



Celestino García Carreño

CEO del despacho Celestino García Carreño.



LEER  
ONLINE



## Cómo vencer la opacidad documental de la banca: rendición de cuentas y deber de información

Las entidades financieras han aprendido, a base de practicarlo, que, perdida la primera batalla procesal (juicio declarativo), pueden **dificultar e incluso llegar a frustrar, la correcta ejecución de la sentencia a través de la opacidad documental**. Después de haber logrado con mucho esfuerzo que se declare la nulidad de una estipulación de un contrato financiero, como por ejemplo la estipulación que regula las comisiones de reclamación de posiciones deudoras en un contrato de cuenta bancaria, o que se declare la nulidad de un contrato de tarjeta de crédito *revolving*, hay que enfrentarse a la segunda parte: la ejecución de la sentencia.

Muchas entidades financieras juegan con la **tendencia que tienen los órganos judiciales a querer cerrar cuanto antes las ejecuciones**. De esta forma consiguen que el juzgado dé por buenos los escritos de cumplimiento de sentencia basados en cuadros unilaterales que no vienen avalados por documentos financieros indubitados. Presentan simplemente un cuadro Excel, que tienes que aceptar, ya no por fe, sino por mera credulidad.

A veces, se amparan en que sencillamente “no tienen los documentos” y solo conservan ese cuadro para imponer su liquidación. Como consecuencia de ello, **te ves en la tesitura de aceptar una liquidación**, que no sabes si es la correcta, porque el banco se niega, con meras excusas, a aportar históricos y recibos que confirmen lo que dice el cuadro, y el juzgado, en muchas ocasiones, no colabora para obligar a la entidad a aportar la documentación requerida.

"En lo relacionado con una cuenta bancaria, la entidad tiene el deber de rendición de cuentas" (Foto: E&J)

**El argumento resulta absurdo** porque los datos reflejados en el cuadro que presenta la entidad deben partir, necesariamente, de unos documentos financieros que la entidad tiene, pero que se niega a añadir al procedimiento. Esta circunstancia se puede ilustrar comparándola con lo que ocurriría si la Agencia Tributaria nos hiciera un requerimiento de documentación para justificar unos gastos (facturas recibidas) y presentáramos un cuadro Excel en lugar de las facturas solicitadas.

Las entidades financieras suelen recurrir a la práctica de la opacidad documental para obstaculizar, e incluso llegar a frustrar, la correcta ejecución de una sentencia

**El cliente bancario tiene derecho a que se le entreguen los antecedentes que le permitan comprobar su liquidación** (artículo 8.3 e) de la Orden de Transparencia Bancaria). Ello implica que no hay porqué aceptar a ciegas “la liquidación” que efectúa la entidad, la cual tiene unas obligaciones muy potentes en materia de rendición de cuentas y deber de información.

En lo relacionado con una cuenta bancaria, **la entidad tiene el deber de rendición de cuentas**. Esto le exige, por ejemplo, facilitar el contrato de cuenta (artículo 7.2 de la Orden de Transparencia Bancaria) junto con todo el histórico de la misma para poder determinar, pongamos por caso, qué comisiones de reclamación de posiciones deudoras se han cobrado durante toda la vigencia del contrato. Esto permitirá calcular también los intereses desde cada cobro indebido.

Porque, obviamente, si se ha cobrado una comisión de reclamación de posiciones deudoras en 2012 y se declara nula la obligación, conforme al artículo 1303 del Código Civil, no solo habrá que devolver la comisión de 39 euros, sino además los intereses desde ese cobro indebido hasta la sentencia que declara la nulidad de la obligación (“el precio con los intereses”).

Sobre la obligación de rendición de cuentas relativa a las cuentas bancarias, se pronunció hace tiempo ya la sentencia del Tribunal Supremo **nº 277/2006, de 24 de marzo de 2006, rec. 3073/1999**.

“Sea cual fuere la naturaleza jurídica que, en definitiva, se atribuya a la cuenta corriente bancaria (...), el llamado ‘servicio de caja’ (...) pertenece al que pudiéramos llamar ‘género del mandato’: una relación gestora, un contrato de gestión, en utilidad del cliente que implica un servicio (un *facere* útil, caracterizado por la alienación del resultado) por cuyo desarrollo la entidad bancaria o financiera percibe una remuneración. De tal relación derivan los deberes de rendición de cuentas, de información (...) deberes de actuar conforme a las instrucciones recibidas (...)”.

Para evitar la opacidad documental de las entidades, en caso de que agotada la vía extrajudicial a través del correspondiente requerimiento (burofax) la entidad no cumpla con sus obligaciones informativas, puede acudir a la vía judicial

Efectivamente, en relación a la obligación de rendición de cuentas no existe ninguna duda respecto a una cuenta bancaria. Existe mandato y, por tanto, existe deber de información y de rendición de cuentas.

En lo relativo a los contratos *revolving*, si bien la jurisprudencia no acepta que se pueda invocar la obligación de rendición de cuentas sobre estos, sí se admite de modo pacífico que existe un claro deber de información respecto a dichos contratos con base en la normativa sectorial de aplicación.

Para evitar la opacidad documental de las entidades, en caso de que agotada la vía extrajudicial a través del correspondiente requerimiento (burofax) la entidad no cumpla con sus obligaciones informativas, puede

acudirse a la vía judicial.

Según el artículo 33 *quinquies*, *sexies* y *octies* de la Orden ETD 699/2020, en relación con los artículos 7.2 y 8.3 e), esta obligación informativa incluye la aportación del contrato, la aportación de todas las liquidaciones y recibos desde el inicio del contrato, de un cuadro resumen con base en esos recibos en el que se desglosen todos los conceptos y de un cuadro en el que se indique, a futuro, cuánto tiempo tardará el cliente, según la forma de pago vigente, en abonar el último saldo deudor de la tarjeta, y cuánto pagará en concepto de intereses. Este último cuadro resulta sorprendente porque, en ocasiones, se demuestra que le llevará más de cincuenta años pagar 9.000 euros. ¡Ah, y todo esto se tiene que entregar de forma gratuita (33 *octies*)!

El consumidor no tiene que `buscarse la vida' con la banca online. Es un derecho básico suyo como tal obtener información detallada y correcta sobre los diferentes bienes y servicios (artículo 8.1.d del texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores) y el banco está obligado a proporcionar una información temprana y completa

Hemos cosechado múltiples sentencias y autos favorables en diferentes Audiencias Provinciales del territorio nacional en esta materia.

A continuación, destacamos algunas y las relacionamos con determinadas cuestiones relevantes en este asunto.

### **¿Diligencias preliminares o juicio ordinario?**

Juicio Ordinario. Para solicitar que se declare el deber de información de la entidad financiera y se le condene a llevar a cabo esa obligación de hacer se puede interponer una demanda de juicio ordinario (art 249.2 LEC, cuantía indeterminada). No se prepara un pleito. Este es el pleito porque la entidad no cumple con sus obligaciones informativas.

Lo explica, por ejemplo, la sentencia de 1 de julio de 2022 de la Sección 25 de la Audiencia Provincial de Madrid, que nos dio la razón en los siguientes términos:

### **Fundamento Jurídico Tercero:**

“La pretensión formulada en la demanda inicial y que constituye el objeto del proceso persigue, en definitiva, exigir de la entidad demandada la obligación de información que para ella deriva del contenido obligacional del contrato que constituye y regula la relación obligatoria existente entre las partes litigantes.

La tutela jurisdiccional pretendida —la declaración del derecho del actor a obtener la información reclamada de la demandada y la correlativa obligación de ésta a facilitar dicha información, con la consiguiente condena a dar cumplimiento a la misma—, perfectamente incardinable en la previsión contenida en el artículo 5 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, ha de ser ventilada a través del oportuno proceso declarativo o de declaración —aquel cuya finalidad es la declaración de un derecho, tras oír y resolver las alegaciones de las partes—,

conforme a lo prevenido por el artículo 248 de la mencionada Ley Procesal.

El contenido de la pretensión objeto del proceso no es susceptible de ser incardinado en ninguno de los específicos supuestos contemplados en los artículos 249 y 250 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y su interés económico resulta imposible de calcular; por consiguiente, es evidente que dicha pretensión debe ventilarse y decidirse por los trámites del juicio ordinario.

Las diligencias preliminares no constituyen un verdadero proceso de declaración, sino un medio previo para prepararlo. Efectivamente, las diligencias preliminares constituyen un conjunto de actuaciones judiciales encaminadas a allanar determinados obstáculos que pudieran obstar la válida constitución de la relación procesal, bien desde el punto de vista personal, especialmente la legitimación, o bien para determinar con precisión el objeto de un proceso ulterior recabando información sobre el fundamento mismo de la acción que se pretende ejercitar”.

**En esencia: el cauce procesal adecuado para la tutela jurisdiccional de la demanda es el del juicio ordinario (art. 249.2 LEC).** Se trata de un procedimiento declarativo, las diligencias preliminares son otra cosa, no constituyen un verdadero proceso.

Respecto al fondo, la sentencia establece:

“En virtud de esta relación obligatoria —cuya existencia no resulta controvertida en el proceso— surge, indudablemente, para la entidad financiera demandada, una específica obligación de información. (...).

Efectivamente, la obligación de la entidad financiera de dar al cliente información completa y explicación suficiente y detallada de las operaciones bancarias realizadas en el ámbito de la relación obligatoria que les liga deriva de lo establecido, en primer lugar, por la normativa protectora de consumidores y usuarios —texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (...)

En términos similares, sobre la viabilidad del juicio ordinario en este tipo de demandas, sin necesidad de acudir a las “diligencias preliminares”, se pronuncia la sentencia de la Audiencia Provincial de Tarragona de fecha 21 de julio de 2022.

### **¿Afecta el plazo de prescripción al deber de información?**

La reciente y mediática sentencia 227 de la Audiencia Provincial de Cádiz, Sección Octava (Jerez) de fecha 28 de julio de 2022, es reseñable. Desestima el recurso de apelación interpuesto por la representación procesal de Banco Santander. Es común que las entidades aleguen “prescripción”, pero esta sentencia evidencia lo absurdo de lo anterior cuando nos encontramos ante un contrato vigente:

Fundamento Jurídico Primero *in fine*:

“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**”.

Lo anterior resulta acorde con la literalidad del artículo 7.2 de la Orden de Transparencia Bancaria: “las entidades de crédito deberán conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo **siempre que este lo solicite**”.

Mientras una persona sea “cliente”, es decir, **durante la vigencia de toda la relación contractual**, podrá pedir la copia de su contrato y, por tanto, el *dies a quo* a efectos de la prescripción comenzará a partir de la cancelación del contrato. Y esto, se aplica también a efectos de lo dispuesto en el artículo 8.3 e) de la Orden de Transparencia Bancaria a efectos de entrega de “cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente compruebe su liquidación”.

### **¿Se libra el banco de la obligación informativa derivando al consumidor a la banca online?**

La sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia (Sección Undécima), de fecha 26 de abril de 2022, que estima nuestro recurso de apelación establece algo muy interesante:

“En la contestación a la reclamación extrajudicial, no fueron entregados sino que la entidad bancaria remitió a la Sra. [...] bien al sistema de banca electrónica o bien que acudiese a la oficina; cuando como se ha expuesto **la información por la entidad de crédito ha de ser comunicada al cliente en soporte papel o duradero y con un contenido específico de la liquidación, por lo que la contestación a tal misiva no cumple con la norma de conducta exigible a la entidad bancaria**”.

El consumidor no tiene que “buscarse la vida” con la banca online y recopilar toda la documentación. Es un derecho básico suyo como tal.

### **Es un derecho básico del consumidor**

La sentencia de la Sección Segunda de la Audiencia Provincial de Badajoz, de fecha 17 de mayo de 2022, nos dio la razón también. Esta es, de todas las que hemos cosechado hasta la fecha (todas las que hemos citado), nuestra sentencia favorita por su contundencia y claridad:

“Lo hemos repetido hasta la saciedad. **Es un derecho básico del consumidor obtener información detallada y correcta sobre los diferentes bienes y servicios (artículo 8.1.d del texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores)**. (...) Aunque se pierda el soporte contractual o los movimientos contables, el consumidor tiene derecho a que la entidad financiera le facilite una copia de todo. El banco es el custodio legal de esa documentación, porque sus deberes de información no se agotan en la fase precontractual, ni en sede de perfección del contrato. Esos deberes se proyectan a lo largo de toda la vida del

contrato. En tanto no se extinga la relación jurídica, el cliente tiene derecho a estar informado. Y no hay información más básica que la contenida o derivada del propio contrato. El usuario de los servicios bancarios tiene derecho a pedir la copia del contrato y de toda la documentación accesoria y el banco está obligado a proporcionar una información temprana y completa”.

Hemos obtenido sentencias favorables de Audiencias Provinciales de Asturias, Lugo, Cantabria, Vizcaya, Madrid, Tarragona, Valencia, Cádiz (Jerez)...

Esta vía defiende el derecho del cliente. Asegura, además, que la demandada pague todo lo que adeuda al cliente, que no pueda ampararse en la opacidad en una eventual ejecución y contribuye también a obtener la documentación precisa para interponer, en su caso, una demanda en materia de nulidad con toda la documentación que justifique lo que se pide.