

WEBINAR:

Mediación de conflictos en Seguros “Mediación electrónica para la resolución de conflictos”

Agustín Madrid

Catedrático de Derecho Mercantil

Universidad Pablo de Olavide, de
Sevilla

Madrid, 24 de Octubre de 2013

OBJETIVO

- ◆ Examen de normas relativas al uso de medios electrónicos en la mediación para la resolución de controversias. Tres ámbitos:
 - ➡ Nacional español
 - ➡ Regional europeo
 - ➡ Internacional Naciones Unidas
- ◆ Proyección a los conflictos en Seguros

Introducción

- Mediación y Seguros: precisión terminológica
- Mediación: una cultura. Presencia/Ausencia
- Electronificación: otra cultura. Brecha digital
- Mediación electrónica: un revulsivo (combinado de ambas culturas). Vía judicial- ADR-Mediación-ODR

España

- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles
- Desarrolla la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles
- La Directiva no regula el uso de medios electrónicos. Se limita a no impedirlo

España

- La Ley 5/2012 abarca la mediación tanto en asuntos civiles como mercantiles
- Precedente: la mediación familiar.

Razones:

- ◆- ámbito “sensible” apropiado
- ◆- competencia de las Comunidades Autónomas: legislación

España

■ LA ELECTRONIFICACIÓN EN LA LEY DE MEDIACIÓN

■ *Artículo 24. Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos:*

■ “1. Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley.

España

- **Ámbito:**

- ◆ Tanto la totalidad del procedimiento de mediación:
ODR
- ◆ Parte o actos del procedimiento de mediación: notificaciones o alguna sesión

España

■ Requisitos:

- ◆ Garantizar la identidad de los intervinientes: 1ª pregunta: ¿cómo se garantiza la identidad utilizando medios electrónicos?
- ◆ Respeto a los principios de la mediación:
 - ☞ 1º. Voluntariedad: las partes han de acordar el uso de medios electrónicos

España

- 👉 2º. Igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores
- 👉 3º. Neutralidad del mediador
- 👉 4º. Confidencialidad

España

- Reclamación pecuniaria: art. 24.2 Ley de Mediación

2. La mediación que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará preferentemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.”

España

Disposición final séptima Ley 5/2012.-Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad:

“El Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, promoverá la resolución de los conflictos que versen sobre reclamaciones de cantidad a través de un procedimiento de mediación simplificado que se desarrollará exclusivamente por medios electrónicos. Las pretensiones de las partes, que en ningún caso se referirán a argumentos de confrontación de derecho, quedarán reflejadas en los formularios de solicitud del procedimiento y su contestación que el mediador o la institución de mediación facilitarán a los interesados. El procedimiento tendrá una duración máxima de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud y será prorrogable por acuerdo de las partes.”

España

2ª Pregunta:

¿Se puede hablar de mediación cuando el intermediario no es una persona física sino una plataforma electrónica?

Unión Europea

- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo)
- Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE

Unión Europea

- Finalidad: Alto nivel de protección al consumidor (arts. 1 D y R).
- Principio general que rige conforme a la Directiva es la voluntariedad en relación con el empleo de procedimientos alternativos.

Unión Europea

■ ÁMBITO DE APLICACIÓN

- *Solución extrajudicial de controversias (Directiva): ODR (Reglamento)*
- *Intervención de un tercero: “entidad de resolución alternativa”*
- *Litigios de ámbito europeo (transfronterizos) o nacional*
- *Reclamaciones de consumo*
- *Compraventa o prestación de servicios*
- *Contratos celebrados o no en línea: opción del Reglamento por la electrificación*

Unión Europea

DISEÑO DEL SISTEMA DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS

- *Entidades de resolución alternativa:* Mantener un sitio de internet actualizado.
- *Estructura:* Los Estados miembros han de designar una autoridad competente.
- *Plataforma de resolución de litigios en línea:* *ODR para el comercio electrónico.* Un sitio de internet interactivo al que se podrá acceder de forma electrónica y gratuita en todas las lenguas oficiales.

Unión Europea

■ *Procedimiento*

- Presentación de la reclamación mediante el formulario electrónico
- Traslado a la parte reclamada
- Elección de la entidad de resolución alternativa
- Transmisión de la reclamación “automáticamente y sin demora”
- Plazo máximo de resolución: 90 días
- La entidad puede, pero no está obligada, a tramitar el procedimiento a través de la plataforma electrónica europea dependiente de la Comisión

Unión Europea

3ª Pregunta:

¿Justifica usted la exclusión del ámbito del ODR de aquellos contratos que no se hayan celebrado en el contexto del comercio electrónico?

Naciones Unidas

- **PROYECTO ODR** de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI / UNCITRAL)
- Reglas sobre solución de controversias por vía informática surgidas en relación con transacciones de comercio electrónico de carácter transfronterizo.
- Inicio: Viena del 13 a 17 de diciembre de 2010

Naciones Unidas

Dificultad: Elaboración de Reglas uniformes aplicables tanto a relaciones comerciales entre empresarios como a transacciones económicas de empresarios con consumidores.

Enfoque: ODR (completo) en tres fases

Negociación

Mediación

Arbitraje

DOS MODALIDADES: según que la legislación aplicable permita o no al consumidor pactar cláusula compromisoria “ex ante”

Contratos de seguro

Proyección sobre la resolución de conflictos derivados de contratos de seguro utilizando la mediación electrónica (también negociación previa o arbitraje posterior)

Hay dos posibilidades:

- Uso parcial
- Totalidad del procedimiento: ODR (plataforma electrónica)

Contratos de seguro

Distinguir: -contratos de seguro con empresarios (principio de autonomía)

-contratos de seguro con consumidores: tutela jurídica de estos. En Europa (España) se excluye la mediación de consumo del régimen general. En 2016 será obligatorio que las Compañías de seguros ofrezcan a los consumidores la mediación en línea (electronificación total) cuando el contrato se celebró por medios electrónicos.

Conclusión

- No hay que esperar al legislador.
- La experiencia (especialmente estadounidense) demuestra las ventajas de la mediación y el empleo en ella de los medios electrónicos.
- La utilización de plataformas electrónicas para la resolución de conflictos está especialmente indicada en el caso de los contratos en masa celebrados por medios electrónicos. Es supuesto aplicable a las Compañías de Seguros.
- Economía de costes, satisfacción de la clientela e imagen empresarial de confianza aconsejan ofertar la posibilidad de la mediación electrónica para la resolución de los conflictos.