

___ de enero de 2022

Santander Consumer Finance

Servicio de Atención al Cliente

C/ Josefa Valcárcel 30, 2ª Planta

Edificio Merrimack IV

Estimados Señores:

Soy cliente de Santander Consumer Finance, 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 operación nº de fecha 11 de julio de 2011, que mediante refinanciación de fecha 26 de marzo de 2013 pasó a operación y tras nueva refinanciación en fecha 20 de mayo de 2016 terminó en contrato , que mantengo con su entidad y que a continuación les desgloso:

	<u>Importe (€)</u>	<u>y anotado</u>
1	35'40	25/08/2011
2	47'75	25/03/2013
3	36'38	15/10/2013
4	36'38	18/11/2013
5	36'38	18/12/2013
6	36,38	19/05/2014
7	36'38	18/12/2014
8	41'14	17/02/2017
9	41'14	18/04/2017
10	41'14	17/05/2017
11	40'77	28/06/2017
12	34'00	17/11/2017
Total 463'24		

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 indica desde 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. No consideraré mi reclamación atendida si no me devuelven el importe reclamado más los intereses del TAE del Préstamo incrementados en un 5%.

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. En el caso de que no atiendan a la petición y el dictamen del Banco de España me 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, en defensa de mis legítimos intereses.

Adjunto:

-Tabla Excel, en la que están relacionadas todas las cantidades indebidamente cobradas, así como los intereses generados a mi favor.