



**JDO. PRIMERA INSTANCIA N. 7  
LOGROÑO**

SENTENCIA: 00196/2023

C/ MARQUÉS DE MURRIETA, N° 45-47 DE LOGROÑO  
Teléfono: 941 296 584 / 76, Fax: 941 296 578  
Correo electrónico: instancia7.logrono@larioja.org

Equipo/usuario: JPA  
Modelo: N04390

N.I.G.: 26089 42 1 2023 0000305

**ORD PROCEDIMIENTO ORDINARIO 0000041 /2023**

Procedimiento origen: /

**Sobre RESTO.ACCIO.INDV.CONDIC.GNRLS.CONTRATACION**

DEMANDANTE , DEMANDANTE D/ña. ASOCIAC. DE CONSUMIDORES POR LA TRANSPARENCIA Y UTILIZACION ADECUADA (ACTUA),  
Procurador/a Sr/a. MARIA JESUS MENDIOLA OLARTE, MARIA JESUS MENDIOLA OLARTE  
Abogado/a Sr/a. MANUEL MARTINEZ JUAREZ, MANUEL MARTINEZ JUAREZ  
DEMANDADO D/ña. CAIXABANK, S.A.  
Procurador/a Sr/a.  
Abogado/a Sr/a.

DON JAVIER PEGENAUTE ALLO, Magistrado-Juez titular del Juzgado de Primera Instancia número Siete de Logroño y su partido HA PRONUNCIADO la siguiente

**SENTENCIA N° 196 /2023**

En la ciudad de Logroño, a 6 de noviembre de 2.023; habiendo visto y oído los presentes autos de juicio declarativo ordinario, tramitado ante este Juzgado bajo el número 41/2.023, y entre partes; como demandante Asociación de Consumidores por la Transparencia y su Utilización Adecuada (ACTUA), entidad que actúa en defensa e interés de su asociado , representada por la Procuradora de los Tribunales doña María Jesús Mendiola Olarte y asistido por el Letrado don Manuel Martínez Juárez; y como demandada la mercantil Caixabank, S.A., representada por el Procurador de los Tribunales , y asistida por el Letrado don , sobre nulidad de condición general de la contratación, y

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**Primero:** Por la representación procesal de la parte actora, se presentó en fecha 13 de enero de 2.023 demanda de juicio ordinario contra la indicada demandada, en la que tras exponer los hechos y fundamentos de derecho que estimó pertinentes, concluyó con la súplica al Juzgado de que tras los trámites oportunos se dictase sentencia por la que:

“- Que declarare la obligación de la entidad CAIXABANK, S.A., de entregar a copia del original del contrato de tarjeta de crédito identificado con el número





, así como del histórico de extractos y liquidaciones mensuales del contrato de tarjeta de crédito referenciado.

- Que condene a la demandada a estar y pasar por la anterior declaración.

- Que condene a CAIXABANK, S.A., a la presentación y entrega a del contrato de tarjeta de crédito identificado con el número , originalmente suscrito entre las partes, debidamente firmado por el cliente.

- Que condene a CAIXABANK, S.A., a la presentación y entrega a del histórico de extractos y liquidaciones mensuales del contrato de la tarjeta de crédito identificado con el número , desde su suscripción hasta la última liquidación practicada.

- Que condene a la entidad demandada, en todos los casos, al pago de las costas del presente proceso, con declaración expresa de temeridad del litigante.

- Con demás pronunciamientos de rigor y con cuanto más proceda en Derecho".

**Segundo:** El demandado presentó contestación, en la que después de alegar los hechos y fundamentos de derecho que estimó de aplicación terminó solicitando se dictase sentencia por la que se le desestimasen los pedimentos recogidos en la demanda.

**Tercero:** Convocadas las partes a la correspondiente audiencia previa, las partes se ratificaron en sus pretensiones e interesaron el recibimiento del pleito a prueba. Por la actora se propuso documental. Por la demandada documental e interrogatorio de parte. Todas ellas fueron declaradas pertinentes, salvo el interrogatorio, quedando los autos vistos para sentencia.

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

**Primero:** Por la parte actora sostiene que suscribió con la entidad financiera CAIXABANK, S.A., contrato de línea de crédito y tarjeta revolving bajo la numeración ; que en fecha 24 de Octubre de 2022, el actor presentó reclamación extrajudicial al servicio de atención al cliente de CAIXABANK, en la que se solicitaba copia original del contrato de cuenta bancaria suscrito entre las partes así como del contrato de tarjeta de crédito número , el completo histórico de movimientos de la cuenta bancaria y los extractos y liquidaciones mensuales de la tarjeta de crédito con desglose del capital amortizado e intereses; que el 7 de octubre de 2022 se recibió contestación



estereotipada de la entidad financiera sin adjuntar copia de los documentos solicitados (docs. 7 y 8). la actora reclama la entrega del contrato y de la documentación que acredite cada abono y liquidación.

La demandada alega que el contrato fue entregado en el momento de suscripción de su formalización, el 28 de marzo de 2018; que el demandante recibió las liquidaciones a través de servicio de banca digital; que el actor tiene un perfil digital muy avanzado ha realizado 24.653 movimientos a través del servicio de banca digital, accediendo prácticamente todos los días del año y realizando todo tipo de operaciones que le han permitido conocer y controlar todas sus operaciones bancarias incluidos los extractos y liquidaciones de su tarjeta y de sus cuentas.

La demandada excepciona inadecuación de procedimiento, alegando que se debió acudir a un procedimiento de diligencia preliminar; sostiene que estamos ante un procedimiento instrumental, en el que no existe un interés jurídico tutelable;

**Segundo:** Inadecuación de procedimiento.

La AP de Cádiz, analizando un supuesto similar al que nos ocupa, señala en sentencia de 12 de junio de 2023:

*"Reitera la demandada la excepción de inadecuación del procedimiento por considerar que el actor tuvo que haber planteado su pretensión de entrega de documentación a través de un procedimiento de diligencias preliminares, concretamente al amparo del art.256.1, 2º LEC.*

*Ante todo debemos precisar que las diligencias preliminares, en los términos que vienen configuradas en la Ley de Enjuiciamiento Civil, se erigen como un conjunto de actuaciones tendentes a aclarar las cuestiones que pudieran surgir antes del nacimiento del proceso y cuyo conocimiento es imprescindible para que el actor pueda interponer su demanda, proporcionando a éste los medios para que pueda obtener la efectividad de la tutela judicial, ayudándole a superar los obstáculos que para el ejercicio de dicha acción pueda plantear la propia parte demandada.*

*En el caso, la reclamación que efectúa la parte actora frente a la entidad financiera tiene por fundamento una concreta relación contractual y la normativa que constituye el fundamento de la demanda es el cumplimiento por parte de la entidad demandada de cumplir una prestación legal accesoria o complementaria de las obligaciones que asumió contractualmente y que consiste en la entrega de la documentación contractual y ello, tal y como afirmó STS de 19 de julio de 2021, 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.

*Es posible, que con posterioridad al examen de la documentación solicitada por el actor pudiese deducir, judicial o extrajudicialmente, frente a la entidad financiera determinadas pretensiones; pero lo cierto y relevante es que esa mera posibilidad abstracta no nos sitúa de plano en la mera solicitud de una documentación como forma de preparar un juicio posterior (situación que si sería plenamente subsumible en el ámbito de las diligencias preliminares)."*

El procedimiento de diligencia preliminar es un procedimiento instrumental, cuya finalidad, en general, es la de aclarar las cuestiones que pudieran surgir antes de un proceso principal, sin cuyo conocimiento no es dable la iniciación del juicio, o permitir al demandante el conocimiento de unos datos, hechos o circunstancias, sin los cuales no se podría interponer la preceptiva demanda. Como señala la AP de Cádiz, en el caso presente no nos encontramos ante ese supuesto, sino ante una pretensión de la actora de acceder a un contrato por él suscrito. Es decir con el derecho de un consumidor a que se le facilite un contrato del que ha sido parte. Como señala la AP de Cádiz, la decisión de demandar o no es posterior y ajena al derecho de un cliente a que se le facilite la documentación con él relacionada.

**Tercero:** Entrando en el fondo de la cuestión controvertida, la citada sentencia de la AP de Cádiz de 12 de junio de 2023 señala:

*"Sobre el derecho del actor para obtener de la financiera la documentación que reclama se afirma en el recurso que la entidad demandada entregó al actor toda la documentación de la que disponía, que se dice que era el contrato original y los extractos de movimientos mensuales. Pero nada de ello ha acreditado pese a pesar sobre la financiera la carga de la prueba, con base en su mayor facilidad probatoria ( artículo217.7 LEC). La recurrente acompaña a su contestación los extractos de movimientos que dice remitidos al actor, sin que conste que tal remisión haya tenido efectivamente lugar. En cualquier caso la documentación que solicita el actor no se corresponde estrictamente con dichos extractos ni se debe entender cumplida la solicitud con su sola remisión.*

Como se afirma en la ya citada STS de 19 de julio de 2021: "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 artículo 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 artículo 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 artículo 16 de la Ley 16/2011, de 24 de junio de contratos de crédito al consumo)." Y a continuación esa Sentencia de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo concluye: "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 del CC)." Y también añade la Sentencia del Tribunal Supremo ya citada que "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 ( artículo 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."

Asimismo hemos de recordar que la Orden Ministerial ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente, que modificó la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, introdujo el artículo 33 sexies, disponiendo que "Cuando el cliente así lo solicite, la entidad le facilitará en el plazo máximo de 5 días hábiles la siguiente información en relación con el crédito señalado en el artículo 33 bis (crédito revolving):

a) Cualquiera de los extremos señalados en el artículo anterior.

b) Las cantidades abonadas y la deuda pendiente. La entidad facilitará al cliente un detalle lo más completo posible del crédito dispuesto, a fin de que pueda verificar la corrección del importe adeudado o reclamado y su composición.



Salvo que el cliente indique otra cosa, la información incluirá las fechas, importes y conceptos de los pagos efectuados, y desglosará la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos.

c) El cuadro de amortización; la entidad advertirá claramente que el cuadro de amortización se elabora para el saldo dispuesto, en una fecha de referencia y con la cuota establecida en ese momento".

Recordemos igualmente que, conforme se establece en el artículo 1258 CC los contratos 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".

Y obviamente, consideramos que entre tales principios que impone la buena fe objetiva se encuentra el derecho del cliente de estar plenamente informado de las especiales incidencias del contrato de tarjeta, especialmente cuando se trata de una tarjeta con pago aplazado y con crédito revolvente.

Alega también la recurrente que la misma atendió debidamente la solicitud de entrega de documentación al solicitar la subsanación que exigía el hecho de que tal solicitud no hubiera sido remitida directamente por el cliente sino por su letrado, sin que el actor procediera a la subsanación. Pero lo cierto es que de los documentos nº 3 y 4 que se acompañan con la demanda claramente se extrae que el requerimiento extrajudicial que al efecto realizó un tercero en nombre del actor, en fecha 26 de noviembre de 2021 y vía email, iba acompañado de la correspondiente autorización firmada por el actor."

En este sentido, la Sentencia de 3 de mayo de 2023 de la Audiencia Provincial de Barcelona establece:

"El derecho a la información a que se refiere la demanda aparece contemplado en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda EHA/2.899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, cuyo artículo 7.2 impone a las entidades de crédito el deber de " conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que se le solicite". El art. 8.3 de la misma norma dispone que 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 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...". El artículo 9 establece que " 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. Estas explicaciones comprenderán la aclaración del contenido de la información y comunicaciones a las que se refiere esta orden, así como una indicación sobre las consecuencias que la celebración de un contrato de servicios bancarios pueda tener para el cliente".

El aumento de la litigiosidad en los últimos años respecto a los créditos de duración indefinida con carácter revolvente o revolving motivó que se dictara la Orden del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y de modificación, entre otras, de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. El objetivo de la Orden fue, según reza su explicación preliminar, reducir la litigiosidad y generar certidumbre. Y lo hace, básicamente, estableciendo orientaciones a las entidades en relación con la valoración de la capacidad de devolución de sus clientes, detallando obligaciones en materia de transparencia que aseguran que, tanto antes de prestar su consentimiento, como durante toda la vigencia del contrato, los clientes comprenden correctamente las consecuencias jurídicas y económicas de estos productos, y evitando, en último término, que el desconocimiento sobre su funcionamiento y consecuencias económicas puedan conducirles a niveles de endeudamiento excesivo en algunos casos. Esta Orden incorpora un nuevo capítulo III bis en el título III en la citada Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, dedicado al crédito al consumo de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática concedido a personas físicas en el que el crédito dispuesto no se satisface en su totalidad al final del período de liquidación pactado (crédito revolvente o revolving). Y, en concreto, por lo que al objeto del presente pleito se refiere, trata de reforzar la información que el prestatario recibe de la entidad, en el momento previo a la contratación, en el momento de realizarse esta y durante la vigencia del contrato, lo que ayudará al prestatario a contar con un conocimiento claro y específico del contenido y efectos asociados al servicio que va a contratar, así como a conocer periódicamente con precisión la deuda que mantiene con la entidad. A tal efecto, introduce el artículo 33 sexies en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, precepto que establece el derecho del cliente a



obtener cuando así lo solicite información adicional sobre los extremos señalados en el artículo anterior (importe de crédito dispuesto, tipo deudor, etc.), así como sobre las cantidades abonadas y la deuda pendiente y en relación al cuadro de amortización.

También 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, que se dicta para el desarrollo y ejecución de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre (Disposición final tercera), contempla una regulación específica sobre entrega al cliente del documento contractual en el que se formalice la prestación de los servicios bancarios comprendidos en el ámbito de aplicación de la Orden (Norma Novena), y sobre obligación de comunicaciones al cliente, entre ellas, la obligación de la entidad bancaria de comunicar gratuitamente al cliente, como mínimo mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas corrientes (Norma Undécima, apartado 3).

Como último apunte, el artículo 19.1 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo regula obligaciones de información al consumidor " con una periodicidad al menos trimestral, mediante un extracto de cuenta en papel o cualquier otro soporte duradero, de lo siguiente: a) El período preciso al que se refiere el extracto de cuenta. b) Los importes de los que se ha dispuesto y la fecha de disposición. c) La fecha y el saldo del extracto anterior. d) El nuevo saldo. e) La fecha y el importe de los pagos efectuados por el consumidor. f) El tipo deudor aplicado. g) Los recargos que se hayan aplicado. h) En su caso, el importe mínimo que deba pagarse".

De lo expuesto resulta clara la obligación de la parte demandada de conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que se le solicite.

**Cuarto:** La parte demandada alega que estamos ante una persona usuaria de la denominada banca digital y que resulta difícil creer que no ha tenido conocimiento del contrato durante la vigencia del mismo. La demandada también sostiene que no ha negado el acceso al contrato, sino que se informó a los tres días que no se había localizado.

Consta como documento 7 de la demanda el requerimiento efectuado fechado a 24 de octubre, y como 8 la respuesta de Caixabank de 27 de octubre. En el requerimiento la actora solicita la entrega del contrato y de las liquidaciones. Es cierto que también incluye alegaciones sobre la posible





abusividad, pero es evidente la petición de entrega. La demandada contesta que no han localizado el contrato, que les puede llevar más tiempo y que cuando disponga del contrato se lo facilitarán. Pues bien, la demanda se interpone el 13 de enero y la demandada no había encontrado el contrato, lo que sólo hace al contestar a la demanda el 5 de junio. Por lo tanto, la interposición de la demanda era necesaria para tener acceso al contrato.

La demandada también alega que estamos ante un usuario de la banca digital, pero lo cierto es que existe conformidad en que no existe acceso al contrato ya que a fecha actual se encuentra cancelado. Por lo tanto, la alegación sobre el número de veces que se accede a la banca digital resulta irrelevante. En consecuencia se estima la demanda.

**Quinto:** Conforme al artículo 394 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, 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; si fuera parcial la estimación o desestimación de las pretensiones, cada parte abonará las costas causadas a su instancia y las comunes por mitad, a no ser que hubiese méritos para imponerlas a una de ellas por haber litigado con temeridad. En el presente caso procede su imposición a la demandada.

### FALLO

Que estimando la demanda presentada por la Procuradora de los Tribunales doña María Jesús Mendiola Olarte, en nombre y representación de Asociación de Consumidores por la Transparencia y su Utilización Adecuada (ACTUA), entidad que actúa en defensa e interés de su asociado , frente a la mercantil Caixabank, S.A.:

Se declara la obligación de la entidad CAIXABANK, S.A., de entregar a copia del original del contrato de tarjeta de crédito identificado con el número , así como del histórico de extractos y liquidaciones mensuales del contrato de tarjeta de crédito referenciado.

Se condena a la demandada a estar y pasar por la anterior declaración.

Se condena a CAIXABANK, S.A., a la presentación y entrega a del contrato de tarjeta de crédito identificado con el número , originalmente suscrito entre las partes, debidamente firmado por el cliente.





Se condena a CAIXABANK, S.A., a la presentación y entrega a del histórico de extractos y liquidaciones mensuales del contrato de la tarjeta de crédito identificado con el número , desde su suscripción hasta la última liquidación practicada.

Se condena a la entidad demandada al pago de las costas del presente proceso.

Líbrese y únase certificación literal a las actuaciones, incluyéndose el original en el Libro de sentencias.

**MODO DE IMPUGNACIÓN:** recurso de apelación, que se interpondrá ante el Tribunal que haya dictado la resolución que se impugne dentro del plazo de veinte días contados desde el día siguiente de la notificación de aquélla.

Dicho recurso carecerá de efectos suspensivos, sin que en ningún caso proceda actuar en sentido contrario a lo resuelto (artículo 456.2 L.E.C.).

Conforme a la D.A. Decimoquinta de la L.O.P.J., para la admisión del recurso se deberá acreditar haber constituido, en la cuenta de depósitos y consignaciones de este órgano, un depósito de 50 euros, salvo que el recurrente sea: beneficiario de justicia gratuita, el Ministerio Fiscal, el Estado, Comunidad Autónoma, entidad local u organismo autónomo dependiente.

El depósito deberá constituirlo ingresando la citada cantidad en el en la cuenta de este expediente indicando, en el campo "concepto" la indicación "Recurso" seguida del código "02 Civil-Apelación". Si el ingreso se hace mediante transferencia bancaria deberá incluir, tras la cuenta referida, separados por un espacio la indicación "recurso" seguida del código "02 Civil-Apelación"

En el caso de que deba realizar otros pagos en la misma cuenta, deberá verificar un ingreso por cada concepto, incluso si obedecen a otros recursos de la misma o distinta clase indicando, en este caso, en el campo observaciones la fecha de la resolución recurrida con el formato DD/MM/AAAA.

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

EL MAGISTRADO,





La difusión del texto de esta resolución a partes no interesadas en el proceso en el que ha sido dictada sólo podrá llevarse a cabo previa disociación de los datos de carácter personal que los mismos contuvieran y con pleno respeto al derecho a la intimidad, a los derechos de las personas que requieran un especial deber de tutelar o a la garantía del anonimato de las víctimas o perjudicados, cuando proceda.

Los datos personales incluidos en esta resolución no podrán ser cedidos, ni comunicados con fines contrarios a las leyes.

