

Viedma, 26 de mayo de 2026

EXPEDIENTE: "STOCHETTI, MARCOS JOAQUÍN C/ BANCO SANTANDER ARGENTINA S.A. S/ SUMARISIMO - DENUNCIA LEY 24.240, MEDIDA CAUTELAR" - EXPTE. N° VI-00178-C-2025.

ANTECEDENTES:

1.- En fecha 27/02/2025 se presenta Marcos Joaquín Stochetti, con patrocinio letrado, e inicia demanda en los términos del art. 53 de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 en contra del Banco Santander Argentina SA, CUIT N° 30-50.000.845-4, con el fin de que se el banco revoque en los términos del art. 34 LDC el contrato de Préstamo Personal/Financiación ("Súper Préstamo") N° 00720314071100515002 y se abonen en concepto de daños y perjuicios la suma de \$ 2.087.241. Solicita, además, medida cautelar de no innovar.

Expresa que el 08/02/2025, a través de Homebanking del canal electrónico del Banco Santander Argentina SA, realiza una simulación de préstamo personal o re- financiación de productos y, contemplada la información respecto a la financiación, cuotas e intereses, decide no aceptar dicho contrato e inmediatamente presiona el botón de arrepentimiento.

Señala que, al gestionar el arrepentimiento, el banco le informa que el préstamo no se ve reflejado en la cuenta, que consulte los movimientos y cuando se acredite cargue nuevamente la gestión.

Indica que en fecha 13/02/2025 vuelve a gestionar el arrepentimiento dado que se le acredita el monto de refinanciación por un total de \$11.284.505 y automáticamente se debitan todas las obligaciones que tenía.

Agrega que el día 14/02/2025 le llega un e-mail donde el Banco le informa que la financiación había sido aprobada que, los productos incluidos como las tarjetas de crédito fueron dadas de baja y que la primera cuota vencía el 15/02/2025. Ante esta situación, el 17/02/2025 vuelve a clicar el botón de arrepentimiento y el mismo día el Banco le informa que, el préstamo no pudo cancelarse, su cuenta no tenía fondos y que, para la cancelación pase por la Sucursal.

Manifiesta que, al presentarse ante la sucursal, inicia el trámite de revocación en forma manual y una empleada le indica un numero de WhatsApp para comunicarse sin haber obtenido respuesta a sus mensajes de fecha 19 y 20/02/2025.

Enfatiza que, a la fecha de iniciar la presente, se encuentra con la cuenta en cero, con las tarjetas de crédito bloqueadas, sin posibilidad de girar en descubierto y con la cuota de

refinanciación vencida.

Funda en derecho, se expresa respecto al incumplimiento del Banco, sobre los daños y gastos. Peticiona la medida cautelar de prohibición de innovar, la que fundamenta. Se expresa respecto a la verosimilitud del derecho, el peligro en la demora y la contra cautela.

Argumenta en torno a cuestiones procesales y a la carga dinámica de la prueba, en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor.

Ofrece prueba la prueba pertinente a su postura y concreta su petitorio.

2.- En fecha 06/03/2025 se resuelve hacer lugar a la medida peticionada y en consecuencia se dispone la reserva de las actuaciones hasta la notificación a la demandada.

En igual fecha, y ante lo dispuesto en la providencia de fecha 27/02/2025, se indicó que para resolver la cautelar interpuesta no se requiere la mediación judicial obligatoria. No obstante, se hace saber al actor que debe dar cumplimiento con la mediación prejudicial obligatoria.

3.- En fecha 18/03/2025 se presenta el Banco Santander Argentina SA, mediante apoderado, e informa el cumplimiento de la medida cautelar ordenada. Asimismo, sostiene que lo informado en torno a la medida cautelar no implica el reconocimiento de hechos ni derecho alguno invocados por el Sr. Stochetti en su escrito postulatorio.

En tal sentido, niega y rechaza cualquier grado de responsabilidad frente a los supuestos daños y perjuicios reclamados que se mencionan en los considerandos de la resolución cautelar; como así también su derecho a obtener la revocación del Préstamo en cuestión, cuya validez y legitimidad ratifica.

Agrega que no se encuentra notificado del traslado de la demanda principal, rechaza su procedencia y hace expresa reserva contestarla en la oportunidad procesal pertinente y ofrecer los medios de prueba que hacen al derecho de defensa de Banco Santander Argentina SA.

Hacer reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

4.- En fecha 11/04/2025 se presenta el actor, informa y acredita el cumplimiento de la mediación prejudicial obligatoria con la intervención de CIMARC.

5.- Conforme providencia de fecha 16/04/2025 se le asigna al trámite el proceso sumarísimo y se concede el beneficio de gratuidad en los términos del art. 53 LDC. Se hace saber que resulta de aplicación la imposición de la carga dinámica de la prueba en los términos del art. 1735 del CC y C. Asimismo, se ordenó la vista al Ministerio

Público Fiscal y la Agencia de recaudación tributaria.

6.- En fecha 31/05/2025 se presenta Banco Santander Argentina SA, mediante apoderado, contesta la demanda incoada en su contra y solicita su rechazo con expresa imposición de costas. Niegan los hechos relatados por el actor como así también que sea procedente el reclamo. Asimismo, niega la autenticidad de la documental que identifica como (i) capturas de pantalla de emails; (ii) capturas de pantalla de Homebanking del actor; (iii) captura de pantalla de conversación por WhatsApp; iv) todo instrumento acompañado que no haya provenido de Banco Santander Argentina SA.

Reitera los hechos narrados por el Sr. Stochetti y a continuación sostiene que en realidad el actor solicitó un préstamo; no se trató de una simulación ya que la solicitud se completó y el mutuo se dio de alta el día 13/02/2025. Agrega que, una vez recibida la suma del mutuo, fue el propio actor quien destinó la totalidad del dinero a la cancelación de otro préstamo otorgado por la entidad y los saldos adeudados en sus tarjetas de crédito.

Argumenta que no existió ninguna operación "automática" de pago de los productos ni existió ninguna falla o error en los aplicativos del Banco Santander Argentina SA. Sostiene, en este sentido, que debido al balance de la Cuenta luego de dichos pagos, el capital ya había sido utilizado y no existían fondos suficientes para su devolución al Banco, que da fundamento a la resolución desfavorable del Banco a los pedidos de revocación cursados por el Sr. Stochetti los días posteriores.

Agrega que no existió ninguna "omisión" del Banco respecto de la revocación solicitada, sino que por el contrario fue rechazada en forma clara, precisa y detallada, comunicándosele la decisión y los fundamentos a través del sistema de comunicación directa con clientes.

Manifiesta que al haber aplicado en su totalidad la suma dada en préstamo por el Banco y no contar con fondos suficientes en la cuenta para devolver la suma, la revocación que pretendía el actor no resultaba ni resulta exigible ni corresponde atribuirle responsabilidad alguna.

Rechaza, en este sentido, que se haya incumplido normativa por parte del Banco. En consecuencia, sostiene la plena validez y exigibilidad del mutuo.

Se expide sobre el préstamo personal tomado por el Sr. Stochetti, su aplicación a la cancelación de los saldos deudores y las respuestas que se le brindó.

Sostiene que el obrar del Banco no es antijurídico y plantea la interrupción del nexo causal ya que lo ocurrido al actor obedece a que utilizó los fondos del mutuo para

cancelar sus obligaciones y productos, lo que resulta imputable a él, más no a la entidad bancaria. En este sentido sostiene que es infundada la supuesta infracción de los deberes legales previsto en los arts. 4 y 34 de la LDC.

Impugna la liquidación practicada por considerarla improcedente y se expide en torno a la revocación del mutuo.

Ofrece la prueba que estima pertinente a su postura, hace reserva del Caso Federal y concreta su petitorio.

7.- Ordenado el traslado de la contestación de demanda, en fecha 13/06/2025 se presenta el actor y solicita que se fije la audiencia del art. 333 CPCC Ley 5777. Cabe señalar que no se expidió en torno a la documentación acompañada por la demandada.

En consecuencia, con fecha 18/06/2025 y ante la existencia de hechos controvertidos, se fijó la audiencia prevista por el art. 333 del CPCC Ley 5777, de la que da cuenta el acta de fecha 28/08/2025 proveyendo las pruebas ofrecidas.

Cabe señalar que, en fecha 29/08/2025, contestó la vista el Ministerio Público Fiscal.

En fecha 02/03/2026 se ordena certificar respecto al vencimiento y resultado del término probatorio, se decreta la clausura y se ponen los autos para alegar, por lo que en fecha 18/03/2026 la actora presenta sus alegatos, sin que hiciera lo propio la demandada.

En fecha 17/04/2026 se llama autos para sentencia.

ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DEL CASO:

I.- De acuerdo con el modo en que la Litis quedara trabada, la cuestión a resolver en autos radica en determinar si corresponde atribuir responsabilidad o no en el marco de la relación que ha unido a las partes conforme la Ley de Defensa al Consumidor, y en su caso, determinar la procedencia o no de la revocación del mutuo bancario con base la falta de voluntad en la toma por parte del actor como así también la procedencia de los rubros requeridos y en caso de corresponder, su cuantificación.

II.- Corresponde precisar entonces qué normas aplicaré para resolver la cuestión traída a examen. Así, la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci ha planteado dos reglas para determinar la ley aplicable conforme a las previsiones del art. 7 del CC y C y las enseñanzas de Roubier.

La primera de ellas consiste en la de aplicación inmediata de la nueva ley, pero según como se encuentren la situación, relación o las consecuencias, al momento de entrada en vigor de la misma. En ese sentido, observo que la relación jurídica existente basada en el contrato de autos, lo es de conformidad a la nueva Ley.

La segunda regla es que la ley es irretroactiva, sea o no de orden público. Regla que está dirigida al juzgador, no al legislador que puede establecer carácter retroactivo de la norma de modo expreso. Conf. Kemelmajer de Carlucci, Aída. La Aplicación del Código Civil y Comercial a Las Relaciones y Situaciones Jurídicas Existentes. Rubinzal Culzoni. 1era edición. Santa Fe. 2015.

En orden a esa determinación y conforme a la fecha de ocurrencia de los hechos he de aplicar para resolver el presente caso, la normativa del CCyC correspondientes al contrato de mutuo bancario y la Ley de Defensa del Consumidor vigente (Ley N° 24.240 ref. 26.361), como así también la Resolución 424/2020 y sus modificatorias y Comunicaciones del BCRA.

III.- Siendo la presente causa planteada en los términos de la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 24.240), es menester recordar que esta normativa busca lograr un equilibrio entre quienes son partes de una relación consumeril, a través de un sistema de protección jurídica in favor debilis. Así lo entendió la Corte Suprema de Justicia al sostener que “(...) la finalidad de la ley 24.240 consiste en la debida tutela y protección del consumidor o el usuario, que a modo de purificador legal integra sus normas con las de todo el orden jurídico, de manera que se impone una interpretación que no produzca un conflicto internormativo, ni malogre o controvierta los derechos y garantías que, en tal sentido, consagra el art. 42 de la Constitución nacional”. (C.S.J.N., causa C.745.XXXVII., in re “Caja de Seguros S.A. c/ Caminos del Atlántico S.A.C.V.”, sent. Del 21- III-2006, Fallos: 329:695, voto del doctor Zaffaroni; causa F.331.XLII; REX, “Federación Médica Gremial de la Cap. Fed. -FEMEDICA- c DNCI – DISP 1270/03”, sent. del 18-XI-2008, Fallos: 331:2614, disidencia del doctor Maqueda).

En igual sentido, no se soslaya el lugar que la Corte Suprema de Justicia ha dado al principio tuitivo que consagra el espíritu de la Ley 24.240 al considerar que “(...) este principio protectorio juega un rol fundamental en el marco de los contratos de consumo donde, es preciso destacar, el consumidor se encuentra en una posición de subordinación estructural. La lesión a su interés en este campo puede surgir no solo de cláusulas contractuales en sí mismas, sino de los modos de aplicación de estas o, simplemente, de conductas no descriptas en el contrato, pero que constituyen una derivación de la imposición abusiva de ciertas prácticas. Es por ello que, con el fin de preservar la equidad y el equilibrio en estos contratos, la legislación contempla previsiones tuitivas en su favor en aras de afianzar esta protección preferencial de raigambre constitucional”. (CSJN, “Prevención, Asesoramiento y Defensa del

Consumidor c/ Bank Boston NA s/sumarísimo”, Fallos: 340:172, 14/03/17).

El máximo Tribunal Nacional también expresó en dicho fallo que “(...) esta tutela especial se acentúa aún más en los contratos bancarios celebrados con consumidores y usuarios, donde, del otro lado de la relación jurídica, se encuentra una entidad bancaria, profesional en la intermediación financiera y cuya finalidad es obtener un rédito en su actividad. Estos contratos, debido a su celebración mediante la adhesión a condiciones generales predispuestas, provocan un contexto propicio para las cláusulas y prácticas abusivas. Por ello aquí, tanto la legislación como el control judicial juegan un papel preponderante (...) En este ámbito particular, el principio protectorio quedó plasmado en la reforma de la Carta Orgánica del Banco Central (ley 26.739) y su reglamentación sobre ‘Protección de los usuarios de servicios financieros’ y en el art. 36 de la ley 24.240 (texto modificado por las leyes 26.361 y 26.993) sobre las operaciones financieras para consumo (...) en suma, esta tutela se intensifica si se trata, como en el caso, de un contrato donde la entidad bancaria asume como obligación la protección del ahorro. Al respecto, este Tribunal ha sostenido que ‘El ahorro que hace el ciudadano para resguardarse frente a las inclemencias del futuro o para aumentar su patrimonio, debe ser protegido por los jueces, sin que interese cuáles son sus propósitos individuales, salvo que se constate alguna ilicitud. Esta regla es la base de la tranquilidad que todos tenemos que gozar en una sociedad organizada, es el fundamento del respeto recíproco y es el principal impulsor del crecimiento económico que sólo puede ser realizado dentro de instituciones estables’ (Fallos: 329:5913; 330:5345 y 331:1890)”. (CSJN, Fallos: 340:172).

El STJ -citando parte de la obra de Graciela Lovece- sostiene que la LDC brinda una tutela especial: “(...) en el reconocimiento de una situación de debilidad y vulnerabilidad estructural, genética y funcional de los consumidores y usuarios frente a los proveedores en las relaciones de mercado. La finalidad perseguida mediante la protección intensificada es la restauración del equilibrio jurídico y económico puesto que tratar como iguales a quienes son intrínsecamente desiguales incrementa la desigualdad, ocasionando un traslado de riesgos injustificado y éticamente reprobado”. (conf. Lovece, Graciela I., El Consumidor, el beneficio de la justicia gratuita y las decisiones judiciales, LL 07/07/2017, 3)”. (STJRNS1 Se. 86/17 “López Patricia Lilian”).

Desde esta óptica, es innegable que el proveedor de bienes y servicios exhibe la fortaleza que le confiere su condición de experto y profesional en el negocio. Tal estatus

lo coloca en una situación de señorío en el escenario del mercado. La experticia del proveedor es innegable, pues es poseedor de una información que concentra y de la que dispone. El conocimiento es fuente de poder y esa superioridad técnica en cabeza de una de las partes determina inexorablemente la inferioridad jurídica del otro extremo de la relación “(...) A partir de tal concepto, es claro que ese ‘consumo final’ se da en el marco de una transacción que ocurre fuera de una actividad profesional de la persona, entendido ello como que este último no involucrará el bien o servicio adquirido en otra actividad con fines de lucro, o en otro proceso productivo”. (Conf. CN Com., sala D, en autos "R., S. F. y otros c. Banco Santander Río S.A. s/ordinario", causa N° 59.732, 27/10/2017).

III.1.- Los contratos bancarios se caracterizan por la calidad de banquero de una de las partes; que se trata de negocios u operaciones "en masa", con características constantes y uniformadas, según tipos negociales estandarizados en las denominadas "normas bancarias uniformes"; como regla, son la cobertura técnica de negocios de duración, sin que ello impida que puedan ser instantáneos; pueden significar la prestación de una sola de las partes o incorporar prestaciones recíprocas y se hallan condicionados en mucha mayor medida que otros negocios jurídicos a imperativos de orden económico financiero, por la ligazón incuestionable que existe entre banca, moneda y mercado de capitales. Dentro de la contratación bancaria, pueden distinguirse las operaciones pasivas, que son aquellas en las cuales el banco asume el carácter de deudor, porque recibe créditos, como ocurre en los depósitos bancarios, de las activas, en las cuales la entidad ocupa el rol de acreedor, por ser quien suministra los fondos, como sucede en la apertura de crédito, el anticipo o el descuento (Martorell, Ernesto E., Tratado de los contratos de empresa, tomo II, p. 35 y ccdtes, 2° edición, ampliada y actualizada, Ediciones Depalma, Buenos Aires, 2000).

Ha dicho reconocida doctrina que “El contrato bancario es, en general, celebrado por adhesión a cláusulas generales. Es en virtud de la masividad de los vínculos que es necesario recurrir a una redacción unilateral, rígida y dirigida a un público indeterminado. En la mayoría de los casos estas cláusulas generales están elaboradas como una invitación a ofertar, la que, luego de llenada y firmada por el adherente constituyéndose en oferta, es analizada por el banco y aceptada. Se aplica el régimen de interpretación contra estipulato rem y de cláusulas vejatorias”. (Lorenzetti, Ricardo L. “Tratado de los Contratos”, T° III, Pág. 431).

También tiene dicho nuestro Superior Tribunal de Justicia que "En caso de duda sobre

la interpretación de los principios que establece esta ley prevalecerá la más favorable al consumidor. Las relaciones de consumo se rigen por el régimen establecido en esta ley y sus reglamentaciones sin perjuicio de que el proveedor, por la actividad que desarrolle, esté alcanzado asimismo por otra normativa específica”. Se trata de un “(...) microsistema legal de protección con base en el Derecho Constitucional, que gira dentro del sistema de Derecho Privado. Por lo tanto, las soluciones deben buscarse -en primer lugar- dentro del sistema y no por recurrencia a la analogía, ya que lo propio de un microsistema es precisamente su carácter autónomo, y aún derogatorio de normas generales”.(STJRNS1 Se. 72/14 “ABN AMRO BANK”).

En definitiva, los contratos bancarios de consumo se encuentran sometidos a los principios generales de los contratos de consumo -además de los principios propios a su naturaleza-, integrándose de este modo a un enfoque sistémico pro consummatori . El Código Civil y Comercial recepta expresamente el trato digno que el banco debe dispensar al cliente (art. 1.097), equitativo y no discriminatorio (art. 1.098), suministrar información cierta, detallada, comprensible y gratuita al cliente (art. 1.100), las pautas que regulan el carácter abusivo de las cláusulas (art. 1.117, 1.119 y cc.) y su control judicial (art. 1.122).

IV.- Entonces, de conformidad a las circunstancias bajo las que el proceso discurriera, corresponde acudir al esquema probatorio y así debo tener en cuenta el conjunto de normas que regulan la admisión, producción, asunción y valoración de los diversos medios que pueden emplearse para llevar al juez la convicción sobre los hechos que interesan al proceso (conf. Hernando Devis Echandía, Teoría General de la Prueba Judicial, Ed. Víctor P. de Zavalía, Bs. As., 1.972, T° 1, pág. 15).

Cada litigante debe aportar la prueba de los hechos que invocó y que la contraria no reconoció; en particular, los hechos constitutivos debe probarlos quien los invoca como base de su pretensión y los hechos extintivos e impeditivos, quien los invoca como base de su resistencia. Devis Echandía sostiene que corresponde la carga de probar un hecho a la parte cuya petición -pretensión o excepción- lo tiene como presupuesto necesario, de acuerdo con la norma jurídica aplicable, o dicho de otro modo, a cada parte le corresponde la carga de probar los hechos que sirven de presupuesto a la norma que consagra el efecto jurídico perseguido por ella, cualquiera que sea su posición procesal. La alegación es requisito para que el hecho sea puesto como fundamento de la sentencia si aparece probado, mas no para que en principio la parte soporte la carga de la prueba. (Devis Echandía Hernando, “Teoría general de la prueba judicial”, Buenos

Aires, Ed. Zavalía, T 1, pág. 490 y ss).

Ahora bien, este principio, como toda regla general, no es absoluto. Así la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que las reglas atinentes a la carga de la prueba deben ser apreciadas en función de la índole y características del asunto sometido a la decisión del órgano jurisdiccional, principio éste que se encuentra en relación con la necesidad de dar primacía por sobre la interpretación de las normas procesales a la verdad jurídica objetiva, de modo que su esclarecimiento no se vea perturbado por un excesivo rigor formal. (CSJN in re “Baiadera, Víctor F.”, LL, 1.996 E, 679).

Por ello, no resulta un dato menor recordar en este apartado que conforme lo dispone de manera específica la normativa procesal que nos rige, salvo disposición legal en contrario, los jueces formarán su convicción respecto de la prueba de conformidad con las reglas de la sana crítica -entre las que incluyo la inmediatez del juez de primera instancia-.

No tendrán el deber de expresar en la sentencia la valoración de todas las pruebas producidas, sino únicamente de las que fueren esenciales y decisivas para el fallo de la causa. -conf. art. 356 CPCC titulado apreciación de la prueba-.

A ello se debe agregar, aunque parezca redundante, que tampoco existe la obligación de fundar la razón por la cual descarta o no alude de manera específica a otros medios probatorios.

No cabe entonces sino concluir que la primera regla interpretativa al hacer mérito de la valoración probatoria efectuada por el magistrado -sin eludir la posibilidad del error- es que la prueba soslayada no conducía, a su entender, a la averiguación de la verdad objetiva del caso.

Y con relación a la verdad objetiva, debo aclarar que en función de las reglas de interpretación de la prueba basadas en la sana crítica hay una ligazón inescindible entre verdad objetiva y convicción judicial, de modo tal que ambas confluyen para la solución de todo caso traído al examen de los jueces.

V.- Por otro lado, la LDC también expande sus efectos hacia la carga dinámica de la prueba, ello debido a la dificultad que pueda asir la víctima al probar la causa del daño. “El concepto ‘carga dinámica de la prueba’ o ‘prueba compartida’ consiste en hacer recaer en ambas partes la obligación de aportar elementos de juicio al juzgador, privilegiando la verdad objetiva sobre la formal para brindar la efectiva concreción de la justicia. Se trata de un concepto particularmente útil cuando los extremos son de muy

difícil comprobación”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ P. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2.015).

En efecto, la Ley citada, contiene una norma expresa relativa a la carga de la prueba, el art. art. 40, último párrafo: “Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”; en referencia al prestador del servicio. También el art. 53, tercer párrafo, impone a los proveedores: “(...) aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en el juicio”. En estos términos, "corresponde al proveedor la obligación de colaborar en el esclarecimiento de la cuestión aportando todos los elementos que tenga en su poder. De nada sirven las negativas genéricas y/o particulares (...)", por el contrario, “(...) estando de por medio una relación consumeril, el principio de las cargas dinámicas es llevado a su máxima expresión pues el proveedor tiene una obligación legal: colaborar en el esclarecimiento de la situación litigiosa. En consecuencia, todo silencio, reticencia o actitud omisiva, se constituirá en una pauta que afectará dicha obligación legal con la consecuente presunción de certeza sobre la versión que sustenta la pretensión del consumidor”. “Aspectos procesales”, cit. LL 2010-C-1281 y sigtes”. (Conf. SCJBA Causa “G., A. C. c/ P. y otros s/ Daños y perjuicios”, C. 117.760, sent. del 1-IV-2015).

VI.- Efectuadas las anteriores precisiones, para el análisis y resolución del caso traído a examen recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y la valoraré conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 356 del CPCC y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 200 de la Constitución Provincial y el art. 3 del CCyC.

Corresponde entonces determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que están contestes en que la actora resulta ser cliente del Banco Santander Argentina SA, y en el marco de esa relación consumeril el actor adquirió productos bancarios.

No obstante, ese acuerdo básico, la discrepancia fundamental radica conforme a lo determinado en audiencia preliminar que las cuestiones sobre las que gira el debate se centran en determinar si se trató de un préstamo tomado voluntariamente por el actor o de una simulación, si esos montos se aplicaron voluntariamente por el actor al pago de deudas o si fue una operación generada automáticamente por el Banco al disponer de fondos, y la fecha del periodo de revocación.

VI.1.-Documental:

VI.1.1.- Documental acompañada por la actora – presentada en Puma 27/02/2025-:

Reclamos efectuado por el actor N° 67421394; reclamo N° 67431054 y su resolución; reclamo N° 67431086; reclamo N° 67435114; reclamo N° 67439629 y sus correspondientes resoluciones; movimientos bancarios de la cuenta \$314-321300/1 efectuados los días 13/02/2025 y 14/02/2025; contrato de Préstamo N° 00720314071100515002; y el trámite APP-90472475-f71d36b.

VI.1.2.- Documental acompañada por la parte demandada – presentada en Puma 31/05/2025-:

Copia simple del poder general judicial; copia de la Solicitud de Paquete de Productos suscriptos por el Actor; copia de Resumen de Cuenta; copia de publicación “¿Qué pasa si me arrepiento de haber contratado un producto o servicio” del sitio oficial del Banco Central de la República Argentina?

VI.1.3.- Documental en poder de la demandada – presentada en Puma 07/11/2025

(Mov. E0020)-: Se adjuntan copia de los antecedentes de los reclamos N° 67421394, 67431054, 67431086, 67435114, 67439629, y sus respectivas resoluciones. Asimismo, indica que, respecto de los movimientos de la cuenta del Sr. Stochetti, los mismos surgen de los resúmenes de cuenta que se acompañó como prueba documental al contestar la demanda. Se refiere, al “Contrato de Préstamo N° 00720314 reclamo 071100515002” y señala que sus términos y condiciones se encuentran contemplados en el anexo legal de apertura de los productos contratados por el actor, lo que se ofreció como prueba documental en la contestación de demanda.

Por último, aclara que "Respecto del “Trámite APP-90472475-f71d36b”, los registros de BSA no permiten ubicar el mismo con dicha numeración, por lo que se solicita a la parte actora que aclare qué tipo de trámite fue, en qué consistió y la fecha del mismo para poder identificarlo".

VI.2.- Informe pericial informático -agregado a Puma en fecha 30/12/2025-:

El Lic. Gastón Semprini, del Cuerpo de Investigación Forense de este Poder Judicial describe las operaciones realizadas a fin de ingresar al sistema de Homebanking y realizar operaciones en esa plataforma.

Puntos de Pericia de la demandada Banco Santander Argentina SA:

En lo que respecta al Punto (i), referido al funcionamiento de la plataforma de la Homebanking del Banco, el perito remite al link correspondiente a la página del Banco. Así, es posible observar cuáles son las operaciones habilitadas a los clientes de la entidad.

Con relación al Punto (ii), referido a las herramientas o mecanismos de seguridad que requiere a los sujetos autorizados para conceder o autorizar su acceso y operar, el perito indicó que “Para ingresar a los canales electrónicos del banco (Homebanking o Movable Banking) al momento de la operación reclamada, se solicitaba DNI, Clave Santander de Cuatro dígitos y Usuario (Como segunda Clave, con requerimientos de longitud, caracteres especiales, vencimiento, etc.). Además, para firmar transacciones de riesgo como salida de fondos o créditos se solicita un token instalado en el celular vinculado al usuario. Sumado a lo que se encuentra públicamente disponible en el link mencionado en el punto anterior”.

En lo referente al Punto (iii) concerniente a la modalidad y procedimiento para solicitar préstamos personales y refinanciación de saldos deudores de los productos contratados, el experto adjunta los términos y condiciones contractuales; además indica en el link de ayuda de la plataforma es posible acceder a esa información.

En relación con el Punto (iv), por el que se le solicita que informe los productos contratados por el Actor vigentes al mes de febrero de 2025, el perito acompaña capturas de pantalla del sistema Altair-Session, donde es posible observar el detalle respectivo. Así, adjunta pantalla de la opción 10 Contratos de un Cliente y refiere que “Se observa la solicitud de refinanciación SOLR-90N con fecha de alta el 13/02/2025 por un monto de \$11.264.838,14” -ver fs. 4 del informe-.

En lo referente al Punto (v), relativo a los saldos deudores registrados por el Actor al día 13.02.25 y su evolución, el experto señala que “los saldos deudores surgen de los resúmenes. Para obtener los resúmenes se accede al aplicativo interno del banco SISRES”. Aclara que se descargaron los resúmenes correspondientes a los períodos 01/2025 al 04/2025. Indica que se encuentran adjuntos en la carpeta Resúmenes.

Con relación al Punto (vi), referente a que detalle las operaciones verificadas en los productos de la actora durante el mes de febrero de 2025, el experto indica que es posible visualizar el resumen del mes de febrero -obrante en el Anexo 2025-02-27_0314_003213001.pdf-. Asimismo, en este punto en particular, acompaña una captura de los movimientos correspondientes al día 13/02/2025, fecha en que se acreditó el mutuo y se procedió a la liquidación de las deudas del actor -ver fs. 6 del informe pericial reseñado-.

Sobre el Punto (vii) referente a los pedidos de refinanciación de saldos deudores efectuados por la Actora durante el mes de febrero de 2025 y la plataforma a través la

cual se realizaron, el perito señaló que en el Punto (iv) se pudo constatar la refinanciación SOLR-90N. Asimismo, indicó que se realizó consulta sobre la base de datos de logs, lo cual quedó graficado en una captura de pantalla adjunta (ver fs. 6 del informe); asimismo se acompañan los movimientos realizados en el día 13/02/2025 alas 13.09 a través del Homebanking.

En lo referente al Punto (viii) correspondientes a la fecha de alta y liquidación del Préstamo Personal, el perito refiere que esto surge del resumen del mes de febrero - obrante en el Anexo 2025-02-27_0314_003213001.pdf-

En lo relativo al Punto (ix) en que solicita que determine si el cliente utilizó el capital de dicho préstamo y en caso afirmativo, describa a qué operaciones, el perito indica que surge del Anexo 2025-02-27_0314_003213001.pdf y los Logs explicados en el punto (vii).

Con relación al Punto (x), referente a los fondos disponibles en la Cuenta del Actor el día 13.02.25, el perito indicó que surge del resumen correspondiente al mes de febrero - ver Anexo 2025-02-27_0314_003213001.pdf-,

En relación al Punto (xi), referidos a los pedidos de revocación del Préstamo Personal, su resolución y el medio de comunicación de la resolución a la titular, el perito indica que se accedió a los sistemas de reclamos “Cosmos” y “Gestión de clientes”. Asimismo, adjuntó las capturas de pantalla de las respuestas brindadas al actor respecto de los reclamos. Indica que “En el sistema Cosmos del Banco se puede observar un reclamo registrado bajo ID RE21273759, del 19/02/2025, con RESOLUCIÓN DESFAVORABLE PARA EL CLIENTE. Esto le fue comunicado al Sr. Stochetti por correo electrónico, el 09.04.2025 a su correo registrado: marcosstochetti@hotmail.com”. El perito informó que en el sistema “Gestión de Clientes”, se pueden observar las distintas gestiones efectuadas por el Sr. Stochetti con distintas fechas de ingreso entre las que se destacan: 08/02/2025; 13/02/2025 (dos veces en esa fecha) 17/02/2025 y 19/02/2025 -ver captura de pantalla obrante en fs. 9 del informe-.

Cabe señalar que el informe no ha sido objeto de observaciones o impugnaciones de parte del actor o la demandada.

He de destacar aquí que la actividad desplegada por el perito informático resulta ser un medio conducente relacionado con cuestiones controvertidas entre las partes respecto a la existencia de reclamos por parte del actor. Por ello la tarea que se le encomendó al experto cobra relevancia fundamental para resolver el conflicto de autos.

Es así que, toda vez que se trata un profesional calificado para emitir su dictamen sin que pueda sospecharse de su independencia e imparcialidad, entiendo conducente otorgar a su opinión experta valor probatorio conforme art. 356 y 424 del CPCC Ley 5777.

VII.- Secuencia contractual, la manifestación y exteriorización de la voluntad ante el contrato de mutuo:

En función de las pruebas reseñadas corresponde establecer el modo en que acontecieron los hechos.

A la hora de valorar y fijar los hechos probados, se advierte que se ha producido un informe pericial informático, se ha agregado documentación aportada por la actora y la demandada que permiten reconstruir el hecho en la medida de la distribución dinámica de la carga probatoria dispuesta en autos en el marco de derecho consumeril.

VII.1.- Rastros en home banking:

a) El día 8/02/2025 conforme fs. 6 del informe pericial informático y de archivo 33530659.xlsx acompañado adjunto a ese informe surge la siguiente actividad del actor en ese día.

Primero con actividad entre las 20:29 hs y 20:32 hs en donde surgen consultas a ofertas del banco sobre préstamos y refinanciaciones.

En igual sentido y en lo que en especial interesa a estas actuaciones, con posterioridad reingresa el actor a la plataforma de la entidad financiera demandada sobre las 21:59.

Así, surge;

A las 21:59:41 Refinanciaciones-Traditional-Verificar Oferta;

A las 21:59:41 Préstamos Preaprobado Monoproducto- Consulta Oferta Máxima

A las 21:59:41 Carga de HOME

A las 21:59:42 Home- Cuentas

A las 21:59:42 Consulta stored procedure clientes exCiti

A las 21:59:51 Inicio al flujo de baja y arrepentimiento de productos

A las 22:00:52 Confirmar la solicitud de arrepentimiento de un producto.

Asimismo, respecto de la gestión de botón de arrepentimiento, surge efectivizado por el actor con Gestión NEIT N° 67421394, de fecha 08/02/2025 acompañado como adjunto bajo la carpeta “Gestiones” de informe pericial en informática - agregado a Puma en fecha en fecha 07/11/2025, (Mov. E0021)-.

En esa ocasión el actor realiza la gestión de baja del producto por arrepentimiento y deja comentarios. A su vez, en la respuesta que se le brinda el día 10/02/2025, se indica que

el préstamo no se ve reflejado en la cuenta, por lo que se le indica consultar sus movimientos y cuando esté acreditado, cargar nuevamente la gestión. La gestión se cerró el 10/02/2025. Asimismo, de las consultas y notas, surge como motivo, la baja de préstamo por arrepentimiento

b) Surge probado con fecha 13/02/2025, la aprobación solicitud de refinanciación SOLR-90N con fecha de alta 13/02/2025 por un monto de \$11.264.838,14. Asimismo, ello se acredita en cuenta del actor conforme Comprobante 515002, produciéndose la liquidación del préstamo personal y la cancelación de los productos que tenía el actor - ver fs. 4 y 6 del informe-.

c) Como consecuencia de ello, y relacionada con la original gestión de efectivización de botón de arrepentimiento, el actor insta nuevos reclamos bajo identificación N° 67431054 y N° 67431086, ambos de fecha 13/02/2025 como así también N° 67435114 y N° 67439629 y sus correspondientes resoluciones denegatorias -agregados a Puma en fecha 07/11/2025, (Mov. E0021)-.

No puede soslayarse, además, que entre el día 8/02/2025 y el 13/02/2025 surgen movimientos en archivo “Gestiones” relacionados con solicitud de préstamos y ejecución del botón de arrepentimiento.

VII.2.- La revocación de la aceptación:

Efectuada la cronología de sucesión de hechos acaecidos como actividad en la cuenta del actor de conformidad a las pruebas producidas en estos autos, corresponde ahora que me expida en torno a la existencia de eventual aceptación del contrato de mutuo y posterior disposición de fondos por parte del Sr. Stochetti, tal como sostiene la demandada, o que se trató de una simulación y aún de no haber sido así, se hizo de todos modos uso del derecho al arrepentimiento como sostiene el actor.

Ha señalado el Dr. Lorenzetti que “El consentimiento es un elemento del contrato que puede ser definido como la declaración de voluntad común que surge de una oferta y una aceptación con aptitud para producir obligaciones” (Lorenzetti, Ricardo L. “Tratado de los Contratos”, Parte General, Ed. Rubinzal Culzoni, 3ra. Edición Ampliada, 2018, Pág. 301). Asimismo, nos recuerda que la voluntad, en tanto tal, debe manifestarse con discernimiento, intención y libertad. A su vez, señala con relación a la intención, que requiere distintos elementos entre los que se destaca: producir el acto, producir efectos y que debe estar dirigido a otro sujeto.

En este contexto, debo recordar que el art. 979 del CC y C establece “Modos de aceptación. Toda declaración o acto del destinatario que revela conformidad con la

oferta constituye aceptación. El silencio importa aceptación sólo cuando existe el deber de expedirse, el que puede resultar de la voluntad de las partes, de los usos o de las prácticas que las partes hayan establecido entre ellas, o de una relación entre el silencio actual y las declaraciones precedentes".

Asimismo, en los casos de los contratos de mutuo electrónico, el consumidor -en este caso, el titular de cuenta corporizado en el Sr. Stochetti- tiene la oportunidad, a través de su Homebanking de simular el producto -oferta efectuada por el Banco- que quiere adquirir y ver si las condiciones le satisfacen. Es decir que el punto de partida resulta ser una oferta efectuada a través de uno de los canales bancarios -en este caso el Homebanking- incluida dentro del paquete de productos que ofrece la entidad.

Así, "La oferta es un acto jurídico unilateral (art. 259, CC y C), ya que consiste en una voluntad exteriorizada, de carácter recepticio y con la finalidad de formar un contrato" (Lorenzetti, Ricardo L. "Tratado de los Contratos", Parte General, Ed. Rubinzal Culzoni, 3ra. Edición Ampliada, 2018, Pág. 313).

Entonces, para que un contrato sea aceptado y produzca sus efectos, la oferta debe ser aceptada mediante la exteriorización de la voluntad; en definitiva, si esa oferta encuentra o no la aceptación. El Dr. Lorenzetti ha expresado que la oferta también cuenta con requisitos, de conformidad a lo establecido en el art. 972 del CCyC. Claramente para el autor "La oferta debe ser completa, contener una intención de obligarse y estar dirigida a una persona determinada"(Lorenzetti, Ricardo L. "Tratado de los Contratos", Parte General, Ed. Rubinzal Culzoni, 3ra. Edición Ampliada, 2018, Pág. 313).

El mismo autor ha dicho que "En la aceptación hay una voluntad de realización de efectos jurídicos, esto es de crear un contrato o de modificarlo, o de extinguirlo" (Lorenzetti, Ricardo L., Ob. Cit. Pág. 328/329).

Pero de todos modos, especialmente en el marco del derecho consumeril que rige el caso, cabe la posibilidad del retiro y la revocación de la aceptación, extremo que surge de pág. 10 de archivo acompañado en informe pericial identificado como "00 Términos y condiciones_Stochetti.pdf".

Con relación al arrepentimiento encuentra recepción positiva no solo en el art. 34 de la LDC y 1110 del CCyC sino también en la Resolución 424/2020 RESOL-2020-424-APN-SCI#MDP -vigente al momento del hecho planteado por el actor- en donde mediante su art. 1 prevé: "Establécese que los proveedores que comercialicen bienes y servicios a través de páginas o aplicaciones web deberán tener publicado el link

denominado “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO”, mediante el cual el consumidor podrá solicitar la revocación de la aceptación del producto comprado o del servicio contratado, en los términos de los Artículos 34 de la Ley N° 24.240 y 1.110 del Código Civil y Comercial de la Nación. A partir de la solicitud de revocación de la aceptación, el proveedor dentro de las VEINTICUATRO (24) horas y por el mismo medio, deberá informar al consumidor el número de código de identificación de arrepentimiento o revocación. Las pautas establecidas en el presente artículo no obstan a las previsiones estipuladas en la Ley N° 24.240 y en el Código Civil y Comercial de la Nación”.

Por su parte, el art. 2 establece “El “BOTÓN DE ARREPENTIMIENTO”, deberá ser un link de acceso fácil y directo desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de los sujetos obligados y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, no dejando lugar a dudas respecto del trámite seleccionado. Asimismo, al momento de hacer uso del Botón, el proveedor no podrá requerir al consumidor registración previa ni ningún otro trámite”. Debo señalar, además, que la normativa se encuentra vigente y su aplicación resulta pertinente.

Asimismo, y de modo específico para la actividad bancaria el Banco Central de la República Argentina mediante Comunicación A7249/2021 establece un Anexo de Protección de los usuarios de servicios financieros, siendo que en la Sección 2.7 prevé que "Los sujetos obligados deberán contar con sendos hipervínculos que permitan al usuario: 2.7.1. Revocar la aceptación del producto o servicio contratado (“botón de arrepentimiento”), de conformidad con lo previsto en el acápite v) del punto 2.3.1.1.; 2.7.2. Rescindir relaciones contractuales (“botón de baja”), de conformidad con lo previsto en el punto 3.2.1. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”. En ambos casos, deberán estar identificados con la leyenda “botón de arrepentimiento” o “botón de baja”, según corresponda, y encontrarse ubicados en un lugar destacado –en cuanto a visibilidad y tamaño– del primer acceso de su servicio de banca por Internet –“home banking”– o mecanismo similar a los fines de que el usuario pueda proceder en el mismo acto a la efectiva revocación o rescisión del producto o servicio, según corresponda”.

Aplicadas esas definiciones al caso, observo viables y necesarios dos niveles de análisis. El primero es que en base a lo que el actor creyó ejecutar en la plataforma bancaria, no se trataba de la efectiva aceptación de una oferta de préstamo sino de su simulación. De este modo, observo viciada en primer orden la voluntad del Sr. Stochetti, quien eventualmente entendía que estaba ejecutando una simulación cuando en realidad estaba

aceptando concretamente una oferta bancaria de uno de los productos que la demandada le ofrecía.

El segundo nivel de análisis es que, de todos modos, le asistía el derecho a la revocación la que no puede estar bajo ningún punto condicionada por quién efectuó la oferta, en el caso, la demandada.

De este modo, aún de no haberse terminado de procesar la aceptación del mutuo, habiendo tomado conocimiento como surge de reclamo Gestión NEIT N° 67421394, la entidad bancaria no podía condicionar al arrepentimiento ya manifestado por el Sr. Stochetti, como lo hiciera, al contestarle que “El préstamo no se ve reflejado en la cuenta, por favor consultar sus movimientos y cuando esté acreditado cargar nuevamente la gestión”.

De este modo, el banco demandado, en tanto entidad profesionalizada debió tomar nota y no acreditar los fondos del mutuo que a ese momento ya carecía de uno de sus elementos fundantes consistente en la aceptación de la oferta -retractada- del actor.

Como consecuencia de ello, corresponde declarar válida la operativización de la revocación ejercida por el Sr. Marcos Joaquín Stochetti.

VII.3.-La responsabilidad:

En lo que respecta a la atribución de responsabilidad que el actor endilga a la demandada, debe recordarse que el art. 40 de la Ley 24.240 prevé que “Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio”.

Sostiene Ricardo Lorenzetti que “el sistema imputativo consiste en una responsabilidad objetiva derivada del vicio o defecto de la cosa o del servicio, amplia legitimación pasiva solidaria con acciones de repetición, y unas eximentes basadas en la ruptura del nexo causal”. (Conf. R. L. Lorenzetti, “Tratado de los Contratos”, T° I, Ed. Rubinzal Culzoni, 1999, Pág. 91).

Por su parte, la doctrina también entiende que “(...) dentro del marco de esta normativa - el consumo- la responsabilidad de la ley 24.240 (arts. 5, 10 y 40), es objetiva y nace de ese contrato previsto en esa norma sin que sea procedente referirla a las de la responsabilidad contractual o extracontractual prevista en la normativa del Código Civil (conf. Jorge Mosset Iturraspe Javier Wajtraub “Ley de Defensa del Consumidor”, Pág. 243). (Conf. C. Civ. Y Com. Sala 1ª, Depto. Judicial de San Martín. “L., M. G. c/ Inc. S.A. Supermercados Carrefour y otro s/ Daños y perjuicios”; y CC0002 QL 16312

49/15 S 16/04/2.015).

Asimismo, se dijo que “esta norma abandona el régimen de la responsabilidad basada en la culpa, ya que éste resulta inadecuado y desprotege a la víctima al recaer sobre ella la carga de la prueba, siguiendo de este modo los postulados del nuevo derecho en materia de daños que, con una concepción más solidarista, centra la atención en el daño injustamente sufrido por sobre la conducta del dañador (cfr. esta CNCom., esta Sala A., 30.06.10 in re “Novoa Claudia Marcela c/ Taraborelli Aumobiles S.A y otro s. ordinario). (Conf. Cám. Nac. de Apel. En lo Com., “Monti Eduardo Jorge y otro c/ Maynar AG S.A. y otro s/sumarísimo”, 2012, Cita online: MJ-JU-M-71863-AR | MJJ71863 | MJJ71863).

Expuestos los contornos de la responsabilidad en el marco de relaciones de consumo, habiendo declarado que la revocación de la aceptación de la oferta ha sido válida ante una clara manifestación de voluntad registrada debidamente aunque condicionada ilegítimamente por la demandada -todo lo cual ha sido materia de tratamiento en punto precedente- es que a fin de dar solución al caso en base a las posturas mantenidas por las partes corresponderá contestar si efectivamente la demandada debe responder en función de los hechos debatidos en autos.

Para ello tengo presente que Marcos Joaquín Stochetti resulta ser un cliente del Banco Santander Argentina SA y que al momento del hecho contaba con una cuenta sueldo en pesos identificada como N° 314-321300/1. Cabe mencionar que el Sr. Stochetti, en tanto cliente del banco, contaba con un paquete de productos financieros, entre los que se encontraba disponible un préstamo personal el cual resulta ser hoy objeto de controversia.

Ahora bien, la entidad financiera centra su defensa primeramente en que el Sr. Stochetti contrató voluntariamente el préstamo, y en base a su propia manifestación de la voluntad.

No obstante, a esta altura ello resulta inocuo para el caso y sus circunstancias acreditadas dado que de todos modos en tanto consumidor cuenta con una protección por parte del ordenamiento jurídico consistente en el derecho a la revocación.

El segundo argumento que agrega la demandada es que la aplicación voluntaria de esos fondos a saldar deudas ha impedido la posibilidad de dar curso a la revocación -arrepentimiento- extremo que entiende, justifica su actuar y en su caso traducido ello en términos jurídicos fractura el nexo causal.

Se ha dicho que “Parece de toda obviedad que la conducta del banco no puede

apreciarse con los parámetros aplicables a un neófito, sino que debe ajustarse a un standard de responsabilidad agravada (conf. CN Com., esta Sala, 'Giacchino, Jorge c/ Machine & Man', del 23-11-95, íd., 'Molinari, Antonio Felipe c/Tarraubella Cía. Financiera S.A.', del 24-11-99, Doctrina Societaria, Ed. Errepar, T. XI, p. 905; entre otros). No puede otorgarse un tratamiento similar a sujetos diferentes en aspectos sustanciales: poder de negociación, experiencia y conocimientos (cfr. Mosset Iturraspe, Jorge 'Introducción al Derecho del Consumidor', Revista de Derecho Privado y Comunitario N° 5, ed. Rubinzal- Culzoni, Santa Fe, 1996, pág. 11). Bajo tal óptica examinaré las consecuencias que derivan de la conducta asumida por la entidad demandada". (Conf. CNA Com., sala B, en los autos "S., M. S. c/ Banco Credicoop Coop. Ltda. S.A. Y otros s/ ordinario", causa N° 59.943, 15/06/18).

Debe recordarse nuevamente que el sistema de reparación de daños a consumidores es objetivo y solidario. Ello significa que para que el demandado pudiese librarse de aquella responsabilidad -objetiva- debió demostrar que la causa del daño le es ajena, vale decir en este caso, que el mutuo fue tomado voluntariamente por el Sr. Stochetti (conf. art. 40, últ. pár. de LDC).

Entonces, si bien sobre esta cuestión profundizaré en Punto siguiente, es que conforme a la prueba producida, observo que no encuentro que la proveedora de servicios financieros demandada haya justificado su actuación ni haya probado que quién aplicó los fondos fue el actor cuando pesaba en su cabeza la prueba de ese extremo en virtud de la aplicación de la distribución dinámica de la carga de la prueba. De modo contrario, su conducta se erige como causa exclusiva de las consecuencias acaecidas en la cuenta y en cabeza del patrimonio del actor desde el 8/02/2025.

Y ello así pues la entidad financiera en primer orden condicionó ilegítimamente la revocación de la aceptación del préstamo, luego de todos modos acreditó los fondos en cuenta del actor, por último, los aplicó al pago de deudas por otros productos debidos por el Sr. Stochetti y negó reiteradamente el derecho a la revocación cuando aún con lo acontecido ese derecho podía ser ejercido conforme artículo del 1114 del CCyC, desconociendo todos los derechos al actor en tanto consumidor.

Observo entonces, que no solo la demandada no ha cumplido con la ley y normas vigentes respecto de la revocación de aceptación de ofertas dinerarias bajo la forma de mutuo, sino que actuó en desarmonía con el derecho a la información cierta, clara y detallada conforme art. 4 LDC. Se califica, asimismo, que el trato dado por la demandada al Sr. Stochetti no está armonizado con el estándar de dignidad dispuesto

legalmente por el ordenamiento conforme art. 8 bis -LDC-.

Conclusión: Por todo lo expuesto hasta aquí concluyo entonces que el aporte causal para la ocurrencia de los hechos debatidos en autos y conforme a lo antes expuesto corresponde en el marco de derecho de consumidor que nos ocupa exclusivamente a la entidad bancaria demandada por una defectuosa prestación del servicio lo que la torna responsable del hecho aquí debatido -art. 40 y cc de la LDC-, todo ello valorado en relación al marco protectorio al consumidor de orden público y de génesis constitucional de nuestro ordenamiento jurídico; y sin perjuicio del elemento daño que se tratará en el punto subsiguiente.

VII.4.- Efectos de la revocación:

Ha quedado establecido conforme surge de informe pericial en informática producido en autos que el Sr. Stochetti hizo uso de su derecho a la revocación conforme a toda la normativa que lo ampara -ya reseñada en Punto VII.2-.

No obstante, la entidad bancaria, condicionó de manera ilegítima esa manifestación y de todos modos acreditó el monto de mutuo por un total de \$11.284.505,00 para ese entonces ya sin oferta aceptada por parte del actor.

Asimismo, los efectos del ejercicio de ese derecho se encuentran previstos en el art. 1113 y 1114 del CCyC. Consisten en la liberación de las partes de sus obligaciones correspondientes debiendo restituirse mutuamente las prestaciones cumplidas.

En el caso, asimismo, ocurre como particularidad que la acreditación de los fondos fue derivada el mismo día 13/02/2021 para cancelar otro préstamo personal, por la suma de \$3.031.461,61, y dos saldos deudores de tarjetas de crédito por \$4.440.964 y \$2.623.535,65.

Ahora bien, no puede soslayarse que la demandada argumentó que no era viable dar curso al arrepentimiento en tanto ya no había más fondos en cuenta dado que habían sido usados voluntariamente por el actor -reclamos N° 67431054, 67431086 y 67439629 y sus correspondientes resoluciones denegatorias -agregados a Puma en fecha en fecha 07/11/2025, (Mov. E0021)-.

No obstante, para el Sr. Stochetti ello no es así, pues precisamente se aplicaron automáticamente por la propia entidad bancaria a la cobertura de deudas ya señaladas.

Debe recordarse que en tanto el presente caso en debate versa sobre temática consumeril aplican las cargas dinámicas probatorias conforme art. 53 LDC, extremo sobre el cual se resolvió en providencia de inicio de fecha 16-4-2025, sin dudas firme y no contradicha durante el transcurso del proceso.

De este modo, no surge acreditado mediante el medio probatorio propuesto por la demandada consistente en un informe pericial en informática que quien dispuso de los fondos acreditados en cuenta -cuando la revocación o arrepentimiento ya había operado- fue el propio Sr. Stochetti.

Ese argumento ha quedado en el terreno de la enunciación sin amparo probatorio por parte de la entidad financiera demandada, especializada y profesionalizada en el rubro financiero.

Observo entonces que quien tiene la carga probatoria en su cabeza solo ha demostrado que los fondos acreditados luego del arrepentimiento original del actor en fecha 8/2/2025, se acreditaron el 13/02/2025 y se aplicaron, más no que esa aplicación o disposición para saldar otros productos adeudados se haya efectuado voluntariamente por el actor. En consecuencia, observo que la aplicación de los fondos aún en beneficio del saldo deudas del actor no le es imputable a él.

Ha dicho la doctrina respecto de los efectos de la revocación en casos de imposibilidad de devolución o restitución que “La imposibilidad de devolución puede ser o no imputable al consumidor. En el primer caso, se regula la devolución según el valor del mercado (...). En el segundo caso, si no le es imputable entendemos que deberá devolver el objeto en el estado en que se encuentra, no siendo responsable de aquellas pérdidas o disminuciones de valor. El factor de atribución será la culpa y dependerá del análisis del caso en concreto. Podrá ser un atenuante la omisión total o parcial del deber de información por parte del proveedor”. Alterini, Jorge H. Código Civil y Comercial Comentado. Ed. la Ley. 2016. CABA. Tomo V. Pág. 982.

Es en ese aspecto que en el Punto C.3 de demanda el actor reclama que cualquier gasto que se haya generado por la baja de las tarjetas, re-impresión de tarjetas, intereses por las cuotas de las deudas que contempló la refinanciación no solicitada o cualquier otro derivado de los hechos que aquí se denuncian, sea soportado por el Banco.

Traducido ello al caso concreto, observo que no obstante la revocación introducida por el actor y no procesada por la entidad bancaria devino en la imputación a deudas que él mismo tenía con la demandada.

Es así como conforme art. 1114 del CCyC y en tanto no intervino la voluntad del actor para efectuar la recepción de fondos, ni para aplicarlos el mismo día 13/02/2025 a saldar deudas, la imposibilidad de devolución no le es imputable de ningún modo por lo que, en su caso, en tanto esas sumas fueron aplicadas de todos modos en su interés corresponde armonizar estos extremos.

De este modo, la entidad financiera demandada solo podrá repercebirlas al mismo valor nominal acreditado, sin intereses, en tanto el actor no puede ser responsable de ninguna desvalorización, precisamente por falta de imputabilidad en su actuar, conforme lo señala la doctrina. En ese aspecto, las partes podrán formular acuerdo. Asimismo, cualquier gasto relacionado con el evento discutido en autos deberá ser soportado por el banco para lo cual, en su caso, deberá presentarse liquidación por parte del actor.

VIII.- Daños reclamados:

Corresponde ahora dilucidar la procedencia de cada rubro reclamado, y en caso de corresponder, la cuantificación de estos conforme la prueba producida para demostrar su alcance.

El daño es “todo perjuicio susceptible de apreciación pecuniaria que afecte en forma cierta a otro, a su patrimonio, a su persona, a sus derechos o facultades” (CSJN, 22/12/93, E.D. 157-581); “es un componente inseparable del acto ilícito (T.S. de Córdoba, Sala CCom. CAdm., 12/12/86. LLC 1987-438); ya que “si no hay daño, directo ni indirecto, no hay acto ilícito punible para los efectos de este código (CNCiv., sala B, 28/9/84, E.D. 112-233)”. Además, “debe ser cierto y actual para que pueda existir resarcimiento (CSJN, 07/03/85, E.D. 113-612), pero es indemnizable también la frustración de la probabilidad de éxito, cuando por sus características supera el parámetro de daño eventual para constituirse en un perjuicio cierto y resarcible (CSJN, 28/04/98, L.L. 1998-C-322); pero el mero estado de riesgo no es indemnizable si no hay daño”. (Conf. Jorge Mosset Iturraspe y Miguel A. Piedecabras, Código Civil Comentado Responsabilidad Civil, Ed. Rubinzal Culzoni, 2005, Pág. 25, 33).

En este sentido, la Corte Suprema, en “Provincia de Santa Fe c/ Nicchi”, juzgó que resultaba inconstitucional una indemnización que no fuera ‘justa’, puesto que “indemnizar es (...) eximir de todo daño y perjuicio mediante un cabal resarcimiento”, lo cual no se logra “si el daño o el perjuicio subsisten en cualquier medida”. (Sent. del 26-VI-1967, Fallos: 268:1121, considerandos 4° y 5°).

VIII.1.- Daño moral: Por este rubro el actor solicita la suma de \$ 1.000.000.

En el ámbito contractual “el daño moral se concibe como el menoscabo o la desconsideración que el incumplimiento puede ocasionar en la persona damnificada, padecimientos psicofísicos, inquietudes o cualesquiera otras dificultades o molestias sufridas en el goce de los bienes o afecciones legítimas y, en general, toda clase de padecimientos espirituales (cfr. CCCRos, Sala I, 05.09.2002, “Capucci c. Galavisión V.C.C. S.A.”, Zeus 91-J-245; v. tb. Bustamante Alsina, Jorge, Teoría General de la

Responsabilidad Civil, 1997, p. 205, N° 557; ORGAZ, Alfredo, El daño resarcible, p. 264), aclarándose que no todo incumplimiento contractual apareja ´per se´ daño moral, dependiendo su admisión de la apreciación del juez en cuanto al hecho generador del perjuicio y de las circunstancias del caso, pues no puede sustentarse en cualquier molestia que se origine en la insatisfacción de las prestaciones contractuales, sino que es preciso que el incumplimiento trascienda de lo meramente material involucrado en lo contractual, a lo emocional, es decir, la noción del agravio moral se vincula al concepto del desmedro extrapatrimonial o lesión a los sentimientos personales, no equiparables ni asimilables a las meras molestias, dificultades, inquietudes o perturbaciones que pueda provocar el incumplimiento contractual, ya que tales vicisitudes son propias del riesgo de cualquier contingencia negocial (conf. Cámara de Apelación en lo Civil y Comercial Sala 1, Rosario, Santa Fe en: Ac. N° 470 del 28.12.2011, causa “Volpato c. Cali”; Ac. N° 407 del 11.11.2011, causa “Fernández c. Wulfson”; Ac. N° 391 del 04.11.2011, causa “Testa c. Gorriño”, entre otros- Conf. CACivil Viedma, en autos caratulados “Telic Vladimiro Roberto c/ Volkswagen Compañía Financiera s/ daños y perjuicios (Ordinario)”, 31/05/2017).

Asimismo, conforme ha puesto de manifiesto en la sentencia dictada por CAV en autos "Melivilos Belisle Nélica C/Sindicato De Trabajadores Viales Provincia De Río Negro S/ Ordinario", Expte. N° 8278/2017 (10/10/2018 voto del Dr. Ariel Alberto Gallinger): "en materia contractual, puede reputarse como definitivamente superado el criterio de que el daño moral contractual solo puede existir en la hipótesis de incumplimiento intencional, (cfr. Llambias, J.J., "Tratado de Derecho Civil - Obligaciones", Buenos Aires, 1973, T. I, p. 353, N° 270 bis); por el contrario, la referencia del C Civ: 522) "... la índole del hecho generador de la responsabilidad..." no tiene el significado de restringir la indemnización al supuesto de una conducta dolosa del deudor, tal como lo ha explicado la doctrina mayoritaria; de ahí que sea indemnizable cualquiera sea el factor de atribución aplicable (cfr. Mosset Iturraspe, J., "Responsabilidad por daños - El daño moral" - Buenos Aires, 1985, Tº. IV, ps. 118/119, N° 45; Belluscio, A. y Zannoni, E., "Código Civil y leyes complementarias, comentado, anotado y concordado", Buenos Aires, 1979, Tº 2, p. 730, n° 1; Bueres, A. Y Highton, E., "Código Civil y normas complementarias - Análisis doctrinal y jurisprudencial \", Buenos Aires, 2006, Tº. 2-A, p. 229; Pizarro, R., y Vallespinos, C.", (Rivero Potes, Oscar Alberto y otro vs. Tiesqui, Ana Cristina y otro s/Ordinario CN Com Sala D; 30/04/2009; RC J 16807/09..." (conf "Ponce Tomas Omar C/ Dietz Fernando Ángel S/

Ordinario. Expte. N° 8090/2016-CAV (voto la Dra María Luján Ignazi), cabe tener presente que "...para que un incumplimiento contractual conlleve un daño de esta índole, es preciso que la afectación íntima trascienda lo que puedan ser alternativas o incertidumbres propias del mundo de los negocios (conf. Cám. Nac. de Apel. en lo Com., Sala D\ "Valentinuzzi Roberto Mac/ Centro Milano SA S/Sumarísimo\ ", en fecha 18.08.16)".

Asimismo, el capítulo relativo al daño moral, en el marco del derecho del consumidor y aplicado al caso concreto, se encuentra directamente vinculado con el incumplimiento del deber de brindar una adecuada información. Ello así, en tanto no fue procesada oportunamente la solicitud de revocación efectuada por el actor con anterioridad a la acreditación de los fondos.

Tal circunstancia determinó que los fondos fueran igualmente acreditados, pese a la inexistencia de voluntad del Sr. Stochetti, toda vez que la retractación había sido formulada previamente. Todo ello, se traduce en una situación disvaliosa con consecuencias en su esfera extrapatrimonial.

Teniendo en cuenta la índole del hecho generador de responsabilidad, la prueba producida en autos, es que a los fines de su determinación y con base en el art. 147 del CPCC de la Ley 5777 he de apartarme del monto propuesto por la actora, el cual fijo prudencialmente por la gravedad del hecho en la suma de \$ 5.000.000.

Asimismo, para la suma determinada precedentemente se adita una tasa pura del 8% anual lo que equivale al 0,66 mensual o 0,022 diario- desde el de fecha 08/02/2025, fecha en que el Sr. Stochetti efectuó el uso del botón de arrepentimiento hasta la fecha de sentencia, esto es 1 año, 3 meses y 28 días o 472 días lo cual totaliza un 10,38 % lo que hace, en consecuencia, que la suma para la actora asciende a \$ 5.519.000, suma determinada a la fecha de la presente conforme a parámetros del fallo del STJ "Garrido, Paola Cancina c/Provincia de Río Negro s/Ordinario s/Casación" de fecha 15/11/2017, Sent. N° 89 y a partir de la fecha del presente decisorio y sin solución de continuidad devengará hasta el momento del efectivo pago de interés conforme a calculadora oficial del Poder Judicial o la que el S.T.J. en lo sucesivo fije.

VIII.2.- Daño Punitivo: El actor reclamó en el Punto C.2 el valor de la suma equivalente a una canasta básica total para el hogar 3 -de \$1.087.241 – al momento de presentación de la demanda.

El actor solicitó, en función del incumplimiento de la demandada, la aplicación una sanción en los términos del Art. 52 bis Ley 24.240, estimándola en \$1.087.241 al

momento del pago de la sentencia o en lo que más o menos se estime de acuerdo con las pruebas a rendirse.

Tengo presente que el Artículo 52 bis de la Ley 24.240 dispone que “Al proveedor que no cumpla sus obligaciones legales o contractuales con el consumidor, a instancia del damnificado, el juez podrá aplicar una multa civil a favor del consumidor, la que se graduará en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso, independientemente de otras indemnizaciones que correspondan. Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan. La multa civil que se imponga no podrá superar el máximo de la sanción de multa prevista en el artículo 47, inciso b) de esta ley”.

El Superior Tribunal de Justicia a la fecha ha elaborado su doctrina legal al respecto, la que surge de autos “Cofre” (STJRNS1 - Se. 09/21)”, “Campos” (STJRNS1 - Se. 49/24) y recientemente de “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24). De esa doctrina se extrae que la aplicación de una sanción pecuniaria disuasiva es excepcional y para que proceda se debe constatar una grave indiferencia hacia los derechos del consumidor la que debe calificarse de intencional a suficiente negligencia -dolo o culpa grave- o por enriquecimiento indebidos derivados del ilícito.

Asimismo, se ha dicho que “La conducta reprochada es la del proveedor que, al realizar un cálculo previo, sabe que el producto o servicio ofrecido puede ocasionar un daño y, aun descontando las indemnizaciones, tendrá un beneficio que redundará en ganancia. En definitiva, se trata de supuestos en los que los proveedores adoptan esa política habitualmente y como una forma de financiarse a través de sus consumidores. Ello así, a través de una conducta objetivamente descalificable desde el punto de vista social, esto es, disvaliosa por indiferencia hacia el prójimo, desidia o abuso de una posición de privilegio (cf. Colombres, Fernando M., "Daño punitivo. Presupuestos de procedencia y destino de la multa", LL DJ 19/10/2011; STJRNS1 - Se. 09/21 "Cofré")” Citado en “Fabi” (STJRNS1 - Se. 63/24).

Así, en “Fabi” el Superior Tribunal de Justicia reafirma que el daño punitivo es de carácter excepcional, solo para casos que revistan suficiente gravedad en los que el proveedor del bien o servicio actúe con dolo -directo o eventual- o culpa grave -grosera negligencia- sin que alcance como lo refiere la literalidad de la norma, el mero incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales. Por último, debe haber un cálculo del proveedor que implique que la conducta reprochada le reporte una

ganancia.

Efectuado el encuadre jurídico correspondiente y atendiendo a las particulares circunstancias del caso, entiendo que el daño punitivo debe prosperar, en función del accionar ilegítimo desplegado por la demandada en contradicción con la base normativa que debía regir su conducta en este tipo de relaciones consumeriles. A ello se agrega el trato dispensado al actor, el cual incumple las exigencias propias del deber de trato digno.

Asimismo, el condicionamiento introducido por la entidad demandada para negar la revocación implicó, en los hechos, el suministro de información que no resultaba cierta, toda vez que el art. 1114 del Código Civil y Comercial prevé expresamente la viabilidad de la revocación ejercida por el consumidor.

En consecuencia, frente a la gravedad de los incumplimientos verificados, corresponde que la entidad bancaria demandada afronte una sanción pecuniaria que posea reales y suficientes efectos disuasivos.

De este modo, en atención al marco fáctico debatido en autos y habiéndose acreditado el incumplimiento invocado, corresponde hacer lugar a la solicitud de aplicación de daño punitivo.

Así, ponderando la gravedad de la conducta desplegada, se estima razonable fijar por este concepto una suma equivalente a la reconocida en concepto de daño extrapatrimonial, esto es, la suma de \$5.519.000, cuantificada a la fecha de la presente. Dicho importe devengará, sin solución de continuidad y hasta su efectivo pago, intereses conforme la calculadora oficial del Poder Judicial o la tasa que en lo sucesivo determine el Superior Tribunal de Justicia.

IX.- Conclusión: Por los fundamentos expuestos corresponde hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 27/02/2025 por el Sr. Marcos Joaquín Stochetti y declarar válido el ejercicio de derecho de revocación efectuado por el actor y conforme art. 1114 del CCyC con los alcances dados en Punto VII.4 último párrafo y en consecuencia condenar al Banco Santander Argentina SA a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza, además, abone al actor por Daño Moral la suma de \$ 5.519.000 conforme fundamentos y por Daño Punitivo igual suma de \$ 5.519.000, todo ello conforme fundamentos dados Puntos VIII.1 y VIII.2; siendo que todas sumas cuantificadas o las pendientes de ello devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago desde su determinación conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J.

X.- Costas y honorarios: Las costas se imponen a la demandada vencida- art. 62 del CPCC-.

La regulación de los honorarios profesionales se difiere en tanto no se encuentra determinada la existencia de eventuales montos de último párrafo de Punto VII.4

RESOLUCIÓN:

I.- Hacer lugar a la demanda interpuesta en fecha 27/02/2025 por el Sr. Marcos Joaquín Stochetti y declarar válido el ejercicio de derecho de revocación efectuado por el actor y conforme art. 1114 del CCyC con los alcances dados en Punto VII.4 último párrafo y en consecuencia condenar al Banco Santander Argentina SA a que en el plazo de 10 días de que la presente adquiera firmeza, además, abone al actor por Daño Moral la suma de \$ 5.519.000 conforme fundamentos y por Daño Punitivo igual suma de \$ 5.519.000, todo ello conforme fundamentos dados Puntos VIII.1 y VIII.2; siendo que todas sumas cuantificadas o las pendientes de ello devengarán intereses sin solución de continuidad hasta su efectivo pago desde su determinación conforme a tasa de calculadora oficial del Poder Judicial o la que en lo sucesivo el S.T.J.

II.- Imponer las costas a las demandadas conforme lo dispuesto en el art. 62 del CPCC y diferir la regulación de los honorarios conforme lo dispuesto en el Punto X.

III.- Registrar, protocolizar y notificar conforme al art. 120 y 128 del CPCC Ley P 5777.

Leandro Javier Oyola

Juez