

Responsabilidad legal de los Bancos en el contrato de servicio caja de seguridad

Notas a la luz de la jurisprudencia y el Código Civil y Comercial de la Nación

María Sol Blanco Granada

I. A modo de introducción [arriba] -

Antes de desentrañar la responsabilidad legal que le corresponde a los bancos frente al usuario bancario, me veo obligada a mencionar que el contrato de servicio caja de seguridad fue históricamente un contrato no regulado legalmente, con los consecuentes debates que ello trajo a la hora de expedirse sobre su naturaleza jurídica -cuestión que no es objeto del presente análisis y que ha devenido en abstracta-, hasta la llegada del Código Civil y Comercial de la Nación (el "CCyCN"), el cual lo regula a partir del art. 1413 y siguientes. De todas maneras, se verá que el CCyCN no brindado una respuesta íntegramente satisfactoria a los avatares legales de esta figura contractual.

Si bien el CCyCN no otorga -a diferencia de otros contratos- una definición del contrato de servicio de caja de seguridad, podemos decir que es un contrato por medio del cual una entidad financiera otorga a un cliente o usuario, por un plazo determinado y a cambio del pago de un precio, el uso de una caja de seguridad instalada en un recinto especialmente construido y destinado a tal fin dentro de una sucursal del banco, con la finalidad de que el cliente guarde allí determinados efectos, bajo la custodia de la entidad financiera.

Una nota interesante de esta figura es que el usuario del servicio suele actuar como consumidor final (ya fuere persona física o jurídica) por lo que resulta aplicable la Ley de Defensa del Consumidor (la "LDC") en lo que concierne a la responsabilidad del banco, como así a la cláusulas de limitación y/o exoneración de responsabilidad, tema controvertido que serán tratado in extenso más adelante.

Finamente, y como será analizado a continuación, en el pasado también se ha discutido ampliamente el carácter de la responsabilidad de los bancos en este tipo de contratos, y en consecuencia los eximentes de responsabilidad aplicables al caso. El dolo y la culpa como factores de atribución de responsabilidad han sido dejados de lado hace tiempo por la jurisprudencia y la doctrina nacional, para inclinarse por una responsabilidad objetiva agravada, con fundamento en el carácter de comercial profesionalizado que todo banco ostenta.

II. Responsabilidad objetiva. Obligación de resultado y deber de custodia. Cláusulas de exoneración o limitación de responsabilidad [arriba] -

II.a. Responsabilidad objetiva.

En la actualidad no existe discusión sobre si la responsabilidad de los bancos en el contrato de servicio de seguridad es de carácter objetivo o subjetivo. La responsabilidad del banco es considerada unánimemente como objetiva, por lo que a la hora de determinar su responsabilidad resulta indiferente la existencia de dolo o culpa de su parte, produciéndose en forma automática una presunción iuris tantum de responsabilidad, supeditado a que el banco demuestre la concurrencia de alguno de los supuestos de eximición de responsabilidad analizados en el párrafo siguiente.

De esta manera, frente al daño, robo o hurto de los efectos depositados en la caja de seguridad, como así respecto del daño que pudiera ser causado al exterior de la caja de seguridad, el banco solamente se eximirá de responsabilidad frente al usuario si demuestra la existencia de alguno de los siguientes supuestos: (i) que el daño se ha producido por culpa de la víctima (tal es el caso del vicio propio de la cosa guardada, como fuere el caso del depósito de un efecto no apto para ser guardado en una caja de seguridad -conf. art. 1413 CCyCN-); o (ii) que el daño lo ha causado un tercero por quien el banco no debe responder (el daño causado por un empleado infiel o incluso por un proveedor autorizado a ingresar al recinto donde se encuentran las cajas de seguridad no configuran causales de eximición de responsabilidad); o (iii) que ha existido caso fortuito o fuerza mayor que haya resultado imposible de prever para el banco, considerando su responsabilidad agravada como comercial profesionalizado (art. 902 del Código Civil de la Nación y art. 1725 del CCyCN).

La responsabilidad agravada de los bancos ha sido reconocida doctrinaria y jurisprudencialmente al entender que “la calidad de banquero es un antecedente jurídico necesario que lo somete a la doctrina del riesgo profesional y a los principios generales de la culpa civil y de los arts. 512, 901 y 902 del Cód. Civil y en tanto el defendido es un colector de fondos públicos, el interés general exige que los servicios que presta funcionen responsable y adecuadamente, y los particulares que contratan con él descuentan su profesionalidad”.^[1]

En lo que refiere al caso fortuito o fuerza mayor, no se considera que los supuestos de inundación, incendio o fallas en recursos eléctricos configuren caso fortuito, en tanto el banco debe tomar las precauciones indispensables para preverlos, salvo que se demuestre que fueron imprevisibles e irresistibles. Desde ya hace dos décadas, la jurisprudencia se ha expedido en forma reiterada a la hora de rechazar los supuestos de hurto, robo y similares como eximentes de responsabilidad. A modo de ejemplo citamos alguno de los fallos que sentaron los precedentes hoy imperantes: (a) en el leading case “Kogan c/ Bco. de Mendoza” se llegó al razonamiento de que es responsabilidad del banco el daño causado por la intromisión de todo empleado infiel en las bóvedas del banco, en tanto es su responsabilidad no solo ejecutar el deber de defensa y custodia externa sino también no permitir el acceso a empleados a la entrada del recinto sin el debido control^[2]. (b) “la custodia que asume el banco en el contrato de caja de seguridad supone disipar el riesgo, es decir, no basta con 'hacer lo posible' para obtener su resguardo, sino que se impone obtenerlo; y para excluir su responsabilidad debe demostrar que el resultado al que se obligó ha sido impedido por una causa a él no imputable, una causa que no habría podido superar, en tanto se trata de un supuesto de responsabilidad objetiva”^[3]. (c) En el caso “Sucarrat c/ Bco. Galicia”, en el cual habían fallado los sistemas de seguridad instalados por el Banco se resolvió que “el incumplimiento del servicio comprometido genera una responsabilidad objetiva, y en

consecuencia es irrelevante que el banco pretenda acreditar que obró sin culpa, desde que no es tal la conducta que califica el reproche, sino la ausencia del resultado previsto”.[4]

II.b. Obligación de resultado y de custodia.

Existe consenso unánime en la doctrina en que la obligación que atañe al banco respecto de la custodia o vigilancia de los efectos depositados en la caja de seguridad instalada en sus sucursales, es una obligación de resultado en tanto el banco no se compromete a llevar a cabo sus mejores esfuerzos o una debida diligencia para mantener la integridad de los efectos depositados en la caja fuerte, sino que garantiza a su cliente -como resultado de la firma del contrato-: (i) la integridad de los mismos; y (ii) el uso e integridad de la caja en la cual los efectos son depositados. El deber de custodia debe ser visto en un doble sentido. Por un lado existe la obligación de la conservación de la caja de seguridad (tanto su exterior como el contenido guardado dentro), y por el otro la defensa de los daños que puedan afectar la integridad de la caja de seguridad, ya fuere por un ataque directo o por un daño causado al recinto o sucursal donde la caja se encuentra depositada y que atenten en forma indirecta contra su integridad.

La jurisprudencia se ha expedido en el mismo sentido en una serie de resoluciones ejemplificadoras, de las cuales citamos algunas a modo de ejemplo para el lector: (a) en el fallo "Crossnet S.A. c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ ordinario"[5], se entendió que el resguardo de la caja de seguridad de un cliente constituye una obligación de resultado y no una obligación de medios en tanto el banco no se compromete a prestar una determinada diligencia, sino a facilitar al cliente un resultado que consiste en la conservación del statu quo de la caja, por lo que "...la entidad bancaria solamente podría exonerar su responsabilidad acreditando la intervención de una fuerza mayor o de caso fortuito, es decir, probando que el resultado dañoso se ha producido por una causa no imputable a ella o por una causa que no habría podido superar con el empleo de aquel grado de diligencia requerido para el tipo concreto de obligación (...) el robo no puede invocarse como un casus ya que es un hecho previsible, siendo que la finalidad del contrato de custodia de que se trata es, precisamente, proteger los valores que se depositan en la caja contra tal evento...". (b) En el fallo "Sanchez Tuñon Maria Isabel y otro c/Banco Itau Buen Ayre S.A. s/ordinario"[6], se entendió en forma similar al considerar que "las cajas de seguridad se utilizan precisamente a fin de prevenir que las pertenencias de los usuarios se encuentren en situación de ser robadas o hurtadas, razón por la cual la obligación del banco en este contrato es de resultado. Ante su incumplimiento, se crea una presunción iuris tantum de culpabilidad del incumplidor, por lo que éste debe, para liberarse, demostrar la existencia del caso fortuito o la fuerza mayor...".

II.c. Cláusulas de exoneración y limitación de responsabilidad.

La admisibilidad o no de cláusulas de exoneración y/o limitación de responsabilidad en el contrato de servicio de caja de seguridad ha sido probablemente la cuestión que mayor controversia doctrinaria y jurisprudencial ha tenido hasta la llegada del CCyCN, aunque es probable que atento la ambigua redacción del art. 1414 del CCyCN la discusión sobre la validez o no de este tipo de cláusulas mantenga su vigencia.

Si consideramos al contrato de servicio de caja de seguridad como un contrato de consumo (en aquellos casos en los que el usuario -ya fuere persona física o jurídica- actúa como consumidor final), será de aplicación el art. 37 de la LDC, el cual establece que se tendrán por no convenidas las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños. En tal sentido, Lorenzetti[7] ha explicado: "...la cláusula de eximición total de responsabilidad es abusiva y debe considerarse nula. Ello es así porque tiene un efecto claramente contrario a la finalidad del contrato, puesto que si a través del mismo se persigue la obtención de seguridad, no es lícito eximirse de responsabilidad por obtenerla. No se trata de una cláusula que afecte un deber colateral, sino directamente la obligación nuclear del vínculo, frustrando su cumplimiento". También debe considerarse el hecho de que el cliente tenga escaso o nulo poder de negociación con el banco en lo que refiere a este tipo de cláusulas, en tanto el contrato bajo análisis se caracteriza por ser un contrato de adhesión.

En este orden de ideas, podemos también citar el caso "Adler c/ Banco Galicia", uno de los primeros antecedentes que hubo en la materia: "cualquiera sea el nomen que se de al contrato de servicio de caja de seguridad -aun cuando se considere que el mismo es un contrato innominado-, si de él surge la prestación a cargo del banco, y reconocida por éste, de defender un espacio vacío puesto a disposición del cliente, 'defensa' que debe darse contra toda intromisión o ataque proveniente del exterior, el incumplimiento de tal obligación genera responsabilidad contractual, resultando un contrasentido lógico y jurídico toda cláusula de exoneración de responsabilidad por la que ab origine el mismo banco se libere en caso de incumplimiento de su prestación".[8]

Tal como se verá a continuación, si bien la invalidez de las cláusulas de exoneración de responsabilidad surge en forma clara, no sucede lo mismo en lo que concierne a las cláusulas de limitación de responsabilidad. Dicho esto, transcribimos a continuación el art. 1414 del CCyCN antes mencionado, el cual, como se verá a continuación no pone fin a las dudas planteadas: "Art. 1414.- Límites. La cláusula que exime de responsabilidad al prestador se tiene por no escrita. 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".

Luego de un primer acercamiento, notamos que el art. 1414 consagra legalmente la invalidez de las cláusulas de exoneración de responsabilidad. Sin perjuicio de ello, no quedaría en claro si las cláusulas limitativas de responsabilidad son válidas, en tanto una primera lectura del CCyCN pareciera inclinarse por una respuesta afirmativa, pero la LDC en su art. 37 expone que dichas cláusulas se tendrán por no escritas, y en manera similar lo hacen los arts. 1118 y 1119 del CCyCN. Si bien esta es una cuestión que sin duda será dirimida por la jurisprudencia en el futuro cercano, entendemos que la intención del legislador no ha sido admitir la limitación de responsabilidad del banco si no por el contrario poner un límite al riesgo asumido por éste mediante la delimitación del objeto. La limitación en el objeto permitiría al banco otorgar este servicio de seguridad hasta cierto límite económico, no limitando o exonerando la responsabilidad y por ende no produciéndose una desnaturalización del contrato.

Bajo esta interpretación, el banco limita el riesgo desde el inicio de la relación contractual hasta cierto monto -limitación que no puede implicar una desnaturalización de sus obligaciones-, previéndose contractualmente que los efectos guardados en la caja de seguridad no excederán determinado importe, y en caso de hacerlo el mayor valor será bajo responsabilidad del cliente. Lorenzetti[9], uno de los primeros defensores de esta postura, ha dicho: “El banco puede limitar los riesgos, porque para asumir un servicio por encima de ciertos montos, debería montar una infraestructura de seguridad más costosa y contratar un seguro más caro, lo cual elevaría el precio y desnaturalizaría el servicio de cajas de seguridad, que es tradicionalmente de bajo costo”. La diferencia entre la limitación de responsabilidad y la limitación del riesgo asumido radica en que la primera desnaturaliza al contrato en cuanto a los efectos que produce o deja de producir, y la segunda, por el contrario, implica una delimitación del objeto.

Resulta confuso quizás, determinar a ciencia cierta cómo podrá el banco limitar el monto máximo del riesgo asumido sin que ello implique desnaturalizar su obligación de custodia siendo una de las características más entrañables del contrato de servicio de caja de seguridad, que el banco desconozca la naturaleza y valor de los bienes depositados en custodia por el cliente.

Una alternativa sería que al celebrar el contrato el cliente presentare una declaración jurada o notarial detallando los efectos depositados para que en base a ello el banco delimite en la forma más exacta posible el riesgo asumido. Sin perjuicio de ello, consideramos que esta alternativa no sería de fácil implementación, ya que (i) implicaría la necesidad de revisiones periódicas a la caja de seguridad para asegurarse que los efectos depositados no hayan variado o que no hayan sido sustraídos por el cliente al visitar el recinto; y (ii) obligaría al cliente a informar al banco los efectos depositados, cuando lo que suele buscar el cliente en este tipo de contratos -aparte de la custodia de los efectos-, es resguardar el conocimiento de los mismos del público. Otra alternativa, que consideramos más factible, sería que el Banco ofrezca al potencial contratante distintas opciones del servicio (las cuales podrían incluso ofrecerse en base a reglamentaciones previas dictadas por el Banco Central de la República Argentina), es decir un menú de diversos montos máximos hasta los cuales responderá (lo cual tendrá incidencia directa en el precio mensual, trimestral o anual que pague el cliente por el servicio), quedando a discreción del cliente elegir la opción que considere más conveniente para los efectos que desea guardar. De esta manera será informado antes de contratar el servicio el monto por el que estará cubierto al depositar sus efectos en la caja de seguridad.

III. A modo de conclusión [arriba] -

A lo largo de este trabajo se ha intentado dar a conocer al lector una figura contractual que hasta la fecha tenía como únicas fuentes de derecho antecedentes jurisprudenciales y tendencias doctrinarias, y que a la fecha ha sido consagrada legalmente en el CCyCN, convirtiéndose en la primer norma emitida por el Congreso Nacional que legisle este contrato.

Si bien la redacción del CCyCN ha resultado esclarecedora en algunos puntos controvertidos hasta ahora, otros todavía distan de estar resueltos. Tal como se ha mencionado, el

tratamiento jurídico otorgado a las cláusulas limitativas de la responsabilidad, ha tenido un desatino legislativo en tanto una lectura rápida del articulado en cuestión (art. 1414) pareciera validar dichas cláusulas, siendo preocupante además el hecho de que sea un contrato de adhesión y por ende otorga al cliente poder escaso o nulo de negociación. Ello pondría al usuario en una situación de mayor desprotección.

Sin perjuicio de ello, compartimos la opinión de que la intención del legislador y una interpretación armónica de los arts. 1414, 1118 y 1119 del CCyCN junto con el art. 37 de la LDC otorga protección suficiente al usuario bancario y en consecuencia no quedando validadas las cláusulas limitativas de la responsabilidad, si no por el contrario previéndose una limitación en el objeto del contrato, es decir en el riesgo asumido. Hubiera sido también recomendable que se previera expresamente la responsabilidad de carácter objetivo de los bancos para esta figura contractual, aunque consideramos que al existir consenso jurisprudencial suficiente sobre la cuestión, sumado a las normas generales sobre responsabilidad objetiva contenidas en el CCyCN, el camino hasta ahora recorrido en ese sentido no será desvirtuado por la falta de reconocimiento en el cuerpo normativo.

Considero mi tarea por cumplida si he despertado en el lector interés suficiente para replantearse los avatares jurídicos de esta figura contractual ampliamente utilizada en el mundo del derecho bancario.

Notas [arriba] -

- [1] CNCom, sala B, "González Mario Daniel c. Banco Popular Argentino", 31/10/1997.
- [2] CNCom, sala A, "Kogan Guido C/Banco de Mendoza S/Daños y Perjuicios", 4/11/1994.
- [3] CNCom, sala B, "Katz Carlos Gabriel c/Banco Frances S.A. y otro s/ ordinario", 13/05/2010.
- [4] CNCom, sala B, "Sucarrat, Gustavo Adolfo c. Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.", 26/03/93.
- [5] CNCom, sala D, "Crossnet S.A. c/ Banco Río de la Plata S.A. s/ ordinario", 08/07/2010.
- [6] CNCom, sala F, "Sanchez Tuñon Maria Isabel y otro c/Banco Itau Buen Ayre S.A. s/ordinario", 14/02/2013.
- [7] LORENZETTI, Ricardo L, "Tratado de los contratos", t. III, Ed. Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2006.
- [8] CNCom, sala B, "Adler de Josephson, Gerd c/ Banco de Galicia y Buenos Aires S.A.", 23/10/1992.
- [9] LORENZETTI, Ricardo L, "Tratado de los contratos", p. 705, t. III, Ed. Rubinzal-Culzoni, Buenos Aires, 2006.

Publicación: Revista de Derecho Bancario y Financiero

Número 24 - Agosto 2015

Fecha: 24-08-2015 Cita: IJ-LXXXI-582