

La responsabilidad bancaria en el contrato de locación de caja de seguridad

Sebastián Sirimarco

I. Introducción [\[arriba\]](#)

Mediante el presente informe, pretenderemos analizar la responsabilidad de las entidades financieras emergente de la relación negocial habida con sus clientes en torno al contrato de caja de seguridad.

En efecto, por sus notas características, el precitado contrato, parece apartarse del régimen general de atribución de responsabilidad, prueba del daño y extensión del resarcimiento, predominante en el resto de las convenciones bancarias.

Desde esa perspectiva y partiendo de un conocimiento previo de los caracteres y obligaciones que se desprenden del mencionado negocio jurídico, habrá de ponerse de resalto la relevancia de preservar el equilibrio de las contraprestaciones y atender a su causa fin, para que, en su ejecución forzosa, no se pierda de vista el objeto que las partes tuvieron en miras al contratar.

II. Presupuestos [\[arriba\]](#)

Es menester destacar que la contratación bancaria no se encuentra excluida del régimen general de responsabilidad civil.

En este sentido afirma Eduardo Barbier que la responsabilidad emergente de una trasgresión bancaria pertenece al derecho común y se rige por los principios genéricos contenidos en el Código Civil.[1]

De este modo, encontraremos en esta materia, los presupuestos tradicionales para la configuración de la responsabilidad civil: antijuridicidad, factor de atribución, nexo de causalidad y daño.

Empero, Bonfanti reduce dichos presupuestos a la trilogía integrada, por la culpa de la entidad financiera, el perjuicio para el damnificado y por último la relación causal entre la culpa y el perjuicio. [2]

Lo cierto es que la antijuridicidad implica en el caso el incumplimiento del contrato. Para establecer ello, es dable determinar si la obligación del banco es de medios o de resultado.

Existe consenso mayoritario en que la obligación del Banco en este tipo de contrato es de resultado, por cuanto el cliente al abonar el canon locativo y dejar sus bienes en la caja de seguridad pretende en contraprestación que éstos le sean custodiados y protegidos a fin que no sean dañados, hurtados o robados, respetándose a su vez, la privacidad de su contenido[3].

En ciertos casos[4], se ha evaluado la suficiencia y efectividad de las medidas de seguridad adoptadas por el Banco para la custodia de las cajas de seguridad, no obstante lo cual compartimos el criterio que sostiene la irrelevancia de dicho examen, habida cuenta que al tratarse de una obligación de resultado, el factor de

atribución deviene objetivo e inocuo el grado de diligencia alcanzado por la entidad financiera[5].

Lo expuesto conlleva que, para deslindarse de responsabilidad, el Banco tiene que poder comprobar que el daño se produjo por caso fortuito o fuerza mayor, ya que el factor de atribución del caso resulta objetivo[6].

En este sentido, se sostuvo que "...el deber de custodia y conservación asumido por el Banco constituye una obligación de resultado..."[7].

En la misma inteligencia: "La entidad financiera demandada es responsable por el faltante de joyas depositadas en una caja de seguridad, pues dada su condición de alta profesionalidad, debió asegurar el cumplimiento de la obligación de resultado que asumió, esto es, preservar el contenido que el cliente depositó en el cofre que se pone a su disposición, en un ámbito de privacidad que habrá de resguardarse tanto como la seguridad que se procura"[8].

III. Cláusulas limitativas de responsabilidad [\[arriba\]](#)

Compartimos con Moeremans que las mismas deben considerarse como no escritas a tenor de lo dispuesto por el art. 37 apartados a) y b) de la Ley N° 24.240[9].

En efecto, su inclusión implicaría no solo una desnaturalización del contrato, sino que además frustraría la finalidad perseguida por el cliente, dejando sin contenido el equilibrio de las contraprestaciones o sinalagma contractual.

Así lo ha reputado la jurisprudencia al señalar: "Es ineficaz la cláusula incluida en el contrato de caja de seguridad que exime al banco de responsabilidad por el robo o pérdida de las cosas bajo su custodia, pues al exonerarlo de su obligación de conservar la integridad de la caja y los bienes depositados en ella, desnaturaliza una de las prestaciones tipificantes del negocio jurídico"[10].

En sentido conteste, Garrigues opina que las cláusulas que declinan responsabilidad por el contenido de la caja a favor del Banco carecen de sentido, si el cliente puede demostrarlo[11].

En cuanto a las estipulaciones que prevean la limitación del daño a reparar, serían también ineficaces por contravenir lo normado en el art. 37 inciso a) de la ley 24.240, toda vez que se trata de una relación de consumo[12]. Vale decir que no solo deberá tenerse por no escrita la convención que excluya totalmente la responsabilidad, sino también la que la restrinja ya sea en su quantum o para supuestos de daños personales[13] o materiales.

Avala esta postura BARBIER, argumentando que, por las notas típicas del servicio que debe brindar el Banco, dichas contingencias deben ser asumidas por el mismo por formar parte del riesgo empresario y porque, de lo contrario, penalizarían abusivamente la posición del usuario respecto de la que ocupa el Banco. (BARBIER, ob. cit. p. 1316).

IV. Prueba del daño [\[arriba\]](#)

Tal como se expuso precedentemente, tratándose de una obligación de resultado la que pesa en cabeza del Banco, este solo se podría liberar de responsabilidad

demostrando la ruptura en el nexo causal, ya sea por caso fortuito o de fuerza mayor.

De modo tal, la carga de la prueba de tales extremos es de la propia entidad financiera.

No obstante ello, la acreditación de la extensión del daño recae en el usuario, toda vez que éste es el único que conoce el contenido de la caja de seguridad y, por lo tanto, el que en mejores condiciones de probarlo se encuentra.

Desde esa perspectiva, dadas las características de estricta privacidad en la que se llevan a cabo la entrega de los bienes al Banco, la mentada carga procesal atribuida al cliente no resulta menor, razón por la cual la jurisprudencia ha sostenido: "Exigir al demandante una prueba rigurosa e inequívoca sobre la veracidad del contenido de la caja de seguridad, se le impondría una carga cuyo cumplimiento sería virtualmente impracticable, dado que normalmente los depósitos en dichos compartimientos se realizan en condiciones de absoluta privacidad. En razón de ello la prueba de presunciones adquiere un valor fundamental que, junto con la prueba directa que pueda reunirse, debe ser valorada con base a los criterios de credibilidad y razonabilidad del reclamo, procurando formar convicción mediante una disminución del margen de duda, antes que exigir una acabada y completa comprobación, que como quedó dicho resultaría inalcanzable"[14].

Con el mismo criterio, también se ha destacado: "Resulta improcedente exigir al peticionante del resarcimiento por violación de una caja de seguridad una prueba rigurosa e inequívoca sobre la veracidad del contenido que ha sido sustraído, pues, recaería sobre el invocante del hecho una carga cuyo cumplimiento sería virtualmente imposible, dada la ausencia de exteriorización que se sigue respecto de los objetos ingresados en ese lugar"[15].

Es por ello que debe consagrarse en el caso una admisibilidad probatoria amplia, basada también en indicios y presunciones que, conforme a la sana crítica, coadyuven al magistrado a formar convicción al respecto.

En este orden de ideas, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha proclamado: "La naturaleza de los hechos excluye ... la prueba directa acerca de la introducción, existencia y no retiro de efectos o valores, por lo cual la demostración debe hacerse sobre otros hechos que permitan presumirlos". Es dable destacar que el Alto Tribunal tuvo en cuenta para resolver una serie de presunciones basadas en el sentido común, como ser que no resulta habitual que una persona deje una importante cantidad de joyas personales ni parte de sus ahorros en moneda extranjera en el colchón, ni que contrate el servicio de la caja de seguridad durante catorce años para mantenerla vacía, ni resulta anormal o inusual mantener inactiva una razonable cantidad de billetes de moneda extranjera. Agregó, también que la circunstancia de haber denunciado el robo al día siguiente de haberlo conocido otorga algún grado de certeza, veracidad, y espontaneidad a la denuncia de la existencia de los faltantes[16].

Es necesario considerar que el Banco debe colaborar en la acreditación del contenido de la caja de seguridad, no bastando la mera negativa de los hechos invocada por el demandante.

Cabe hacer mención que, para el caso que el Banco hubiera decidido invertir contractualmente la carga de la prueba, dicha cláusula deberá tenerse por no escrita en orden a lo normado por el artículo 37 inciso c) de la Ley N° 24.240.

V. Robo o hurto de la caja de seguridad [\[arriba\]](#)

Tampoco esta circunstancia constituye un caso de fuerza mayor que permita eximir de responsabilidad al Banco.

Así lo ha reputado mayoritariamente la jurisprudencia al poner de resalto: "...la pérdida del contenido de la caja de seguridad producida por robo no configura un supuesto que exima de responsabilidad al banco puesto que, precisamente, en evitar esa eventualidad consiste el servicio prestado y por esa razón los clientes concurren a depositar sus objetos de valor en cajas de seguridad, en lugar de guardarlas en sus domicilios..."[17].

Ello por cuanto, el factor de atribución de responsabilidad es objetivo y el caso fortuito o de fuerza mayor extraño debe ser necesariamente extraño al servicio prestado[18].

En concordancia con lo expuesto, la jurisprudencia remarcó: "...la pérdida del contenido de la caja de seguridad producida por robo no configura un supuesto que exima de responsabilidad al banco, puesto que, precisamente, en evitar esta eventualidad consiste el servicio prestado y por esa razón los clientes concurren a depositar sus objetos de valor en caja de seguridad, en lugar de guardarlas en sus domicilios"[19].

VI. Resarcimiento del daño moral [\[arriba\]](#)

La jurisprudencia ha admitido este concepto al momento de establecer el alcance de la reparación del cliente bancario en caso de robo o hurto de los objetos consignados en la caja de seguridad.

Así ha destacado: "Corresponde otorgar indemnización por daño moral al cliente de una entidad bancaria cuyos bienes depositados en una caja de seguridad fueron hurtados, toda vez que, la circunstancia de que ésta hubiera sido violentada, resulta un hecho capaz por sí mismo de generar una alteración emocional"[20].

Del mismo modo: "Es procedente el reclamo de indemnización del daño moral sufrido como consecuencia del robo de una caja de seguridad contratada en un banco, pues se trata de un hecho por sí mismo capaz de generar una alteración emocional"[21].

Consideramos razonable la procedencia de dicho rubro, atento deviene en una justa composición por las alteraciones espirituales que padece el cliente al verse privado de sus bienes confiados al Banco, respecto de los cuales pueden atribuírseles un valor emocional que excede el de comercialización. Razón por la cual deberá evaluarse, para su determinación, las condiciones particulares del usuario en cada caso concreto.

VII. Intereses moratorios [\[arriba\]](#)

Compartimos con Moeremans que ante el desapoderamiento de los bienes, el deber de restituir los mismos bienes consignados por el cliente ante su requerimiento, para cosas no fungibles, se sustituye por la de pagar el su valor[22].

Ello así se advierte que, prima facie, esta obligación es indeterminada, porque únicamente el cliente conoce su contenido y no el Banco obligado.

De modo tal, para que la entidad financiera sea constituida en mora, debe ser intimada por el usuario a que indemnice el daño sufrido individualizando los bienes sustraídos y su valor.

En este orden, la jurisprudencia reputó: “La sustracción de los dólares estadounidenses guardados en una caja de seguridad implica un incumplimiento contractual que da lugar no sólo a la obligación del banco de restituir igual cantidad de la misma moneda existente en la caja al momento del ilícito, sino también la obligación de pagar los daños y perjuicios sufridos, los que se encuentran constituidos por los intereses moratorios que resarcen la no disponibilidad de la moneda extranjera”[23].

VIII. Conclusiones [\[arriba\]](#)

En virtud de lo expuesto podemos considerar que de las obligaciones de las partes emergentes del contrato de caja de seguridad se desprende el régimen de responsabilidad civil aplicable.

En efecto, el deber de colaboración del cliente y su aptitud probatoria, en orden al conocimiento exclusivo que le confiere la privacidad del servicio, le impone una mayor exigencia con relación la acreditación del daño sufrido ante la transgresión bancaria, contando para ello con la mayor amplitud de medios que la ley provee.

En contrapartida, la relevancia de la obligación de custodia en cabeza de la entidad financiera, le atribuye el carácter de resultado y, consecuentemente, el factor de atribución objetivo que elimina toda consideración acerca de la diligencia asumida por el Banco para el cumplimiento de dicha deuda.

Compartimos asimismo que este tipo de contratación se encuentra inmersa en una relación de consumo, razón por la cual resulta aplicable la tutela de orden público del usuario que prevé la Ley N° 24.240.

Finalmente adherimos a la postura que, siguiendo los lineamientos de nuestro Código Civil, propicia la reparación íntegra del daño acaecido, contemplando en ella el resarcimiento por el padecimiento moral y la demora en el cumplimiento de las obligaciones adeudadas.

[1] Barbier Eduardo Antonio, Contratación bancaria, Tomo I, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2002.

[2] Bonfati Mario, Contratos Bancarios, Ed. Abeledo Perrot, Buenos Aires, 1993.

[3] “El deber de guarda y custodia que surge del contrato de caja de seguridad

debe cumplirse en condiciones de confidencialidad y secreto, a punto tal que también es obligación del banco proporcionar un lugar reservado para la apertura de la caja por el titular” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala D, Barmaymon, Raúl Norberto y otros c. Banco Itaú Buen Ayre S.A., 16/03/2009).

[4] “La entidad financiera demandada es responsable por el hurto de los bienes depositados por el actor en una caja de seguridad, en tanto, se acreditó la inobservancia del procedimiento vigente para aquellas y que el ilícito se perpetró por el incumplimiento de su parte del deber de custodia” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, Alurralde, Carolina Inés y otros c. HSBC Bank Argentina S.A., 13/09/2010).

[5] “La discusión en torno a si las medidas de seguridad adoptadas por el banco cumplían con las mínimas requeridas por la autoridad de contralor para la habilitación de bancos y cajas de seguridad y qué peritaje ha de tenerse en consideración para fallar en un sentido u otro resulta irrelevante, pues la obligación del banco es de resultado y su incumplimiento lo hace responsable por el contenido de los cofres que debió custodiar” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala C, Cisnero De Nanni, Norma B.A. c. Banca Nazionale Del Lavoro S.A., 13/11/2009).

[6] “El contrato de caja de seguridad comprende una obligación de resultado, en virtud de la cual se configura un supuesto de responsabilidad objetiva de la cual sólo puede librarse acreditando la concurrencia de un caso fortuito o de fuerza mayor, o el hecho de un tercero por quien no debe responder” (Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil y Comercial Federal, sala II, Milman, Ana c. Banco de la Nación Argentina, 27/05/2010).

[7] CNCom., sala C, Simao de Bosico, Elena M. c. Banco Mercantil Argentino S.A. s/ordinario, 23/03/98.

[8] Cámara de Apelaciones en lo Civil, Comercial y Contenciosoadministrativo de 2a Nominación de Río Cuarto, Monlezun de Lagioia, Lucía Irene c. Banco de Galicia, 07/10/2010.

[9] Cfr. Moeremans, Daniel E., Publicado en: RCyS 2011-II, 3.

[10] Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Pergamino, Soto, Lorena Andrea por sí y en rep.de su hermana menor y otro c. Banco de la Provincia de Bs.As., 18/06/2009.

[11] Garrigues, Contratos bancarios, 2ª ed., Madrid, 1975, p. 462.

[12] “El banco demandado no puede limitar su responsabilidad por la sustracción de los dólares contenidos en una caja de seguridad, con fundamento en la existencia de una desproporción entre el canon abonado por el cliente por el uso del cofre y el monto de los bienes sustraídos en tanto, ello implica simplemente la expresión de la propia torpeza empresario-profesional en la fijación del precio del servicio que presta con una finalidad eminentemente lucrativa” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Pergamino, Soto, Lorena Andrea por sí y en rep.de su hermana menor y otro c. Banco de la Provincia de Bs.As., 18/06/2009).

[13] “Es procedente condenar al banco demandado a abonar a los depositantes, cuyos bienes –en el caso, dólares estadounidenses– fueron sustraídos de una caja de seguridad, una indemnización en concepto de daño moral puesto que esa violación y saqueo resulta un hecho idóneo para generar una honda y significativa alteración emocional, no sólo en virtud del quebrantamiento de la confianza y seguridad frustradas, sino también por la pérdida de las expectativas que normalmente cualquier cliente tiene colocadas en ese dinero, como un reaseguro contra cualquier infortunio futuro” (Cámara de Apelaciones en lo Civil y Comercial de Pergamino, Soto, Lorena Andrea por sí y en rep.de su hermana menor y otro c. Banco de la Provincia de Bs.As., 18/06/2009).

[14] CNCom., sala C, Simao de Bosico, Elena M. c. Banco Mercantil Argentino S.A. s/ordinario, 23/03/98.

- [15] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, Alurralde, Carolina Inés y otros c. HSBC Bank Argentina S.A., 13/09/2010.
- [16] C.S.J.N., Sontag, Bruno y otro c. Banco de Galicia y Buenos Aires, 05/04/2005).
- [17] CNCom., sala C, Simao de Bosico, Elena M. c. Banco Mercantil Argentino S.A. s/ordinario", 23/03/98.
- [18] Cfr. BARBIER, El contrato de caja de Seguridad y las cláusulas exonerativas, LA LEY, 1994-E, 1302 y sigtes.
- [19] CNCom., sala C, Simao de Bosico, Elena M. c. Banco Mercantil Argentino S.A. s/ordinario, 23/03/98.
- [20] Cámara Nacional de Apelaciones en lo Comercial, sala B, Alurralde, Carolina Inés y otros c. HSBC Bank Argentina S.A., 13/09/2010.
- [21] CNCom., sala B, in re: Quisquisola, Roberto H. y otro c. Banco mercantil Argentino S.A., 04/10/1996.
- [22] Moeremans, Op. Cit.
- [23] Cámara 3a de Apelaciones en lo Civil, Comercial, Minas, de Paz y Tributaria de Mendoza, Formica, Walter Luis y ots. c. Banco Río S.A., 12/05/2009.