



LEER
ONLINE



El Santander es condenado a entregar las liquidaciones de un contrato «revolving» de hace 12 años

La Audiencia Provincial de Cádiz ha ratificado la sentencia que condenaba al Banco Santander a facilitar a una clienta el **histórico de extractos y liquidaciones mensuales** de un contrato de tarjeta *revolving* suscrito hace 12 años.

“Da igual que el contrato se haya firmado hace 6, 10, o 20 años”

La sentencia, de **28 de julio de 2022**, señala que el banco tiene la **obligación de informar** a la demandante 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.

El caso

En noviembre de 2021, el Juzgado de Primera Instancia n.º 5 de Cádiz **estimó íntegramente la demanda** formulada por la representación de una usuaria y condenó al Banco Santander a entregar a la demandante el completo **histórico de movimientos** de su cuenta bancaria desde la suscripción del contrato hasta la última anotación contable practicada. Asimismo, el Juzgado de instancia obligó a la entidad bancaria a facilitar a su clienta el **histórico de extractos y liquidaciones mensuales del contrato de tarjeta de crédito Santander Clásica** que se liquidan en la cuenta bancaria, completos y correlativos desde la suscripción del contrato hasta la última liquidación practicada.

Disconforme con lo anterior, el banco recurrió en apelación alegando que la actora pretendía que se le entregase una documentación de hace 12 años, **sin que se le puede exigir ningún tipo de explicación sobre su interés en tal solicitud.**

El cliente tiene derecho a que se le entregue copia de su contrato y de todas las liquidaciones

Turno de la AP de Cádiz, su Sección Octava comienza señalando que 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”.

Fachada de la Audiencia Provincial de Cádiz. (Foto: Europa Press)

En este sentido, la Sala recuerda que la [norma undécima de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos](#), obliga a las entidades a facilitar 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 [art. 8.3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios](#). En concreto, estaríamos hablando de datos tales como:

- 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 período 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.

En consecuencia, la Audiencia evidencia que el Banco Santander tiene por la aludida normativa “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”.

El banco recurrió en apelación afirmando que no tiene obligación de conservar el contrato más allá de 6 años

Por otro lado, respecto a la **obligación de guardar la documentación** durante un largo período de tiempo, la Audiencia rescata lo argumentado en la STS 574/2021, de 19 de julio, que viene a explicar que existe un **conjunto normativo** que impone obligaciones de conservar documentos con diferentes finalidades. Por ejemplo, entre otras, **por 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.

Así las cosas, la Sala termina dándole de nuevo la razón a la clienta-consumidora y desestimando el recurso de apelación interpuesto por la representación del Banco Santander.

Voz letrada autorizada

El abogado [Celestino García Carreño](#) ha asumido la dirección técnica del presente procedimiento.

“Las entidades financieras, en materia *revolving*, **se enrocan en la opacidad documental**, con excusas como que el contrato es de hace mucho y que no tienen obligación de conservarlo. **Eso es absurdo**”, reconoce el abogado.

Celestino García Carreño. (Foto: Celestino Abogado)

De hecho, el art. 7.2 de la ya citada Orden de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, establece que “las entidades de crédito deberán conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo **siempre que éste lo solicite**”, advierte García Carreño. “**Da igual que el contrato se haya firmado hace 6, 10, o 20 años**. Mientras esté vigente la obligación de entrega de esa documentación es clara en la normativa sectorial”, añade.

“Poco a poco los jueces de instancia van aplicando esta normativa sectorial en defensa del consumidor”

Por otro lado, como adelantábamos, “el cliente bancario tiene derecho a que la entidad le entregue la documentación **que le permita comprobar su liquidación** (art. 8.3 de la repetida Orden de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios). Es decir, los recibos del contrato desde el inicio de la relación contractual. **No cuadros**, porque los cuadros **son resúmenes de lo que aparece en los recibos**. Eso no permite comprobar nada.... Porque **el cliente no tiene memoria de elefante** para comprobar la realidad de lo que aparece en el cuadro. **No tiene porqué creerse el cuadro**, y solo los documentos financieros indubitados permiten la corroboración y comprobación de lo que aparece en ese cuadro que puede utilizarse como resumen”, explica García Carreño.

Por último, respecto al procedimiento utilizado para obtener la información y terminar con la opacidad documental, el abogado opta por el juicio ordinario, **no las diligencias preliminares**, “porque no se trata de preparar un pleito. Este es el pleito. El cliente reclama a la entidad que le entregue la documentación (obligación de hacer) y esa declaración y condena necesariamente **encajan en el cauce procesal del juicio ordinario** del 249.2 de la LEC al tratarse de un procedimiento de cuantía indeterminada”.