**(Nombre de la entidad)**

**- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE -**

(Dirección)

(Código Postal) – (Ciudad)

En (Ciudad), a (Fecha)

Muy Sr. mío,

Por la presente nos dirigimos a usted, como clientes de su entidad, titulares del préstamo con garantía hipotecaria suscrito mediante Escritura Pública otorgada en fecha (Fecha de la escritura) y ello a fin de solicitar la devolución del importe indebidamente cobrado en concepto de **comisión por reclamación de posiciones deudoras**, y que son cargados en la cuenta asociada a dicho préstamo con número de IBAN (indicar IBAN de la cuenta en la que se carga la comisión por descubierto y las cuotas de hipoteca). Tales cargos se detallan a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha | Importe |
| 05/10/2015 | 30,00 € |
| 05/11/2015 | 30,00 € |
| 05/01/2016 | 30,00 € |
| 05/02/2016 | 30,00 € |
| 05/03/2016 | 30,00 € |
| 05/09/2017 | 30,00 € |
| Total | **180,00 €** |

Como bien conoce, toda comisión bancaria de este tipo debe responder al cumplimiento de dos requisitos para poder ser hecha efectiva: retribuir un servicio real prestado al cliente y que los gastos de dicho servicio se hayan realizado efectivamente. Tales premisas nacen de la normativa bancaria aplicable al respecto, a saber: la “Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios”, la “Circular 5/2012 del Banco de España de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicio de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos”, y la “Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, que regula la transparencia de los servicios de pago sujetos a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago”.

Sin embargo, no puede olvidarse las directrices establecidas por el propio Banco de España en la “Memoria del Servicio de Reclamaciones de 2009” por las que se determinan una serie de requisitos mínimos que han de reunir este tipo de comisión, cuales son:

1. *El devengo de la comisión está vinculado a la existencia de gestiones efectivas de reclamación realizadas ante el cliente deudor.*
2. *La comisión no puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo por gestiones adicionales realizadas por la entidad con el mismo fin, ni siquiera cuando, en el caso de impago en el tiempo, este se prolonga en sucesivas liquidaciones.*
3. *Su cuantía debe de ser única, no admitiéndose tarifas porcentuales.*
4. *No puede aplicarse de manera automática.*

De este modo, el cobro de comisiones ha de obedecer a la prestación de un servicio efectivamente prestado, lo que implica el deber que compete a esa entidad de justificar tales servicios. Algo que no se ha efectuado en ningún momento por cuanto no ha existido labor alguna llevada a cabo para procurar el abono de las cantidades impagadas, lo que implica la contravención de la normativa realizada.

Pero no puede olvidarse que estas comisiones cobradas, y de las que se solicita su devolución, tienen todas ellas el mismo origen, que no es sino el trascurso de una situación de falta de saldo en cuenta al tiempo de deber atender un cargo conllevando el retraso en el abono de una cuota. Sin embargo, estas circunstancias ya se encuentran penalizadas en el propio contrato suscrito en su día mediante el cobro de un tipo de interés de demora, ya de por sí elevado. De este modo, se está produciendo una duplicidad de sanciones que, en modo alguno, pueden entenderse acordes con lo dispuesto en el art. 85.6 del “Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”.

No obstante, amén de lo anterior, no puede olvidarse el gran número de pronunciamientos judiciales habidos en los últimos años en relación con este tipo de comisiones, si bien es de especial interés resaltar el contenido de la reciente sentencia del Tribunal Supremo de fecha 25 de octubre de 2019, en la que se afirma:

*Sin contrastamos la cláusula controvertida con dichas exigencias, se comprueba que, como mínimo, no reúne dos de los requisitos, pues prevé que podrá reiterarse y se plantea como una reclamación automática. Pero es que, además, no discrimina periodos de mora, de modo que basta la inefectividad de la cuota en la fecha de pago prevista para que, además de los intereses moratorios, se produzca el devengo de una comisión.*

[…]

*Precisamente la indeterminación a la que hemos hecho referencia es la que genera la abusividad, puesto que supondría, sin más, sumar a los intereses de demora otra cantidad a modo de sanción por el mismo concepto, con infracción de lo previsto en los arts. 85.6 TRLGCE (indemnizaciones desproporcionadas) y 87.5 TRLGCU (cobro de servicios no prestados)*

Por lo expuesto,

SOLICITO la devolución de las cantidades indebidamente abonadas por la citada comisión y cuyos cobros han sido previamente detallados, haciendo un total de (IMPORTE TOTAL COBRADO).

Asimismo les requiero a fin de que, en adelante, se abstengan de realizar un nuevo cargo por cualquier tipo de comisión que no obedezca a un servicio efectivamente prestado.

Sin otro particular, y a la espera de una respuesta por su parte que confío sea favorable a las pretensiones formuladas -en aras a resolver este contencioso por la vía amistosa, sin acudir a otras vías, cuyo ejercicio se reserva esta parte-, reciba un cordial saludo,

Fdo. (NOMBRE Y APELLIDOS)

(DNI)