

N. 42405  
R. 40993

**VIII CONGRESO  
DE GERENCIA DE RIESGOS  
Y SEGUROS INDUSTRIALES**

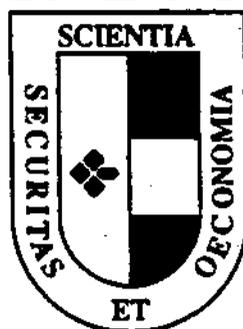
**-CEGERS 96-**

---

**MADRID, 4-5 DE MARZO DE 1996**

---

**I N E S E**



**SINIESTRO Y SUS CARACTERISTICAS  
DIFERENCIADORAS Y SINGULARES:  
LA SOCIALIZACION DE LA RECLAMACION**

**Por: D. Arcadio García Montoro**  
Abogado. Socio de  
**GARCIA MONTORO Y ASOCIADOS**

**EL SINIESTRO Y SUS CARACTERISTICAS  
DIFERENCIADORAS Y SINGULARES.**

# **La socialización de la reclamación.**

**Arcadio García-Montoro. Abogado.**

**Bufete GARCÍA-MONTORO & Asociados**

## La socialización de la reclamación. Arcadio García-Montoro. Abogado.

### I. INTRODUCCION.

Quiero agradecer desde estas líneas a la organización por contar conmigo, en representación de mi firma, para el desarrollo de estas prestigiosas jornadas.

Un día recibí la invitación y en ella figuraba el título de mi ponencia. Lo primero que pensé es: Hombre, por una vez voy a dejar de lado una ponencia de corte "enmarañadamente" jurídico y voy a hablar del "escenario" donde actuamos y de la "nueva función" que se estrena dentro de nada - si no ha comenzado ya-.

Sé que es imposible desvincular mi persona y mi firma con mis años de trabajo en EEUU. Sé, aún más, que lo que se me pide es que enfoque mi ponencia desde el ángulo, digamos, del mundo del seguro "un paso más allá", tal y como se aprecia el sector desde fuera de España y así lo vamos a hacer, aunque sin olvidar la realidad española.

Dicen los sociólogos que entre los principales síntomas de la madurez de una sociedad se halla la incorporación de los ciudadanos al mundo de la reclamación - en el sentido más amplio -. De esta manera, la querrela, la demanda, o la simple queja forman parte de su vida, dándose un prototipo de persona que posee una "plena consciencia de sus derechos individuales".

Dicen también los estudiosos de la materia que las clases sociales más desfavorecidas son las más avispadas en esta tarea de ejercitar sus derechos individuales y algunos nos permitimos agregar que el perfil de quien reclama, a la vista de diferentes ojos es :

- \\ En un 60% mujer.
- \\ Con estudios elementales.
- \\ Perteneciente a clase media-baja ( con tendencia a baja).
- \\ Con edad comprendida entre los 42 y los 51 años.

### INDICE

- I. INTRODUCCION.
- II. EL MOMENTO ACTUAL. HACIA DONDE VAMOS..
- II.A. LAS ACCIONES EN MASA.
- II.B. DIVERSOS CAMPOS :
  - a) El Medio ambiente.
  - b) La responsabilidad civil de producto ( RCP).
- III. CONCLUSIONES.

Departamento de Responsabilidad Civil de Producto / Departamennto de Medio Ambiente  
Claudio Coello, 28 1º Izqda. Madrid SPAIN  
Teléfono 577 79 91 FAX 577 94 98

**DERECHO OBJETIVO**

**DERECHO SUBJETIVO**

**DERECHO SUBJETIVO EFICAZ**

Hemos evolucionado, pues, de una situación donde luchábamos por el reconocimiento del derecho objetivo a otra donde se practica el derecho de forma subjetiva y, además, eficaz.

Varios factores han contribuido al estadio actual. A saber las:

- \ Asistencias mediante los turnos de oficio.
- \ Utilización del mecanismo de la "cuota litis".
- \ Entrada en funcionamiento de los servicios de las oficinas de consumidores y usuarios.
- \ Ofrecimiento de servicios de asociaciones varias.

Como consecuencia, en estos momentos reclamación equivale a :

- \ Asistencia segura,

---

Departamento de Responsabilidad Civil de Producto / Departamennto de Medio Ambiente  
Claudio Coello, 28 1º Izqda. Madrid SPAIN  
Teléfono 577 79 91 FAX 577 94 98

## La socialización de la reclamación. Arcadio García-Montoro. Abogado.

- \ No tener nada que perder, y
  - \ Dinero fresco.
- ¿ Alguien da más ?**

En otras palabras, reclamar equivale a no tener nada que perder. Casi establecemos el siguiente lema :

**RECLAMA QUE ALGO QUEDA**

El discurso de la socialización de la reclamación digamos que corre paralelo al de la socialización de la indemnización. Es un logro de la sociedad. Ha sido impulsado por todos y cada uno de sus miembros, mientras que en el primero -socialización de la indemnización-, son otros factores sus inspiradores.

---

Departamento de Responsabilidad Civil de Producto / Departamennto de Medio Ambiente  
Claudio Coello, 28 1º Izqda. Madrid SPAIN  
Teléfono 577 79 91 FAX 577 94 98

II. EL MOMENTO ACTUAL.HACIA DONDE VAMOS.

**La socialización de la reclamación equivale a**

- 1. Un acceso fácil a la justicia**
  - 1.1- Turnos de oficio**
  - 1.2- Cuota litis**
  - 1.3- Organizaciones varias.**
- 2. Un resultado exitoso**
  - 2.1- Asegurador**
  - 2.2- Cuantía indemnización**

Así, llegamos a la realidad. Con la ilustración que adjuntamos vemos la situación en este momento.

Destacamos como en el apartado 1 vemos los aspectos que facilitan el mecanismo "reclamación". Asimismo, en el apartado 2 aparece la incidencia del éxito en el tema y en el subapartado 2.1 se refleja el factor seguro. En este sentido, una manifestación más de la tendencia actual es la redacción del artículo 117 del reciente Código penal :

*" Los aseguradores que hubieren asumido el riesgo de las responsabilidades pecuniarias derivadas del uso o explotación de cualquier bien, empresa, industria o actividad, cuando, como consecuencia de un hecho previsto en este Código, se produzca el evento que determine el riesgo asegurado, serán responsables civiles directos hasta el límite de la indemnización legalmente establecida o convencionalmente pactada, sin perjuicio del derecho de repetición contra quien corresponda".*

## La socialización de la reclamación. Arcadio García-Montoro. Abogado.

Sin embargo, la pregunta es si el subapartado 2.2 es realmente ajustado a un tratamiento justo. La indemnización - digamos - abundante como fenómeno social es algo preocupante que hay que analizar con profundidad. Entiende este autor que en parte es consecuencia de la impericia y , en ocasiones, incluso de la negligencia del equipo asesor.

Por otra parte, siempre que trato de exponer en público donde estamos y cual es el "futuro próximo" me acuerdo de cómo hace cinco años después de mis conferencias me decían los compañeros ponentes que lo que exponía era una fotografía de los EEUU que nada tenían que ver con la realidad (\*). Incluso algún socio de otra firma también muy potente me presentaba en una de esas jornadas a su hija recién licenciada quien - según él - " cuando acabase el verano iba a llevar los temas de medio ambiente pues, tu sabes, que son cosas que se les da mejor a las mujeres..."

Dicho esto, quiero continuar estas líneas con una presentación de la situación en la actualidad. Varias son las coordenadas que definen el momento. A saber :

### II.1. El gran aumento de la litigiosidad por temas de responsabilidad civil.

La sociedad española evoluciona como lo está haciendo o ya lo ha hecho la del resto de los países civilizados de forma que, cada vez menos, admite cualquier percance de forma estoica, como algo que "tenía que pasar" y, por tanto, algo que debemos asumir. Ahora, se dice que si algo ocurre hay que buscar una causa posible y como quiera que ésta sea probablemente (\*\*) el motivo, veremos, consecuentemente, si hay oportunidad de exigir su reparación.

Además, si en el camino de la averiguación de la causa hallamos un buen "bolsillo" que pueda reparar el daño, iniciamos una acción contra él indiscriminadamente.

### II.2. Sector "bombón".

Hay que ser consciente de que, en la práctica, tanto para el perjudicado a la hora de plantearse la posible reclamación como para los abogados de las acusaciones en el instante de decidir si ejercitar una acción, del tipo que sea, los factores más importantes a tener en cuenta son:

Primero.- Las cantidades a que se tiene derecho en concepto de indemnización y, consecuentemente, los beneficios a obtener por el letrado.

Segundo.- Las posibilidades de éxito.

Tercero.- Contra quién va dirigida ésta y, en consecuencia, el posible menoscabo de su solvencia económica y pérdida de prestigio.

Cuarto.- La publicidad del abogado o de la firma a través del caso.

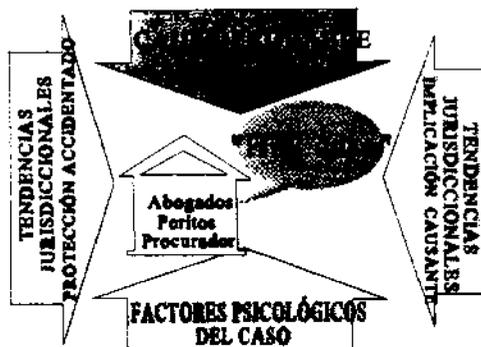
(\*) Lo que no saben es que valoran más nuestros jueces una tetraplejía en España que en muchos estados de EEUU.

(\*\*) Decimos probablemente porque basta con que lo sea probablemente. Se trata a veces de intentar suerte, de aprovechar el camino cuesta abajo, a nuestro favor, que nos abonan muchas veces los factores psicológicos de las consecuencias del accidente o de las tendencias en la actualidad de la justicia.

## La socialización de la reclamación. Arcadio García-Montoro. Abogado.

Para que se hagan una idea, en una encuesta realizada en una facultad de derecho de Madrid, hace un par de años, de un universo de 900 alumnos del quinto y último curso de carrera, el mencionado primer factor (montante a que asciende la indemnización) encabezaba la lista con un 60% de votos, el tercero (la firma objetivo de la demanda) contaba con un 25%, el cuarto (publicidad) con un 10% y el segundo (posibilidades de éxito), relegado a última posición en un grupo de 10 factores. Aún más, la combinación primero factor primero y segundo factor tercero se repetía en un 23% de los resultados. Esto demuestra cual es la sensación que se percibe en la "idealista" universidad a un paso de ingresar en los colegios profesionales y ponerse a la "caza de casos".

En conclusión, digamos que la clásica motivación, que dibujamos en el gráfico anterior adjunto, para la averiguación de si existe caso y por lo tanto nos interesa su defensa, se viene



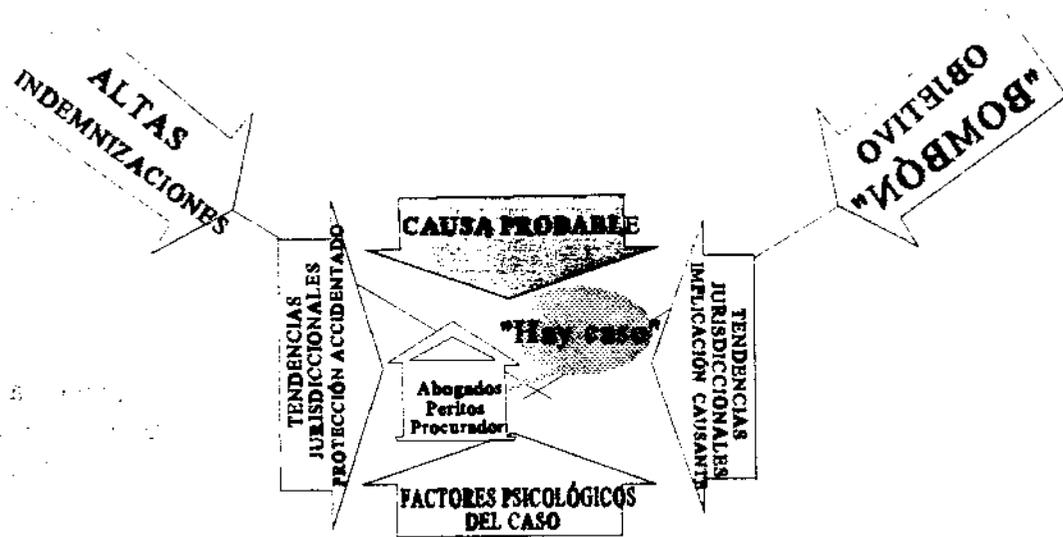
abajo en estos días. Dos extremos que han incidido en esta situación son las altas indemnizaciones que están concediendo nuestros tribunales y que la relación económica cliente-abogado se basa en la denominada "quota litis" (\*). En la práctica, por lo tanto, tan solo los abogados que asistan a los empresarios, industriales, equipo técnico en casos de responsabilidad civil se dejan llevar por dicha gráfica adjunta y los factores clásicamente apuntados. La razón es que se elige al abogado -salvo en supuestos preventivos- cuando ya existe la demanda o la amenaza de acción y que a medio-largo plazo es más barato pagarle por el régimen de provisión de fondos que no con el gravoso sistema del tanto por ciento (que puede llegar a superar el 50% en muchos casos).

Así, el anterior gráfico se vería modificado con la adición de dos factores quedando como sigue :

(\*) Cantidad pequeña de provisión de fondos para afrontar el caso y resto del pago en forma de importante tanto por ciento - exagerado a veces-, en función de lo efectivamente recuperado.

**La socialización de la reclamación. Arcadio Garcia-Montoro. Abogado.**

---



---

Departamento de Responsabilidad Civil de Producto / Departamento de Medio Ambiente  
Claudio Coello, 28 1º Izqda. Madrid SPAIN  
Teléfono 577 79 91 FAX 577 94 98

## **La socialización de la reclamación. Arcadio García-Montoro. Abogado.**

### **II.A. LAS ACCIONES EN MASA.**

A pesar de que no hay demasiada experiencia en el ejercicio de "acciones en masa" y de que muchos dicen que verdaderamente no existe tal mecanismo en España - yo creo que esta afirmación se hace sin conocer demasiado el mecanismo en derecho comparado - a pesar de todo, vamos a conocer la eclosión de reclamaciones a la caza de indemnizaciones "lubricadas" por reclamos de este tipo.

Los principales terrenos en los que nacerán dichas acciones serán :

- ▶ En general, el que denomino el campo del transporte. Porque la importancia de este sector marca tendencias interesantes, destacando el sector aéreo y el marítimo junto con el terrestre colectivo, tanto vía ferrocarril como por carretera, en sus modalidades de transporte público o privado.
- ▶ El medio ambiente.
- ▶ La responsabilidad de producto.

Hagamos un pequeño repaso a estos dos últimos.

### **II.B. DIVERSOS CAMPOS :**

#### **a) El medio ambiente.**

La realidad demuestra que no existe productos disponibles, ni los pool de medio ambiente funcionan porque los productos que ofrecen ni están adaptados al mercado ni son realmente operativos.

El que se llama especialista no hace más que hacer acopio de potenciales pólizas, refundirlas y no conseguir su venta más que en sectores en los que, por caridad, se quieren cubrir (no sé muy bien qué).

El enfoque ha de ser bien distinto. Medio ambiente significa :

1. Sanciones procedentes de la administración de las CCAA.
2. Empresas que se cierran.
3. Responsabilidad civil.

---

Departamento de Responsabilidad Civil de Producto / Departamento de Medio Ambiente  
Claudio Coello, 28 1º Izqda. Madrid SPAIN  
Teléfono 577 79 91 FAX 577 94 98

## La socialización de la reclamación. Arcadio García-Montoro. Abogado.

### b) La responsabilidad civil de producto (RCP).

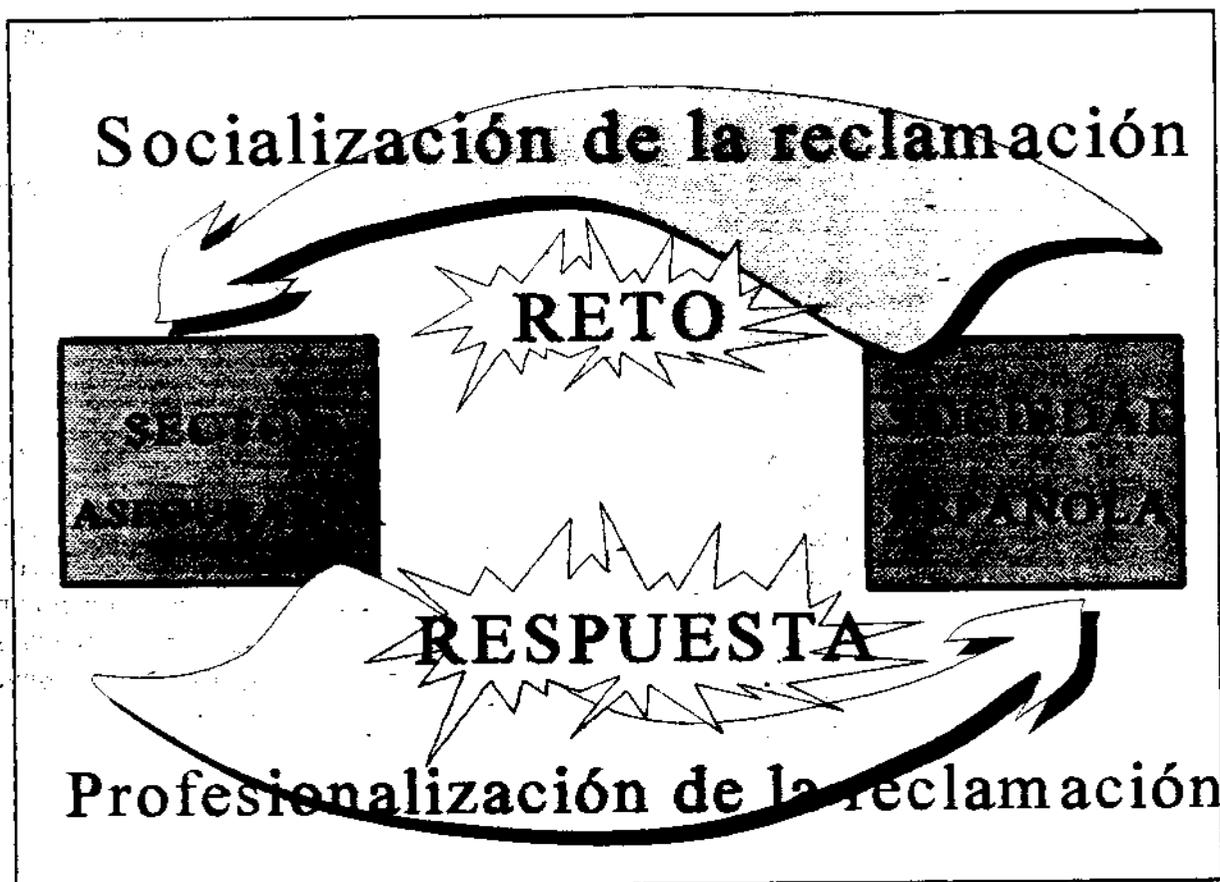
Aquí el momento es crucial. Es la espoleta de un tema novedoso en cuanto al corte legal ( la última novedad legislativa prácticamente tiene dos semanas de edad - es el REAL DECRETO 44/96 ).

El enfoque tradicionalmente dado a la materia responsabilidad civil puede llevar a muchos fracasos. Tendríamos que aprender de la mala experiencia en países de nuestro entorno cultural.

### III. CONCLUSIONES.

Como consecuencia, llegamos a las siguientes conclusiones :

**PRIMERA.-** Surge un nuevo reto constituido por el fenómeno de la socialización de la reclamación y ante el mismo solo existe una respuesta que esperemos no tarde en asimilar el sector : La **profesionalización** de su actividad.



**SEGUNDA.-** Hay que entablar toda una lucha por el manejo de la información de los

Departamento de Responsabilidad Civil de Producto / Departamento de Medio Ambiente  
Claudio Coello, 28 1º Izqda. Madrid SPAIN  
Teléfono 577 79 91 FAX 577 94 98

## La socialización de la reclamación. Arcadio García-Montoro. Abogado.

riesgos y de la obtención de la información de accidentes.

Sólo de esta forma se podrán hacer estimaciones más precisas y podrá calcular el sector asegurador, no ya en su fuente, sino en el delta que constituye las opciones del siniestro; la estrategia de defensa, márgenes de negociación, etc...

**TERCERA.-** La situación obliga a la imposición de todo un sistema de medidas en el ámbito de la planificación de la empresa.

Medidas que favorece, en estos instantes, por otra parte, la administración pública.

**CUARTA.-** Frente al reto que supone una reclamación al alcance de todos, aparece el remedio de la profesionalización de la contestación de la reclamación, como decíamos en la primera de estas conclusiones.

Esto implica la formación de :

- ▶ Juristas microespecializados.
- ▶ Juristas conocedores de las técnicas de "toma de decisión" y "puesta en escena".
- ▶ Estudio de los aspectos económicos de la reclamación.
- ▶ Peritos eficaces.

**QUINTA.-** Hay que dirigirse hacia nuevos conceptos para los que en estas líneas no tenemos tiempo :

**La calidad y el sector asegurador.**

**La calidad-seguridad en el sector asegurador.**

**La gerencia de riesgos.**

**ULTIMA.-** Por último, y, con carácter general, un consejo : **Asesórense** debidamente. No les ocurra lo que le pasó al viejo granjero de Wyoming, orgulloso él de sus viejos tiempos quien, a la pregunta de un joven "cowboy" acerca de la valía y nobleza de aquellos caballos que lo "hacían todo en la tarea de recogida del ganado" - pregunta que casi rayaba en el insulto de los "old guys" -, respondió que sí, que era cierto, tanto que una vez se rompió una pierna en pleno trabajo estando solo y alejado del pueblo más cercano y su potro enseguida se percató de la situación, galopando en busca de asistencia. Fué tan rápido que media hora después allí estaba con quien le iba a aliviar de sus heridas: El veterinario y su revólver.

No se lo merece el sector asegurador.

---

Departamento de Responsabilidad Civil de Producto / Departamento de Medio Ambiente  
Claudio Coello, 28 1º Izqda. Madrid SPAIN  
Teléfono 577 79 91 FAX 577 94 98