

Rol N° 32.252 - 3 - 2015

Vitacura, a treinta y uno de agosto de dos mil dieciséis.

VISTOS,

- Que, a foja 14 y siguientes, **JOSÉ LUIS CAPDEVILA MARAMBIO**, ingeniero comercial, C.I. 16.357.382-2, con domicilio en Avenida Presidente Kennedy N°5.420, comuna de Vitacura, deduce querrela por infracción a la ley 19.496 y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, sociedad del giro de transporte aéreo de carga y pasajeros, RUT 91.354.000-k, representada legalmente por don **FABIO ANDALORO**, ambos domiciliados en calle Joaquín Montero N°3.000, piso 2, comuna de Vitacura, por infracción a los artículos 12 y 18, en relación con el artículo 3 letra e), todos de la 19.496, solicitando se sancione al infractor al máximo de las multas establecidas en la ley 19.496, más costas; y en virtud de los artículos 3 letra e), 50 A, 50 B y 50 C de la ley 19.496 y artículo 2.314 del Código Civil, se le condene al pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de \$5.000.000 por concepto de daño moral, y la suma de 996,01 dólares de los Estados Unidos de América por concepto de daño emergente, más reajustes e intereses corrientes, y costas. Acción notificada a fojas 30 y 31.

- Que, a fojas 80 y siguientes rola, con fecha 08 de marzo de 2016, comparendo de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de la parte querellante y demandante de **JOSÉ LUIS CAPDEVILA MARAMBIO**, a través de su abogada CARLA SILVANA LABRA DÍAZ, y de la parte querellada y demandada de **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, a través de su abogada CAROLINA ISIDORA GAJARDO RAZETO; que, la parte querellada y demandada contesta por escrito denuncia infraccional y demanda de indemnización de perjuicios, solicitando el rechazo de ambas por las razones que expone: que, la querellada no tiene responsabilidad en los hechos al no haber infringido norma alguna contenida en la Ley 19.496; que la

controversia surge a partir del día 2 de junio de 2015 debido a una problema en el sistema operativo y soporte tecnológico de la querellada, hecho totalmente imprevisto que ocurrió a nivel mundial, relacionado con el cobro del precio de los pasajes que se hicieron mediante la utilización de tarjetas de crédito como medio de pago; que, a raíz de lo anterior, se cargó en forma involuntaria al Sr. Capdevilla un precio superior al que correspondía por la compra de dos pasajes a Buenos Aires; que, al respecto la querellante reconoce que con fecha 15 de junio de 2015 se realizaron dos abonos a su tarjeta de crédito internacional por la suma de USD 36.258,75 y USD 33.828,08, respectivamente, quedando pendiente una diferencia a su favor de USD 1.006,01, aun cuando, producto de las fluctuaciones del tipo de cambio, la diferencia resultante podría haber sido menor; esta suma se pagó con fecha 25 de junio de 2015; que, se le ofreció al Sr. Capdevila USD 400 a través de un voucher, más un up grade en el viaje que realizó a Buenos Aires, en circunstancias que sus boletos eran de clase económica; que, no es efectivo que haya existido un reconocimiento de un perjuicio patrimonial en la suma de USD 996,01; que, tampoco existió por parte de KLM un trato deplorable y vejatorio en contra del querellante, y que tampoco habría sido este expulsado violentamente de sus instalaciones; que, niega que el querellante haya sufrido perjuicios como consecuencia del actuar negligente de su representada, salvo el indicado en la letra a) de su presentación; que, a raíz de la falla en el sistema operativo, KLM hizo todos los esfuerzos razonables para solucionar el lamentable problema en los plazos que se podían hacer; que, en relación a la demanda de indemnización de perjuicios interpuesta, no existe una infracción a la ley 19.496, que tampoco existe dolo o culpa en el actuar de KLM, ni mucho menos existe un nexo de causalidad, por lo que los daños demandados en ningún caso podrían ser indemnizados; que, respecto al daño emergente, el demandante no sufrió el perjuicio patrimonial ascendente a la suma de USD 996.1 dólares, ya que se le pagó la suma de USD 1006.1, cantidad reconocida por la compañía, por lo que interpone excepción de pago total; que, respecto al daño moral, el demandante afirma haber sufrido un daño psíquico avaluado en

\$5.000.000; que dicha suma resulta ser improcedente, ya que no existe infracción alguna a la ley 19.496; que, el demandante sólo pretende un enriquecimiento que no tiene causa; ambas partes rindieron prueba documental, y la parte querellada y demandada formuló peticiones concretas al Tribunal;

- Que, a fojas 89 y 90, rola audiencia de absolución de posiciones decretada en autos, con la asistencia del abogado EMILIO ALFREDO DE IOANNES BECKER, por la parte querellante y demandante, del abogado PEDRO ANDRÉS COURT SPIKIN, por la parte querellada y demandada, y del absolvente **JOSÉ LUIS CAPDEVILA MARAMBIO**; el Tribunal procedió a abrir el sobre cerrado que se encontraba en custodia en Secretaría del Tribunal;

- Que, a fojas 94 y siguientes, rola respuesta a oficio decretado en autos, de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile;

- Que, a foja 125, con fecha 04 de agosto de 2.016, se ordenó traer los autos a la vista para dictar sentencia;

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

EN CUANTO A LA OBJECION DE DOCUMENTOS:

1.- Que, a fojas 85 y siguiente, la querellante objetó el siguiente documento: Copia simple de comprobante de pago realizado por KLM al querellante y demandante de autos, que consta de dos hojas, acompañado por la denunciada y demandada, rolante a fojas 78 y 79; que, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 346 N°3 del Código de Procedimiento Civil, se objeta dicho documento por falta de integridad y autenticidad, pues se trata de una planilla preparada por la propia denunciada y demandada, que no puede ser reconocido como comprobante de pago, porque no consta en donde se efectuó dicho pago, en qué Institución Bancaria, y por no constar con timbre de dicha Institución receptora del pago;

2.- Que, este sentenciador, apreciando los antecedentes de conformidad con la sana crítica, procederá en la parte resolutive del presente fallo, a acoger la objeción documentaria planteada respecto de los documentos rolantes a fojas 78 y 79. Para llegar a tal decisión se ha tenido en consideración que, estos constituyen un documento privado, que no han sido reconocidos en juicio por la persona o institución a cuyo nombre aparece otorgado el instrumento o la parte contra quién se hace valer; que tampoco consta su reconocimiento en otro instrumento público o en otro juicio diverso; que, por otra parte, uno de ellos no se encuentra redactado en idioma español; que, de conformidad a lo anterior, dichos documentos no constituyen plena prueba en cuanto a haberse materializado el traspaso de la suma ascendente a US 1.006,01 por parte de KLM a la tarjeta de crédito del querellante y demandante de autos;

EN CUANTO AL ASPECTO INFRACCIONAL:

3.- Que, de los antecedentes allegados al proceso, constituyen hechos no controvertidos por las partes, los siguientes: **a) Con fecha 02 de junio de 2.015, JOSÉ LUIS CAPDEVILA MARAMBIO** adquirió a través de la página de internet de la compañía aérea **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, en adelante también **KLM**, dos pasajes aéreos Santiago Buenos Aires, por la suma total de \$444.771; **b) Que, el querellante pagó dichos montos a través de su tarjeta Mastercard Black N°5536562015987226, del Banco BBVA, debitándose las sumas de US 347,36 y US 372,32, correspondientes; c) Que, sin embargo, junto con realizarse dichos cargos en su tarjeta, KLM efectuó dos cargos adicionales, que no correspondían al precio de la compra de los pasajes, el primero por la suma de US 36.779,20 y el segundo por la suma de US 34.313,64; d) Que luego, con fecha 15 de junio de 2015, KLM reversó las cantidades cargadas en forma errónea en la tarjeta de crédito del querellante, por las siguientes sumas: US 36.258,75 y US 33.828,08, quedando una diferencia pendiente de cargo de KLM;**

4.- Que, la parte querellada y demandada de autos, sostiene que, efectivamente, por una falla tecnológica involuntaria, se cargó en la cuenta del querellante una cantidad mayor al precio de los pasajes, por lo que con fecha 15 de junio de 2015 se realizaron dos abonos en la cuenta del querellante, por la suma de US 36.258,75 y US 33.828,08 quedando pendiente de pago una diferencia a favor del querellante ascendente a US 1.006,01, generada por las fluctuaciones del tipo de cambio, cantidad que fue pagada íntegramente por KLM con fecha 25 de junio de 2015; que junto con dicho pago, se le ofreció al querellante la suma de US 400 a través de un voucher y un up grade a primera en el viaje que realizó a Buenos Aires, en circunstancias que su boletos eran de clase económica;

5.- Que, la parte querellante y demandante para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos: **1.-** Copia correo de confirmación de compra de pasaje, ticket N°074-2494863531, rolante a fojas 2 y siguientes; **2.-** Copia correo de confirmación de compra de pasaje, ticket N°074-2494863532, rolante a fojas 5 y siguientes; **3.-** Copia estado de caso reclamado ante el SERNAC, iniciado con fecha 17 de junio de 2015, rolante a fojas 8; **4.-** Copia de respuesta de reclamo ante el SERNAC de fecha 24 de junio de 2015, rolante a fojas 9; **5.-** Copia estado de cuenta de tarjeta de crédito – cuenta internacional – del Banco BBVA, del querellante, rolante a fojas 11 y 12; **6.-** Copia detalle de movimiento de cuenta, BBVA, cuenta corriente 0504-0059-0100028257, de fecha 03 de Julio de 2015, rolante a fojas 13; **7.-** Copia documento de BBVA, operación por el monto de \$6.425.000, al tipo de cambio 642,5000000000, de fecha 03/07/2015, rolante a fojas 44; **8.-** Copia Resumen estado de cuenta internacional del titular José Luis Capdevila Marambio, de la tarjeta XXXX-7226, correspondientes a los meses de junio a diciembre de 2015 y enero y febrero de 2016, rolantes a fojas 45 y siguientes; **9.-** Correo electrónico de fecha 11 de Junio de 2015, emitido por Air France/KLM al demandante, rolantes a fojas 54; **10.-** Correo electrónico de 19 de Junio de 2015, enviado por Air France/KLM al demandante, rolante a fojas 55;

11.- Correo electrónico de fecha 22 de Junio de 2015, enviado por la abogada María Jesús Santos al demandante, rolante a fojas 56; **12.-** Correo electrónico de 24 de Junio de 2015, enviado por Air France/KLM al demandante, rolante a fojas 57; **13.-** Correos electrónicos de fecha 29 de Junio de 2015, entre el demandante y Carolina Jiménez de Air France/KLM, rolante a fojas 58; **14.-** Cadena de correos electrónicos de fechas 01, 21, 22, 27 y 30 de Julio de 2015, y 10, 11, 13 y 17 de agosto de 2015, enviados entre el demandante y Carolina Jiménez de KLM, rolantes a fojas 59 y siguientes; **15.-** Cadena de correos electrónicos de fechas 19 de junio de 2015, 13 de agosto de 2015 y 02 de octubre de 2015, enviados entre el demandante y customer-care@klm.com, rolantes a fojas 68, 69, 74 y 76;

6.- Que, la parte querellada y demandada para acreditar y fundamentar sus dichos, acompañó los siguientes documentos, a saber: **1.-** Correo electrónico de fecha 01 de Julio de 2015, enviado por Carolina Jiménez al querellante de autos, comunicándosele al Sr. Capdevila que el monto informado se encontraba debitado de la cuenta bancaria de KLM, adjuntándose cartola con el pago realizado con fecha 25 de junio, rolante a fojas 77; **2.-** Copia simple de documento denominado FIDELIO /FEUILLE DE DEPENSE KLM WEB, en idioma no español, rolante a fojas 78; y **3.-** Copia documento denominado SWIFT (copia), de fecha 25 de junio de 2015, rolante a fojas 79;

7.- Que, en relación a la infracción que le imputa el querellante al querellado, consistente en no respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se habría ofrecido la venta del pasaje aéreo según lo informado en el sitio web de la querellada, realizando esta última cargos ostensiblemente superiores al precio acordado, la querellada habría infringido el artículo 12 de la Ley 19.496; que así mismo, la querellada habría infringido el artículo 18 del mencionado cuerpo legal al cobrar un precio superior al informado; que, es así como, el querellado en su escrito de contestación declara: *“Como consecuencia de esa falla tecnológica, **mi representada involuntariamente cargó***

una cantidad mayor a la que correspondía en la compra de los dos pasajes que hizo el Sr. Capdevila con destino Buenos Aires que fueron individualizados en su querrela infraccional.”;

8.- Que, de los hechos investigados en la causa, como ya se ha hecho referencia, las partes están contestes en cuanto a que, habiéndose pagado el precio de los pasajes adquiridos por el querellante con fecha 2 de junio de 2016, KLM procedió a cobrar adicionalmente una cifra muy superior, y sólo recién con fecha 15 de junio de 2015 a reembolsar la mayor parte de la suma cobrada en exceso; que, la querellada manifiesta que, la suma cobrada en exceso al querellante en su tarjeta de crédito, tuvo su origen en una falla tecnológica a nivel mundial, lo que constituyó un imprevisto, no existiendo por tanto responsabilidad de su parte en dichos hechos por lo que no incurrió en infracción a la ley 19.496; que, al efecto, la querellada no acompaña antecedente alguno que dé cuenta de la falla a que hace alusión en su escrito de contestación, no constando por tanto a este Sentenciador, **que la causa de tal cobro haya tenido su origen en un hecho fortuito o fuerza mayor que pudiera liberarlo de su responsabilidad en tales sucesos;** que, en otro orden de ideas, las circunstancias alegadas en su defensa por el querellado, en cuanto a que el cobro en exceso se originó en un imprevisto, no acreditado en autos, aunque ello así hubiese ocurrido, el querellado debió de haber tomado en forma inmediata todas las providencias necesarias a fin de restituir a la mayor brevedad posible el total de las sumas de dinero cobradas en exceso y no luego de transcurridos 13 días desde el cobro de las mismas;

9.- Que, los artículos 12 y 18 de la Ley 19.496, disponen: Artículo 12.- “Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.”; Artículo 18.- “Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado.”;

10.- Que, es de conocimiento general y público, que el proveedor, **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, es una empresa relevante en el mercado de transporte aéreo de pasajeros, y que tiene una larga trayectoria en dicho rubro; que, por tanto, estamos frente a un proveedor, persona jurídica, que habitualmente desarrolla la actividad de comercialización de transporte aéreo, siendo especialista en dicho mercado, **por lo que dispone de toda la información sobre las características esenciales del servicio ofrecido**; que por otra parte, el querellante, a la luz de la ley 19.496, es un consumidor, persona natural, que adquirió en virtud de un acto jurídico oneroso un ticket aéreo, para disfrutarlo como destinatario final;

11.- Que, en razón de los considerandos precedentes, el proveedor, **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, infringió el **artículo 12 de la ley 19.496**, toda vez que el querellado no respetó los términos y condiciones bajo las cuales se acordó con el consumidor la venta de los tickets o pasajes aéreos, al cobrar un precio ostensiblemente superior al acordado; que, asimismo, en virtud del **artículo 18** del mencionado cuerpo legal, incurrió **KLM** en infracción a las normas de la ley 19.496, al cobrar un precio superior al informado al querellado, cargando en la tarjeta de crédito del consumidor la suma adicional ascendente US 70.086,83;

12.- Que, las circunstancias alegadas en su defensa por el querellado no se encuentran suficientemente acreditadas en autos y aunque ellas así hubiesen ocurrido en los hechos denunciados, no podrían considerarse como circunstancias justificantes o exculpantes, toda vez que la Ley 19.496 es clara y expresa al disponer las obligaciones a que están sujetos los proveedores en sus relaciones comerciales con los consumidores, las cuales según se expresan en los considerandos precedentes fueron infringidas;

13.- Que, atendido lo dispuesto en el artículo 14 inciso 1° de la Ley N° 18.287: *“El juez apreciará la prueba y los antecedentes de la causa, de*

acuerdo con las reglas de la sana crítica”, y que, conforme a lo preceptuado en el inciso 2º, “Al apreciar la prueba de acuerdo con dichas reglas, el tribunal deberá expresar las razones jurídicas y las simplemente lógicas, científicas o técnicas en cuya virtud les asigne valor o las desestime. En general, tomará en especial consideración la multiplicidad, gravedad, precisión, concordancia y conexión de las pruebas y antecedentes del proceso que utilice, de manera que el examen conduzca lógicamente a la conclusión que convence al sentenciador”;

14.- Que, así expuestos los hechos, nadie puede ser condenado sino cuando el Tribunal que lo juzgue haya adquirido por los medios de prueba legal, la convicción de que realmente se ha cometido un hecho sancionable y que en él ha correspondido participación y responsabilidad al querellado;

15.- Que, en la especie, de los antecedentes de la causa, ponderados en la forma señalada por la disposición legal transcrita, emanan pruebas múltiples, graves, precisas, concordantes y conexas, que conducen lógicamente a concluir a este Sentenciador que, **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, representada legalmente por don **FABIO ANDALORO**, ha infringido las siguientes disposiciones de la Ley 19.496, **artículos 12 y 18**, motivos por los cuales, este sentenciador procederá a acoger la querrela de autos en la forma como se dispondrá en la parte resolutive de esta sentencia;

EN EL ASPECTO CIVIL:

16.- Que, luego, habiendo quedado establecida la responsabilidad infraccional del demandado de autos, corresponde analizar la relación de causalidad entre la conducta infraccional del querellado y los daños producidos al querellante;

17.- Que, al respecto, el **artículo 3 letra e) de la Ley 19.496**, dispone: *“Son derechos y deberes básicos del consumidor: e) El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea;”*; que el **artículo 50 incisos 1º y 2º del mismo cuerpo legal**, prescribe: *“Las acciones que derivan de esta ley, se ejercerán frente a actos o conductas que afecten el ejercicio de cualquiera de los derechos de los consumidores. El incumplimiento de las normas contenidas en la presente ley dará lugar a las acciones destinadas a sancionar al proveedor que incurra en infracción, anular las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión, obtener la prestación de la obligación incumplida, hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores, **a obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda**”*; que, en efecto, el legislador establece en estos artículos, el principio de la reparación integral y adecuada del daño en materia de protección al consumidor, al incorporar tanto el daño material como moral, y además establece que esta indemnización deberá ser la apropiada conforme las consecuencias que se siguen de la infracción del proveedor;

18.- Que, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, y probar el daño reclamado, el demandante de autos rindió la siguiente prueba documental: **1.-** Copia estado de cuenta de tarjeta de crédito internacional del querellante, correspondiente al mes de julio de 2015, rolante a fojas 11 y siguientes; **2.-** Copia detalle de movimiento de cuenta, BBVA, cuenta corriente 0504-0059-0100028257, de fecha 03 de Julio de 2015, rolante a fojas 13; **3.-** Copia documento de BBVA, operación por el monto de \$6.425.000, al tipo de cambio 642,5000000000, fecha 03/07/2015, forma de pago: cuenta N°05040059720100028257, José Luis Capdevila Marambio, forma de abono: efectivo, rolante a fojas 44; **4.-** Copia Resumen estado de cuenta internacional del titular José Luis Capdevila Marambio, de la tarjeta

XXXX-7226, correspondientes a los meses de junio a diciembre de 2015 y enero y febrero de 2016, rolantes a fojas 45 y siguientes; **5.-** Correo electrónico de fecha 11 de Junio de 2015, emitido por Air France/KLM al demandante, rolantes a fojas 54; **6.-** Correo electrónico de 19 de Junio de 2015, enviado por Air France/KLM al demandante, rolante a fojas 55; **7.-** Correo electrónico de fecha 22 de Junio de 2015, enviado por la abogada María Jesús Santos al demandante, rolante a fojas 56; **8.-** Correo electrónico de 24 de Junio de 2015, enviado por Air France/KLM al demandante, rolante a fojas 57; **9.-** Correos electrónicos de fecha 29 de Junio de 2015, entre el demandante y Carolina Jiménez de Air France/KLM, rolante a fojas 58; **10.-** Cadena de correos electrónicos de fechas 01, 21, 22, 27 y 30 de Julio de 2015, y 10, 11, 13 y 17 de agosto de 2015, enviados entre el demandante y Carolina Jiménez de KLM, rolantes a fojas 59 y siguientes; **11.-** Cadena de correos electrónicos de fechas 19 de junio de 2015, 13 de agosto de 2015 y 02 de octubre de 2015, enviados entre el demandante y customer-care@klm.com, rolantes a fojas 68, 69, 74 y 76;

19.- Que, a su vez, el demandado, a los efectos de acreditar y fundamentar sus alegaciones, rindió la siguiente prueba documental:

1.- Correo electrónico de fecha 01 de Julio de 2015, enviado por Carolina Jiménez al querellante de autos, comunicándosele al Sr. Capdevila que el monto informado se encontraba debitado de la cuenta bancaria de KLM, adjuntándose cartola con el pago realizado con fecha 25 de junio, rolante a fojas 77; **2.-** Copia simple de documento denominado FIDELIO /FEUILLE DE DEPENSE KLM WEB, en idioma no español, rolante a fojas 78; y **3.-** Copia documento denominado SWIFT (copia), de fecha 25 de junio de 2015, rolante a fojas 79;

20.- Que, la parte demandante a fojas 14 y siguientes, exige el pago de una indemnización de perjuicios ascendente a la suma de **novecientos noventa y seis coma cero un dólares de los Estados Unidos de América** (US 996,01), por concepto de daño emergente, y **cinco**

millones de pesos (\$5.000.000), por concepto de daño moral, más intereses corrientes, reajuste y costas;

21.- Que, la parte querellante y demandante sostiene que, por una parte, la diferencia generada en su tarjeta de crédito, por los cargos adicionales realizados por KLM y luego la reversa de otros montos, generó una diferencia a su favor ascendente a US 996,01, suma de dinero que no ha sido pagado por KLM a la fecha; que, asimismo, el cargo adicional realizado por KLM durante más de 15 días, le generó perjuicios al no poder disponer de su tarjeta bancaria durante dicho lapso de tiempo, más los intereses respectivos;

22.- Que, en relación al **daño emergente** reclamado por el demandante, a fojas 89 y 90, consta en autos la absolución de posiciones de **JOSÉ LUIS CAPDEVILA MARAMBIO** al tenor del pliego de posiciones que rola a fojas 88; que, de conformidad a dicha declaración, el absolvente, respecto a la posición número 6, que señala: “Para que diga cómo es efectivo que la cantidad de dinero mencionada en el número anterior (US 1006,01) se encuentra íntegramente pagada, según documento que a continuación se le exhibe”, este declaró lo siguiente: **“El diferencial no ha sido abonado de manera similar a como fue abonado todo el resto hasta el día de hoy”**;

23.- Que, en relación a la respuesta al oficio decretado en autos por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile, rolante a fojas 94 y siguientes, se menciona en la carta conductora que se adjuntan cartolas de la tarjeta de crédito Mater Card N°4508-3820-0156-95498 por los meses de Junio a Noviembre de 2015, no correspondiendo dicho número al de la tarjeta de crédito Master Card utilizada por la demandante para realizar los pagos de los tickets aéreos; que, sin perjuicio de ello, en las cartolas que se acompañan, se indica el número correcto de la tarjeta de crédito Master Card, de fechas 18/06/2015, 21/07/2015, 20/08/2015, 22/09/2015, 20/10/2015 y 19/11/2015, **pero no se acompaña el detalle de la cuenta internacional de la señalada tarjeta de crédito**;

24.- Que, en relación a la prueba documental acompañada por la demandante, a las alegaciones y defensas de las partes, estas dan cuenta de los cobros excesivos realizados por **KLM** en la tarjeta de crédito del demandante tarjeta Mastercard Black N°5536562015987226, del Banco BBVA, como del abono de las sumas realizadas por KLM en la misma tarjeta de crédito del demandante, pero por un monto inferior a dichos cargos, quedando un saldo pendiente de abono ascendente a la suma de US 1.006,01; que, revisados los resúmenes de estados de cuenta internacional acompañados en autos, **no hay constancia que KLM haya reembolsado la suma antes indicada;**

25.- Que, por otra parte, la demandada, en su escrito de contestación, en relación a los cargos efectuados en exceso en la tarjeta de crédito de la demandante, rolante a fojas 39 y siguientes, manifiesta: *“Al respecto, la parte querellante reconoce que con fecha 15 de junio del año pasado se realizaron dos abonos a su tarjeta de crédito internacional por la suma de US 36.258,75 y US 33.828,08 respectivamente, quedando pendiente de pago una diferencia a su favor de US 1.006,01. En visto de lo expresado en el párrafo anterior, KLM se volvió a poner en contacto con el querellante y por escrito le manifestó que como consecuencia de las fluctuaciones del tipo de cambio entre el valor de la compra en pesos de los pasajes y el cargo debitado en su tarjeta de crédito se podría haber producido una diferencia menor, pero que en todo caso la cantidad sería restituida íntegramente.”;*

26.- Que, de conformidad a los considerandos precedentes, este Sentenciador ha llegado al convencimiento que, en relación al daño emergente reclamado por el demandante, corresponde acoger el reclamo toda vez que, de las pruebas acompañadas, **KLM** no ha reintegrado la diferencia generada a raíz del cargo en exceso efectuado y el posterior reintegro realizado por esta; que conforme a lo anterior, este Sentenciador dispondrá el pago al demandante de la suma ascendente **novecientos noventa y seis coma cero un dólares de los Estados**

Unidos de América (US 996,01), equivalentes al día de hoy a **seiscientos setenta mil cuatrocientos ochenta y cuatro pesos (\$ 670.484)**, por concepto de daño emergente, en la forma en lo dispondrá en la parte resolutive del fallo; que, asimismo, y por tal razón, este Sentenciador rechaza la excepción de pago interpuesta al efecto por la demandada;

27.- Que, en relación al **daño moral** demandado, nuestra doctrina y reciente jurisprudencia, han aceptado mayoritariamente que, el concepto de daño comprende el “perjuicio, dolor o molestia” que se cause, por lo cual, en su significado natural y obvio, debe entenderse no sólo el perjuicio pecuniario sino también el inmaterial que se provoque; que la postura moderna tiende a la protección absoluta de la persona, tanto en su ámbito personal como patrimonial, principio que por lo demás se encuentra consagrado en nuestra Constitución Política, artículos 19 N°1 y 4°; que, de esta forma, resulta ser la postura generalizada en cuanto a la procedencia del daño moral, tanto en materia de responsabilidad extracontractual como contractual, como así lo han sostenido diversos autores nacionales, entre ellos, Leslie Tomasello Hart, René Abeliuk Manasevich, Ramón Domínguez Águila; que nuestros Tribunales Superiores de Justicia, han adoptado también esta postura en diversos fallos, como se puede apreciar en la sentencia de fecha 2/10/2013, Rol 86074-12, de la Corte Suprema, sentencia de fecha 9/04/2010, rol 6-10, dictada por la Corte de Apelaciones de Coyhaique, y sentencia de fecha 30/11/2009, Rol 33-09, dictada por la Corte de Apelaciones de La Serena;

28.- Que, en cuanto al daño moral demandado, derivado de la infracción incurrida por el proveedor, consistente en cobrar un precio muy superior al informado y acordado en la venta de pasajes aéreos, exceso que en su mayor parte fue reintegrado transcurridos 13 días desde la fecha de su cargo, lógicamente debió implicar un malestar e incomodidad en el consumidor; que al efecto, el demandante acompañó dos documentos que dicen relación con la compra de US 10.000 al no

poder disponer de su tarjeta de crédito por haberse excedido en el cupo máximo de la misma, documentos que rolan a fojas 13 y 44; que, el demandante acompaña una serie de correos electrónicos dirigidos tanto a la abogada de la demandada, María Jesús Santos, mjsantos@baranda.cl, como al Servicio al Cliente de KLM, customer-care@klm.com, desde el 11 de junio de 2015 al 02 de octubre de 2015, rolantes a fojas 54 y siguientes, en virtud de los cuales por una parte se informa al demandante el cobro excesivo realizado por parte de KLM y el demandante a su vez reclama el saldo pendiente de reembolso por parte de KLM; conforme a lo anterior, durante aproximadamente 3 meses el demandante insistió a los empleados y asesores de KLM el pago de lo adeudado, sugiriendo inclusive la posibilidad de reunirse para solucionar este tema; que, consecuentemente con lo anterior, este Sentenciador dispondrá en la parte resolutive del presente fallo que el querellado deberá pagar al querellante, a título de daño moral, la suma ascendente a **trescientos mil pesos (\$300.000)**, disponiéndolo así en la parte resolutive del fallo;

29.- Que, este sentenciador, conforme a los considerandos anteriores, ha regulado prudencialmente la indemnización que la parte demandada deberá pagar a la demandante en la suma de **novcientos setenta mil cuatrocientos ochenta y cuatro pesos (\$ 970.484)**, por concepto de **daño emergente y daño moral**, más reajustes, sin intereses y sin costas;

30.- Que, la indemnización señalada precedentemente, deberá ser pagada reajustada en el mismo porcentaje de variación del I.P.C., determinado por el Instituto Nacional de Estadísticas, entre el mes de **mayo del año 2.015**, mes anterior al de ocurrido los hechos investigados en autos, y el mes a aquel en que se pague total y definitivamente dicha indemnización, sin costas;

Por estas consideraciones y teniendo presente lo dispuesto en los artículos 14, 17 y 23 de la Ley N°18.287, artículo 3 letra e), 12, 18, 24, 50 y 50 A de la Ley N° 19.496 y demás pertinentes de la Ley N° 15.231;

SE DECLARA

EN CUANTO A LA OBJECCIÓN DOCUMENTAL PLANTEADA:

PRIMERO: QUE, SE ACOJE la objeción de documentos formulada a fojas 85 y siguientes, en atención a lo fundamentado en el considerando dos de este fallo.

EN EL ASPECTO INFRACCIONAL:

SEGUNDO: QUE, HA LUGAR a la querrela infraccional de fojas 14 y siguientes y se condena a **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, representada legalmente por don **FABIO ANDALORO** ambos domiciliados en calle Joaquín Montero N°3.000, piso 2, comuna de Vitacura, al pago de una **multa equivalente a TREINTA UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES (30 UTM)** a beneficio fiscal, por infringir lo dispuesto en los artículos 12 y 18 de la Ley N° 19.496;

EN MATERIA CIVIL:

TERCERO: QUE, SE ACOGE la demanda de indemnización de perjuicios de fojas 14 y siguientes y se condena a **KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN**, representada legalmente por don **FABIO ANDALORO** ambos domiciliados en calle Joaquín Montero N°3.000, piso 2, comuna de Vitacura, al pago de la suma de **novecientos setenta mil cuatrocientos ochenta y cuatro pesos (\$ 970.484)**, por concepto de **daño emergente y daño moral**, suma que deberá reajustarse en la forma establecida en el considerando N°30 de este fallo, sin intereses y sin costas;

ANÓTESE.

NOTIFÍQUESE PERSONALMENTE O POR CÉDULA.

DESPÁCHESE ORDEN DE RECLUSIÓN NOCTURNA EN CONTRA DE FABIO ANDALORO, EN SU CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL DE KLM COMPAÑÍA REAL HOLANDESA DE AVIACIÓN, SI NO PAGARE LA MULTA IMPUESTA, DENTRO DE QUINTO DÍA, POR VÍA DE SUSTITUCIÓN Y APREMIO.

REMÍTASE COPIA AUTORIZADA DE LA PRESENTE SENTENCIA, AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 58 BIS, DE LA LEY N° 19.496.

ARCHÍVESE EN SU OPORTUNIDAD.

DECTADO POR DON PATRICIO AMPUERO CORTÉS, JUEZ TITULAR



AUTORIZADA POR NATALIA VICUÑA LAMBERT, SECRETARIA