

, a 25 de enero de 2017

BANCO CETELEM, S.A.U.,
Departamento de Atención al Cliente
Servicio de Reclamaciones
C/ Retama, 3, 3ª Planta
28045 - Madrid
Ref.: Contrato: 40059270014701

Estimados Señores:

Soy cliente de la entidad de una línea de crédito en vigor y 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 cuenta N° **ES93 0081 5272 1900 0610 0918** del Préstamo/Tarjeta/ Cuenta Corriente (Ref.), que mantengo con su entidad y que a continuación les desgloso:

Importe (€)	Anotado
12,00 €	11/05/2012
24,00 €	07/05/2012
24,00 €	25/05/2016

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 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 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.

Les informo que dado mi limitado conocimiento de la normativa bancaria he acudido a una asociación sin ánimo de lucro, "A.C.U.S.A" (Asociación contra la Usura de Sociedades Acreedoras), especializada en abusos y malas prácticas bancarias, y de la cual me he hecho socio, con experiencia en este tipo de reclamaciones, cuyos letrados son los que me están asesorando y que llegado el caso, iniciarán las oportunas acciones judiciales.

Atentamente,

Adjunto:

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