

## **Al Servicio de Atención al Cliente**

### **Asunto: Reclamación de comisiones cobradas en cuentas bancarias**

Buenos días,

Soy titular de cuentas bancarias en su entidad financiera, mediante este escrito vengo a formular **RECLAMACIÓN** en los términos previstos en la Ley General de Consumidores y Usuarios, en base a los siguientes

#### **HECHOS Y FUNDAMENTACIÓN**

**PRIMERO.-** Esta entidad ha venido cargando en mis cuentas bancarias **comisiones diversas** por diferentes motivos desde la apertura de la misma.

**SEGUNDO.-** Esta acción es CONTRARIA A LA ORDEN MINISTERIAL EHA/2899/2011, de 28 de OCTUBRE; Y A LA POSICIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA.

La ORDEN MINISTERIAL EHA/2899/2011, de 28 de Octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, concretamente al artículo 3, establece que “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”.

**TERCERO.-** El Servicio de Reclamaciones del Banco de España recoge este criterio en su memoria del servicio de reclamaciones: «Es criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España que el adeudo de esta comisión sólo puede ser posible si, además de aparecer recogida en el contrato, se acredita 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).
- Es única en la reclamación de un mismo saldo. No obstante, se considera que su adeudo es compatible con la repercusión de los gastos soportados por la entidad como consecuencia, en su caso, de la intervención de terceros en las gestiones de reclamación (por ejemplo, notaría).
- Dada su naturaleza, su cuantía es única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose, por tanto, tarifas porcentuales.

**CUARTO.-** El Tribunal Supremo también se ha pronunciado y ha anulado el cobro de una comisión por descubierto.

El Alto Tribunal considera que **esta comisión no cumple las condiciones del Banco de España**, ya que se cobran de manera automática sin tener en cuenta otras circunstancias.

**QUINTO.-** Además, y como criterio adicional, se considera que la aplicación automática de dicha comisión no constituye una buena práctica bancaria, ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente. En efecto, solo cuando se analiza, caso por caso, la procedencia de llevar a cabo cada reclamación, se justifica, bajo el principio de la buena fe, la realización de gestiones individualizadas de recuperación.»

**SEXTO.-** La Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a este respecto es accesible en el siguiente enlace, que recoge los Criterios Específicos de Buenas Prácticas Bancarias del Banco de España:  
Por todo ello **SOLICITO:**

- **Que me sea devuelta en la cuenta señalada y con carácter inmediato** las cantidades cobradas en conceptos de comisiones por descubierto y otras cantidades por servicios no autorizados, por ser contraria a la posición del Banco de España, como ha quedado debidamente acreditado, y a la Orden Ministerial referida; **y no sea aplicada en el futuro ninguna otra comisión por este concepto.**

En el caso de no solucionar esta cuestión de forma directa me veré en la obligación de contratar a los abogados de Área Jurídica Global para que realicen, si fuera necesario, las acciones judiciales en defensa de mis intereses.

Atentamente,  
Firmado