

PRÁCTICAS ABUSIVAS DE LAS ENTIDADES BANCARIAS

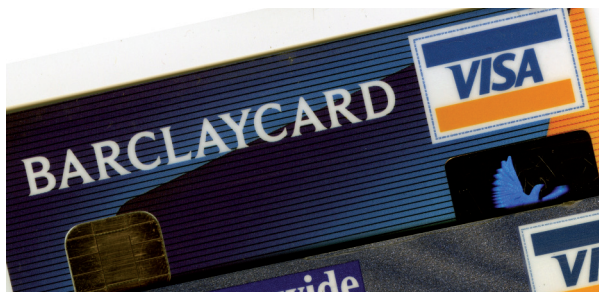
Barclays Bank

El socio **L.J.C.** tiene suscrito desde diciembre de 2007 un préstamo hipotecario con la entidad bancaria Barclays Bank. Para su concesión el banco obligó a la suscripción de un seguro de vida, pagando cinco años por adelantado, así como a un contrato a través de la Correduría de Seguros de la propia entidad bancaria con la aseguradora Cardif para hacer frente al pago de la hipoteca en caso de enfermedad.

En abril de 2008, **L.J.C.** causó baja por enfermedad, comunicando esta contingencia a Barclays, para que Cardif o la Correduría, según el contrato firmado, afrontara el pago de las cuotas del préstamo. Sin embargo, el banco comenzó a aplicar el pago efectuado por la Correduría a la tarjeta VISA, dejando la hipoteca sin pagar. Esta situación desencadenó cobros indebidos de comisiones e intereses, además de retenciones injustificadas y liquidaciones en la cuenta, dejando incluso la cuenta con un saldo disponible de -10.000.308,65 euros.

A **L.J.C.** le llamó la atención que la entidad apreciara un error por importe de 1.472,82 euros, llegándole incluso a remitir un burofax informándole de la "anulación adeudo indebido" y, sin embargo, no apreciara la existencia de disponible de -10.000.308,65 euros.

Por estos hechos, **L.J.C.** se personó en la entidad para solicitar información donde le indicaron que ese apunte contable que



dejaba la cuenta en descubierto no existía realmente, pese a que el asociado disponía de un extracto bancario sacado de Internet.

Días más tarde, **L.J.C.** se dirigió nuevamente al banco pidiendo explicaciones. En la entidad le informaron de la existencia de una orden firmada por él que autoriza a amortizar primero la tarjeta VISA y traspasar el resto de saldo a su cuenta en yenes para amortizar la hipoteca. A la misma se había añadido tras su firma y sin su consentimiento una cláusula que indicaba "Saldo neto necesario para pago de cuota hipotecaria una vez descontados cargos de visa y comisiones de cambio".

Ante esta situación el socio presentó una reclamación solicitando copia compulsada del documento firmado con el banco desde donde le informaron "...me informan que ya le han dado en varias ocasiones una fotocopia de la orden de traspaso a la que se refiere, fotocopia que, a petición suya, le ha sido entregada con el sello original de la oficina, ya que ni existe obligación de realizar copias compulsadas ni se trata de un trámite que pueda ser realizado por una oficina bancaria".

En noviembre de 2009 FACUA se dirigió al Banco de España para trasladarle la situación anómala, presuntamente constitutiva de infracción de los derechos de los usuarios de los servicios bancarios y contraria a los buenos usos y prácticas bancarias.

Asimismo, la asociación ha denunciado ante la Agencia Española de Protección de Datos la inclusión irregular en el registro de solvencia patrimonial Asnef-Equifax.

El 9 de diciembre, la reclamada informa al asociado que por error, los abonos realizados en su cuenta corriente por la Compañía de Seguros Cardif, en virtud de lo dispuesto en la póliza de seguros contratada y destinada a atender los pagos de la cuota de amortización de su préstamo en divisa, se imputaron a la deuda de la tarjeta de crédito que actualmente mantiene con la entidad.

COMPRAS SIN FACTURA

Vorwerk España

La socia **A.B.S.** adquirió dos aspiradoras a través de contrato celebrado fuera de establecimiento mercantil con la empresa Vorwerk España. En ningún momento el comercial que acudió al domicilio de la asociada y con el que se acordó la compra facilitó un contrato para que **A.B.S.** lo firmase y así formalizar la compraventa. De hecho, ese mismo comercial es el que acudió al domicilio de la socia y le entregó la mercancía. Sin embargo, no le facilitó albarán de entrega de ésta, de manera, que la única documentación con la que contaba la compradora era un documento de garantía que venía en la caja de los aspiradores entregados.

A pesar de los numerosos intentos por parte de la socia para que la empresa le entregara copia de los contratos de compraventa no sólo no se los facilitan, sino que comienza a recibir requerimientos de pago de una entidad financiera cuando la asociada ni siquiera conocía el importe exacto de la compra al no disponer de documentación, por lo que decide no abonar las cuotas reclamadas.

Ante esta situación, puesto que la empresa vendedora no contactó con la socia para intentar solucionar el problema y tampoco le facilitaron la documentación solicitada y dado que la entidad financiera comenzó a amenazar a la socia con iniciar acciones judiciales contra ella si no procedía a abonar los recibos, **A.B.S.** decidió acudir a FACUA para interponer reclamación en su nombre y representación.

Una vez iniciado el trámite de la reclamación se presentaron escritos ante la empresa solicitando la resolución de los supuestos contratos y ante la entidad financiera para que dejaran de requerirle el pago del importe de la compra hasta que se resolviera la reclamación. Después de numerosos escritos y gestiones, ya que incluso se interpuso por parte de esta asociación denuncia ante el Servicio de Consumo por los hechos reclamados, la empresa aceptó anular los dos contratos de compraventa notificándole a la entidad financiera.

Este tipo de ventas realizadas fuera de establecimiento mercantil se encuentran reguladas en el 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 (art. 107 a 113). Allí se establece que el vendedor está obligado a entregar al consumidor copia del contrato de compraventa así como el documento de desistimiento, para devolver, si se desea, el objeto comprado en un plazo de siete días desde su recepción.

