

[Inicio](#) > [Sociedad](#)

Face ID o huella digital: las apps están diseñadas para que los reclamos por fallas de seguridad no se resuelvan

Esteban Bullrich posteó en X que la aplicación financiera Binance le negaba el ingreso porque no le reconocía la cara. Por qué gestionar una denuncia es una misión imposible.



Por Celeste del Bianco — 9 de mayo de 2026 - 4:00 pm en Sociedad



Opinión

“La ELA se está llevando mi cuerpo, no debería llevarse también mi dinero”, posteo el **exsenador Esteban Bullrich** en su cuenta de X. Así denunció que la plataforma de criptomonedas **Binance no le permite ingresar a su cuenta** desde hace cinco meses **porque no reconoce su rostro** debido a los cambios que la enfermedad le provocó. El tuit del ex ministro de Educación de la era Macri abrió el debate sobre el sistema de **reconocimiento facial de las aplicaciones** y las condiciones de accesibilidad.

Horas después de la publicación, y tras la viralización del posteo, la empresa se contactó con Bullrich y le prometió solucionar el problema. Pero la respuesta no resuelve la **falla de los sistemas de *face id* que no contemplan las modificaciones en la fisonomía de la persona por una enfermedad o un cambio estético**. Algo similar sucede con las **huellas dactilares**, por ejemplo, con personas que tienen **dermatitis** o simplemente hacen trabajos rurales y su piel se va cambiando.

“Cuando un mecanismo de autenticación impide que una persona acceda a sus propios bienes, la seguridad deja de ser una garantía y se convierte en un problema”, explica **Tomás Pomar, profesor de la materia Justicia Digital en la Facultad de Derecho de la UBA**. Si bien el uso de los datos biométricos está pensado en función de la seguridad, para evitar fraude o accesos indebidos, el ejemplo de Bullrich muestra que **un sistema puede ser seguro frente a terceros y, al mismo tiempo, inseguro para el propio usuario**.

Opinión

La ELA se está llevando mi cuerpo. No debería llevarse también mi dinero.

Hace 5 meses, el Face ID de [@binance](#) dejó de reconocerme porque la enfermedad cambió mi rostro. Su respuesta: nada. Ninguna alternativa accesible para usuarios con discapacidades.

Esto es lo que pasa cuando una plataforma que mueve miles de millones trata la accesibilidad como algo opcional. Vergüenza para ti, [@binance](#). [@_RichardTeng](#), [@cz_binance](#)

Califica esta traducción:  

“La ausencia de medidas de seguridad adecuadas no puede tornarse en un justificativo para privar al propietario de los bienes de acceder a los bienes puestos en custodia de la plataforma. Caso contrario se permite una lógica expropiatoria sobre el depositante en razón de la falta de diligencia del oferente del servicio”, agrega Pomar, que también es miembro del **Observatorio de Derecho Informático Argentino**.

Para el especialista, **el sistema de reconocimiento facial no falló en términos estrictamente técnicos, sino que funcionó tal como fue diseñado**: para detectar diferencias en los rasgos biométricos y, ante cambios significativos, rechazar la validación. “El problema es que ese mecanismo fue configurado como una condición excluyente de acceso, **sin prever alternativas eficaces para situaciones en las que la biometría deja de ser estable**”, agrega en diálogo con *La Pluma*.

Opinión

aparentemente neutral impacta de manera desproporcionada sobre determinados grupos”.

Lo que sucede en la mayoría de los casos es que las plataformas priorizan la seguridad para evitar los fraudes, pero se olvidan de la accesibilidad y hay usuarios que quedan afuera. En Argentina, por ejemplo, **un grupo de abogados no videntes denunció al Poder Judicial de la Nación** porque la web principal de acceso para los matriculados no respetaba los estándares de accesibilidad mínimos.

En el año 2021, el Juzgado en lo Contencioso Administrativo Federal 3 le ordenó al Consejo de la Magistratura y a la Corte Suprema de Justicia de la Nación que adopten las medidas para que **el portal sea accesible para los abogados con afectación de facultades visuales**. Los jueces consideraron que se trataba de una barrera para acceder plenamente y en igualdad de condiciones.

Si bien ese fallo en el caso conocido como “Barraza, Víctor Javier” se refiere a uno de los poderes del Estado, es un antecedente que puede aplicar a los privados en cuanto a la afectación de los derechos. “En ese contexto, **la falta de accesibilidad deja de ser un problema técnico y pasa a ser una cuestión jurídicamente exigible**”, sostiene Pomar.

Desde **Derechos Digitales** advierten sobre el comportamiento de las empresas internacionales como *Binance* ante los reclamos de los usuarios. “Las fallas generan exclusión”, advierte **Lucía Camacho, coordinadora de Políticas Públicas de la organización**, y explica que “estas tecnologías de verificación biométrica tienen fallas y, a pesar de eso, **no existen mecanismos que atiendan el reclamo de los usuarios**”, lo que provoca un grado mayor de vulnerabilidad en la persona.

En el caso de **Binance**, por ejemplo, es **una plataforma con domicilio en el exterior y no hay oficinas a las que remitirse en Argentina** o canales de comunicación locales por los que tramitar el pedido. Además, en muchos casos, **los reclamos se hacen dentro de la misma plataforma y si el usuario no puede entrar** porque no pasa la verificación biométrica se convierte, casi, en un laberinto sin salida.

“Si la persona no puede acceder a la aplicación, que es donde se le ofrece cualquier atención, **esta situación de vulnerabilidad se profundiza**. Estos son problemas que van a seguir pasando y se van a acentuar. Parece lejano, pero **es un problema de la vida cotidiana**, hay

Opinión

muchas de estas plataformas es que cuando hay alguna demanda tienden a decirle a las autoridades locales que como no están afincadas en el territorio nacional no tienen obligación de cumplir porque la legislación no les compete. **Y las autoridades locales no tienen forma de exigir**", explica la especialista.

Para Camacho, estas situaciones derivan en **"una espera infinita"** para los usuarios que buscan una respuesta. "El usuario se queda sin saber qué pasa con su dinero. Pero es muy diferente cuando son las autoridades de investigación las que requieren información sobre, por ejemplo, investigaciones de lavado de activos. Ahí sí las empresas colaboran y dan información".

El año pasado, el Juzgado Nacional en lo Comercial N° 7 **condenó a la empresa Mercado Libre a pagar una indemnización de \$560.000** en favor de una usuaria a la que le vaciaron la billetera virtual después de robarle el celular. La mujer bloqueó la línea de *Movistar*, pero igual le sacaron la plata. Ante el reclamo, la compañía de **Marcos Galperín no quiso reintegrar las sumas transferidas** basándose en los "Términos y condiciones", que decían que los usuarios no deben proveer datos de ingreso a terceros.

Sin embargo, la Justicia determinó que **"las entidades financieras cuentan con obligaciones respecto de la seguridad de sus plataformas y productos digitales** que dan lugar a transacciones financieras, lo que comprende a todo tipo de estafas incluyendo las de ingeniería social".

Si bien la usuaria llegó a una solución satisfactoria, tuvo que disponer de tiempo y dinero para llevar adelante el reclamo judicial, algo que no todas las personas tienen a la hora de reclamar ante las fallas de las grandes plataformas.

CDB/VDM

Temas: [apps](#) [destacada_lateral](#) [ELA](#) [Esteban Bullrich](#) [huella digital](#)

[Reconocimiento facial](#)

Celeste del Bianco

[Redacted] de mayo de 2026

[Inicio](#)

[Política](#)

[Mundo](#)

[Economía](#)

[Sociedad](#)

[PBA](#)

[CABA](#)

[Tema Libre](#)

[Opinión](#)

[Redacted] de mayo de 2026

[Inicio](#)

[Política](#)

[Mundo](#)

[Economía](#)

[Sociedad](#)

[PBA](#)

[CABA](#)

[Tema Libre](#)

[Opinión](#)

[Redacted] de mayo de 2026

[Inicio](#)

[Política](#)

[Mundo](#)

[Economía](#)

[Sociedad](#)

[PBA](#)

[CABA](#)

[Tema Libre](#)

[Opinión](#)

Opinión



Es
masi
la
marc
univo



«Argo
alimo
a los
extra
¿qué
pasa
puer
aden



Con
cada
vez
más
frent
abier
la
mesa
políti
del
gobie
apun



conce
todas

las
causa
por
crédi



LA PLUMA DIARIO

LOS TEMAS QUE TE IMPORTAN



Desd
que
asur
Milei
el
salari
real
de

los
doce
univo
cayó
34,2%

Economía

Comercial

Sociedad

Contacto

CABA

Política de privacidad

PBA

Tema Libre

Newsletter

Suscribite a nuestro newsletter y conocé más sobre La Pluma

Nombre

Email

[Redacted] de mayo de 2026

[Inicio](#) [Política](#) [Mundo](#) [Economía](#) [Sociedad](#) [PBA](#) [CABA](#) [Tema Libre](#)

Opinión

© 2026 La Nación Diario 2026. Todos los derechos reservados. [NOSOTROS](#) / [Comercial](#) / [Contacto](#)

Opinión