

CARBAJAL & ASOC

GUÍA GRATUITA

Cómo reclamar tu plata **sin** **abogado**, paso a paso.

Para cuando te estafaron, el banco te dijo que no, y nadie te explicó qué hacer después.

Leé esto primero.

Son dos minutos.

Esta guía es para vos, al que le sacaron menos de quinientos mil pesos. Cincuenta mil. Cien. Ciento veinte. Trescientos. Quinientos. Montos por los que ningún estudio te va a tomar el caso, pero que son tuyos igual.

Todo lo que está acá lo podés hacer solo, desde tu casa, sin pagar un peso y sin abogado. Son cuatro pasos. Ninguno es difícil. Lo único que hace falta es hacerlos **en orden**, porque si te salteás uno, los que siguen te los rechazan.

Lo más importante de toda la guía

En el Paso 1 vas a hacer un reclamo en tu banco. **Pedí el número de reclamo y anotalo.** Sin ese número no podés hacer nada de lo que viene después. Es el error que arruina la mayoría de los reclamos.

Los cuatro pasos, de un vistazo

Paso 1	Reclamá en tu banco o billetera Hoy mismo. Toma 20 minutos.
Paso 2	Juntá los papeles Mientras esperás la respuesta.
Paso 3	Reclamá en el Banco Central A los 10 días hábiles. Es gratis y online.
Paso 4	Reclamá en Defensa del Consumidor Si el banco sigue sin resolver.

Una aclaración necesaria. Esta guía es información general para orientarte, no es asesoramiento legal sobre tu caso. Cada situación es distinta y los procedimientos pueden cambiar. Si te trabás, escribinos: los datos están al final.

Reclamá en tu banco o billetera

Este paso es obligatorio. No porque el banco te vaya a dar la razón —lo más probable es que te diga que no—, sino porque sin este reclamo no podés avanzar a los siguientes.

Cómo se hace

- 1 Entrá a la app o al home banking y buscá la opción de **reclamos, atención al cliente o ayuda**. Si no la encontrás, llamá al 0800 que figura atrás de tu tarjeta.
- 2 Elegí la opción de **desconocimiento de operaciones o fraude**. Si no aparece, cualquier opción de reclamo sirve.
- 3 Escribí lo que pasó. Usá el modelo que está más adelante en esta guía: está listo para copiar y pegar.
- 4 Pedí que **bloqueen tu cuenta, tu tarjeta y tus accesos** si todavía no lo hiciste.
- 5 **Anotá el número de reclamo**. Te lo tienen que dar. Si te atienden por teléfono, pedilo antes de cortar y anotá también fecha, hora y nombre de quien te atendió.

Si no te quieren dar el número de reclamo

Decilo así: "Necesito el número de reclamo para presentarlo ante el Banco Central." Están obligados a dártelo. Si te lo siguen negando, mandá el reclamo por escrito al mail de atención al cliente: ese mail, con la fecha, te sirve como constancia.

El banco tiene 10 días hábiles para responderte

Hábiles quiere decir sin contar sábados, domingos ni feriados. Diez días hábiles son unas dos semanas de calendario. Anotá en qué fecha se cumplen, porque a partir de ahí podés avanzar al Paso 3.

Aparte de esto: hacé la denuncia penal en la comisaría o fiscalía más cercana. Es gratis, no necesitás abogado y suma como prueba. En muchas provincias se puede hacer online.

2

MIENTRAS ESPERÁS

Juntá los papeles

Todo esto lo vas a necesitar en los pasos 3 y 4. Guardalo en una carpeta del celular o mandátelo a vos mismo por mail, así lo tenés a mano.

La lista

- ☐ **El número de reclamo** que te dio el banco, con la fecha.
- ☐ **Capturas de todas las operaciones** que no reconocés. Una por una, que se vea fecha, hora, monto y destino.
- ☐ **El resumen de cuenta** del mes donde pasó todo. Se descarga desde la app.
- ☐ **La respuesta del banco**, cuando llegue. Aunque sea un "no", guardala.
- ☐ **Tu DNI**, frente y dorso, en foto.
- ☐ **La denuncia penal**, si la hiciste.
- ☐ **Capturas de mensajes, llamadas o mails** vinculados a lo que pasó.

Cómo sacar los comprobantes desde la app

Entrá al detalle de cada movimiento. Ahí suele haber una opción de **compartir, descargar comprobante** o **ver detalle**. Si no la encontrás, una captura de pantalla del movimiento sirve igual.

Guardá todo en PDF si podés

Los sistemas oficiales piden los archivos en PDF. Desde el celular podés convertir fotos a PDF con la app de archivos o con cualquier app gratuita de escaneo. Si sólo tenés capturas, igual sirven.

Reclamá en el Banco Central

El Banco Central actúa como segunda instancia: le reclama a tu banco por vos. Es gratis, es online y no necesitás abogado.

Antes de entrar, chequeá que tengas todo esto

Sin estas cuatro cosas el formulario te lo rechazan:

- El número de reclamo que te dio tu banco.
- Lo que le escribiste al banco cuando reclamaste.
- La respuesta del banco, si te contestó.
- Que hayan pasado al menos 10 días hábiles desde tu reclamo.

Cómo se hace

- 1 Entrá a **bcra.gob.ar** y buscá "**Cómo hacer un reclamo ante el Banco Central**".
- 2 Elegí la opción de **reclamo por fraude o estafa**. Es la que corresponde cuando hubo operaciones que no autorizaste.
- 3 Completá tus datos personales y de contacto.
- 4 Cargá el producto afectado: cuenta, tarjeta, home banking, billetera o préstamo.
- 5 Poné el número de reclamo que te dio el banco.
- 6 Contá qué pasó: **qué operaciones fueron, cuándo, y por qué no las reconocés**. Usá el modelo de más adelante.
- 7 Adjuntá todo lo del Paso 2 y enviá el formulario.

Qué pasa después

El Banco Central le pide explicaciones a tu banco. Si el problema sigue sin resolverse después de su intervención, el reclamo se deriva a Defensa del Consumidor. Guardá el número que te asignen.

Defensa del Consumidor: cómo darte de alta

Se llama **Ventanilla Única Federal**. Es el portal nacional donde entra tu reclamo y desde ahí lo derivan a la oficina que te corresponde por tu domicilio.

Primero necesitás una forma de identificarte

El sistema te va a pedir que confirmes quién sos con alguna de estas tres. Con una alcanza:

- **Mi Argentina** — la más fácil. Es una app gratuita: la descargás, ponés tu DNI y el número de trámite que figura en tu documento, y quedás registrado.
- **DNI por RENAPER** — validás con los datos de tu documento, sin instalar nada.
- **Clave fiscal de ARCA** — si ya la tenés de antes.

El paso a paso

- 1 Entrá a **argentina.gob.ar** y buscá "**Iniciar un reclamo ante Defensa del Consumidor**".
- 2 Elegí con cuál de las tres opciones te vas a identificar y seguí los pasos que te pida.
- 3 Cargá **tus datos personales**: nombre, DNI, domicilio, mail y teléfono. Poné un mail que revises, porque ahí te van a llegar todas las novedades.
- 4 Cargá **los datos del proveedor**: el nombre del banco o de la billetera y la localidad. No hace falta que sepas el CUIT.
- 5 Contá **qué pasó**. Usá el modelo de más adelante en esta guía.
- 6 Adjuntá los archivos del Paso 2.
- 7 Enviá el formulario. Te llega **un número de reclamo por mail**. Guardalo.

Qué pasa después

Defensa del Consumidor deriva tu reclamo a la autoridad local que corresponda —la oficina de tu provincia o el municipio— y esa oficina se comunica con vos para decirte los pasos a seguir. Después suele haber una audiencia de conciliación con el banco.

Si vivís en el interior: casi todos los municipios tienen además una Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) donde podés presentarte en persona. Buscá "OMIC" y el nombre de tu ciudad.

Mi Reclamo: cómo darte de alta

Si vivís en CABA, o si el banco tiene domicilio en la Ciudad, tenés además este sistema. Es del Poder Judicial de la Ciudad, es enteramente online y las audiencias son por videollamada.

Buenas noticias: no necesitás abogado

El patrocinio de un abogado es **opcional** cuando el monto reclamado no supera las 20 UMA. Con el valor vigente en agosto de 2026, eso equivale a unos **\$3.500.000**. Si tu caso está por debajo de esa cifra, podés hacerlo solo.

Y si igual querés un abogado, existen **servicios jurídicos gratuitos** autorizados por el propio sistema. El listado está en la web del Consejo de la Magistratura.

El alta, paso a paso

- 1 Descargá la app **Mi Reclamo** desde Google Play o el App Store, o entrá desde la web del **Consejo de la Magistratura de la Ciudad**.
- 2 Creá una cuenta gratuita con tu **correo electrónico** y tu **CUIT o CUIL**. Si no te acordás tu CUIL, lo sacás en el sitio de ANSES con tu DNI, o figura en tu recibo de sueldo.
- 3 Te llega **un mail de confirmación**. Abrilo desde tu casilla, confirmá el alta y creá tu contraseña. Sin ese paso la cuenta no queda activa.
- 4 Ya adentro, entrá a **Nuevo Reclamo** y elegí el rol **Reclamante**.
- 5 Cargá tu **dirección actual y código postal**.
- 6 Cargá los **datos del banco o la billetera**. Podés sumar más de uno si intervino más de una entidad. Si no tenés todos los datos, se puede poner una descripción de referencia.
- 7 Escribí los **detalles del reclamo** y adjuntá la documentación del Paso 2. Usá el modelo de más adelante.
- 8 Enviá. **El sistema te informa la fecha de la audiencia** y te llega un acuse de recibo por mail.

Dos cosas que conviene saber

No hay tope de monto: se puede reclamar por cualquier cifra. Y el proceso tiene un plazo máximo de **30 días hábiles judiciales**, prorrogable por 15 más, así que no se estira indefinidamente.

Si se llega a un acuerdo y el reclamo lo iniciaste vos, **los honorarios del conciliador los paga la empresa**, no vos.

La audiencia: qué **esperar**

Es el momento que más nervios genera y en realidad es lo más simple de todo. Te lo contamos para que llegues tranquilo.

Cómo es

- Es una **videollamada**. No tenés que ir a ningún lado.
- Están vos, **un conciliador** —una persona neutral, ni tuya ni del banco— y **alguien del banco**, casi siempre un abogado.
- Dura entre media hora y una hora.
- **No es un juicio**. No tenés que saber leyes ni hablar de forma especial.

Qué decir

Tres cosas, nada más: **qué operaciones no autorizaste, cuándo fueron y por cuánto en total**. Tené los comprobantes abiertos en la pantalla por si te los piden.

Lo que no conviene hacer

No cuentes toda la historia del engaño: cómo te contactaron, qué te prometieron, por qué confiaste. Desvía el foco y no cambia nada. El reclamo es contra el banco por haber dejado pasar operaciones que vos no autorizaste.

Si te ofrecen menos de lo que perdiste

Pasa seguido. Podés **aceptar o rechazar**, y no tenés que decidirlo en el momento: podés pedir tiempo para pensarlo.

Si rechazás, no perdés nada de lo hecho: queda cerrada la instancia previa y te queda abierto el camino judicial.

Si el banco no se presenta a la audiencia, la instancia se cierra igual y podés seguir adelante. La incomparecencia de la empresa puede además generarle una multa.

Modelo para copiar y pegar

Este texto sirve para el reclamo en el banco, en el Banco Central y en Defensa del Consumidor. Cambiá sólo lo que está resaltado.

Me dirijo a ustedes para desconocer formalmente las siguientes operaciones realizadas en mi cuenta, las cuales **no autoricé ni realicé**:

Fecha — **hora** — transferencia por **\$ monto** a **destino**

Fecha — **hora** — transferencia por **\$ monto** a **destino**

(agregá todas las que sean)

El monto total desconocido asciende a **\$ total** .

En ningún momento entregué mis claves, contraseñas ni códigos de validación de forma voluntaria y consciente para autorizar estas operaciones.

Solicito que la entidad acredite fehacientemente que dichas operaciones fueron autorizadas por mí, e informe qué controles y sistemas de seguridad aplicó al momento de ejecutarlas.

Solicito asimismo el **reintegro de la totalidad de los fondos** debitados sin mi autorización.

Adjunto los comprobantes de las operaciones desconocidas y mi documento de identidad.

Quedo a la espera de una respuesta dentro del plazo legal.

Nombre y apellido

DNI **número**

Cuenta **número o CBU**

Por qué está escrito así

La ley pone la carga de la prueba del lado de la entidad: **es el banco el que tiene que demostrar que vos autorizaste, no vos demostrar que no**. Por eso el texto pide que la entidad lo acredite, en vez de ponerte a vos a justificarte.

Cinco errores que arruinan el reclamo

1 • No pedir el número de reclamo

Es el más común y el más caro. Sin ese número, el Banco Central te rechaza el formulario y tenés que empezar de nuevo.

2 • Reclamar sólo por teléfono y no anotar nada

Si llamás, anotá fecha, hora, nombre de quien te atendió y número de gestión. Mejor todavía: reclamá también por escrito, aunque sea por mail.

3 • Dejar pasar el tiempo

Cuanto antes reclames, mejor. No dejes pasar meses pensando que no sirve de nada.

4 • Contar toda la historia del engaño

Lo que importa es **qué operaciones no autorizaste, cuándo y por cuánto**. Lo demás confunde y desvía el reclamo.

5 • Creer que el "no" del banco es el final

No lo es. Es una respuesta interna de una empresa. No tiene valor legal y no te quita el derecho a seguir reclamando.

Lo único que hace falta es **empezar**.

Si llegaste hasta acá ya sabés más que la enorme mayoría de la gente a la que le pasó lo mismo que a vos. Ahora es cuestión de hacer el Paso 1 y no soltar.

Los reclamos no se ganan por saber leyes. Se ganan por insistir cuando la mayoría abandona. El banco cuenta con que te canses: es su mejor estrategia y no le cuesta nada. Cada paso que das lo obliga a responder ante alguien más.

Vas a tener que esperar. Van a pasar semanas entre un paso y el otro. Eso es normal y no significa que se haya perdido nada. Anotá las fechas, guardá los números de reclamo, y seguí.

No fuiste ingenuo.

Estas maniobras están armadas por gente que se dedica a esto todo el día, y funcionan con abogados, con contadores y con gente que trabaja en bancos.

A vos te robaron. El que tiene que dar explicaciones es el banco, no vos.

Esta guía contiene información general de orientación y no constituye asesoramiento legal sobre un caso particular. Los procedimientos, plazos y valores mencionados pueden variar según la jurisdicción y modificarse con el tiempo. Datos actualizados a agosto de 2026.

CARBAJAL & ASOC

ESTUDIO JURÍDICO

Representamos a víctimas de fraude digital.

Reclamamos contra el banco, la billetera virtual o la empresa de telefonía que dejó pasar las operaciones. Vaciamiento de cuentas, estafas con criptomonedas, préstamos tomados sin consentimiento y robo de línea telefónica.

Si te trabaste en algún paso de esta guía, escribinos. No cobramos por responder una duda.

WHATSAPP

+54 9 11 4417-6546

INSTAGRAM

@carbajalabogados

WEB

carbajal.com.ar