Gómez de la Torre, G. Hernández, F. Lathrop y M. Tapia (Eds.), *Estudios de derecho civil XIV* (pp. 1135-1147). Thomson Reuters.

Scholz, L. (2017). Algorithmic contracts. *Stanford Technology Law Review, 20,* 128-169.

Torres, R. (2024). *El error en el precio: Aspectos de derecho civil y de consumo.* Thomson Reuters.

Torres, R. (2025). La tutela del Código Civil a quien manifiesta defectuosamente su voluntad por un error en la declaración. *Pro Jure Revista de Derecho,* (64), 37-72. https://doi.org/10.4151/SO2810-76592025064-1453

Ugarte Godoy, J. J. (2024). *Curso de derecho civil. Tomo II. El acto jurídico: Elementos esenciales.* Thomson Reuters.

United Nations Commission on International Trade Law. (2025). *UNCITRAL model law on automated contracting with guide to enactment [Ley Modelo sobre Contratación Automática de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional].* United Nations. https://uncitral.un.org/en/mlac

Vidal, A. (2007). El incumplimiento de las obligaciones con objeto fungible y los remedios del acreedor afectado. Una relectura de las disposiciones del "Código Civil" sobre incumplimiento. En A Guzmán (Ed.), *El Código Civil de Chile (1855-2005). Trabajos expuestos en el Congreso Internacional celebrado para conmemorar su promulgación.* Lexis Nexis.

Wagner, G. (2019). Robot, Inc.: Personhood for autonomous systems? *Fordham Law Review, 88*(2), 591-612. https://ir.lawnet.fordham.edu/flr/vol88/iss2/8

Legislación citada

Código Civil [CC]. (14 de diciembre de 1855). https://bcn.cl/25s3u

Ley 19.496 [LPDC]. (7 de marzo de 1997). Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. https://bcn.cl/27hn4

Otros instrumentos

Comité Económico y Social Europeo. (2017, 31 de agosto). Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre "Inteligencia artificial: las consecuencias de la inteligencia artificial para el mercado único (digital), la producción, el consumo, el empleo y la sociedad" (Dictamen de iniciativa). *Diario Oficial de la Unión Europea*, C 288, 1-9. europa.eu

Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial [RIA]. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L, 12 de julio de 2024.

Servicio Nacional del Consumidor [SERNAC]. (2019a). Circular Interpretativa sobre el derecho a la calidad e idoneidad: régimen de garantías, resolución exenta n.º 0190, 21 de marzo 2019

Servicio Nacional del Consumidor [SERNAC]. (2019b). Circular Interpretativa sobre Ticketeras y Productoras, resolución exenta n.º 0189, de 21 de marzo de 2019.

Sentencias citadas

Corte de Apelaciones de Antofagasta, 20 de marzo de 2013, rol 251-2012, "Álvarez Ramírez, Félix y SERNAC con Comercializadora e Indumotora S.A."

Corte de Apelaciones de Antofagasta, 4 de abril de 2017, rol 18-2017, "SERNAC con Telefónica Chile S.A."

Corte de Apelaciones de Puerto Montt, 13 de marzo de 2013, rol 33-2013, "Vera Torres con Tarjeta Ripley Car".

Corte de Apelaciones de Santiago, 12 de marzo de 2012, rol 8470-2010, "Inversiones del Sol Ltda. con Dell Computers Chile Ltda."

Corte de Apelaciones de Santiago, 13 de julio de 2016, rol 545-2016, "SERNAC con Espina Opintz".

Corte de Apelaciones de Temuco, 5 de mayo de 2021, rol 93-2020, "Cencosud Retail S.A. con Seguel".

Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149 (CanLII)

Quoine Pte Ltd. v. B2C2 Ltd. (2020). Singapore Court of Appeal (International Division), SGCA(I) 02.

Siglas:

CC	Código Civil
CESE	Comité Económico y Social Europeo
ELI	European Law Institute / Instituto de Derecho Europeo
LMCA	Ley Modelo sobre Contratación Automática de la UNCITRAL
LPDC	Ley de protección de los derechos de los consumidores
RIA	Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial
RMADCC	Reglas Modelo sobre Asistentes Digitales para Contratos de Consumo
SERNAC	Servicio Nacional del Consumidor
UNCITRAL	United Nations Commission on International Trade Law / Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional