

Comissions desorbitades per a comptes en descobert



Des dels serveis públics de consum hem detectat algunes pràctiques, de les entitats financeres, que es podrien considerar abusives en la forma de crear comissions als seus clients.

Si bé una de les més controvertides, per als consumidors, és la comissió que els cobren en quedar el compte corrent al descobert o en números vermells per manca de saldo, no és l'única. Les entitats bancàries es protegeixen dient que la tasca i procés de comunicació als consumidors deutors, que es troben en números vermells en el seu compte corrent o dipòsit a la vista, els genera moltes despeses, els imports de les quals solen ser de 35 €. Ara bé, el que no diuen és que la decisió de deixar-lo o no al descobert és de l'entitat.

D'una banda, el client, en rebre un avançament, ha de retornar-lo el més aviat possible. La "Llei 16/2011, de 24 de juny, de *contratos de crédito al consumo*", concretament, l'article 20, fa referència al "descobert tàcit", en què l'entitat bancària dóna la possibilitat al consumidor d'un descobert tàcit si obre un compte a la vista a la seva entitat. A l'hora de formalitzar-ne el contracte, l'entitat haurà d'incloure la següent informació: el tipus de deutor, les condicions d'aplicació d'aquest tipus, els índex o tipus de referència aplicables al deutor inicial, els recàrrecs aplicats des de la subscripció del contracte de crèdit i de les condicions en què puguin modificar-se. Ara bé, el pagament del cost del descobert està legalment limitat, i en cap cas, la Taxa Anual Efectiva (TAE) del descobert en comptes corrents pot superar 2'5 vegades l'interès legal del diner.

D'altra banda, cas que el descobert tàcit sigui considerable i s'allargui més d'un mes, l'entitat té l'obligació d'informar al consumidor sense trigar i de manera gratuïta, mitjançant un document que reculli el descobert tàcit, l'import, el tipus de deutor, les possibles penalitzacions, les despeses i interessos de retard aplicats. Aquest document ha d'incloure els costos del servei (el tipus d'interès efectiu anual aplicat i les despeses i comissions), el qual ha de tenir una quantia única independent del saldo reclamat (no s'admeten tarifes contractuals). El client, sovint desconeix que un cop sap quan li costarà tot plegat, té el dret de rebutjar aquest servei i no abonar cap recàrrec.

Actualment, hi ha dues normatives, l'Ordre EHA/2899/2011 de 28 d'octubre que regula la transparència informativa en operacions bancàries i l'Ordre EHA/1608/2010, de 14 de juny, que regula la transparència en serveis de pagament, les quals concreten que només es poden cobrar comissions o despeses per serveis sol·licitats en ferm o quan el client els ha acceptat expressament, sempre que responguin a serveis que hagin estat efectivament prestats i s'hagin generat despeses en la prestació d'aquest servei. Amb la qual cosa, tot i que les entitats tenen llibertat per decidir els serveis que ofereixen als seus usuaris i fixar les seves tarifes i comissions bancàries, no poden carregar comissions bancàries o despeses per serveis no acceptats o sol·licitats en ferm pel consumidor ni tampoc poden cobrar dos o més cops pel mateix concepte.

Els consumidors, també tenen dret de no pagar cap comissió de manteniment, quan els comptes corrents o a la vista es fan servir exclusivament per a abonar interessos d'un dipòsit o pagar les quotes d'un préstec hipotecari.

En definitiva, el consumidor sempre pot presentar una reclamació a qualsevol entitat que apliqui comissions que no s'ajustin als serveis sol·licitats. Pot gestionar la seva reclamació a la seva oficina i si el resultat no és satisfactori per als seus interessos, pot tramitar-la davant el defensor del client de la seva entitat, el qual té un termini de 2 mesos en respondre. Si el consumidor no rep resposta o és insatisfactòria, aleshores pot dirigir-se al servei de reclamacions del Banc d'Espanya.

On reclamar:

Banco de España
Servicio de Reclamaciones
C/Alcalá 48
28014 Madrid

Telèfon: 900545454

