

## **SU DINERO YA NO ESTÁ SEGURO NI EN LA CAJA FUERTE DE SU HABITACIÓN DE HOTEL<sup>1</sup>**

*Lourdes García Montoro*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 17 de noviembre de 2015*

La mayoría de hoteles de tres o más estrellas, e incluso los de inferior categoría, disponen de caja fuerte en cada una de sus habitaciones para que sus clientes puedan depositar los efectos personales de valor en su interior. El viajero que hace uso de este dispositivo de seguridad puede pensar fundadamente que los bienes que introduce están “seguros”, en el sentido de que nadie se los va a llevar o de que, si así fuera, existiría una responsabilidad del hotel al respecto. Pero podría tratarse de una falsa apariencia de seguridad, pues puede encontrarse con la desagradable sorpresa de que el hotel, en caso de sustracción de los efectos introducidos en dicha caja fuerte, no se haga responsable de los daños ocasionados.

Tal fue el caso resuelto por el Juzgado de Primera Instancia nº 18 de Zaragoza, cuya sentencia fue confirmada en apelación por la AP de la misma localidad (AP de Zaragoza (Sección 2ª) Sentencia núm. 407/2015 de 28 julio, JUR 2015\214862). En el caso de autos, el Director de una sociedad mercantil dedicada a la organización de eventos (“La fiesta de la cerveza Oktoberfest España S.L.”) se alojaba con su mujer en un hotel de la capital aragonesa y, disponiendo de una caja de seguridad en la habitación, depositó la recaudación del evento (209.884 €) en la misma, con la mala suerte de que unos ladrones forzaron la puerta de su habitación para sustraer el dinero, lo que consiguieron arrancando la caja de seguridad del muro y llevándosela en el interior de una maleta sin que el personal del hotel se diera cuenta.

El empresario afectado por la sustracción ejerció acción de responsabilidad contractual por los perjuicios ocasionados y derivados de la negligencia en que incurrió el hotel al no adoptar las medidas oportunas para evitar la sustracción, negando el establecimiento su responsabilidad en la sustracción pues desconocía la existencia de una suma tan

---

<sup>1</sup> Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

elevada en la caja de seguridad de la habitación, que debía haberse declarado al personal del hotel y depositado en la caja fuerte central del mismo y no en la disponible para uso del cliente en su habitación.

La Audiencia confirmó la sentencia de instancia que determina la absolución de la entidad gestora del hotel, con fundamento en las disposiciones contenidas en la Orden Ministerial de 19-7-68 como complementarias de los artículos 1783 y 1784 del CC, que excluirían la responsabilidad del hotelero respecto de bienes de lujo o grandes sumas de dinero depositados en la caja de seguridad de la habitación de los que no se ha informado al personal del hotel y que deberían haberse depositado en la caja fuerte central del establecimiento, máxime cuando los perjudicados conocían la existencia de dicha caja fuerte y la habían usado en otras ocasiones.

Entonces, ¿para qué sirve la caja fuerte de la habitación? Esta falta de seguridad afecta no sólo a los empresarios que depositan grandes sumas de dinero en la caja fuerte de su habitación de hotel, sino también al pequeño consumidor que lleva meses ahorrando para poder disfrutar de sus vacaciones. Aunque los consumidores están cada día más habituados a usar dinero de plástico, son muchos los turistas que también llevan consigo dinero en efectivo para gastar en sus viajes, dinero que se ven tentados a depositar en la atractiva y aparentemente segura caja fuerte de su habitación de hotel. Pues, ¿para qué otra cosa debería servir una caja de seguridad en su habitación, sino para depositar dinero o joyas? No parece el lugar más adecuado para guardar su ropa interior, pero sí para los bienes de lujo que pudiera llevar consigo, quizás su ordenador. Pero no tiene ningún sentido poner a disposición de los clientes una caja de seguridad cuando su contenido sólo se vería cubierto por la responsabilidad del hotel en caso de depositarse en otra caja fuerte central del propio establecimiento, informando previamente al personal del hotel de cuáles son los efectos que se depositan.

Los viajeros ya no se verán obligados a tomar la decisión de si llevar consigo una elevada suma de dinero cuando salen a hacer turismo o depositarlo en la caja de seguridad de la habitación del hotel en que se alojan, pues en caso de sustracción dará igual donde se encuentre que nadie se hará responsable de ello.