

XXXXXXXXXX a 15 de enero de 2019

BANCO Abanca
Servicio de Atención al Cliente
Av. Americas, 1-3 B,d-1, 27004, Lugo

Estimados Señores:

Soy cliente del Banco Abanca, desearía poner de manifiesto la siguiente irregularidad, detectada por mí recientemente.

La irregularidad detectada, consiste en la repercusión de:

Comisiones por Gestión de Reclamación

en mi tarjeta de crédito [REDACTED], que mantengo con su entidad y que a continuación les desgloso:

Importe (€) y anotado

1 35,00 06/08/2019

2 35,00 06/09/2019

3 39,00 09/01/2020

La aplicación de las referidas comisiones es IMPROCEDENTE, no obedece ni a un servicio solicitado previamente por quien esto suscribe, ni a un servicio efectivamente prestado por la entidad que pueda demostrar, ni a un gasto que haya debido asumir ésta porque de hecho la entidad no me ha reclamado nada, habiéndose limitado a repercutir en mi cuenta las referidas comisiones.

Todo ello vulnera la Orden EHA/2899/2011, de 28 de Octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios en sus artículos:

Artículo 3.

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”.

Artículo 8.

3. Las entidades de crédito facilitarán a sus clientes en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud:

b)“Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo”.

Así como, el criterio establecido por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, y en la circular que la desarrolla, Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de Junio.

Desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, son exigibles los siguientes requisitos:

-Solo 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 que puedan acreditarse.

Por lo que respecta a la Comisión por Reclamación de Impagados indicadesde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, es criterio reiterado de este Departamento que para su cobro cabe exigir a las entidades que actúen conforme a los siguientes principios:

– En primer lugar, debe quedar absolutamente claro que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor, algo que, a juicio de este Departamento, no queda justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador.

– En segundo lugar, es única en la reclamación de un mismo saldo.

– Dada su naturaleza, se exige que su cuantía sea única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose tarifas porcentuales.

Les recuerdo además que la Ley del Préstamo al Consumo de 2011 enuncia en el Artículo 25 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 1 mes en mi calidad de consumidor, 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.

Atentamente:

[REDACTED]

DNI: [REDACTED]

Domicilio: [REDACTED]

27003 Lugo



[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]