

SENTENCIA N° 000129/2023

Magistrado QUE LA DICTA: D./D.^a

Lugar: Barakaldo

Fecha: 05 de mayo del 2023

PARTE DEMANDANTE: J

Abogado/a:

Procurador/a:

PARTE DEMANDADA BANCO SANTANDER SA

Abogado/a:

Procurador/a:

OBJETO DEL JUICIO: Obligaciones

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO. - El día 9 de noviembre de 2022 la representación procesal de D. _____, presenta demanda de juicio ordinario en ejercicio de una acción individual de hacer, consistente en la entrega de la documentación contractual en base al artículo 1098 y concordantes del Código Civil, frente a: BANCO SANTANDER SA. La parte demandante, en apoyo de sus pretensiones, los hechos y los fundamentos de derecho que considera de aplicación al caso, y termina suplicando al Juzgado el dictado de una sentencia por la cual: declare la obligación de la demandada de entregar la documentación contractual de los contratos objeto de autos, condene a la demandada a la entrega a la parte actora de: contrato de crédito debidamente firmado por su representado, los extractos y/o recibos mensuales donde pueda apreciarse los movimientos de cobros y pagos efectuados para el cumplimiento de los contratos de crédito sobre los que reclaman, a excepción de los apartados en esta demanda (del 17/07/20-18/07/21), así como el fichero de movimientos norma o cuaderno 43. La liquidación detallada del contrato de tarjeta de crédito, y condene a la demandada al pago de las costas procesales.

SEGUNDO. - Por Decreto de 22 de noviembre de 2022 se admite a trámite la demanda y se da traslado a la otra parte para su contestación. La parte demandada contestó en tiempo y forma, 9 de enero de 2023, mediante escrito en el que señala en primer lugar la inadecuación del procedimiento, considera que tendría que haber

presentado diligencias preliminares de conformidad con lo dispuesto en el art.256.1 LEC o haber procedido de forma extrajudicial como se le indicaba en las respuestas a las reclamaciones efectuadas, que ha utilizado esta vía para evitar la caución, que no existe obligación de hacer aparejada a la entrega de la documentación mientras que no haya una sentencia de condena. La parte demandada tras la exposición de hechos y de fundamentos de derecho que consideró de aplicación al caso, concretamente expone que la documentación contractual fue entregada en su momento y que pudo obtenerla nuevamente siguiendo las instrucciones que se le dieron, terminó suplicando al juzgado el dictado de una sentencia por la que se desestimara la demanda con expresa condena en costas para la parte actora.

TERCERO. - La audiencia previa al juicio se celebró el día 20 de abril de 2023. Las partes se ratifican en sus respectivos escritos; desestimando la cuestión previa, la prueba a practicar es documental, las partes no piden vista, quedando los autos vistos para sentencia.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - Pretensiones de las partes.

La letrada del demandante se ratifica en el escrito de demanda, y se opone a la excepción alegada de contrario; señala que el objetivo del requerimiento es únicamente recabar la información para revisar las condiciones aplicadas, así como comprobar la correcta aplicación de pagos e intereses, con independencia de que ulteriormente se pueda o no ejercitar otras acciones que consideren, es una acción independiente, esta parte desconoce las condiciones que se le aplican a su cliente, que el objetivo del requerimiento es conocer las condiciones aplicadas, consideran que es un derecho del consumidor y por ello no impide a su cliente iniciar un proceso declarativo para obtener la condena de la parte demandada, sin perjuicio de los procedimientos que se puedan instar después, no es necesario acudir a la vía de las diligencias preliminares porque existe una corriente jurídica que niega tener el concepto de exhibición de la cosa del art.256 LEC, por ello entienden que el procedimiento es adecuado y solicitan la desestimación de la excepción alegada de contrario. Argumenta que esta parte solicitó anteriormente un requerimiento extrajudicial al Servicio de atención al cliente de la demandada, documento número 2, y posteriormente se hizo requerimiento a la oficina, documento número 4, ellos contestaron al requerimiento indicando como se debe proceder para la entrega de documentación, lo hicieron y en ningún caso se entregó la documentación; se hicieron las gestiones necesarias previas al inicio del procedimiento, lo hicieron tal y como se le requería por el banco, documento número 3, sin que en ningún momento se le enviara la documentación solicitada. Expone que gran parte de la fundamentación de la demandada se basa en que se le indicó cómo proceder a acceder a la documentación, pero ni si quiera siguiendo las instrucciones del banco, les remitieron la documentación, la reclamación a la oficina no fue respondida. La letrada alega que dicen de contrario que el cuadro de liquidación está accesible en el área de cliente, pero no es así, se puede acceder a una parte, por ello no le ha quedado otra opción de acudir al procedimiento; entiende que la parte demandada tiene la obligación de conservar y entregar la documentación relativa del contrato durante la vigencia del mismo y estando vigente como es el caso, se debió entregar la documentación, y conforme a la

fundamentación expuesta en la demanda, debe estimarse íntegramente con imposición de costas a la parte demandada.

El letrado de la parte demandada, se ratifica en su escrito de contestación, y al desestimar la excepción procesal, interpone el recurso de reposición por entender infringido el art.249 LEC; expone que las pretensiones de la autora no se encauzan por el procedimiento ordinario, y manifiestan protesta. Reiteran que entienden que las pretensiones de la actora no se encuentran encuadradas en el art.249 LEC, por lo tanto, no podría ventilarse el presente procedimiento. Argumenta que la fundamentación de la parte actora carece de sentido con respecto a sus pretensiones, los dos requerimientos que hizo la parte actora fueron respondidos indicándole que debe acudir a la oficina y que en la oficina se le aportaría de forma gratuita copia de su contrato, es evidente que la parte demandante no realizó las gestiones que se le indicaban; que recibe los extractos de forma mensual, y que los mismos son accesibles a través de la plataforma. Considera que las actuaciones de la actora son claras, se quiere lucrar con el procedimiento y obtener un pronunciamiento en costas favorable; que con la observancia de los extractos puede ser consciente de las condiciones del contrato. Solicitan que se desestime la demanda y se condene en costas a la parte actora.

SEGUNDO. - Inadecuación del procedimiento.

Se ha planteado por la parte demandada la inadecuación del procedimiento por considerar que conforme el art.249 LEC, el tenor literal del artículo no se encuentra recogido, que la solicitud de documentación contractual relativa a una relación negocial se solicite a través del procedimiento ordinario; y que debía encauzarse por la tramitación de la solicitud de diligencias preliminares a través de la exhibición de la cosa o haber procedido a la reclamación extrajudicial. Se desestima esa pretensión, porque se considera adecuado el procedimiento en base a que lo que se solicita es una obligación de hacer, de entrega de documentación contractual, que no reviste de carácter económico o que no puede determinarse, y todo ello en base a la siguiente normativa:

Artículo 1258 CC: Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley.

Artículo 1091 CC: Las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos. Artículo 1096 CC: Cuando lo que deba entregarse sea una cosa determinada, el acreedor, independientemente del derecho que le otorga el artículo 1.101, puede compeler al deudor a que realice la entrega. Si la cosa fuere indeterminada o genérica, podrá pedir que se cumpla la obligación a expensas del deudor. Si el obligado se constituye en mora, o se halla comprometido a entregar una misma cosa a dos o más personas diversas, serán de su cuenta los casos fortuitos hasta que se realice la entrega. Artículo 1098 CC: Si el obligado a hacer alguna cosa no la hiciere, se mandará ejecutar a su costa. Esto mismo se observará si la hiciere contraviniendo al tenor de la obligación. Además,

podrá decretarse que se deshaga lo mal hecho.

Art.249.2 LEC: Se decidirán también en el juicio ordinario las demandas cuya cuantía excedan de seis mil euros y aquéllas cuyo interés económico resulte imposible de calcular, ni siquiera de modo relativo.Principio del formularioFinal del formulario

Artículo 256 LEC.1. Todo juicio podrá prepararse: 1.º Por petición de que la persona a quien se dirigiría la demanda declare, bajo juramento o promesa de decir verdad, sobre algún hecho relativo a su capacidad, representación o legitimación, cuyo conocimiento sea necesario para el pleito, o exhiba los documentos en los que conste dicha capacidad, representación o legitimación.

2.º Mediante solicitud de que la persona a la que se pretende demandar exhiba la cosa que tenga en su poder y a la que se haya de referir el juicio.

Por todo lo expuesto, al no poder calcular el interés económico de la obligación de entrega de la documentación, el procedimiento adecuado es el procedimiento ordinario. Además, las diligencias preliminares son una vía para preparar un juicio, y en este caso no se requiere la exhibición de la cosa que se tenga en su poder, sino la entrega de documentación contractual para poder efectuar un análisis de las condiciones de la tarjeta y proceder o no a ejercitar acciones al respecto; el fin es obtener información a través de esa obligación de hacer, y el objeto de debate es establecer si la entidad bancaria tiene obligación o no al respecto, para ello se va a entrar a revolver el fondo del asunto.

TERCERO. - Análisis y conclusiones del objeto del proceso.

La parte actora solicita que se declare la obligación de hacer al Banco Santander de la entrega de documentación contractual en relación a un contrato de una tarjeta suscrito por la misma y dicha entidad, y para resolver dicha cuestión hay que acudir a la jurisprudencia reciente:

La Sentencia nº 19/22 de la Audiencia Provincial de Oviedo, sección 6ª, del 24 de enero de 2022 (ROJ: SAP O 1/2022 - ECLI:ES: APO:2022:1) expresa: “ya declarado esta Sala en su sentencia de fecha 18 de enero de 2021 y reiterada en la de 28 de junio de 2021, no puede estimarse exista infracción en la recurrida de las reglas que sobre la carga de la prueba establece el art. 217 de la L.E.C., pues pese a no obrar en autos documentación referida al que sirvió de base a la expedición de la tarjeta a que se refieren los extractos de movimientos mensuales adjuntados incluso con la demanda, consta acreditado que el actor antes de la presentación de la dirigió un requerimiento a la entidad financiera demandada en el que solicitaba se facilitara copia del mismo y en contestación de 6 de abril de 2018 se dice estar buscándolo y no lo encuentran, requerimiento que reiteró en el transcurso de este procedimiento, sin que se hubiese aportado. Debe además tomarse en consideración a este respecto que el apartado 7 del art. 217 de la L.E.Civil, matiza los precedentes, obligando en todo caso a tener en cuenta la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponde a cada una de las partes en litigio

y en este caso es claro que la mayor disponibilidad tanto del contrato como de los extractos de las liquidaciones de la tarjeta la ostenta la entidad financiera, por lo que una vez fue requerida por el actor para su facilitación, el hecho de que no haber aportado el citado contrato, a ella debe perjudicar y no al actor. Es irrefutable que las vicisitudes acaecidas a la entidad bancaria en las últimas décadas y los procesos de fusión y apertura y cierre de oficinas no relajó en modo alguno esas obligaciones para con la autoridad de supervisión, ni tampoco derogó las que le imponían en relación con la clientela de cada una de ellas, por lo que, siendo el negocio que nos ocupa un contrato vivo, rechazamos que el Banco estuviera dispensado de la obligación de conservar el registro de las operaciones incluidas en la cuenta de la tarjeta de crédito de la solicitante, por remotas que fueren.”

La sentencia nº 227/2022 de la Audiencia Provincial de Cádiz, SAP, Civil sección 8 del 28 de julio de 2022 (ROJ: SAP CA 1914/2022 - ECLI:ES: APCA:2022:1914), expresa que: “PRIMERO. - Por la representación procesal de la parte actora se discute el pronunciamiento de la juzgadora de instancia, alegando que se pretende la entrega de documentación de hace doce años, sin que la actora haya explicado cual sea su interés en tal solicitud. El deber de información de la entidad financiera sí tiene soporte en la normativa sectorial, más cuando estamos ante una consumidora, en concreto, ante una operación de crédito al consumo (reglada por la Ley 16/2011 de 24 de junio, así como los artículos 8 y 9 de la Orden EHA /2899/ 2011 de 28 de octubre). Dice el citado artículo 8.3.:” Las entidades de crédito facilitarán a sus clientes en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud: a) El tipo de interés nominal aplicado en el periodo ya devengado y, en su caso, el que se vaya a aplicar en el periodo que se inicia. b) Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y periodo de devengo. c) Cualquier otro gasto incluido en la liquidación. d) Los impuestos retenidos. e) Y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio”.

Por su lado, el artículo 9 titulado "Explicaciones adecuadas", dice: "Las entidades de crédito deberán facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado y adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera".

Por último, la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, (que derogó la de 5/2009) sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, dicta normas precisas para el desarrollo y ejecución de las disposiciones de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. En su Norma undécima. "Comunicaciones al cliente", dispone: " 1. Las entidades facilitarán a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud los aspectos que se mencionan en el artículo 8.3 de la Orden".

En consecuencia, Banco Santander tiene por la normativa aplicable el deber de informar a la actora ante la petición de esta sobre el contenido de la liquidación causa del

contrato de la Tarjeta de crédito y su reflejo en la cuenta corriente vinculada.

Es esta una cuestión que ya ha resuelto esta Sala en anteriores resoluciones, y baste citar la de 22 de Febrero de 2022 (recurso 47/22); donde exponíamos literalmente: " La normativa que cita la recurrente como fundamento de su pretensión establece la obligación de entrega del documento contractual referido a la operación de que se trate (norma sexta de la Circular del Banco de España núm. 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y del art. 15 del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo , sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios; en su ampliación de demanda citó también el art. 63 del Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios). Esas normas sobre obligación de entrega de los contratos han sido seguidas de otras, en ocasiones específicas para determinados ámbitos de la contratación bancaria (entre otras, art. 13 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, derogada por la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago; art. 7.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios; o el art. 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio , de contratos de crédito al consumo).

Estas normas invocadas por la demandante ahora recurrente no establecen las consecuencias jurídico-privadas del incumplimiento por parte de las entidades de esta obligación, pero no cabe duda de que la entrega de la documentación contractual es exigible (arts. 1258 y 1096 CC). Ello con independencia, naturalmente, de otras consecuencias que puedan derivarse en cada caso de la falta de cumplimiento (que, por ejemplo, puede retrasar el cómputo del plazo del desistimiento del contrato cuando ello sea posible, cfr. art. 28 de la Ley 16/2011 ; o determinar la falta de incorporación de aspectos no recogidos adecuadamente en el contrato; o las consecuencias que en cada caso procedan de la omisión de determinadas menciones obligatorias, que pueden variar según los casos desde su integración a la nulidad del contrato).

La obligación de entrega del contrato es una prestación legal accesoria o complementaria de las obligaciones asumidas contractualmente por las entidades que sirve para probar la existencia del contrato y su contenido (art. 1258 CC). La finalidad de esta normativa que impone la obligación de entrega del documento contractual es permitir que el cliente pueda comprobar que se ha plasmado de manera correcta lo acordado, tenga constancia de lo contratado y pueda comprobar durante la ejecución del contrato si se está cumpliendo adecuadamente.

Aunque las normas tampoco establecen el momento exacto en el que debe entregarse el contrato, atendiendo a su finalidad, podemos concluir que, si por las circunstancias de su celebración no se hace en ese momento (contratos a distancia), será exigible inmediatamente. En función de las circunstancias es razonable igualmente reconocer que el cliente pueda solicitar su entrega durante el tiempo que se mantenga la relación contractual (como ya hacen algunas de las normas mencionadas, por ejemplo, para los servicios de pago)".

Por su parte el Banco de España, en su memoria de 2020, al tratar de la información y documental contractual establece lo siguiente: **"Con carácter general, las entidades, como profesionales en la materia, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, que las obligan a velar tanto por sus intereses como por los de sus clientes, han de facilitar a éstos una información financiera completa y comprensible de los productos que contratan.**

En este sentido, **ha sido opinión reiterada del DCE que la transparencia y la claridad deben ser los principios básicos que regulen la relación de las entidades con sus clientes, de modo que éstos puedan conocer en todo momento la situación de sus posiciones, la razón de los registros anotados en las cuentas, así como los motivos de su actuación hacia ellos (autorizaciones, denegaciones, modificaciones, etc).**

Así, frente al derecho de la entidad a autorizar o no las operaciones solicitadas por sus clientes, éstos tienen derecho a seleccionar la entidad con la que se unirán financieramente durante un plazo de tiempo. Por ello, es esencial que las entidades garanticen a sus clientes que reciben la adecuada información con una antelación razonable a la formalización de los contratos, de modo que esta decisión de mutua de contratación vaya precedida de un periodo de reflexión y aceptación recíproca, facilitando la comparación de las ofertas de las distintas entidades y por ende, estimulando la competencia.

Además de acuerdo a los criterios mantenidos por el DCE, **las entidades deben atender las solicitudes concretas de información que les sean formuladas por sus clientes (incluso aunque hubieren dejado de ser clientes de la entidad), con objetivo de que aquellos aclaren los extremos que estimen oportunos, posibilitándoles y comprobación y verificación.** Si bien en estos casos y dado que ha de suponerse que a lo largo de la relación contractual la entidad ha estado cumpliendo con sus obligaciones informativas y con la periodicidad establecida, ésta podría repercutir a su cliente, informándole previamente, el coste que por la prestación de dicho servicio adicional tuviera establecido." Con arreglo a los razonamientos jurídicos expuestos, es procedente declarar la obligación de la entidad financiera demandada de entregar a su cliente la documentación."

La sentencia del Tribunal Supremo STS, Civil sección 1 del 19 de julio de 2021 (ROJ: STS 3037/2021 - ECLI:ES:TS:2021:3037) en cuanto a la obligación de guardar la documentación durante seis años, señala que: "CUARTO. - Para la decisión del recurso debemos partir de la normativa y la jurisprudencia invocadas por la parte recurrente. La normativa que cita la recurrente como fundamento de su pretensión establece la obligación de entrega del documento contractual referido a la operación de que se trate (norma sexta de la Circular del Banco de España núm. 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y del art. 15 del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios; en su ampliación de demanda citó también el art. 63 del Texto Refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios). Esas normas sobre obligación de entrega de los contratos han sido seguidas de

otras, en ocasiones específicas para determinados ámbitos de la contratación bancaria (entre otras, art. 13 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, derogada por la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago; art. 7.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios; o el art. 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo).

Estas normas invocadas por la demandante ahora recurrente no establecen las consecuencias jurídico-privadas del incumplimiento por parte de las entidades de esta obligación, **pero no cabe duda de que la entrega de la documentación contractual es exigible (arts. 1258 y 1096 CC)**. Ello con independencia, naturalmente, de otras consecuencias que puedan derivarse en cada caso de la falta de cumplimiento (que, por ejemplo, puede retrasar el cómputo del plazo del desistimiento del contrato cuando ello sea posible, cfr. art. 28 de la Ley 16/2011; o determinar la falta de incorporación de aspectos no recogidos adecuadamente en el contrato; o las consecuencias que en cada caso procedan de la omisión de determinadas menciones obligatorias, que pueden variar según los casos desde su integración a la nulidad del contrato).

La obligación de entrega del contrato es una prestación legal accesoria o complementaria de las obligaciones asumidas contractualmente por las entidades que sirve para probar la existencia del contrato y su contenido (art. 1258 CC). La finalidad de esta normativa que impone la obligación de entrega del documento contractual es permitir que el cliente pueda comprobar que se ha plasmado de manera correcta lo acordado, tenga constancia de lo contratado y pueda comprobar durante la ejecución del contrato si se está cumpliendo adecuadamente.

Aunque las normas tampoco establecen el momento exacto en el que debe entregarse el contrato, atendiendo a su finalidad, podemos concluir que, si por las circunstancias de su celebración no se hace en ese momento (contratos a distancia), será exigible inmediatamente. En función de las circunstancias es razonable igualmente reconocer que el cliente pueda solicitar su entrega durante el tiempo que se mantenga la relación contractual (como ya hacen algunas de las normas mencionadas, por ejemplo, para los servicios de pago).

QUINTO.- Existe además un conjunto normativo que impone obligaciones de conservar documentos con diferentes finalidades (obligaciones tributarias formales, art. 29 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; con fines de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Ley 10/2010, de 28 de abril; con fines de control de cuentas, Orden EHA/3067/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Instrucción de contabilidad para la Administración General del Estado, etc.).

Con carácter general, en el marco de las obligaciones profesionales de los comerciantes y empresarios, el art. 30.1 del Código de comercio les impone la de conservar la documentación de sus negocios "durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales". Entre esas normas especiales se encuentran las citadas por la sentencia

recurrida: el Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (derogado por Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión); la norma 2 punto 8º de la Circular 3/1993, de 29 de diciembre, sobre Registro de Operaciones y Archivo de Justificantes de órdenes de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), que (desde la modificación por la Circular 1/1995, de 14 de junio) establece que el archivo de justificantes de órdenes deberá mantenerse por un período mínimo de seis años desde que las órdenes son recibidas; esta norma, dictada por la CNMV al amparo de la habilitación conferida por el art. 9 del RD 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios, según explica su exposición de motivos, "trata de dar cumplimiento a dicha previsión, estableciendo, por una parte, unas reglas mínimas para el mantenimiento del archivo de justificantes de órdenes que es el soporte físico de las órdenes recibidas de los clientes y cuya sistematización contribuirá a mejorar las relaciones entre éstos y las entidades, permitiendo comprobar los antecedentes causantes de cada operación, y por otra, se determinan la estructura y requisitos del registro de operaciones, para que permita generar unos ficheros informáticos con la información básica de las actuaciones de las entidades en relación a las órdenes recibidas. Con ello se persigue que el registro de dichas actuaciones contribuya a mejorar el control interno de las entidades, la transparencia de las operaciones, y con ello la confianza de los inversores en los intermediarios financieros".

En casos en los que los clientes han presentado contra una entidad una reclamación de cantidad por saldos bancarios, devolución de un depósito o imposición cuya cancelación no constaba, esta sala ha rechazado que el art. 30.1 del Código de comercio "releve a la entidad de la carga de conservar, en su propio interés toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y de las obligaciones que le incumben, al menos durante el período en que, a tenor de las normas sobre prescripción, pueda resultarle conveniente promover el ejercicio de los primeros o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas" (sentencias 1046/2001, de 14 de noviembre, 277/2006, de 24 de marzo, y 323/2008, de 12 de mayo). Es decir que, según esta jurisprudencia, el art. 30.1 del Código de comercio (o las normas que de manera semejante exigen a los empresarios conservar la documentación y justificantes de su negocio durante seis años) no exonera de la carga de la prueba que, según las circunstancias y en atención a la prueba practicada y al principio de facilidad probatoria, incumba a la entidad demandada.

En la línea de esta jurisprudencia, algunos textos legales han recogido posteriormente normas sobre carga de la prueba para los conflictos con los clientes que están relacionadas con el cumplimiento de los deberes de conservación de los documentos (arts. 24 y 44.4 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera).

SEXTO. - A la vista de la normativa invocada y la jurisprudencia de la sala, el recurso debe ser desestimado. Las normas invocadas por la recurrente permiten afirmar la existencia a cargo de las entidades de una prestación legal accesoria o complementaria de las obligaciones que asumen contractualmente y que consiste en la entrega de la

documentación contractual. Ello con la finalidad de que quede constancia de la existencia del contrato y su contenido y que el cliente pueda fácilmente verificar si durante su ejecución se está cumpliendo conforme a lo acordado.

En el caso no se ha debatido sobre la entrega de los documentos contractuales en el momento en que se celebraron los contratos a que refiere la demandante ni tampoco sobre la remisión por parte de las demandadas de informaciones y notificaciones de los extractos de las operaciones realizadas y contabilizadas, ni de la práctica de las correspondientes anotaciones en las cuentas soporte. La recurrente, sin explicar cuál es ahora su concreto interés, más allá de la invocación en la demanda de una genérica preocupación respecto de sus inversiones, solicita que se declare la obligación legal de entregar la "documentación que justifique los apuntes reseñados en el documento n.º 10 de la demanda, consistentes en contratos de letras y bonos del tesoro, imposiciones a plazo, compras de acciones y fondos de inversión desde 1992 a 2004".

De esta forma, lo que pretende la recurrente, sin invocar la tutela de un interés concreto, y con cita del art. 1964 CC, es que se declare que la obligación de entrega al cliente de la documentación justificativa de las operaciones está sometida al plazo de prescripción de quince años. En definitiva, lo que solicita es que se declare "la obligación legal" de la demandada de entregar la documentación solicitada y que se corresponde con un plazo superior al que estaba obligada la entidad a conservarla desde que se le requirió. Aunque en el recurso se argumenta que hay que distinguir el plazo de conservar de la obligación de entregar, lo cierto es que no se podría entregar si no se ha conservado, por lo que realmente lo que pretende es que se amplíe la obligación de conservar la referida documentación.

Obviamente, no podemos declarar la existencia de "obligación legal" que no está prevista en la ley y que tampoco resulta de la interpretación de la función de la prescripción, que se refiere al ejercicio de los derechos relativos al cumplimiento de una pretensión. Por lo demás, no tendría ningún sentido entender que, agotada la obligación de conservar una documentación, mediante el juego de la prescripción pudiera exigirse su cumplimiento. De seguir el argumento de la recurrente, por otra parte, se daría la paradoja de que tras la reforma del art. 1964 CC por la Ley 42/2015, de 5 de octubre, ese plazo de seis años que establece la normativa que se refiere específicamente a la obligación de conservar la documentación se habría acortado a cinco años en virtud de la modificación de un precepto que nada tiene que ver con la conservación de documentación, sino con la prescripción de las pretensiones.

Cuestión diferente es que, cuando el cliente invoque, dentro de plazo, la tutela de un interés concreto respecto del cumplimiento de un contrato, de acuerdo con la jurisprudencia citada, la entidad demandada no pueda basar su defensa en que ya no conserva la documentación relativa al contrato por no estar obligada a ello si, por las circunstancias, la prueba del hecho que le favorecería corre a su cargo. En definitiva, se desestima el recurso de casación porque la sentencia recurrida no infringe ni el art. 1964 CC ni la doctrina de esta sala.”

En el presente procedimiento, el documento número 2 de la demanda se observa

cómo la parte actora a través de su abogado reclama en vía extrajudicial documentación contractual, y en el documento número 3, de 29 de septiembre de 2021, el banco Santander le responde señalando que las pretensiones acerca de la nulidad las puede ejercer ante los tribunales ordinarios y que en cuanto a la documentación se le indica que no existe normativa de disciplina bancaria disposición alguna que obligue a las entidades de crédito a facilitar a los clientes cuanta información solicitan en todo momento y que ha cumplido con proporcionar la remisión gratuita del extracto mensual de sus posiciones, que la copia del contrato se le facilitará de forma gratuita a través de su oficina, que en caso de producirse solicitud de duplicados o de información complementaria la entidad cobrará una comisión. En el documento número 4, el actor solicita en su oficina, dirigida al director de la sucursal, una copia del contrato a fecha 27 de enero de 2022, de la que no consta respuesta alguna. El 4 de abril de 2022 (doc. n° 5) consta un email remitido por la parte actora reiterando la solicitud de documentación, expresando que a su representado ya se le negó la información en los canales habilitados para tal fin (sucursal/oficina, sitio web, por teléfono, etc); en el documento n° 6, el servicio de reclamaciones y atención al cliente de la entidad responde que puede consultar los extractos de la tarjeta de crédito a través de la App o Banca online y que puede obtener documentación en las oficinas concretando la solicitud. Por lo tanto, cabe señalar que el actor reclamó a la oficina expresamente el contrato y no se le dio respuesta alguna, y en el documento n° 6 se le insta de nuevo a que se dirija a la oficina a reclamar su solicitud sin darle solución alguna, más allá de que repita el mismo procedimiento ya realizado.

A la vista de lo expuesto anteriormente, las entidades de crédito deben conservar la documentación contractual y poner a disposición de los clientes cuantas copias necesiten, e incluso informar de las condiciones del contrato durante su vigencia, no sólo en el comienzo de la relación contractual. En este caso la parte actora solicita a la entidad la documentación contractual, que no ha podido obtener extrajudicialmente, para conocer las condiciones aplicables a la tarjeta. Las entidades bancarias deben ceñirse a los principios de transparencia y claridad, especialmente cuando se relacionan con un consumidor; y acorde con las buenas practicas, favorecer la entrega de información al cliente para que pueda comprobar la constancia de lo contratado, las circunstancias del mismo, y que la ejecución del contrato se esté cumpliendo adecuadamente. Tal y como se ha mostrado, este tipo de negocio es un contrato vivo, la entrega de la documentación contractual es exigible a la entidad bancaria durante el tiempo que se mantiene la relación, y en determinados supuestos incluso después, y ésta no debe obstaculizar la misma instando al cliente a cauces burocráticos que impidan el deber de transparencia y accesibilidad que le correspondería a la entidad bancaria frente al consumidor. Por lo tanto, se considera que la parte actora tiene derecho a exigir al Banco Santander que le remita la información solicitada, ya que ninguno ha negado dicho vínculo contractual, y conforme a todo lo anteriormente referenciado procede estimar íntegramente la demanda.

CUARTO. - Costas.

Artículo 394. LEC: 1. *En los procesos declarativos, las costas de la primera*

instancia se impondrán a la parte que haya visto rechazadas todas sus pretensiones, salvo que el tribunal aprecie, y así lo razone, que el caso presentaba serias dudas de hecho o de derecho. Por lo tanto, se imponen las costas a la parte demandada.

FALLO

SE **ESTIMA** íntegramente la demanda interpuesta por D.

frente a BANCO SANTANDER SA, se declara la obligación de entregar la documentación contractual del contrato en relación a la tarjeta identificada con el número _____, condenando a la entrega de documentación siguiente:

- El contrato de crédito debidamente firmado por el demandante.
- Los extractos y/o recibos mensuales donde puedan apreciarse los movimientos de cobros y pagos efectuados para el cumplimiento de los contratos de crédito sobre los que se reclaman, a excepción de los aportados en esta demanda (del 17/07/20 – 18/07/21), así como el fichero de movimientos norma o cuaderno 43.
- La liquidación detallada del contrato de la tarjeta de crédito.

Las costas procesales serán abonadas por la parte demandada, BANCO SANTANDER SA.

Así por esta sentencia, lo pronuncio, mando y firmo.