CaixaBank

Valencia, 16 de abril de 2024

Sr. D.
Correo electrónico:

Respuesta a su queja o reclamación

Núm. Ref. reclamación: **********

Apreciado señor,

Nos dirigimos a usted en respuesta a su comunicación de fecha 27 de marzo de 2024, remitida al Servicio de Atención al Cliente de esta Entidad.

Situación que nos plantea

A su recepción, hemos analizado su escrito de reclamación, en el cual nos solicita la devolución de los importes correspondientes a los gastos de formalización de su operación hipotecaria número nº

¿Qué ocurre a partir de ahora con mi cláusula de gastos?

A partir de ahora, CaixaBank expulsa la cláusula de gastos de su contrato y renunciamos a su aplicación de manera irrevocable; desde este momento, se tiene por no puesta en su contrato como si nunca hubiere existido.

¿Qué dice el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) y el Tribunal Supremo (TS) sobre la cláusula de gastos en caso de ser declarada nula y expulsarse del contrato?

El TJUE, en Sentencia de 16 de Julio de 2020, y el TS, Sentencia de 24 de Julio de 2020 coinciden en que,

a. *"«el hecho de que deba entenderse que una cláusula contractual declarada abusiva nunca ha existido justifica la aplicación de las disposiciones de Derecho nacional que puedan regular el reparto de los gastos de constitución y cancelación de hipoteca en defecto de acuerdo entre las partes» (...) "* y

b. "(...) *"«si estas disposiciones hacen recaer sobre el prestatario la totalidad o una parte de estos gastos, ni el artículo 6, apartado 1, ni el artículo 7, apartado 1, de la Directiva 93/13 se oponen a que se niegue al consumidor la restitución de la parte de dichos gastos que él mismo deba soportar»*"

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

CaixaBank, S.A., Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002-Valencia, NIF A08663619 Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 10370, folio 1, hoja número V-178351, inscripción 2ª

MOD. (W) 001-710.0171-60 (14)

Así mismo, y en relación a los gastos de gestoría, la STS de 26 de octubre de 2020, señala:

c. *"(...)"«con anterioridad a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, de Contratos de Crédito Inmobiliario, no existía ninguna previsión normativa sobre cómo debían abonarse esos gastos de gestoría. En esa situación, ante la falta de una norma nacional aplicable en defecto de pacto que impusiera al prestatario el pago de la totalidad o de una parte de esos gastos, no cabía negar al consumidor la devolución de las cantidades abonadas en virtud de la cláusula que se ha declarado abusiva*

Y finalmente, con relación a los gastos de tasación devengados, la STS de 27 de enero de 2021 dice:

"(...)Ni el RD 775/1997, de 30 de mayo, sobre régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación, ni la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles, contienen disposición normativa alguna sobre quién debe hacerse cargo del coste de la tasación. De ahí que, de acuerdo con la STJUE de 16 de julio de 2020, ante la falta de una norma nacional aplicable en defecto de pacto que impusiera al prestatario el pago de la totalidad o de una parte de esos gastos, no cabía negar al consumidor la devolución de las cantidades abonadas en virtud de la cláusula que se ha declarado abusiva. Cuando resulte de aplicación la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, los gastos de tasación corresponderán al prestatario (...)"

Con base en estas directrices del TJUE, el TS ha concluido en la citada sentencia que "*una vez declarada nula y dejada sin efecto por abusiva la cláusula que atribuía todos los gastos al prestatario consumidor, el tribunal debía entrar a analizar a quién, con arreglo a las reglas legales y reglamentarias, correspondía satisfacer cada uno de los gastos cuestionados*".

A continuación, le ampliamos el detalle de la atribución de gastos según la normativa vigente en el momento de la firma del contrato, acorde con la doctrina del TJUE y el TS.

Por tanto ¿cuál es la distribución de gastos conforme a las reglas legales y reglamentarias?

Conforme la combinación coherente de las Sentencias del Tribunal Supremo de 23 de enero de 2019, 24 de julio de 2020 y 26 de octubre de 2020 y 27 de enero de 2021 la distribución de la asunción de los gastos, conforme a las reglas legales y reglamentarias aplicables al momento de contratar, queda establecida de la siguiente manera:

a) Arancel registral por la inscripción de la garantía hipotecaria: banco prestamista.
b) Gastos de gestoría: banco prestamista.
c) Arancel notarial de la escritura de constitución de la operación hipotecaria: por mitades.
d) Gastos de tasación: banco prestamista
e) Impuesto de Actos Jurídicos Documentados: prestatario.
f) Gastos derivados de la cancelación de la hipoteca: prestatario.

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

CaixaBank, S.A., Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002-Valencia, NIF A08663619 Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 10370, folio 1, hoja número V-178351, inscripción 2ª

MOD. (W) 001-710.0171-60 (14)

CaixaBank

Resolución de la reclamación

Una vez efectuadas las gestiones detalladas, nos complace comunicarle que hemos resuelto estimar parcialmente su reclamación, procediendo al abono de los importes correspondientes en los próximos días en la cuenta nº ********** de acuerdo con el reparto especificado en el apartado anterior.

Detalle de los importes abonados

- Gastos de gestoría: 209,96 €
- Gastos de notaría: 261,64 €
- Gastos de registro: 191,69 €

Igualmente le informamos que, si usted tiene esta operación hipotecaria u otras con CaixaBank impagadas, la entidad podrá a compensar la cantidad objeto de pago con las deudas existentes.

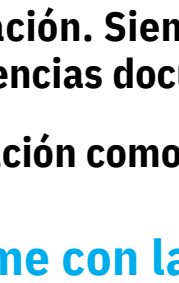
Asimismo, en referencia a la factura de tasación, queremos informarle que no podemos gestionar su petición debido a que la documentación aportada no es válida para la gestión, es por ello que es necesario que nos facilite documentación que fundamente la reclamación económica y permita su evaluación. Siempre que se reclama una cantidad es imprescindible acompañar y ofrecer evidencias documentales que permitan entender y evaluar tanto la procedencia de la reclamación como la cuantía de la misma.

¿Qué puedo hacer si no estoy conforme con las explicaciones y propuesta de CaixaBank para buscar juntos soluciones?

En caso de disconformidad con esta decisión, puede plantear su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, mediante escrito presentado en la dirección postal calle Alcalá, 48 - 28014, Madrid o de manera telemática a través de la Oficina Virtual en la Web del Banco de España (www.bde.es).

Esperando haberle podido facilitar una respuesta e información útil, deseamos manifestarle nuestro agradecimiento por la confianza depositada en CaixaBank y por la oportunidad que nos ofrece de mejorar la calidad de nuestro servicio.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.



Titular del Servicio de Atención al Cliente

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

CaixaBank, S.A., Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002-Valencia, NIF A08663619 Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 10370, folio 1, hoja número V-178351, inscripción 2ª