

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. XXXX, en fecha XX de XXX de XXXX contra la entidad XXXX.

## **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

La parte reclamante interpuso, en tiempo y forma, reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, al discrepar con el cobro de 120 euros en concepto de “comisión por preparación de carta de pago del préstamo hipotecario”, a través del propio notario y sin previo aviso ni conformidad con su parte, cuando es un trámite que están obligados a hacer para poder cancelar una hipoteca, por lo que no procede cobrar comisión alguna.

Manifiesta la parte reclamante que, tras un intercambio de correos electrónicos con personal de la entidad reclamada, en un principio le estiman la reclamación, indicándole que les darán instrucciones acerca de cómo efectuar el reembolso de la comisión, puesto que la parte reclamante ya no tenía cuenta abierta en la entidad. Sin embargo, D. XXXX señala que, finalmente y después de transcurridos más de dos meses, recibe resolución del Servicio de Atención al Cliente de la entidad en la que desestiman su reclamación.

Por ello, y al ser un trámite de obligado cumplimiento para la entidad para la cancelación de una hipoteca, el Sr. XXXX solicita la devolución del referido importe.

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

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

La entidad reclamada presentó escrito de alegaciones con fecha de entrada en el registro de este Banco de España el XX de XXX de XXXX, en el que en síntesis manifiesta:

- Que el Sr. XXXX reclama una comisión que esta entidad cobró a la Notaría XXXX, quien solicitó el trámite de preparación de las cartas de pago. En este sentido, dicha comisión no fue cobrada por la entidad al reclamante, sino a la mencionada notaría, la cual está legitimada activamente para solicitar su devolución a través de este procedimiento.

### III. SEGUNDO ESCRITO DEL RECLAMANTE

Con fecha XX de XXX de XXXX, la parte reclamante presentó escrito de contestación a las alegaciones de la entidad, mostrando su disconformidad con las mismas, puesto que, a su juicio, se trata de una comisión que las entidades cargan en la factura de la notaría, y ésta la repercute al cliente final, por lo que el notario no deja de ser un mero intermediario.

### IV. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1.- Con carácter previo a realizar cualquier consideración se hace necesario recordar que este Departamento sólo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuentan con la **debida acreditación documental**, no pudiendo tener 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.

Dicho lo anterior, la parte reclamante ha aportado al presente expediente copia de la siguiente documentación:

- Escritura de Préstamo Hipotecario de XX de XXX de XXXX, ante el Notario D. XXXX, con el número XXXX de su protocolo.
- Justificante de pago de comisión de 120 euros correspondiente a la preparación de las cartas de pago, remitida por la entidad reclamada a la Notaría XXXX.
- Escritura de Carta de Pago y Cancelación de Hipoteca de XX de XXX de XXXX, ante el Notario D. XXXX, con el número XXXX de su protocolo.
- Factura expedida por la gestoría de la entidad, en la que se detalla la provisión de fondos y cargos efectuados para la cancelación registral.
- Varios correos electrónicos intercambiados entre la parte reclamante y personal de la entidad reclamada entre el XX de XXX y el XX de XXX de XXXX.

2.- Respecto a la cuestión de fondo planteada corresponde exclusivamente a este Departamento **determinar si de la actuación de la entidad reclamada se deriva, o no, quebrantamiento de lo dispuesto por la normativa de transparencia, o de las buenas prácticas bancarias**, en relación a la exigencia a la parte reclamante de la comisión para la tramitación de carta pago y cancelación registral solicitada.

En este sentido, 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 entidades y clientes, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información, y por buenas prácticas, las que sin venir impuestas por la normativa de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles en la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela.

Para ello, 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, debiendo, en su caso, solicitar de su entidad todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados.

Respecto a la normativa que regula actualmente las comisiones y gastos repercutibles aplicables por las entidades de crédito, debemos reseñar que la misma está principalmente constituida por la orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, recogiendo en el artículo 3 de la referida Orden que:

1. *Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes.*

*Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.*

2. *Las entidades de crédito, deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, todo ello en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.*

*Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, los conceptos que devenguen comisión, la periodicidad con que se aplican y el importe de las mismas de manera desagregada por periodo en que se apliquen.*

*Esta información estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente.”*

Conforme a lo expuesto, las entidades pueden pactar libremente las comisiones que cobren por operaciones o servicios prestados, **siendo la naturaleza de la comisión objeto de controversia en el presente caso remunerar la preparación de la documentación necesaria**, a petición del cliente, para que sea la entidad la que realice las gestiones y tramitaciones precisas para la cancelación registral de su hipoteca. No obstante, para proceder a su cobro **este Departamento exige:**

- **que exista un consentimiento previo del cliente** para que la entidad gestione ante el notario la carta de pago correspondiente, con apercibimiento expreso de las comisiones que se devengarán por tal servicio y, además,
- **que exista un verdadero servicio prestado al cliente<sup>1</sup>, sin que quepa incluir en este supuesto la emisión del “certificado de cancelación económica del préstamo”, o el mero otorgamiento de la carta notarial de pago**, ni tampoco el simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que a esos efectos indique el cliente ya que, en este último supuesto, la actividad desarrollada no es otra cosa que el consentimiento otorgado por

---

<sup>1</sup> Nos referimos, por ejemplo, a servicios tales como la preparación de documentos o antecedentes necesarios para el otorgamiento de dicha escritura, a petición del cliente, para que sea la misma entidad, y no éste, la que realice las gestiones y tramitaciones necesarias ante el Notario otorgante, conceptos que darían lugar al supuesto de hecho necesario para generar el derecho de cobro de la comisión por cancelación notarial de hipoteca, siempre y cuando, claro está, se cumplan además los requisitos generales antes señalados.

el acreedor hipotecario para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública.

Entrando en el fondo de la cuestión planteada, debemos recordar que **cuando lo que se pretende es la cancelación registral de una hipoteca ya cancelada económicamente, este Departamento considera que es el cliente el que decide si tramita personalmente la escritura de cancelación de hipoteca o si la encarga a una gestoría de su elección**, al no resultar en este caso necesaria para la entidad la cancelación registral de la hipoteca.

Por tanto, **los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de la hipoteca**, obteniendo la certificación de haberse pagado la deuda. Por ello, una vez cancelada económicamente la deuda y emitido el correspondiente certificado de cancelación por parte de la entidad acreedora, deberá acudir el cliente a la Notaría que elija con el certificado bancario del pago de la deuda y el Notario contactará con representantes de la entidad financiera. Para cancelar la hipoteca se precisa la escritura de cancelación que deberán otorgar los representantes del Banco con facultades suficientes para ello, quienes no la efectuarán sin el certificado bancario correspondiente.

En cuanto al otorgamiento de la escritura cancelación de hipoteca por parte de los representantes de la entidad de crédito, el mismo no es otra cosa que el consentimiento otorgado por el acreedor hipotecario para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública, por lo que solo se trata del cumplimiento de una obligación legal. Este consentimiento es exigido por el artículo 82, del Texto Refundido de la Ley Hipotecaria, aprobado por Decreto de 8 de febrero de 1946, que, entre otras cosas, establece que *“las inscripciones o anotaciones preventivas hechas en virtud de escritura pública no se cancelarán sino por sentencia contra la cual no se halle pendiente recurso de casación, o por otra escritura o documento auténtico, en el cual preste su consentimiento para la cancelación la persona a cuyo favor se hubiere hecho la inscripción o anotación, o sus causa-habientes o representantes legítimos”*.

Consecuentemente, este Departamento considera que, sobre la base de dicha norma y acorde a criterios de buenas prácticas bancarias, las entidades no están legitimadas para el cobro de importe alguno por la simple emisión de un certificado de cancelación económica de la deuda ni, alternativamente, por su comparecencia en notaría, si la declaración de cancelación de la misma se incorpora en escritura pública.

**3.-** Una vez expuesto el panorama normativo aplicable, en el presente supuesto, de las manifestaciones de la parte reclamante y la documentación aportada al expediente, a la que debemos necesariamente ceñirnos, se desprende que la entidad emitió en su día, a instancias de la Notaría XXXX, el certificado de cancelación económica de un préstamo hipotecario concedido al reclamante, cobrándole por ello al notario una comisión de 120 euros, según la comunicación enviada por la entidad al notario el XX de XXX de XXXX.

A este respecto, debe hacerse notar que la minuta que el notario remite a la entidad, de fecha XX de XXX de XXXX, asciende a 214,09 euros, y es la propia gestoría la que, en la factura emitida al reclamante, parece adicionar la comisión de 120 euros objeto de controversia a los honorarios del notario, resultando la factura de éste último por un importe final de 334,09 euros (214,09 + 120), en vez de los 214,09 euros antes mencionados que el notario había consignado inicialmente en su minuta. Es más, consta en el expediente un correo electrónico de fecha de XX de XXX de XXXX remitido por un director de sucursal de la entidad reclamada, en el que este reconoce que *“el origen de los 120 €, es el coste de la gestión llevada a cabo por la entidad para cancelar registralmente el préstamo hipotecario”*. Es decir, de la documentación aportada parece desprenderse, por tanto, que la entidad procedió a cobrar una comisión por la emisión del certificado de cancelación económica de hipoteca –lo que, como ya se ha dicho, no es procedente–, valiéndose para ello de la figura del notario.

Por último, la entidad tampoco ha aportado al presente expediente el consentimiento previo firmado por D. XXXX para que se efectuasen las gestiones oportunas para proceder a la cancelación registral de su operación hipotecaria, ni consta que aquél lo hubiera solicitado a la gestora de la entidad “XXXX SL”, ni que se detallasen al cliente las comisiones que se devengarían por la prestación del servicio de cancelación de la hipoteca, sino que únicamente consta el cobro de una comisión y la preparación de una carta de pago.

Por todo ello, **este Departamento considera que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios** al no justificar en modo alguno el cobro de la comisión cuestionada a su cliente, puesto que no se ha acreditado que exista un consentimiento previo del cliente para que la entidad gestione ante el Notario la carta de pago correspondiente, con apercibimiento expreso de las comisiones que se devengarán, así como tampoco se ha acreditado la prestación de un verdadero servicio.

Consideraciones que nos permiten alcanzar la siguiente,

## **V. CONCLUSIÓN**

- 1.-** En relación con los hechos que motivan esta reclamación, **este Departamento considera que la actuación de la entidad es contraria a las buenas prácticas bancarias** al no justificar en modo alguno el cobro de la comisión cuestionada, puesto que no consta un consentimiento previo firmado por D. XXXX para que se efectuasen las gestiones para proceder a la cancelación registral de su operación hipotecaria, o que aquél lo hubiera solicitado a la gestoría “XXXX S.L.”, con apercibimiento expreso de las comisiones que se devengarán, así como tampoco se ha acreditado la prestación de un verdadero servicio al interesado.
- 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 el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.
- 3.-** Se recuerda que este informe<sup>2</sup> 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.

---

<sup>2</sup> Le indicamos que no ha sido posible emitir el informe dentro del plazo máximo de cuatro meses a contar desde la fecha de presentación de la reclamación, debido a la carga de trabajo existente en el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.