



Rechazo de recibos

## Defensa frente a los pagos no deseados

Los consumidores pueden devolver cualquier recibo bancario siempre que puedan argumentar la razón de su negativa



Los consumidores pueden devolver cualquier recibo bancario que no deseen pagar si así lo indican a su entidad bancaria. Es posible, de hecho, solicitar la devolución de un recibo antes y después de que éste haya sido cargado en la cuenta. En principio, el banco no le pedirá explicaciones de por qué requiere una devolución del recibo. Para no tener problemas posteriores, es conveniente ponerse en contacto con la entidad emisora del recibo y comunicarle la razón por la que ha decidido anular el cobro del recibo. No obstante, si la entidad emisora es capaz de demostrar que está dando el servicio suscrito en los términos acordados, el cliente puede verse envuelto en dificultades. El más común es afrontar su inclusión en una lista de morosos.

### **Cuándo se puede devolver un recibo bancario**

En la actualidad, más de un 80% de los usuarios de bancos y cajas de ahorro tienen domiciliados en sus cuentas corrientes los recibos de servicios básicos como el agua, la luz, el gas, la comunidad de vecinos, el seguro del coche y el del hogar, el teléfono fijo o el móvil. Además, en los últimos años, la proliferación de establecimientos financieros de crédito ha motivado que se multiplique el pago bancario a través de recibos de otros muchos servicios, como clases de idiomas, baile, las cuotas mensuales del gimnasio... Se trata de un servicio bancario con muy buena respuesta por parte de los ciudadanos que, atraídos por la comodidad que representa esta fórmula, suelen pasar por alto que la domiciliación →



## LOS BANCOS Y CAJAS DEBEN JUSTIFICAR A LA ENTIDAD EMISORA DEL RECIBO LA CAUSA DE LA DEVOLUCIÓN

de los recibos implica atenerse a los plazos de cobro que establece cada entidad emisora. No obstante, el cliente, siempre que esté disconforme con el servicio prestado, puede solicitar a su banco la devolución del recibo.

Lo puede hacer antes de que la entidad emisora informe sobre el cobro de la factura correspondiente, pero también después. La normativa del Banco de España contempla la posibilidad de devolver el recibo en un plazo normal, fijado en 9 días hábiles, por cualquier motivo, o un plazo excepcional de 30 días naturales, siempre que el cliente aduzca error en la domiciliación o disconformidad en el importe.

Al margen de estos plazos, cada entidad puede operar con unos periodos propios para establecer la devolución de recibos distintos. Así, en los grandes bancos españoles, el plazo medio para devolver un recibo se sitúa en 15 días. Más allá de este tiempo, la entidad bancaria puede intentar que la emisora del recibo admita la devolución pero, por lo general, si ésta se ha efectuado más allá de 15 ó 30 días, las empresas o instituciones emisoras suelen volver a cargar los recibos en cuenta.

En cuanto a la cantidad, el Convenio sobre Intercambio de Adeudos por Domiciliaciones establece que el importe de los recibos que se pueden devolver en el plazo de 30 días debe

ser igual o inferior a 3.000 euros. Sin embargo, si la devolución se efectúa en los primeros

nueve días, no está contemplada una cantidad límite de importe. Se han dado casos, por ejemplo, de consumidores individuales a los que se les han cargado en cuenta facturas de luz mensuales superiores a los 100.000 euros, error manifiesto por el que se han visto obligados a devolver dichos recibos.

### Devoluciones justificadas e injustificadas

Siempre que se tramita una devolución, las entidades deben justificar su causa y su diligencia en las gestiones realizadas. De ahí que siempre soliciten a su cliente bancario la firma de un documento por escrito (email, fax o carta) en el que quede constancia que es el usuario quien solicita la anulación. Además, los bancos suelen exigir una copia del DNI del ahorrador. Según el Banco de España, todas las entidades deben guardar los oportunos justificantes que acrediten su diligencia en la gestión y su falta de responsabilidad en la eventual devolución de dicho envío.

Pero, ¿cuándo está justificado devolver un recibo? La situación más habitual se

produce cuando el cliente advierte un error en la domiciliación o está disconforme con el importe. En algunos casos, este último aspecto suele ser fácil de demostrar, por ejemplo, cuando el importe medio pasa de 30 a 300 euros. También está justificada la devolución de un recibo cuando la entidad emisora ha dejado de prestar sus servicios al usuario. Esto ocurre cuando, por ejemplo, una empresa entra en quiebra, pero sus clientes mantienen suscritos préstamos para abonar las cuotas por los servicios prestados. No hay más que ver los miles de afectados de la academia de inglés Opening, que siguió pasando sus recibos pese a haber quebrado y haber dejado de prestar sus servicios.

Otra buena justificación para devolver los recibos domiciliados es hacerlo cuando se ha solicitado la rescisión del contrato, pero la entidad en cuestión se resiste a dar de baja al cliente. En los últimos años esta circunstancia la han sufrido, sobre todo, usuarios con contratos de alta en Internet o líneas de ADSL o telefonía móvil, empresas que han aducido todo tipo de argucias para evitar perder un cliente y han retrasado al máximo el fin de sus contratos.

Por el contrario, no estarían justificados la devolución de recibos en circunstancias como descubiertos en



cuenta o en los casos en los que los usuarios no sean capaces de aducir un motivo contundente. En los descubiertos en cuenta, algunas entidades evitan la devolución de los recibos y asumen ellas mismas su cargo para evitar problemas a sus usuarios. No obstante, como compensación reclaman a posteriori importantes penalizaciones por haber dejado la cuenta en números rojos. En principio, si las entidades se encargan de 'detener' algún recibo en el periodo en el que la cuenta se ha mantenido sin saldo, aplicarán un interés que ronda el 10% (por actuar como prestatarios). Además, suelen cobrar una comisión de apertura del descubierto del 2% más una comisión fija de reclamación de posiciones deudoras de 12 euros.

Otra devolución de recibos que en ningún caso está justificada es la que efectúan ciertos usuarios, morosos compulsivos que, sin motivo aparente, deciden no pagar sus deudas.

### Consecuencias de no pagar los recibos

En principio, no suele ocurrir nada cuando un usuario no paga los recibos durante tres meses. Más allá de este periodo, las entidades emisoras pueden actuar cortando el suministro de sus servicios. Las empresas de luz son las que actúan con más diligencia en este sentido. En el momento que contabilizan más de tres recibos devueltos, dejan sin electricidad a sus usuarios. El procedimiento que se sigue en las de agua o teléfono es más amplio, aunque en todos los casos imponen una penalización por el impago.

Además, una vez que cuentan con más de tres recibos devueltos, las empresas emisoras de servicios suelen enviar sendas cartas a sus clientes solicitándoles el pago de los mismos y advirtiéndoles de que, si no lo hacen, quedarán inscritos de inmediato en algunos de los más conocidos ficheros de morosos: RAI o ASNEF.

La principal consecuencia de entrar en un registro de morosos es que el consumidor se cierra las puertas para lograr financiación de cualquier tipo mientras su nombre figure en la lista negra. Todos los bancos y cajas consultan este tipo de ficheros antes de conceder un préstamo personal o una hipoteca a un cliente.

### Los recibos de los propios bancos, inexpugnables

Por lo general, los bancos devuelven todo tipo de recibos de empresas de servicios que se soliciten: recibos de luz, agua, gas, teléfono, seguros... Si el consumidor así lo desea, el banco no puede oponerse a devolverlos. Es un caso muy distinto a la solicitud por parte de un cliente de la devolución de un pago bancario con el que no está de acuerdo. Así, bancos y cajas de ahorros pueden negarse a devolver recibos que afectan a su propio negocio, como el cobro de comisiones incluso cuando no

aparecen especificadas de forma correcta en los contratos.

De hecho, uno de los motivos que atesora más quejas y genera más reclamaciones ante el Banco de España año tras año es el del cobro de comisiones. Muchos clientes se quejan de tener que pagar comisiones por cancelar anticipada o totalmente su hipoteca, cuando en sus contratos no figuran tasas de este tipo. Los bancos se niegan a devolver estos recibos y, además, aunque el Banco de España termine decretando que se trata de una mala práctica bancaria, como su decisión no es vinculante, la entidad en concreto puede seguir actuando a su antojo.+

