

AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Nombre:

Telf:

Me dirijo al servicio de atención al cliente de. _____ como titular de la cuenta corriente n°. con el fin de reclamar la devolución del importe de las comisiones indebidamente cobradas, en concepto de comisiones de descubierto y gastos de reclamación de saldo deudor POR UN IMPORTE DE :

Todas estas comisiones las cuales reclamo me sean devueltas, tienen el mismo origen, que no es otro que las situaciones de descubierto es decir, la falta de saldo en cuenta a la hora de atender un cargo el retraso es en el abono de una cuota o devolución de un pago. No obstante, dichas situaciones ya son penalizadas por la entidad mediante un tipo de interés de demora suficientemente elevado.

El cobro de las referidas comisiones es ilegal, pues no obedece ni a un servicio solicitado previamente por quien suscribe este escrito, ni a un servicio efectivamente prestado por la compañía, ni a un gasto que haya debido asumir esta, puesto que de hecho, la entidad nunca me ha reclamado nada, habiéndose limitado a repercutir en mi cuenta las referidas comisiones de forma automática y sistémicamente.

Lo anterior es contrario a la legislación vigente y , en concreto, vulnera la siguiente normativa:

- Ley 10/2014 de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, cuyo artículo 5 (protección del cliente de entidades de crédito) apartado que establece que:
- Solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos de servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos que puedan ser acreditados.
- Orden EHA/2899/2011, de octubre sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, cuyo artículo Comisiones expresa que:

Solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados.

Entiende el Banco de España que la aplicación automática de estas comisiones, tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, sino que las entidades deben tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente, analizar en cada caso la procedencia de llevar a cabo la reclamación y acreditar que efectivamente han realizado gestiones encaminadas al recobro, en suma una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca podría calificarse como una gestión necesaria e individualizada que ampare la repercusión de la comisión.

Redunda que se devengo está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor, algo que, a juicio del Banco de España, no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador.

Esta es la tesis mantenida por numerosas resoluciones de diferentes Audiencias Provinciales, entre las que cabe citar, a los menos efectos ejemplificados, las siguientes:

-Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante de 12 de enero de 2000 y de 22 de septiembre de 2004.

-Sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias de 9 de noviembre de 2000.

- Sentencia de la Audiencia Provincial de Ciudad Real, de 24 de marzo de 2014.
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 11 de junio de 2012, de 13 de mayo de 2014, de 27 de enero de 2009 y de 27 de julio de 1999.
- Sentencias de la Audiencia Provincial de Málaga de 21 de febrero de 2012, de 14 de junio de 2009 y de 23 de mayo de 2013.

Quiero manifestar que me he enterado hace unos días de que el cobro de citadas comisiones era improcedente, gracias al asesoramiento de una(asociación especializada en este tipo de asuntos, asociación que tiene un amplio historial de

dinero recuperado a su entidad entre otras), ya que mi conocimiento de la normativa bancaria es casi nulo, al contrario de lo que debe ser exigible a su entidad, con el añadido de la escrita aplicación y cumplimiento de la normativa de transparencia bancaria.

Además de que cada vez que he acudido a una sucursal de su entidad interesándose por el origen y la legalidad de esas comisiones, los empleados que me atendieron siempre me aseguraron que eran totalmente legales, que figuraban en el contrato y que no se podían reclamar.

Por lo que indicó que redundaría en la banalidad en el caso de invocar al principio de los actos propios, al consentimiento tácito o a la inseguridad jurídica.

De tal forma, habida cuenta de que su entidad ha descuidado negligentemente el cumplimiento de sus deberes, no podrá recurrir al contenido de los extractos bancarios, a los efectos de reducir o aminorar el alcance de su responsabilidad en el cumplimiento de la normativa y códigos de buenas prácticas bancarias.

Dicha conclusión se deriva de la especial diligencia exigible a las entidades bancarias que, como es sobradamente conocido, no pueden referenciarse a la que se pudiera requerir a un ciudadano medio, sino a la que debe asumir aquel que se dedica profesionalmente al sector de la actividad crediticia y, por eso, no he procedido antes a reclamar.

Les agradeceré que me devuelvan la cantidad que reclamo.

Sin más que añadir, quedando a la espera de sus noticias, reciban un cordial saludo.

Nombre

DNI:

Teléfono:

Domicilio

Firma: