

San Bernardo, diecinueve de diciembre de dos mil dieciocho.

VISTOS Y TENIENDO PRESENTE;

1°) Que, a fojas 05, **RICARDO HENRÍQUEZ MELLADO**, cédula nacional de identidad n°12.356.939-3, comerciante, domiciliado en Pasaje Antonio Beltrán n°235, Villa El Olivo A, comuna de San Bernardo, interpone querrela infraccional en contra de Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile, rut n° 97.032.000-8, representado legalmente conforme lo dispuesto en el artículo 50 letras C y D por don Manuel Antonio Olivares Rossetti, ambos domiciliados en Avenida Costanera Sur n°2710-torre A, Parque Titanium, comuna de Las por infracción a los artículos 12 y 23 de la ley sobre protección de los derechos de los consumidores;

2°) A fojas 10, comparece **Ricardo Henríquez Mellado**, antes individualizado, quién expresa que el día 05 de octubre de 2017, tomó un vale vista en el BBVA, sucursal San Bernardo, a 90 días de plazo, por la cantidad de \$4.231.957, agrega que lo llamaron por teléfono de la sucursal para decirle que faltaba una firma suya, ya que no habían podido "sacar la plata" del Banco Estado. Indica que al acercarse a la sucursal como a los dos días, habló con la ejecutiva, quien le confirmó que no le podían cobrar el vale vista al Banco Estado así es que le habían hecho la firma, que la falsificaron para poder cobrar el vale vista y así tener el dinero en el BBVA. Señala que

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 29 de 24 de 19



solicitó hablar con la jefa de la sucursal, a quien le manifestó que había un problema ya que le habían hecho la firma, y que además habían sido negligentes ya que con ello perdió 07 días de intereses por falta de firma lo que ocurrió entre los días 05 y 12 de octubre, quedando comprometidos a llamarlo antes de los 90 días de vencimiento del documento para solucionar lo de los intereses, lo cual nunca ocurrió. Expresa además, que el 12 de abril de 2018 concurrió a la sucursal del banco ubicada en Colón con Urmeneta para retirar \$300.000 del monto inicial del vale vista, y que cumpliendo con los requisitos para ello, se le negó la posibilidad de retirar ese dinero argumentando que él los había demandado en el Superintendencia de Bancos y en la Fiscalía, lo cual era efectivo, debido a que le falsificaron la firma. Señala que lo querían obligar a retirar todo el dinero depositado, a lo cual él se negó procediendo a grabar con su teléfono móvil lo sucedido, pidiéndole que abandonara la sucursal, continuando con el registro de video desde la vereda, hasta donde a los pocos minutos llegó Carabineros a quienes les comentó que un guardia lo agredió y amenazó con pegarle afuera, terminando ambos detenidos por amenazas, pasando por la audiencia de control de detención el día 13 de abril pasado, donde le decretaron la prohibición de acercarse a la sucursal y al guardia. Agrega que durante la noche que estuvo detenido no comió ni pudo beber líquidos, y que su hijo quedó esperándolo ya que viven solos porque tiene su

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL
San Bernardo, 29 de 04 de 19



cuidado personal, por lo que una vecina se tuvo que hacer cargo de él. Señala que realizó reclamo al Sernac y a la Superintendencia de Bancos. Que lo vivido le causó daños patrimoniales y morales, los que se incrementan hasta el día de su indagatoria;

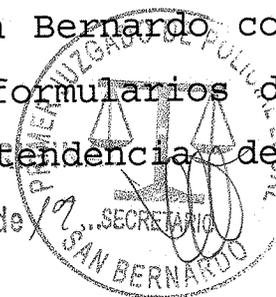
3°) A fojas 16, don Ricardo Henríquez Mellado, antes individualizado, complementó las acciones interpuestas en autos en el sentido de señalar que el día 12 de abril de 2018, fue detenido por funcionarios de la 62 Comisaría de Carabineros de esta comuna, saliendo del tribunal el día 13 de abril de 2018, a las 13:00 hrs., ello por los cargos efectuados por el Banco BBVA, sucursal San Bernardo;

4°) A fojas 13, consta la certificación del señor secretario del tribunal por el envío de la notificación por carta certificada al querellante y demandante, citándolo al comparendo de contestación, conciliación y prueba;

5°) Que, a fojas 25, rola acta de notificación al Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile, de la querrela infraccional, de la demanda civil y complementación de fojas 12 deducidas en autos;

6°) Que, a fojas 23, el querellante y demandante civil acompañó los documentos rolantes en fojas 14 a 22, consistentes en copia simple de la denuncia efectuada en la Fiscalía Local de San Bernardo con fecha 01 de febrero de 2018, y dos formularios de reclamo interpuestos en la Superintendencia de

San Bernardo, 29 de 04 de 19



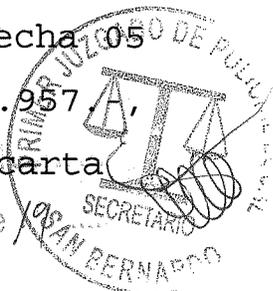
Bancos e Instituciones Financieras con fecha 19 de marzo y 03 de abril ambos del 2018;

7°) Que, a fojas 38, se realiza la audiencia de contestación, conciliación y prueba con la sola comparecencia de Alejandro Traujtmann Spiltmann, apoderado de la parte querellada y demandada civil Banco Bilbao Viscaya Argentaria Chile y en rebeldía del querellante y demandante civil Ricardo Henríquez Mellado. En esta oportunidad la parte querellada y demandada contestó las acciones deducidas, solicitando el rechazo con costas de ambas acciones por no ser efectivos los hechos en que se fundan, y en subsidio, contestando la demanda civil solicita rebajar considerablemente los montos demandados por no encontrarse acreditados los perjuicios y por ser exageradas las sumas solicitadas, ello mediante presentación que se agregó como parte del acta a fojas 36. Ninguna de las partes rindió prueba y no se produjo conciliación;

8°) Que, a fojas 38 vuelta, se ordenó que ingresaran los autos para fallo;

9°) Que, con el mérito de lo obrado en el proceso, que consiste solo en lo expuesto a fojas 10 por el querellante y demandante Ricardo Henríquez Mellado, y los documentos de fojas 01 a 04 del proceso, consistentes en la copia simple de un vale a la vista n° 10533029 Banco Estado de fecha 05 de octubre de 2017, por la cantidad de \$4.231.957, con firmas y timbres ilegibles, en fojas 03 carta

Copia conforme a fojas 03 carta
San Bernardo, 29 de 04 de 2018



suscrita por Paula Canessa Rossi, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Chile, de fecha 24 de abril de 2018 dirigida al Director de Conducta de mercado, de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y a fojas 04 el reclamo efectuado al Sernac de fecha 10 de julio de 2018, además de los documentos rolantes en fojas 14 a 22, consistentes en copia simple de la denuncia efectuada en la Fiscalía Local de San Bernardo con fecha 01 de febrero de 2018, y dos formularios de reclamo interpuestos en la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras con fecha 19 de marzo y 03 de abril ambos del 2018, documentación que no fue reiterada en la audiencia de estilo de fecha 27 de noviembre de 2018, y que sin perjuicio de ello al constituir copias simples y emanar de terceros que no han sido parte del proceso, los cuales no comparecieron a reconocerlos y, sin contar con otros antecedentes, esta Sentenciadora no podrá emitir un pronunciamiento infraccional condenatorio puesto que no ha logrado formarse la convicción respecto a la ocurrencia, circunstancias y, especialmente a la participación que habrían tenido las partes del presente proceso en los hechos investigados;

10°) Que, al analizar la responsabilidad contravencional, ya se concluyó que, apreciada la prueba aportada al proceso, esta Sentenciadora no se ha formado convicción respecto a que la querellada haya tenido responsabilidad en los hechos denunciados, y sobre la efectiva ocurrencia de los mismos en los términos sostenidos por el querellante. En razón de lo anterior, al no haberse acreditado de manera legal y

San Bernardo, 29 de 04 de 19



suficiente la imputabilidad de los hechos, y la conducta infraccional denunciada, en definitiva la demanda civil interpuesta será rechazada en su totalidad;

Por estas consideraciones y teniendo además presente lo dispuesto en los arts. 13, 14 y 63 de la Ley 15.231.; Arts. 1, 3 letra d y e, 12, 23, 24, y 50 A de la Ley 19.496.-; y arts. 1547, 1698, y 2329 del Código Civil;

SE DECLARA:

A) Que, no existiendo antecedentes suficientes para fundamentar un fallo condenatorio, no se hace lugar a la querrela de lo principal de fojas 05 de autos.

B) Que, se rechaza la demanda civil del primer otrosi de fojas 05 de autos, en todas sus partes.

C) Que, no se condena en costas a la querellante y demandante, por estimarse que tuvo motivos plausibles para litigar.

Anótese, notifíquese, comuníquese al Sernac una vez ejecutoriado y archívense los antecedentes en su oportunidad.

Rol n° 5696-5-2018.

DICTADA POR DOÑA INÉS ARAVENA ANASTASSIOU. JUEZ TITULAR.

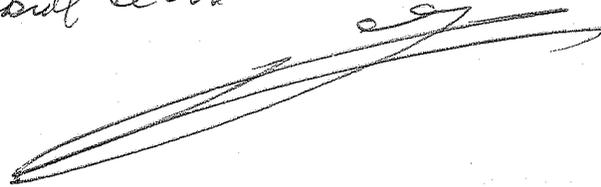
AUTORIZADA POR DON EDUARDO CUEVAS GARCÍA.
TITULAR.

COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 29 de 04 del 19



En el Oficio que la sentencia se encuentra referida a pgs 39 y
siguientes se encuentra firmada y ejecutoriada -
San Fernando, 29 de Abril de 2018



COPIA CONFORME CON SU ORIGINAL

San Bernardo, 29 de 04 de 2018



