Derdir Ahmad Torres

RECLAMACIONES BANCARIAS

Esquemas prácticos para recuperar lo que el banco te cobró de más

1.ª edición · noviembre 2026



EXTRAIURIS

Derdir Ahmad Torres

Asesor jurídico bancario

RECLAMACIONES BANCARIAS

Esquemas prácticos para recuperar lo que el banco te cobró de más

1.ª edición

EXTRAIURIS

© Derdir Ahmad Torres, 2026 · Extra Iuris

Calle de la Princesa 31, planta 2, 28008 Madrid · extraiuris.com · WhatsApp 604 129 377

Texto actualizado a 16 de noviembre de 2026, conforme a la legislación publicada en el BOE: Código Civil, Ley de 23 de julio de 1908 (Ley de Usura), Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU), Ley 5/2019 de contratos de crédito inmobiliario, Real Decreto-ley 1/2017, Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago, Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y Orden ECO/734/2004, y a la jurisprudencia del Tribunal Supremo y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea que se cita.

Esta obra ofrece información general. No sustituye al estudio individual de cada caso. La jurisprudencia en materia bancaria evoluciona con frecuencia.

Distribución gratuita. Queda prohibida su venta.

Índice

Presentación 4

Esquema 1. Mapa de las reclamaciones bancarias 5

Esquema 2. Tarjetas revolving: cómo se reclama 6

Esquema 3. Gastos de la hipoteca 8

Esquema 4. Cláusula suelo 9

Esquema 5. Comisiones indebidas 10

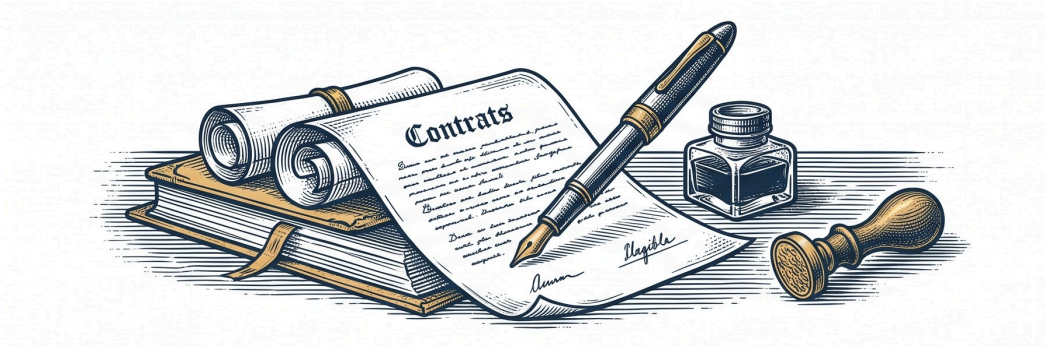
Esquema 6. Fraude con tarjeta, transferencia o Bizum 11

Esquema 7. Ficheros de morosos 12

Esquema 8. Qué documentos pedir al banco 13

Esquema 9. Cuadro general de plazos 14

Si es tu caso 15



Presentación

Trabajo cada día dentro de la asesoría jurídica de la banca. Desde ahí he visto que la mayoría de los cobros indebidos no se reclaman nunca: el cliente no sabe que puede hacerlo, no sabe qué papel pedir o cree que pelear con un banco es imposible.

Este segundo volumen se centra en lo que más dinero devuelve: tarjetas revolving, gastos de hipoteca, cláusula suelo, comisiones, fraudes en pagos y ficheros de morosos. Cada esquema indica de dónde sale la regla, ley o sentencia, para que puedas comprobarla.

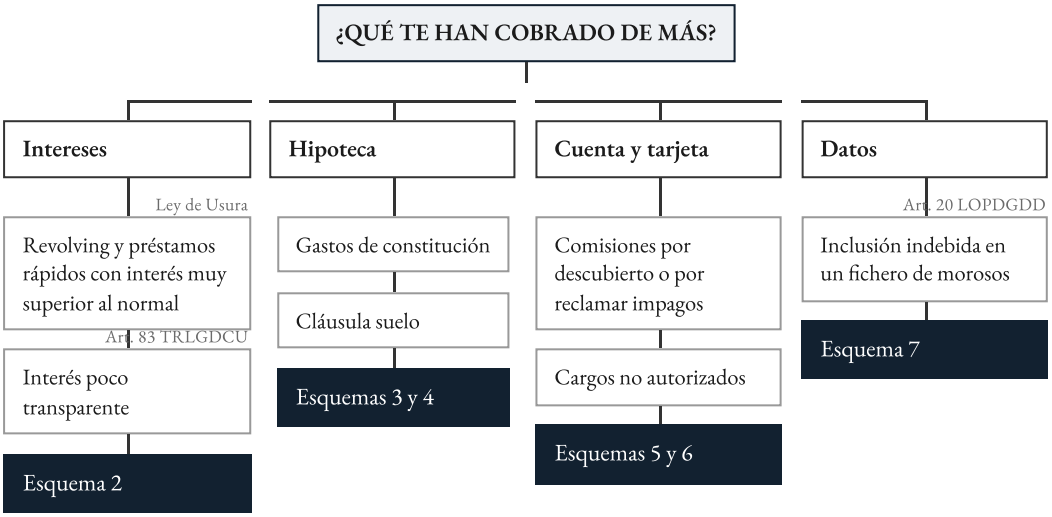
Casi todo empieza igual: **pedir la documentación** y **reclamar por escrito**. El esquema 8 te dice qué pedir y el 9 recoge todos los plazos.

Derdir Ahmad Torres
Madrid, noviembre de 2026

ESQUEMA 1

Mapa de las reclamaciones bancarias

Qué se puede reclamar y por qué vía



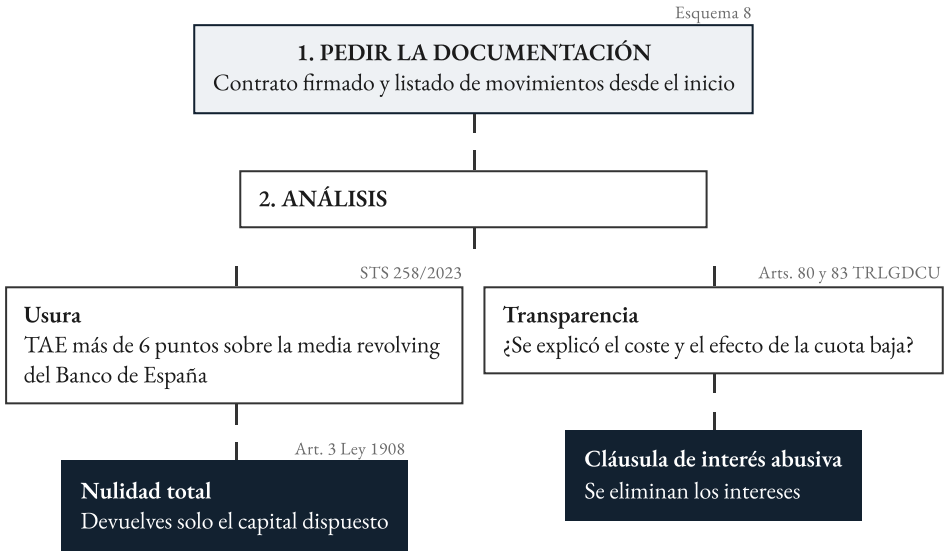
Vía común: reclamación escrita al Servicio de Atención al Cliente; si no responde o la rechaza, Banco de España; en último término, juzgado.

Consumidor: casi todas estas reglas protegen a quien contrata fuera de su actividad profesional (art. 3 TRLGDCU).

Esquema 2

Tarjetas revolving: cómo se reclama

Del extracto a la devolución



Ejemplo de liquidación por usura

Concepto	Importe
Dinero dispuesto con la tarjeta (compras y efectivo)	6.000 €
Total pagado al banco en cuotas	9.400 €
Te deben devolver	**3.400 €** y sus intereses legales

ESQUEMA 2

Tarjetas revolving (continuación)

Preguntas que siempre surgen

¿Y SI...?

- **...ya la cancelé** — Se puede reclamar igualmente lo pagado de más
- **...todavía debo dinero** — Con la nulidad, la deuda se recalcula: muchas veces queda a cero o a tu favor
- **...es anterior a 2010** — Se compara con el dato de 2010, el primero publicado
- **...el banco me ofrece rebajar el interés** — Lee antes la letra pequeña: puede incluir renuncia a reclamar

Calcúlalo: en extraiuris.com/calculadora-revolving comparas tu TAE con la media de tu año.

Costas: si el banco no acepta y vas a juicio, la regla general es que paga las costas quien pierde (art. 394 LEC).

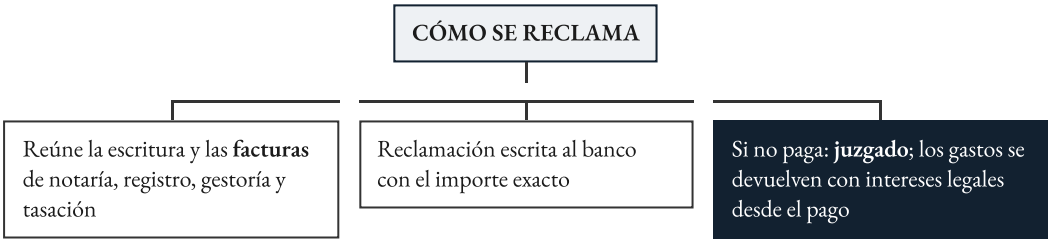


Esquema 3

Gastos de la hipoteca

Quién debía pagar cada gasto

Gasto	Hipotecas firmadas antes del 16-6-2019	Desde el 16-6-2019
Notaría	Mitad el banco y mitad el cliente (escritura); copias, quien las pida	Banco
Registro de la Propiedad	Banco, el 100 %	Banco
Gestoría	Banco, el 100 %	Banco
Tasación	Banco, el 100 %	Cliente
Impuesto de AJD	Cliente (salvo desde el 10-11-2018, RDL 17/2018)	Banco



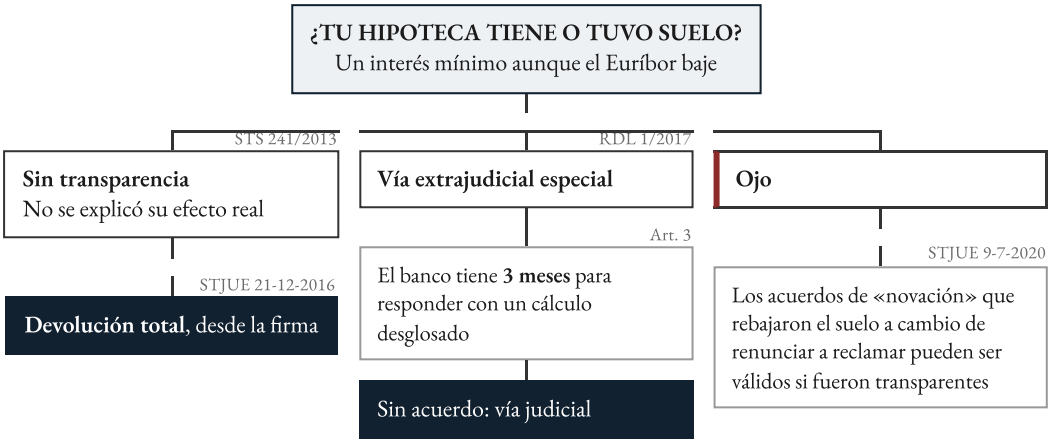
Fuentes: STS 44 a 49/2019, de 23 de enero; STJUE de 16 de julio de 2020; STS 35/2021, de 27 de enero (tasación); art. 14.1.e Ley 5/2019.

Plazo: el TJUE (sentencia de 25 de abril de 2024) impide contarlo desde el pago sin más; se cuenta desde que el consumidor pudo conocer que la cláusula era abusiva. Consulta tu caso.

ESQUEMA 4

Cláusula suelo

Lo cobrado de más se devuelve desde el inicio

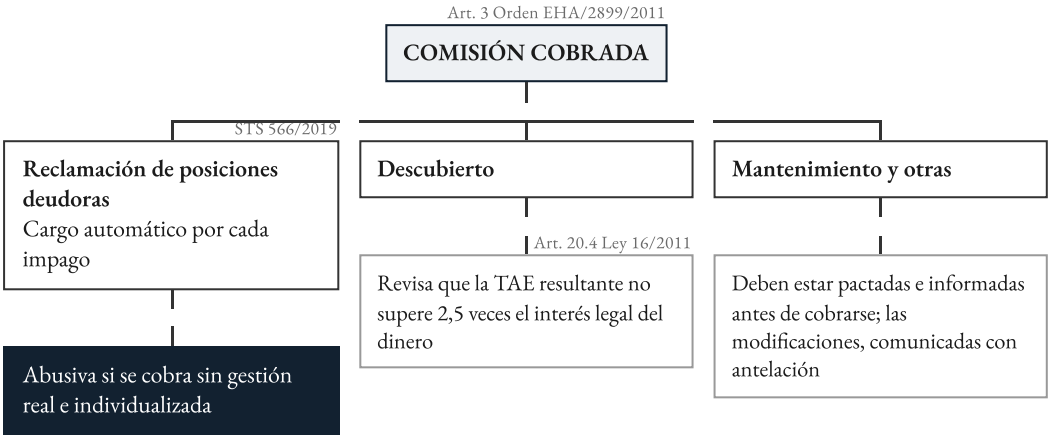


Hipoteca ya cancelada: cancelar la hipoteca no impide reclamar lo cobrado por el suelo.

ESQUEMA 5

Comisiones indebidas

Una comisión solo es válida si responde a un servicio real

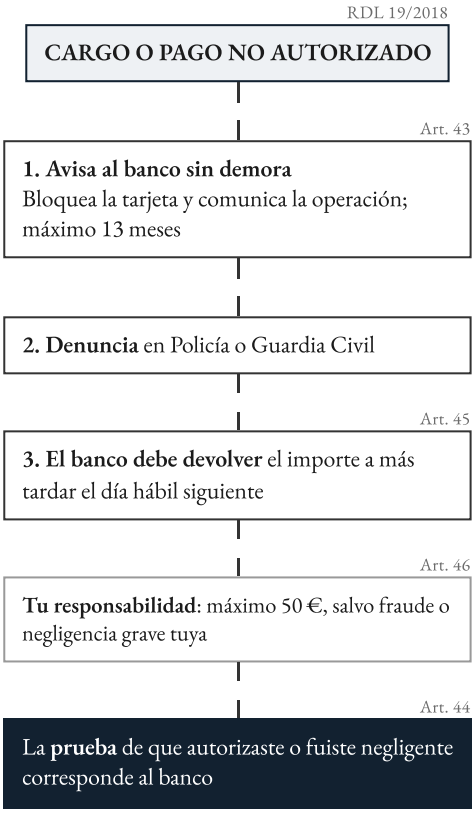


Cómo actuar: pide el listado de comisiones cobradas en los últimos años y reclama por escrito cada cargo con su fecha e importe.

ESQUEMA 6

Fraude con tarjeta, transferencia o Bizum

Operaciones que no has autorizado



Phishing y llamadas falsas: que el estafador obtuviera tus claves no prueba por sí solo tu negligencia grave; se analiza caso a caso.

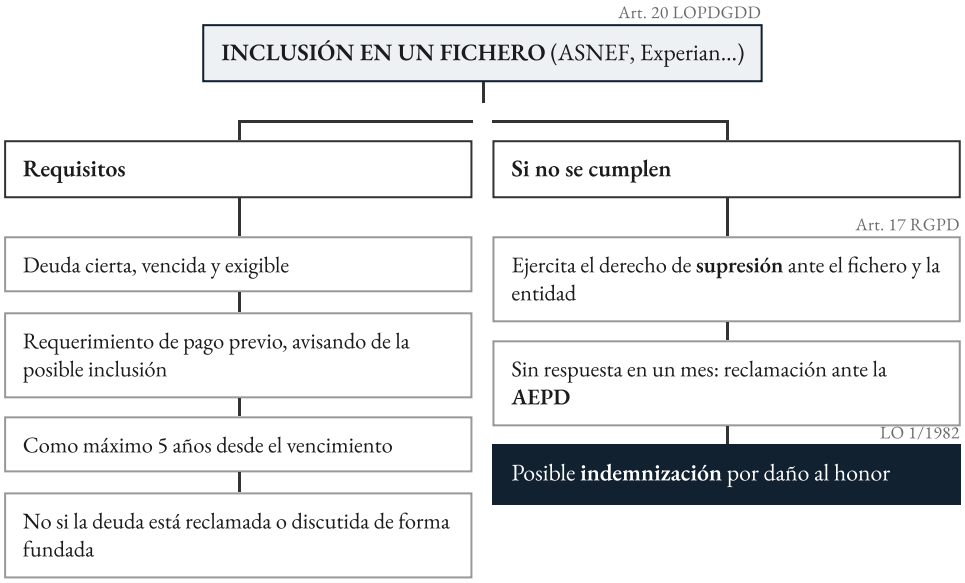
Bizum y transferencias: son operaciones de pago y siguen estas mismas reglas cuando no las has autorizado.



ESQUEMA 7

Ficheros de morosos

Cuándo pueden incluirte y cómo salir



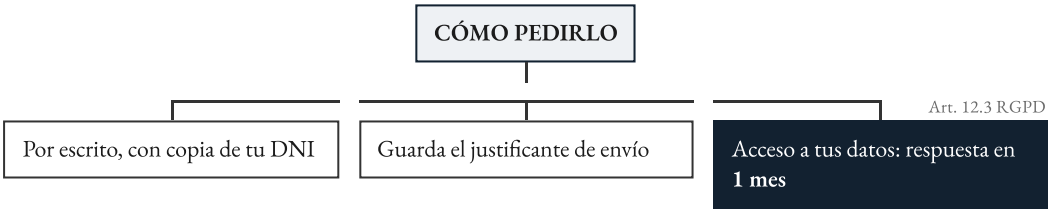
Revolving y usura: si la deuda procede de un contrato nulo, no es una deuda cierta y la inclusión puede ser indebida.

ESQUEMA 8

Qué documentos pedir al banco

La reclamación empieza por los papeles

DOCUMENTO	PARA QUÉ	BASE
Contrato firmado	Tarjetas, préstamos, cuentas	*Ley 16/2011 · Orden EHA/2899/2011*
Listado de movimientos y liquidaciones	Desde el inicio del contrato	*Art. 15 RGPD (acceso)*
Cuadro de amortización	Préstamos e hipotecas	*Orden EHA/2899/2011*
Facturas de gastos	Notaría, registro, gestoría, tasación	*Las guarda el cliente o la gestoría*
Escritura de hipoteca	Copia simple	*Notaría o Registro de la Propiedad*
Datos en ficheros	Qué deuda consta y quién la comunicó	*Art. 15 RGPD*



Esquema 9

Cuadro general de plazos

Actuación	Plazo	Norma
Respuesta del banco a tu queja	**1 mes (consumidor) · 15 días hábiles (servicios de pago)**	*Ley 44/2002, art. 30 · RDL 19/2018, art. 69*
Respuesta en cláusula suelo (vía RDL 1/2017)	**3 meses**	*RDL 1/2017, art. 3*
Avisar de un cargo no autorizado	**Sin demora; máximo 13 meses**	*RDL 19/2018, art. 43*
Devolución del cargo no autorizado	**Día hábil siguiente**	*RDL 19/2018, art. 45*
Respuesta a un derecho de acceso o supresión	**1 mes**	*Art. 12.3 RGPD*
Permanencia en fichero de morosos	**Máximo 5 años**	*Art. 20 LOPDGDD*
Nulidad por usura	**Imprescriptible**	*Ley de 1908*
Restitución de gastos y cláusulas abusivas	**Desde que pudiste conocer la abusividad**	*STJUE 25-4-2024*



Si es tu caso

Te lo revisamos sin coste

Envíanos el contrato, la escritura o una captura del cargo y te decimos qué puedes recuperar y cuánto.

Estudio gratuito	24-48 h	Pago aplazado
Sin compromiso	Respuesta en días laborables	Si decides reclamar

WhatsApp **604 129 377** · escribe «BANCO»
Calle de la Princesa 31, planta 2, 28008 Madrid
extraiuris.com

EXTRAIURIS