

(Recuerda que debes sustituir **todo el texto** que está en **ROJO** por **tus datos**, o los de **todos los titulares**, y los de **la entidad**)

---

En **LOCALIDAD**, a **DÍA** de **MES** de **AÑO**

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**NOMBRE COMPLETO DE LA ENTIDAD**

**DIRECCIÓN POSTAL COMPLETA DEL SAC DE LA ENTIDAD**

Muy Sr. Mío:

Me dirijo al Servicio de Atención al Cliente de su Entidad como titular del préstamo nº **AQUÍ PONEMOS TODOS LOS DÍGITOS DEL N° DEL PRÉSTAMO**, con el fin de reclamar la devolución del importe de la comisiones indebidamente cobradas, en concepto de **AQUÍ PONEMOS LOS CONCEPTOS TAL COMO APARECEN EN LOS EXTRACTOS BANCARIOS, POR EJEMPLO, "COMISIÓN POR DESCUBIERTO", "GASTOS DE RECLAMACIÓN SALDO DEUDOR" ETC...**, las cuales paso a detallar a continuación:

	<u>Importe (€)</u>	<u>Fecha de anotación</u>
1	30,00	23/10/2009
2	30,00	15/11/2009
3	30,00	15/12/2009
4	30,00	15/01/2010
5	_____	_____

- Todas estas comisiones, las cuales reclamo me sean devueltas, tienen el mismo origen, que no es otro que las situaciones de descubierto, es decir, la falta de saldo en cuenta a la hora de atender un cargo, el retraso en el abono de una cuota o la devolución de un pago. No obstante, **dichas situaciones ya son penalizadas por la entidad mediante un tipo interés de demora suficientemente elevado.**

El cobro de las referidas comisiones es ilegal, pues no obedece ni a un servicio solicitado previamente por quien suscribe este escrito, ni a un servicio efectivamente prestado por su Compañía, ni a un gasto que haya debido asumir ésta; puesto que, de hecho, **la Entidad no me ha reclamado nunca nada**, habiéndose limitado a repercutir en mi cuenta las referidas comisiones de forma automática y sistemática.

Lo anterior es contrario a la legislación vigente y, en concreto, vulnera la siguiente normativa:

- **Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito**, cuyo artículo 5 (Protección del cliente de entidades de crédito), apartado b), 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 que puedan acreditarse."*

- **Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios**, cuyo artículo 3 (Comisiones) expresa 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."*

- **Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España. "Entidades de crédito. Transparencia de las operaciones y protección de la clientela"**, cuya Norma Tercera, Apartado 3 mantiene que:

*"Las comisiones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente."*

- **Orden del Ministerio de Economía y Hacienda, de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las Entidades de crédito**, cuyo artículo Quinto dispone que:

*"En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos."*

- Resulta menester recordar también que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España reitera en su Memoria que las comisiones de este tipo (con independencia del nombre que reciban por parte de las entidades) **no responden a servicio alguno prestado a los clientes**, ya que las entidades no pueden acreditar -porque no existen- haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de las cuotas impagadas, ni la necesidad de las mismas.

Entiende el Banco de España que la aplicación automática de estas comisiones, *"tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, sino que las entidades deben tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente, analizar en cada caso la procedencia de llevar a cabo la reclamación y **acreditar que efectivamente han realizado gestiones** encaminadas al recobro; en suma, una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca podría calificarse como una gestión necesaria e individualizada que ampare la repercusión de la comisión"*.

Redunda que su devengo está vinculado a la **existencia efectiva** de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor; algo que, a juicio del Banco de España, no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador.

**Ésta es la tesis mantenida por numerosas resoluciones de diferentes Audiencias Provinciales**, entre las que cabe citar, a los meros efectos ejemplificativos, las siguientes:

- Sentencias de la Audiencia Provincial de Alicante de 12 de enero de 2000 y de 22 de septiembre de 2004;
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias de 9 de noviembre de 2000;
- Sentencia de la Audiencia Provincial de Ciudad Real, de 24 de marzo de 2014;
- Sentencias de la Audiencia Provincial de Madrid de 11 de junio de 2012, de 13 de mayo de 2014, de 27 de enero de 2009 y de 27 de julio de 1999;
- Sentencias de la Audiencia Provincial de Málaga de 21 de febrero de 2012, de 14 de junio de 2009 y de 23 de mayo de 2013.

- El contrato con una entidad financiera es un contrato complejo, y puede llevar vinculado otros contratos secundarios ligados a él operativamente. Cuando, en una de las cláusulas del contrato, se incluye una comisión, se está suscribiendo un contrato de comisión mercantil entre un Banco (comisionista) y su cliente (comitente), en base al cual el Banco se obliga a prestar un servicio y el cliente a retribuir la prestación de ese servicio mediante el pago de la comisión.

En el contrato de comisión mercantil, la causa para el comitente es la prestación del servicio por el Banco (artículo 1.274 del Código Civil). Es decir, la prestación de un servicio real y efectivo por parte del Banco, según la normativa recogida en las líneas precedentes. Y, si no responde a un servicio efectivamente prestado, nos encontramos ante un contrato sin causa que no produce efecto alguno (artículo 1.275 del Código Civil). De ahí que el Banco no pueda cargar la comisión al cliente.

Por lo tanto, cuando la comisión no responde a la prestación de un servicio real y efectivo por parte del Banco, esos supuestos gastos que la entidad dice haber tenido que soportar, no son más que una excusa injustificada para el cobro de un servicio inexistente.

Por último, aunque la comisión tuviese causa por responder a la prestación de un servicio real y efectivo, tratándose de obligaciones bilaterales, el artículo 1.124 del Código Civil exige que el Banco acredite que, en ese caso concreto y específico en el que se ha cargado la comisión, le haya prestado ese servicio real y efectivo; pues, de no ser así, concurriría la llamada "*exceptio non adimpleti contractus*" o, lo que es lo mismo, la excepción de inejecución o la excepción de contrato no cumplido, que permite a este suscriptor no abonar la comisión.

- Quiero manifestar que me he enterado hace unos días de que el cobro de las citadas comisiones era improcedente, gracias al asesoramiento de una asociación especializada en este tipo de asuntos (asociación que tiene un amplio historial de dinero recuperado a su entidad, entre otras), ya que mi conocimiento de la normativa bancaria es casi nulo, al contrario de lo que debe ser exigible a su entidad, con el añadido de la estricta aplicación y cumplimiento de la normativa de transparencia bancaria.

Además de que cada vez que he acudido a una sucursal de su entidad interesándome por el origen y la legalidad de esas comisiones, los empleados que me atendieron siempre me aseguraron que eran totalmente legales, que figuraban en el contrato y que no se podían reclamar.

Por lo que les indico que redundarían en la banalidad en el caso de invocar al principio de los actos propios, al consentimiento tácito o a la inseguridad jurídica.

De tal forma, habida cuenta de que su entidad ha descuidado negligentemente el cumplimiento de sus deberes, no podrá recurrir al contenido de los extractos bancarios, a los efectos de reducir o minorar el alcance de su responsabilidad en el cumplimiento de la normativa y códigos de buenas prácticas bancarias.

Dicha conclusión se deriva de la especial diligencia exigible a las entidades bancarias que, como es sobradamente conocido, no puede referenciarse a la que se pudiera requerir a un ciudadano medio, sino a la que debe asumir aquél que se dedica profesionalmente al sector de la actividad crediticia y, muy en particular, al depósito y custodia de los fondos ajenos.

Dicho lo anterior, mantengo que he sido ignorante hasta este momento de que era víctima de malas prácticas bancarias y, por eso, no he procedido antes a reclamar.

Les agradeceré que me devuelvan la cantidad que reclamo, la cual hace un total de **XXXX** euros, cobrada ilegalmente, a la mayor brevedad posible, **sin que sea necesario acudir a instancias judiciales.**

Sin más que añadir, quedando a la espera de sus noticias, reciban un cordial saludo.

**NOMBRE Y APELLIDOS**  
**DIRECCION**  
**POBLACIÓN**  
**Nº DNI**

**Firma de todos los titulares**

**SELLO DE LA ENTIDAD RECLAMADA**  
**(Sólo si se presenta en la oficina, si no, eliminar)**