**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**DE LA ENTIDAD**

Lugar y fecha

Estimados Sres.:

Me dirijo a este servicio con el fin de hacerles llegar la presente **RECLAMACIÓN,** siendo mis datos personales los siguientes:

* Nombre:
* D.N.I.
* Domicilio:

La mencionada reclamación se basa en los siguientes

**HECHOS Y ALEGACIONES:**

**PRIMERO.-** Soy titular de una tarjeta de ……… que contraté con ……………

**SEGUNDO.-** Por motivos económicos no he podido hacer frente al pago de las cuotas de los últimos meses, por lo que, en las últimas liquidaciones se me exige el pago de una comisión por reclamación cuota impagada de ………. euros. En concreto, en la cuenta de la tarjeta se han girado comisiones por este concepto los días ……. por un total de ……… euros.

A pesar de la denominación de la comisión, he de decir que no he recibido reclamación alguna por parte de la entidad, de ningún tipo, ni se me ha justificado a qué corresponde el presunto gasto que indebidamente, y, desde luego, sin mi autorización, se me repercute.

El cobro de esa comisión, sin haber llevado a cabo la entidad frente a mí actividad de reclamación alguna, y sin acreditar a qué gasto corresponde, infringe el **artículo 3.1 de** la **ORDEN EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios,** así como la doctrina del **BANCO DE ESPAÑA**, de su anterior Servicio de Reclamaciones, hoy Departamento de Conducta y Mercado, según la cual las comisiones de este tipo no responden a servicio alguno prestado a los clientes, ni a gastos habidos que la entidad pueda repercutir al cliente.

Entiende el Banco de España que únicamente pueden adeudarse comisiones de este tipo si responden a una reclamación formal, de tal forma que se acredite la existencia efectiva de gestiones de reclamación ante el cliente.

Además, según el Banco de España no puede reiterarse la comisión en la reclamación de un mismo saldo por gestiones realizadas por la entidad con el mismo fin.

Por último, para el máximo supervisor bancario 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 alguna gestión encaminada 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»* (extracto de la Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España de 2008). En la misma línea se ha pronunciado el Banco de España en la Memoria de Reclamaciones del año 2013, página 224.

En virtud de lo expuesto,

**SE SOLICITA:** Que se anulen cuantos cargos se hayan girado en la cuenta de la tarjeta de la que soy titular bajo el concepto “comisión por reclamación cuota impagada” o similar, deduciéndolos de la cantidad debida, y, en caso de que se hayan cobrado, que se proceda a la devolución de los importes indebidamente pagados, con sus intereses legales, mediante el correspondiente abono en mi cuenta.

A la espera de sus noticias, reciban un cordial saludo.

FIRMA