KUBO LEGAL

Santander devuelve **784,15 €** a M.R.G. por *gastos hipotecarios* indebidos

Santander

Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente

D[redacted]

Madrid, 1 de octubre de 2025.

N/Ref. SAC: [redacted]

Estimado Sr. [redacted]:

Contestamos a su atento escrito que nos remite en nombre y representación de [redacted] que ha tenido entrada en este Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente con el número de referencia arriba indicado, relativo a su petición de devolución de los gastos de formalización de su préstamo, en el que además muestra su disconformidad con la comisión de apertura repercutida.

Interesados por cuanto expone, le informamos que con el objeto de poder efectuar una correcta gestión de la cuestión que nos plantea, es necesario que nos remita copia de las facturas que justifican los conceptos e importes reclamados.

Si no conserva copia de ellas, tendrá que dirigirse directamente a los emisores de dichas facturas ya que esta Entidad no conserva copia de las mismas por tratarse de documentos emitidos a su nombre por un tercero.

En este sentido, le recordamos que de acuerdo a la sentencia del Tribunal Supremo de 23 de diciembre de 2015 (y sucesivas sentencias de dicho tribunal sobre la materia), solo se tendrán en cuenta los siguientes conceptos relativos a la constitución del préstamo hipotecario:

- El 50% de los gastos de notaría correspondientes a la escritura de constitución del préstamo.
- Los gastos de inscripción de la hipoteca en el Registro de la Propiedad.
- Los gastos de gestoría.
- Los gastos de tasación de la vivienda.

Apartado de Correos 35250
28080 – Madrid
Fax: [redacted]
e-mail[redacted]

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM
FTSE4Good

En segundo lugar, en relación con la comisión de apertura, tampoco procede atender a su reclamación. Tanto el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en sus sentencias de 16 de marzo de 2023 y las recientes del 30 de abril de 2025, como el Tribunal Supremo en su sentencia de 29 de mayo de 2023, se han pronunciado respecto de la comisión de apertura admitiendo la misma cuando responde a la prestación de servicios por la concesión del riesgo y que estos servicios se pueden entender o deducir del contrato en su conjunto, de modo que el cliente pueda comprobar que no hay solapamiento entre los distintos gastos del contrato y los servicios que retribuyen. Estos servicios vienen definidos legalmente y responden a servicios efectivamente prestados como acredita la existencia del propio préstamo. La definición legal de la comisión es: "Comisión de apertura. — Cualesquiera gastos de estudio del préstamo, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario, u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo, deberán obligatoriamente integrarse en una única comisión, que se denominará "comisión de apertura" y se devengará por una sola vez. Su importe, así como su forma y fecha de liquidación, se especificarán en esta cláusula."

A su vez, para que pudiera impugnarse la comisión de apertura debería concurrir el elemento de desproporción que causara un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes. Dado que la comisión se establece porcentualmente, es conocida por el prestatario en la publicidad del producto, la información precontractual, en el propio contrato y está integrada en el cálculo de la Tasa Anual Equivalente del préstamo concluimos que este requisito de desproporción tampoco está presente en su reclamación.

Le informamos que con esta respuesta, queda resuelto el trámite de procedibilidad previsto en la Ley 1/2025, de eficiencia organizativa del servicio público de Justicia.

En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, le informamos de la facultad que le asiste de acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España. Para ello puede usted utilizar el formulario de presentación ante dicho Organismo, al que puede acceder en la página web de nuestra Entidad www.bancosantander.es, entrando en Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente (parte inferior de la página)/Servicio de Reclamaciones del Banco de España/Acceso a la Oficina Virtual Banco de España, si bien debemos señalar que, como tiene declarado dicho Departamento, el mismo carece de competencias para analizar el eventual carácter abusivo de la cláusula de gastos de formalización de hipoteca.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarle muy atentamente,

Apartado de Correos 35250
28080 – Madrid
Fax: [redacted]
e-mail: [redacted]

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM
FTSE4Good