

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Ref. Expediente: R-XXXX

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por D^a XXX, en fecha XX de XXX de 20XX contra la entidad XXXX.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante, D^a XXX, interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC) de, S.A. (BANCO XXXX, S.A. se integró en XXXX, S.A.), causando baja en el registro de entidades de Banco de España en fecha XX de XXX de 20XX, en la que muestra su disconformidad con la actuación de la entidad respecto a la gestión llevada a cabo en el estudio de su solicitud de préstamo hipotecario.

La parte reclamante manifiesta que solicitó a la entidad un préstamo hipotecario, para lo cual se le requirió cierta documentación asegurándole que dicha operación se le iba a conceder al momento en que se le requirió la práctica de una tasación sobre el inmueble a prestar en garantía.

No obstante, señala que tras la práctica de la tasación, cuyo importe se le cargó en cuenta, la entidad para la concesión del préstamo hipotecario le requirió un avalista debiendo rechazarla por dicho motivo.

Así pues, considera que la entidad creó una falsa expectativa acerca de la viabilidad en la concesión de su préstamo hipotecario, puesto que al momento de solicitarle la tasación la entidad ya le indicó que la operación se iba a conceder, hecho el cual, por el contrario, no se encargaría dicho servicio, motivo por el cual considera que ha carecido de la información necesaria.

Por todo lo anterior, solicita que se le devuelva el importe asumido en concepto de tasación.

Damos por reproducido el escrito de reclamación por ser conocido por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad reclamada presentó alegaciones mediante escrito con fecha de entrada en el Banco de España de XX de XXX de 20XX, en las que manifestaba en síntesis:

- Que en el escrito de reclamación que presentó la parte reclamante en fecha 4 de septiembre de 2017 y 15 de septiembre de 2017 solicitaba la devolución del importe cobrado por la elaboración de la tasación de un inmueble de su propiedad con motivo de su solicitud de un préstamo hipotecario, cargado en una cuenta en la que interviene, en fecha 12 de junio de 2017 remitido a la clienta en contestación a la reclamación efectuada ante el SAC, en el sentido de que dicho pago fue efectuado con la autorización del titular de la cuenta para la tramitación de la operación de crédito solicitada.
- Que el motivo de la reclamación está expresamente excluido de las competencias al tratarse de una facultad discrecional de la entidad, tal como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos y condiciones.
- Que las decisiones que adoptan libremente las entidades de crédito respecto a la concesión o denegación de facilidades crediticias, así como sus condiciones financieras o la modificación de las condiciones ya existentes, se incardinan en lo que viene a denominarse como “política comercial y de asunción de riesgos”, enmarcándose en el ámbito discrecional de actuación de las mismas, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico y que permite a las entidades de crédito seleccionar libremente a los clientes de activo y gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos.
- Que en relación a la solicitud de devolución del importe cargado en su cuenta en concepto de tasaciones inmobiliarias por importe de 336,32 euros, en fecha 12 de junio de 2017, la entidad aporta copia de la solicitud de prestación del servicio, firmada por el titular de la cuenta, por la que se autorizó el adeudo de los gastos generados para la obtención de la nota simple de la finca en el Registro de la Propiedad y para la tasación del inmueble efectuada, la certificación de la tasación efectuada emitida en fecha 28 de mayo de 2017, considerando, en base a dicha documentación acreditado que el pago con cargo a su cuenta del recibo emitido por la tasadora había sido autorizado por el titular de la cuenta.
- Que en este caso concreto y tal como se desprende de los justificantes de los ingresos en efectivo de fecha 26 de mayo de 2017 y 12 de junio de 2017 aportados por la parte reclamante, el importe del recibo fue ingresado en efectivo en la cuenta por el propio titular para hacer frente a dicho pago.
- Que en la tramitación administrativa de las operaciones de préstamo los clientes tienen que soportar una serie de gastos para cubrir la tramitación de los correspondientes contratos.
- Que la tasación de los bienes inmuebles prestados en garantía de un préstamo hipotecario es una práctica bancaria habitual que responde a la obligación de las entidades bancarias de que sus operaciones de crédito queden suficientemente garantizadas. Así, el informe de tasación es el instrumento utilizado por las entidades prestamistas para, mediante la aplicación de un determinado porcentaje sobre el valor de tasación de la finca objeto de garantía, calcular el límite máximo del importe del préstamo que está dispuesta a conceder la entidad.
- Que por tanto, la tasación es un trámite de necesaria realización ante cualquier tipo de financiación con garantía hipotecaria. No obstante, dado que no hay ninguna norma que establezca taxativamente las cantidades que una entidad de crédito puede exigir a sus clientes

en concepto de tasación u otros gastos, la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente exige que las entidades informen adecuadamente de esta circunstancia previamente a la contratación, desglosando los distintos conceptos de gasto y procurando que los importes cobrados se ajusten al máximo a la realidad a fin de que los titulares conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

- Que sin embargo, dado que la entidad suele estimar el importe total de estas cargas en términos generales considerando que la operación se desarrollará en el escenario más probable, puede ocurrir que finalmente este no se produzca y consecuentemente el importe de las cargas finalmente varíe si bien existen y deben sufragarse.
- Que en este caso concreto, tal como admite la clienta, la entidad le informó de la necesidad de efectuar una valoración del inmueble para saber si era viable su solicitud y de que dicha valoración conllevaba unos gastos para remunerar el trabajo realizado por la sociedad de tasación en el cálculo de dicha valoración. El coste exacto de la tasación depende de diversas variables y es difícil de concretar con exactitud a priori, no obstante la entidad le informó de forma general del importe aproximado, tal como se desprende del documento que ha aportado la reclamante al expediente en el cual consta escrito a mano del importe previsto del coste de la tasación -300,00 euros- junto al resto de condiciones del préstamo objeto de negociación.
- Que la operación finalmente no ha sido constituida pero fue solicitada por el cliente para su estudio y valoración por parte de la entidad, aportando copia del documento de la solicitud de la operación crediticia de fecha 25 de mayo de 2017 en el que también consta, en el apartado tasación y verificación registral, que los intervinientes se obligan a satisfacer el coste del informe de la tasación y de la verificación registral de la finca a hipotecar necesarias para el estudio de la operación, aun cuando la operación crediticia solicitada no llegue a formalizarse.
- Que la entidad entiende que no sería aplicable a este supuesto la normativa contenida en la Ley de Servicios de Pago 16/2009, de 13 de noviembre (LSP) por cuanto se trata de un deudo que estaba previamente autorizado de cuyo importe se informó en el momento de su autorización y dicho importe no supera la cantidad que razonablemente el ordenante podía esperar teniendo en cuenta las circunstancias del gasto. Además el plazo máximo para solicitar la devolución es de ocho semanas a partir de la fecha del adeudo de los fondos en la cuenta cliente.

III. 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 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.

En el presente expediente consta la siguiente documentación:

- Solicitud de prestación de servicio de fecha 25 de mayo de 2017.
- Certificado de tasación de fecha 28 de mayo de 2017.
- Documento de solicitud de operación crediticia de fecha 25 de mayo de 2017.
- Contrato de cuenta de fecha 25 de mayo de 2017.

- Adeudo en cuenta de fecha 12 de junio de 2017.
- Extracto de movimientos de cuenta.
- Factura de la tasación practicada de fecha 29 de mayo de 2017.
- Escrito de reclamación presentado ante el SAC de la entidad de fecha 18 de septiembre de 2017.
- Escrito de respuesta del SAC de la entidad de fecha 4 de septiembre de 2017.

2.- 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 se desarrollaron en realidad y para posteriormente decidir las consecuencias que de los mismos deban derivarse.

3.- Tras todo lo expuesto, entramos a analizar los hechos reclamados en el presente expediente.

La parte reclamante solicita la devolución del importe de la tasación practicada sobre la vivienda que iba a adquirir con la financiación del préstamo hipotecario solicitado a la entidad, dado que dicha operación crediticia la terminó rechazando al requerirle la inclusión de un avalista en la misma.

En concreto, la parte reclamante manifiesta que la entidad creó falsas expectativas acerca de la concesión del préstamo hipotecario, dado que en el momento de requerirle la práctica de la tasación le aseguró que su operación iba a ser concedida, para tras la misma exigirla la inclusión de un avalista entre las garantías a constituir.

Así, entiende que no se le prestó la debida información, dado que de conocer dicha exigencia no hubiese practicado la tasación y que resulta procedente que se le devuelva el importe abonado por dicho concepto.

Entrando en el tema objeto de reclamación, debemos comenzar aclarando que las entidades en materia de asunción de riesgos crediticios son libres para aprobar o desestimar las operaciones que

les plantean sus clientes, en función del estudio riguroso e individualizado del riesgo y de las condiciones propuestas, armonizando a estos efectos los criterios clásicos de la selección de inversiones (seguridad o solvencia, liquidez y rentabilidad), a partir de los cuales diseñan sus políticas crediticias, políticas que —no se puede olvidar— son dinámicas y cambiantes en el tiempo, al igual que la propia economía sectorial, nacional o supranacional, por las que se verán condicionadas.

En definitiva, depende de la discrecional política de riesgos de la entidad la decisión de atender o no una operación de crédito solicitada por un cliente. No obstante, siendo la concesión de préstamos una operación habitual de la banca y las entidades profesionales de dicha actividad, éstas deben extremar la diligencia a la hora de tramitar tales operaciones (solicitando toda la información que estimen pertinente y obteniendo por sus medios aquella que juzguen relevante) y adoptar la decisión en un plazo razonable, acorde a las circunstancias concurrentes, debiendo comunicarla adecuadamente a la parte interesada para que pueda, si lo considera oportuno, recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero y actuar de acuerdo a sus disponibilidades.

En sentido contrario, no se considera acorde con las buenas prácticas bancarias la generación de falsas expectativas sobre la concesión de operaciones que puedan llevar a los clientes a la asunción de compromisos con base en aquellas.

También cabe indicar que las entidades tienen la libertad para exigir la suscripción de productos adicionales o exigir la aportación de ciertas garantías como avalistas como condición para llevar a cabo la contratación de la operación solicitada, sin que exista 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 el orden público, según 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, contratar un seguro de vida, aportar uno o varios fiadores, o que sean varios los prestatarios del pago de las cuotas del préstamo.

Sobre dicho estudio de riesgos que las entidades realizan, cabe indicar que en dicho proceso se incluye la práctica de una tasación sobre el inmueble prestado en garantía en el caso de operaciones crediticias hipotecarias, en relación a la cual hemos de manifestar que el informe de tasación es el **instrumento utilizado por las entidades prestamistas para, mediante la aplicación de un determinado porcentaje sobre el valor de tasación de la finca objeto de garantía, calcular el límite máximo del importe del préstamo que está dispuesta conceder la entidad.** Y ello teniendo en cuenta que la sanción —positiva o negativa— de las operaciones solicitadas debe basarse, en el marco de la política crediticia fijada por cada entidad, no solo en la valoración de las garantías aportadas, sino, principalmente, en la **capacidad de pago de los solicitantes**¹.

Este Departamento ha venido manteniendo que la tasación es un trámite de necesaria realización **ante cualquier tipo de financiación con garantía hipotecaria** y con carácter previo al análisis de riesgos financieros habitual en estas operaciones. En este sentido, procede mencionar, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, vigente en el momento de la emisión del informe de tasación controvertido y aplicable para aquellos servicios bancarios de crédito y préstamo hipotecario, celebrados con un cliente —**persona física**— en los que **la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.**

¹ En este sentido, el artículo 18.3 de la Orden EHA/2899/2011, señala que «en el supuesto de créditos o préstamos con garantía real, los criterios para determinar la concesión o no del crédito o préstamo, la cuantía máxima del mismo y las características de su tipo de interés y de su sistema de amortización deben fundamentarse, preferentemente, en la capacidad estimada del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago previstas a lo largo de la vida del crédito o préstamo, y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía».

Dicha norma prevé en su **artículo 21** la obligación de las entidades de entregar a los clientes que soliciten un préstamo o crédito hipotecario una **Ficha de Información Precontractual (FIPRE)**, la cual contendrá información clara y suficiente sobre las operaciones que oferta.

Sobre el contenido de la FIPRE, éste se detalla en el ANEXO I de dicha Orden, que para este caso concreto en su apartado cuarto² –vinculaciones y gastos preparatorios- se incluirán los gastos preparatorios de la operación, tales como la comprobación de la situación registral del inmueble y otros que se consideran a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse, **en concreto deberá indicarse si resulta exigible la tasación del inmueble y a cargo de quién serán los gastos de la misma, entre otros aspectos.**

Por otro lado, de conformidad con el artículo 3 bis I de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, las entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, deberán aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que sea certificada por un tasador homologado y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, y ello sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que en ningún caso podrá repercutir su coste al cliente que aporte la certificación.

Aunque la tasación se elabore en interés propio de la entidad de crédito y no en el de los futuros adquirentes de la vivienda, suele ser habitual que sean ellos los que corran con los gastos, por lo que este Departamento considera, desde la perspectiva de las buenas prácticas financieras, que **las entidades no solo han de informar a su clientela de la necesidad de realizar tal operación, sino también de que los gastos que se generen van a correr a su cargo, requiriendo a tal fin su autorización para cargarlos en cuenta**, debiendo indicarse, igualmente, que la realización de la tasación no conlleva automáticamente la aprobación de la operación solicitada, **sin que su negativa conlleve la devolución de dichos gastos.**

En caso de resultar denegada la operación solicitada, las entidades deben entregar al cliente el **original del informe de tasación**, para que aquel pueda acudir, si así lo desea, dentro del plazo de vigencia del informe (seis meses desde su fecha de emisión³), a otra entidad, en demanda del préstamo denegado.

Sobre este particular, este Departamento considera mala práctica bancaria si las entidades no acreditan haber informado a sus clientes –para aquellos casos que no se encuentren dentro del ámbito de aplicación de la Orden EHA/2899/2011-, con carácter previo, de la necesidad de llevar a cabo la tasación y de su coste. Además, en los casos en los que tal aspecto se cuestiona, deben acreditar haber obtenido autorización para el cargo en cuenta del coste de dicho informe.

Asimismo, se considera actuación no diligente y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias cuando, existiendo indicios de que podría haber falta de idoneidad en la titularidad registral de la finca objeto de garantía, no se realizaron las verificaciones registrales correspondientes de bajo coste antes de hacer incurrir a la parte solicitante en gastos de tasación, verificaciones cuyo cargo en cuenta también debe ser autorizado por el cliente, quien además debe igualmente ser informado previamente de su coste.

También, se considera mala práctica que la entidad haga incurrir a su cliente en gastos de tasación habiendo ya indicios razonables de que su cliente o la operación no se ajustan a los requisitos exigidos con carácter general por la propia entidad para la concesión de préstamos.

² Sección 4. VINCULACIONES Y OTROS GASTOS PREPARATORIOS. (...) 2. También se indicarán los gastos preparatorios de la operación, tales como la comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se considerarán a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse. En particular, **deberá indicarse si resulta exigible la tasación del inmueble y a cargo de quién serán los gastos de la misma. También se indicará que la entidad está obligada a aceptar cualquier tasación aportada por el cliente, siempre que esté certificada por un tasador homologado y no haya caducado, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que, en su caso, realice dicha tasación. En los préstamos cuya finalidad sea la adquisición de vivienda deberá hacerse constar el derecho que asiste al cliente para designar, de mutuo acuerdo con la entidad de crédito, la persona o entidad que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble, (...).**

³ Conforme a la redacción dada al artículo 8.3 del Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el Real Decreto 1817/2009, de 27 de noviembre.

Finalmente, a título informativo, hay que indicar que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones considera que la actividad de las entidades de crédito con sus clientes se proyecta hacia estos a través no solo de sus propios departamentos, oficinas y empleados, sino también de los colaboradores externos concertados por ellas para la prestación al cliente del servicio de que se trate, más aún si el servicio se presta para el cumplimiento de un requisito exigido por el banco para acceder a una determinada operación. En consecuencia, la entidad no debe abstraerse por completo del servicio prestado y de la adecuada satisfacción del cliente, descargando toda la responsabilidad de las anomalías que puedan presentar las gestiones de los colaboradores externos en quienes las llevaron a cabo.

Dicho lo anterior, una vez practicada la tasación del inmueble a prestar en garantía de la operación crediticia solicitada por el cliente, desde esta Instancia se entiende que, una vez que la entidad acepta las limitaciones –capacidad de pago, garantía de la operación, liquidez, solvencia, etc.- de un cliente al iniciar el estudio de la operación solicitada, únicamente puede denegar ésta, de conformidad con las exigencias de las buenas prácticas bancarias, si, de acuerdo con su política de adopción de riesgos, se alegan incumplimientos o condiciones distintos a aquellas, no conocidos inicialmente.

También se considera que, de acuerdo a las buenas prácticas bancarias, la sanción de la operación debe realizarse en un plazo razonable, acorde con las circunstancias concurrentes, comunicando, en su caso, sin demora imputable a la parte solicitante la denegación de la solicitud formulada, al objeto de que, si lo considera oportuno y, en su caso, pueda recurrir a otra entidad alternativa en busca de la financiación interesada. En sentido contrario, no se considera acorde con las buenas prácticas bancarias la generación de falsas expectativas sobre la concesión de operaciones que puedan llevar a los clientes a la asunción de compromisos con base en aquellas.

Por otro lado, resulta de importancia indicar que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 22 de la Orden EHA/2899/2011⁴, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios –norma aplicable en el momento en que acaecieron los hechos-, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias y **la entidad sancione positivamente la solicitud financiación realizada, la entidad le debe proporcionar la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito**, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y **adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato**.

A su vez, el artículo 23 de ese mismo cuerpo legal, establece que **una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del cliente conforme a lo dispuesto en el artículo 18**, este **podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante**, la cual debe facilitarse en la forma de FIPER, **especificándose que se trata de una oferta vinculante** y un plazo de vigencia.

Dicho precepto también establece que si la oferta vinculante se hace al mismo tiempo que se entrega la FIPER y coincide íntegramente en cuanto a su contenido, podrá facilitarse al cliente en un único documento.

En todo caso, debe precisarse que, una vez cumplida, por parte de la entidad de crédito su obligación de comunicar al cliente solicitante en un período de tiempo razonable la denegación de la operación de financiación, no existe ninguna norma de transparencia que exija a la entidad que informe sobre las razones que le llevaron a adoptar tal decisión, salvo las relativas a la inclusión del solicitante en ficheros de solvencia, debiendo informar al cliente del resultado de la consulta formulada al respecto.

- ⁴ . Las entidades de crédito, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, proporcionarán a este la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato. Esta información se facilitará mediante la Ficha de Información Personalizada (FIPER) que figura en el anexo II.
2. La Ficha de Información Personalizada se entregará a todos los clientes de préstamos, de forma gratuita, con la debida antelación y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por cualquier contrato u oferta.
 3. toda información adicional que la entidad facilite al cliente figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la Ficha de Información Personalizada

En cuanto al plazo adecuado para efectuar éstas tareas preparatorias de la operación, no existe disposición normativa que señale uno determinado, sin que esto impida que las entidades se puedan comprometer a tramitar la operación en un plazo determinado, debiendo por tanto analizarse cada caso para comprobar si las entidades han actuado de acuerdo con los pactos alcanzados y, en todo caso, con la diligencia que les es exigible como profesionales en la materia.

a.- Así en relación a la operación de préstamo hipotecario solicitada por la parte reclamante, cabe comenzar indicando que, en relación a la creación de falsas expectativas por parte de la entidad acerca de la concesión del préstamo hipotecario solicitado, la parte reclamante señala que al momento de practicar la tasación la entidad ya le indicó que la operación se iba a conceder, para, posteriormente exigirle la inclusión de una garantía adicional con un avalista, hecho éste que no se había tenido en cuenta en las negociaciones previas.

Al respecto, la entidad reclamada no ha hecho referencia alguna en su escrito de alegaciones acerca de esta cuestión, sino que se ha limitado a justificar la procedencia y legitimidad del cargo en la cuenta de su cliente del importe de la tasación practicada.

Con ello, este Departamento observa una falta de atención a la solicitud de alegaciones que se realizó en fecha 28 de noviembre de 2017 sobre este punto, conducta que merece el pronunciamiento desfavorable de este Departamento y que se considera contraria a las buenas prácticas bancarias, por cuanto denota una falta de interés hacia su cliente así como una falta de colaboración con este Departamento, y constituye un obstáculo a la claridad y transparencia informativa que debe estar presente tanto en las relaciones de las entidades con sus clientes como en la colaboración para con este Departamento a la hora de resolver las reclamaciones recibidas.

Por ello, este Departamento considera que la entidad reclamada se ha apartado de las buenas prácticas bancarias.

b.- Por otra parte, respeto a la devolución del importe de la tasación, se ha limitado a indicar que, atendiendo a los criterios de buenas prácticas, se informó a su cliente de que la realización de la tasación no conlleva automáticamente la aprobación de la operación de préstamo, mediante la entrega de un documento denominado “Documento de solicitud de operación crediticia”.

Así las cosas, con respecto al momento en que se practicó la tasación para la valoración del inmueble que la parte reclamante iba a adquirir, ésta se realizó con motivo del estudio de la operación solicitada por la parte reclamante, que a la vista de las manifestaciones de las partes y de la documentación aportada por ambas, se produjo en mayo de 2017.

De este modo, en el presente caso son de aplicación, no sólo los criterios de buenas prácticas que menciona la entidad, sino también los mencionados preceptos contenidos al respecto en la **Orden EHA/2899/2011**, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, vigente en el momento en que acontecieron los hechos controvertidos, y aplicable para aquellos servicios bancarios de crédito y préstamo hipotecario, celebrados con un cliente **–persona física–** en los que **la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir**, como se desprende del presente caso.

Por tanto, tal como se ha expuesto anteriormente, la entidad, de acuerdo a lo establecido por la citada Orden EHA/2899/2011, debería haber entregado a la parte reclamante, al momento de solicitar el préstamo hipotecario una Ficha de Información Precontractual (FIPRE), que informase sobre las vinculaciones y gastos preparatorios de la operación **a pesar de que la operación no se llegase a formalizar**, entre los que se debería haber indicado **si resultaba exigible la tasación del inmueble y a cargo de quién serían los gastos de la misma, entre otros aspectos**.

A este respecto, la entidad aporta un documento denominado “Documento de solicitud de operación crediticia” de fecha 25 de mayo de 2017, el cual consta firmado por la parte reclamante en prueba de recibo y conformidad.

Dicho documento, si bien, de acuerdo a las buenas prácticas bancarias, recaba la autorización de la parte reclamante del cargo de la tasación a practicar en su cuenta, el mismo no informa de todos los extremos expuestos anteriormente y exigidos por la Orden EHA/2899/2011, sino simplemente, por medio de la mencionada autorización se refleja que es la reclamante quien hará frente a dicho coste expresándose únicamente que lo hará independientemente de que se formalice o no la operación solicitada.

En consecuencia, dado que no consta acreditado que la entidad entregase FIPRE a la parte reclamante, así como el documento aportado por la misma no reúne todos los requisitos exigidos por la Orden EHA/2899/2011, **este Departamento considera que su actuación podría constituir un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección a la clientela de servicios bancarios aplicable a este caso**.

No obstante, en cuanto a la devolución de dicho importe de la tasación practicada en concepto de daños y perjuicios, por no haberse formalizado finalmente la operación solicitada, nuevamente este Departamento debe informar que no resulta competente para valorar dicha materia siendo los tribunales de justicia a quienes se debe acudir para ello.

Consideraciones estas que nos permiten alcanzar las siguientes,

IV. CONCLUSIONES

1.- En relación a los hechos que motivan la presente reclamación, **este Departamento considera que la actuación de la entidad es contraria a las buenas prácticas bancarias**, dado que no ha presentado alegaciones acerca de una supuesta creación de falsas expectativas sobre la parte reclamante en cuanto a las condiciones del préstamo hipotecario ofertado.

Por otro lado, se considera **que podría constituir un quebrantamiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios bancarios aplicable al caso**, dado que no consta acreditado que la entidad entregase FIPRE a la parte reclamante, así como el documento aportado por la misma no reúne todos los requisitos exigidos por la Orden EHA/2899/2011, respecto a la tasación practicada.

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 la parte 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.