

La responsabilidad del hotelero por el servicio de cajas de seguridad y objetos dejados en custodia.

*** Por Gustavo Néstor Fernández**

1.- Problemática

El servicio de cajas de seguridad que brindan la gran mayoría de los establecimientos hoteleros en la actualidad, tiene algunas particularidades, desde el punto de vista jurídico, que debemos tener en cuenta a la hora de concertar un contrato de hospedaje.

Antes, durante la vigencia del Código Civil de Vélez Sarsfield, los contratos de cajas de seguridad no estaban taxativamente regulados. Hoy el panorama es otro.

Desde la entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial, los *servicios de cajas de seguridad* están regulados en los artículos 1413 a 1417, parágrafo 5°, dentro del Capítulo 12 de los Contratos Bancarios, Título IV de los Contratos en Particular, del Libro Tercero de los Derechos Personales. Entendemos que sus normas pueden ser aplicadas como complemento del sistema de responsabilidad del hotelero ante la pérdida, hurto o robo de los efectos del viajero, y en el caso obvio y puntual de que existan cajas de seguridad, tanto en habitaciones como general del hotel. Pero debe hacerse la aclaración siguiente: *el sistema de responsabilidad del hotelero tiene fundamento en el contrato de hospedaje* -no definido por la legislación positiva argentina- y no en los contratos accesorios al principal, como pueden ser el de garaje, el de cajas de seguridad o el de suministro. Por ello, en el desarrollo del presente artículo se debe tener en cuenta que *siempre asignamos el carácter accesorio y/o complementario*, a las normas que regulan el contrato de cajas de seguridad respecto del contrato de hospedaje y el sistema de responsabilidad que afronta el hotelero, con fundamento en éste último.

Tampoco debe perderse de vista la gran influencia que ha tenido en las últimas dos décadas el desarrollo del *derecho consumeril* desde la sanción de la Ley 24.240 y sus actualizaciones, en el mundo jurídico y puntualmente en la hotelería. Razón suficiente, para tener presente que el rigor con el cuál se debe apreciar la responsabilidad del hotelero, se ha acentuado.

Ahora bien, en primer lugar, creo que no está de más recordar, a hoteleros y huéspedes, que *el pasajero que trajera efectos de gran valor, que comúnmente no suelen llevar consigo los viajeros, deberá comunicarlo al personal de recepción del hotel, y ante la requisitoria del mismo para que el viajero lo exhiba, éste deberá hacerlo, bajo pena de no responder el hotel por la pérdida de tales efectos*. Y esto es un principio de aplicación general para la actividad

hotelera, que ya lo era en la anterior legislación y lo sigue siendo en la actualidad.

Es prudente advertir que en *el contrato de cajas de seguridad, la obligación de vigilancia a cargo del que ofrece el servicio forma el centro, el alma, del mismo y, por ello, su transgresión equivale a un completo incumplimiento del citado servicio*¹. Y el servicio de caja de seguridad forma parte, en muchos casos, del entramado general del hospedaje.

2.- La norma del artículo 1372. Inclusión de las cajas de seguridad

El principio de *mostrar efectos de valor...* consagrado desde hace tiempo por nuestra legislación civil (Artículo 2235 del anterior Código Civil) y actualmente, bajo la nueva normativa de fondo unificada, presenta alguna particularidad novedosa. Veamos.

En efecto, ahora, con el nuevo CCC se introduce la mención a las *cajas de seguridad*, y así el 1372 dice: “*Cosas de valor. El viajero que lleve consigo efectos de valor superior al que ordinariamente llevan los pasajeros debe hacerlo saber al hotelero y guardarlos en las cajas de seguridad que se encuentren a su disposición en el establecimiento. En este caso, la responsabilidad del hotelero se limita al valor declarado de los efectos depositados.*”

La nueva norma del Art. 1372 que introduce la figura de la caja de seguridad, no hizo más que recoger los usos y costumbres hoteleras, y que no estaba presente en el Código de Vélez por razones obvias, ya que el Art. 2235 referido a efectos de valor, provenía del Derecho Romano (de las Partidas y el Digesto), y del Código de Chile, y las cajas de seguridad como un servicio accesorio al hospedaje, son relativamente modernas, empezando a ofrecerse como servicio de forma masiva y en determinadas categorías de establecimientos, en la segunda mitad del Siglo XX –especialmente las que se instalan en las propias habitaciones-.

Otra observación tiene que ver con la redacción usada para la acción que desarrolla el pasajero ante el hotelero, referida a los objetos de valor que trae consigo: **debe** hacerlo saber. Está claro que no es facultativo sino imperativo; es un deber del pasajero y ante el incumplimiento de tal deber cede la responsabilidad del hotelero, quedando liberado en principio, excepto que se demostrara su culpa, dolo o caso fortuito o fuerza mayor ajeno a la actividad.

Hasta aquí, entendemos que la letra del propio Art. 1372 despeja posibles dudas, en el sentido

¹ Código Civil y Comercial de la Nación: ARTÍCULO 1413.- Obligaciones a cargo de las partes. El prestador de una caja de seguridad responde frente al usuario por la idoneidad de la custodia de los locales, la integridad de las cajas y el contenido de ellas, conforme con lo pactado y las expectativas creadas en el usuario. No responde por caso fortuito externo a su actividad, ni por vicio propio de las cosas guardadas.

que la responsabilidad del hotelero tiene un límite concreto: el valor declarado por el propio pasajero. Y es claro que debe ser así; quien declara un valor determinado no puede luego, pretender que se le restituya un valor mayor, ya que estaríamos ante un caso de enriquecimiento sin causa.

3.- Negativa a recibir

El Art. 1373 le otorga al hotelero la *facultad de negarse a recibir los efectos* cuando tales efectos fueran:

a). excesivamente valiosos, con una condición interesante y que es consecuencia de la jurisprudencia que comenzó allá por la década del sesenta: *lo excesivamente valioso debe entenderse en función de la importancia del establecimiento.*

b). su guarda causa molestias extraordinarias, lo que no implica necesariamente que sean de gran valor, sino que por ejemplo, sean de dimensiones que impiden su guarda, o su guarda en condiciones de seguridad para el hotel y sus pasajeros o para la propia cosa, o que por sus características físicas, o estructurales no se las pueda conservar o albergar, etc.

Así la norma expresa: “*Artículo 1373. Negativa a recibir. Si los efectos de los pasajeros son excesivamente valiosos en relación con la importancia del establecimiento, o su guarda causa molestias extraordinarias, los hoteleros pueden negarse a recibirlos.*”

En tal sentido en “*Somoza c. Punta Sabioni*” encontramos un criterio ilustrativo: “*la obligación de dar a conocer o de mostrar los objetos de gran valor que el viajero dice transportar, constituye un medio para que el dueño del hotel pueda adoptar las precauciones exigidas para la custodia de esa clase de cosas. Como es sabido, existen disímiles interpretaciones doctrinarias sobre cuáles son esos efectos de gran valor, que además tienen que ser inusual al equipaje regular de un viajero. A fin de poder determinar qué objetos revisten tal carácter, este Tribunal considera que dicha norma debe ser interpretada teniendo en consideración las circunstancias del caso concreto. Así, el valor material de la cosa, o la cantidad de dinero introducida en el hotel, las circunstancias personales del huésped y el “tamaño o categoría de la posada” son los elementos básicos a valorar en conjunto para determinar si esos efectos se deben considerar regulares o usuales a los niveles normales de seguridad y prevención exigibles a ese hotelero o si, por el contrario, debieron ser denunciados ante él para que pueda cuidarlos en modo más seguro, atento a que superan o son extraordinarios al nivel medio de su clientela habitual (conforme Augusto Belluscio, Eduardo Zannoni; “Código Civil y leyes*

complementarias. Comentado, anotado y concordado” Tomo 9, Ed. Astrea, Buenos Aires, 2004)²

4.- Cláusulas que limitan la responsabilidad

Las cláusulas que excluyen o limitan la responsabilidad de los hoteleros se tienen por no escritas, según lo establece el Art. 1374, con la salvedad allí expresada respecto de la situación de los Arts. 1372 (objeto de mucho valor) y 1373 (negativa a recibir). Además, el Art. 37, Inciso a) de la Ley de Defensa del Consumidor, N.º 24.240 y sus reformas lo tiene expresamente prohibido, y expresa que: “Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) Las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños...”

5.- Cajas de seguridad individuales instaladas en las habitaciones y de uso exclusivo del cliente (Sustracción de efectos dentro de la habitación que cuenta con caja de seguridad)

¿Qué sucede cuando el pasajero denuncia la sustracción de efectos que tenía guardado en la caja de seguridad de su habitación?

El hotelero tiene una responsabilidad de tipo objetivo y en razón de ella, le será muy difícil eximirse de responder por los efectos que pudiesen haber desaparecido. Tiene a su favor el hecho de que la combinación la posee el pasajero y en su contra, que el hotel cuenta con llave maestra. Pero más allá de las situaciones de hecho, la normativa lo podrá excusar de responder solamente cuando pueda probar la culpa o dolo del pasajero o un caso fortuito o fuerza mayor ajeno a la actividad hotelera.

Con respecto a la utilización de una llave maestra para la apertura de una caja de seguridad dentro de una habitación, veamos un caso paradigmático en el que el hotel procedió a la apertura, no habiéndolo pedido el huésped, como ocurrió en “*Benfield c. Plaza Real*”³, cuando la pericia informática estableció que la caja de seguridad fue abierta con la llave maestra del hotel, un minuto después de que la mujer la hubiera cerrado con su llave de cliente, por lo que se atribuyó responsabilidad al establecimiento hotelero sobre el faltante de dinero denunciado.

Agreguemos también, que el hotelero responderá, si la caja de seguridad mostrara signos de haber sido violentada.

Por lo tanto, el hotelero no podrá eximirse de responsabilidad si no prueba con fundamentos concretos y convincentes por qué procedió a la apertura de una caja de seguridad dentro de una habitación, y si no logra hacerlo responderá de manera objetiva: “*Corresponde rechazar la*

² “Somoza, Celso y Otro c/ Punta Sabioni S.R.L. y Otro s/ Ordinario”, SUMARIO DE FALLO, 3 de Abril de 2012

³ “Benfeld, Helena E. c/ PLAZA REAL S.A.” s/ Queja por Denegación del Recurso de Inconstitucionalidad, Sentencia. Corte Suprema de Justicia, 14/6/2011.

queja interpuesta, desde que la demandada no logra demostrar la configuración de algún vicio con entidad suficiente como para lograr la descalificación constitucional de la sentencia impugnada, en la que la Sala concluyó -luego de un pormenorizado análisis de las pruebas incorporadas a la causa y las particulares circunstancias del caso- que **la accionada resultaba civilmente responsable por la injustificada apertura de la caja de seguridad del hotel**, sosteniendo que el factor de atribución de la responsabilidad del hotelero en supuestos como el de autos es objetivo y pesa sobre éste la carga de la prueba de las eximentes que indica”.⁴

6.- Caja de seguridad central, en la que el hotelero introduce los objetos que le han sido confiados en custodia por el viajero (Sustracción de efectos de la caja de seguridad general del hotel)

Aquí no caben dudas: responde el hotelero. Claramente es una aplicación del último párrafo del Art. 1372: “En este caso, la responsabilidad del hotelero se limita al valor declarado de los efectos depositados”, en donde se establece además, el límite de la responsabilidad. Asimismo, el segundo párrafo del Art. 1414 establece que “Es válida la cláusula de limitación de la responsabilidad del prestador hasta un monto máximo sólo si el usuario es debidamente informado y el límite no importa una desnaturalización de las obligaciones del prestador”.

Se ha dicho que: “La custodia de las cosas que introduce el huésped en el hotel es un elemento esencial del contrato de hospedaje y por ello la responsabilidad del posadero (contractual y objetiva) se extiende a todo daño o pérdida que sufran los efectos de los viajeros. Por ende, la suma en efectivo -que los huéspedes depositaron en la caja de seguridad y que fuera sustraída- se aprecia razonable y ante la falta de elementos probatorios que permitan eximir de responsabilidad al hotelero debe prosperar el reclamo a que se le reintegre esta suma. En cambio, distinta suerte correrá el pedido de resarcimiento por las joyas, ya que no se acreditó el valor de las alhajas ni que las hubieren llevado al viaje”⁵

La responsabilidad del posadero se extiende a todo daño o pérdida que sufran los efectos de los viajeros, es decir, que responde tanto por el deterioro de los mismos como por su destrucción o desaparición. Se trata de una responsabilidad contractual de carácter objetiva, de la cuál sólo puede eximirse acreditando el caso fortuito o fuerza mayor, extraños a su actividad, o culpa de la víctima (conforme Alberto J. Bueres, Elena I. Highton, “Código Civil y normas complementarias. Análisis doctrinario y jurisprudencial” Tomo 4 E, Ed. Hammurabi, Buenos Aires, 2003).

4 “Benfeld, Helena E. c/ PLAZA REAL S.A.” s/ Queja por Denegación del Recurso de Inconstitucionalidad, Sentencia. Corte Suprema de Justicia, 14/6/2011.

5 “Somoza, Celso y Otro c/ Punta Sabioni S.R.L. y Otro s/ Ordinario”, SUMARIO DE FALLO, 3 de Abril de 2012

Y agregamos que se aplica también el Art. 1413, ya que el hotelero debe responder por la idoneidad de la custodia de los locales, la integridad de las cajas y el contenido de ellas.

7.- Sustracción de efectos en sitios abiertos al público dentro del hotel

En este caso creemos conveniente diferenciar entre dos supuestos.

a) *El primer supuesto*, cuando el damnificado por la sustracción de efectos es un tercero, es decir, cuando el damnificado no está alojado en el hotel. Con el Código de Vélez había una solución que estaba prevista en el antiguo Art. 2233 que decía “*La responsabilidad impuesta a los posaderos no se aplica ... respecto de los viajeros que entren en las posadas sin alojarse en ellas*”, por lo que en principio nada podría reclamar al hotel (excepto que concurrieran elementos extraños al hecho en sí, como por ejemplo, que se demostrara complicidad del hotelero o personal a su cargo con los autores del hecho). Éste artículo no ha tenido continuidad en el actual Código Unificado, sin embargo, nos inclinamos por mantener el criterio interpretativo de la antigua norma para solucionar casos similares.

b) *El otro supuesto*, es que el perjudicado por el robo de sus efectos sea un pasajero, y en tal caso entendemos que como antes se aplicaba el Art. 1118 del antiguo Código Civil que disponía: “*Los dueños de hoteles, casas públicas de hospedaje y de establecimientos públicos de todo género, son responsables del daño causado por sus agentes o empleados en los efectos de los que habiten en ellas, o cuando tales efectos desapareciesen, aunque prueben que les ha sido imposible impedir el daño*”, ahora el principio rector que ha de aplicarse está consagrado en el actual Artículo 1370 que establece la regla general de responsabilidad: “*Responsabilidad. El hotelero responde al viajero por los daños y pérdidas sufridos en: a) los efectos introducidos en el hotel; b) el vehículo guardado en el establecimiento, en garajes u otros lugares adecuados puestos a disposición del viajero por el hotelero*” .

Así se ha dicho “*Si el damnificado no advirtió al portero del hospedaje de la existencia de "efectos de gran valor" en el bolso que le fue hurtado, rige lo dispuesto por la parte final del art. 2235 del C Civil. Es decir, el posadero no es responsable de su pérdida*”⁶

Se incorpora en el inciso b) la *responsabilidad emanada del contrato de garaje*, como un accesorio del contrato de hospedaje. Aquí cabe aclarar que el principio rector en la materia, era el de responder por el vehículo y las partes fijas del mismo, pero no por los objetos dejados

⁶ “Visovatti c. Sheraton Hotel s/ Daños y Perjuicios”, CNAC, Capital Federal, Sala C, 17 de marzo de 1992, Id. Infojus FA92020205

dentro del rodado (Arg. del actual Art. 1371 *in fine*) y las partes fácilmente removibles. Así la sustracción de un objeto dejado en el interior del rodado que no implique la rotura de vidrios o forzado de cerraduras quedaba excluida de la responsabilidad del hotelero. Y conforme al 1371 última parte sigue siendo así.

Sin embargo hay una norma que plantea un conflicto. El Art. 1375. que estipula en el último párrafo: ***“La eximente prevista en la última frase del artículo 1371 no rige para los garajes, lugares y playas de estacionamiento que prestan sus servicios a título oneroso”***. Aquí cabe preguntarse si al servicio accesorio de garaje que brinda el hotelero se le aplica éste criterio o por el contrario, se sostiene que el servicio de garaje se brinda de manera *gratuita o de cortesía y en consecuencia sí rige la eximente, por lo que el hotelero no deberá responder por la sustracción de efectos sueltos dentro del automotor.*

Nuestra opinión se inclina por considerarlo oneroso y por lo tanto no excluir al hotelero de la obligación de responder en caso de sustracción de objetos que estuvieran en el vehículo estacionado, en el garaje del hotel o en lugar apartado pero al servicio del mismo. Ello porque consideramos que dentro de la tarifa está incluido el servicio de garaje. Inclusive, aún hay hoteles que cobran más una habitación “con cochera” que sin ella.

Agregamos para completar la idea que por supuesto, si hay rotura de cristales, o daños en cerraduras, puertas, o se produce la sustracción de ruedas del automotor, etc. el hotelero debe responder.

Cuando se producen daños en el automotor del pasajero: *“Quien organiza un servicio de guarda de vehículos es responsable desde el momento en que los mismos ingresan en la órbita de su dirección como consecuencia de la aceptación del contrato, siendo inaceptable la distinción, en orden a la responsabilidad del empresario, según sea el cliente el que estaciona el vehículo o la maniobra se deja librada a los encargados de la playa”*⁷.

Y el Nuevo Código al regular las eximentes establece que *“El hotelero no responde si los daños o pérdidas son causados por caso fortuito o fuerza mayor ajena a la actividad hotelera”* en el Art. 1371, agregando finalmente que *“Tampoco responde por las cosas dejadas en los vehículos de los viajeros”*, como vimos más arriba.

8.- Consideraciones finales

A modo de breve reseña señalamos algunos aspecto puntuales de la temática, que amerita un trabajo más extenso, pero que al menos por ahora nos servirán de guía.

- El principio general que debemos considerar al tratar el tema de los efectos que quedan en custodia dentro de un establecimiento hotelero o bajo la órbita de su personal aunque sea fuera del establecimiento, es el de la *responsabilidad objetiva*.
- Las excepciones están previstas en el propio Código y son muy puntuales: caso fortuito o fuerza mayor ajenos a la actividad hotelera; cosas de valor; negativa a recibir; dolo o culpa del pasajero.
- Tanto en el servicio de cajas de seguridad en la habitación como en el general del hotel, la responsabilidad del hotelero es de tipo contractual y objetiva, aunque en el segundo caso, la apreciación es más rigurosa ya que los efectos quedan en un sitio, en el cuál el acceso es privativo del hotelero y solamente luego de ser requerido por el pasajero, éste puede acceder. En tanto que en las cajas de seguridad que están dentro de las habitaciones, el huésped tiene acceso directo mediante llave o combinación de seguridad. El pasajero en ese caso carga con una mayor esfera de libertad de acción y por ende debe ser apreciada su conducta con más rigurosidad por los jueces a la hora de merituar la prueba.
- La Ley de Defensa del Consumidor es plenamente aplicable al contrato de hospedaje y por lo tanto hay que tener presente a la hora de interpretar los hechos producidos en un establecimiento hotelero, que ante la duda se debe estar siempre conteste a la interpretación más favorable al consumidor, en nuestro caso, el huésped.
- Respecto del conflicto que se observa entre el Art. 1371 última parte y el 1375 segundo párrafo, nos inclinamos por interpretar que el Art. 1375 que establece la responsabilidad para garajes y playas de estacionamiento que realizan la actividad de forma onerosa, debe ser asimilado a la actividad del hotel, que brinda el servicio como un complemento del contrato de hospedaje, no lo hace de manera gratuita y por lo tanto debe responder por los efectos dejados en el automóvil. Además tiene plena aplicación la Ley de Defensa del Consumidor con normas de orden público, que no pueden ser dejadas de lado por los particulares y son de aplicación obligatoria por los jueces. En definitiva entendemos que el hotelero también responde por los objetos dejados en el vehículo, pero pudiendo aplicarse el *criterio de la exhibición del Art. 1372*, por las particularidades que presenta dejar un automóvil en custodia, en el que pueden introducirse efectos de gran porte y también de mucho valor.
- Respecto de la aplicación supletoria o complementaria de las normas del contrato de

caja de seguridad bancaria a las cajas de seguridad en los hoteles, debe tenerse siempre presente, que éstos últimos establecimientos tienen por finalidad principal el aposento y descanso de los huéspedes, mientras que los bancos brindan esencialmente seguridad a los clientes para que depositen y guarden dinero y efectos. Por tal razón, debe interpretarse con menos rigurosidad la responsabilidad del hotelero frente al huésped que la del banquero frente al cliente en lo atinente al servicio de cajas de seguridad.

2012 “Somoza, Celso y Otro c/ Punta Sabioni S.R.L. y Otro s/ Ordinario”, SUMARIO DE FALLO, 3 de Abril de
Id SAIJ: SUN0019157

** Gustavo Néstor Fernández*

Abogado UBA

Secretario del Instituto de Derecho del Turismo del Colegio de Abogados de Rosario

Miembro de la Asociación Argentina de Derecho del Turismo

Miembro de la Sociedad Iberoamericana de Derecho del Turismo

Director del portal especializado Turismo y Derecho

Profesor del Posgrado de Empresas y Emprendimientos Turísticos de la UNR