



Cornellá de Llobregat, 27 de julio de 2017

Estimado

Nos ponemos en contacto con Usted tras la recepción de su escrito, referente a la línea de crédito nº de la cual es Usted titular. A tal efecto, permítanos indicarle lo siguiente:

Le volvemos a informar que su escrito **no se admite a trámite como reclamación**, tal y como se contempla en la **ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo**, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, cuyo artículo 8.3 indica lo siguiente:

"3. El reglamento deberá contener, al menos, los siguientes elementos:

e- Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, sin que pueda ser inferior a dos años."

Asimismo, el funcionamiento del SAC de COFIDIS, en su punto 9, indica lo siguiente:

"ARTÍCULO 9º.- PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

*"Los clientes podrán presentar las reclamaciones ante COFIDIS en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja hasta transcurrido un **plazo máximo de dos años.**"*

A tal efecto, le recordamos que el último movimiento de su línea de crédito data de fecha 19/10/2011, momento en que quedó completamente saldada su línea de crédito.

En base a esto, su reclamación versa sobre movimientos contables con más de dos años de antigüedad, por lo que no procede la admisión a trámite de la misma.

Igualmente, consideramos que nuestro deber es trabajar para obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes. A tal efecto, a continuación procederemos a facilitarle información, que creemos que es de su interés.

Pl. de la Pau s/n Edif. WTC AP1 08940 Cornellá de Llobregat -Barcelona / Telf. 93.253.56.88 / Fax: 93.396.95.36 / www.cofidis.es

COFIDIS, S.A. Sucursal en España. Insc. en el Reg. Merc. de Barcelona.Tomo 42914, libro 0, folio 31, sección 8ª, hoja B418739, insc. 1ª. CIF W0017686G. Reg. Banco de España nº 1543. Asociado en Asnef nº 527

RESPUESTA DETALLADA AL OBJETO DE SU RECLAMACIÓN

EXPLICACIÓN GENERAL DE SU FINANCIACIÓN:

Su financiación se abrió en abril de 2008, por un importe inicial de 3.000 Euros, a pagar en cuotas de 104 Euros. Adjuntamos, como **Documento nº 1**, copia del contrato de crédito suscrito por usted.

Adjuntamos, como **Documento nº 2**, el extracto de movimientos de su línea de crédito desde el inicio hasta el momento de saldar la financiación, en octubre 2011.

- Comisión de devolución de recibo:

La comisión que se aplicaba por el impago de una cuota era la siguiente:

“Se devengará a favor de COFIDIS una comisión de devolución por impago de 6 euros por cada cuota devuelta, de importe inferior o igual a 30 euros, 12 euros por cada cuota devuelta de importe superior a 30 euros e inferior o igual a 70 euros y del 5 % sobre la cuota devuelta de importe superior a 70 euros, con un mínimo de 18 euros (...).”

Ver a tal efecto el apartado “**8. Comisión de devolución**”, previsto en el contrato de financiación (**Documento nº 1**).

Debemos remarcar, que dicha comisión de devolución de recibo no se tiene en cuenta a la hora de efectuar el cálculo de los intereses mensuales, ya que estos se calculan sobre el capital pendiente de amortizar, no sobre la deuda.

También, nos gustaría destacar, que la única comisión que se puede cobrar en su línea de crédito es la mencionada en este párrafo, ya que el producto que Usted tiene contratado no tiene ningún tipo de comisión de apertura, estudio ni cancelación parcial o total.

En relación a su alusión sobre la improcedencia de las citadas comisiones, le informamos que:

- 1.- Fueron firmadas por Usted e informadas de forma contractual.
- 2.- Siempre que se ha producido un impago en su línea de crédito, se le ha remitido más de una carta de reclamación personalizada.
- 3.- El cobro de la comisión le ha sido informado mensualmente en el extracto de cuenta, en forma de apunte independiente al resto de informaciones.
- 4.- Dicha comisión es reflejo de las gestiones efectivas realizadas para la recuperación de los correspondientes importes impagados, como por ejemplo, envíos de SMS, cartas enviadas, coste bancario de la devolución del recibo, los gastos del personal de recobro (más de 250 personas) y conversaciones telefónicas informándole del retraso.

[Pl. de la Pau s/n Edif. WTC AP1 08940 Cornellá de Llobregat –Barcelona / Telf. 93.253.56.88 / Fax: 93.396.95.36 / \[www.cofidis.es\]\(http://www.cofidis.es\)](http://Pl.de.la.Pau.s/n.Edif.WTC.AP1.08940.Cornellá.de.Llobregat-Barcelona/)

COFIDIS, S.A. Sucursal en España. Insc. en el Reg. Merc. de Barcelona.Tomo 42914, libro 0, folio 31, sección 8ª, hoja B418739, insc. 1ª. CIF W0017686G. Reg. Banco de España nº 1543. Asociado en Asnef nº 527

Queda sobradamente demostrado que las comisiones por devolución de recibo cobradas fueron pactadas entre las partes y existen gestiones de recobro que dan soporte al cobro de las mismas, ya que el incumplimiento de las obligaciones de pago mensuales, nos obliga a tener un personal que realice las gestiones de información y negociación extrajudicial del retraso de la deuda pendiente.

RESOLUCIÓN A SU ESCRITO

Tras analizar todos los movimientos de su financiación, observamos que ha ido pagando los recibos, intentando solventar en la medida de lo posible el retraso de pago.

Es por ello, que con el único objetivo de cerrar la presente reclamación le informamos que en fecha **26 de julio de 2017** hemos procedido a la **anulación de todos los importes generados en su línea de crédito en concepto de comisión de devolución de recibo**, que ascendían a **162 Euros**.

Esto es el total de comisiones que me cobraron, que aplicando el Excel ascienden a 1000 v poco

En relación al cuadro que aporta en su escrito solicitando unos importes de intereses calculados sobre el importe de la comisión, debemos mencionar que no proceden por dos motivos, el primero porque fueron cobrados debidamente, tal y como hemos expuesto en el apartado anterior. Y en segundo lugar porque los cálculos realizados no son correctos, ya que el resultado de aplicar a 18 euros durante 101 meses un porcentaje de 2,260% no es 154,01 Euros.

Lo hice con el excel tal y como se indica en el foro

Dado que su línea de crédito se encuentra saldada en estos momentos, hemos procedido a reembolsar a la cuenta bancaria **xxx Esta cuenta ya no existe** que consta en nuestra base de datos, el importe anteriormente mencionado.

Le rogamos que, en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del recibo del presente escrito, nos indique, en su caso, su disconformidad con las explicaciones facilitadas por COFIDIS. En caso contrario, entenderemos que está de acuerdo con las mismas, por lo que procederemos al archivo de su reclamación.

Por último, si el reclamante encuentra discrepancia en movimientos contables o puntos concretos del presente escrito, deberá realizar, nuevamente, reclamación sobre las mismas ante nuestro Servicio de Atención al Cliente, antes de formular reclamación ante el Banco de España.

Igualmente cualquier discrepancia que tenga de apuntes concretos, le rogamos nos lo haga llegar a nuestro Servicio Consumidor, con el objetivo de poder facilitarle todas las explicaciones que sean oportunas.

Restando a su disposición en los teléfonos y dirección abajo indicados. Reciba un cordial saludo.

Atentamente,

Yolanda Orensanz.
Servicio Consumidor de COFIDIS
COFIDIS, S.A. Sucursal en España
Pl. de la Pau s/n Edif. WTC AP1
08940 Cornellá de Llobregat
Telfs de contacto.: 93.508.33.74
Fax.: 93.396.95.36
E-mail: consumidor@cofidis.es