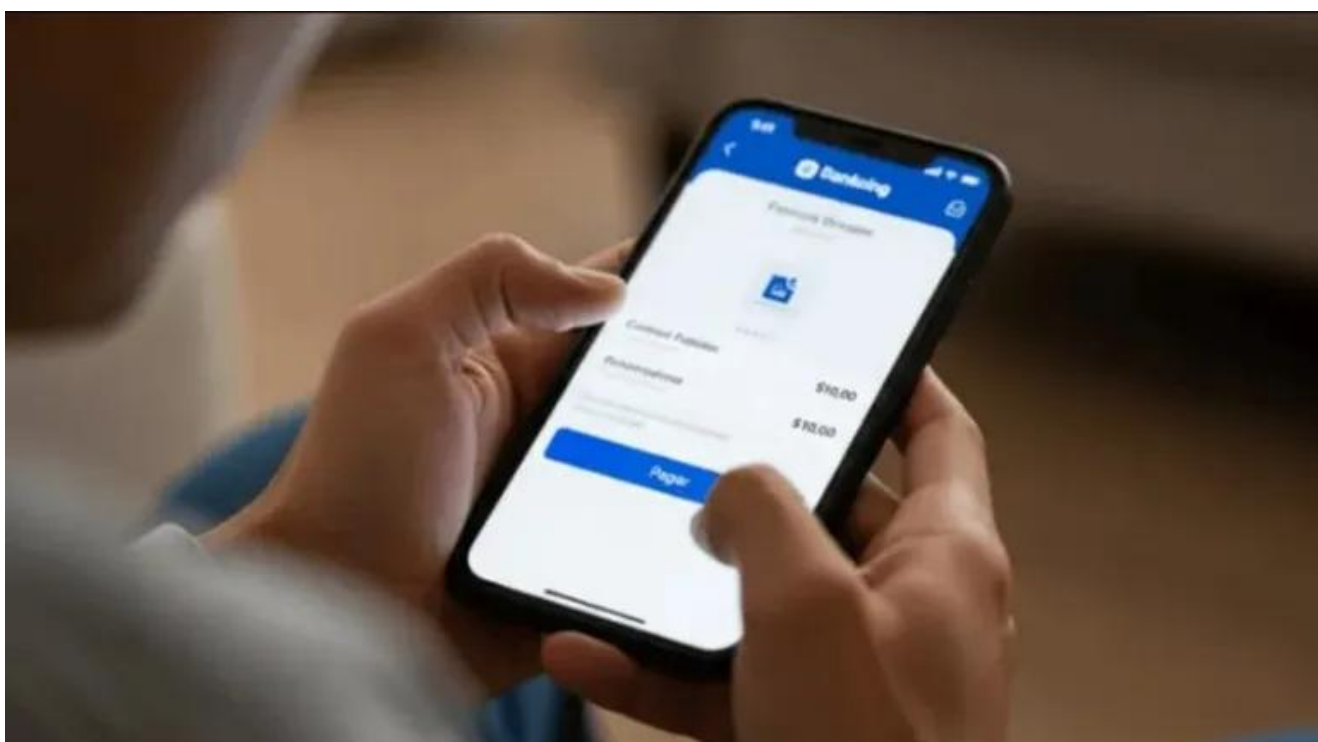


Le robaron el celular y le vaciaron la cuenta: el banco tendrá que devolverle toda la plata

05/01/2026



La Justicia Federal dictó una sentencia que vuelve a poner bajo la lupa la seguridad de los servicios bancarios digitales. El fallo ordenó a una entidad financiera a restituir todo el dinero a una cliente que sufrió el robo de su celular y pocos minutos después, una transferencia electrónica no autorizada desde su cuenta personal le vació la cuenta.

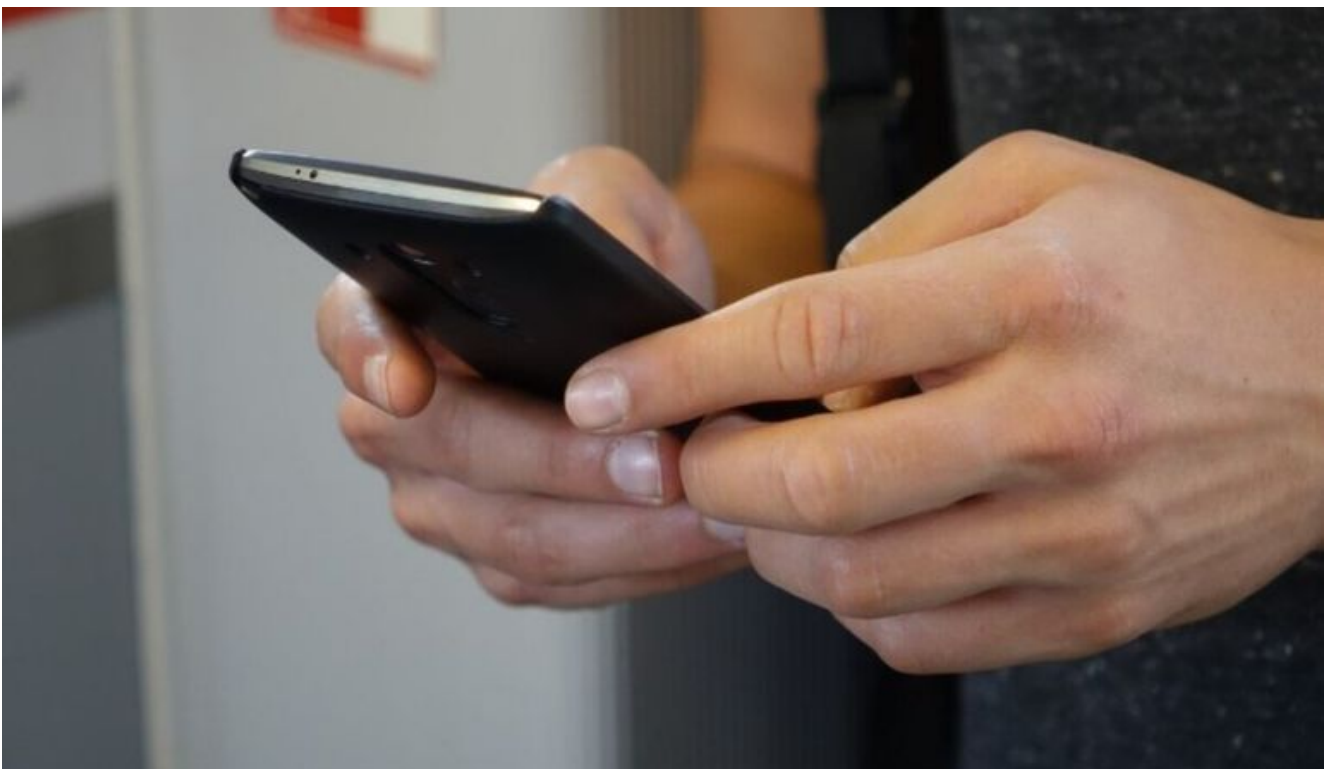
El caso se originó a partir de una demanda presentada por una docente que vive en la ciudad de Rosario, Santa Fe, quien sostuvo que la entidad no brindó un nivel adecuado de seguridad frente a una situación previsible dentro del contexto actual de bancarización digital. La resolución reconoció la responsabilidad del banco en el resguardo de los

fondos y en la protección de los canales digitales que promueve para la operatoria diaria.

Fue así que la Justicia le dio la razón de manera parcial y **ordenó la devolución íntegra del dinero sustraído**, más intereses, aunque rechazó otros reclamos indemnizatorios. La suma total asciende a **\$700.000**.

El robo del celular y la transferencia no autorizada

El episodio ocurrió el 7 de febrero de 2023, cuando la mujer caminaba por una calle céntrica de Rosario. Según consta en el expediente, una persona que circulaba en moto la interceptó, **la golpeó y le arrebató el teléfono móvil**. En el dispositivo se encontraba instalada la aplicación oficial del banco, vinculada a su cuenta de ahorro.



La Justicia consideró que, pese al robo del celular, el banco debía responder por la operación digital realizada sin autorización.

Minutos después del asalto, y sin intervención de la titular,

se concretó una **transferencia electrónica por \$700.000** hacia una cuenta de otra entidad bancaria. La operación resultó completamente ajena al historial habitual de movimientos de la clienta. Al advertir la situación, la mujer realizó la denuncia penal, solicitó el bloqueo del celular ante la empresa de telefonía y notificó de inmediato al banco.

Durante el trámite judicial se acreditó que la **transferencia sospechosa** intentó ejecutarse en una primera oportunidad y fue rechazada por el sistema de seguridad. Sin embargo, minutos más tarde, una nueva orden logró concretarse. El propio informe interno del banco reconoció que no fue posible determinar si el acceso a la aplicación se realizó mediante PIN o autenticación biométrica.

La responsabilidad del banco

En su defensa, la entidad financiera negó cualquier responsabilidad. Argumentó que las operaciones digitales solo pueden realizarse con validación de identidad y que el hecho solo sería posible **si la usuaria dejó abiertas las credenciales** o almacenó sus claves en el dispositivo. Según esa postura, la situación derivó de una conducta atribuible a la propia clienta.



El juzgado rechazó ese planteo. En el fallo se sostuvo que entre el banco y la usuaria existió una **relación de consumo**, alcanzada por la normativa de defensa del consumidor. En ese marco, el deber de seguridad resulta exigible, sobre todo cuando la entidad impulsa el uso de aplicaciones móviles como vía principal para operar cuentas y transferencias.

La sentencia remarcó que el **riesgo tecnológico** asociado a la digitalización no puede trasladarse al usuario. La aplicación fue presentada como un medio habitual y confiable para gestionar fondos, por lo que la entidad debe asumir las consecuencias ante fallas o vulnerabilidades del sistema, incluso frente a hechos delictivos como robos o estafas.

Qué ordenó la Justicia y qué reclamos rechazó

Tras analizar las pruebas, el tribunal resolvió hacer lugar parcialmente a la demanda. Ordenó al banco restituir la totalidad del dinero transferido de manera fraudulenta, con intereses calculados desde la fecha de la operación, y fijó un

plazo de **15 días hábiles** para cumplir con el pago una vez firme la sentencia.

En cambio, la **Justicia** rechazó el reclamo por **daño moral**. Si bien se incorporó un informe pericial psicológico que acreditó secuelas emocionales, como miedo a circular por la vía pública y desconfianza en el uso de servicios bancarios digitales, el tribunal consideró que esos padecimientos se vincularon de forma directa con el hecho violento del robo y no con la conducta posterior del banco.

También se descartó la aplicación de **daño punitivo**, al no advertirse dolo ni una negligencia de gravedad excepcional por parte de la entidad financiera. Según la sentencia, el incumplimiento acreditado no alcanzó el umbral requerido para imponer una sanción adicional de carácter ejemplificador.

Fuente: La Mañana de Neuquén.