



OFICINA 04924
VALDEMORO - EL RESTON
AV. MEDITERRANEO, 51
28340 VALDEMORO
Tel. 918014930
Fax 918084825

Barcelona, 22 de marzo de 2017
Página 1 de 2

04924_00

010689



CAIXA VALDEMORO - EL RESTON

Núm. ref. reclamación:

Estimado cliente:

Nos dirigimos a usted en respuesta a su reclamación relativa a la devolución de los gastos de formalización de su operación hipotecaria.

Al respecto, el Tribunal Supremo se pronunció sobre la cláusula de gastos de las operaciones hipotecarias mediante su sentencia de 23 de diciembre de 2015, declarando abusivas aquellas cláusulas que imponen la asunción de todos los gastos de formalización de los préstamos o créditos hipotecarios a la parte prestataria.

Debemos clarificar que la sentencia no declara que todos los gastos deban ser asumidos por las entidades prestamistas, sino que el reparto de gastos debe ser equitativo. Se entiende que será equitativo el reparto que traslade al cliente los gastos que esté obligado a soportar de acuerdo con la normativa y/o que se realicen en su interés.

Por ello, la nulidad del pacto de gastos conlleva la expulsión de la cláusula del contrato pero no implica el reembolso de los gastos que el cliente haya satisfecho a terceros (notario, registrador, gestoría, etc.). En ausencia de pacto, es necesario realizar un reparto equitativo, analizando a qué parte correspondería abonar dichos gastos según lo que establecen las normas imperativas que resultan de aplicación y/o en interés de qué parte se realizan los actos que generan dichos gastos.

A continuación pormenorizamos los gastos que se derivan de una operación hipotecaria:

(a) Gastos notariales y registrales necesarios para la válida constitución de la hipoteca. En un préstamo hipotecario, el prestatario se obliga a constituir una hipoteca sobre un inmueble de su propiedad para poder obtener el préstamo. Por tanto, quien debe soportar los gastos necesarios para cumplir con su obligación es el propio prestatario, que debe asumir el coste de los aranceles notariales y registrales necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que asume.

La norma Sexta del Anexo II del Real Decreto 1426/1989, de 17 noviembre, por el que se aprueba el Arancel de los Notarios, establece que *"La obligación de pago de los derechos corresponderá a los que hubieren requerido la prestación de funciones o los servicios del Notario y, en su caso, a los interesados según las normas sustantivas y fiscales, y si fueren varios, a todos ellos solidariamente"*. Según las normas fiscales, el interesado en el otorgamiento y posterior inscripción de la operación es el prestatario, que además es el requirente de este servicio, al ser a su instancia y solicitud por la que se constituye el préstamo hipotecario para cuya constitución e inscripción es necesario el otorgamiento de la citada escritura pública.

Adicionalmente, el Consejo General del Notariado se pronuncia al respecto indicando que *"no existe ninguna disposición legal que impute el Arancel Notarial al prestamista. Por tanto, su atribución por pacto al prestatario no plantea dificultad ni forma parte de la lista negra establecida por la Ley General de Defensa de Consumidores y Usuarios"*.

(b) Impuesto de Actos Jurídicos Documentados (AJD). El artículo 68 del vigente Reglamento del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales recoge expresamente que el pago del impuesto de AJD en los préstamos hipotecarios corresponde al prestatario, lo cual ha sido confirmado en reiteradas ocasiones por la Sala de lo Contencioso del Tribunal Supremo, competente para interpretar la normativa fiscal, así como por el Tribunal Constitucional.

(c) Gastos de gestión y tramitación de la escritura y de los impuestos. Este gasto corresponde al prestatario por tratarse de servicios accesorios solicitados para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones (constitución de hipoteca y pago de los impuestos).

En un sentido acorde a lo expuesto se pronuncian, entre otras, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Pontevedra de 19/01/2016 o de 7/04/2016, o la Sentencia del Juzgado de 1ª instancia núm. 11 de Oviedo de 13/12/2016, absolviendo a las entidades financieras de reintegrar al cliente las cantidades necesarias para la formalización del préstamo y que abonaron en su día los prestatarios.

(d) Gastos de tasación. El informe de tasación es un instrumento necesario para calcular el límite máximo del importe de la financiación hipotecaria que el cliente solicita. Permite estimar el valor del inmueble y, por tanto, concretar el importe del préstamo que el cliente ha solicitado en su propio interés.

El cliente tiene el derecho de elegir el profesional encargado de realizar el informe de tasación e imponérselo a la entidad financiera, que no podrá negarse a aceptarlo, siempre que la tasación esté certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la legislación vigente relativa al mercado hipotecario.

Al respecto, la actual normativa del mercado hipotecario señala que *“Las entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, estarán obligadas a aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la presente Ley 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”*.

Asimismo, la Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario publicada por el Banco de España establece que *“En cualquier caso, si, una vez realizada la tasación (que habrá pagado el cliente), no se alcanza un acuerdo con esa entidad para la concesión del préstamo, el banco está obligado a entregar el original del informe de tasación [...], de modo que pueda aprovecharse, siendo entregado en cualquier otra entidad con la que se negocie el préstamo a continuación”*.

La tasación es, por tanto, un documento necesario para formalizar la solicitud de hipoteca, que puede encargar directamente el cliente al profesional que elija y que, en cualquier caso, pertenece y aprovecha el cliente, tanto si la hipoteca se formaliza como si se deniega, pudiendo hacer uso de la misma en posteriores ocasiones.

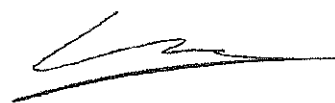
En consecuencia, es el cliente, a quien sirve de provecho el documento de tasación, el único obligado al pago del profesional que la realiza.

Finalmente, debemos destacar que en todos estos casos no se trata de cantidades cobradas por CaixaBank, sino por terceros (tasador, Hacienda, registro, notario o gestorías), por lo que no procedería la devolución por parte de CaixaBank de cantidades que no ha cobrado.

Por todo lo anterior, lamentamos comunicarle que no podemos atender su reclamación.

En caso de disconformidad con esta resolución, puede plantear su reclamación ante el Banco de España, Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, domiciliado en C/ Alcalá, 48 - 28014 Madrid.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.



Titular del Servicio de Atención al Cliente

[Redacted]

Madrid, 27 de marzo de 2017

Estimada señora [Redacted]

Acusamos y damos repuesta al escrito recibido en el Servicio de Atención al Cliente de Bankia en el que nos transmite su disconformidad con los gastos de formalización de su préstamo hipotecario 1104308948, solicitando la devolución de los mismos en base a la sentencia del Tribunal Supremo 705/2015 de 23 de diciembre.

En primer lugar, indicarle que este expediente se ha tramitado de acuerdo a lo dispuesto en la normativa bancaria sobre los departamentos y servicios de atención al cliente¹ y el defensor del cliente de entidades financieras.

En relación con los citados gastos lamentamos comunicarle que no es posible acceder a su solicitud, debiendo significar que la jurisprudencia dictada por los Tribunales en esta materia ha establecido que no todos los gastos e impuestos son por cuenta de las entidades financieras, tal y como usted solicita.

De hecho, existen distintas resoluciones judiciales que han establecido que el pago del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados (AJD) relativo a la formalización del préstamo hipotecario corresponde al prestatario tal y como establece el art. 68 del Reglamento de dicho Impuesto.

Además, existen otros gastos que corresponden al cliente entre los que se encuentran los relativos a la tasación del bien, seguro y los de notaría respecto a la escritura, así como los que se devenguen en interés del mismo.

Todo lo comentado anteriormente es independiente de la posible nulidad de la cláusula pues, como han señalado determinadas resoluciones judiciales, ello no implica atribuir automáticamente a la entidad bancaria el pago de los gastos reclamados por usted.

Reciba un cordial saludo.

Marta Góngora Otegui
Directora del Servicio de Atención al Cliente

¹ De conformidad con lo previsto en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente de las entidades financieras, se admitió a trámite la presente reclamación (ref: 1703125F08B PO IAV), recabándose los oportunos informes y documentos que nos han permitido analizar las cuestiones planteadas. Asimismo, debemos señalar que este Servicio de Atención al Cliente únicamente puede basar sus resoluciones en la normativa vigente, en los contratos suscritos y en aquellos documentos aportados por las partes y manifestaciones aceptadas recíprocamente y no controvertidas. En caso de disconformidad con nuestra resolución puede usted acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, presentando el correspondiente formulario que puede solicitar en nuestras oficinas u obtener directamente del apartado de Atención al Cliente de nuestra página web: www.bankia.es

Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, Tomo 9.341, Libro 6.623, Folio 104, Hoja V-17.274, CIF: A-14010342

Ignacio Para

De: notificaciones-bbva@bbva.com
Enviado el: jueves, 6 de abril de 2017 10:09
Para:
Asunto: Reclamaciones BBVA



6 de abril de 2017

Referencia: 2827286

Préstamo: 0182 9046 0083 00000000000900

Estimado/a

Con relación al préstamo hipotecario del que es usted titular y en cuya escritura se encontraba una cláusula que regulaba los gastos del préstamo hipotecario, le indicamos lo siguiente:

La cláusula de gastos de su escritura no ha sido declarada nula por el Tribunal Supremo. El Tribunal Supremo se ha pronunciado sobre la citada cláusula en operaciones de personas físicas y consumidores, quedando, por tanto, excluidas, las operaciones de personas jurídicas y de personas físicas que tengan finalidad profesional, encontrándose usted en uno de estos casos.

Sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso la declaración judicial de nulidad de esta cláusula supone que el Banco tenga que asumir de manera automática tales gastos ya que, con carácter previo es preciso analizar las condiciones concretas de las obligaciones asumidas por las partes en cada relación contractual y sus particulares circunstancias, así como la atribución de los gastos que puedan establecer nuestras leyes a falta de pacto expreso.

De conformidad con lo anterior, lamentamos no poder atender su petición, debiendo estar las partes a las condiciones contractuales acordadas y formalizadas ante fedatario público en la escritura de préstamo hipotecario.

No obstante, si usted no está conforme con esta resolución puede acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España desde la recepción de esta carta. En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le remitimos el formulario de presentación ante dicho Organismo.

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco

de España concluirá sobre si considera que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas financieras, pero, en ningún caso podrá pronunciarse sobre el carácter abusivo de la cláusula, la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, o bien, la declaración de nulidad de un contrato o de algunas de sus cláusulas.

Igualmente ese servicio no será 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 deberán ser planteadas, de estimarlo oportuno el reclamante, y quedarán a lo que puedan resolver, en su caso, los Tribunales de Justicia.

Confiado en haber podido aclarar la situación planteada, quedamos, por nuestra parte, como siempre, a su disposición para resolver cualquier cuestión adicional que necesite trasladarnos, pudiendo dirigirse nuevamente a nosotros.

Atentamente,

Servicio de Atención al Cliente

Grupo BBVA

01464 1

Opera y consulta en:



Este mensaje ha sido enviado por un sistema automático. No es preciso responder directamente a este email.

Por motivos de seguridad, las claves son secretas y únicamente deben ser conocidas por el propietario. En ningún caso BBVA solicitará por correo electrónico información de claves de bbva.es o de tarjetas de crédito. Se recomienda comprobar siempre la dirección que aparece en la barra de navegación. Para más información sobre seguridad, consultar: "[Aspectos relativos a la seguridad](#)".

Este mensaje, incluido cualquier archivo adjunto, pertenece de manera exclusiva al ámbito de la comunicación privada entre el Banco y el Cliente destinatario, pudiendo contener información confidencial y sujeta al secreto bancario. En caso de haber recibido este mensaje por error, se habilitan las siguientes vías para comunicarlo: [@bbvaresponde](mailto:bbva.es), llamando al 902 18 18 18 (+34 913 74 73 68 para llamadas desde el extranjero) o acudiendo a una de nuestras oficinas.

Asimismo, informamos de que la distribución, copia o utilización de este mensaje, así como de cualquier archivo adjunto al mismo, están prohibidas por la ley, sea cual sea su finalidad.