

Madrid, 14 de Marzo de 2019

Nº Ref: 1001/19

Estimada :

Acusamos recibo al escrito enviado por su abogado y que a continuación pasamos a contestar.

En relación al mismo y atendiendo a su petición, le informamos que en breve recibirá por mail, el extracto de los movimientos correspondientes a su Tarjeta Pass con Nº de Contrato la copia de la misma para que realice las comprobaciones oportunas.

No obstante, le comunicamos que esta Entidad ha enviado mensualmente los movimientos de su Tarjeta Pass a su domicilio, sin detectar devoluciones por parte del Servicio de Correos.

A este respecto le indicamos que el extracto detalla los últimos 6 años, plazo que entendemos es el máximo que establece la normativa en relación a la conservación de la documentación.

A los efectos anteriores, en el artículo 30 del Código de Comercio, se determina que los comerciantes tan sólo están obligados a conservar la documentación referente a su negocio durante un plazo de 6 años. Además, siguiendo la jurisprudencia marcada por B.D.E. a través de su Servicio de Reclamaciones, los apuntes practicados en las cuentas de clientes frente a los que no manifiesta su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse firmes por haber sido aceptados tácitamente, de manera que no queden sometidos de manera indefinida a una situación de disputa que se enfrenta con las principales exigencias del principio de seguridad jurídica.

Igualmente, y como complemento a lo indicado anteriormente la Orden ECC/2502/2012 de 16 de Noviembre, que regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros, de reciente entrada en vigor a fecha 22 de Mayo de 2013, viene a concretar el presente precepto, estableciendo su artículo 10: "Serán causas de inadmisión por falta de competencia por parte de los servicios de reclamaciones o quejas [...] en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja."

Aprovechamos la ocasión para recordarle que puede acceder a los movimientos de Tarjeta a través de Zona Clientes, entrando en www.carrefour.es/pass, donde puede ver sus movimientos y descargarse los extractos mensuales.

Sin otro particular, quedamos a su disposición en el teléfono de Atención al Cliente 91 468 91 94, aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente.

Servicios Financieros Carrefour
Dpto Gestión Clientes