

AL DIRECTOR DE LA SUCURSAL de Banco XXXXXXXX en Avda. /calle XXXXXXXX PARA ANTE EL SERVICIO DE RECLAMACIONES/ATENCIÓN AL CLIENTE DE ESTA ENTIDAD FINANCIERA

D/Dª. XXX, DNI XXX, con domicilio a efecto de notificaciones en XXX, ante esta entidad comparezco y, como más procedente resulte, **DIGO:**

Que soy cliente de esta entidad financiera, teniendo contratada con la misma los siguientes productos:

- Cuenta corriente con número de IBAN: XXX

Mediante este escrito vengo a formular **RECLAMACIÓN** en los términos previstos en la Ley General de Consumidores y Usuarios, en base a las siguientes

ALEGACIONES

PRIMERA. - COMISIONES COBRADAS. -

Que he comprobado el cobro de las siguientes comisiones:

- 1) XXX.-€ el pasado día XXX por el concepto “Comisiones servicios información expansión negocios”.
- 2) XXX.-€ el pasado día XXX por el concepto “Comisiones servicios información expansión negocios”.

Desconozco desde cuando se me vienen imputando estas comisiones.

SEGUNDA. - ILEGALIDAD DE LAS COMISIONES COBRADAS. -

Habida cuenta la legalidad vigente y aplicable a los hechos, considero que estamos ante un COBRO INDEBIDO por tal concepto, a tenor de lo dispuesto, entre otros, en los siguientes preceptos:

A) Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios:

Artículo 3 Comisiones

*1. Las comisiones percibidas por **servicios prestados** por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes.*

Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

B) Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Norma tercera

Tarifas de comisiones

*1. Todas las Entidades de Crédito establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a la clientela **por las operaciones o servicios realizados** o iniciados en España, sin otras limitaciones que las contenidas en la Orden y en la presente Circular.*

Las tarifas comprenderán todas las operaciones o servicios que la Entidad realiza habitualmente.

Podrán excluirse de las tarifas las comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular, y las que puedan corresponder a garantías crediticias, a aseguramiento de emisiones privadas y a servicios de factoraje sin recurso.

*En las tarifas de comisiones y gastos repercutibles se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. **No se tarificarán servicios u operaciones no practicados.** Tampoco se incluirán en las tarifas, sin perjuicio de su reflejo en los contratos correspondientes, las penalizaciones o indemnizaciones que deba pagar el cliente por incumplimiento de sus obligaciones contractuales o que sean consecuencia expresa de la compensación del lucro cesante en que incurra la entidad”.*

Habida cuenta que la referida comisión, al menos, **NO SE CORRESPONDE CON SERVICIOS EFECTIVAMENTE PRESTADOS O GASTOS HABIDOS** por la misma, o, caso de existir, no han resultado probados, es por lo que tal comisión, o cualquier otra que se pueda imponer y se encuentre en esos mismos parámetros, resultan indebidas, y **debe procederse de forma inmediata a su devolución** –de la comisión referida de 1.2.2017 y de todas aquellas que se hayan podido cargar en el pasado- y al **cese definitivo de su cobro en el futuro.**

TERCERA. – CRITERIO DEL BANCO DE ESPAÑA. -

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recoge este criterio en su memoria del servicio de reclamaciones:

“Es criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España que el adeudo de esta comisión sólo puede ser posible si, además de aparecer recogida en el contrato, se acredita que:

- *Su devengo está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor (algo que, a juicio de este Servicio, no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador).*
- *Es única en la reclamación de un mismo saldo. No obstante, se considera que su adeudo es compatible con la repercusión de los gastos soportados por la entidad como consecuencia, en su caso, de la intervención de terceros en las gestiones de reclamación (por ejemplo, notaría).*
- *Dada su naturaleza, su cuantía es única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose, por tanto, tarifas porcentuales.”*

Además, y como criterio adicional, se considera que la aplicación automática de dicha comisión no constituye una buena práctica bancaria, ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente. En efecto, solo cuando se analiza, caso por caso, la procedencia de llevar a cabo cada reclamación, se justifica, bajo el principio de la buena fe, la realización de gestiones individualizadas de recuperación.

CUARTA. - RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL SUPREMO. -

El Tribunal Supremo también se ha pronunciado y ha anulado el cobro de una comisión por descubierto. El Alto Tribunal considera que esta comisión no cumple las condiciones del Banco de España, ya que se cobran de manera automática sin tener en cuenta otras circunstancias.

Por lo anterior,

SOLICITO A ESTA ENTIDAD FINANCIERA, Que se digne admitir el presente escrito, y tener por formulada la reclamación que contiene para que en definitiva y a la mayor brevedad posible, se sirva **ORDENAR LA DEVOLUCIÓN DE LAS COMISIONES INDEBIDAMENTE COBRADAS** y cese en el cobro de las mismas en un futuro.

Barcelona, a **XXX**

Nombre y apellidos