

# 156

## **La mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador**

Estudio realizado por: Francesc Vidal Bueno  
Tutora: María Belén Pose Vidal

**Tesis del Master en Dirección de Entidades  
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2011/2012

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de  
Guy Carpenter & Cia., S.A.



Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de este documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

## Presentación y agradecimientos

Hoy en día, nadie duda que la felicidad esté estrechamente ligada al trabajo. El hecho de tenerlo, de gozar de un buen ambiente laboral, de contar con un sueldo acorde a nuestra capacidad productiva, un horario flexible y compatible con la familia, etcétera, son claves para sentirnos satisfechos y felices.

La felicidad permite cierta gradualidad, y entiendo que empresarialmente alcanza su máximo esplendor cuando conseguimos el éxito profesional en nuestro trabajo. Para ello, debemos estar preparados, formados, confiar en nosotros mismos y nuestras posibilidades, buscando y creando oportunidades que nos dirijan y nos conduzcan al éxito, pues como es sabido, la suerte es un factor inesperado y no supeditado a nuestra voluntad. Por el contrario, la buena suerte, depende de nosotros mismos.

Con ello, quisiera dedicar este trabajo a mis padres por estar siempre allí, a mi hermano Carles, referente y mejor amigo, a mi sobrina Gabrielle por lo que ha traído a esta familia, y por supuesto a Sara por su amor y apoyo incondicional.

Agradezco infinitamente a todos los profesores del máster su disposición y ayuda, y en especial a Oriol Grau, Josep Gendra, y por supuesto a José Luís Pérez Torres; como también a mi tutora Belén, y a todos los compañeros de clase por los buenos momentos vividos y los que quedan por vivir.

Finalmente, decir que esta formación y trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo y apuesta de ARAG. Gracias Marià por confiar en mí y brindarme esta oportunidad.

***“Si hay un secreto del buen éxito reside en la capacidad para apreciar el punto de vista del prójimo y ver las cosas desde ese punto de vista, así como del propio”***

**Henry Ford**  
(1863-1947)



## Resumen

La presente Tesis ha sido elaborada con motivo de la reciente aprobación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que constituye sin duda alguna, un punto de inflexión en el panorama normativo español.

Hoy por hoy, no deja de ser una incógnita si la mediación podrá contribuir de manera efectiva a la reducción del ingente número de causas que colapsan nuestros juzgados, y por ende, a subsanar, al menos en parte, las deficiencias de las que adolece nuestra actual Administración de Justicia.

En cualquier caso, en este contexto, la mediación se postula como método alternativo de gestión y resolución de conflictos, y en definitiva, como una invitación a las partes a que gestionen y resuelvan por sí mismas sus diferencias a través de un procedimiento que pretende ser ágil, sencillo y económico.

## Resum

La present tesis ha estat elaborada amb motiu de la recent aprovació de la Llei 5/2012, de 6 de juliol de mediació en assumptes civils i mercantils, que constitueix, sense dubte un punt d'inflexió en el panorama normatiu espanyol.

Avui dia, no deixa de ser una incògnita si la mediació podrà contribuir de manera efectiva a la reducció de la ingent número de causes que colapsen els nostres jutjats, i per tant, a subsanar, al menys en part, les deficiències de les que adoleix la nostra actual Administració de Justícia.

En qualsevol cas, en aquest context, la mediació es postula com a mètode alternatiu de gestió i resolució de conflictes, i en definitiva com a una invitació a les parts a que gestionin i resolguin per sí mateixes les seves diferències a través d'un procediment que pretén ser àgil, senzill i econòmic.

## Summary

This thesis has been prepared due to the recent Law 5/2012, of July 6, of mediation in civil and commercial matters, which is certainly a turning point in the Spanish regulation scene.

Today, it is an open question whether the mediation can contribute effectively to the reduction of the huge number of cases that colaps our courts, and therefore, to remedy, the lacking of our current Administration of Justice.

Anyway, in this context, mediation is considered as an alternative dispute resolution, and ultimately, as an invitation to the parties to manage and resolve their differences themselves through a process that aims to be quick, simple and cheap.



# Índice

1. Presentación del Problema objeto de la tesis.....	9
2. ¿Por qué esta regulación y por qué ahora?.....	11
3. La mediación como método de resolución de conflictos.....	15
3.1. Sistemas de resolución de conflictos.....	15
3.2. Breve referencia a otros métodos de resolución de conflictos.....	18
3.3. Técnicas de negociación en la mediación.....	21
4. El marco legal de la mediación en España.....	25
4.1. Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.....	25
4.2. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.....	26
4.2. Breve referencia a otros métodos de resolución de conflictos.....	26
4.2.1. Concepto de mediación.....	26
4.2.2. Ámbito de aplicación.....	29
4.2.3. Procedimiento de mediación.....	30
4.2.4. El mediador.....	44
4.2.5. Instituciones de mediación.....	52
4.2.6. Efectos de la mediación.....	54
4.2.7. Coste de la mediación.....	54
5. El Centro de Mediación en Cataluña.....	57
5.1. La figura del mediador en Cataluña.....	57
5.2. Desarrollo de la mediación catalana.....	58
5.3. Retribución de las personas mediadoras.....	59
6. La mediación on line.....	61
7. Métodos de resolución de conflictos en el ámbito asegurador.....	65
7.1. Vía judicial y arbitraje.....	65
7.2. Otros métodos de resolución de conflictos.....	66
7.2.1. La oferta y respuesta motivada.....	67
7.2.2. Procedimiento pericial contradictorio.....	67
7.2.3. Servicio de Atención al Cliente (SAC).....	68
7.2.4. El defensor del Cliente.....	69
7.2.5. Comisionado para la defensa del Asegurado y del partícipe de Planes de Pensiones.....	69
7.3. La mediación en el ámbito asegurador.....	70
8. La mediación como nueva oportunidad de negocio.....	73
9. Conclusiones.....	77
10. Bibliografía.....	79
11. Currículo.....	83



# La mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador

## 1. Presentación del problema objeto de la tesis

El objetivo de este estudio es, en primer término, el análisis de la reciente regulación de la mediación en España como sistema de resolución de conflictos, entendiendo que puede constituir, en muchos casos, una alternativa válida al procedimiento judicial, y en otros, actuar como complemento del mismo.

Nuestro punto de partida no es otro que el de la necesidad de potenciar los sistemas alternativos de resolución de conflictos, y muy especialmente la mediación, ante el ingente número de asuntos que inundan nuestros tribunales.

Actuaciones cotidianas tales como la contratación de un seguro de asistencia en viaje, de unas participaciones preferentes o de un plan de pensiones, constituyen una pequeñísima muestra de los infinitos ejemplos susceptibles de generar reclamaciones. Y llegada la necesidad de dirimir el consiguiente conflicto, la primera, y muchas veces, la única opción que se valora es la de acudir a los tribunales con la pretensión de que el juez imparta justicia, siendo una cuestión pacífica la consideración de que el abuso de dicho recurso ha contribuido en buena medida a colapsar a nuestros tribunales, mermando la calidad y eficiencia de nuestro sistema judicial.

En un escenario como el descrito, y frente a los instrumentos ya existentes, la mediación, a la luz de su nueva regulación, representa un sistema de resolución flexible de conflictos permitiendo que sean las propias partes quienes diseñen, con la ayuda de un tercero, el acuerdo que dirimirá su controversia, y que probablemente contribuirá a restaurar y fortalecer la relación entre ambas.

Son muchas las incógnitas que se abren, tras la entrada en vigor de la Ley 5/2012, y el tiempo dirá si la mediación consigue erigirse en una alternativa real o se queda en un mero manifiesto de buenas intenciones.

En otro orden de cosas, es preciso poner de manifiesto que cuando se abordó por vez primera el presente estudio, el punto de partida del mismo venía constituido por las normas comunitarias y autonómicas ya vigentes en la materia, como por un Proyecto de Ley enmarcado en el Plan de Modernización de la Justicia 2009-2012, aprobado por Consejo de Ministros en abril de 2011. Dicho Proyecto se vio truncado como consecuencia de la disolución de las Cortes Generales en septiembre del mismo año, y la normativa de mediación vio la luz finalmente en marzo de 2012 en forma de Real Decreto Ley, con no pocas diferencias respecto del Proyecto primigenio. Por último, y tras el proceso de convalidación parlamentario se aprobó la Ley 5/2012, de 6 de julio, que también introdujo algunas modificaciones respecto del cuerpo legal anterior.

La referida sucesión de proyectos y normas en tan breve plazo de tiempo ha obligado a una continua labor de revisión y adaptación durante toda la elaboración de la tesis. En cualquier caso, esta intensa actividad legislativa no viene sino a poner de manifiesto la relevancia y el interés que ha despertado esta institución.

Por lo que a los contenidos de la tesis se refiere, podemos distinguir dos bloques claramente diferenciados.

El primero, desde un punto de vista más teórico, nos permite contextualizar la mediación como método de gestión y solución de conflictos, y enmarcarla dentro del panorama jurídico español. En esta parte, se analiza con detalle el contenido de su actual regulación, así como las diferencias que incorpora tanto frente a la normativa anterior como respecto de la vigente regulación comunitaria e internacional.

El segundo, viene a centrarse en alguna de las implicaciones que pueden observarse en el ámbito asegurador, analizando brevemente alguno de los métodos alternativos de solución de conflictos propios del sector.

Asimismo, y habida cuenta de que cualquier modificación legislativa puede dar lugar a nuevas oportunidades de negocio, se analiza el tema desde un nuevo prisma, con el ánimo de valorar y en su caso proponer concretas actuaciones que puedan contribuir al fomento de esta institución, ya sea desde el punto de vista de las decisiones a adoptar por parte de las aseguradoras en su día a día, como en el de su posible implicación en la constitución, soporte o desarrollo de instituciones privadas de mediación.

## 2. ¿Por qué esta regulación y por qué ahora?

El pasado 6 de julio se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (*Disposición 9112 del núm. 162, de 2012, sec.1. Págs.49224-49242*). Dicha norma constituye una auténtica novedad en el panorama jurídico español pues por primera vez se aborda de forma general la mediación como método de resolución de conflictos alternativo al prolijo y complejo procedimiento judicial.

La razón por la cual ha sido éste y no otro el momento de la publicación, debe atribuirse en primer lugar, al mandato legal del artículo 12 de la Directiva 2008/52/ CE sobre ciertos aspectos de la Mediación en asuntos civiles y mercantiles (*Diario Oficial de la Unión Europea 28/05/2008 L136/3*), cuando establece:

*“Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la presente Directiva antes del 21 de mayo de 2011, con excepción del artículo 10, al que deberá darse cumplimiento el 21 de noviembre de 2010 a más tardar. Informarán inmediatamente de ello a la Comisión.”*

Consciente el gobierno del retraso acumulado, y de las repercusiones sancionadoras a las que podía exponerse de no transponer en tiempo y forma dicha norma, se procedió a la aprobación, por parte del Consejo de Ministros en la primavera de 2011, de un Proyecto de Ley que pocos meses más tarde se vio definitivamente truncado como consecuencia de la disolución de las Cortes. Así las cosas, el nuevo ejecutivo optó por la figura del Real Decreto-ley para dar cumplimiento al mandato comunitario. El 7 de marzo de 2012 entra en vigor el Real Decreto Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (*Disposición 3152 del BOE núm. 56 de 2012, Sec. I, Páginas 18783-18799*). Cinco meses después se completa el proceso de convalidación parlamentaria de la referida norma con la definitiva aprobación de la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles actualmente en vigor.

En segundo lugar, hemos de hacer referencia al estado crítico de nuestro sistema judicial. Por un lado, los profesionales del sector sitúan la insuficiencia de medios y recursos en los juzgados como principal obstáculo que entorpece la actividad judicial. Por otro, el poder legislativo trata de colmar sus carencias con la continua promulgación de complejas normas, tanto procesales como sustantivas que no hacen más que dificultar su aplicación y prolongar en no pocos casos, la obtención de una respuesta ágil y coherente a las causas incoadas, y que sea a la vez aceptada por las partes.

Sea cual sea la razón esgrimida, es obvio que nos encontramos ante una Administración de Justicia enferma con serias dificultades para salvaguardar los derechos y las libertades de los ciudadanos, hasta el punto de que ha sido recientemente calificada en la XXI Reunión de Jueces Decanos de España (Vitoria, 28 a 30 de noviembre de 2011) como *“obsoleta, añosa, desnortada y caótica, incomprensible en su funcionamiento e incapaz de generar confianza ni*

*hacia dentro ni hacia fuera*". De ahí que sea más que necesario fomentar la existencia de métodos alternativos y complementarios al actual sistema judicial.

Nuevas fórmulas válidas y aceptadas en derecho, capaces de impartir una justicia de calidad, sostenible y en un tiempo razonable. Este puede ser el remedio que desjudicialice las controversias entre particulares, y las solventa de una forma ágil y satisfactoria, desatascando así, el cúmulo que inunda nuestros juzgados, y manteniendo en alza uno de los principios básicos y fundamentales de todo sistema ordenamiento jurídico democrático, cual es, el acceso a la Justicia con todas sus garantías.

De hecho, esa intención se recoge también en los Presupuestos del Ministerio de Justicia de 2012, en los que como consecuencia de la coyuntura económica por la que atraviesa el país, se observa una disminución cercana al 7% en su dotación presupuestaria respecto del año anterior. Como línea estratégica el gobierno de España aboga, entre otras, por incentivar los métodos alternativos de resolución de conflictos, que ha venido a materializarse con la publicación de la ley objeto de este estudio.

Pese al retraso en la incorporación al Derecho español de la Directiva comunitaria, justo es admitir que nuestros legisladores no habían dejado en el más absoluto olvido la materia que nos ocupa, pues en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modifica el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio, ya se encomendaba al Gobierno la tarea de elaborar un texto normativo que versara sobre la mediación:

*"El Gobierno remitirá a las Cortes un proyecto de ley sobre mediación basada en los principios establecidos en las disposiciones de la Unión Europea, y en todo caso en los de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad y en el respeto a los servicios de mediación creados por las Comunidades Autónomas"*.

Por tanto, ya con anterioridad a la Directiva comunitaria existía una cierta sensibilidad al respecto. Es más, se trata de una institución con un desarrollo normativo destacable por lo que a las Comunidades Autónomas se refiere, especialmente en el ámbito de derecho de familia. En el caso de Cataluña y Cantabria, avanzándose al legislador estatal, existía ya una regulación integral de la mediación para el conjunto del derecho privado.

Dicho esto, el panorama jurídico en esta materia viene a engrosarse con las leyes que a continuación se relacionan. Como veremos más adelante, alguno de los ejemplos autonómicos nos permitirán llevar a cabo una valoración de los aspectos prácticos derivados de su puesta en marcha.

#### **Andalucía:**

*.Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

#### **Aragón:**

*.Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familia de Aragón.*

**Asturias:**

*.Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar.*

**Baleares:**

*.Decreto 66/2008, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 18/2006, de 22 de noviembre de Mediación Familiar Islas Baleares.*

*.Ley 18/2006, de 22 de noviembre de Mediación Familiar Islas Baleares.*

**Cantabria:**

*.Ley de Cantabria 1/2011, de 28 de marzo, de Mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

**Canarias:**

*.Ley 15/2003, de 6 de mayo, de Mediación Familiar.*

*.Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar.*

*.Decreto 144/2007, de 24 de Mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar.*

**Castilla-La Mancha:**

*.Ley 4/2005, de 24 de mayo, del servicio Social Especializado en Mediación Familiar.*

**Castilla y León:**

*.Decreto 50/2007, de 17 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León.*

*.Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar*

*.Orden FAM/1495/2007, de 14 de Septiembre, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar respecto a la Mediación Familiar Gratuita.*

**Cataluña**

*.Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar de Cataluña.*

*.Decreto 139/2002, de 14 de mayo, por el cual se aprueba el Reglamento de la Ley 1/2001*

*.Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del Derecho Privado de Cataluña.*

**Galicia:**

*.Ley del Parlamento de Galicia nº12716 de 31 de Mayo de 2001, , reguladora de la Mediación Familiar.*

**Madrid:**

*.Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.*

**País Vasco**

*.Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar*

**Valencia:**

*.Ley de Mediación Familiar de Valencia DOGV, nº4138, Jueves 29 de noviembre de 2001.*



## 3. La mediación como método de resolución de conflictos

### 3.1. Sistemas de resolución de conflictos

El progreso y evolución de cualquier sociedad pasa por mantener, conservar y continuar las relaciones, tanto sociales como económicas de sus integrantes entre sí, por lo que resulta de vital importancia que las mismas fluyan, se incrementen y se desarrollen en un clima de paz y armonía, pues solo así, podrán generarse el crecimiento y riqueza necesarios para que las personas puedan desarrollarse e interrelacionarse tanto en su esfera personal como profesional.

Sin embargo, el interés perseguido en esas relaciones no siempre es compartido por la otra parte, con el consiguiente entorpecimiento de la deseable fluidez de las mismas ante la disparidad de criterios e intereses. Este es el punto de partida de cualquier mecanismo de solución de conflictos que tratará en la medida de lo posible de solventar o atenuar los impactos negativos de tal situación, fuente generadora de tensión, incomodidad, reticencia y causa directa del enfriamiento de las relaciones entre las partes.

La solución pacífica de las controversias ha sido un sistema utilizado en mayor o menor medida desde los orígenes de la propia civilización, pero no fue sino hasta la década de los setenta del siglo XX, cuando en Estados Unidos se empezó a tener mayor consciencia de su utilidad acuñándose el término anglosajón de *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

Las principales razones que motivaron su implementación, y que podrían perfectamente predicarse a nuestra realidad, fueron las siguientes:

- Colapso de causas que desbordaban los tribunales civiles y penales.
- Sentimiento creciente de que faltaban mecanismos privados de resolución de controversias.
- Incapacidad del sistema de garantizar el derecho a la tutela judicial efectiva, no solo por la falta de medios técnicos y organizativos sino por el coste que el acceso a la justicia suponía.

Tales métodos, son también conocidos en España como MASC, acrónimo de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Sin embargo, no existe unanimidad sobre el uso correcto de su terminología. La razón que esgrime VALLS RIUS y que suscribo, es que el uso de la palabra “resolución” (*resolution*) es quizás demasiado arriesgada, por cuanto tales métodos no garantizan siempre una solución. De ahí que se considere más acertado hablar de “gestión” de conflictos que de resolución, pues supone el arte de administrar la controversia, no solo diseñando el procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las sesiones, sino tratando de alcanzar distintos pactos que pueden resolver si bien no la totalidad, si al menos parte del conflicto.

Por otro lado, referirnos a ellos como métodos “alternativos” supone dar por sentado que la vía principal para solucionar una controversia sea la vía judicial (o en menor medida arbitral), cuando lo deseable sería que estos métodos pudieran ser considerados, en muchos casos, como una primera opción.

Tales mecanismos de solución de controversias pueden enmarcarse bajo tres tipos de sistemas, según sea el grado de participación e implicación de las partes y del tercero en la obtención del acuerdo. Se distingue así entre autotutela, autocomposición y heterocomposición. Conviene pues hacer una breve referencia a cada uno de ellos:

### ✓ **Autotutela**

Si tuviéramos que asignarle un modelo de estado a este sistema, diríamos que es propia de los estados autoritarios en los que los derechos y libertades fundamentales no son amparados ni reconocidos por la ley.

Por autotutela debemos entender aquel medio por el que el conflicto se resuelve mediante la imposición coactiva de la voluntad de uno de los sujetos sobre el otro sin que quepa el diálogo ni la discusión. Las notas definitorias de este sistema vendrían a ser las siguientes:

- Imposición coactiva de la decisión por una de las partes
- Ausencia de la figura de un tercero que medie en la solución

Sin embargo, bien es cierto que un estado democrático y de derecho, puede utilizar este sistema siempre y cuando se den las circunstancias previstas y amparadas por la ley. Por ejemplo, la justificación del uso de la fuerza en caso de atentado contra la soberanía del país.

### ✓ **Autocomposición**

Este segundo sistema se caracteriza porque la solución de la controversia surge del acuerdo entre las partes. Aquí no cabe la imposición del criterio de una de ellas, sino que son ambas, en la búsqueda de su propio beneficio e interés, las que alcanzan la respuesta que diluirá su discrepancia.

En la autocomposición cabe la intervención de un tercero, siempre y cuando su labor se circunscriba a mejorar la relación entre las partes, ya sea restableciendo su diálogo, o aproximando sus posturas en aras a favorecer el consenso. No obstante, la decisión o acuerdo debe emanar de las propias partes, quedando totalmente fuera de lugar cualquier imposición que provenga del tercero.

Es precisamente en el ámbito de los sistemas autocompositivos dónde encuentra acomodo la mediación, pues como se verá con mayor detenimiento se trata de un procedimiento en el que las partes deciden su estructura y funcionamiento.

También podemos citar como ejemplos de sistemas autocompositivos el allanamiento, la renuncia, el desistimiento, la transacción, la negociación y la conciliación. Conviene, respecto de estas dos últimas exponer muy brevemente sus características.

En la negociación, las partes intentan de por sí, llegar al acuerdo. Son ellas las que aportan la solución al conflicto. Sin embargo, lo habitual es que estén asistidas por sus representantes legales (ver transacción del artículo 1.809 del Código Civil).

Por lo que a la conciliación se refiere, su distinción con la mediación es un tanto difusa. Como apunta VÍCTOR MORENO, "*ambas figuras se confunden en distintas legislaciones y doctrina*". Sin embargo, la diferencia radica fundamentalmente en la figura del mediador. Como hemos visto, el mediador tiene un papel fundamental en el proceso de resolución del conflicto, hasta el punto de adoptar una posición activa en la gestión del mismo, en cambio en la conciliación, el papel del tercero se limita al intento de aproximar las posturas de los contendientes siendo su participación menos acentuada.

### ✓ Heterocomposición

Este sistema se caracteriza por la intervención activa de un tercero imparcial, cuya decisión, siempre de carácter vinculante, determinará la solución de la controversia.

En el plano teórico, este sistema se considera el más perfecto, ya que las partes que acuden a él, requieren de la profesionalidad de un experto que revestido de autoridad, y actuando bajo los principios de imparcialidad e independencia, emitirá una decisión motivada y razonable que deberá ser aceptada por las partes.

Las formas heterocompositivas reconocidas en los modernos ordenamientos jurídicos, son el proceso jurisdiccional y el arbitraje. Respecto de este último, conviene hacer una breve referencia, ya que, al igual que ocurre con la mediación, el arbitraje se limita a las materias sobre las que las partes pueden disponer libremente.

Serán siempre las partes las que de manera expresa encomendarán a un tercero la solución del conflicto. En este caso, el tercero, denominado árbitro, se caracteriza por ser independiente e imparcial y resolverá la controversia dictando un laudo, resolución equivalente a la sentencia en el orden jurisdiccional, y que será de obligado cumplimiento para las partes.

La diferencia fundamental con la mediación, es que el árbitro será quien aporte y dictamine la solución en base a los argumentos esgrimidos por las diferentes partes. Sin embargo, en la mediación, son esas mismas partes quienes elaboran y diseñan el acuerdo que dirimirá su conflicto, eso sí, con la ayuda del tercero experto mediador.

Este mecanismo viene regulado en la ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje, recientemente modificada por la Ley 11/2011 de 20 de mayo. Sin entrar en mayores detalles, puesto que no es este el objeto de la tesis, si conviene al menos conocer que existen dos tipos de arbitraje:

- De equidad
- De derecho

En el arbitraje de equidad, el árbitro resuelve el conflicto de acuerdo a sus conocimientos y leal saber y entender. Sin embargo en el arbitraje de derecho, la cuestión controvertida será resuelta conforme al derecho aplicable.

La ley de arbitraje actual establece que, salvo pacto en contrario, el arbitraje será de derecho, de modo que convendrá que las partes inserten cláusula específica en el contrato del tipo “*ex aequo et bono*” para que opere la equidad.

Se trata de un sistema que en nuestro país, y pese a que desde la ley de 2003 se acomoda a los mejores estándares internacionales, no acaba de gozar de la confianza de los ciudadanos, con la excepción del arbitraje de consumo, que no se ve afectado por los desalentadores costes que implica el acceso al arbitraje.

Según ORDOÑEZ, “*no existe arbitraje sin el prestigio de buenos árbitros*”. En España, y por extraño que parezca, en muchas ocasiones se sigue confiando más en el criterio del juez que en el de un árbitro experto en la materia, como lo podría ser un abogado de reconocido prestigio y experiencia o un profesor universitario docto en la cuestión a debatir.

### **3.2 Breve referencia a otros métodos de resolución de conflictos**

En la práctica y muy especialmente en el derecho anglosajón, se han desarrollado algunos métodos alternativos que vienen a solventar aquellas disputas de cierta complejidad técnica que la justicia tradicional no puede absorber dada su lentitud y elevados costes.

Se trata de procedimientos que guardan similitud entre sí, no solo por compartir la misma finalidad sino porque en ocasiones unos son una variante del otro según la tipología del conflicto que se intenta solventar.

#### **∅ Adjudication**

Un tercero neutral confecciona una solución y adopta una decisión para el caso concreto.

### Ø **Dispute Review Board**

Se crea un comité al inicio de un determinado proyecto que irá resolviendo las cuestiones o controversias que vayan apareciendo.

### Ø **Early Neutral Evaluation**

Análisis preliminar de los hechos, pruebas y legislación que ampara una determinada pretensión. Base para una futura legislación eventual.

### Ø **Mini-trial o Executive Tribunal**

Órganos constituido por personas del mismo ramo, con más experiencia, habitualmente reforzado con un mediador o experto neutral. Las partes presentan su caso y posteriormente el órgano –con o sin mediador- negocia una solución fundamentada sobre lo que ha oído previamente.

### Ø **Judicial Appraisal o rent a judge**

Las partes designan a un juez que emitirá una resolución. Las partes deben acordar entre sí la forma y la extensión que desean dar a la resolución y si resulta o no convincente.

### Ø **Expert fact-Finding o neutral fact finding**

Las partes eligen a un tercero imparcial con la finalidad que manifieste su parecer acerca de una cuestión científica, técnica o jurídica concreta. El informe o dictamen emitido no resulta vinculante. Podríamos equiparar a esta figura a la de un perito experto en la materia.

### Ø **Expert determination**

Igual que la figura anterior pero en este caso el informe o dictamen sí resulta vinculante.

### Ø **Medarb**

Fórmula mediante la cual las partes inicialmente intentan una mediación con la ayuda de un tercero imparcial, pero pueden convertirlo en arbitraje.

### Ø **Co-Med-Arb**

Un mediador y un árbitro dirigen un intercambio de información. El mediador tratará de ayudar a que se alcance el acuerdo, de no ser así, el árbitro tomará una decisión.

#### Ø **Multi-step wisemen**

Se trata de una serie sucesiva de mecanismos: un comité, hombres prudentes (*wisemen*) o ejecutivos con experiencia de empresas en conflicto tratarán de dar con la solución. En caso contrario se acudirá al arbitraje vinculante.

#### Ø **Joint fact-finding**

En este caso son los representantes de las partes quienes tratarán de solventar la controversia a determinados supuestos de hecho.

#### Ø **Ombudsman**

Término que se atribuye a una persona imparcial que atiende a conflictos de mala praxis en la administración y en los departamentos internos de las empresas (sector público y privado). Suele combinar el neutral-fact finding, la mediación y la adjudicación.

#### Ø **Project Mediation**

Apoya, identifica y dirige los problemas antes que deriven en controversia estableciéndose pactos. Tiene una naturaleza esencialmente preventiva.

Es importante tener en cuenta que la anterior relación no constituye una lista cerrada de métodos alternativos. Una nota definitoria de los mismos es precisamente su inherente flexibilidad que permitirá a las partes acogerse al método que más les convenga atendiendo a la tipología del conflicto y a sus necesidades.

Sin embargo, sí quisiera detenerme brevemente en el **Medarb**, por tratarse de un método que reúne las virtudes de la mediación y del arbitraje, y que en mi opinión, es el más recomendable, por cuanto su eficacia va más allá de la finalización de mediación, asegurando de este modo, una solución al conflicto.

Dicho método, como puede deducirse de su nombre, se iniciaría con una mediación, de ahí que la participación de las partes sea fundamental, pues deberán aunar sus esfuerzos con el fin de dar con la solución bajo la atenta y activa colaboración del mediador. Solo en el supuesto de que no se alcance acuerdo alguno, se entra en una segunda fase, en la que operan los efectos del arbitraje antes descritos. En este caso, el árbitro emitiría un laudo de obligado cumplimiento que pondría fin tanto al procedimiento como al conflicto.

La flexibilidad que caracteriza a este método posibilita dos tipos de Medarb:

1. El mediador es la misma persona que asumirá la función de árbitro.
2. Las funciones de mediador y la de árbitro recaen en personas distintas.

En el primer caso, es cierto que las partes pueden sentirse cohibidas a la hora de manifestar y revelar todo aquello que pueda resultar esencial para resolver el conflicto, y reservarse aquella información, que aún siendo indispensable para la gestión del conflicto en esta primera fase, pueda resultar contraria a sus intereses, sabiendo que el mediador puede finalmente emitir un dictamen vinculante. Por otro lado, sería discutible si los principios de imparcialidad, neutralidad e igualdad de las partes podrían verse viciados si tenemos en cuenta que el mediador a quien se le ha confiado información confidencial y personalísima va a dictar el laudo que pondrá fin a la controversia.

Sin embargo, pese a estas críticas sigo pensando que se trata de una fórmula útil y obviamente preferible, en muchos supuestos a la justicia ordinaria. No olvidemos, que el árbitro que previamente ha desarrollado la función de mediación conoce perfectamente el histórico del conflicto así como la intención, talante y voluntad de las partes. Ello le confiere de un saber y conocimiento que ningún otro sistema de solución de conflictos, alternativo o no, le otorga y que considero indispensable para gestionar y en su caso resolver de forma pacífica la controversia.

Si por el contrario, la figura del mediador y del árbitro recae en personas distintas, lograremos probablemente mantener la imparcialidad intacta. Sin embargo, este nuevo “juzgador” deberá empezar de cero, pues deberá conocer el conflicto *ab initio*, lo que a la postre se traducirá en una demora innecesaria del procedimiento y en un mayor coste del mismo.

Hemos visto que dicho procedimiento culmina con el dictamen vinculante del árbitro. Sin embargo, en concordancia con la flexibilidad que caracteriza al método Medarb, existe también la alternativa de que dicha resolución se configure como una recomendación, propuesta o sugerencia que será solo preceptiva si ambas partes así lo deciden.

### **3.3 Técnicas de negociación en la mediación**

Desde un punto de vista teórico, pueden mencionarse tres tipos de escuelas de mediación, que a lo largo de la reciente historia han propugnado y fomentado distintos modelos de mediación, con el fin de salvar aquellas relaciones marcadas por un determinado conflicto. Dichas escuelas tratan de definir de forma genérica tipos de negociación que aplicables a la naturaleza de la controversia, ayudarán a las partes a solventar sus diferencias.

Con ello, se consigue una doble finalidad. La primera, es la resolución del conflicto en sí, sea en parte o en su totalidad. La segunda, tratar de trasladar la tutela judicial a las propias partes, convirtiéndolas en principales actoras de la gestión y solución del conflicto, de modo, que sean ellas mismas quienes sol-

venten la controversia y restablezcan su situación *ab initio*, sin que un tercero ajeno al conflicto (juez o árbitro) se pronuncie al respecto.

### **Escuela de Harvard**

La mediación que propone esta escuela es entendida como una negociación por intereses, basada en una comunicación lineal, y dirigida esencialmente a alcanzar el acuerdo que resolverá el conflicto determinado. El mediador debe controlar la interacción entre los disputantes, tratando de mantener la máxima bilateralidad posible.

El mediador expondrá el conflicto con todos sus elementos, de modo que el análisis del problema se enfocará mirando al futuro y superando el pasado, buscando aislar el conflicto de su historia y contexto, para tratarlo desde un punto de vista objetivo. Es el tipo de negociación que predomina en las negociaciones comerciales.

Se realiza la comunicación entre las partes, pues sólo así se podrá llegar al entendimiento y acuerdo. El mediador deberá centrar básicamente sus esfuerzos en facilitar dicha comunicación, tratando por un lado, de minimizar las emociones y elementos subjetivos negativos que entorpecen y obstaculizan el acuerdo, y por otro, enfatizar y reforzar los puntos que las partes tienen en común.

El mediador, deberá también dirigir el procedimiento de tal forma que se evite la dispersión y caos y se enderece el curso del procedimiento, buscando el avance y progreso hasta llegar al acuerdo definitivo.

### **Modelo Circular Narrativo**

Este segundo modelo, desarrollado por SARA COBB, deja la consecución del acuerdo en un segundo estadio, centrando el énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. A diferencia del modelo anterior, las partes cobran más protagonismo por cuanto que la solución del conflicto no recaerá tanto en la función mediadora, sino en la actitud de las propias partes enfrentadas. En este caso, la comunicación es vital y no sólo por la importancia del contenido del mensaje, sino de la manera en cómo se dice y se transmite ese mensaje.

### **Modelo Transformativo**

Constituye, en cierto modo, una evolución del anterior. A través de este método, impulsado por BUSCH & FOLGER, la solución del conflicto continúa siendo la finalidad de la negociación, sin embargo al igual que en el modelo de Sara Cobb, su importancia aquí no es primordial. La finalidad pues de esta mediación, no es tanto alcanzar un acuerdo concreto, sino conseguir transformar el comportamiento de las partes. Podríamos decir, que la función del mediador pasa por formar, educar y potenciar (*empowerment*) a las partes con el fin de

que puedan desarrollar o adquirir aquellas habilidades que les permitan encontrar la solución a sus diferencias. Se trata de hacerles comprender empáticamente la situación que rodea a la adversa y que motiva su pretensión, para así diseñar finalmente el acuerdo que mejor se ajuste a sus necesidades.

En este caso, el conflicto que motiva el recurso a la mediación se concibe como algo positivo, en cuanto a que permite a las partes evolucionar como personas, transformarse, y mejorar su relación.

En definitiva se trata de un modelo que busca el reconocimiento de la otra parte, concibiendo este objetivo como un crecimiento personal que ayudará en gran medida, a solventar sus discrepancias.

Es un modelo utilizado mayormente en áreas como la mediación educativa, familiar y laboral.

Existen otras corrientes y variantes, sin embargo, he querido destacar las más representativas por su influencia e importancia. Por otro lado, conviene indicar que no existe un método mejor ni peor que otro, sino que cada uno se considerará apropiado según el tipo de conflicto y en función del comportamiento o carácter de las partes enfrentadas.



## 4. El marco legal de la mediación en España

### 4.1 Directiva 2008/52/CE, de 21 de mayo, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles

Antes de entrar a comentar el contenido de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, en adelante ley de mediación, sería conveniente dar algunas pinceladas de la Directiva comunitaria 2008/52/CE, por resultar la misma esencial para un mejor entendimiento de la normativa española.

La Directiva 2008/52/CE, tal y como indica su título, versa sobre la mediación cuando la misma recae en asuntos civiles y mercantiles. Además de esta apreciación que delimita el contenido objeto de mediación, debe predicarse su vocación internacional en cuanto a que sus disposiciones se referirán esencialmente a los procedimientos de mediación en los que intervenga un elemento de internacionalidad.

Podríamos decir que son dos los principios fundamentales que derivan de los considerandos de la norma, y que mueven al legislador la elaboración de esta disposición. En primer lugar, un principio integrador o incluso armonizador, que tiene como objetivo mantener el buen funcionamiento del mercado interior.

Como es sabido, el espacio comunitario debe permitir la libre circulación de mercancías, personas, servicios y capitales sin que las legislaciones de los estados miembros dificulten dicho tránsito. Ello no sería posible, sin contar con instrumentos jurídicos como el que nos ocupa, que permitan la cooperación judicial entre los distintos estados miembros cuando dichas mercancías, personas, servicios o capitales traspasan los límites transfronterizos de un estado.

El segundo principio, muy ligado al primero, recae en el acceso a la Justicia. Debemos entender tal principio no solamente en el diseño de aquellas políticas que faciliten al ciudadano comunitario hacer valer sus derechos ante la Justicia, sino también en aquellas otras que le permitan elegir los métodos de resolución que según él, entienda idóneos para gestionar, y en su caso, solventar el conflicto que afecta a su vida privada o mercantil, ya sean estos métodos judiciales o extrajudiciales.

En este contexto, es donde se enmarca la Mediación comunitaria, entendida como un método que pretende dar una solución económica y rápida a conflictos transfronterizos de corte civil y mercantil.

Sin embargo, su aplicación no queda reservada exclusivamente cuando interviene el elemento de internacionalidad. Tal y como se desprende del artículo 2 de la Directiva, el legislador comunitario invita a que los estados miembros apliquen dichas disposiciones “*al resto de mediaciones*”, entendiendo por és-

tas, las que intenten poner solución a conflictos o controversias llevadas a cabo por sujetos residentes en un mismo estado miembro. Esta previsión también la encontramos en el octavo considerando cuando establece que:

*“Las disposiciones de la presente Directiva sólo se refieren a los procedimientos de mediación en litigios transfronterizos, pero nada debe impedir que los Estados miembros apliquen dichas disposiciones también a procedimientos de mediación de carácter nacional”.*

## **4.2 Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles**

### **4.2.1 Concepto de mediación**

Conforme a las previsiones del artículo 1 de la ley de mediación:

*“Se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”.*

Si desgranamos esta definición, podemos señalar las siguientes características:

∨ “Medio de solución de controversias”.

Nuestro legislador ha optado por el uso del término “medio”, no de “procedimiento” como sí lo hace el legislador comunitario. Es muy probable que de este modo se quiera resaltar el principio de libertad o autonomía de la voluntad privada que se establece en el artículo 6 de la Ley en consonancia con el artículo 7 de la Directiva. Con ello, se pone de manifiesto que las partes que voluntariamente deciden someterse a la mediación, acuerdan además fijar el modo en que ésta debe desarrollarse. Por tanto, ya podemos adelantar que no hay un procedimiento tasado y estipulado como ocurre en los litigios judiciales, sino que la mediación se escapa en cierta medida de una forma *ab solemnitate* para dotar de plena libertad y capacidad a las partes a fin de que diseñen el modo, la forma y los plazos en los que debe desarrollarse la mediación. Es lo que la ley denomina en su Preámbulo desjudicialización, convirtiéndola en eje central de esta institución, junto a la desjudificación y deslegalización.

No obstante, otros Estados han optado por una terminología distinta, y así nos encontramos con el término “actividad” en el caso de Italia y Austria, o con “técnica” o “institución” en el caso de varios países latinoamericanos.

∨ “Dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo”.

Es evidente que el hecho generador del recurso a esta institución es la existencia de un conflicto o controversia que merezca de una solución que pueda satisfacer, en la mayor medida posible y por igual, a las partes implicadas. Sin embargo, de esta definición debemos poner el énfasis en la exigencia de la voluntariedad, pues es en ella donde se diferencia claramente de la jurisdicción ordinaria.

La libertad se configura como el primer principio informador de la mediación. Según establece el propio artículo 6 de la ley, la mediación es voluntaria, y por tanto, el hecho de acudir a la misma como método de resolución de conflictos debe considerarse como una fiel manifestación de la autonomía de la voluntad de las partes. No obstante, se discute aquí si además de promover o fomentar el uso de mediación, debe el Estado, en virtud de su potestad legislativa, imponer a las partes acudir a la misma en determinados supuestos, como así parece ser en los supuestos de reclamación de cantidad inferiores a 600 euros. Según lo estipulado en la letra del artículo 24.2:

*“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 estos no sea posible para alguna de las partes.”*

Quizás un mandato por imperativo de la ley, podría considerarse un claro atentado al principio de libertad tan presente en la norma, por cuanto las partes ya no serían plenamente libres de utilizar el mecanismo resolutorio que a su entender más les convenga, sino que deberían utilizar aquél ya definido por ley.

Sin embargo, bien es cierto que si la ley identificara de forma expresa y precisa qué supuestos son susceptibles de ser mediados, o al menos determinara qué conflictos deben tratarse por la mediación de forma preceptiva antes de iniciar cualquier acción legal ante el juez, seríamos más conscientes de su existencia y de sus virtudes, aunque a la postre no se obtuviera acuerdo alguno. Y lo cierto es que, en este aspecto, el anterior proyecto de ley era más contundente, puesto que en los procesos de reclamación de cantidad inferiores a seis mil euros exigía el inicio de la mediación, al menos, mediante la asistencia a la sesión informativa gratuita, como requisito previo para poder acudir a los tribunales.

El aludido principio de voluntariedad no debe predicarse únicamente en la elección de acudir o no a esta institución sino que debe prevalecer además, a lo largo de todo el procedimiento. Las partes pueden por tanto, abandonar en cualquier momento la mediación, sin la necesidad de llegar a acuerdo alguno y sin que ello les acarree la imposición de pena o sanción alguna. Sin embargo, y sin atentar al principio anterior, la norma intenta promover activamente el uso de mediación cuando establece, en el segundo apartado del artículo 6, que si en el contrato existe sumisión expresa a tal institución, las partes deberán intentar resolver el conflicto por medio de la mediación reservándose la acción judicial en último término. Con ello se enfatiza el espíritu de la Directiva comunitaria, cual es concebir la mediación como un método alternativo a la jurisdicción ordinaria pero nunca sustitutivo de la misma, pues en caso contrario podría entenderse y con razón, que vulnera el derecho de tutela judicial efectiva.

La otra nota característica de esta definición radica en que la solución o acuerdo debe ser alcanzado por las propias partes, y no por decisión impositiva del tercero mediador. Serán pues las partes quienes gestionen de forma activa su controversia hasta alcanzar un acuerdo razonable y satisfactorio para ambas. Serán ellas quienes marquen el procedimiento a seguir, los métodos de comunicación, los plazos y en definitiva, quienes acuerden y cumplan lo que estipulen. Sin embargo, y aquí la siguiente característica de esta institución, para que se alcance el éxito es preciso la intervención de un tercero, en este caso, mediador, que tutele y dirija a las partes en la consecución del acuerdo.

Una nueva crítica a la norma, esta vez de corte semántico, es la poca precisión con la que se emplea el término “acuerdo de mediación”. De la lectura del texto legal, vemos que admite varias acepciones con sus correspondientes efectos jurídicos, lo que a mi juicio, supone crear cierta inseguridad jurídica a la hora de interpretar el texto y sus efectos.

Por un lado, y aquí no hay discusión, la norma entiende por acuerdo de mediación la solución final aceptada y querida por las partes intervinientes. Diremos que dicho acuerdo tiene un primer efecto procesal, cual es marcar el fin del proceso de mediación, tal y como se desprende del artículo 22 de la norma “*El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo (...)*”; y por otro, un efecto resolutorio por cuanto el contenido del mismo, resuelve la controversia que originó el proceso.

Sin embargo, también es cierto que por acuerdo de mediación podemos entender aquellos otros que son adoptados por las partes y aceptados por el propio mediador, y que marcarán las pautas de desarrollo del proceso de mediación. Me estoy refiriendo por ejemplo, al número de sesiones que se realizarán y que ambas partes han determinado, el tiempo empleado en cada sesión, los honorarios del mediador, su forma de pago, etc. Como vemos, todas estas circunstancias pueden adoptarse en forma de acuerdo, y sin embargo nada tienen que ver con acuerdo transaccional alcanzado por las partes.

En el artículo 6 podemos encontrar incluso un tercer concepto de acuerdo de mediación. En este caso, el legislador es más cuidadoso con la terminología, y habla de “pacto” para referirse a la cláusula compromisoria o cláusula de sometimiento a la mediación, que las partes pueden establecer o incorporar en el clausurado del contrato:

*“Cuando exista un pacto por escrito que exprese el compromiso de someter las controversias surgidas o que puedan surgir, se deberá intentar el procedimiento pactado de buena fe, antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial. Dicha cláusula surtirá estos efectos incluso cuando la controversia verse sobre la validez o existencia de contrato en el que conste”.*

Ya para acabar, aparece el tercer elemento propio y característico de la mediación:

#### ∨ “con la intervención de un mediador”

La ley de mediación no establece ninguna definición de lo que debe entenderse por mediador. Sin embargo, le dedica todo un título, con cinco artículos referidos al estatuto del mismo, que serán comentados más adelante.

Encontramos una definición legal de esta figura en el artículo 3 de la Directiva comunitaria, que de forma expresa lo concibe como *“el tercero a quien se pide que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación.”*

Completaría esta definición con la alusión que establece el Preámbulo de la ley, cuando define sucintamente su cometido, que no es otro que el de ayudar a encontrar una solución dialogada y voluntariamente querida por las partes.

### **4.2.2 Ámbito de aplicación**

Se define en el artículo 2 de la Ley. Su primer párrafo completa lo enunciado en el título de la ley, de modo que además de versar sobre asuntos civiles y mercantiles, la mediación debe recaer sobre asuntos que afecten a derechos y obligaciones que estén en disposición de las partes.

Personalmente hubiera considerado un acierto que junto con la definición anterior, el legislador hubiera facilitado una relación de cuestiones o pretensiones de derecho civil y mercantil en los que pudiera aplicarse la mediación. Este matiz si fue tenido en cuenta por el legislador catalán en la ley 15/2009, de mediación en el ámbito de derecho privado. Según dispone el artículo 2.2 de la ley autonómica:

*“la mediación civil a la que se refiere la presente ley comprende cualquier tipo de cuestión o pretensión en materia de derecho privado que pueda conocerse en un proceso judicial y que se caracterice porque se haya roto la comunicación personal entre las partes, si estas deben mantener relaciones en el futuro y, particularmente, entre otros:*

- *Los conflictos relacionales surgidos en el ámbito de las asociaciones y fundaciones.*
- *Los conflictos relacionales en el ámbito de la propiedad horizontal y en la organización de la vida ordinaria de las urbanizaciones.*
- *Las diferencias graves en el ámbito de la convivencia ciudadana o social, para evitar la iniciación de litigios ante los juzgados.*
- *Los conflictos derivados de una diferente interpretación de la realidad debido a la coexistencia de las diversas culturas presentes en Cataluña.*
- *Cualquier otro conflicto de carácter privado en que las partes deban mantener relaciones personales en el futuro, si, razonablemente, aún puede evitarse la iniciación de un litigio ante los juzgados o puede favorecerse la transacción”.*

Parece claro que con esta relación, cualquier usuario de la mediación, sea o no profesional, puede hacerse una idea de si la problemática que enturbia su rela-

ción con su vecino, socio, proveedor, cliente o asegurador encajaría o no dentro de lo dispuesto en la ley.

Otro ejemplo, pero esta vez en materia comercial, lo encontramos en el artículo 1 de la Ley Modelo sobre Conciliación Comercial Internacional de 2002, donde se parte de un concepto similar al establecido en el artículo 2.1 de la ley de mediación, pero esta vez facilitando en nota a pie de página, una clasificación de materias susceptibles de ser conciliadas.

Conforme a las previsiones del apartado 2 del artículo 2 de la ley de mediación, quedan excluidas del ámbito de aplicación de la misma:

- € La mediación penal
- € La mediación con las administraciones públicas
- € La mediación laboral
- € La mediación en materia de consumo

### **4.2.3 Procedimiento de mediación**

Ya hemos visto que el modelo de mediación español se sustenta en la voluntariedad y libre decisión de las partes. Como sistema alternativo a la justicia tradicional, las partes que opten por esta vía deben evidenciar sus cualidades, creer en ellas y confiar en sus posibilidades de materialización, pues en caso contrario difícilmente depositarán su confianza ni malgastarán su tiempo en intentar encontrar una solución a sus diferencias empleándola.

Las cualidades que caracterizan a este sistema alternativo son varias aunque, podríamos sintetizarlas en: practicidad, efectividad y por supuesto rentabilidad. Es imprescindible que éstas puedan apreciarse en la práctica y no se limiten a quedar plasmadas en la letra de un esperanzador Preámbulo.

Una de las críticas más sentidas de la justicia actual es precisamente la que se acostumbra a realizar respecto de las rígidas y complejas normas procesales cuyo cumplimiento en tiempo y forma deviene esencial llegando hasta el punto de que el juez pueda emitir su fallo sin entrar en el fondo del asunto basándose únicamente en defectos procedimentales.

Es pues aquí, donde la fuerza y razón de los métodos alternativos cobran importancia, pues lo fundamental es llegar a la solución querida y llevada a cabo por las partes. El procedimiento debe concebirse como un medio sencillo y ágil, con las mínimas exigencias posibles sobre plazos y firmas. Se debe dotar a las partes de un sistema fácil y eficaz, que no enturbie ni dificulte la asunción del acuerdo definitivo, cosa que bajo mi entender esta norma intenta garantizar aunque no consigue al cien por cien.

## I. Inicio de la mediación

Una de las maneras de acudir a la mediación es constituir la como proceso *ad hoc*, esto es, acordándolo de forma expresa ante la existencia de un determinado conflicto. En este caso, las partes deciden solventar sus diferencias sin acudir *a prima facie* ante el juez.

Otra posibilidad, es que la mediación se inicie estando pendiente y en curso un proceso judicial. Es aquí, en lo que se ha venido a calificar como mediación intrajudicial, donde la mediación se configura como un procedimiento paralelo al mismo. La ley faculta a las partes procesales a solicitar la suspensión del pleito hasta que la mediación finalice, ya sea con o sin acuerdo. El recurso a la mediación puede ser incitado por el propio juzgador, quien a sabiendas de su eficacia y atendiendo a las circunstancias especiales de la controversia, invita a las partes a que traten de buscar solución por el método alternativo.

La norma que nos ocupa, inicia el título IV relativo al Procedimiento de mediación, refiriéndose al primer documento formal que reflejará entre otras circunstancias, el día que marcará el comienzo de la mediación. Se trata de la solicitud de inicio.

El procedimiento de mediación podrá iniciarse bien de mutuo acuerdo por las partes, bien a instancia de una de ellas en cumplimiento de un pacto de sometimiento. Cuando la sumisión es de mutuo acuerdo, las partes deberán presentar una solicitud que deberá contener los siguientes datos:

- € Persona mediadora o institución de mediación en la que encomendarán la mediación.
- € Lugar en el que se desarrollarán las sesiones.
- € Idioma a utilizar en las actuaciones

Para la redacción de este documento se presupone que las partes han tomado un acuerdo previo no solo para someterse a la mediación, sino para fijar conjuntamente quién será el mediador, dónde tendrá lugar la celebración de las sesiones y cuál será la lengua de comunicación. Ello de por sí ya permite presumir una clara intención de solventar de forma pacífica la controversia.

No obstante resulta extraño que siendo el documento que marcará el inicio de la mediación y, en su caso la suspensión de los plazos de prescripción y caducidad del artículo 4, se omita información de vital importancia como la identificación de las partes solicitantes y por supuesto, la fecha de elaboración de la solicitud.

El mismo silencio guarda la norma al no pronunciarse de las repercusiones que pudiera tener el hecho de omitir parte de la información anterior en la solicitud o bien indicarla aunque de forma errónea. Por tanto, las preguntas que debemos plantearnos son si sería igualmente válida y si podría iniciarse el procedimiento de mediación en tales circunstancias.

Bajo mi punto de vista, así lo estimo. Un error formal no debería ser obstáculo para el desarrollo del procedimiento, pudiendo subsanarse con la entrega o elaboración de una nueva solicitud que invalide la anterior o con un documento firmado o consentido por ambas partes que corrija el error de la primera.

Según el apartado tres del mismo artículo, la solicitud *“se formulará ante las instituciones de mediación o ante el mediador propuesto”*. Por tanto, debemos entender que será este el primer contacto de las partes con el mediador. Quisiera suponer que se admitirá que las partes que deciden someterse a la mediación de común acuerdo elaboren por sí mismas la solicitud y la hagan llegar al mediador por los medios aceptados en derecho. Dicha posibilidad sería bastante útil y razonable en mediaciones transfronterizas en las que desplazarse para formalizar *in situ* la solicitud puede devenir una opción poco deseable en términos de tiempo y coste.

El legislador, sensible con los efectos jurídicos de esta institución reitera en el tercer apartado del artículo 16, lo apuntado en el artículo 4 sobre efectos de la mediación sobre los plazos de prescripción y caducidad. Según dicho apartado, cuando las partes hayan incoado *a priori* un proceso judicial, *“podrán de común acuerdo solicitar su suspensión”*.

Antes ha quedado dicho que la mediación puede ser promovida de mutuo acuerdo por las partes, o bien a instancia de una de ellas en cumplimiento de un pacto de sometimiento. Por este último, debe entenderse, que la sumisión se debe a una cláusula compromisoria inserta en un contrato, y como tal, vinculante para ellas por tener fuerza de ley. Sin embargo, considero que cabría una tercera posibilidad cual es, requerir a la parte adversa someterse a la mediación aun cuando nada al respecto se hubiera estipulado en el contrato.

Por otro lado, cuando la petición de mediación es invocada por una de las partes independientemente de que lo prevea o no el contrato, no se establece en la ley 5/2012 ningún plazo temporal, en virtud del cual la parte invocante deba entender que su adversa rechaza o acepta la invitación.

La lectura de la Ley catalana 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, nos permite ver que el legislador catalán sí ha previsto un plazo de 20 días, transcurrido el cual no es posible la aceptación del procedimiento. En el mismo sentido aunque con un plazo distinto (30 días), se pronuncia la Ley Modelo de la CNUDIM sobre Conciliación Comercial Internacional, en su artículo 4, al estipular en el apartado segundo:

*“La parte que haya invitado a otra a entablar un procedimiento de conciliación y no reciba de esta última una aceptación de la invitación en el plazo de 30 días a partir de la fecha en que envió la invitación o en cualquier plazo fijado en ella, podrá considerar que la otra parte ha rechazado su oferta de conciliación.”*

Personalmente, entiendo más acertada la opción de la ley Modelo, por cuanto respeta el principio de voluntad de las partes al establecer que serán ellas mismas quienes determinen el plazo para responder a la invitación de mediar

un conflicto. Solo en su defecto, se establece un plazo prudencial de 30 días, tendente a evitar la eternización del proceso.

Si por el contrario, la invitación obedece al mandato de una cláusula contractual, entiendo que por su naturaleza debe obligar a las partes a intentar mediar su conflicto, sin que quepa por parte de una de ellas no contestar a la invitación o hacerlo rechazando la propuesta. Considero que tal actuación conculcaría flagrantemente los principios expresados en el artículo 10 de la ley, a saber, la buena fe y el respeto mutuo, vulnerando además la máxima jurídica de *pacta sunt servanta*.

## II. Información y sesiones informativas

El artículo 17 de la ley aborda lo que la doctrina denomina *premediación*. Se trata de una sesión informativa previa al propio proceso de mediación en la que el mediador, una vez ha sido seleccionado, informa a las partes de:

- € Las posibles causas que pueden afectar a su imparcialidad;
- € Del contenido de su profesión, formación y experiencia;
- € De las características de la mediación.
- € Del coste;
- € De la organización del procedimiento;
- € De las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pueda alcanzar;
- € Del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

Por un lado, parece ser una sesión meramente informativa de todo lo que implica someterse a este sistema de resolución de conflictos, sin embargo, —revisite especial importancia pues el legislador considera que no asistir a la misma es causa suficiente para entender que se desiste de la mediación, salvo que la parte que no hubiera comparecido alegue causa justificada.

Otra cuestión es la apuntada en el tercer párrafo del artículo 17, en el que el legislador invita a las instituciones de mediación a que fomenten estos mecanismos de solución de conflictos a través de sesiones informativas abiertas a cualquier persona que pudiera estar interesadas. Sin embargo, estas sesiones abiertas no podrán sustituir en ningún caso a la premediación antes referenciada.

Considero un error este último inciso, no en cuanto a su clara intención de promover y fomentar la institución de la mediación, sino por el hecho de que en ningún caso dichas sesiones podrán sustituir a las abordadas en el punto 1 del precepto. Mis razones son tendentes a preservar el principio de celeridad en la celebración del proceso, pues en la práctica bien podría darse la paradoja que las partes acudan a una sesión informativa abierta, como la referida en el artículo 17.2, que tras esa sesión informativa, cuyo contenido entiendo que incluiría con carácter de mínimos los aspectos mencionados en el segundo párrafo del punto 1), decidan voluntariamente someterse a la Mediación y que tras la presentación de la solicitud tengan que asistir. Ello se traduce en una clara demora en la resolución del conflicto por meras cuestiones procedimentales, to-

talmente contraria a la celeridad que este tipo de sistema exige por su naturaleza.

### III. Sesión constitutiva

La *sesión constitutiva* puede definirse como el acto mediante el cual las partes, una vez han sido debidamente informadas del contenido de la mediación, expresan su deseo de desarrollarla y formalizarla.

Se trata de un momento procesal de vital importancia, ya que su celebración determinará el *dies a quo* para la suspensión de los plazos de prescripción y caducidad indicados en el artículo 4 de la ley.

Es muy probable, que el legislador, consciente de la relevancia de este instante, requiera de su formalización a través del levantamiento de un acta, y así fijar el inicio del procedimiento propiamente dicho.

El acta deberá contener los siguientes aspectos, a saber:

1. Identificación de las partes
2. La designación del mediador, y en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes.
3. El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
4. El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
5. La información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos.
6. La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
7. El lugar de celebración y lengua del procedimiento.

Sin embargo, la formalidad no estriba únicamente en que consten por escrito los puntos anteriores sino que además el documento deberá ir firmado tanto por las partes como por el mediador. En otro caso, continúa el párrafo dos del mismo artículo, dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Coincido en este caso con el legislador, en la necesidad de fijar y por escrito un momento procesal que indique el inicio de la mediación con los correspondientes efectos jurídicos que ello implique, en obediencia al principio de seguridad jurídica.

Por lo que se refiere al contenido del acta, parece ser que se trata de lo ya apuntado en la solicitud de inicio del artículo 16, aunque más completa, en cuanto a que se presupone que las partes ya han asistido a las sesiones informativas y son plenamente conscientes de los costes, plazos, y lo más importante, de sus efectos.

En este punto, el legislador catalán ha sido menos restrictivo. Por un lado, exige que se levante acta de lo que denomina reunión inicial de la mediación, que a estos efectos viene a ser la sesión constitutiva.

En dicha acta se hará constar de:

- € Fecha del acta de la reunión.
- € Voluntariedad de la participación de las partes.
- € Aceptación de los deberes de confidencialidad.
- € Objeto y alcance de la mediación.
- € Previsión del número de sesiones.

Del mismo modo, se exige que tanto la persona mediadora como las partes la firmen. Sin embargo, nada indica la ley de los efectos sancionatorios que se desprenden en caso de que el acta no reúna alguno de los puntos anteriores o no fuera debidamente firmada ni entregada a las partes.

Pese a ello, esta previsión de la ley catalana me parece coherente con la intención de dar simplicidad al procedimiento sin que suponga crear inseguridad jurídica. Además, y como se deduce de esta norma autonómica, el hecho de dar por sentado que las partes reciben un ejemplar del acta, es prueba suficiente para acreditar que son conocedoras de los puntos relevantes del proceso y que quieren continuar con del mismo.

#### **IV. Duración del procedimiento**

En esta ocasión, el legislador sí ha dado máximo esplendor al principio de la voluntad de las partes, al dejar a su arbitrio la determinación del plazo en virtud del cual se debe llegar a un acuerdo. La única injerencia de la norma en este sentido, viene dada en forma de sugerencia, al estipular que la duración será lo más breve posible. Del mismo modo, sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones.

Entiendo que las razones por las que el legislador no ha establecido un plazo determinado, pueden ser varias. La principal, es la de ser coherentes con los principios integradores de la institución, y en particular con el principio de libre disposición recogido en el artículo 6 de la ley. De hecho, sólo las partes conocen cuál es su posición en el conflicto y su disponibilidad para acudir a las sesiones que se fijan. De ahí, que la ley establezca en su artículo 10, que las partes organizarán la mediación según tengan por conveniente.

Además de lo anterior, recordemos que las disposiciones de la ley van más allá de la mera intención de ofrecer una alternativa a los conflictos nacionales, pues como ya se ha apuntado y se refleja en el Preámbulo y en el artículo 3 de la ley, dicha norma pretende dar respuesta también a los conflictos transfronterizos, donde la distancia física entre las partes puede acentuarse. Por tanto, la fijación de un plazo determinado por imperativo legal, puede resultar un verdadero obstáculo que dificulte la consecución de un acuerdo definitivo.

Por otro lado, ya se ha procedido en el mismo sentido cuando el artículo 19 letra d) indica que las partes deberán fijar en el acta de sesión constitutiva *“el programa de las actuaciones así como la duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de una posible modificación.”* Este último inciso ya indica que es recomendable que las partes fijen un plazo, a ser posible lo más breve, aunque en cualquier momento podrán convenir otro distinto si con ello aumentan las posibilidades de éxito de la mediación.

Otra razón que avala mi opinión, viene dada por la influencia que ha tenido la Ley Modelo sobre Conciliación Comercial Internacional, elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas en el año 2002, en la redacción de la ley de Mediación, según afirma en el Preámbulo de la misma.

Según el artículo 6 de la norma internacional: *“las partes podrán determinar, por remisión a algún reglamento o por alguna otra vía, la forma en que se sustanciará la conciliación”*.

Es evidente, que con ello se pretende que sean las propias partes quienes fijen, entre otros extremos, el plazo en el que debe transcurrirse la mediación. El reglamento al que se refiere la citada norma, es el Reglamento de Conciliación elaborado por el mismo órgano internacional en el año 1980, que tampoco establece un plazo concreto sino que deja una vez más, esta decisión al arbitrio de las partes.

Sin embargo, me parece interesante apuntar lo que indicaba el proyecto de ley de 2011 al respecto. Según su artículo 21, se establecía un plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de la firma del acta de la sesión constitutiva. Si dicho plazo fuera insuficiente la norma concedía una prórroga excepcional de un mes más, siempre y cuando ambas partes así lo acordasen.

En la ley de mediación catalana, se establece el mismo plazo máximo que en el proyecto de ley aludido, es decir, tres meses. De la primera lectura de su artículo 17, parece que se adopte la postura más restrictiva de las anteriores al supeditar la duración a la naturaleza y complejidad del conflicto. Sin embargo, en ningún momento se hace una relación de conflictos distinguidos o clasificados por esa naturaleza y complejidad con sus respectivos plazos máximos, lo que nos da a entender, que serán las propias partes quienes definan el plazo máximo, respetando eso sí, el límite de dos meses prorrogables a treinta días más.

Curioso cuanto menos, es el apartado 2 del mismo artículo. En este caso, la norma encomienda al ejecutivo la tarea de determinar reglamentariamente el número máximo de sesiones que debe contemplar una mediación. Sin embargo, lo resaltable es más bien su último inciso al establecer, y cito textualmente: *“este número máximo debe respetarse tanto si la mediación acaba con acuerdo como si no.”*

Personalmente estimo que el plazo razonable, se situaría más bien en una posición intermedia entre lo estipulado en el artículo 20 de la ley de mediación estatal, y la posición extrema defendida por la ley catalana. Considero que son

las partes quienes más interés tienen en ver resueltas sus diferencias, por tanto, dejemos que sean ellas quienes dirijan y convengan el plazo que estimen adecuado para finalizar el conflicto. Sin embargo, es conveniente que dicha libertad no se conceda de forma ilimitada de modo que convierta la mediación en un instrumento para demorar cualquier acción que podría resolverse en menor tiempo a través de la justicia tradicional o mejor, por otro sistema de ADR. De ahí, que mi postura pase por establecer por defecto un plazo de tres meses dentro del cual se ventile el procedimiento, a menos que las partes de común acuerdo fijen en el acta de constitución, o incluso a posteriori, otro plazo distinto.

## V. Desarrollo de las actuaciones

Como ha quedado indicado, las partes serán las que establezcan en el acta constitutiva el programa de actuaciones, así como la duración máxima para el desarrollo del procedimiento. Por tanto, podemos entender que en dicho documento se podrían establecer los días en los cuales las partes se reunirán con el mediador; la hora de las sesiones, e incluso la duración de cada una de ellas.

Es en el artículo 21 de la ley donde el legislador traza unas breves pinceladas de cómo debe desarrollarse la mediación. A decir verdad, se trata de un artículo dirigido al mediador, por cuanto le informa de cuáles serán sus funciones una vez la mediación esté en curso, indicando además una serie de instrucciones que complementan lo ya abordado en el artículo 13 referido a la actuación del mediador.

De la lectura del precepto, podríamos decir que se derivan tres funciones y una prohibición que denominaría relativa.

El primer tipo de función, es de corte procesal a *strictu sensu*. Según el artículo, corresponde al mediador el deber de convocar a las partes con la antelación necesaria para que puedan acudir a la sesión.

La segunda función, consiste en comunicar a las partes la celebración de aquellas reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas. En este punto, se aprecia la influencia de otro principio muy latente en varios de los preceptos de la norma aunque no definido de forma expresa por el legislador en el Título II, relativo a los Principios informadores de la mediación, ni en ningún otro de los artículos que integran el cuerpo normativo. Me refiero al principio de transparencia que debe mediar en todas las actuaciones del mediador. En este caso, no hay motivo por el cual el mediador deba reunirse en secreto con una de las partes, sin que la otra sea conocedora, como tampoco lo hay, para que entregue determinada documentación a una de las partes sin que la otra sea consciente. De ser así, el principio de imparcialidad y de neutralidad recogidos en los artículos 7 y 8 respectivamente podrían ponerse en tela de juicio, con lo que el sistema de mediación carecería de todo sentido.

La tercera función, se refiere más bien al *modus operandi* del mediador. Personalmente, considero que el legislador aborda aquí las claves definitorias de la mediación en contraposición a otros métodos de resolución de conflictos.

Según el primer punto del artículo 21, “*el mediador dirigirá las sesiones, y facilitará la exposición de sus posiciones (entiéndase de las partes) y su comunicación de modo igual y equilibrado*”. Del tenor literal de estas letras, queda claro que el mediador no propone, ni aconseja ni mucho menos decide. Su posición podría equipararse a la de un moderador cuya misión es la de guiar a las partes con el ánimo de que lleguen al entendimiento. En otras palabras podríamos decir, que debe centrar sus esfuerzos a que las partes entiendan y comprendan la postura inicialmente contradictoria de su interlocutor con el fin de que ambas lleguen por sí a un consenso que les beneficie por igual.

Para terminar este apartado, quisiera resaltar que en ninguno de los nueve artículos que integran el título IV relativo al procedimiento de mediación, se hace mención alguna sobre la conducta, funciones o incluso prohibiciones que deben adoptar las partes (salvo lo dicho para el mediador) intervinientes en el proceso. Para ello, debemos acudir al artículo 10, en el título II, sede de los principios informadores de la mediación. Si desgranamos el segundo apartado del citado artículo podremos diferenciar dos tipos de obligaciones que afectan a la actuación de las partes. La primera, es de carácter genérica, pues afecta más que a una función en concreto, al comportamiento que deben adoptar a lo largo del proceso de mediación. Según indica la norma, las partes en conflicto “*actuarán conforme a los principios de buena fe y respeto mutuo*”.

Por tanto se requerirá que:

- € Actúen con ánimo o intención de llegar a una solución pacífica y beneficiosa para ambas.
- € Sean conscientes de que pueden y quieren cumplir el acuerdo alcanzado.
- € Deben escuchar y comprender las pretensiones del oponente, que no significa compartir, sino respetar. Para ello se requiere una sensibilidad especial que implica poder empatizar con la adversa y lograr el entendimiento de aquello que trata de transmitir.
- € No engañar ni articular bajo maquinaciones insidiosas argumentos que confundan y entorpezcan la comprensión de los puntos de vista suscitados en las sesiones.
- € Ser educado en las formas y en el trato; emplear un tono de voz agradable y adecuado

Estos no son más que algunas pautas de conducta que pueden derivarse de los principios referidos anteriormente. No obstante, para poder llevarlas a cabo es imprescindible la colaboración del mediador, que debidamente formado en técnicas de negociación y de resolución de conflictos, como se espera del artículo 11, potenciará la conexión entre las partes. El mismo artículo 10, exige a las partes que colaboren y apoyen de forma permanente el importante cometido que la ley confiere al mediador. De ahí, que podamos entender que la mediación debe ser un mecanismo donde fluyan las sinergias entre las partes y el

tercero implicado, orientadas a un mismo fin común, cual es, resolver el conflicto y preservar la relación de las partes en el futuro.

Una vez la mediación está en curso, se derivan una serie de consecuencias de índole procesal que merecen ser atendidas. La primera, será comentada en el apartado relativo a la suspensión del plazo de caducidad y prescripción, por tanto me remito a su contenido.

La segunda consecuencia, la encontramos en el artículo 10. Según el cual: “*durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán interponer entre sí ninguna citación judicial o extrajudicial en relación a su objeto*”.

## **VI.Terminación del procedimiento**

Pese a lo extenso del artículo 22, podemos distinguir las siguientes causas lógicas que marcarán el fin del procedimiento:

- 1) Haber llegado a un acuerdo.
- 2) No haber llegado al acuerdo.

Tratándose de un procedimiento cuya teleología es la obtención de un acuerdo, es fácil afirmar que la primera causa que implicará la terminación del procedimiento será cuando coincidan las declaraciones recepticias de las partes, es decir, cuando lo querido y manifestado es aceptado por la otra parte. No obstante, bien es cierto que puede ocurrir totalmente lo contrario. En este caso, la finalización del procedimiento vendrá dada por:

- € Haber transcurrido el plazo máximo acordado.
- € Porque las partes o alguna de ellas, ejerzan su derecho de dar por terminadas las actuaciones.
- € Porque le mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

Por lo que se refiere al primer punto, entiendo que responde al principio de celeridad que se recoge en el artículo 20 de la norma relativo a la duración del procedimiento. Es importante tener en cuenta que la mediación responde a una practicidad en la resolución de conflictos, y ello se traduce en el establecimiento de un plazo máximo y breve en el tiempo, que sea lo suficientemente amplio a la vez, para que las partes puedan encontrar la solución. Aunque nada impide que de común acuerdo, manifiesten su voluntad de ampliar dicho plazo si con ello se observan mayores garantías de éxito.

También es posible que una parte pierda la confianza que le merezca este sistema alternativo, pronostique su fracaso y decida dar por terminadas las actuaciones. Las razones que le pueden llevar a ello no están expresamente contempladas en el artículo, aunque podríamos enunciar algunas como:

- € Que observe que su adversa actúa contraviniendo los principios de buena fe y respeto mutuo. Lo que supondría atentar con el artículo 10 de la norma.
- € Imposibilidad de asistir a las sesiones programadas por cualquier circunstancia personal como cambio de domicilio; haber sufrido un accidente, etc.

Finalmente el artículo 22 confiere a la figura del mediador la potestad de dar por terminado el proceso. Para ello será necesario que el mediador observe la imposibilidad de que se alcance ningún acuerdo por la manifiesta y clara contrariedad en las voluntades de las partes. Es importante aquí destacar la adecuada formación de la persona mediadora, en cuanto a que deberá tener la habilidad suficiente para avanzarse y prever que la mediación que está tutelando no llegará a buen fin.

La ley exige razón justificada que pruebe la irreconciliabilidad de las pretensiones o cualquier otra causa que a juicio del mediador sea suficiente para dar por terminado el procedimiento. En esta ocasión, la ley tampoco detalla o informa a título de ejemplo, cuáles pueden ser esas causas, por lo que entiendo que podrían reproducirse las indicadas en el apartado anterior además de las siguientes:

- € Una de las partes se niegue a escuchar, entender, transigir, o en definitiva, se cierre en banda, quedándose el proceso bloqueado.
- € La no comparecencia esta vez injustificada de cualquiera de las partes.

Sea como fuere, con acuerdo o sin acuerdo, se deberá redactar un acta en la cual se refleje la terminación del proceso.

Como novedad respecto al anterior Real Decreto, la ley actual ya no exige la firma de cada una de las partes, lo que me parece comprensible si no se hubiere alcanzado acuerdo alguno. Continúa el artículo que en tal caso el mediador lo hará constar en el acta, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

Personalmente, encuentro acertada esta modificación, pues el anterior redactado guardaba silencio sobre cuáles eran los efectos jurídicos en caso de que dicha acta no se firmara. Por tanto, para dar respuesta a este interrogante, entiendo que tendríamos que haber acudido a lo estipulado en el artículo 19.2 y aplicar al caso lo establecido por analogía. De modo, que si se declara sin efecto el acta de sesión constitutiva por no estar firmada, con más razón quedará sin efecto el acta que marca la terminación del procedimiento.

De todos modos, con la nueva redacción ya queda claro que la firma en este momento procesal no es esencial para la validez del mismo. Lo contrario, hubiera sido una exigencia excesiva, máxime cuando lo que se firma no es el acuerdo definitivo sino el acta que indica el fin del proceso.

Terminado el procedimiento, se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado, debiendo conservar el mediador el resto de la documentación y custodiarla por un plazo de 4 meses (seis en la regulación del derogado Real Decreto).

## VII. Acuerdo de mediación

El acuerdo de mediación pone fin al procedimiento en cuanto a que contiene la solución que resolverá de forma satisfactoria la controversia discutida.

El acuerdo viene regulado en artículo 23 de la ley. El primer párrafo establece que *“puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a la mediación”*. Con ello, se pone de manifiesto la idea de gestión del conflicto, más que de solución al mismo. Como es sabido, la mediación tiene como objetivo último resolver el conflicto, pero de hecho, cualquier aproximación o entendimiento que se alcance con este sistema, y que atenúe, aunque no resuelva de forma definitiva las discrepancias, puede considerarse un verdadero éxito de la institución.

Hemos de tener presente que, el tipo de controversia apta o idónea para ser mediada es aquella que se basa en un comportamiento o actuación que se prolonga en el tiempo y que está dificultando el entendimiento y la relación entre las partes. Podría decirse que son *“mediables”* aquellas diferencias que surgen en una relación que debe perdurar en el futuro. En estos casos, la solución no tiene porqué resolver la totalidad del problema, sino que será igualmente exitosa si se consigue al menos diluir cualquier diferencia que dificulte el buen entendimiento necesario para que las relaciones perduren y se mantengan en el futuro.

Por lo que se refiere al contenido del acuerdo, el párrafo segundo del punto uno, establece que en el acuerdo de mediación deberá constar:

- € La identidad y domicilio de las partes
- € Lugar y fecha en que se suscribe
- € Las obligaciones que cada parte asume
- € Indicación conforme a que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a la ley
- € Indicación del mediador, mediadores o institución interviniente
- € Firma de las partes o de sus representantes

Una importante novedad a resaltar frente al anterior Real Decreto y frente al proyecto de ley de 2011, es la eliminación del plazo temporal a partir del cual las partes debían firmar el acuerdo. Rezaban así las anteriores regulaciones en los artículos 23.2 y 24.2 respectivamente: *“El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes y presentarse al mediador, en el plazo máximo de diez días desde el acta final, para su firma”*.

Personalmente encontraba lógica la exigencia de dicho plazo. Por un lado, nos encontramos en un momento en que las partes han dado con la solución, lo único que queda es que se protocolice cuanto antes el acuerdo y puedan actuar en consecuencia, por tanto, conviene fijar un plazo para evitar la dilación del cumplimiento. Por otro lado, no debe olvidarse que las partes pueden ir

asistidas por sus representantes, de modo que es justo que se les conceda un plazo breve para que puedan revisar los términos del acuerdo.

Sin embargo, la nueva regulación ha obviado este punto, probablemente para dar mayor flexibilidad al procedimiento, exigiendo únicamente que *“el acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes”*.

El penúltimo párrafo del artículo dedicado al acuerdo de mediación, y que merece especial atención, establece que *“el mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de configurar su acuerdo como título ejecutivo”*.

Considero innecesario que el legislador establezca en este apartado dicho deber de información, básicamente por dos razones. La primera, porque tratándose de una obligación debería abordarse en el apartado correspondiente a las funciones del mediador. No olvidemos que la norma dispone de un amplio artículo 13 donde detalla en mayor medida sus cometidos. En segundo lugar, porque ya hemos visto que antes de que tenga lugar el procedimiento de mediación propiamente dicho, se realizan sesiones de información precisamente para informar de las características esenciales de dicho método, entre las que no pueden faltar los efectos del acuerdo como el anunciado en este artículo 22.3.

Además y suscribiendo las palabras del profesor RAFAEL ILLESCAS en las jornadas de SEAIDA sobre la *“Mediación en el seguro como resolución de conflictos”* el pasado 26 de abril en Madrid, concibo el acuerdo como un contrato, que como tal, obliga a las partes en cuanto a que es fiel manifestación de su voluntad.

Si esto es así, alcanzado el acuerdo, las partes no pueden incumplirlo invocando el principio de libre disposición que la norma reconoce en el artículo 6. Bien es cierto que las partes involucradas en un procedimiento de mediación pueden desistir del mismo en cualquier fase del procedimiento, sin embargo, cuando se alcanza el acuerdo el procedimiento termina y se generan una serie de obligaciones y responsabilidades que vendrán definidas en la letra del acuerdo cuyo incumplimiento podrá ser exigido ante las instancias judiciales pertinentes como si de cualquier otro contrato privado se tratara.

Interesante es la novedad introducida por la nueva regulación en relación a la legalidad del acuerdo. Tanto el proyecto de ley de 2011 en su artículo 29, como el artículo 28 del Real Decreto ley de 2012, establecían que los acuerdos contrarios a derecho no podían ejecutarse.

La legislación actual ha optado acertadamente por incluir en el mismo artículo 23, la previsión anterior, disponiendo que contra los mismos solamente podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invaliden los contratos. Ello confirma, mi postura de concebir el acuerdo como un verdadero contrato, con fuerza de ley.

## VIII. Ejecución de los acuerdos

El artículo 25, encabeza el título V que da nombre a este apartado. Dicho artículo establece que *“las partes podrán elevar a escritura pública el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación”*.

Como ha quedado dicho en el apartado anterior, el acuerdo obliga per se. Por tanto, la posterior elevación a escritura pública, como indica el artículo 25, no constituye un requisito *sine qua non* para su validez, pero sí que condiciona, como a continuación veremos, la posibilidad de instar su cumplimiento forzoso.

El segundo apartado del mismo artículo reza lo siguiente: *“Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta ley y que su contenido no es contrario a derecho.”*

Como puede apreciarse el legislador encomienda al fedatario público y no al mediador, la tarea de controlar que el acuerdo alcanzado se ajuste a la ley. Sin embargo, su intervención se dará en aquellas mediaciones que no sean intrajudiciales, al estar éstas reservadas al juez del pleito en curso.

Está claro que si las partes cumplen de forma voluntaria con lo acordado el conflicto puede entenderse resuelto de forma definitiva, sin embargo, la pregunta que cabe hacerse ahora es:

✓ ¿Qué ocurre si una de ellas incumple el acuerdo?

Como hemos visto, la ley no atribuye ninguna competencia al mediador que le faculte para hacer cumplir coactivamente a las partes lo acordado, de ser así, no estaríamos ante la mediación sino ante un arbitraje o una variante híbrida de tipo Medarb. Ante tal incumplimiento, la parte acreedora o aquella que desea ver materializados sus derechos según el acuerdo adoptado, tendrá dos opciones:

1. Desistir de la mediación e iniciar un nuevo proceso ante la justicia. Es decir, tirar por la borda lo conseguido hasta el momento a través de la mediación, e interponer la acción judicial ante el tribunal competente.
2. Acudir al juez para obtener el cumplimiento forzoso del acuerdo obtenido por la mediación.

Para que opere la segunda, será requisito necesario que se observe lo comentado en el artículo 25 de la ley, esto es, que se eleve a escritura pública. Con ello, la parte solicitante tendrá el título ejecutivo indispensable para que el juez pueda obligar al deudor el cumplimiento forzoso del acuerdo.

Como puede verse, la autoridad judicial es la única competente por imperativo legal, para hacer cumplir los acuerdos adoptados en el seno de un procedimiento de mediación.

Antes de finalizar este apartado, conviene hacer referencia a los acuerdos que deben ejecutarse en otro Estado. Según la ley de mediación, será necesaria su elevación a escritura pública y cumplir con los requisitos legales que marquen los convenios internacionales y demás normas europeas que fueran de aplicación. Curiosamente la norma guarda silencio sobre quién debe observar el cumplimiento de las normas internacionales, lo que me induce a pensar que será el propio notario o el juez competente quien deba realizar tal función.

#### 4.2.4 El mediador

Lo característico de la mediación, es que son las partes quienes definen los términos del acuerdo que pondrá fin a su controversia sin que el poder de decisión se desplace a un tercero juzgador. El papel de ese tercero, parte a la vez indispensable en la mediación, se concentra en un deber conciliador, de aproximación de posturas. Se configura como un moderador que va a facilitar, y en su caso, restaurar la comunicación de las partes que desean solventar su discrepancia.

Como define MORETÓN TOQUERO: *“la posición de mediador no es de superioridad ni está revestida de imperium. Simplemente se sitúa fuera del conflicto, en un plano de igualdad con las partes pero con la misión de conducir el proceso, documentarlo, analizar opciones y sugerir alternativas cuando sea necesario, compartiendo sus conocimientos técnicos, equilibrando la relación entre las partes y favoreciendo la comunicación entre ellas”*.

La primera disposición que la ley de mediación dedica a la figura del mediador la encontramos en el artículo 11. En él, se abordan las condiciones subjetivas requeridas para ejercer como tal.

Según dicho precepto *“podrán ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles”*. La primera conclusión obvia que puede extraerse de esta definición es que solamente serán las personas físicas las que puedan ejercer la función de mediación, siempre y cuando no se hallen impedidas por la legislación que regule el ejercicio de su profesión.

Ello no significa que una persona jurídica esté impedida de actuar como mediadora en un conflicto, pues tal y como aclara la ley, de querer hacerlo, deberán designar para su ejercicio a una persona natural que reúna los requisitos previstos en la propia Ley.

Este último inciso, viene a ser una primera modificación que la ley recoge con respecto al Real Decreto derogado. De hecho, fue una propuesta promovida a instancias del Senado finalmente recogida en la ley.

### I. Formación

Un tema no exento de polémica es la formación requerida para poder ejercer como mediador. La regulación de esta materia ha sido realmente dispar si comparamos las anteriores regulaciones que abordaban este punto.

El artículo 11.2 de la ley actual, exige al mediador que además de estar en posesión de un título oficial universitario o de formación profesional superior, cuente con una formación específica para ejercerla.

Dicha formación se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, y servirá para poder ejercer la mediación dentro de todo el territorio nacional.

De forma similar, aunque más escueta y esquemática, apuntaba el artículo 12 del anterior proyecto de ley. Al igual que hacen los países de nuestro entorno, se requería formación universitaria, aunque en este caso se acepta también estar en posesión de un título oficial de educación profesional superior. En ambas regulaciones queda clara la exigencia de acreditar estudios superiores universitarios, sin embargo, en ninguno de los anteriores textos normativos se especifica de forma clara si dicha formación debe pertenecer a una rama de conocimiento en concreto, sea ciencias sociales y jurídicas, humanidades, o bien otras más técnicas como la ingeniería o ciencias de la salud.

También es cierto, que en ninguna de las anteriores normas referidas, se hace alusión expresa a la temática o a las materias que integrarán los cursos específicos necesarios para poder ejercer como mediador.

Por el contrario, el Real Decreto recientemente derogado, sí que se pronunciaba en parte sobre lo anterior. Según establecía el segundo párrafo de su artículo 11, la formación específica para ejercer la mediación debía proporcionar al mediador de los *“necesarios conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, así como de ética de la mediación, tanto a nivel teórico como práctico”*.

En este último caso, el legislador entendió que no era necesaria la formación universitaria para ser mediador, bastando pues la superación de uno o varios cursos específicos que le confiriesen los conocimientos técnicos suficientes para desempeñar su labor.

Personalmente, entiendo más acertada la previsión establecida en la vigente ley. En primer lugar, porque la labor del mediador constituye en esencia una función social, en cuanto a que su dedicación y contribución no sólo repercute en la esfera privada de las partes implicadas, sino que haber mediado con éxito supone además de hacer justicia, un ahorro de costes públicos judiciales que pueden destinarse a otro fin. Por tanto, encuentro justificada la exigencia de cualquier formación académica de tipo universitaria, especialmente por la dedicación, esfuerzo, constancia y superación que requiere la obtención de un grado académico, siempre y cuando se complemente con la superación de uno o varios cursos específicos sobre mediación.

Como puede verse el legislador es sensible a la cuestión formativa de los mediadores. El breve plazo de tiempo transcurrido entre la publicación del real decreto ley y la ley recientemente aprobada, ha sido suficiente para que en la nueva normativa se establezca que las Administraciones Públicas no solamen-

te fomentarán la formación inicial y continua sino que la requerirán, garantizando así una mayor profesionalidad y excelencia de los mediadores.

En la misma línea aunque quizás menos exigente, aborda este aspecto la directiva comunitaria cuando en su artículo 4, de título la “*calidad de la mediación*”, remite a los estados miembros para que fomenten la formación inicial y continua de los mediadores en aras a garantizar los principios configuradores de la misma, y en especial su eficacia e imparcialidad.

Por otro lado, no debe extrañar que la regulación de la ley en materia de formación mediadora haya sido escueta. Precisamente es por su complejidad e importancia, por la que el legislador en la disposición final octava, atribuya al Gobierno la potestad de regular vía reglamento “*la duración y contenido mínimo del curso o cursos que con carácter previo habrán de realizar los mediadores para adquirir la formación necesaria para el desempeño de la mediación, así como la formación continua que deben recibir*”.

Mientras dicha potestad reglamentaria no sea ejercida, el mediador deberá someterse a las normas que sobre la materia dicten las Comunidades Autónomas.

Personalmente, entiendo que más que una potestad debería ser un mandato, pues ante estas previsiones poco exhaustivas, el Gobierno debe elaborar un reglamento de desarrollo, que entre otras cosas, especifique y concrete las materias exigidas para ejercer como mediador, así como los sistemas de evaluación teórica, práctica y por supuesto, psicológica del mediador.

Es preciso además, que una norma reglamentaria establezca métodos de control del mediador, pues entiendo que no basta la mera obtención de un título sin que a posteriori no se realicen test o exámenes de aptitud que evalúen tanto los conocimientos técnicos y teóricos, como también el estado psíquico o estabilidad emocional del profesional, que a la postre, va a ayudar a las partes a conseguir la paz entre ellas.

## **II. Funciones**

El artículo 13 define en sus dos primeros puntos cuáles son los cometidos que se encomiendan al mediador. El mismo artículo, es utilizado para tratar la renuncia, el abandono y el deber de información que debe prestar esta figura.

El primer cometido que se le atribuye al mediador es el de facilitar la comunicación entre las partes y velar para que dispongan de la información y el asesoramiento suficientes. Veremos que en ningún momento se le confiere la función de proponer soluciones, aconsejar medidas ni mucho menos adoptar decisiones. Su actividad fundamental pues, debe recaer en tratar de acercar las posturas de las partes intervinientes y restaurar en su caso la comunicación perdida o deteriorada entre ellas.

El mediador podrá renunciar a desarrollar la mediación, con obligación de comunicarlo a las partes y hacerlo constar en acta. Nada se indica sobre los motivos de la renuncia pero todo hace pensar en la existencia de circunstancias suficientes que afecten a los principios de imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.

El mismo artículo, en el punto cuatro, aborda la primera obligación que asume el mediador cual es abstenerse de ejercer su función cuando su actuación perjudica o favorece a alguna de las partes. En ese caso, de atentarse contra el principio de igualdad de oportunidades, el legislador exige al mediador que no inicie el proceso o bien lo abandone si ya hubiera tenido lugar la primera sesión.

El punto cinco del mismo artículo marca una segunda obligación. De hecho, se trata de una ampliación y mayor precisión del deber de abandono o abstención ya apuntado en el punto cuatro. El mediador antes de iniciar o de continuar su tarea, deberá revelar cualquier circunstancia que pueda afectar a su imparcialidad o bien generar un conflicto de intereses.

Para una mayor comprensión, la Ley establece un mínimo de circunstancias que pueden hacer peligrar el principio de imparcialidad:

- Todo tipo de relación personal, contractual o empresarial con una de las partes.
- Cualquier interés directo o indirecto en el resultado de la mediación.
- Que el mediador o un miembro de su empresa u organización, hayan actuado anteriormente a favor de una o varias de las partes en cualquier circunstancia, con excepción de la mediación.

En tales casos o en aquellos otros en los que puedan afectar dicho principio, solamente se podrá mediar bajo dos circunstancias: la primera, que el mediador asegure (sin que se indique cómo puede hacerlo), que dicha circunstancia no afecta a su deber; y la segunda, que las partes lo acepten y lo hagan constar de forma expresa.

Sin embargo, no finalizan aquí los cometidos del mediador. Hubiera sido de mayor rigor técnico que el legislador hubiera mencionado en este artículo 13, otra obligación prevista en el artículo 22 de la norma (la ya comentada de conservar y custodiar el expediente durante cuatro meses una vez terminado el procedimiento).

Parece lógico este deber de custodia, si tenemos en cuenta lo que se estipula en el artículo 9 de la ley, referido al principio de confidencialidad. Por él, debe entenderse que ni las partes ni el mediador podrán revelar la información que se maneje y que se obtenga del proceso de mediación. Tampoco dicha información podrá aportarse en un juicio o proceso arbitral por ninguno de los implicados. No obstante, la norma permite dos exclusiones a tal obligación de guardar silencio. La primera, responde al principio de voluntariedad y libre disposición, según el cual, las partes podrán disponer de forma expresa y por escrito que la información que se trate en el proceso de mediación pueda ser aportada

en un pleito o proceso arbitral si lo estiman conveniente. Dicha aportación constituye prueba documental suficiente que constata la intención de las partes de haber intentado, aunque sin éxito, resolver el conflicto de una forma pacífica, habiendo ejercido la acción judicial como último recurso, hecho este, que será tenido en cuenta por el juez concedor del asunto.

Por otro lado, y aunque las partes no hayan expresado su voluntad de publicar la información tratada, la ley faculta al juez del orden penal a que por medio de resolución judicial motivada pueda recabar toda la información que se haya tratado en el seno de un procedimiento de mediación.

### III. Responsabilidad

El artículo 11 de la ley, exige para ejercer de mediador, suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los conflictos que intervenga.

No deja de ser curiosa tal exigencia cuando la actividad mediadora no requiere más que tratar de aproximar las diferencias latentes entre dos partes. La cuestión estriba en determinar qué tipo de coberturas o riesgos son susceptibles de dañar el patrimonio de las partes involucradas en un proceso de mediación, máxime cuando el mediador en ningún momento va a pronunciarse sobre el acuerdo definitivo ni mucho menos a verificar su adecuación a la legalidad vigente.

Es por ello que se hace necesario el desarrollo reglamentario de la norma, para definir y determinar el alcance de la obligación de aseguramiento de la responsabilidad civil.

Sin embargo, algunas aseguradoras ya se han percatado de esta nueva oportunidad de mercado. Tanto es así, que pese al inexistente reglamento de desarrollo, ya pueden encontrarse pólizas de Responsabilidad Civil en el mercado. Por citar un ejemplo, la entidad aseguradora inglesa WR Berkley ofrece el siguiente producto para el colectivo de mediadores de conflictos:

#### **Objeto del seguro:**

Cubre la responsabilidad civil profesional por daños patrimoniales que pueden derivarse de los errores profesionales en los que pueda incurrir el Asegurado en el ejercicio profesional de mediación de conflictos en todos los ámbitos, de conformidad con la normativa reguladora de dicha actividad.

#### **Garantías:**

\**Responsabilidad civil profesional:* 150.000 euros por siniestro y año de seguro

\**Daños a expedientes:* 60.000 euros por siniestro y año de seguro. Franquicia del 15% del siniestro. Daños materiales, pérdida o extravío que pueden sufrir los expedientes o documentos de clientes o terceros, que se encuentren en poder del Asegurado para el desarrollo de la prestación del servicio contratado.

\**Defensa Jurídica y fianzas:* Incluidos

No obstante, consideraría oportuno complementar el seguro anterior de RC con una póliza de defensa jurídica que amparara aquellos supuestos limitados o no cubiertos por el propio seguro de RC. Además de las coberturas estrictamente jurídicas, compañías aseguradoras que operan en este ramo, como lo es *ARAG, Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros, S.A Sociedad Unipersonal*, incluyen en sus productos la garantía de subsidio por inhabilitación profesional por sentencia penal, lo que permitiría al mediador contar con una compensación económica en caso de que fuera inhabilitado por sentencia penal para el ejercicio de su profesión.

El artículo 14 de la ley, aborda la responsabilidad del mediador cuando incumple su cometido una vez aceptado el encargo. Según el literal del precepto, “*la aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente el encargo (...)*”, lo que denota la clara vocación de servicio y el máximo respeto a los principios que configuran su labor.

La legitimidad activa recaerá en aquel perjudicado que logre demostrar en primer lugar, la existencia de unos daños derivados de la praxis del mediador, y en segundo lugar, que tal actuación no se corresponda con el ejercicio de las funciones encomendadas. Dicha acción podrá ejercitarse directamente contra la figura del mediador o frente a la institución que lo hubiera designado, sin perjuicio de las acciones de reembolso que esta institución pudiera ejercer contra aquél.

Por otro lado, conviene apreciar que el legislador se refiere al perjudicado como tal y no como “parte” del conflicto. Ello nos da a entender que la acción de reclamación podrá ejercerla no solamente la parte interviniente perjudicada sino cualquier otro tercero que logre acreditar el daño causado por la impericia del mediador, considerándose pues una responsabilidad *erga omnes*.

Es importante destacar este precepto por la novedad que supone frente al Real Decreto ley. La primera diferencia la encontramos en el título, pues si bien la anterior norma abordaba la responsabilidad del mediador y de las instituciones de mediación, la actual ley únicamente se refiere a la figura del mediador. Ello no es baladí, pues encuentra su coherencia con el también novedoso párrafo segundo del artículo 11 dedicado a las condiciones para ejercer de mediador. Tanto éste, como el último epígrafe del artículo 14, fueron enmiendas propuestas por el Senado.

Con ello, se deja claro que la función mediadora la ejerce una persona natural por tanto, será su conducta la que podrá generar daños y perjuicios, y será a ella a quien se le vayan a exigir responsabilidades. Sin embargo, consciente el legislador de la importante labor que desempeñan las instituciones de mediación en la promoción de este método alternativo, en la formación de los mediadores, y mucho más en su designación, les convierte también en justos responsables de los daños que los mediadores adscritos a la institución causen a los perjudicados. De ahí, que el precepto finalice con la siguiente previsión:

*“La responsabilidad de la institución de mediación derivará de la designación del mediador o del incumplimiento de las obligaciones que le incumben”.*

Una nueva diferencia, no menos importante que las anteriores, es que ahora ya no se especifica que los daños y perjuicios sean causados por mala fe, temeridad o dolo del mediador. Bastará pues con que el perjudicado alegue y pruebe la existencia de unos daños causados por la actuación del mediador.

Finalmente, y para concluir este apartado, indicar que en el trámite parlamentario de la ley, se propuso hacer constar de forma expresa, la extensión de la acción directa de reclamación a las entidades aseguradoras, además de las instituciones de mediación. Sin embargo, como se ha podido observar en el texto legal, esta enmienda tutelada por grupo parlamentario Unión Progreso y Democracia, no fue finalmente aprobada. Probablemente, su inclusión hubiera generado cierta polémica al romperse con ello el principio de relatividad de los contratos.

#### **IV. Código de conducta**

El artículo 12 de la ley dispone que *“el Ministerio de Justicia y las Administraciones públicas competentes, en colaboración con las instituciones de mediación, fomentarán y requerirán la adecuada formación inicial y continua de los mediadores, la elaboración de códigos de conducta voluntarios, así como la adhesión de aquellos y de las instituciones de mediación a tales códigos”*.

Dicha previsión tiene su razón de ser en el punto 17 de la directiva comunitaria, según el cual *“(...) es importante que se informe a los mediadores de la existencia del Código de conducta europeo para mediadores, al que también debe poder acceder el público en general a través de internet.”*

Ambos textos legales se refieren al Código de Conducta para Mediadores aprobado por la Comisión Europea en Bruselas en julio de 2004. Dicho código se elaboró con la cooperación de mediadores privados y organizaciones de dilatada experiencia en el sector, creando un compendio de normas cuya finalidad es la de garantizar que la mediación se practique bajo unas bases mínimas y firmes que garanticen una mediación justa, eficaz y digna.

Una atenta lectura del mismo nos permite ver la influencia de los códigos elaborados por las tres instituciones americanas más importantes e influyentes en la materia, la *American Arbitration Association*; la *American Bar Association*; y la *Association For Conflict Resolution*, que propugnan, defienden e impulsan el uso de las ADR como eficaces alternativas a la vía judicial. En el año 2005 las tres instituciones se adhieron a un mismo código de nombre *“Model Standards of Conduct for Mediators”*.

Las normas contempladas en el código europeo han sido bien acogidas en el texto normativo español, no solo por su mención en el Preámbulo de la ley, sino también por estar presentes en las disposiciones que componen la ley de mediación, en especial, las establecidas en el título III relativo al estatuto del mediador. No obstante, conviene advertir que cualquier institución es libre de

configurar su propio código de conducta siempre y cuando se ajuste a los principios configuradores de la mediación y se salvaguarden los derechos e intereses de las partes.

En la práctica, puede comprobarse que instituciones de renombre como la Fundación Notarial SIGNUM suscriben las normas contenidas en el Código Europeo e incluso amplían su contenido. Véase por ejemplo, el artículo 13 del código de la Fundación por el que se toma expresa atención al interés del menor o incapaz cuando la decisión a adoptar les afecta de forma directa:

*“ARTÍCULO 13. Principio de interés superior de los menores e incapaces. Siempre que en una mediación se deba tomar decisiones que vayan a afectar a menores o incapaces, sujetos o no a formas legales de protección, el mediador deberá velar para que los adultos capaces participantes consideren el interés superior de aquellos y los requerimientos concretos que este principio implique para el pleno desarrollo físico y psíquico y el pleno ejercicio de los derechos de los menores o incapaces, y cuidando que éstos no queden expuestos a riesgos de daño emocional.*

*En su intervención, el mediador promoverá la adecuada protección de los derechos de los menores o incapaces por medio de su participación directa o bien, la de sus padres, tutores guardadores u otras personas que legalmente los representen, cuidando respetar la debida autonomía familiar.*

*En el caso de que los menores o incapaces pudieren verse afectados por los resultados de una mediación, el mediador podrá convocarlos a ella para que expresen su opinión considerando su edad madurez y capacidad, lo que, en todo caso, deberá ser consensuado con sus padres, guardadores o representantes.*

*Toda vez que la decisión de los adultos participantes en la mediación vulnere o ponga en riesgo los derechos a la integridad física o psíquica de un niño, niña o adolescente, el mediador deberá suspender la mediación explicitando esta causa”.*

El Código de Conducta Europeo, se estructura en cuatro partes:

1. Competencia, designación, honorarios de los mediadores y promoción de sus servicios
2. Independencia e imparcialidad
3. Acuerdo de mediación, procedimiento y resolución del conflicto
4. Confidencialidad

La primera parte, se refiere esencialmente a la figura del mediador. En este caso, el código exige que el mediador cuente con la formación adecuada para ejercer como tal y que posea los conocimientos específicos necesarios para conocer la materia en cuestión. Del mismo modo, deberá informar a las partes, cuando así le sea requerido, de su formación y experiencia, como también del coste de su intervención.

La segunda parte, introduce dos principios esenciales que afectan a su función. Se dice que el Mediador debe ser totalmente independiente, esto es, que no debe guardar relación alguna con las partes sometidas al proceso. Del mismo modo, actuará con total imparcialidad a fin de servir equitativamente a las partes implicadas.

La tercera parte, está compuesta de normas que inciden en el procedimiento propiamente dicho. Se exige que el mediador se cerciore de que las partes son plenamente conocedoras de las características del procedimiento, y que se les informe de que pueden renunciar al mismo en cualquier momento sin necesidad de justificación.

Finalmente, el código dedica un artículo a la confidencialidad. Dicha característica constituye un rasgo esencial y definidor de la mediación, como también lo son la voluntariedad, celeridad, y el menor coste si lo comparamos con el clásico proceso judicial. En este caso, las partes deben tener la plena certeza de que lo tratado en las sesiones será estrictamente confidencial, salvo que por razones legales o de orden público exijan la publicidad de lo tratado.

Con todo ello, podemos decir, que la finalidad de este tipo de códigos deontológicos es la de comprometer a los profesionales a que se comporten y actúen conforme a lo estipulado en las normas de conducta. De este modo, y sólo si se adhieren de forma voluntaria, se garantizará el buen ejercicio de su trabajo, lo que se traducirá en una fiable garantía de éxito.

Como reflexión a lo hasta ahora comentado, considero que para que los códigos sean algo más que una mera declaración de intenciones es preciso que se prevean sanciones suficientes que desincentiven actuar en su contra. Por tanto, hubiera sido deseable que el Código europeo estipulara algún régimen sancionador que acentuara la necesidad de cumplir con tales normas.

Esta previsión sí la ha tenido en cuenta el código de la Fundación Notarial SIGNUM, antes aludido. Su artículo 19 dispone que *“Cualquier infracción a las normas éticas contenidas en este código será objeto de comprobación por parte de la FMSRAC y, si quedare comprobada, se adoptarán las sanciones correspondientes. La Junta de Patronato de la Fundación podrá acordar eliminar de la nómina de mediadores a quienes incurran en una infracción que así lo justifique”*.

En el mismo sentido y con más precisión se pronuncia la ley catalana de mediación, pues dedica todo el capítulo V al régimen sancionador, determinando por un lado, qué se considera infracción (artículo 30) y por otro estableciendo un clasificación de infracciones leves, graves o muy graves (artículo 31).

Pese a lo anterior, conviene dejar constancia de que parte de la doctrina es reacia a la instauración de tales códigos, al entender que fijarlos de forma taxativa limitaría el principio de libertad profesional de los propios mediadores.

#### **4.2.5 Instituciones de mediación**

Las instituciones de mediación vienen reguladas en el artículo 5 de la ley.

Dicho precepto también presenta novedades frente al previsto en el anterior real decreto ley, que seguía los postulados de su predecesor, el proyecto de ley de 2011.

Las novedades a destacar son dos. En primer lugar, el legislador deja claro que las entidades de mediación podrán ser españolas o extranjeras, por tanto, se disipan aquí las dudas acerca de si la nacionalidad o residencia española de estas instituciones y sus miembros es imprescindible para poder ejercer su función de mediación dentro del territorio español.

En segundo lugar, y en relación con lo dicho en el capítulo relativo a la responsabilidad del mediador, el párrafo segundo del artículo 5 establece que la institución de mediación no podrá prestar directamente el servicio de mediación, ni tendrá más intervención en la misma que la que prevé la ley.

Así pues, las instituciones de mediación podrán ser:

- Públicas
- Privadas
- Españolas
- Extranjeras
- Corporaciones de derecho público

Y tendrán encomendadas las siguientes funciones:

- Impulsar la mediación
- Facilitar el acceso y administración de la mediación
- Designar mediadores garantizando la transparencia
- Funciones de arbitraje, en cuyo caso deberán separar dicha actividad de la función mediadora.

Por otro lado, deberán cumplir con las siguientes obligaciones derivadas de la ley:

- No prestar directamente el servicio de mediación (deben designar a una persona natural que reúna los requisitos para ejercer como mediador)
- Dar a conocer la identidad de sus mediadores
- Informar, como mínimo, de la formación, especialidad y experiencia de sus mediadores
- Respetar los principios de voluntariedad y libre disposición, de igualdad de las partes; principio de imparcialidad de los mediadores; principio de neutralidad; y principio de confidencialidad.

Finalmente, puede apreciarse en este artículo, la apuesta del legislador en favor de la resolución de conflictos a través de los medios electrónicos.

Acorde con lo dispuesto en el artículo 24 y en la Disposición final séptima de la ley, se invita a las instituciones a que implanten sistemas de mediación por medios electrónicos, haciendo especial hincapié en las controversias que consistan en reclamaciones dinerarias.

## 4.2.6 Efectos de la Mediación

La Administración Pública debe potenciar e impulsar el uso de métodos alternativos siempre y cuando se preserven y se garanticen los derechos y libertades de las personas intervinientes.

Tal y como apunta el legislador comunitario, los estados miembros pueden establecer como obligatorio el recurso a la mediación so pena de ser sancionados en caso de no hacerlo. El único límite que se impone es que tal sumisión no impida ni coarte a las partes el derecho a ejercer la acción judicial ante los tribunales competentes.

Precisamente, es por respeto al derecho de acceso al sistema judicial por el cual el legislador, ha previsto la suspensión de la prescripción o caducidad de las acciones, para salvaguardar en beneficio de las partes su ulterior acceso a la justicia en caso de no prosperar la mediación.

Para que proceda la suspensión, será necesario que una de las partes inicie la solicitud de mediación o bien, la deposite ante la institución de mediación. La suspensión se prolongará durante el tiempo que medie hasta la fecha de la firma del acuerdo de mediación o, en su defecto, del acta final, o bien cuando se produzca la terminación de la mediación por alguna de las causas previstas en el artículo 22.

Si no se firmara el acta de sesión constitutiva en el plazo de quince días naturales a contar desde el día en que se entiende comenzada la mediación, se reanudará el cómputo de los plazos.

## 4.2.7 Coste de la mediación

La mediación se define como un procedimiento cuyas ventajas principales son la de ofrecer una solución práctica, efectiva y rentable tal y como manifiesta el Preámbulo de la ley. El hecho de que sean las propias partes las que diseñen el procedimiento y determinen los puntos de su acuerdo, implica en esencia que debe ser un procedimiento de bajo coste. Las razones que motivan lo anterior pueden ser varias, como la ausencia de abogados y procuradores, de peritos, testigos, etc... Y en segundo lugar, porque su puesta en marcha es totalmente independiente de la justicia pública, por tanto, el conflicto se resolverá en el plazo que las mismas partes fijen.

La ley trata el tema de los costes en su artículo 15, y en menor medida, en la Disposición adicional segunda y tercera.

Hubiera sido deseable que el artículo 15 indicara qué costes llevará implícita la mediación, o bajo qué baremos pueden fijarse los honorarios Sin embargo, lejos de lo anterior, indica que:

- € Los gastos, con o sin acuerdo de mediación, se dividirán a partes iguales, salvo pacto en contrario.
- € Los mediadores, podrán exigir provisión de fondos, pudiendo incluso dar por terminada la misma si alguna de las partes no paga.

La disposición adicional segunda, da por sentado que la mediación es más económica que cualquier otro método de solución de conflictos, o al menos eso es lo que se deduce cuando encomienda a las Administraciones públicas a que impulsen y recomienden la mediación cuando se tramite un expediente de Asistencia Jurídica Gratuita. Lógicamente, será así, siempre y cuando la mediación se considere como un mecanismo apto para el caso concreto, permitiendo reducir no solo la litigiosidad sino también sus costes.

Finalmente, la última alusión a los costes, la encontramos en la disposición adicional tercera, de título "*Escrituras públicas de formalización de acuerdos de mediación*". Ya hemos visto en el apartado relativo a la ejecución de los acuerdos, la función que se encomienda a los fedatarios públicos. En este caso, el legislador, sí ha querido fijar el coste su actuación, estableciendo que para la formalización de los acuerdos de mediación se aplicarán "*los aranceles correspondientes a los "Documentos sin cuantía" previstos en el número 1 del anexo I del Real Decreto 1426/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el arancel de los notarios*".

Sin embargo, más que cuestionarse sobre el coste que implicaría la mediación, convendría pensar en el ahorro que supone someterse a esta vía.

Además de las minutas de los letrados, de los honorarios de los procuradores, de los peritos, y demás costes directos que por regla general acompañan el proceso judicial, deben considerarse en un futuro próximo las nuevas tasas judiciales estatales, que vendrán a sumarse a las ya existentes en algunas Comunidades Autónomas. En el momento de finalizar el presente estudio, y a instancias del Gobierno, ha iniciado su tramitación parlamentaria el Proyecto de Ley por la que se regulan determinadas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses. Como se puede observar en el cuadro I que sigue, suponen un importantísimo incremento respecto de las vigentes hasta la fecha en virtud de la ley 53/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

Dicho proyecto tiene, entre otros objetivos, el de "*evitar la litigiosidad artificiosa que satura actualmente los juzgados*", lo que constituye de por sí, una clara invitación al uso de los métodos alternativos de solución de conflictos.

## Cuadro I. Tasas

<b>CIVIL</b>	<b>Actual</b>	<b>Propuesta</b>	<b>Incremento</b>
Verbal y cambiario	90 €	150 €	60 €
Ordinario	150 €	300 €	150 €
Monitorio y monitorio europeo y demanda incidental en el proceso concursal	50 €	100 €	50 €
Ejecución extrajudicial	150 €	200 €	50 €
Concurso necesario	150 €	200 €	50 €
Apelación	300 €	800 €	500 €
Casación y de infracción processal	600 €	1.200 €	600 €
<b>CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO</b>	<b>Actual</b>	<b>Propuesta</b>	<b>Incremento</b>
Abreviado	120 €	200 €	80 €
Ordinario	210 €	350 €	140 €
Apelación	300 €	800 €	500 €
Casación	600 €	1.200 €	600 €
<b>SOCIAL</b>	<b>Actual</b>	<b>Propuesta</b>	<b>Incremento</b>
Ordinario y demás modalidades procesales	0	0	0
Monitorio	0	0	0
Suplicación	0	500 €	500 €
Casación	0	750 €	750 €

## 5. El Centro de Mediación de Cataluña

El Centro de Mediación de Cataluña es una institución creada por la Ley 15/2009, de 22 de julio de mediación en el ámbito privado (BOE 17 de agosto de 2009. Núm 198. Sec.I Pág. 70785), adscrita al Departamento de Justicia.

Tiene como objetivo principal fomentar, promover y difundir la mediación con el fin de que todos los ciudadanos conozcan este método de resolución facilitando el acceso al mismo.

El Centro de Mediación cuenta además con otras funciones entre las que cabe destacar las siguientes:

- € Gestionar el Registro general de personas mediadoras
- € Homologar los estudios, cursos y formación específica en materia de mediación
- € Facilitar sesiones informativas gratuitas
- € Designar a la persona mediadora a propuesta de las partes o cuando la mediación sea instada por la autoridad judicial
- € Elaborar una memoria anual de actividades
- € Enviar al colegio profesional correspondiente las quejas o denuncias que se presenten contra la figura del mediador

A pesar del contenido de la Disposición final primera, en la que se encomienda al Gobierno catalán la obligación de regular reglamentariamente en el plazo de seis meses, la organización, estructura, funcionamiento y publicidad de los registros de personas mediadoras, como también su capacitación, tarifas y demás cuestiones pertinentes, cabe decir, que a día de hoy dicha regulación no existe.

Ante tal laguna normativa, y para las materias anteriormente citadas, el Centro de mediación, según entrevista mantenida con el mismo, sigue aplicando el Decreto 139/2002, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de mediación familiar de Catalunya.

Sin embargo, ya hemos visto cómo la actual ley de mediación catalana no solamente regula las cuestiones de derecho de familia sino que su vocación es la de alcanzar las demás materias que integran el derecho civil privado, por tanto, y dada la falta de regulación reglamentaria nos encontraremos con disposiciones que si bien fueron inicialmente pensadas para la mediación familiar, en la práctica se están extrapolarlo al resto de mediaciones.

### 5.1 La figura del mediador en Catalunya

Según el artículo 3 de la ley catalana de mediación, podrá ser mediador la persona física que posea un título universitario oficial y que acredite una formación

y una capacitación específicas en mediación. Ante la falta de normativa de desarrollo el centro aplica lo establecido en la disposición transitoria primera del decreto 139/2002, de 14 de mayo. Por tanto, podrá ser mediador y resolver tanto cuestiones de derecho de familia como de derecho civil privado:

- € Abogados
- € Psicólogos
- € Diplomados en trabajo social y asistentes sociales
- € Educadores i educadores sociales
- € Pedagogos

No obstante, es requisito indispensable para ejercer como tal:

- € Contar con una experiencia en la respectiva profesión de tres años en los últimos cinco años
- € Estar inscrito en el colegio profesional del que formen parte
- € Acreditar la formación específica en mediación

## **5.2 Desarrollo de la mediación catalana**

Al igual que en la mediación regulada por la ley estatal, se prevé una sesión informativa previa, en la que las personas interesadas son asesoradas sobre el valor, ventajas, principios y características de la mediación.

Las partes en conflicto podrán designar de común acuerdo la persona mediadora entre las inscritas en el Registro General del centro de Mediación de Derecho Privado de Catalunya. En caso contrario, deberán aceptar la que designe el organismo responsable.

Según fuentes del propio centro, y ante la -inexistencia del reglamento de desarrollo de la ley, los mediadores actualmente inscritos en el registro son en su inmensa mayoría profesionales en derecho de familia, no obstante, de llegar un caso de derecho privado distinto al de familia, les son igualmente encomendados si acreditan experiencia suficiente para tratar el mismo. No olvidemos, que una de las obligaciones del mediador, incluso susceptible de sanción en caso de no respetarse, es la de ejercer su función con "lealtad hacia las partes" (artículo 14) lo que implica abstenerse de mediar ante un conflicto del cual carezca de formación y conocimientos suficientes.

La mediación propiamente dicha se inicia con una reunión inicial, en la que el mediador explicará a las partes el procedimiento, los principios y alcance de la mediación. Del mismo modo, comunicará la conveniencia de que un abogado libremente designado por ellos redacte el acuerdo que pondrá fin al procedimiento. Resultado de dicha reunión se levantará un acta en el cual se fije la fecha, aceptación de la mediación y una previsión del número de sesiones.

Como manifestación del principio de libre disposición de las partes, la ley no fija una duración concreta de la mediación, pues dependerá lógicamente de la naturaleza y complejidad del conflicto. Sin embargo y como ya se ha apuntado anteriormente en este estudio, la ley obliga a que el plazo elegido por las partes

no exceda de 60 días hábiles, pudiendo eso sí prorrogarse hasta un plazo máximo de 30 días hábiles más.

De la sesión final de mediación, debe levantarse acta, en la que habrán de constar exclusivamente y de forma clara y concisa los acuerdos alcanzados.

### **5.3 Retribución de las personas mediadoras**

El mediador, deberá informar a las partes de las tarifas establecidas para las mediaciones gestionadas por el centro. Quienes dispongan del beneficio de la asistencia jurídica gratuita de conformidad con la normativa reguladora específica, quedarán dispensadas del pago de dichas tarifas. Si no fuera así, la ley dispone que serán abonadas por las partes por igual, es decir, la mitad cada una.

Como hemos visto, no se ha publicado aún el decreto de desarrollo de la ley. Ante tal carencia, el Centro de mediación de Cataluña se rige por lo establecido en la Orden JUS/484/2006, de 17 de octubre, por el cual se fijan las tarifas en los procedimientos de mediación familiar (DOGC núm. 4746, de 24 de Octubre de 2006).

De hecho, la anterior disposición fija los importes que el centro de mediación pagará al mediador en caso de que una de las partes tenga reconocido el derecho a la asistencia jurídica gratuita:

- € Sesión inicial cuando es única: 60 euros
- € Para la totalidad de la mediación:
  - Si es mediación total: 360 euros
  - Si es mediación parcial: 180 euros

Sin embargo, tales importes son igualmente aplicables por el Centro cuando la mediación se refiere a un asunto civil no familiar, mientras el reglamento de desarrollo de la ley actual no se publique y disponga lo contrario.

No obstante, y pese a la importante función que está llevando a cabo el centro de mediación de Catalunya, como los realizados por los distintos colegios de abogados de la comunidad catalana, conviene apuntar que existen poblaciones que ofrecen un servicio de mediación gratuito para sus ciudadanos. Es lo que se entiende como mediación ciudadana, dirigida y tutelada en mayor medida por el denominado juez de paz o síndico local. Las cuestiones tratadas en esta mediación afectan esencialmente a la problemática que puede surgir por la convivencia entre los vecinos.

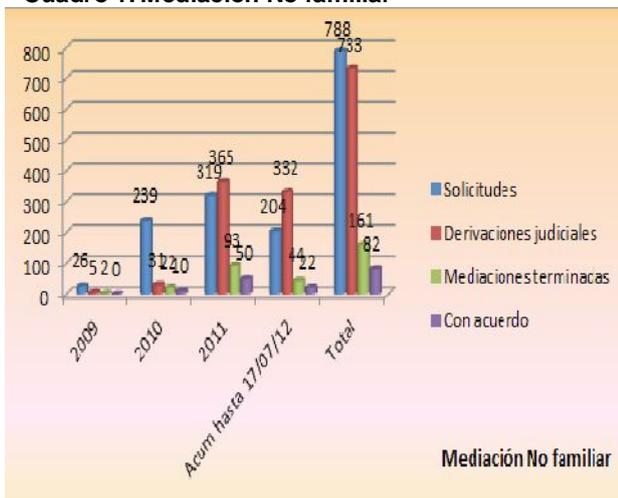
Como ya se ha apuntado en más de alguna ocasión, se trata de un tipo de conflicto perfectamente tratable bajo esta institución, no solo porque requiere de una solución ágil y eficaz, sino porque permite que las partes obligadas a verse, a tratarse, y en definitiva a convivir, mantengan y fortalezcan su relación logrando así un clima de armonía y paz en la comunidad.

Según la información sobre las mediaciones cursadas en el centro de mediación de Cataluña, que el propio Centro ha facilitado, puede apreciarse en el *Cuadro 1. Mediación No familiar* como desde la publicación de la ley de Mediación en el ámbito del derecho privado en Cataluña (2009), el número de solicitudes ha ido en aumento, salvo un ligero retroceso en el año 2011.

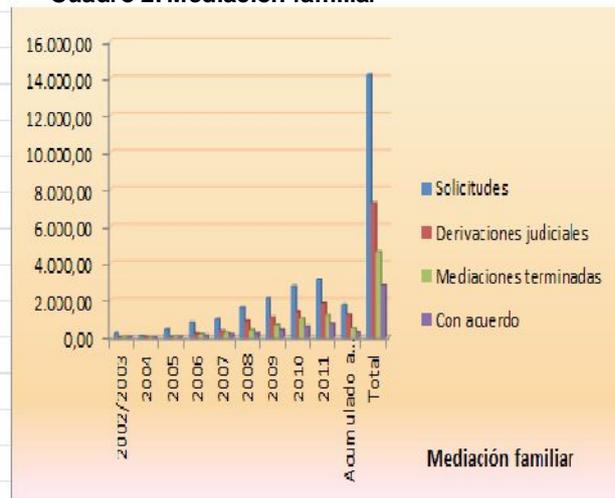
Ciertamente, y en términos absolutos, el número de peticiones sigue siendo bajo si lo comparamos con las solicitudes *del cuadro 2. Mediación familiar*, pero debe tenerse en cuenta, que la mediación en el ámbito del derecho privado no familiar, sigue siendo una institución relativamente nueva y prácticamente desconocida para los ciudadanos, donde las derivaciones judiciales siguen siendo su principal eje impulsor.

Quizás estas cifras reflejen la necesidad de impulsar con mayor tesón la institución de la mediación por parte de la administración pública como de los colegios profesionales. Quizás sea necesario instruir a los mediadores con más y mejor formación para que los resultados se antojen más optimistas, pero lo que no cabe duda, es que queda un largo camino que recorrer para que la mediación se configure realmente como una alternativa eficaz de resolución de conflictos.

**Cuadro 1. Mediación No familiar**



**Cuadro 2. Mediación familiar**



Fuente: Centre de Mediació de Catalunya

## 6. La mediación Online

No puede negarse la presencia de las nuevas tecnologías en nuestra vida cotidiana. El acceso generalizado a Internet y con él, el intercambio y gestión de datos a través de plataformas online tipo *blogs, micro bloggings; wikis, Facebook; Skype*, etc..., ha hecho que incluso la telefonía móvil vaya quedando relegada en favor de lo que ya se denomina como la tecnología Web 2.0.

El uso de esta nueva tecnología comporta una serie de ventajas innegables que justifican su utilidad cotidiana no sólo en la espera personal, sino también y quizás con más motivo, en el ámbito profesional.

El legislador estatal consciente de ello, dedica el artículo 24 titulado “*Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos*”.

Dicho artículo se compone de dos puntos. El primero, constituye una clara habilitación y reconocimiento de las nuevas tecnologías:

*“1. Las partes podrán acordar que todas o algunas de las actuaciones de mediación incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por video conferencia 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.*

El segundo punto, arroja una recomendación al uso de tales medios cuando el objeto del conflicto verse sobre reclamaciones de cantidad. En este sentido, el artículo establece que:

*“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”.*

Las tres regulaciones españolas sobre la mediación, (el anterior proyecto de ley de 2011, el Real Decreto Ley de 2012 y la vigente ley 5/2012) han recogido esta realidad en sus redactados, lo que denota en primer lugar una clara conciencia del auge e impacto de la comunicación virtual; y por otro, que el legislador ve factible que las discrepancias que pueden darse en el seno de una relación privada o comercial, puede ser tratadas a través de una mediación perfectamente adecuada a nuestros tiempos, o lo que es lo mismo, a través de una mediación por medios electrónicos.

Las tres regulaciones coinciden, con mayor o menor acierto en su redactado, en que las actuaciones podrán desarrollarse por tales medios siempre y cuando se garantice la identidad de los intervinientes y se respeten los principios de voluntariedad, igualdad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad, y los referidos a la actuación de las partes, es decir, los lealtad, buena fe y respeto mutuo.

Sí conviene detenernos en el párrafo relativo a las reclamaciones de cantidad. De hecho, en las tres regulaciones sobre la mediación, este punto constituye la

única reserva que la norma hace a favor de una materia en concreto. Como ya ha quedado explicado, la norma estatal vigente no ha establecido una relación de supuestos o ejemplos en los que la mediación puede aplicarse, como sí lo hace la ley catalana 15/2009 de mediación en el ámbito del derecho privado en su artículo 2.

Sin embargo, sí queda expresado de forma específica que aquellas reclamaciones de cantidad que no excedan de 600 euros (300 euros según el anterior proyecto de 2011) podrán ventilarse a través de la mediación online.

Es importante destacar aquí el matiz de la nueva regulación estatal frente al anterior real decreto ley. Una atenta lectura del artículo 24.2 de ambos textos nos hace ver que su calco no es tal, pues se diferencian en cuanto que la vigente ley introduce en su redactado el adverbio "*preferentemente*", lo que convierte el uso de la mediación por medios electrónicos en una facultad u opción sugerida, que no obligatoria.

Por otro lado, y ya ciñéndonos a la legislación vigente, la lectura del artículo 24 debe complementarse con lo indicado en la Disposición Adicional cuarta y en la Disposición Final séptima. La primera disposición aludida viene referida a la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Sin embargo, en su tercer apartado, y sin guardar en mi opinión relación alguna con el título anterior, se establece que: "*los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 24 de esta ley deberán atenerse a las condiciones de accesibilidad previstas en la Ley 34/2002, de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico*". Personalmente, entiendo necesaria tal mención aunque hubiera sido más justificada que se insertara en el mismo artículo 24, o bien en la misma disposición final séptima referida al Procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos para reclamaciones de cantidad.

En esta última disposición, se definen aunque de forma muy sucinta las características que debe reunir una mediación a través de medios electrónicos cuando se reclamen cantidades económicas.

- a. Aplicable a reclamaciones de cantidad inferiores a 600 euros.
- b. No se discutirán argumentos de confrontación de derecho.
- c. Las pretensiones de las partes se reflejarán en unos formularios que remitirán los mediadores o instituciones.
- d. La duración del procedimiento será de 1 mes, prorrogable por acuerdo de las partes.

Dicho esto, pasamos a abordar las siguientes cuestiones:

✓ ¿Cómo puede realizarse?

De dos maneras:

- € Asincrónica: sin coincidencia temporo-espacial de las personas que intervienen en el proceso (chat en un foro, email, etc).

€ Sincrónica: coincidiendo las personas en un mismo espacio y tiempo en desarrollo del proceso (videoconferencia, MSM, Skype o similares).

√ ¿Qué se necesita?

En el modelo asincrónico las partes y el mediador deberán contar con el ordenador y conexión a internet.

En el sincrónico será necesario además, contar con webcam, auriculares y micrófono.

√ ¿Cómo se da cumplimiento a la normativa de protección de datos?

El tercero que gestiona los datos personales de las partes implicadas deberá tener en cuenta las condiciones y requisitos que marca la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, siendo necesario, entre otras exigencias, el registro en la Agencia de Protección de Datos.

√ ¿Cómo se determina la cuantía económica?

La ley no especifica este extremo, por tanto todo hace pensar que serán las partes quienes determinen el importe de determinará la sumisión a este tipo de mediación.

√ ¿Cómo puede garantizarse la confidencialidad en este tipo de mediación?

Probablemente estribe aquí la mayor dificultad de este tipo de mediación. Desde un punto de vista técnico, las medidas para garantizar la confidencialidad dependerán del tipo de mediación electrónica finalmente elegida. Por ejemplo, el uso de contraseñas y/o protocolos HTTPS suelen ser frecuentes para garantizar la seguridad de un servidor si nos encontramos ante una mediación sincrónica.

Por otro lado, la firma electrónica o la digital, pueden ser de gran utilidad, especialmente la primera si de lo que se trata es de firmar el acuerdo definitivo.

Las ventajas pues que ofrece este tipo de procedimiento son varias. Por un lado, la inmediatez apuntada al inicio de este capítulo. Bastará rellenar un formulario y remitirlo por email, para que pueda iniciarse la mediación, por tanto la comunicación entre las partes y el mediador puede ser inmediata. Esta ventaja redundante en una reducción de costes, pues no será necesaria ninguna sesión presencial con los gastos de desplazamiento que ello lleva implícito, especialmente si las partes y el mediador residen en lugares geográficamente distintos.

Además, esta practicidad e inmediatez fomenta el uso de este tipo de sistema por cuanto que las partes pueden sentirse más cómodas y libres si tratan de dirimir una controversia por escrito (email, Messenger, chat, wiki...) o a través

de una videoconferencia (Skype, Facetime, Facebook...) en el salón de su casa, que acudiendo a un centro poco habitual para enfrentarse cara a cara con su oponente.

Por otro lado, este sistema puede presentar también ciertas desventajas. La primera de ellas, es la pérdida de la percepción del lenguaje no verbal. Es obvio que en una comunicación escrita se pierden aquellas expresiones físicas (miradas, gestos, tonos de voz...) que pueden ser de gran utilidad para marcar el rumbo de una negociación.

Unido a lo anterior, puede cuestionarse lo requerido en el artículo 24.1, en el sentido de que las identidades de los intervinientes puede quedar en entredicho, pues siendo la comunicación escrita, difícilmente podremos saber que quien está al otro lado de la pantalla sea realmente quien dice ser, salvo que se adopte las medidas necesarias anteriormente apuntadas.

Como puede resultar obvio, utilizar este tipo de mediación requiere cierta destreza en el arte de la informática, de modo que quienes no estén familiarizados con las nuevas tecnologías pueden considerarlo como impedimento, hasta el punto de desistir de la mediación si no logran hacerse con el funcionamiento de la aplicación utilizada.

No obstante, considero un acierto que la ley de mediación, con el ánimo de ofrecer una alternativa a los tradicionales métodos de solución de conflictos, nos brinde la posibilidad de resolverlos a través de un procedimiento acorde con la era tecnológica actual, apostando por un procedimiento simple, ágil, económico y adaptable a las necesidades del usuario.

## 7. Métodos de solución de conflictos en el ámbito asegurador

### 7.1 La vía judicial y arbitraje

La mediación continúa siendo un método de resolución de conflictos de escasa presencia en el mundo asegurador, y ello posiblemente se debe, no sólo al desconocimiento de los actores que operan en el mundo del seguro de las ventajas y beneficios que puede aportar, sino también a la desconfianza que genera la propia institución y sobre todo a la ausencia de referencias a la misma, salvo alguna excepción que más adelante trataremos, unida a la expresa previsión de otros sistemas alternativos que también analizaremos brevemente.

Sea cual sea la razón, ni la Ley 50/1980 de contrato de seguro ni el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, contemplan la mediación como método de resolución de conflictos.

Por tanto, si queremos conocer qué mecanismos específicos contempla la normativa aseguradora para dirimir los conflictos derivados de un contrato de seguro, debemos acudir a la letra del artículo 61 del RDL 6/2004, según el cual:

*“Los conflictos que puedan surgir entre tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualesquiera de ellos con entidades aseguradoras se resolverán por los jueces y tribunales competentes.”*

Por tanto, se sigue apostando por la vía judicial como mecanismo principal para la tutela de los derechos de los asegurados y beneficiarios.

Sin embargo, los puntos 2 y 3 del mismo artículo prevén también la posibilidad de acudir al arbitraje:

*“2. Asimismo, podrán someter voluntariamente sus divergencias a decisión arbitral en los términos del artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y sus normas de desarrollo.*

*3. En cualquier caso, y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida, también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materia de libre disposición conforme a derecho, en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje”.*

## 7.2 Otros métodos alternativos de resolución de conflictos específicos del sector asegurador

Hasta ahora hemos visto que tanto la vía judicial como el arbitraje son los principales mecanismos de solución de conflictos que prevé la ley. Sin embargo, bajo la común denominación de “Protección del asegurado”, tienen cabida otros métodos específicos que se desarrollan básicamente con motivo de la desavenencia en la tramitación de siniestros, y que tratan en la medida de lo posible de solventar de forma pacífica la controversia evitando así el recurso a la vía judicial/arbitral.

Se trata de los siguientes métodos:

- € La oferta y respuesta motivada
- € Procedimiento Pericial contradictorio
- € El Servicio de Atención al Cliente
- € El Defensor del Cliente
- € Comisionado para la defensa del Asegurado y del Partícipe de planes de pensiones

### 7.2.1 La oferta y respuesta motivada

Este primer sistema lo encontramos regulado en el artículo 7 de la Ley 21/2007, de 11 de julio, y se da en aquellos supuestos en los que el perjudicado, amparándose en el artículo 73 de la ley de Contrato de Seguro, ejercita la acción directa contra el asegurador, reclamando el importe de la indemnización correspondiente.

En estos casos, el asegurador, cuenta con un plazo de tres meses, desde la recepción de la reclamación del perjudicado, para presentar una oferta motivada de indemnización si entendiera acreditada la responsabilidad y cuantificado el daño.

De ser así, la propuesta de la compañía deberá contemplar lo siguiente:

- a) Una propuesta de indemnización por los daños en las personas y en los bienes que pudieran haberse derivado del siniestro.
- b) Se aportarán los documentos, informes o cualquier otra información que se hubiera utilizado para la valoración de los daños.
- c) Se hará constar que el pago del importe que se ofrece no se condiciona a la renuncia por el perjudicado del ejercicio de futuras acciones en el caso de que la indemnización percibida fuera inferior a la que en derecho pueda corresponderle.
- d) Podrá consignarse el pago de la cantidad ofrecida.

Si por el contrario, la entidad no presenta una oferta alternativa o bien rechaza la reclamación, estará igualmente obligada a dar respuesta motivada ajustada a los siguientes requisitos:

- a) La respuesta a la reclamación deberá indicar el motivo por el cual le impide efectuar la oferta de indemnización, bien sea porque no esté determinada la responsabilidad, no se haya podido cuantificar el daño o bien porque existe alguna otra causa que justifique el rechazo de la reclamación, que deberá ser especificada.
- b) Contendrá de forma desglosada y detallada, los documentos, informes o cualquier otra información de que se disponga, que acrediten las razones de la entidad aseguradora para no dar una oferta motivada.
- c) Incluirá una mención a que no requiere aceptación o rechazo expreso por el perjudicado, ni afecta al ejercicio de cualquiera acciones que pueda corresponderle para hacer valer sus derechos.

### **7.2.2 Procedimiento Pericial contradictorio**

Regulado en los artículos 38 y 39 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro, está concebido para aquellos casos en los que se produce una discrepancia entre asegurado y asegurador en aspectos tales como el montante de la indemnización o su forma de pago.

En este caso, si las partes no logran un acuerdo dentro de los 40 días de la recepción de la declaración de siniestro cada parte podrá designar a un perito. Si alguna de ellas no lo hiciera en el plazo legal previsto, quedará vinculada por el dictamen del perito elegido por la otra parte.

Si pese a la designación de un perito por cada parte, no se lograra el acuerdo, la ley prevé la designación de un tercero de mutuo acuerdo. No obstante, consciente el legislador de que se puede producir una nueva desavenencia, establece que en tal caso el tercer perito sea designado judicialmente.

### **7.2.3 El Servicio de Atención al Cliente**

Su finalidad no es otra que la de tratar de dar respuesta a las reclamaciones que el asegurado efectúe ante la entidad aseguradora, y a diferencia de los dos sistemas anteriores, su ámbito de actuación excede de las discrepancias derivadas de la gestión de siniestros, ampliándose a cuantas quejas y reclamaciones puedan presentar sus clientes o beneficiarios en virtud del contrato de seguro.

En este caso, y aun teniendo en cuenta las obligaciones que se imponen a las entidades aseguradoras, las notas de imparcialidad o neutralidad que se predicen de otros métodos alternativos de solución de conflictos podrían quedar en entredicho, ya que el trámite se desarrolla íntegramente interpartes, sin que un tercero ajeno a la entidad aseguradora pueda ni tan siquiera opinar o sugerir la posible solución.

Para conocer con mayor detalle la regulación de este sistema debemos acudir a la letra del artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, que establece:

*“Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones”*

En el mismo sentido lo marca el artículo 63 del real decreto legislativo 6/2004 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, según el cual:

*“En los términos previstos en la normativa vigente sobre protección de clientes de servicios financieros, contenida en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas para la reforma del sistema financiero, y en sus normas de desarrollo, las entidades aseguradoras estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones”.*

Los aspectos organizativos, competenciales y procedimentales del departamento de atención al cliente vienen regulados en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, en el que expresamente se prevé la obligación de la entidad aseguradora, no ya sólo de contar con un departamento o servicio de atención al cliente, sino también de adoptar las medidas necesarias para separarlo de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, garantizando que tome sus decisiones de manera autónoma, disponiendo de un plazo de dos meses para dictar su pronunciamiento.

Pese a ser personal de la entidad y por tanto estar en nómina, teóricamente no debería dudarse de la imparcialidad de este departamento, pues la norma exige una exquisita diligencia y buen hacer a los empleados que están a cargo del mismo. Según el artículo 5 de la Orden, los titulares de dicho departamento deberán ser personas con *“honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones”*. Continúa el precepto especificando que dicha honorabilidad se predicará de aquellos que hubieran observado una *“trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras”*. Huelga decir, que esta ética en el modo de ser y en el modo de operar es una característica también predicable de la figura del mediador.

#### **7.2.4 El Defensor del Cliente**

Se trata de una figura que también contempla el artículo 29 de la ley 44/2002, de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero, y cuya exis-

tencia, a diferencia del Departamento de Atención al cliente, es potestativa, tal y como se deduce del segundo párrafo del citado precepto:

*“Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor del Cliente, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.”*

Su concreta regulación se contiene en la ya citada Orden ECO/734/2004. Conforme a las previsiones de su artículo 7, el Defensor del Cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones, hasta el punto de que su decisión, cuando sea favorable a la reclamación del asegurado, vinculará a la entidad, sin que ello sea *“obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa”*.

El Defensor del Cliente deberá ser persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero. A diferencia del titular del departamento de atención al cliente, deberá ser ajena a la organización de la entidad/es a que preste sus servicios, indudablemente con el ánimo de dotarle de un mayor grado de imparcialidad e independencia, y en consecuencia, reforzar el grado de protección de los asegurados. El plazo de que dispone para contestar las quejas o reclamaciones que le sean formuladas es de dos meses.

Atendido el carácter voluntario de esta figura, el hecho de que las entidades aseguradoras la introduzcan en su organigrama no deja de representar una muestra de sensibilidad hacia la protección de los derechos de sus clientes.

### **7.2.5 Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participante en Planes de Pensiones**

Esta institución fue creada en virtud de las previsiones del artículo 22 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre de medidas de reforma del sistema financiero, con la finalidad de garantizar la protección de los intereses y derechos de los clientes de servicios financieros y aseguradores, y reforzar la transparencia y buenas prácticas y usos del sector. A este Comisionado, por imperativo legal, se hubo de adscribir el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Sus normas de funcionamiento se recogen en el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Para presentar cualquier queja o reclamación ante el Comisionado, es preciso que el reclamante haya acudido en primer lugar al servicio de Atención al Cliente, o en su caso, al Defensor del Cliente, y que estos hayan desestimado su

pretensión de manera expresa o bien hayan dejado transcurrir dos meses desde la fecha de su presentación sin resolverla.

Ante la reclamación del asegurado, el Comisionado habrá de determinar si la actuación de la entidad aseguradora se ha ajustado a su normativa reguladora así como a los buenos usos y prácticas financieras. Es importante resaltar que la resolución del Comisionado no tiene carácter de acto administrativo recurrible, y que deja a salvo la posibilidad, tanto respecto del reclamante como de la entidad aseguradora de acudir a los Tribunales de Justicia para resolver sus diferencias.

El Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones elabora un Informe Anual de su actividad, del que se reproduce a continuación (Cuadro 3) una breve referencia al objeto de cuantificar el número de expedientes atendidos en los últimos dos años.

**Cuadro 3.**

Periodo	Reclamaciones	Reclamaciones no admitidas	Consultas	Consultas no admitidas	Quejas	Quejas no admitidas	Total
Total 2011	5.754	3.252	222	85	18	11	9.342
Total 2010	6.031	3.325	210	104	29	3	9.702
% Variación	-4,59	-2,2	5,71	-18,27	-37,93	266,67	-3,71

Fuente: Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

### 7.3 La mediación en el ámbito asegurador

Como se ha visto, los mecanismos de resolución de conflictos que contempla de forma expresa la ley son los comentados en el apartado anterior, así como la vía judicial y el arbitraje.

En los foros especializados en materia aseguradora en que se ha debatido la cuestión, como por ejemplo en las jornadas de SEAIDA sobre la “*Mediación en el seguro como resolución de conflictos*” celebradas el pasado 26 de abril en Madrid la opinión más extendida era la de que la mediación no va a encontrar fácilmente cabida en el ámbito asegurador.

No obstante, y pese a lo reciente de su regulación, ya ha aparecido algún estudio doctrinal propugnando su utilización. Podemos aquí citar un interesante artículo de GONZALO ITURMENDI sobre “*La mediación en conflictos de responsabilidad civil*” en el que apunta que las exclusiones del ámbito de aplicación del Real Decreto-ley 5/2012 no afectan a los conflictos que nazcan del ejercicio de la acción directa del artículo 76 de la Ley de contrato de seguro formulado por el tercero perjudicado frente al asegurador de responsabilidad concluyendo, tras el análisis del procedimiento de mediación en que existen argumentos suficientes para defender la eficiencia del mismo en el supuesto descrito.

Si nos centramos en el ámbito del seguro de defensa jurídica se abre una interesante incógnita en cuanto a las posibilidades que tienen los procedimientos

de mediación de ser considerados o no como objeto de cobertura en el referido seguro.

Conforme a las previsiones del art. 76. A) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro:

*“Por el seguro de defensa jurídica, el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro”*

Así pues, el texto de la ley no contiene referencia alguna a los procedimientos de mediación, con lo que los gastos derivados de la misma no quedarían en principio amparados. Es esta una cuestión que habría podido quedar resuelta si el Proyecto de Ley de Contrato de Seguro no se hubiese visto truncado, al igual que ocurrió con el Proyecto de Ley de Mediación, con motivo de la disolución de las Cortes en septiembre de 2011.

En dicha reforma, y por lo que al seguro de defensa jurídica se refiere, se introducía el término mediación en el texto del artículo 76.a), que en el proyecto pasaba a su art. 71:

*“Por el seguro de defensa jurídica, el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la ley y en el contrato, a hacerse cargo de los gastos en que pueda incurrir el asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento administrativo, judicial, arbitral, **o de mediación**, y a prestarle los servicios de asistencia jurídica judicial y extrajudicial derivados de la cobertura del seguro”*.

Y así como la normativa de mediación se promulgó en pocos meses bajo la forma de Real Decreto-Ley ante la imperiosa necesidad de transponer la normativa comunitaria, la reforma de la Ley de Contrato de Seguro pasó a un segundo plano.

A priori, la consecuencia práctica de esta situación no es otra que la de dejar fuera del ámbito del contrato de seguro de defensa jurídica a los procedimientos de mediación, al menos, respecto de la libre elección de profesionales por parte del asegurado, al ser éste un derecho que la ley únicamente predica de los casos en que exista un procedimiento de los citados en la ley o en aquéllos otros en que exista un conflicto de intereses entre la entidad aseguradora y el asegurado.

Se da además la circunstancia de que el alcance de este derecho no es ni mucho menos pacífico a nivel doctrinal ni jurisprudencial. Por ejemplo, en el citado artículo de GONZALO ITURMENDI, éste, tras considerar a la mediación como acto previo o preparatorio del proceso, tendente a evitar su prosecución, pero directamente conectado con él, y en base a los pronunciamientos de un sector jurisprudencial representado entre otras por las Audiencias Provinciales de Asturias y Girona, acaba concluyendo que sus gastos estarían comprendidos en la cobertura del contrato de seguro de defensa jurídica. Ahora bien, tal y como hemos indicado, se trata de una cuestión controvertida, en la que otras Audien-

cias Provinciales han llegado a conclusiones radicalmente distintas, en consonancia con el criterio reiteradamente expresado por el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que no considera cubiertos los gastos de los profesionales intervinientes en aquellos supuestos en los que no ha existido uno de los tres procedimientos expresamente citados por el referido art. 76. a), es decir, administrativo, judicial o arbitral.

Todo ello contribuye a crear una situación de incertidumbre que difícilmente va a propiciar la utilización del procedimiento de mediación por parte de los asegurados para afrontar aquéllos conflictos que se les planteen y para los que dispongan de cobertura en su seguro de defensa jurídica.

Con motivo de la celebración de la ya referida Jornada organizada por SEAIDA, se pusieron también de manifiesto algunas cuestiones relativas a la Ley Modelo de 2002 sobre Conciliación Comercial Internacional de las Naciones Unidas.

Tanto la citada Ley Modelo como su Reglamento de desarrollo han sido fuente de inspiración de la ley de mediación, tal y como se refleja en su Preámbulo:

*“la regulación de esta norma conforma un régimen general aplicable a toda mediación que tenga lugar en España y pretenda tener un efecto jurídico vinculante, si bien circunscrita al ámbito de los asuntos civiles y mercantiles y dentro de un modelo que ha tenido en cuenta las previsiones de la Ley Modelo de la CNUDMI (Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional) sobre Conciliación Comercial Internacional de 24 de junio de 2002”.*

De ahí que ambos textos normativos compartan los mismos principios configuradores de la institución de mediación. No obstante, el legislador internacional, a diferencia del español, enuncia una serie de materias que pueden ser objeto de conciliación, entre las que incluye de modo expreso a las operaciones de seguro. Y como ya hemos visto a lo largo del presente estudio, la conciliación comercial se estructura fundamentalmente bajo un procedimiento ágil y eficaz, al igual que en la mediación española, contemplando igualmente los principios de voluntariedad y libre disposición. De hecho, su artículo 1.3., concibe la conciliación como sinónimo de mediación o como cualquier otro término equivalente. Debe tenerse en cuenta que esta ley tiene una clara vocación internacional, de ahí, que el legislador consciente de que un mismo procedimiento puede tener distintos nombres según el país, haya optado y con gran acierto, por definir el procedimiento sin que el nombre (se le llame conciliación, mediación o cualquier otro) sea especialmente relevante.

Por ello, quizás hubiera sido deseable haber seguido con mayor exactitud las previsiones de la Ley Modelo de Conciliación, ya que establece lo indispensable para mediar conflictos, y podría haber supuesto un mayor impulso de la mediación en el ámbito asegurador.

## 8. La mediación como una nueva oportunidad de negocio

Queda claro que la mediación puede considerarse como una verdadera alternativa a las formas clásicas de resolución de conflictos.

La reciente regulación aprobada, la creación de entidades públicas tales como los centros de mediación, los colegios profesionales, y en especial los jueces y tribunales, constituyen por ahora la fuerza motriz impulsora de esta vía pacífica.

Sin embargo, no son suficientes si queremos que dicho método alcance los niveles de utilidad y confianza esperados. Para ello, es preciso que nuevos actores fomenten y propugnen esta institución, y entre ellos, las entidades aseguradoras, que en este campo tienen un largo camino que recorrer.

Por un lado, y aún al margen del estricto ámbito de aplicación de la ley podrían ser menos reticentes frente a las solicitudes de mediación que puedan eventualmente recibir a través de las Oficinas Municipales de Información al consumidor, por ejemplo, sin que ello implique la renuncia a las vías tradicionales.

Por otra parte, la inclusión de referencias expresas en sus condicionados generales, podría considerarse como una garantía de calidad en tanto en cuanto el asegurador, pone al alcance de sus clientes aquellos medios conocidos en derecho, que pueden garantizar en mayor medida, la protección de sus derechos e intereses.

Otra oportunidad de actuación podría venir de la mano de su participación en la creación, desarrollo y soporte proactivo de instituciones privadas de mediación.

Las sinergias entre ambas entidades serían evidentes, ya que la institución podría nutrirse de los proveedores de la aseguradora tales como abogados, notarios, peritos, etcétera, para instruirlos y registrarlos como mediadores profesionales de la institución.

Partiendo de esta idea, y a modo de ejercicio práctico, detallo en la siguiente matriz *DAFO* (Cuadro 4) aquellos puntos que evidencian el encaje de la mediación vista como una posibilidad de negocio:

**Cuadro 4.**

<b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>.Nueva ley</li><li>.Colapso Justicia</li><li>.Tasas judiciales</li><li>.Crisis</li><li>.Paso de la “queja” a la “reclamación”</li></ul>	<b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>.Poca confianza en sistemas ADR</li><li>.Confusión de la Mediación con Arbitraje de consumo</li><li>.Reacción competencia</li></ul>
<b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>.Elevado grado de formación específica</li><li>.Excelencia en la gestión extrajudicial de conflictos</li><li>.Tarifas de honorarios reducidas</li></ul>	<b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>.Falta de profesionales (Mediador <i>modelo</i>)</li><li>.Poca experiencia</li></ul>

**Fuente:** elaboración propia

Sin duda alguna, el éxito de tales instituciones vendrá dado en mayor medida por la profesionalidad de los mediadores adscritos. Como ha quedado demostrado a lo largo de este estudio, el mediador se constituye como pieza fundamental en el proceso, hasta el punto de que la resolución del conflicto dependerá de su aportación en el procedimiento.

Sin embargo, a parte de la formación académica exigida para llevar a cabo su cometido, considero de vital importancia que dicho mediador reúna las habilidades y cualidades interpersonales necesarias, que en su conjunto lo conviertan en un referente, en un modelo con autoridad moral que no de poder. Solo así conseguirá que sea escuchado, respetado y que influya, no que imponga, su palabra sobre las partes intervinientes.

Por tanto, es evidente el liderazgo que se debe predicar del mediador, pues debe ser capaz de transmitir la importancia de la mediación, y con ello, el convencimiento a las partes de que pueden resolver el conflicto y restablecer su relación. Se trataría de un líder con tintes de visionario y de coach, definidos por DANIEL GOLEMAN, y del modelo orientativo y capacitativo de K. BLANCHARD.

Partiendo de esta idea, el mediador debería reunir los siguientes rasgos (Cuadro 5):

Cuadro 5.

<b>Autoconsciente</b>	Confianza en sí mismo; capaz de hablar de forma abierta y precisa; habilidad para reconocer y entender sus emociones y su efecto en los demás.
<b>Crítico consigo mismo</b>	Ser consciente de sus fortalezas y sus debilidades; sentirse cómodo al hablar de ellas, haciendo autocrítica.
<b>Autocontrol</b>	Habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo; capaces de crear un ambiente de confianza y equidad.
<b>Motivación al logro</b>	Pasión por trabajar más allá de la remuneración económica y el status; propensión a lograr metas con energía, persistencia y perseverancia. Fuerte impulso hacia el logro; optimismo incluso frente al fracaso; compromiso.
<b>Empático</b>	Habilidad para entender las reacciones emocionales de los demás y tratarlas de acuerdo a ellas (sensibilidad intercultural; vocación de servicio).
<b>Habilidades sociales</b>	Pericia en el manejo y construcción de relaciones; habilidad para transmitir simpatía.

Fuente: elaboración propia

Así pues, un mediador, debe conocer ante todo sus limitaciones y capacidades para decidir si puede asumir o no su cometido con plenas garantías. Debe ser lo suficientemente honesto para desistir del encargo de mediar cualquier causa que pudiera vulnerar los principios de neutralidad e imparcialidad recogidos en la ley.

Por norma general, la controversia o una disparidad de pareceres genera de por sí cierta hostilidad. Por tanto, es imprescindible que el mediador cree un clima de paz y respeto en cada sesión, en el cual las partes se sientan cómodas y puedan tratar de dar con la solución.

Por otro lado, el mediador debe enorgullecerse de su trabajo, debe creer que no está solamente ayudando a dirimir un conflicto puntual, sino que está mejorando la calidad de vida de las partes implicadas y con ello, aunque indirectamente, la de todos. Debe ser pues, hábil en el manejo del arte de la ecología emocional y ser consciente de que está realizando una verdadera función social.

En cuanto a las habilidades interpersonales del mediador, es evidente que se requiere de sentido común, diplomacia, y una holgada capacidad de empatía y de comunicación para lograr transformar el comportamiento de las partes, y evitar así su avance y no su enquistamiento en las posturas iniciales.

Para ayudar a que puedan llegar al acuerdo es indispensable que el mediador conozca la problemática desde un punto de vista objetivo, y entienda y comprenda su impacto en la esfera privada de cada una de las partes. No olvidemos además, que la mediación tiene vocación transfronteriza de modo, que

será imprescindible tener cierta sensibilidad frente a las diferencias interculturales.

Finalmente, poseer el denominado “don de gentes” ayudará a crear un ambiente amigable, distendido y amable, apto pues para dirimir con respeto, comodidad y en el menor tiempo posible el conflicto en curso.

## Conclusiones

De lo expuesto podemos concluir, en primer término, que nuestro legislador, a la vista de la experiencia de otros países de nuestro entorno, ha actuado movido por el convencimiento de que la mediación podría ser una alternativa eficaz a la vía judicial. De igual modo hemos de ser conscientes de que hoy por hoy, es aún una incógnita si la mediación podrá contribuir de manera efectiva a la reducción de las causas que colapsan nuestros juzgados, y por ende, a subsanar, al menos en parte, las deficiencias de las que adolece nuestra actual Administración de Justicia.

El tiempo dirá si nuestra sociedad está preparada para asumir el necesario cambio cultural que permita convertirla en una auténtica alternativa, en una herramienta que nos permita a todos participar activamente en la gestión y solución de nuestras propias controversias. Y ello es así porque el necesario presupuesto de la mediación, anclada en la autonomía de la voluntad, es la confianza. Y que es esa confianza en la institución la que es preciso reforzar para conseguir que se convierta en una realidad efectiva, más allá de los buenos propósitos expresados en el Preámbulo de la Ley.

Tal y como apuntaba Henry Ford, cuya frase encabeza la presentación de esta tesis, el éxito no es cosa de uno, pues solamente podremos alcanzarlo si logramos entender la postura del prójimo y conjugamos nuestro interés con el suyo. Tenemos el instrumento: la mediación, ahora nos falta una de las carencias más notables del hombre según Víctor Hugo, la voluntad.



## Bibliografía

ORTUÑO MUÑOZ, JOSÉ PASCUAL; HERNÁNDEZ GARCÍA, JAVIER (2007): *Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal*. Fundación Alternativas.

BALLARÍN MARCIAL, ALBERTO (2004): *Estudios acerca de la reforma de la justicia en España*. Real Academia de Jurisprudencia y legislación. Ministerio de Justicia.

CAMPOS SÁNCHEZ-BORDONA (2006). *Justicia: poder y servicio público*. Cuadernos de Derecho Judicial.

OTERO PARGA, MILAGROS MARÍA (2007). *Ventajas e inconvenientes de la mediación. Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*.

VARGAS PAVEZ, MACARENA (2008). *Mediación obligatoria: algunas razones para justificar su incorporación*. Revista de Derecho.

FÁBREGA RUIZ, CRISTÓBAL FRANCISCO; HEREDIA PUENTE, MERCEDES (2010). *La mediación intrajudicial. Una forma de participación del ciudadano en la Justicia*. [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es)

COCHERO, MIGUEL (2007). *Función de mediación en la resolución de conflictos*. Guías prácticas para la administración local. Aranzadi

Ministerio de Justicia. Gobierno de España. *Plan Estratégico de Modernización de la Justicia 2009-2012*.

Consejo General del Poder Judicial (2009). *Imagen de la Justicia en la Sociedad Española*.

SOLETO MUÑOZ, HELENA (2011): *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos*. Tecnos.

MORENO CATENA, VÍCTOR ( ) *La resolución Jurídica de Conflictos. Mediación y Resolución de conflictos: Técnicas y ámbitos*

CASANOVAS POMPEU; MAGRE JAUME; LAUROBA M<sup>a</sup> ELENA (2010): *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.

MENKEL-MEADOW (2005): *The handbook of dispute resolutions* .Jossey-Bass. Language Arts & Disciplines.

MORETÓN TOQUERO, M<sup>a</sup> ARÁNZAZU (2006): *El secreto profesional y el deber de confidencialidad del Mediador*. Junta de Castilla y León. Junta de Castilla y León.

SANCHEZ CALERO, FERNANDO (2010): *Ley Contrato de Seguro*. Aranzadi.

GONZÁLEZ CUELLAR SERRANO, A (Dir.). (2010) *Mediación: un método de solución de conflictos, Estudio interdisciplinar*. Colex

DOMÉNECH PAGES, RICARD (2011): *La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca*. Tesis Máster en Dirección de entidades aseguradoras y financieras. Universitat de Barcelona.

GOLEMAN, DANIEL (1996): *Inteligencia emocional*. Kairos

GOLEMAN, DANIEL (2009): *Inteligencia ecológica*. Kairos

DOMÉNECH PAGES RICARD (2011). *La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca*. Tesis de máster en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras. Universitat de Barcelona

### **Artículos:**

POSE VIDAL, MARÍA BELÉN (2010): *Cambios que la futura ley de contrato de seguros introduce en el seguro de defensa jurídica*. Revista Mediadores de Seguros

ITURMENDI MORALES, GONZALO (2012): *La mediación en conflictos de Responsabilidad Civil*. Revista de Responsabilidad Civil.

MONZÓN JOSÉ, BEGOÑA; OLMEDO BUTLER, M<sup>a</sup> TERESA; ZAERA NAVARRERE, JUAN (2012): *Mediación: El nuevo reto para los abogados*. Revista Economist & Jurist.

CONFORTI, FRANCO (2012): *La mediación electrónica, una oportunidad ahora al alcance de todos. Sus claves para que funcione*. Diario Jurídico.

PALMA FERNANDEZ, JOSE LUIS (2012). *Nuevas tasas para el acceso a la Justicia* Revista del Consejo General de la Abogacía Española, Núm. 74, Junio 2012.

### **Webs**

Ministerio de justicia  
<http://www.mjusticia.gob.es>

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones  
<http://www.dgsfp.meh.es>

Asociación Internacional de Derecho de Seguros. SEAIDA  
<http://www.seaida.com>

Libro Verde alternativas solución de conflictos civiles y mercantiles  
<http://www.mediacion10.org>

El Libro Blanco de la Mediación en Cataluña  
<http://www.llibreblancmediacio.com>

Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación de España  
<http://www.gemme.eu/nation/espana>

Generalitat de Catalunya. Mediació en Dret Privat  
<http://www20.gencat.cat>

Noticias jurídicas  
<http://www.noticias.juridicas.com>

Asociación europea de arbitraje  
<http://www.aeade.org>

Fundación Notarial Signum  
<http://www.fundaciónignum.org>



## **Francesc Vidal Bueno**

Nacido en Barcelona, el 28 de abril de 1978.

Abogado. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona (1996-2001)

Inicié mi carrera laboral en bufetes de abogados especializados en derecho civil y matrimonial. Posteriormente, en el año 2003, y tras dos años y medio ejerciendo como notario-secretario en el *Tribunal Eclesiástico de Barcelona*, continué mi labor de asesoría jurídica en el *Servei d'Orientació Jurídica (SOJ)* del *Il·lustre Col·legi d'Abocats de Barcelona*.

Un año después, tuve mi primer contacto laboral con la entidad aseguradora *ARAG* especializada en el mundo legal, donde pasé los dos primeros años en el Departamento Jurídico de Tramitación.

En la actualidad, sigo prestando mi actividad profesional en esta empresa, aunque esta vez, en el departamento de Suscripción como suscriptor de riesgos del ramo de asistencia y de defensa jurídica.



## **COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”**

Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras  
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

### **PUBLICACIONES**

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/2010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L’ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldes Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d’Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008
- 20.- Sergi Casas del Alcazar: “El PPlan de Contingencias en la Empresa de Seguros” 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: “Análisis Global del Seguro de Decesos” 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: “El Seguro de Comunidades y su Gestión” 2009/2010

- 23.- Jordi Cots Paltor: "Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles" 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: "Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras" 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: "La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca" 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: "Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos" 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablancas: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M<sup>a</sup> Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: ""El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio"" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a BancaSeguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007
- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005

- 52.- M<sup>a</sup> Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Víctor Lombardero Guarnier: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004
- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Mugerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005

- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaime Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plan Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M<sup>a</sup> del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004
- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009

- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006
- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004

- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004
- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema publico" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012