

Secretaría General  
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

**Ref. Expediente:** R-

---

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D. XXX, en fecha 9 de mayo de 2016 contra la entidad XXX.

## **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

La parte reclamante, D. XXX, interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente –SAC– de XXX., por la que mostraba su disconformidad con la negativa de la entidad a aceptar la liberación de la segunda garantía del préstamo hipotecario suscrito con la misma.

La parte reclamante manifiesta que con fecha XX de marzo de 2007 se firmó un préstamo hipotecario por un importe de 584.900 euros, aportando como primera garantía la propia vivienda con una tasación por valor de 610.406,23 euros, y como garantía complementaria se aportó una segunda vivienda, junto con su plaza de garaje, por valor de 120.718,74 euros. Afirma que las dos garantías suman un total de 721.206,27 euros, cubriendo el 80% del préstamo hipotecario concedido.

En este sentido, sostiene que, a fecha de “hoy”, se ha amortizado el 25% de la deuda tras el pago de 108 de las 360 cuotas acordadas, situando la amortización sobre el capital por encima del valor de la garantía complementaria.

Por este motivo, considera que el 80% de la propia vivienda es suficiente como garantía hipotecaria, y solicita la liberación de dicha garantía complementaria como en su día se acordó.

Al respecto, afirma que la entidad le exige que amortice anticipadamente la cantidad de 93.293 euros para liberar la garantía hipotecaria pretendida, importe que considera arbitrario no habiéndole explicado la entidad su procedencia. Considera que no es lógico que tenga que amortizar el 57,34% del préstamo en el año 9 de un contrato de 30 años de duración.

Expone que su pretensión de liberar la segunda vivienda hipotecada se debe por la decisión de venta de la vivienda, existiendo un comprador que ha depositado una señal, ya que la parte reclamante consideraba que según lo establecido en la escritura, las cargas hipotecarias de dicho inmueble ya estaban amortizadas. Entiende que el importe

por el que responde en garantía la vivienda está perfectamente detallada en la escritura, para poder liberar de forma independiente esta vivienda.

Se da por reproducido el contenido de su escrito de reclamación por ser conocido por ambas partes.

## **II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad presentó alegaciones mediante escrito con fecha de entrada en el Banco de España de 15 de junio de 2016, en el que se manifiesta en síntesis lo siguiente:

- Que la entidad concedió un préstamo hipotecario a la parte reclamante, el cual se elevó a escritura pública en fecha XX de marzo de 2007, dejando en garantía la finca XXX, inscripción segunda, inscrita en el Registro de la Propiedad número XX de XXX; la finca número XXX, sección tercera, inscripción tercera inscrita en el Registro de la Propiedad número XX de XXX; y la finca número XXX, sección 3ª, inscripción segunda inscrita en el Registro de la Propiedad número XX de XX.
- Que posteriormente, la entidad concedió otro préstamo hipotecario la parte reclamante, en fecha XX de noviembre de 2009 dejando en garantía la finca número XX, sección tercera, inscripción tercera, inscrita en el Registro de la Propiedad número XX de XXX.
- Que la parte reclamante solicita la liberación de la garantía de dos de las fincas mencionadas, y la entidad ya le ha indicado que sólo podrá acceder a la liberalización de las fincas XXX y XXX previa cancelación del préstamo \*\*\*\*XXX que recae como segunda hipoteca sobre la finca XXX y se amortiza parcialmente de forma anticipada el préstamo objeto de reclamación por un importe de 93.293,56 euros, que corresponde a la parte proporcional pendiente de amortizar sobre las fincas que se quieren liberar con los importes debidos a fecha 4 de marzo de 2016.
- Que la parte reclamante solicita la liberación de dos de las fincas gravadas por su préstamo hipotecario, pero que no obstante, en la escritura de préstamo hipotecario se establecieron ambas fincas como garantía, por lo que no puede dividirse la garantía hipotecaria pactada entre las partes por voluntad unilateral de la parte reclamante, y dicha escritura goza de plena validez y la entidad actúa conforme a lo establecido en la misma, en virtud de los artículos 1261, 1278 y 1091 del Código Civil.
- Que en la cláusula duodécima de la escritura establece que *“sin perjuicio de la responsabilidad personal, solidaria e ilimitada de la parte PRESTATARIA (y fiadores en su caso) entre sí y con respecto al BANCO, y como superposición de la garantía de las obligaciones derivadas de la presente escritura, y del préstamo que documenta, DON XXX, constituye a favor de XXX., primera hipoteca, sobre la finca descrita en el apartado A) del Expositivo Primero de la presente escritura [...] constituye a favor de XXX. primera hipoteca sobre las fincas descritas en el apartado B) del expositivo Primero de la presente escritura [...] las cifras máximas de responsabilidad hipotecaria, intereses y costas se entienden sólo a efectos hipotecarios y no limitarán los derechos y acciones personales del BANCO para reclamar contra la PRESTATARIA la totalidad de los devengos y causados hasta obtener su total cumplimiento de pago”*.

- Que la entidad ha actuado de acuerdo con el criterio del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones y la Resolución de la Dirección General de los Registros y del Notariado, de 1 de octubre de 2001, así como de la resolución de Recurso de Apelación núm.501/2002 Sentencia Audiencia Provincial de Zaragoza núm.305/2003, de 23 de mayo.
- Que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones ha establecido en sus resoluciones que para realizar una división de la hipoteca y aplicar la liberación a una de las fincas gravadas es necesario que *“la entidad aceptara la liberación de la finca exigiendo únicamente la parte proporcional del capital pendiente y de los intereses devengados hasta ese momento, pero dicha opción constituye una facultad discrecional del Banco”*.
- Que la parte reclamante tenía conocimiento de todo lo relativo a la operación ahora en controversia ya que fue objeto de escritura notarial, por lo que resulta sometido al control de la legalidad que realiza el notario respecto de la mencionada escritura, tal y como establece el artículo 145 del Reglamento del Notariado, y el artículo 143 *in fine* del Reglamento de la organización y régimen del Notariado.

### **III. ESCRITO DE CONTRAALEGACIONES**

La parte reclamante presentó escrito de contestación a las alegaciones de la entidad con fecha de entrada en el Banco de España de 13 de julio de 2016, en el que se manifiesta en síntesis lo siguiente:

- La parte reclamante considera de aplicación a su caso lo recogido en el artículo 124 de la Ley Hipotecaria, ya que entiende que se cumple el supuesto que el precepto legislativo contempla, por lo que la oposición de la entidad vulnera los derechos que le asisten como consumidor y usuario.
- Afirma que según consta en la escritura de préstamo, la garantía principal del préstamo es la vivienda habitual y la garantía complementaria es la otra vivienda de la que se pretende la cancelación, y que en el momento de formalizar la operación los empleados de la entidad le recomendaron utilizar esta garantía y solicitar la liberación de la misma ante su intención futura de enajenar la segunda vivienda.
- Con lo anterior, añade que la colocación del préstamo hipotecario multidivisa fue colocado de manera totalmente irregular, omitiendo por parte de la entidad información esencial del contrato, a la que posteriormente ha tenido acceso a raíz de la problemática existente. Igualmente, la parte reclamante considera que se ha producido una desinformación absoluta y engaño por la entidad acerca de la opción multidivisa, lo que provocó un error en el consentimiento prestado para la formalización del préstamo, por lo que entiende que el mismo debe ser declarado nulo.

### **IV. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE MERCADO Y RECLAMACIONES**

1.- Antes de realizar cualquier otra consideración se hace necesario recordar que este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones **sólo puede emitir un**

**pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuenten con la debida acreditación documental.** No puede tenerse en consideración las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Dichas cuestiones, de considerarse oportuno, deberán ser planteadas ante los tribunales de justicia, órganos facultados en exclusiva para ordenar la práctica y para la apreciación de los medios de prueba necesarios para fijar de modo indubitado el modo en que los hechos se desarrollaron en realidad, para posteriormente decidir las consecuencias que de los mismos deban derivarse.

En este sentido, se ha aportado al presente expediente copia de la siguiente documentación:

- Escritura de Préstamo Hipotecario Multidivisa de fecha XX de marzo de 2007, otorgada ante el notario D. XXX, con el número XXX de su protocolo. Aportada por ambas partes.
- Escritura de Préstamo Hipotecario de fecha XX de noviembre de 2009, otorgada ante el notario D. XXX, con el número XXX de su protocolo. Aportada por la entidad.
- Correos electrónicos cruzados entre la parte reclamante y la entidad de fecha 31 de marzo de 2016 y 6 de abril de 2016. Aportados por la parte reclamante.

2.- Con el fin de delimitar el alcance del presente informe, conviene señalar que corresponde analizar por este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, si la actuación de la entidad, en relación con los hechos denunciados, incurrió o no, en quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas bancarias.

Por un lado, se entiende por normativa de transparencia y protección a la clientela la que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establece un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Por otro lado, se entiende por buenas prácticas bancarias las que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Las funciones de este Departamento no se extienden a la resolución de discrepancias que se enmarcan en el estricto ámbito del Derecho Privado, siendo así que la interpretación y la valoración de la eficacia de los pactos, cláusulas y condiciones establecidos en dicho marco legal, así como, en su caso, la declaración de la nulidad de los mismos en función de un eventual vicio en el consentimiento prestado, así como la determinación de las posibles consecuencias de carácter patrimonial, corresponde de forma exclusiva a los tribunales de justicia, a quienes, con carácter general, compete el conocimiento y resolución de las discrepancias que se produzcan como consecuencia de las relaciones mercantiles entre particulares.

Siguiendo con los principios que han de regir la tramitación del presente expediente, este Departamento considera imprescindible precisar que **la base para emitir este informe se encuentra en los contratos suscritos por las partes**, los cuales deben

reflejar de forma adecuada y transparente los derechos y obligaciones que asumen, pues no olvidemos que a tenor del artículo 1091 del Código Civil, “*Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos*”. Es responsabilidad de los contratantes la lectura detallada antes de la firma, con deber, en su caso, de solicitar de su entidad todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados.

Destacan también, el artículo 1278 del mismo Código que establece que “*los contratos son obligatorios cualquiera que sea la forma en que se haya celebrado, siempre que ellos concurren las condiciones esenciales para su validez*”; y en cuanto al contenido de los contratos, el artículo 1255 del Código Civil consagra la libertad de pactos con el siguiente enunciado: “*Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público*”, sobre lo que nada tenemos que objetar al respecto.

Además, las partes contratantes saben que quedan obligadas en los términos recogidos en el propio contrato, así resulta de lo preceptuado en el artículo 1258 del Código Civil que establece que “*los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley*”. Y una vez desplegados dichos efectos tal como establece el artículo 1256 del mismo cuerpo legal “*La validez y el cumplimiento de los contratos no se puede dejar al arbitrio de uno de los contratantes*”.

Finalmente, antes de abordar el objeto de la presente reclamación, se quiere poner de manifiesto en relación con las cuestiones planteadas sobre el carácter multidivisa del préstamo hipotecario sobre el que versa la reclamación que, este Departamento únicamente puede pronunciarse sobre las cuestiones coincidentes<sup>1</sup> que ha reclamado ante el Servicio de Atención al Cliente de su entidad y ante este organismo regulador, no siendo la desinformación sobre el préstamo hipotecario multidivisa, una de ellas, al no constar acreditado que se haya reclamado sobre esta cuestión ante el SAC de la entidad.

Ahora bien, la parte reclamante podrá plantear nueva reclamación sobre dicha cuestión ante el SAC de la entidad, de considerarlo oportuno, y posteriormente ante este Departamento, que la tramitará si procede, como nuevo expediente de reclamación.

3.- Centrándonos en el objeto de la presente reclamación, se ha de señalar que en el caso particular de los préstamos hipotecarios, no existe, en principio, limitación alguna a las condiciones y cláusulas que se pueden incluir en un contrato de préstamo, siempre que tales cláusulas no sean contrarias a las leyes, la moral o al orden público, tal y como hemos expuesto y dispone el artículo 1255 del Código Civil. Por tanto, **nada impide que una entidad, para conceder un préstamo, exija del prestatario el cumplimiento de uno o varios requisitos adicionales**, como pueden ser, por ejemplo, domiciliar una nómina, contratar un plan de pensiones, un producto de inversión o un seguro de unas determinadas características, aportar uno o varios fiadores, o que sean varios los

---

<sup>1</sup> Según el artículo 7.1 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones: “*Artículo 7. Reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe.*

1. *Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.*

prestatarios responsables del pago de las cuotas del préstamo o varias las fincas hipotecadas en garantía del pago del préstamo hipotecario.

A este respecto, al analizar Escritura de Préstamo Hipotecario Multidivisa de fecha XX de marzo de 2007, otorgada ante el notario D. XXX, con el número XXX de su protocolo, hemos podido comprobar que en su redacción constan pactadas las siguientes condiciones:

*“INTERVIENEN (...)*

*DON XXX, a los que en lo sucesivo se denominará <<LA PARTE PRESTATARIA>>, con carácter solidario, en su propio nombre y derecho.*

*(...)*

*EXPONEN: (...)*

*A) Que DON XXX son propietarios, con carácter ganancial del inmueble que se describe seguidamente:*

*(...) VIVIENDA UNIFAMILIAR PAREADA (...).*

*INSCRIPCIÓN.- (...), finca número XXX, inscripción 2ª (...)*

*B) Que XXX es propietario, con carácter privativo, de los inmuebles que se describen seguidamente: (...)*

*2.- NÚMERO DOSCIENTOS VEINTICUATRO.- VIVIENDA LETRA B (...)*

*INSCRIPCIÓN.- (...), finca registral número XXX, (...)*

*3.- NÚMERO CINCUENTA Y UNO.- PLZA DE APARCAMIENTO (...)*

*INSCRIPCIÓN.- (...), finca registral número XXX, (...).*

*CLÁUSULA 12ª.- RESPONSABILIDAD HIPOTECARIA*

*(...), DON XXX Y DOÑA XXX, constituyen a favor de XXX., primera hipoteca sobre la finca descrita en el apartado A) del Expositivo Primero de la presente escritura y DON XXX, (...), constituye a favor de XXX primera hipoteca sobre las fincas descritas en el apartado B) del expositivo primero de la presente escritura, que quedarán respondiendo de los siguientes conceptos:*

*a).- SETECIENTOS TREINTA Y UN MIL CIENTO VEINTICINCO EUROS (731.125,00 €), importe del 125% del contravalor en euros de la cantidad prestada.*

*b).- Los intereses pactados, durante 6 meses, si bien a efectos hipotecarios se determina un tipo máximo del diez por ciento (10%) anual.*

*c).- (...)*

*DISTRIBUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD HIPOTECARIA:*

*La finca registral XXX, queda respondiendo de:*

*a) SEISCIENTOS DIEZ MIL CUATROCIENTOS SEIS EUROS CON VEINTICINCO CENTIMOS DE EURO (...).*

*La finca registral XXX, queda respondiendo de:*

*a) CIENTO ONCE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS EUROS CON SETENTA Y CUATRO CENTIMOS DE EURO (...).*

*La finca registral XXX, queda respondiendo de:*

*a) OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS EUROS CON DIEZ CENTIMOS DE EUROS (8.752,10€), importe de la cantidad prestada”.*

De lo expuesto se desprende que han sido tres las fincas hipotecadas en garantía del préstamo hipotecario, y que la parte reclamante es propietaria de las tres, interviniendo en el préstamo como prestatario.

En este sentido, se debe tener presente la jurisprudencia vertida por nuestros tribunales en la materia (Sentencia del Tribunal Supremo núm. 66/2005 (Sala de lo Civil, Sección 1ª), de 4 de febrero; Sentencia nº191/2011, de 14 de julio, de la Audiencia Provincial de Jaén (Sección 1ª); Sentencia nº326/2012, de 26 de septiembre de la Audiencia Provincial de Murcia (Sección 5ª), y en relación con que la parte reclamante solicita liberación de su vivienda como segunda garantía del préstamo hipotecario suscrito, de la que se desprende que en principio, si la hipoteca se extiende a varias fincas, para proceder a la liberación de una sola de ellas, salvo pacto contractual expreso sobre dicha cuestión, es necesario siempre que consienta el acreedor hipotecario, es decir, la entidad titular del derecho de hipoteca.

Particularmente ilustrativa resulta la Sentencia nº191/2011, de 14 de julio, de la Audiencia Provincial de Jaén (Sección 1ª), a tenor de la cual:

*“El debate se centra en la posibilidad de cancelación parcial de la hipoteca respecto a una sola de las fincas una vez satisfecho el importe de responsabilidad asignado en la escritura pública de constitución.*

*Hemos de comenzar afirmando que el elemento característico de la hipoteca como derecho real de garantía dirigido a asegurar el cumplimiento de una obligación es su indivisibilidad, de manera que mientras el débito del que responde no se satisfaga íntegramente seguirá la hipoteca sobre la totalidad de la finca o las fincas a ella sujetas. Consecuencia de esto es que el hecho de que por pagos o acuerdos se vaya disminuyendo la deuda no altera la función ni la extensión de la hipoteca hasta que el débito se satisfaga por completo (STS de 25 de febrero de 1986).*

*El art. 1860 Cc y específicamente los arts. 119 y 122 de la LH proclaman la indivisibilidad de la hipoteca que grava varias fincas en garantía de un solo crédito, estableciendo el art. 119 que "Cuando se hipotequen varias fincas a la vez por un solo crédito, se determinará la cantidad o parte de gravamen de que cada una deba responder" y el art. 122 que "La hipoteca subsistirá íntegra, mientras no se cancele sobre la totalidad de los bienes hipotecados, aunque se reduzca la obligación garantizada, y sobre cualquiera parte de los mismos que se conserve, aunque la restante haya desaparecido; pero sin perjuicio de lo que se dispone en los dos siguientes artículos".*

*Aun cuando se establece la obligatoriedad de efectuar una distribución de responsabilidad entre las fincas gravadas, todas ellas siguen afectas al pago de la totalidad del crédito. Dicha distribución de responsabilidad tiene un importante efecto respecto a un posible adquirente de buena fe de una de las fincas hipotecadas, y es que como prevé el art. 221 RH dicho tercero podrá liberar la finca pagando el importe de responsabilidad asignado que la grava. Pero no hay que confundir al tercer adquirente con el deudor hipotecario.*

*No obstante dicho principio general tiene dos excepciones: primera, la división física de la finca hipotecada (art. 123 LH), caso en que por acuerdo de acreedor y deudor se podrá distribuir el crédito hipotecario entre las partes resultantes, y, segunda, la división de la hipoteca constituida para la seguridad de un crédito entre varias fincas (art. 124 LH), lo que faculta al deudor una vez pague la parte del mismo crédito con que estuviere gravada alguna de ellas para exigir la cancelación parcial de la hipoteca en cuanto a la misma finca. (...)*

*Ahora bien, esta Sala coincide con los acertados razonamientos expuestos por el Juez a quo, en tanto no es aplicable el art. 124 LH pues en este caso la hipoteca o el crédito no se ha dividido entre las tres fincas sino que es un crédito único garantizado con tres fincas, con independencia de que se haya distribuido la responsabilidad entre ellas como exige el art. 119 LH, lo que garantiza que cada una de ellas no podrá responder más allá de la responsabilidad asignada, pero eso no significa división del crédito o la deuda en partes.*

*Y en este sentido son interpretados los referidos preceptos por el Tribunal Supremo, de la que sirve como exponente la citada por la entidad apelada de 4 de febrero de 2005, que en un supuesto similar resolvió que **"La invocación del art. 124 como argumento del motivo es improcedente pues no se está en la escritura de constitución de hipoteca en presencia de la división de un crédito entre varias fincas sino en presencia de un único crédito para cuyo pago se hipotecan diversas fincas, con la consiguiente y obligatoria valoración de las mismas. Es decir, que se está en el supuesto del art. 119 de la ley hipotecaria que dispone que "cuando se hipotequen varias fincas a la vez por un solo crédito se determinará la cantidad o parte de gravamen de que cada una pueda responder". Y en lo que aquí importa no es posible liberar ninguna de las fincas hipotecadas, en caso de pago parcial, cualquiera que sea la parte del crédito que el deudor haya satisfecho....sólo existe un crédito o deuda única que a los solos efectos del art. 119 LH se distribuyó entre varias finca, los bancos no han consentido ninguna imputación específica para la cancelación registral de la responsabilidad hipotecaria de una o varias fincas, el art. 124 LH no es aplicable a este supuesto de hecho porque corresponde la aplicación de los arts. 119 y 120 de la misma Ley"**.*

*Doctrina que no se contradice con la contenida en la sentencia del TS 7 de junio de 2001 citada por la apelante, pues el caso es distinto, al tratarse en la misma de una división de la hipoteca de máximo acordada entre la Promotora y el Banco, con la correspondiente distribución del crédito hipotecario con fijación de la suma a que respondía cada finca así como el pago de la misma a través de citados talones, por lo que el derecho a la cancelación parcial deviene ineludible al amparo del art. 124 LH".*

En el caso que nos ocupa, la discusión se centra en si es de aplicación al presente caso lo dispuesto en el artículo 124 de la Ley Hipotecaria, el cual efectivamente dispone que: *"Si la parte de crédito pagada se pudiere aplicar a la liberación de una o de otra de las fincas gravadas por no ser inferior al importe de la responsabilidad especial de cada una, el deudor elegirá la que haya de quedar libre"*.

Así las cosas, de las condiciones fijadas por las partes en la Escritura de Préstamo Hipotecario Multidivisa de fecha XX de marzo de 2007 –transcritas anteriormente– no parece posible, salvo mejor interpretación de los tribunales de justicia, entender la aplicación del artículo 124 LH, dado que **es necesario partir del principio de indivisibilidad de la obligación hipotecaria que grava varias fincas en garantía de un solo crédito** (artículo 1860 del CC y el artículo 122 LH) y puesto que el derecho de crédito no se ha dividido entre las tres fincas, sino que es un crédito único garantizado con tres fincas, con independencia de que se haya distribuido la responsabilidad hipotecaria entre ellas como exige el art. 119 LH, -lo que garantiza que cada una de



ellas no podrá responder más allá de la responsabilidad asignada-, pero ello no implica necesariamente una división del crédito o la deuda en partes.

Lo indicado no se ve alterado por el hecho de que el reclamante indique que en su reclamación que se ha amortizado la parte del préstamo garantizada con la vivienda que se pretende liberar, según la distribución de la responsabilidad hipotecaria.

En consecuencia en el caso que nos ocupa, **la cancelación parcial de la hipoteca respecto a la finca que se pretende propiedad de la parte reclamante, es decir, la liberación de esta garantía del préstamo hipotecario, requiere el consentimiento de la entidad**, y dicho consentimiento, tal y como hemos venido indicando, se incluye en lo que ha venido en denominarse como ***“política comercial y de asunción de riesgos de la entidad”***, ámbito en el que la entidad puede actuar con total discrecionalidad, y sobre el que este Departamento no puede pronunciarse, de forma que no puede estimarse que la actuación de la entidad se haya apartado de las buenas prácticas bancarias por denegar la misma.

A mayor abundamiento, este Departamento considera oportuno indicar, dada las pretensiones de la parte reclamante de enajenar la finca constituida como segunda garantía, que la entidad afirma que la parte reclamante solicita la liberación de las fincas XXX y XXX. En este sentido, la entidad afirma que aceptaría la liberación de dichas fincas previa cancelación del préstamo hipotecario, formalizado mediante Escritura de Préstamo Hipotecario de fecha XX de noviembre de 2009 –aportada por la entidad al expediente-, que recae como segunda hipoteca sobre la finca XXX y si se amortiza parcialmente de forma anticipada el préstamo hipotecario sobre el que versa la reclamación por un importe de 93.293,56 euros, que corresponde a la parte proporcional pendiente de amortizar sobre las fincas que se quieren liberar con los importes debidos a fecha 4 de marzo de 2016.

Llegados a este punto, este Departamento no puede considerar mala práctica bancaria por parte de la entidad el hecho de no admitir la liberación de la finca o fincas pretendidas por su cliente, por el mero hecho de que se haya amortizado capital por encima del valor de responsabilidad hipotecaria de la garantía complementaria.

Por último, resta recordar la previsión del artículo 221 del Reglamento Hipotecario, antes mencionada, del siguiente tenor literal:

*“Distribuido el crédito hipotecario entre varias fincas, conforme a los artículos 119 y siguientes de la Ley, si alguna de ellas pasare a tercer poseedor, éste podrá pagar al acreedor el importe de la responsabilidad especial de la misma y, en su caso, el de los intereses correspondientes y exigir la cancelación de la hipoteca en cuanto a la finca o fincas liberadas.”*

Consideraciones que nos permiten alcanzar la siguiente,

## **V. CONCLUSIÓN**

1.- En relación con los hechos que motivan esta reclamación, concretamente sobre la solicitud de la parte reclamante de liberar las fincas XXX y XXX como garantías del préstamo hipotecario suscrito con la entidad, **este Departamento no puede estimar que la actuación de la entidad se haya apartado de las buenas prácticas bancarias por denegar la misma, dado que tal decisión se circunscribe al ámbito discrecional de la entidad.**

Por tanto, una vez emitido el presente Informe, de conformidad con lo establecido en la normativa de aplicación, se procede al archivo de las actuaciones.

2.- Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo perjudicada, a los correspondientes órganos judiciales.

3.- Se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.