Model d'escrit de reclamació prèvia a l'entitat bancària, en cas de pèrdua, sostracció o apropiació indeguda de les targetes de crèdit i les credencials de la banca en línia

(Nom/raó social de l'entitat bancària)

(Número d'oficina)

(Domicili social de l'oficina)

CIF:

A l'atenció del Servei d’Atenció al/la Client/a

A \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2021

Senyors/es,

En/Na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb NIF/NIE/Número de passaport \_\_\_\_\_\_\_\_\_ i domicili a aquest efecte al C/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,CP\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de la ciutat de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, amb telèfon\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i adreça electrònica: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, per mitjà de la present em dirigeixo a vostès en la meva condició legal de persona consumidora, a l’efecte de formular la meva reclamació prèvia, de conformitat amb el que es disposa en l’article 211-4.c) de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya i en l’article 21.3 del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s’aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries, i l'article 7 de l’Ordre ECC/2502/2012, de 16 de novembre, per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions davant dels serveis de reclamacions del Banc d’Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d’Assegurances i Fons de Pensions, i els articles 69 i 70 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, fent constar expressament que, aquesta part estaria disposada a sotmetre's a un sistema voluntari de mediació o d'arbitratge, gratuït per a totes dues parts, davant els organismes oficials de consum competents, amb la intenció de poder arribar a un acord amistós i per aquest motiu els agrairé que manifestin la seva predisposició a participar en un procediment de mediació o d'arbitratge de consum, o alternativament, procedeixin a fer la proposta que consideri oportuna per a solucionar el conflicte plantejat amb relació a la negativa de la seva entitat en fer-me la devolució dels imports de les operacions de pagament no autoritzades, d'acord amb els següents fets:

En data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ vaig ser coneixedor/a que s'havien fet unes operacions no autoritzades, a conseqüència de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(pèrdua, sostracció o apropiació indeguda de l’instrument de pagament o de la seva utilització no autoritzada), per un import total de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_€.

D'acord amb el que estableix l'article 41 del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, sempre he utilitzat l’instrument de pagament de conformitat amb les condicions que regulen l’emissió i la utilització de l’instrument de pagament, i he pres totes les mesures raonables a fi de protegir les meves credencials de seguretat personalitzades i en el moment en què vaig detectar que s'havia produït \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(pèrdua, sostracció o apropiació indeguda de l’instrument de pagament o de la seva utilització no autoritzada) ho vaig notificar de forma immediata a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

En data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ vaig comunicar aquests fets als cossos de seguretat, tal com consta a la denúncia que adjunto a aquesta reclamació, per si s'hagués produït un presumpte delicte d'estafa, tipificat a l'article 248.2 de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del codi penal, en existir la possibilitat que algú, mitjançant manipulació informàtica o artifici semblant, hauria instal·lat algun programa informàtic en el meu telèfon mòbil o en el meu ordinador, que fos capaç de capturar les meves credencials d'accés a la banca electrònica o a la meva targeta de crèdit aconseguint una transferència no consentida dels meus diners.

Per determinar les precaucions adoptades en l'ús d'aquests sistemes de pagament s'ha de tenir en compte, de manera objectiva, l'ús social que es fa d'aquests sistemes de pagament per part de la ciutadania, de la publicitat de les entitats bancàries i de la poca informació precontractual que es facilita, de forma real, sobre els perills relacionats amb la ciberdelinqüència i que el fet d'exigir molts sistemes de seguretat a la persona consumidora, pot suposar una clàusula discriminatòria i poc proporcional, en fer recaure tota la responsabilitat en la persona consumidora i exonerant a l'entitat bancària en situacions com aquesta, tenint en compte que l'entitat és qui obté els beneficis com a titular de l'activitat econòmica.

En aquestes operacions de pagament electrònic remot no autoritzades per mi, no es va aplicar una autenticació reforçada o en tot cas es va permetre a la persona que va accedir al compte, canviar el sistema de doble autenticació, creant una situació de risc en el meu patrimoni personal.

Davant d'una operació de pagament electrònic remota tan poc habitual com aquesta, pel que fa a l'hora en què es va produir, la ubicació de l'ordenant i del beneficiari, el tipus de producte contractat, el valor de l'import de la transacció electrònica i altres aspectes associats que clarament haurien d'haver fet sospitar a l'entitat de pagament, que es tractava d'una operació no autoritzada o fraudulenta, no se'm va advertir ni es va bloquejar l'instrument de pagament per poder-ho evitar.

És per tot això que, mitjançant aquest requeriment fefaent i a l’espera de la seva col·laboració, sol·licito la devolució dels imports de les operacions de pagament no autoritzades i vinc a advertir-los que, de no poder obtenir una solució amistosa per a ambdues parts, dins del termini dels 30 dies que estableix la llei, no em quedarà més remei que presentar la corresponent denúncia administrativa davant del Banc d'Espanya, sol·licitant l’obertura del corresponent procediment sancionador, alhora que em reservo l’opció d’exercitar judicialment la pertinent acció en defensa dels meus interessos patrimonials i socials, tot advertint que la no contestació d’aquest escrit en el termini màxim de 30 dies, constitueix una infracció administrativa tipificada a l’article 331-6) apartats h) i l) del Codi de Consum de Catalunya i a l’article 49.1.n) de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.

A l’espera de les seves notícies sobre el particular, rebi una cordial salutació, atentament

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(signatura)