

## Documentos intereses/ comisiones/ mala praxis

Soy titular de la tarjeta (cuenta o préstamo) \_\_\_\_\_ respecto de la cual desearía poner de manifiesto la siguiente irregularidad: la repercusión en mi cuenta de Gastos de Reclamación por importe de 00 € anotado el 0000000, al haberse producido un retraso en el pago de la cuota, sin tener en cuenta la cuantía y duración de la mora, y no obstante la circunstancia de que el retraso ya se me penaliza mediante un tipo interés de demora de por sí suficientemente elevado.

A mayor abundamiento, la mera existencia de la referida comisión es ilegal, pues no obedece ni a un servicio solicitado previamente en firme por quien esto suscribe, ni a un servicio efectivamente prestado por la entidad, ni a un gasto que haya debido asumir ésta; de hecho la entidad no me ha reclamado en sentido estricto nada, ni me ha requerido fehacientemente para la regularización de la demora, habiéndose limitado a repercutir en mi cuenta la referida comisión. Todo ello vulnera la normativa de disciplina que regula las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes según lo previsto en la norma Tercera, apdo. 3º de la Circular del Banco de España 8/1990, y el Número Quinto de la Orden Ministerial de 19 de diciembre de 1989, sobre Tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad.

Quiero recordar que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España reitera en su Memoria que las comisiones de este tipo (con independencia del nombre que reciban) no responden a servicio alguno prestado a los clientes, ya que las entidades no pueden acreditar -porque no existen- haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de las cuotas impagadas, ni la necesidad de las mismas. Entiende dicho Servicio 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 alguna gestión encaminada 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 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)**

Les recuerdo además que la ley del préstamo al consumo de 1995 enuncia en el artículo sobre el cobro indebido:

2. **Si el cobro indebido se hubiera producido por malicia o negligencia del empresario**, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

Les agradeceré que retrotraigan dichas cantidades, y los respectivos intereses, a la mayor brevedad posible; les recuerdo que el plazo de 2 meses a contar desde el recibo de la presente, es el máximo estipulado por la normativa del Banco de España para dar respuesta, ya que de lo contrario me veré obligado a presentar reclamación ante dicha entidad, con las molestias que esto conlleva. En el caso de que no atiendan a la petición y el dictamen del Banco de España nos sea favorable, presentaré una demanda ante el Juzgado de 1ª Instancia, por lo que sería una mala práctica bancaria y un abuso por parte de su entidad.

Sin nada más que añadir, y quedando a la espera de que accedan a las peticiones expuestas en el presente escrito, reciba un cordial saludo.

Datos del reclamante.

**SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE MBNA  
CL. JOSE ECHEGARAY 6  
28230 LAS ROZAS (MADRID)**

Estimada señor/a.

Soy cliente de MBNA y escribo esta carta al objeto de que me aclaren el origen de mi actual deuda con ustedes. En concreto deseo me desglosen en un documento único todo lo referente a los aspectos de

- Aplicación de intereses
- Comisión de reclamación

- Comisión devolución de recibo
- Prima de protección pagos
- Comisión por exceso de disposición de límite.

La razón es que no estoy conforme con el importe de la deuda que ustedes dicen que yo mantengo con MBNA. Recelo de que se me han activado una serie de comisiones improcedentes vulnerando la normativa de disciplina que regula las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes según lo previsto en la norma Tercera, apdo. 3º de la Circular del Banco de España 8/1990, y el Número Quinto de la Orden Ministerial de 19 de diciembre de 1989, sobre Tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad; sospecho que al menos parte de las referidas comisiones no obedecen ni a un servicio solicitado previamente en firme por quien esto suscribe, ni a un servicio efectivamente prestado por la entidad, ni a un gasto que haya debido asumir ésta. En concreto se me carga una prima de protección de pagos que yo no activé, un exceso de disposición límite en el que computan comisiones, no capital principal y en reiteradas ocasiones dos veces por el mismo apunte, la comisión de devolución de recibo cuando las normas del banco de España dejan bien claro respecto a esta comisión 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)**”* y que *“Es única en la reclamación de un mismo saldo.”*

Les recuerdo la consideración del servicio de Reclamaciones del Banco de España citada en su web que cita textualmente

*“sin perjuicio de que dejando a salvo que las entidades no están obligadas a practicar una información o comunicación general relativa a los movimientos y operaciones de un período largo de tiempo, como consecuencia de **peticiones concretas de los clientes y, teniendo en cuenta los principios de claridad y transparencia, se deben proporcionar a sus clientes los extractos o duplicados de estos que les sean solicitados, y se percibirá por tal servicio la comisión que se tenga tarifada al efecto**”.*

Añado que en el folleto de tarifas de MBNA expuesto en la web de la citada entidad la solicitud de un extracto supone un importe de 3 euros y les recuerdo que el servicio de reclamaciones del Banco de España recoge en diversas memorias pronunciamientos contra entidades por no facilitar tales extractos o duplicados solicitados por causa justificada, aún manteniéndose el cliente en situación de mora, en los que supone un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias y del principio de transparencia.

Les agradeceré que me contesten, por escrito, a la mayor brevedad posible recordándoles que el plazo de 2 meses a contar desde el recibo de la presente, es el máximo estipulado por la normativa del Banco de España, ya que de lo contrario me veré obligado a presentar mi reclamación ante dicha entidad, con las molestias que esto conlleva. En el caso de que no atiendan a mi petición y el dictamen del Banco de España me sea favorable, presentaré una demanda ante el Juzgado de 1ª Instancia, por lo que considero una mala práctica bancaria y un abuso por parte de su entidad.

### **SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE .....**

Soy cliente de BSCH y desearía poner de manifiesto la siguiente irregularidad: la repercusión en mi cuenta de Gastos de Reclamación por importe de 000 € anotado reiteradamente en los últimos meses al haberse producido retrasos en el pago de la cuota del préstamo hipotecario 000 000 000 0000 sin tener en cuenta la cuantía y duración de la mora, y no obstante la circunstancia de que el retraso ya se me penaliza mediante un tipo interés de demora de por sí suficientemente elevado. Este retraso se ve favorecido por el reiterado cobro de las citadas comisiones que me dejan sin fondo de maniobra.

A mayor abundamiento, la mera existencia de la referida comisión es ilegal, pues no obedece ni a un servicio solicitado previamente en firme por quien esto suscribe, ni a un servicio efectivamente prestado por la entidad, ni a un gasto que haya debido asumir ésta; de hecho la entidad no me ha reclamado en sentido estricto nada, ni me ha requerido para la regularización de la demora, habiéndose limitado a repercutir en mi cuenta la referida comisión. Todo ello vulnera la normativa de disciplina que regula las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes según lo previsto en la **norma Tercera, apdo. 3º de la Circular del Banco de España 8/1990**, y el **Número Quinto de la Orden Ministerial de 19 de diciembre de 1989**, sobre Tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad.

Quiero recordar que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España reitera en su Memoria que las comisiones de este tipo (con independencia del nombre que reciban) no responden a servicio alguno prestado a los clientes, ya que las entidades no pueden acreditar - **porque no existen** - haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de las cuotas impagadas, ni la necesidad de las mismas. Entiende dicho Servicio 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 alguna gestión encaminada 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»; redundando 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)**

Les recuerdo además que la **ley del préstamo al consumo de 1995** enuncia en el artículo **13 sobre el cobro indebido**: “Si el cobro indebido se hubiera producido **por malicia o negligencia del empresario**, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos, o el del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.” Les informo que el pago reiterado de sus comisiones injustificadas, y unilateralmente decididas, me ha llevado a no poder pagar el préstamo hipotecario 0000

0000 0000 0000 en la fecha que se recoge en el contrato en diversas ocasiones.

Por ello y recordándoles la consideración del servicio de Reclamaciones del Banco de España citada en su web que cita textualmente

*“sin perjuicio de que dejando a salvo que las entidades no están obligadas a practicar una información o comunicación general relativa a los movimientos y operaciones de un período largo de tiempo, como consecuencia de **peticiones concretas** de los clientes y, teniendo en cuenta los **principios de claridad y transparencia, se deben proporcionar a sus clientes los extractos o duplicados** de estos que les sean solicitados, y se percibirá por tal servicio la comisión que se tenga tarifada al efecto”.*

Les requiero para que me envíen los duplicados del recibo de préstamo de las fechas tal, tal, tal,... para poder reclamar ante el SAC del BSCH las comisiones de aviso de deuda vencida que me han cobrado improcedentemente; así mismo les informo de que el servicio de reclamaciones del Banco de España recoge en diversas memorias pronunciamientos contra entidades por no facilitar tales extractos o duplicados solicitados por causa justificada, aún manteniéndose el cliente en situación de mora, en los que supone un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias y del principio de transparencia.

Les agradeceré que me contesten, por escrito, a la mayor brevedad posible recordándoles que el plazo de 2 meses a contar desde el recibo de la presente, es el máximo estipulado por la normativa del Banco de España, ya que de lo contrario me veré obligado a presentar mi reclamación ante dicha entidad, con las molestias que esto conlleva. En el caso de que no atiendan a mi petición y el dictamen del Banco de España me sea favorable, presentaré una demanda ante el Juzgado de 1ª Instancia, por lo que considero una mala práctica bancaria y un abuso por parte de su entidad.

Mis datos:

RECLAMACIÓN COMISIÓN POR DEVOLUCIÓN DE EFECTOS DESCONTADOS.

UNICACA.  
a/a. Departamento de Atención al Cliente.

Avda. Andalucía, 10-12.  
29007 – MÁLAGA.

XXXXXX, 10 de agosto de 2010.

Sres. Responsables de At. al Cliente:

El objeto de la presente es ponerles de manifiesto mi disconformidad con la comisión que bajo el concepto de “comisión por devolución de efectos” se ha cargado en la cuenta 2103 XXXXXX XXXXXXXXXXXX con motivo del impago de diversos efectos cuya gestión de cobros fue encomendada, y que en anexo que se acompaña queda detallado.

El motivo de dicha disconformidad y consiguiente reclamación de los importes cobrados (un total de UN MONTÓN DE euros) tiene fundamento en la normativa de transparencia bancaria y protección a la clientela, específicamente la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, fruto de la habilitación contenida en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las entidades de Crédito, la Circular 8/1990 del Banco de España, así como la normativa común, pues con independencia de que esa comisión esté pactada o no en el contrato, **se trata de una comisión que no obedece a la prestación efectiva de un servicio**. En este sentido, y como Uds. sin duda no ignoran, son muchas las sentencias de distintas Audiencias Provinciales que declaran la ilegalidad del cobro de esta comisión. A título recordatorio baste indicar lo dispuesto por la Sentencia de fecha 10 de mayo de 2000, dictada por la

Sección 18ª de la Audiencia Provincial de Madrid que afirma que *“es criterio compartido por esta Sala la inexistencia de causa en el cobro de la citada comisión de devolución, puesto que la devolución de los efectos impagados es una obligación vinculada esencialmente al contrato de descuento suscrito entre las mismas y forma parte ineludible de dicho contrato sin que pueda ser remunerada especialmente dicha obligación de devolución; por ello no existe causa que justifique el cobro de dicha comisión y, en consecuencia, de la inexistencia de causa se deriva la ilicitud del cobro de la misma”*.

A tenor de lo expuesto, LES SOLICITO:

1. El inmediato reintegro de las cantidades indebidamente repercutidas en concepto de comisión de devolución (y que se detallan en el anexo adjunto).
2. La indemnización de los daños y perjuicios que el cobro de esta comisión contraria a derecho nos ha ocasionado (la no disponibilidad de las cantidades cobradas en exceso, el asesoramiento al que he debido recurrir, el tiempo empleado, etc.)

Dado que nuestra voluntad es resolver este contencioso con este escrito, sin acudir a otras vías, quedo a la espera de realicen una propuesta indemnizatoria acorde con los quebrantos que hemos sufrido. Al efecto de que esto llegue a buen término les indicamos que seguimos y continuaremos recibiendo las indicaciones de las asociaciones AUSBANC Y ACUSA, a las cuales nos hemos adherido para que nos asesoren en este asunto.

Sin nada más que añadir, y quedando a la espera de que actúen según procede, accediendo a las peticiones expuestas en el presente escrito, reciban un saludo.

- (En 12 páginas anexas se adjunta fotocopia de la documentación con las cantidades reclamadas).

YO Y MIS RECLAMACIONES,

---

Publicado por [Google Docs](#) – [Informar de uso inadecuado](#) – Actualizado automáticamente cada 5 minutos

---