

Nota informativa

El poder judicial considera abusivo el cobro de comisiones por ingresar dinero en efectivo a los no clientes de los bancos

El cobro de estas comisiones constituye una práctica abusiva, contraria a la normativa de protección de los consumidores y usuarios

Madrid, 13 de mayo de 2022. El [Juzgado de lo Mercantil de Vitoria](#) ha dictado recientemente una sentencia en la que considera nula la cláusula con la que BBVA cobra una comisión por ingreso de efectivo en ventanilla por parte del no titular de la cuenta así como la comisión cobrada por retirada en efectivo de hasta 2.000 euros, también en ventanilla pero por parte del titular de la cuenta. Según el juzgado, el cobro de estas comisiones constituye una práctica abusiva, contraria a la normativa de protección de los consumidores y usuarios. En base a ello, ha condenado a la entidad a cesar en la práctica indicada y a eliminar de sus condiciones generales las cláusulas contractuales por la que impone el cobro de estas comisiones. Igualmente, el [Juzgado](#) ha declarado que el cobro -realizado por Banco Santander- de la comisión por ingreso en efectivo en ventanilla por parte de un tercero consumidor o usuario no titular de la cuenta, indicando el concepto del ingreso, constituye también una práctica abusiva.

Por su parte, el Tribunal Supremo ha confirmado también la abusividad de la comisión de Kutxabank por los ingresos en efectivo en sus cuentas realizadas por terceros. El Supremo señala que, estando este servicio de caja retribuido por la comisión de mantenimiento que paga el titular de la cuenta, cobrar una comisión a un tercero por realizar un ingreso carece de justificación y es contraria al artículo 3.1, párrafo segundo, de la Orden EHA/2899/2011 del Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Asimismo, la [Audiencia Provincial de Álava](#) ha desestimado el recurso interpuesto por Bankinter contra la sentencia del Juzgado de lo Mercantil de Vitoria que ordenaba a la entidad financiera cesar en el cobro de dos euros de comisión por el ingreso en efectivo en cuentas de clientes de la entidad por parte de quienes no lo eran. De esta forma, la Audiencia ratifica la sentencia que consideraba que el titular de la cuenta de Bankinter ya pagaba una comisión de mantenimiento que debía incluir ese servicio de ingresos de terceros.

Los consumidores que necesiten reclamar sus derechos deberán –en primer lugar- llegar a un acuerdo con el banco. En caso de no conseguir una solución, deberá presentar una reclamación por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad financiera. Si el consumidor no está de acuerdo con la respuesta o no ha recibido contestación, entonces, deberá reclamar ante el [Banco de España](#).

Fuente: Poder Judicial

El contenido de esta nota informativa recoge únicamente las opiniones del autor que es el único responsable del mismo. No refleja las opiniones de la Comisión Europea y/o la Agencia Ejecutiva de Consumidores, Salud, Agricultura y Alimentación (CHAFEA), y/o su sucesor el Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de PYMES (EISMEA) o cualquier otra institución de la Unión Europea. La Comisión Europea y la Agencia no asumen ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información que contiene.

El contenido de esta nota informativa, disponible en el dominio europa.eu, puede contener "enlaces externos" a sitios web en otros dominios diferentes a europa.eu que son responsabilidad exclusiva de su autor. Los servicios de la Comisión Europea no tienen ningún control ni asumen ninguna responsabilidad sobre estos "enlaces externos".

Cuando los visitantes de los sitios web de la Comisión deciden entrar en tales "enlaces externos" que dirigen a sitios web con dominios distintos de europa.eu, lo hacen bajo su propia responsabilidad, abandonando el dominio oficial de la Comisión Europea. En particular, estos visitantes estarían sujetos a las políticas de cookies, privacidad y legalidad (incluyendo la protección de datos y los requisitos de accesibilidad) del sitio web externo.