

Comisión por emisión de un certificado de cancelación económica de la deuda y cancelación registral de la hipoteca

Según el artículo 82 del texto refundido de la Ley Hipotecaria, y de acuerdo con los criterios de buenas prácticas bancarias, el DCMR considera que 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 aquella se incorpora en escritura pública.

Hay que recordar que los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca, obtenida la certificación de haberse pagado la deuda. Por tanto, 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); resulta imprescindible para que el cobro de la comisión que lo retribuye pueda considerarse procedente que el cliente preste su consentimiento previo no solo a que la entidad realice este servicio, sino a que se le adeuden las comisiones informadas por este concepto.

Así, la comisión remunera 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 la hipoteca. Es por ello por lo que el DCMR exige que se acredite que se ha prestado un verdadero servicio al cliente, supuesto ante el que estaríamos si la entidad hiciera las veces de gestoría, sustituyendo a esta en la tramitación completa de la operación, sin que quepa incluir en este supuesto:

- ✓ La entrega al cliente de la documentación justificativa de la extinción de la obligación contractual frente a la entidad (la emisión de un certificado de deuda cero).
- ✓ El simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que a esos efectos indique el cliente, ya que, en estos supuestos, la actividad desarrollada no es otra cosa que el consentimiento otorgado por el acreedor hipotecario (exigido por el artículo 82 de la Ley Hipotecaria) para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública.

- ✓ La recopilación de la documentación y antecedentes referidos al préstamo cancelado, junto con la minuta de la escritura de carta de pago y cancelación de hipoteca.

Las reclamaciones que llegan al DCMR traen su causa, fundamentalmente:

- En el 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.
- En el cobro de comisión por la simple emisión del certificado de cancelación económica de la deuda.
- En ambos casos, se emite un pronunciamiento contrario a la actuación de las entidades reclamadas si cobran comisiones y/o gastos por los conceptos señalados.
- Por 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, y ii) en su caso, tener autorización para el cargo en cuenta de tales comisiones y gastos.

En el expediente R-201514263, el reclamante discrepaba 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. La entidad alegó que el reclamante instaba la devolución de una comisión que se había cobrado a la notaría, la cual solicitó el trámite de preparación de las cartas de pago, por lo que la comisión no fue cobrada al reclamante, sino a la mencionada notaría, la cual sería la legitimada activamente, en su caso, para solicitar su devolución ante el DCMR.

El DCMR consideró que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias al no justificar en modo alguno aquella el cobro de la comisión cuestionada, puesto que no constaba un consentimiento previo firmado por el reclamante para que se efectuasen las gestiones a fin de proceder a la cancelación registral de su operación hipotecaria, o que aquel lo hubiera solicitado a la gestoría interviniente, con apercibimiento expreso de las comisiones que se devengarían, así como tampoco se había acreditado la prestación de un verdadero servicio al interesado.