

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 2017 contra la entidad XXXX, S.A.

## **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

La parte reclamante, D. XXXX, interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC) de XXXX, S.A. y, posteriormente, ante este Departamento, por la que mostraba su disconformidad con el proceder de la entidad respecto al cobro de una comisión por la emisión del certificado de deuda cero de su préstamo hipotecario.

La parte reclamante manifiesta que, tras haber cancelado económicamente su préstamo hipotecario hace varios años, se dirigió a su oficina de XXXX para solicitar el certificado de deuda cero de dicha operación, la cual le informó que su emisión tenía un coste de 18 euros, por lo que desistió de su petición, manifestando su desacuerdo.

Tras ello, afirma que se dirigió al Defensor al Cliente de la entidad, el cual le reiteró que el precio de emisión del documento solicitado era el informado por su oficina, tras lo cual pudo comprobar, consultando la página web de Banco de España, que la expedición del certificado de deuda cero debe ser gratuita.

Por ello, solicita que se emita un pronunciamiento por parte de este Departamento al respecto.

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 reclamada presentó escrito de alegaciones recibido en el registro del Banco de España en fecha XX de XXX de 2017, manifestando en síntesis:

- Que el motivo de la presente reclamación es la disconformidad de la parte reclamante con que al solicitar un certificado de saldo cero, se le haya informado desde su oficina de referencia que la emisión del mismo implicaba hacer frente al pago de una determinada comisión.
- Que en relación a lo manifestado por el cliente en su escrito, es preciso poner de manifiesto que si bien es cierto que la emisión de certificados de saldo cero – entendiéndolos como los que se limitan a reseñar el saldo actual sin consignar datos de la finca hipotecada-, no implican el pago de comisión alguna, en el caso que nos ocupa, el cliente solicita la emisión de su certificado de saldo cero que incluyera datos registrales para proceder a la cancelación registral de su hipoteca.
- Que la inclusión de los datos de la finca hipotecada en dicho certificado, implica, de manera necesaria, que la entidad compruebe datos registrales en el Registro de la Propiedad, teniendo, por ello, el cliente que hacer frente al pago de la correspondiente comisión en tanto que el coste de la obtención de la nota o verificación registral, es decir de la consulta efectuada al Registro de la Propiedad, no está incluida, dejando de ser dicho certificado un saldo de certificado cero común por contener información adicional.
- Que el cliente al ser informado debidamente de dicha circunstancia, manifestó su disconformidad por lo que rechazó la solicitud efectuada y no se emitió el certificado en cuestión.
- Que es preciso indicar que el principio básico establecido para la regularización de las comisiones aplicables a las entidades de crédito es de la libertad de fijación de las mismas. Así lo establece el artículo 3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, posteriormente desarrollada por la Circular del Banco de España 5/2012, de 27 de junio de entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, cuando determina que *“las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes.”*
- Que siguiendo con los criterios establecidos en reiteradas ocasiones por el Servicio de Reclamaciones de Banco de España, las comisiones deben cumplir los siguientes requisitos: que exista un servicio efectivo para el cliente; que el servicio se haya solicitado en firme o lo haya aceptado el cliente. En base a ello, en este caso se habrían cumplido con los requisitos exigidos, ya que es el propio cliente quien solicita que se emita el mencionado certificado y que además en el mismo incluya la información registral relativa a la finca hipotecada, lo que conlleva, como se ha indicado anteriormente, que la entidad realice las gestiones pertinentes en el Registro de la Propiedad, prestando por así un servicio efectivo para el cliente.
- Que por ello, la entidad entiende que ha actuado en todo momento de acuerdo a los buenos usos y prácticas bancarias, manteniendo además en todo momento informado al cliente sobre el importe al que debía hacer frente si la emisión de dicho certificado se hacía efectiva.

### **III. CONTRA-ALEGACIONES DE LA PARTE RECLAMANTE**

La parte reclamante presentó escrito de contra-alegaciones ante el registro del Banco de España en fecha XX de XXX de 2017, por medio del cual se reiteraba en sus pretensiones y mostraba su disconformidad con las alegaciones de la entidad.

En concreto, la parte reclamante indica que el certificado solicitado se refiere al pago total de su hipoteca, sin haber solicitado en ningún momento la modificación en el Registro, la cual de versar la haría la propia parte reclamante.

En relación a ello, añade que en ningún momento le informaron de dichos trámites adicionales cuando la única pretensión es la de obtener el certificado que indica que su préstamo hipotecario ya fue pagado en su totalidad.

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

1.- Con carácter previo a realizar cualquier otra consideración se hace necesario señalar 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.

En este sentido, la parte reclamante ha aportado al presente expediente la siguiente documentación:

- Recibo del préstamo hipotecario n° \*\*\*\*XXXX de fecha XX de XXX de 1998.
- Escrito de respuesta del SAC de fecha XX de XXX de 2017.

2.- Con el fin de delimitar el alcance del presente informe, conviene señalar que la cuestión de fondo que corresponde analizar en la presente reclamación consiste en **determinar** si de la actuación de la entidad reclamada se deriva, o no, **quebrantamiento** de lo dispuesto por la **normativa de transparencia, o las buenas prácticas bancarias**, en relación con los hechos denunciados.

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.

Con ello, ha de entenderse que el informe de este Departamento no se extenderá en ningún caso a la resolución de controversias surgidas en el ámbito de las relaciones jurídico-privadas distintas de las de naturaleza estrictamente bancaria, sobre las que, eventualmente, corresponderá el pronunciamiento de los tribunales de justicia.

Asimismo, este Departamento no es competente para decidir o pronunciarse sobre las consecuencias patrimoniales que eventualmente hayan podido ocasionar las entidades financieras a sus clientes por lo que dicha cuestión deberá ser planteada, de estimarlo oportuno la parte reclamante, 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 los hechos que se desarrollaron en realidad y para posteriormente decidir las consecuencias que de los mismos deban derivarse.

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.

Además, el artículo 1278 del Código Civil, establece que **los contratos son obligatorios** cualquiera que sea la forma en que se han celebrado, siempre que ellos concurren las condiciones esenciales de su validez. De acuerdo con el principio que refleja este artículo *–pacta sunt servanda–*, el contenido de los contratos suscritos obliga a todos los firmantes, en los términos pactados.

En cuanto al contenido de los contratos, el artículo 1255 del Código Civil consagra la **libertad de pactos** con el siguiente tenor literal: *“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.”*

Por su parte, en referencia al momento en que los contratos despliegan efectos entre las partes el artículo 1258 del Código Civil reza 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 se establece en 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*”.

**3.-** Dicho lo anterior, en el caso que nos ocupa, la parte reclamante centra el objeto de la reclamación en su desacuerdo con el cobro de una comisión por emisión del certificado de deuda cero.

Aclarado lo anterior, entrando ya en el objeto de reclamación, interesa recordar aquí el criterio general sobre el cobro de comisiones y gastos que consagra la normativa de transparencia – actualmente, el **artículo 3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios** (BOE del 29), que se pronuncia en términos similares a los de la Orden de 12 de diciembre de 1989, a la que deroga:-

- Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre las entidades y los clientes.
- Solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente.
- Las comisiones han de responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.
- Las entidades de crédito han de poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que presten con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos por dichos servicios, en un formato unificado; información que ha de estar disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, estando ésta a disposición de los clientes, en cualquier momento y de forma gratuita.

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, consintiendo asimismo el adeudo de dichas comisiones 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 el acreedor hipotecario para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública.

Asimismo, 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**

---

<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.

**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. Es decir, las entidades financieras únicamente prestan este servicio si lo solicita su cliente (entendiendo por tal, en las cancelaciones de préstamos hipotecarios, bien el titular del préstamo, bien la persona que está interesada en esta cancelación notarial).

Por ello, si el cliente decide realizar los trámites por sí mismo, una vez cancelada económicamente la deuda y emitido el correspondiente certificado de cancelación por parte de la entidad acreedora, deberá acudir 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 de la entidad 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**. En este sentido, para el cobro de una comisión en estos casos se requiere que la entidad asuma las funciones que habitualmente llevan a cabo las gestorías y que, ante la solicitud de su cliente y la aceptación expresa por éste de la comisión, prepare la documentación necesaria, para que sea la propia entidad la que realice las gestiones y tramitaciones precisas para la cancelación registral de hipoteca.

En este sentido, **el certificado de deuda cero o de cancelación registral de hipoteca, es aquel que la entidad emite para justificar la amortización total de un préstamo o crédito**, y por el que no podría cobrar comisión alguna, al contrario que en el caso de otro tipo de certificados.

Con lo anterior, este Departamento viene emitiendo pronunciamientos contrarios a las entidades reclamadas en los siguientes supuestos:

- Cobro de comisión por la simple emisión del certificado de cancelación económica de la deuda.
- Cobro por gastos de desplazamiento a la notaría del apoderado de la entidad como representante de esta en su comparecencia para declarar la extinción de la deuda.
- Falta de información previa acerca de la aplicación de la comisión por las gestiones de preparación de la documentación para la cancelación registral de la hipoteca, así como por el adicional cobro de gastos de gestoría.

Igualmente, se emite pronunciamiento desfavorable a las entidades si no acreditan: i) haber informado a sus clientes con carácter previo de las comisiones y/o gastos aplicables; ii) tener dichas comisiones y gastos debidamente tarifados, y iii) en su caso, tener autorización para el cargo en cuenta de tales comisiones y gastos.

4.- Una vez expuestos los criterios aplicables al presente caso, entramos a analizar la documentación obrante en el expediente y las manifestaciones de las partes.

La parte reclamante denuncia la negativa de la entidad a proporcionarle el certificado de deuda cero de su préstamo hipotecario sin el previo pago de una comisión de 18 euros.

En relación a ello, aporta el escrito de respuesta del SAC de la entidad de fecha XX de XXX de 2017, en el cual se especifica lo siguiente:

*“(...) En este sentido, le informamos que el precio aplicado por dicho servicio de 18 euros, es el correspondiente por esta operativa. Asimismo, dicha comisión se cobra dando cumplimiento a la normativa legalmente aplicable. Asimismo, anexamos al escrito el cuadro de tarifas.”*

A este respecto, la entidad, por su parte, en su escrito de alegaciones justifica dicho cobro en que fue la parte reclamante quien solicitó un certificado de deuda cero con identificación de finca, en el cual se incluyeran los datos registrales para proceder a la cancelación registral de su hipoteca.

Además, en relación a lo anterior, alega que la inclusión de los datos de la finca hipotecada en dicho certificado, *“implica, de manera necesaria, que la entidad compruebe los datos registrales, teniendo, por ello, el cliente que hacer frente al pago de la correspondiente comisión en tanto que el coste de la obtención de la nota o verificación registral, no está incluida, dejando de ser dicho certificado un saldo de certificado cero común por contener información adicional.”*

Así las cosas, a la vista de las alegaciones de la entidad, cabe señalar que las opciones ofertadas por ésta –por un lado la emisión del certificado de deuda cero sin incluir los datos registrales de la hipoteca, sin coste alguno; o la emisión de un certificado de deuda cero con la inclusión de dichos datos, previo pago de una comisión- sobre la emisión del certificado de deuda cero, no se consideran válidas por este Departamento, dado que dicho documento debe ser emitido, de acuerdo a los criterios expuestos anteriormente, de forma gratuita y con toda la información necesaria e identificativa de la operación a fin de realizar una efectiva cancelación registral de hipoteca, incluyéndose entre los datos contenidos la identificación de la finca sobre la que se constituyó la hipoteca que la parte reclamante pretende cancelar, dato que debe constar en la propia escritura de préstamo.

En consecuencia, dadas las condiciones establecidas por la entidad reclamada para facilitar a su cliente un certificado de deuda cero completo –cobro de una comisión de 18 euros-, **este Departamento debe concluir que ésta se ha apartado de las buenas prácticas bancarias.**

Consideraciones que nos permiten llegar a la siguiente,

## **V. CONCLUSIÓN**

1.- En relación con los hechos que motivan esta reclamación, **este Departamento considera que la entidad actuó de forma contraria a las buenas prácticas bancarias**, dado que exige a la parte reclamante el cobro de una comisión por la emisión de un certificado de deuda cero que contenga una información actualizada.

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 tribunales de justicia.

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> 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.