

La estafaron y le vaciaron la cuenta bancaria, pero la Justicia la declaró responsable

13/11/2025



Una usuaria perdió todos los dineros luego de que delincuentes aprovecharan el robo de su teléfono y una maniobra de engaño realizada a través de WhatsApp. La mujer inició una demanda civil para recuperar la totalidad del dinero, pero la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial confirmó una sentencia que dividió la responsabilidad entre la víctima y la entidad financiera.

Según el fallo de la justicia cordobesa, la clienta deberá asumir el 25% del perjuicio y el banco el 75%, al considerar que ambas partes intervinieron en la secuencia que permitió el fraude.

El hecho comenzó cuando la mujer sufrió el robo de su celular.

Horas más tarde recibió mensajes de un desconocido que aseguraba haber enviado por error una transferencia a su cuenta. El supuesto emisor envió un comprobante falso y pidió la devolución del dinero. Bajo la impresión de estar frente a un error inocente, la usuaria ingresó a su homebanking para verificar la operación.



El tribunal analizó los mensajes de WhatsApp utilizados en la maniobra y concluyó que formaban parte del engaño inicial. La comunicación incluyó consultas sobre plataformas virtuales y detalles del depósito inexistente. El expediente judicial señaló que la víctima, intentando resolver el problema planteado por el interlocutor, **accedió a realizar una transferencia bancaria**. Para concretarla utilizó su clave y el segundo factor de autenticación, código al que solo ella podía acceder. Este punto fue decisivo para el tribunal: sin ese código, los estafadores no podrían haber agendado una cuenta y retirar luego la totalidad de los fondos.

El engaño se consolidó cuando la cuenta utilizada durante esa “devolución” quedó guardada en el sistema. Minutos después, los delincuentes ejecutaron un vaciamiento completo mediante una maniobra digital. El caso guardó similitudes con el

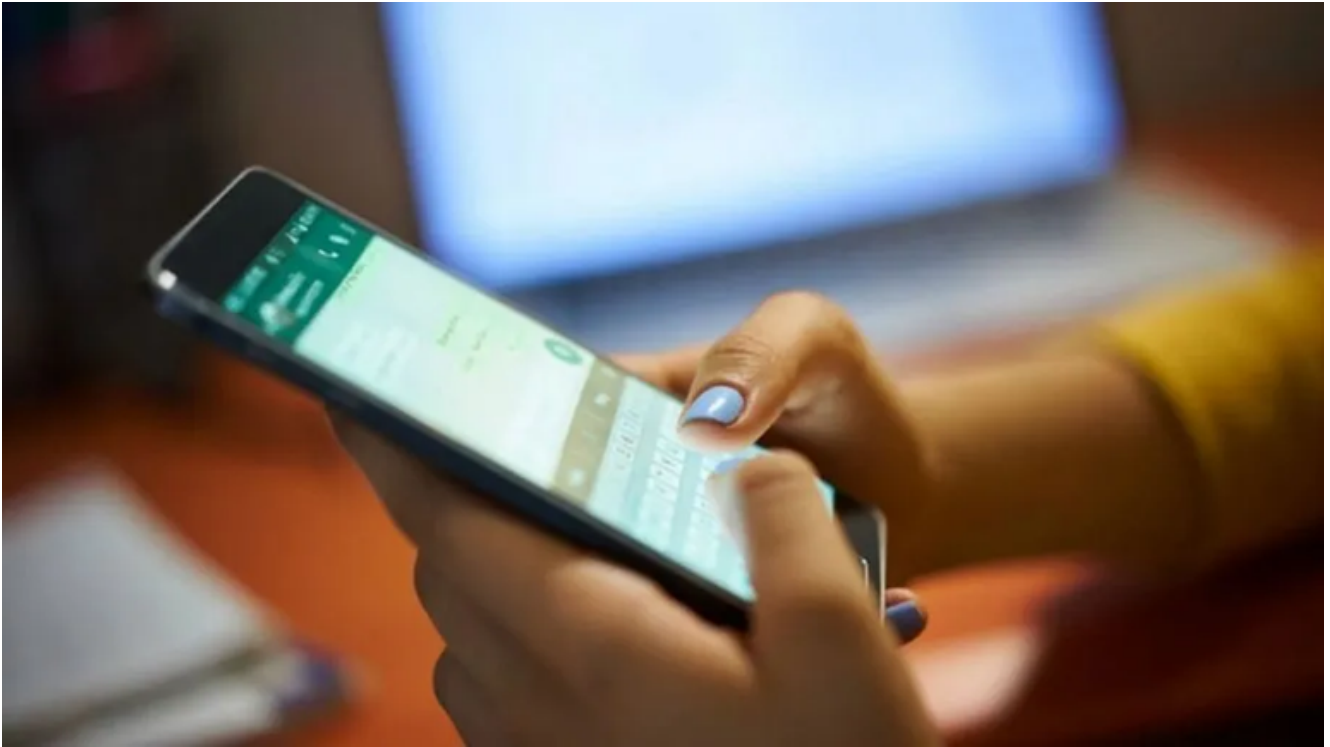
phishing, técnica que **engaña a los usuarios para obtener datos sensibles**, aunque no se trató de un esquema idéntico.

De víctima a responsable

El tribunal recordó que los bancos operan bajo un **estándar agravado de responsabilidad**, ya que ofrecen servicios digitales complejos y concentran asimetría técnica respecto del usuario. A partir de ese marco, las entidades deben disponer de mecanismos robustos de control, monitoreo y respuesta frente a incidentes. La sentencia mencionó la Comunicación "A" 6017 del Banco Central, que exige capacitación permanente, integridad en los canales electrónicos y sistemas de gestión de incidentes.

Sin embargo, la Cámara entendió que la conducta de la víctima también contribuyó al desenlace. Tras el robo de su teléfono, debió extremar precauciones y evitar operaciones con desconocidos. El tribunal remarcó que el ingreso voluntario del código de autenticación **permitió que la maniobra posterior se ejecutara sin obstáculos**, ya que la validación quedó asentada en el sistema.

Los jueces descartaron técnicas de ciberdelito como malware o intrusiones remotas, pero reconocieron **elementos propios de un engaño de tipo phishing**, donde la clave del éxito radica en la manipulación psicológica de la víctima más que en la sofisticación tecnológica.



Indemnización y daño moral

La sentencia de primera instancia estableció que el banco debía cubrir el 75% del monto sustraído, además de intereses y una suma por daño moral. El juez también ordenó distribuir las costas en proporción a la responsabilidad atribuida a cada parte. La Cámara confirmó ese criterio. Consideró que el perjuicio moral reconocido **-\$200.000 más intereses-** resultaba razonable en función de la concurrencia de culpas.

La demandante solicitaba que el banco fuera sancionado con daño punitivo, alegando que prácticas similares perjudican sistemáticamente a los usuarios de banca digital. Sin embargo, el tribunal resaltó que la multa civil solo procede cuando existe conducta dolosa o culpa grave, y concluyó que **no se verificaron esos requisitos** en la operatoria de la entidad. Aunque existió negligencia por parte del **banco**, no quedó configurado un desinterés deliberado hacia la seguridad de sus clientes.

La Cámara también rechazó la pretensión de modificar la distribución de costas. Sostuvo que ese reparto responde al

grado de participación de cada parte en la producción del daño y que la sentencia inicial reflejó con precisión la intervención conjunta en la maniobra fraudulenta.

Fuente: La Mañana de Neuquén.