

153

La Mediación:  
Técnica de Resolución de Conflictos  
Aplicada al Sector Asegurador

Estudio realizado por: Gemma Ortega Vidal  
Tutor: Miquel Artigas Mas

**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**

Al equipo directivo de DAS Internacional por la confianza demostrada al haberme dado la oportunidad de realizar este Master, a mi tutor, a los profesores y a la dirección del Master.

A mis compañeros de curso y a mis compañeros del Centro de Asistencia Jurídica de DAS Internacional, por su apoyo y los buenos momentos compartidos. A Ana que, a pesar de la distancia, sigue ahí, y a Megga.

A Jaume, siempre conmigo, y a mis hijas Claudia e Irene.

Gracias.



## Resumen

El objetivo de la presente tesis es analizar si, en España, la mediación puede llegar a ser un método alternativo al judicial para resolver, de forma efectiva y eficiente, los conflictos que se generan en el sector asegurador.

Tras describir la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos o ADR, se explican los antecedentes y el marco legislativo actual en España y en los distintos países de su entorno. Seguidamente, el estudio se centra en las ventajas y la aplicabilidad de la mediación en la resolución de los distintos tipos de conflictos más habituales en el sector asegurador en general y, más específicamente, en el seguro de defensa jurídica, donde la aplicación de la mediación presenta un importante reto.

Asimismo, se ponen de relevancia determinados factores críticos que, si no reciben una gestión adecuada, pueden reducir los efectos positivos y dificultar, e incluso llegar a hacer fracasar, la aplicación de la mediación para la resolución de conflictos en España y, por tanto, en el ámbito asegurador.

## Resum

L'objectiu d'aquesta tesi és analitzar si, a Espanya, la Mediació pot arribar a ser un mètode alternatiu al judicial per resoldre, de forma efectiva i eficient, els conflictes que es generen en el sector assegurador.

Després de descriure la mediació com un mètode alternatiu de resolució de conflictes o ADR, s'expliquen els antecedents i el marc legislatiu actual de la mateixa a Espanya i en diferents països del seu entorn. Seguidament l'estudi es centra en els avantatges i l'aplicabilitat d'aquesta per a la resolució dels diferents tipus de conflictes més habituals en el sector assegurador en general i, més específicament, en l'assegurança de defensa jurídica, on la mediació presenta un important repte.

Així mateix, es posen de rellevància determinats factors crítics que, si no reben una gestió adequada, poden reduir els efectes positius i dificultar, i fins i tot arribar a fer fracassar, l'aplicació de la mediació per a la resolució de conflictes a Espanya i, per tant, en l'àmbit assegurador.

## Summary

The objective of this thesis is to analyse whether, in Spain, mediation can be an alternative system to litigation for resolving the conflicts generated by the insurance sector effectively and efficiently.

Firstly, mediation is described as an alternative dispute resolution, or ADR, followed by explaining the background and current regulatory framework in Spain and neighbouring countries. The study focuses on the advantages and applicability of mediation to resolve the most common conflicts in the insurance industry in general and, more specifically, in the legal expenses insurance sector, where mediation may represent a significant challenge.

Several critical factors are highlighted which if they are not properly managed, have the potential to reduce the benefits of mediation and to contribute to a difficult or even, unsuccessful implementation of mediation for the resolution of conflicts in Spain and consequently, in the insurance sector.



# Tabla de contenidos

Introducción .....	9
1 Presentación de la cuestión.....	13
2 La Mediación .....	19
2.1 La mediación como método alternativo de solución de conflictos .....	19
2.2 Principios informadores de la mediación.....	21
2.3 El mediador. ....	22
<b>2.3.1 Requerimientos mínimos legales del mediador. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2 Cualidades y competencias de un buen mediador.....</b>	<b>25</b>
2.4 El proceso de mediación.....	25
<b>2.4.1 Inicio. ....</b>	<b>26</b>
<b>2.4.2 Desarrollo de la mediación.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.3 Finalización del proceso.....</b>	<b>27</b>
3 Antecedentes y entorno legislativo de la mediación en el sector asegurador.....	29
3.1 Common Law: Ámbito anglosajón. ....	29
3.2 Tradición jurídica occidental o Civil Law. Ámbito europeo.....	31
3.3 Entorno legislativo español. ....	34
<b>3.3.1 Normativa autonómica .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3.2 Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.....</b>	<b>35</b>
4 La mediación en el sector asegurador.....	39
4.1 Justificación de la mediación en el sector. ....	39
4.2 Cualidades que aporta la mediación a la resolución de conflictos en el sector asegurador. ....	41
4.3 Aplicación de ADR en el sector asegurador.....	43
4.4 Informe del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. ....	48
<b>4.4.1 Principales motivos de reclamación en los seguros de personas ....</b>	<b>49</b>
<b>4.4.2 Principales motivos de reclamación en los seguros de daños y patrimoniales. ....</b>	<b>50</b>
4.5 Conflictos sujetos a mediación en una entidad aseguradora. ....	51
4.6 La mediación en el seguro de defensa jurídica. ....	52
5 Factores críticos de éxito para la correcta implementación de la mediación en el sector asegurador. ....	59
5.1 Soporte a la mediación por parte de los operadores jurídicos.....	59
5.2 Aspectos críticos intrínsecos derivados de la puesta en práctica de una mediación en el ámbito asegurador. ....	66
5.3 Consideraciones acerca del papel determinante de las instituciones de mediación. ....	72
6 Conclusiones.....	77

Bibliografía .....	81
La Autora.....	85
Colección de Cuadernos de Dirección Aseguradora.....	87



# **La Mediación: Técnica de resolución de conflictos aplicada al sector asegurador**

## **Introducción**

La finalidad de la presente tesis es evaluar si la mediación puede suponer un método real y eficiente al que acudir para resolver los conflictos derivados del contrato del Seguro.

El planteamiento inicial parte de una breve exposición acerca de la situación actual de la justicia española y cómo el sistema de resolución de conflictos jurisdiccional se muestra incapaz de asumir la excesiva carga de trabajo de los Tribunales. En este escenario se dicta la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles<sup>1</sup>, con el objetivo de otorgar un marco legal estatal a la mediación y así impulsar su implantación como vía alternativa a la judicial a la que acudir para resolver determinados asuntos que se generen en el ámbito civil y mercantil.

La mediación se presenta como un método alternativo a la vía jurisdiccional pero también como un método complementario sin pretender excluir o sustituir el proceso judicial. Esto es, una vez iniciado el proceso contencioso, el juez o las partes pueden derivar el asunto a una mediación, o bien intentada la mediación si no se han resuelto todos o algunos de los puntos controvertidos, las partes pueden acudir al proceso contencioso clásico.

En el estudio efectuado se pretende realizar una prospectiva de las ventajas que la incorporación de la mediación puede aportar al sector asegurador así como de los retos que presenta su implementación como método de resolución de conflictos generados en el mismo.

Para realizar este análisis la tesis se ha estructurado en cinco capítulos:

- 1.- Presentación de la cuestión.
- 2.- La mediación.
- 3.- Antecedentes y entorno legislativo de la mediación en el sector asegurador.
- 4.- La mediación en el sector asegurador.
- 5.- Factores críticos para la correcta implementación de la mediación en el sector asegurador.

---

<sup>1</sup> Fuente: Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE de 7 de julio de 2012).

En el **capítulo 1** se expone el punto de partida de la cuestión a analizar, cual es la situación de la justicia española y la necesidad de que España y, por ende, el sector asegurador busquen medios alternativos a la vía jurisdiccional que se muestra ineficaz de asumir la carga de asuntos derivados a los Tribunales

En el **capítulo 2** se evalúan los rasgos distintivos y principios informadores de la mediación, diferenciándola de otros métodos de resolución de conflictos como el arbitraje, la conciliación, negociación o la intervención de peritos. Seguidamente se detalla la operativa de un proceso de mediación, centrándose en la figura del mediador, pieza esencial en el desarrollo del proceso.

En el **capítulo 3** se analizan los antecedentes de la mediación en el sector asegurador y la implantación de ésta en otros países, diferenciando los países de tradición anglosajona en los cuales la mediación goza de una mayor difusión, de los países europeos –como Francia, Italia y Alemania- de implantación más reciente. Asimismo se realiza un somero examen de la evolución y progresión del marco legislativo autonómico en materia de mediación para finalmente profundizar en el estudio de la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En el **capítulo 4**, se valora como se posiciona el sector asegurador ante la entrada en vigor de la Ley de mediación y se analizan las ventajas que la aplicación de esta vía de resolución de conflictos aportaría al seguro. Se detallan otros medios alternativos al jurisdiccional, tales como el arbitraje, la oferta motivada y el pericial contradictorio, que ya se prevén en el ámbito asegurador. Seguidamente se evalúan los conflictos que más frecuentemente se presentan en el sector y cuales de ellos podrían estar sujetos a mediación.

Dado que la autora ha desarrollado gran parte de su carrera profesional en una compañía de defensa jurídica se expondrán las sinergias entre la mediación y el seguro de defensa jurídica: cómo las compañías de protección legal pueden impulsar la mediación y cómo la mediación puede incorporarse al seguro de defensa jurídica, para darle una mayor relevancia y utilidad social.

Por último en el **capítulo 5** se estudian aquellos factores críticos que, si no reciben una gestión adecuada, pueden minimizar los efectos positivos y dificultar, e incluso llegar a hacer fracasar, la aplicación de la mediación para la resolución de conflictos en España. Se destacan en primer lugar el papel determinante respecto a la mediación de operadores jurídicos como abogados y jueces. Seguidamente se analiza si los medios y el marco legislativo actual son adecuados para que la mediación sea un medio eficaz y se ajuste a las especialidades que requiere el sector asegurador.

Por último se expone la relevancia de las instituciones de mediación al ser claves en la implantación de la mediación en España, por la importante labor que realizan facilitando la difusión de la mediación y conveniencia de acudir a medios alternativos de resolución de conflictos.

En cuanto a la metodología para la elaboración de la tesis se ha llevado a cabo un análisis diversas fuentes.

En lo relativo a la mediación y demás técnicas de resolución de conflictos, se ha tomado de base la amplia bibliografía existente, así como información y estudios publicados en nuestro país por el Consejo General del Poder Judicial y otros organismos.

En lo relativo a la mediación en el sector asegurador, indicar que no existe bibliografía específica, únicamente algunos artículos y estudios que han servido de base para la elaboración de la tesis. Se han consultado además webs, revistas especializadas y publicaciones específicas del sector asegurador.

En la parte jurídica se ha acudido a los textos legales vigentes publicados en el BOE o en los distintos Boletines y Diarios Oficiales.

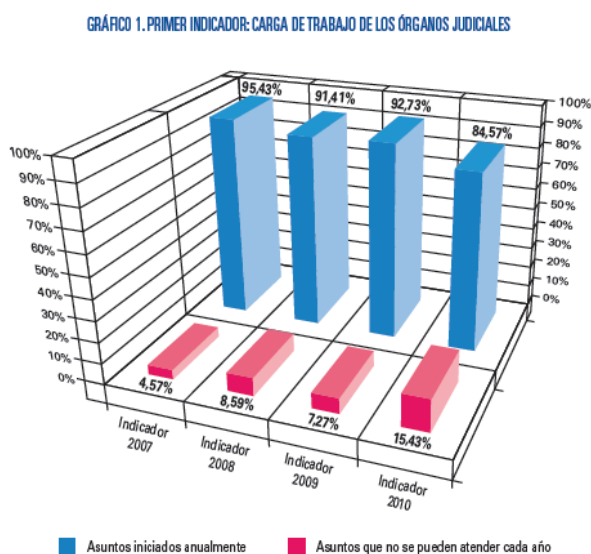


# 1. Presentación de la cuestión

En España, la vía prioritaria para la resolución de conflictos ha sido y sigue siendo la vía judicial. Está fuertemente enraizada la cultura del litigio, y los ciudadanos ven a los Tribunales como el único medio de resolver sus conflictos, lo que ha llevado a un exceso de judicialización de los mismos.

En los últimos años, y a causa de múltiples factores económicos y sociológicos, se ha incrementado notablemente el número de causas que se dirimen en los Tribunales. El creciente aumento de disposiciones legislativas y la crisis económica ha provocado **una excesiva judicialización en todos los órdenes jurisdiccionales** y ha agravado más, si cabe, los problemas de la justicia española que, en las condiciones actuales, no puede hacer frente, en un plazo razonable, al excesivo número de asuntos que debe resolver. Así se revela en las estadísticas judiciales y en las manifestaciones de los propios jueces.

**Cuadro1: Comparativa interanual de carga de asuntos judiciales<sup>2</sup>**



<sup>2</sup> Fuente: Fundación WoltersKluwer España Informe 2011 Observatorio de la actividad de la justicia.Madrid. Noviembre 2011.

En el Cuadro 1 podemos observar cómo crece año a año el número de asuntos judiciales que la justicia no puede atender: en el año 2010 un 15,43%.

Según la Memoria 2012<sup>3</sup> publicada por el CGPJ en el año 2011 el número de asuntos ingresados en los Tribunales disminuyó un 3,4 por ciento respecto al año anterior. Se ingresaron un total de 9.041.442 asuntos nuevos en los órganos judiciales españoles y el número de asuntos en trámite quedó en 3.063.263, un 5 por ciento menos que en el año 2010, pero aun así, sigue siendo muy elevado, por lo que se precisa de la adopción de medidas tendentes a la reducción de la litigiosidad.

**Cuadro 2: Comparativa interanual de asuntos en trámite<sup>4</sup>.**



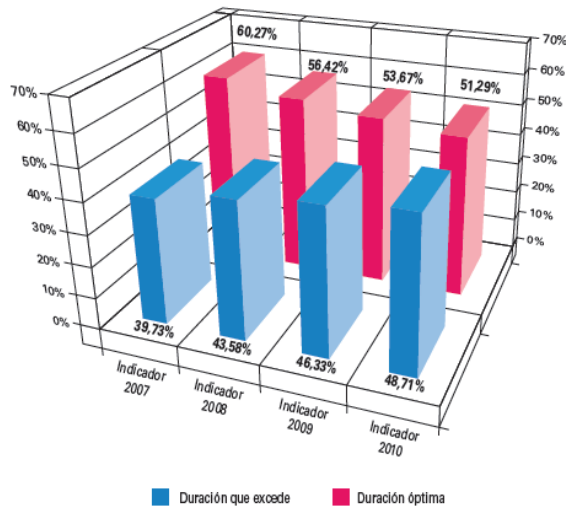
En el Cuadro 3, a continuación, se muestra la evolución del indicador de calidad “razonable duración de los procesos” en los distintos órdenes jurisdiccionales y en los distintos años. Se observa como la media de carga de trabajo de los Juzgados es excesiva y esto provoca que año a año el número de asuntos que no pueden resolverse en un plazo óptimo este aumentado. En el año 2010 únicamente el 51% de los Juzgados pudieron resolver los procesos en el plazo de duración estimado como razonable.

<sup>3</sup> Fuente: Consejo General del Poder Judicial. Centro de Documentación Judicial. Memoria sobre el Estado, funcionamiento y actividades del CGPJ y de los Juzgados y Tribunales en el año 2011. Julio 2012.

<sup>4</sup> Fuente: Consejo General del Poder Judicial. Centro de Documentación Judicial. Memoria sobre el Estado, funcionamiento y actividades del CGPJ y de los Juzgados y Tribunales en el año 2011. Julio 2012.

### Cuadro 3: Comparativa Interanual de exceso duración estimada de los procesos<sup>5</sup>

GRÁFICO 6. SEXTO INDICADOR: RAZONABLE DURACIÓN DE LOS PROCESOS



En la situación actual nuestro sistema de resolución de conflictos se demuestra claramente ineficaz: el incremento de causas de los últimos años ha provocado  **saturación de los Tribunales, excesiva dilación en la resolución y elevado coste de los procesos**. Todo esto, unido a la falta de medios materiales y humanos y a la deficiente gestión de los existentes, provoca, en ocasiones, resoluciones injustas y de escasa calidad que conllevan inseguridad jurídica y dificultad en su ejecución e incrementan los recursos en instancias superiores, con lo que se agrava la carga de los Tribunales.

Son varias las opciones que pueden aliviar la carga de trabajo de los Tribunales: aumentar los medios materiales y humanos con los que cuenta la Administración de Justicia e imponer costes y tasas judiciales que encarezcan el proceso, son algunas de ellas.

<sup>5</sup> Fuente: Fundación WoltersKluwer España Informe 2011 Observatorio de la actividad de la justicia.Madrid. Noviembre 2011.

Pero estos métodos resultarán insatisfactorios sino se logra implementar sistemas de resolución de conflictos alternativos, que permitan dar mejores respuestas dependiendo de la naturaleza del conflicto en concreto y permitan minimizar la intervención del orden jurisdiccional.

**Para que España disponga de una justicia mejor y de más calidad se ha de invertir la cultura del litigio hacia una cultura del acuerdo.** Se debe partir de la base que el proceso no es el único remedio para resolver conflictos, es más, únicamente se ha de acudir al sistema judicial cuando no exista otro modo más eficiente de resolver el conflicto.

El **sector asegurador** no es – ni debe ser – ajeno a la denominada “crisis de la justicia española”. El colapso de la Administración de justicia provoca un notable incremento de costes, lentitud y resoluciones judiciales insatisfactorias, que inciden negativamente en el ámbito asegurador, quien **se muestra incapaz de resolver los siniestros de forma eficaz y ágil cuando, a causa de posturas supuestamente irreconciliables, acude a los Tribunales.** Tal y como se indica en el Informe Mapfre: “*La Percepción Social del Seguro en España*”<sup>6</sup> algunos de los factores más significativos que dañan la imagen del Seguro por parte del ciudadano son la lentitud y la ineficacia, valorándose por el contrario como aspectos positivos la rapidez, eficacia y competencia en la prestación del servicio.

Por todo ello es altamente necesario considerar sistemas alternativos de solución de conflictos, entre ellos la mediación.

En el ámbito específico del **seguro de defensa jurídica**, la mediación es una oportunidad de mejora que puede promover la expansión del seguro de protección legal, facilitando una nueva vía de solución eficaz, asequible y rápida para resolver conflictos.

La Unión Europea ha apostado de forma reiterada por el fortalecimiento de la mediación: mediante la **Directiva 2008/52/CE sobre mediación civil y mercantil**<sup>7</sup> se obliga a los Estados Miembros a adaptar su normativa para fomentar la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y con ello aliviar la saturación de los Tribunales de justicia.

Finalmente mediante la **Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles**<sup>8</sup>, España ha acatado el mandato europeo, promulgando una norma de ámbito estatal cuyo objetivo es impulsar la mediación como vía alternativa a la judicial en los ámbitos civil y mercantil.

---

<sup>6</sup> Fuente: Fundación Mapfre. La percepción social del Seguro en España. Enero de 2012.

<sup>7</sup> Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de Mayo de 2008.

<sup>8</sup> Fuente: Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE de 7 de julio de 2012).



En el desarrollo de la presente tesis se valorará si la nueva normativa promueve adecuadamente la implementación de la mediación en España como método alternativo al judicial para la resolución de conflictos, pero es notorio que la Ley adolece de deficiencias que deberán ser suplidas mediante desarrollo reglamentario.

En todo caso, la mediación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos no van a resolver todos los problemas de la Justicia ni sirven para ser utilizados en todo tipo de conflictos, pero una adecuada implementación permitirá aliviar la carga de los Tribunales al reservar la vía judicial para aquellos casos en los que realmente es precisa.

El nuevo Modelo de Justicia Española requiere de una transformación que comporte una reorganización de los medios, materiales y personales, y de la incorporación de nuevos instrumentos de gestión de conflictos, como la mediación, que, respaldados por las nuevas tecnologías, favorecerán aún más la resolución ágil de las disputas.



## 2. La Mediación

### 2.1. La mediación como método alternativo de solución de conflictos

De conformidad con el Artículo 1 de la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles “*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*”.

La mediación constituye un método estructurado de resolución de conflictos en el que dos o más partes intentan alcanzar, de manera voluntaria, mediante la negociación y bajo un parámetro de confidencialidad, acuerdos mutuamente satisfactorios, con la asistencia de un tercero imparcial y sin facultad de decisión: el mediador.

La figura del mediador es esencial, dado que es el tercero que desde una posición imparcial conduce el proceso, ofreciendo nuevas vías de diálogo o entendimiento, y propiciando con ello el acuerdo entre las partes para resolver el conflicto, planear una transacción o definir el contorno de una relación.

**Las características invariables de la mediación** tal y como indica el abogado y árbitro Pedro Carulla<sup>9</sup>, son:

- La mediación es un método de resolución de conflictos,
- en el que las partes principales y/ o sus representantes,
- con la asistencia de un tercero imparcial, el mediador,
- consiguen por sí mismas, a través de la discusión y la negociación,
- adoptar acuerdos mutuamente satisfactorios.

A diferencia de los procesos judiciales, basados en sistemas de resolución adversariales, en la mediación lo importante no es quién gana o quién pierde, sino el establecer una solución práctica que satisfaga las necesidades de cada participante, potenciando su libertad de actuación y de decisión. Es un sistema que pasa de las **dinámicas ganar/perder (win-lose)** a las dinámicas **ganar/ganar (win-win)**, dado que permite, mediante un progresivo acercamiento de las posturas iniciales de cada parte, alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios para los interesados.

La mediación se ubica entre los denominados **Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)** o **Alternative Dispute Resolution (ADR)** que en-

---

<sup>9</sup> Fuente: Pedro Carulla Benitez. "La mediación: una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales. Anuario de Justicia Alternativa". N° 1/2001. Enero de 2001.

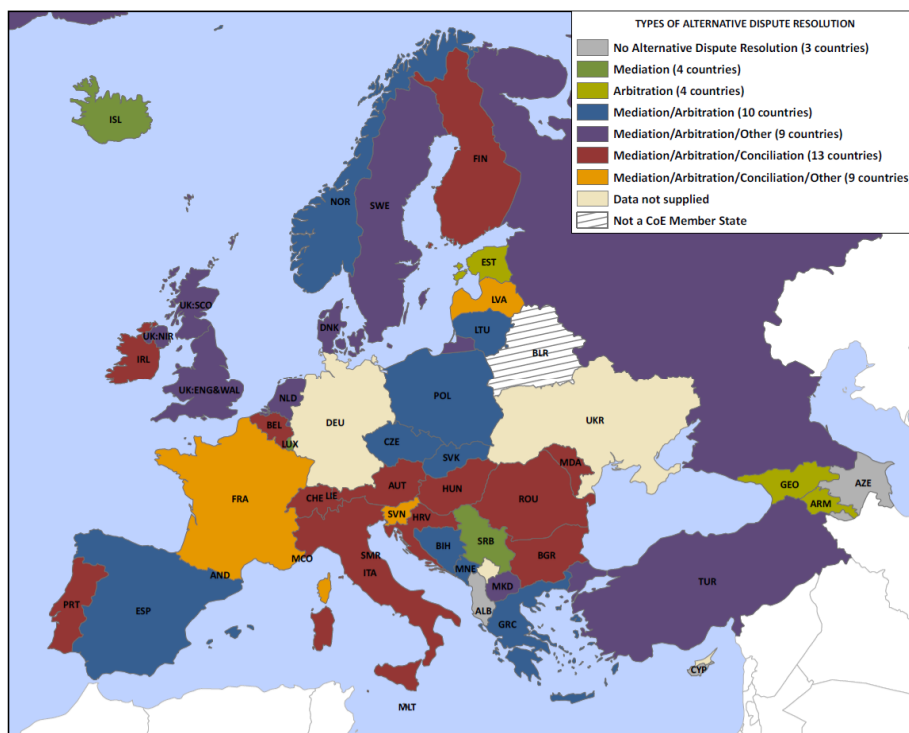
globan diversos mecanismos de resolución de disputas, mediante medios no judiciales.

Tal y como se indica en el *Llibre Blanc de la Mediació*<sup>10</sup>, la mediación se inscribe en un conjunto de procedimientos alternativos de resolución de conflictos (ADR) que incluye, entre otros: la negociación, la evaluación neutral inicial, la conciliación y el arbitraje, así como formas híbridas de mediación y arbitraje (med-arb) o arbitraje y mediación (arb-med).

Existe una gran variedad de propuestas de ADR que enriquecen el sistema de resolución de conflictos, que es más eficiente, si dispone de diversos mecanismos que admitan gestionar y resolver las controversias suscitadas con el menor costo posible y con el mayor nivel de satisfacción de todas las partes implicadas en el proceso.

En el siguiente cuadro puede comprobarse cómo la mayoría de países de la Unión Europea utilizan diversos tipos de ADR dependiendo de su distinta tradición.

**Cuadro 4: ADR utilizados Unión Europea 2008.<sup>11</sup>**



<sup>10</sup> Fuente: Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. LLibreBlanc de la Mediació a Catalunya. Barcelona 2010.

<sup>11</sup> Fuente: European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) Informe European judicial systems. Efficiency and quality of justice Edition 2010.

**Se detallan a continuación las principales fórmulas de ADR por su relevancia y expansión en el sistema español:**

**El arbitraje:** Es un contrato en el que las partes deciden someter las controversias o litigios que surgen en una determinada relación jurídica, a la decisión de un árbitro, para que dicte un laudo arbitral que ponga fin a la contienda. A diferencia de la mediación, las partes no realizan ninguna función de racionalización ni tienen protagonismo en el proceso.

**Evaluación de expertos o peritos independientes:** Es aquel proceso en el que las partes se someten a la opinión de un experto o perito independiente. Es un método a aplicar en aquellos casos en los que la discusión tiene marcado trasfondo técnico y por lo tanto las partes voluntariamente se someten a la emisión de un dictamen técnico o científico encargado por ambas.

**Negociación:** Es un proceso de evitación del pleito en el cual las partes y/o sus representantes (abogados) o asesores discuten por sí mismas la resolución del conflicto sin que intervenga un tercero neutral e imparcial.

**Conciliación:** La conciliación es un sistema donde las partes buscan dar una solución satisfactoria al conflicto con la colaboración activa o “intervencionista” de un tercero o conciliador. Si bien la frontera entre mediación y conciliación no es clara, la conciliación se encuentra en aquellos casos en los que la ley prevé el acto de conciliación para llegar a un acuerdo entre las partes, estando en la mayor parte de las veces propiciada por el Juez.

La **mediación** se diferencia de los demás mecanismos tal y como indica el magistrado Pascual Ortuño<sup>12</sup> en que el tercero no juzga (arbitraje), ni concilia (juez o conciliador judicial), ni negocia, sino que es un experto en comunicación y su función es la de ayudar a las partes a que racionalicen el conflicto que les enfrenta, acerquen sus posiciones inicialmente antagónicas y propongan un acuerdo de solución.

La mediación destaca por su **carácter voluntario, la mayor participación y responsabilidad de las partes en la resolución de sus problemas, el menor coste económico, su flexibilidad y su mayor rapidez y eficacia**. En definitiva es un sistema alternativo y complementario al procedimiento contencioso, más adecuado para solventar determinados conflictos para los que la metodología clásica de confrontación del proceso judicial resulta inadecuada.

## **2.2. Principios informadores de la mediación**

Existen una serie de principios internacionalmente aceptados que han de regir todo proceso de mediación, como son los de equilibrio de las partes, voluntariedad y libre disposición, neutralidad e imparcialidad y confidencialidad. Estos principios están recogidos en el Título II de la Ley 5/2012 de 6 de julio de me-

---

<sup>12</sup> José-Pascual Ortuño Muñoz y Javier Hernández García. Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal. Documento de trabajo 110/2007. <http://www.falternativas.org/>

diación en asuntos civiles y mercantiles<sup>13</sup>, y en los Artículos 3 y 7 de la Directiva Europea 2008/52/CE<sup>14</sup>.

**A continuación se detallan estos principios rectores del proceso de mediación:**

**Voluntariedad:** Las partes deciden libremente participar en la mediación y permanecer en la misma. Aun cuando exista un pacto por escrito que obligue a someter a mediación las controversias que pudieren surgir, las partes pueden abandonar el proceso en cualquier momento sin alegar ni justificar justa causa.

**Equilibrio entre las partes e imparcialidad del mediador:** El proceso de mediación debe realizarse garantizándose que las partes intervengan con plena igualdad de oportunidades, para ello el mediador ha de favorecer la participación de ambas por igual, procurando el máximo de equilibrio entre las mismas y sin que pueda decantarse por ninguna de ellas.

**Neutralidad y autonomía de la voluntad:** El proceso se desarrolla de manera que las partes conservan en todo momento el control sobre la resolución del conflicto y deciden libremente sobre el acuerdo, sin que el mediador, que debe ser neutral, pueda influenciar en absoluto en el acuerdo final.

**Confidencialidad:** La confidencialidad es uno de los elementos esenciales del proceso, por lo tanto, el mediador, las partes y cualquier otra persona que intervenga en la mediación deben guardar secreto profesional de lo acaecido durante las sesiones de mediación. Este deber de confidencialidad acrecienta el sentimiento de confianza de las partes y propicia que colaboren de una manera sincera para hallar una solución más razonable, ajustada y conveniente. La confidencialidad impide que los mediadores puedan aportar documentación o acudir a los tribunales o a un proceso arbitral en calidad de testigo o perito. La Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles únicamente les releva del secreto profesional cuando las partes de manera expresa y por escrito les dispensen o bien sean requeridos por los jueces del orden jurisdiccional penal mediante resolución expresa.

### 2.3. El mediador

La piedra angular de la mediación es el mediador hasta el punto que se afirma que **no existe un buen modelo de mediación, sino que existen buenos o malos mediadores.**

Y esto es así por cuanto la figura del mediador es esencial dentro del proceso de mediación, al desempeñar, de manera neutral e imparcial, la función de acercar las posiciones entre las partes, facilitando la comunicación y proponiendo soluciones dialogadas que puedan ser aceptadas por ambas.

---

<sup>13</sup> Fuente: Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE de 7 de julio de 2012).

<sup>14</sup> Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de Mayo de 2008.

El mediador es aquel tercero al que se solicita que preste sus servicios para llevar a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, con respeto al principio de confidencialidad y cumpliendo con las condiciones exigidas en el reglamento de proceso de mediación.

Durante el desarrollo del proceso, la metodología empleada por los mediadores difiere según el ámbito que deben atender. La doctrina<sup>15</sup> distingue entre 3 modelos de mediación: el Modelo lineal de Harvard, el Modelo transformativo y por último el Modelo circular-narrativo.

El **Modelo lineal de Harvard**, parece que es el más adecuado para resolver asuntos mercantiles y legales de toda índole. Es un modelo pragmático de análisis entre las varias alternativas posibles que pretende conciliar los intereses de las partes, y no tanto sus posicionamientos. Su objetivo central es llegar a acuerdos y conciliar intereses comunes, diferenciándolos y encajándolos de manera compatible.

En el **Modelo transformativo** la relación entre las partes es fundamental. Se considera que el proceso de mediación tiene éxito cuando transforma la relación entre las personas. La satisfacción de los intereses de las partes mediante la firma de un acuerdo no es la finalidad, sino que éste es el fruto de la mejora de la relación entre las partes.

El **Modelo circular-narrativo** se centra en la metodología, considera que para encontrar alternativas al conflicto es imprescindible que las partes modifiquen gradualmente sus discursos. Desde “la narración” se analiza el conflicto y se proponen alternativas.

Aun así, la función del mediador no debe ir más allá de la proposición de acuerdos, pero nunca deberá llegar a la imposición de soluciones. El mediador puede tener, en el procedimiento, un papel activo ayudando a las partes, exponiéndoles distintos pareceres, abriéndoles distintos puntos de vista, pero siempre dejándoles a éstas la facultad de resolución del conflicto.

### **2.3.1. Requerimientos mínimos legales del mediador**

Partiendo de lo expuesto en la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles se exponen a continuación los requisitos legales que debe reunir un mediador:

**Debe ser una persona física:** El mediador ha de ser una persona natural que se halle en el pleno disfrute de sus derechos civiles, siempre que la legislación no se lo impida o esté sujeto a incompatibilidad. También se permite a las personas jurídicas que se dediquen a la mediación, pero para el ejercicio de la misma debe designarse a una persona natural.

---

<sup>15</sup> Fuente: Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. LLibreBlanc de la Mediació a Catalunya. Barcelona 2010.

Del mismo modo se permite la pluralidad de mediadores, de manera que la mediación pueda ser llevada a cabo por uno o varios mediadores si la complejidad de la materia o la conveniencia de las partes lo requirieran.

**Debe tener una formación:** La formación del mediador no ha tenido en España un tratamiento suficiente y homogéneo<sup>16</sup>. La Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles finalmente exige que el mediador deba estar en posesión de un **título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación.**

En cuanto a la titulación universitaria, señalar que no todas las legislaciones autonómicas en materia de mediación familiar coinciden con la titulación previa o de origen. Algunas exigen una titulación humanística: como psicología, psicopedagogía, sociología, derecho, trabajo social, educación social o graduado social.

El contenido de la formación específica será teórico y práctico, formado por conocimientos jurídicos, psicológicos, de técnicas de comunicación, de resolución de conflictos y negociación, así como de ética de la mediación.

**Las diversas leyes de las Comunidades Autónomas** en materia de mediación se preocupan de que los mediadores cuenten con una sólida formación en la materia, exigiendo en algunos casos que los cursos tengan un número de horas mínimas que oscila entre las 200 y 300 horas y un contenido práctico imprescindible para el desempeño de las técnicas de resolución de conflictos.

En todo caso, para preservar la calidad de la mediación es imprescindible que se fomenten los códigos de conducta y la formación inicial y continua de los mediadores.

El marco normativo actual estatal aún deberá completarse posteriormente con el desarrollo reglamentario en determinados aspectos tales como la duración y el contenido mínimo del curso o cursos que, con carácter previo, deberán realizar los mediadores para adquirir la formación necesaria para el desempeño de la mediación.

**En la próxima reglamentación deberá regularse la acreditación de los mediadores, la aprobación de los contenidos formativos concretos de los títulos o cursos habilitantes, de las entidades autorizadas para la expedición de tales títulos y del Registro de Mediadores** para dar publicidad de la especialidad y experiencia, entre otras cuestiones.

**Contratación de seguro de responsabilidad civil:** Por último se exige a los mediadores la contratación de un seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente – aval o depósito bancario – en los términos que reglamentariamente se establezcan. Esto es así por cuanto la aceptación de la mediación obliga a los mediadores a cumplir fielmente su encargo, de modo que, si no lo

---

<sup>16</sup> Véase: Artículo 13 de Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, Artículos 11 y 12 de Ley 1/2007, de 21 de febrero, de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid, Artículo 3 de la Ley 15/2009 de Mediación en el ámbito privado en Catalunya, Artículos 9, 10 y 11 de Ley 1/2008 de 8 de Febrero de Mediación Familiar en el País Vasco, entre otras.



hacen, podrán incurrir en responsabilidad por los daños y perjuicios causados, teniendo el perjudicado acción directa contra el mediador o en su caso la institución de mediación.

### 2.3.2. Cualidades y competencias de un buen mediador

Es cierto que el mediador es la pieza clave del proceso de mediación, pero al revisar **las cualidades que la doctrina atribuye al profesional de la mediación**, parece evidente que son excesivos los requerimientos que se le exigen: integridad, honradez, lealtad, veracidad, diligencia, sensibilidad, actuación de buena fe, dedicación, competencia, independencia y un sinfín de cualidades personales a las cuales debe sumarse la específica formación en técnicas de resolución del conflicto y en el ámbito concreto en el que se desarrolla el mismo.

En el mismo sentido, el mediador William Simkin elaboró un decálogo en que describe las cualidades de un buen mediador: la paciencia de Job, la sinceridad y tenacidad de los ingleses, la resistencia física de los corredores de maratón, la habilidad para esquivar al contrario de un jugador de fútbol americano, la astucia de Maquiavelo, la técnica para sondear la personalidad de un buen psiquiatra, la capacidad de guardar secretos de un mudo, la piel de un rinoceronte y la sabiduría de Salomón.

Pero lo cierto es que de todos estos requerimientos lo esencial es que el mediador **preste sus servicios de forma eficaz, imparcial, neutral y competente**, respetando en todo caso el principio de confidencialidad y las condiciones exigidas en el reglamento del procedimiento de mediación.

En cuanto a **las competencias del mediador**, éste ha de tener habilidad para facilitar la comunicación entre las partes y rapidez para analizar problemas complejos, para así asistirles en explorar soluciones creativas y adecuadas a su situación.

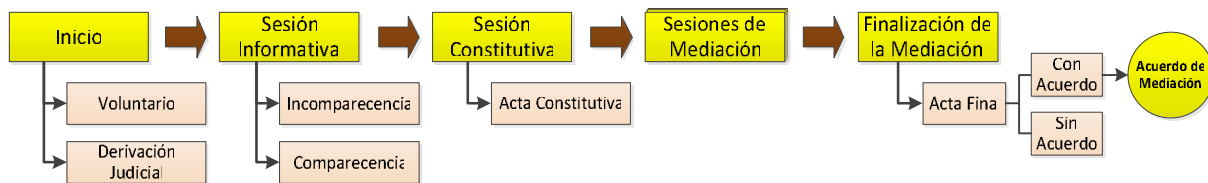
Por último, **el mediador ha de poder adecuarse al caso concreto**, a la situación de las partes y al tipo de disputa. En este punto, al analizar el papel del mediador en la resolución de conflictos del ámbito asegurador, se pondrá de manifiesto cómo el conocimiento, la formación y la experiencia del mediador pueden ser decisivos cuando se trata de resolver cuestiones muy técnicas o complejas.

## 2.4. El proceso de mediación

**El proceso de mediación es un procedimiento sencillo y flexible** que se adecúa a las necesidades de las partes en conflicto y puede irse adaptando en cada caso. A pesar del principio de flexibilidad, y sin perjuicio de este, es conveniente establecer una serie de pautas que deben estar presentes en el desarrollo de la mediación para garantizar la eficacia del procedimiento.

Por lo expuesto, la mediación es un proceso flexible, aunque mínimamente estructurado que tiene un principio, un desarrollo, un contenido y una metodología determinados e incluso predeterminados.

**Cuadro 5: Esquema resumen procedimiento de mediación.<sup>17</sup>**



Así, el procedimiento de mediación puede estructurarse de la siguiente forma:

### 2.4.1. Inicio

Una vez surgido el conflicto cualquiera de las partes, o ambas, por iniciativa propia o por cláusula contractual u otro pacto previo, propone recurrir al proceso de mediación.

Esta iniciativa también puede provenir del Juez una vez iniciado el proceso judicial invitando a las partes a que acudan a una sesión informativa de mediación, citándolas un día y hora determinados.<sup>18</sup>

Si las partes deciden acudir a la mediación, hasta que finalice ésta no es posible interponer ninguna acción judicial. Si está en curso un proceso judicial, las partes de común acuerdo podrán solicitar la suspensión del mismo.

**Para seleccionar un mediador lo conveniente es acudir a una institución de mediación.** Éstas son entidades públicas o privadas que tienen entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y organización de la misma. Entre otras cuestiones se ocupan de la designación de mediadores y dan publicidad de los mediadores que actúen en su ámbito, informando, al menos, de su formación, especialidad y experiencia.

Una vez seleccionado el mediador, éste o la institución de mediación citará a las partes para la celebración de una **sesión informativa**.

En la misma el mediador informará a las partes del objeto y características genéricas del proceso de mediación, su profesión y experiencia, causas que puedan afectar a su imparcialidad, coste, organización del procedimiento y consecuencias jurídicas del acuerdo.

Si alguna de las partes no asiste a la sesión informativa se entiende por desistida la mediación, **no siendo confidencial la información de qué parte o partes no asisten a la misma.**

<sup>17</sup> Fuente: Elaboración propia.

<sup>18</sup> Previsto en el Artículo 414 de Ley de Enjuiciamiento Civil modificado por la Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### 2.4.2. Desarrollo de la mediación

El proceso de mediación propiamente dicho se inicia con la **sesión constitutiva** en la que mediador y partes firman el **acta constitutiva** en la que se deja constancia de los siguientes aspectos:

- Identificación de las partes.
- Designación del mediador y aceptación de designa.
- Objeto del conflicto.
- Programa y duración de la mediación.
- Coste.
- Declaración de aceptación voluntaria.
- Lugar
- Idioma.

Si la sesión constitutiva no prospera, en dicha acta se declara que la mediación **se ha intentado sin efecto**.

A continuación, transcurren las sesiones de mediación –privadas o conjuntas – en las que las partes, con la ayuda del mediador, intentarán solucionar el conflicto que las enfrenta.

También es posible que **terceros** distintos a las partes como **abogados, peritos o expertos** intervengan durante el proceso de mediación asesorando a cada una de las partes o resolviendo cuestiones técnicas.

Respecto a la **duración del procedimiento**, la norma estatal únicamente indica que será lo más breve posible y en el mínimo número de sesiones. En este punto indicar que la mayoría de las leyes autonómicas establecen que el procedimiento puede durar como máximo tres meses, y en caso necesario se puede prorrogar otros tres meses más.

### 2.4.3. Finalización del proceso

La finalización del procedimiento de mediación puede producirse, habiéndose alcanzado o no un acuerdo, por decisión de alguna parte, del mediador o por haber transcurrido del plazo acordado.

En todo caso las partes y el mediador deben firmar **el acta final** que determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa.

En el caso de llegar a un acuerdo, se redactará **el acuerdo de mediación**, que debe ser firmado por las partes o sus representantes y por el mediador.

Del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar original a cada una de las partes, reservándose otra el mediador para su archivo.

### **El acuerdo de mediación debe contener:**

- La identidad y el domicilio de las partes.
- El lugar y fecha.
- Obligaciones que se asumen.
- Confirmación que se ha seguido el procedimiento según la ley y los principios de la mediación.
- Nombre de los mediadores y de la Instituciones que en su caso ha intervenido.

El mediador informará a las partes del carácter vinculante del acuerdo alcanzado y que pueden otorgar al acuerdo alcanzado de **ejecutividad elevándolo a escritura pública ante Notario**.

Para la formalización del título ejecutivo, el acuerdo de mediación se presentará por las partes ante el Notario, que verificará el cumplimiento de los requisitos legales y que el contenido del acuerdo no es contrario a Derecho.

En el caso de que el acuerdo de mediación, se haya alcanzado estando un proceso judicial pendiente, las partes podrán solicitar al Tribunal su homologación.

## 3. Antecedentes y entorno legislativo de la mediación en el sector asegurador

### 3.1. Common Law: Ámbito anglosajón

La mediación y las técnicas de ADR han tenido un gran desarrollo en países anglosajones, procedentes de la tradición jurídica *Common Law*, que atribuyen al juez un papel mucho más creativo en su función jurisdiccional, permitiéndole favorecer la implantación de métodos alternativos y complementarios de resolución de conflictos.

En la década de los años 30 del siglo pasado surgieron en Estados Unidos los primeros modelos de ADR. Su aparición se produjo como consecuencia de un movimiento anglosajón, denominado “**movimiento de libre acceso a la justicia**”, que pretendía buscar alternativas a los Tribunales para asegurar que todos los ciudadanos tuvieran la posibilidad de acceder a un medio para conseguir una solución al conflicto planteado<sup>19</sup>.

Pero no fue hasta los años sesenta, cuando las empresas americanas comenzaron a utilizar técnicas para resolver sus problemas o conflictos comerciales extrajudicialmente. Un número considerable de empresarios, no sólo en Estados Unidos, sino también en Europa, empezó a reconocer que, en muchos casos, las nuevas alternativas de resolución de conflictos producen mejores resultados que el pleito, y además suponen un recorte considerable de gastos.

En este sentido ***El International Institute for Conflict Prevention and Resolution (CPR)***<sup>20</sup> consta como una de las primeras instituciones sin ánimo de lucro cuyo objetivo es la práctica y desarrollo de nuevas alternativas de resolución de conflictos empresariales. Actualmente agrupa a más de 500 grandes corporaciones norteamericanas y prestigiosas firmas de abogados, pero su vocación es la de operar a nivel mundial por lo que está ampliando su ámbito de actuación a Europa y Asia-Pacífico. Entre sus logros está la de ser la primera institución en instaurar la suscripción de una **Cláusula -Pledge©ADR-** que obliga a las empresas y bufetes de abogados que la suscriben, a explorar alternativas de resolución de conflictos antes de proseguir con un litigio en los Tribunales.

En el CPR existe un Comité que desarrolla su actividad en el ámbito asegurador **-Insurance Committee-**. En Abril de 2005 varias compañías aseguradoras se reunieron en Inglaterra, bajo el patrocinio de Lloyd's, para analizar en qué áreas del sector asegurador los ADR pueden ser más eficaces, concluyendo que una de las más adecuadas son las disputas entre las reaseguradoras y cedentes. En los meses siguientes elaboraron un Protocolo de Buenas Prácticas **-CPR International Reinsurance Industry Dispute Resolution Proto-**

---

<sup>19</sup> Fuente: Las ADR en la Justicia del Siglo XXI, en Especial la Mediación. Silvia Barona Vilar. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte. Año 18 - Nº 1, 2011

<sup>20</sup> Fuente: <http://www.cpradr.org/>

**col**<sup>21</sup>-para la solución rápida y eficaz de las controversias entre los reaseguradores y reasegurados a nivel mundial.

Los estudios estadísticos atribuyen a la mediación en Estados Unidos un porcentaje de éxito elevado, superior al 75%, y las razones de este éxito no son sólo de índole económica sino también de ahorro de tiempo, ya que la mayor parte de los procesos de mediación se resuelven en menos de dos días de sesiones presenciales<sup>22</sup>.

La extensión de los ADR para resolver los conflictos en el sector asegurador en Estados Unidos es hoy bastante amplia, desarrollándose en su gran parte por instituciones privadas – **American Arbitration Association (AAA)**, **American Bar Association (ABA)** y el **International Institute for Conflict Prevention and Resolution (CPR)** – y públicas y coexistiendo con el recurso a los Tribunales estatales. Así, por ejemplo: tras el desastre motivado por el huracán Katrina, a finales del 2005, se creó por el propio Estado el *Mississippi Hurricane Mediation Program Q & A* cuyo objetivo, entre otros, era resolver el inmenso número de litigios surgidos a causa de la catástrofe, en el sector de los seguros domésticos.

Por su parte, en **Inglaterra** la exitosa integración dentro del ordenamiento jurídico inglés de la mediación se debe al esfuerzo de los jueces y Tribunales por recomendar y alentar a las partes en conflicto a utilizarla. El poder judicial, gran conocedor de las carencias de la vía jurisdiccional, fue el primero en animar y apoyar la utilización de este método de resolución de conflictos. Así, en julio de 1996 Lord Woolf, segunda autoridad judicial en Gales redactó un informe titulado “Acceso a la Justicia” que ponía de manifiesto las carencias de la vía jurisdiccional y entendía que los Tribunales debían potenciar el uso de ADR. En abril de 1999, entró en vigor la reforma legislativa dictándose las **Civil Procedure Rules (CPR)** y produciéndose el cambio más radical e innovador del proceso civil en los últimos 100 años.

En este punto debe puntualizarse que en Inglaterra no se ha querido establecer la obligatoriedad de acudir a ADR, pero la negativa injustificada a participar se tiene muy en cuenta por el Juez a la hora de adjudicar las costas del proceso judicial.

Otras novedades interesantes para favorecer la mediación son **los pre-action protocols(Practice Direction Pre-action Conduct)** o protocolos a seguir antes de iniciar el procedimiento judicial. Con ello se quiere lograr que las partes conozcan sus posibilidades de éxito y fracaso, antes de iniciar el procedimiento judicial, y así estimularlas a solucionar los conflictos sin tener que acudir a los Tribunales.

Por último reseñar la gran labor de difusión de la mediación que realizan dos instituciones: **Alternative Dispute Resolution Group** o **ADR Group** y **Centre**

---

<sup>21</sup>Fuente: CPR International Reinsurance Industry Dispute Resolution Protocol. 2005.

<sup>22</sup>Fuente: Libre Blanc de la Mediación.

**for Effective Dispute Resolution** o **CEDR**, que es, hoy en día, uno de los principales organismos internacionales en el ámbito de los ADR.

En el **Informe Anual 2012 del CEDR**<sup>23</sup> se indica que una de las áreas donde se espera un mayor crecimiento de las ADR en los próximos dos años es en el sector asegurador, entre otros como la banca, salud, internacional, derecho marítimo etc.

### **3.2. Tradición jurídica occidental o Civil Law. Ámbito europeo**

La mayoría de países europeos pertenecen a la tradición jurídica continental o *Civil Law*. Estos sistemas jurídicos están fuertemente articulados en torno a cuerpos legales que durante años han tendido a centralizar la potestad de juzgar en los Tribunales, considerados los únicos garantes del respeto a las normas imperativas y al orden público.

Desde la Comisión Europea, y con la perspectiva de un espacio judicial común, se pretende que la implantación de los ADR sea un signo de identidad de la nueva Europa, a la vez que un medio para abordar la crisis de la administración de justicia que representa un grave problema común de todos los Estados miembros.

En esta línea se dictó la **Recomendación 98/257/CE** sobre la conveniencia de acudir a procedimientos extrajudiciales y el posterior **Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho Civil y mercantil**<sup>24</sup> con el que se inició la reflexión y el diálogo entre los Estados miembros sobre las ventajas e inconvenientes de los ADR, al tiempo que promovió el análisis de los problemas jurídicos que planteaba.

En el mes de mayo de 2008 se aprobó por el Parlamento Europeo la **Directiva 2008/52/CE** cuyo objetivo es facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación.

Si bien el ámbito de aplicación de la Directiva son los litigios transfronterizos de carácter civil y mercantil, la mayoría de Estados Miembros, al incorporar la directiva al ámbito estatal, han abarcado la mediación en asuntos civiles y mercantiles, sin limitarla a los litigios transfronterizos.

La transposición de la directiva no se ha realizado por igual en todos los Estados miembros. Algunos se han dotado de un sistema completo de **legislación** y normas procesales sobre la mediación, mientras que, en otros, los órganos legislativos han mostrado escaso interés en reglamentar estos procedimientos.

A continuación se analizan los modelos de Italia, Alemania, y Francia como muestras más relevantes de la situación europea:

---

<sup>23</sup>Fuente: The Fifth Mediation Audit. The Mediator Audit 2012. <http://www.cedr.com/>

<sup>24</sup> Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Comisión de las Comunidades Europeas. Bruselas 19 de Abril de 2002.

## El Modelo Italiano

La transposición de la Directiva tuvo lugar en virtud del Decreto Legislativo de 4 de marzo de 2010<sup>25</sup>. El legislador italiano, con el fin de reducir el creciente número de expedientes judiciales, **ha apostado fuertemente por la "mediación obligatoria"**, ampliando considerablemente y de manera paulatina la tipología de controversias que tendrán que pasar, bajo pena de inadmisibilidad de la demanda, por un intento de mediación.

En este sentido señalar que cuando se habla de obligatoriedad de la mediación, se está refiriendo únicamente a llevar a cabo un intento preliminar de mediación, obviamente no se trata de forzar a las partes a acudir a las sesiones de mediación ni mucho menos a llegar a un acuerdo.

De este modo, a partir del 21 de marzo de 2011 (**Decreto Milleproroghe**)<sup>26</sup> todas las controversias en materia de derechos reales, divisiones, sucesiones, alquiler y comodato, alquiler de una empresa, pactos de familia, responsabilidad médica, difamación por medio de la prensa y **contratos de seguro**, bancarios y financieros, tendrán que ser sometidas a un intento preliminar de mediación bajo pena de inadmisibilidad de la demanda.

Todo ello sin perjuicio de que las partes opten por continuar el proceso de mediación o abandonarlo.

Finalmente, el 20 de marzo de 2012, la obligatoriedad se amplió a los litigios relacionados con condominios y los daños resultantes de la circulación de vehículos a motor.

Realmente la aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos ha supuesto un **verdadero vuelco al sistema judicial italiano**, apostando valientemente por una mediación obligatoria y convirtiendo a los abogados en el eje de la reforma – están obligados a informar a sus clientes por escrito de la posibilidad de acudir a la mediación – y aprobando una **serie de ventajas económicas y fiscales** para hacer aún más atractiva la mediación. En Italia todos los actos y acuerdos alcanzados mediante mediación quedan exentos de tasas y costas y es posible deducirse de los impuestos un importe equivalente a los honorarios pagados al mediador hasta un máximo de 500 Euros si la mediación es exitosa y, en el caso de fracaso de la mediación hasta un máximo de 250 Euros.

---

<sup>25</sup> Fuente: Decreto legislativo 28 del 4 de Marzo de 2010 "Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n.69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali"

<sup>26</sup> Fuente: <http://www.giustizia.it/>



La Unión Europea<sup>27</sup> en una primera valoración de la aplicación de la Directiva Europea de mediación en los Estados Miembros, reconoce que los Estados Miembros como Italia, Bulgaria y Rumanía, cuya legislación nacional va más allá de los requisitos básicos de la Directiva sobre la mediación parecen haber logrado resultados importantes en la promoción del tratamiento no judicial de los conflictos en materia civil y mercantil.

Resalta que en el sistema judicial italiano, la mediación obligatoria parece alcanzar el objetivo de descongestionar los Tribunales, pero advierte que la mediación debe promocionarse como una alternativa voluntaria, viable, económica y rápida de justicia, no como un aspecto obligatorio del procedimiento judicial.

### **El Modelo Alemán**

En Alemania la utilización de formulas de ADR tiene una larga tradición y ha dado excelentes resultados. La regulación más reciente es la Ley para la Promoción de la mediación y otros procedimientos de arreglo extrajudicial de conflictos, firmada el 21 de julio de 2012.<sup>28</sup>

Como novedad para el fomento de la mediación, la legislación alemana prevé la posibilidad de la aprobación de incentivos financieros, reduciendo o incluso renunciando a las tasas judiciales si las controversias se resuelven a través de la mediación u otros medios de ADR.

Uno de los temas más polémicos de la medida, y que revela hasta qué punto está implantada la mediación en Alemania, es **la mediación judicial, que es la efectuada por los jueces en el propio Tribunal.**

Los Magistrados tienen formación como mediadores y, por lo tanto, si un pleito parece idóneo para ser resuelto a través de la mediación, el juez puede remitir el proceso al juez mediador. La mediación se admite antes del procedimiento, durante e incluso en vía de recurso.

Existen diversas asociaciones creadas por federaciones o Cámaras de Comercio, e incluso potenciadas por los poderes públicos, que ofrecen servicios de mediación.

Una visión general del **creciente número de organizaciones que ofrecen servicios de mediación en el sector privado alemán revela el crecimiento del uso de técnicas de ADR** como medio de resolución de conflictos.

Así, hay organizaciones específicas para, por ejemplo, la mediación comercial y de negocios, la mediación de la construcción, la mediación del medio ambiente, la mediación de la insolvencia, **la mediación de seguros**, la ley de media-

---

<sup>27</sup> Fuente: Informe del Parlamento Europeo de 15 de julio de 2011 sobre la aplicación de la Directiva sobre la mediación en los Estados miembros, su impacto en la mediación y su aceptación por los Tribunales. Nº de documento A7-0275/2011.I

<sup>28</sup> Gesetz zur Förderung der Mediación und der Verfahren Anderer außergerichtlichen Konfliktbeilegung de 15 de diciembre de 2011. Boletín Oficial Federal (Bundesgesetzblatt) BGBl. I, 2012, S. 1577, y entró en vigor el 26 de julio de 2012. Fuente: <http://www.mediacionarbitraje.eu/?p=4663>. Fecha de consulta: 13 de agosto de 2012.

ción social, la mediación familiar, la mediación escolar y mediación comunitaria, entre otros.

## **EL Modelo francés**

La Directiva Europea fue adaptada a la legislación francesa mediante la Ordenanza N ° 2011-1540 del 16 de noviembre 2011 que regula la mediación, estableciendo distintos patrones para la mediación extrajudicial y la surgida en el ámbito judicial bajo la supervisión de un Juez.

La **Asociación Francesa de Seguros**<sup>29</sup> (*L'Association française de l'assurance*) fue fundada en julio de 2007 por la **FFSA** (*Fédération française des sociétés d'assurances*) y **GEMA** (*Groupement des Entreprises Mutuelles d'Assurance*) con el objetivo de tener una mayor representación en el sector y desarrollar todos aquellos temas que puedan suponer un beneficio para los intereses del asegurado y del sector asegurador.

Esta asociación ha instaurado un **modelo de solución de conflictos basados en la mediación al margen de los órganos judiciales**.

En los conflictos surgidos en el sector asegurador se pone a disposición del asegurado un procedimiento para tramitar las quejas dentro de la compañía y, en el caso de que la disputa persista, se facilita al asegurado el contacto con un mediador o servicio de mediación que actúa independientemente de las compañías de seguros.

El mediador emite un dictamen y, en el caso de que no se llegue a un acuerdo, el asunto puede someterse al conocimiento de los Tribunales.

## **3.3. Entorno legislativo español**

### **3.3.1. Normativa autonómica**

Hasta ahora la mediación en España sólo había progresado en conflictos de derecho privado, fundamentalmente en el familiar, pero la tendencia actual es ampliar su radio de acción hacia todo tipo de conflictividad.

Estamos asistiendo en España, en los últimos años, a **una creciente atención** por parte de los poderes públicos al empleo de la mediación en la solución de diversos conflictos, tanto en el plano legislativo como social. **Son numerosas las Comunidades Autónomas que han ido aprobando normas que contemplan la mediación** como una vía eficiente de resolución de conflictos pero, a pesar de esto, no existe, aún, cultura de mediación en nuestro país.

---

<sup>29</sup>Fuente: <http://www.assfass.fr/> Fecha de consulta agosto de 2012.

## Cuadro 6: Legislación autonómica en mediación<sup>30</sup>

- **Andalucía:** Decreto 37/2012, de 21 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la mediación familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía y 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 familiar de Aragón.
- **Asturias:** Ley del Principado de Asturias 3/2007, de 23 de marzo, de mediación familiar.
- **Canarias:** Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar y Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar.
- **Cantabria:** Ley 1/2011, de 28 de marzo, de mediación de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- **Castilla La Mancha:** Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de mediación Familiar.
- **Castilla y León:** Ley 1/2006, de 6 de abril, de mediación familiar de Castilla y León.
- **Catalunya:** Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña y Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado.
- **Comunitat Valenciana:** Ley 5/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de relaciones familiares de los hijos e hijas cuyos progenitores no conviven y Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la

En el **Plan de Modernización de la Justicia 2009-2012**<sup>31</sup>, se incluye una referencia específica a la mediación civil y penal como instrumento eficaz en la resolución de conflictos. En este eje de actuación se enmarcan un conjunto de reformas orgánicas y procesales que permitirán el progresivo establecimiento de procedimientos y sistemas para una solución de los conflictos jurídicos alternativos al judicial, todo ello con el doble objetivo de contribuir a descongestionar a los Tribunales y de ofrecer a la sociedad fórmulas alternativas, quedando el recurso de los Tribunales como última opción.

### 3.3.2. Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles

En fecha 6 de julio de 2012 se ha aprobado la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, tras la tramitación parlamentaria del

---

<sup>30</sup> Fuente: [http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Normativa\\_y\\_jurisprudencia/Leyes\\_Autonomicas](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Normativa_y_jurisprudencia/Leyes_Autonomicas). Fecha de consulta Junio de 2012.

<sup>31</sup> Fuente: <http://www.mjusticia.es/estatico/cs/mjusticia/>. Fecha de consulta Junio de 2012.

Real Decreto-Ley 5/2012<sup>32</sup>, de 5 de marzo de 2012, dictado con carácter de urgencia sobre la misma materia. Mediante la Ley de mediación, se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico, con más de un año de retraso, la Directiva comunitaria 2008/52 sobre mediación en litigios transfronterizos.

El texto, al igual que han hecho otros países, no se limita a regular la mediación aplicada a conflictos transfronterizos, sino que establece **un régimen general aplicable a toda mediación que tenga lugar en España, en asuntos civiles y mercantiles**, excluyendo expresamente la mediación laboral, penal, de consumo y con las Administraciones públicas.

El objeto de la norma, según su exposición de motivos, es fomentar la mediación como vía de resolución de conflictos alternativa y complementaria a la vía jurisdiccional y asegurar una relación equilibrada entre mediación y el proceso judicial. Se reconoce el espíritu de la mediación y se configura como un proceso voluntario, ágil y flexible, sobre el que las partes tienen el control absoluto.

Nos encontramos, sin embargo, ante una regulación de mínimos. Se pretende otorgar un **marco legal base para el desarrollo de la mediación pero se dejan demasiadas cuestiones fundamentales a definir con posterioridad**. La formación y habilitación del mediador no son regladas, esperando los resultados de una práctica y una experiencia que, no abundarán si no se potencian reglamentariamente a la mayor brevedad.

La ley apunta, aunque también requerirá un posterior desarrollo, el papel relevante de los servicios e instituciones de mediación a los que atribuye un valor fundamental a la hora de ordenar y fomentar los procesos de mediación. También reconoce de forma expresa las competencias propias de las Comunidades Autónomas.

Aun así, se podrían haber adoptado medidas que realmente fomentaran la mediación impulsando esa necesaria traslación hacia la cultura del acuerdo. Al contrastar la normativa española con las reformas que ha instaurado el legislador italiano en la incorporación de la mediación a su ordenamiento jurídico (esto es, obligatoriedad, implicación de letrados, ventajas fiscales), es ineludible cuestionarse si en España realmente existe una voluntad de reformar la justicia a través de sistemas alternativos de resolución de conflictos.

En todo caso, se espera que estas prevenciones vayan disipándose a medida que el legislador vaya siendo más consciente de los potenciales beneficios de la mediación y, como está ocurriendo en Europa, se intensifiquen estas medidas en su favor. Parece evidente que otorgar incentivos y ventajas económicas, como los adoptados en Italia y Alemania, generarían interés y aumentarían la percepción positiva del ciudadano hacia la mediación como mecanismo útil, eficiente y seguro.

Sin perjuicio de lo anterior, **a continuación se destacan algunos de los aspectos de la normativa que ponen de evidencia el verdadero sentir del**

---

<sup>32</sup> Fuente: Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE 6 de marzo de 2012.

**legislador.** Debe tenerse en consideración que estas cuestiones ya fueron abordadas y extensamente discutidas en el Proyecto de ley de la Mediación que se elaboró la pasada legislatura y que fue informado por el Consejo de Estado, el CGPJ, el Consejo de la Abogacía y varios colectivos e instituciones.

### **La obligatoriedad de la mediación**

**En la Ley 5/2012 de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, no existe ninguna materia, civil o mercantil, en la que el sometimiento a la mediación sea obligatorio.** El anterior Proyecto de Ley sí que establecía la obligatoriedad del intento de la mediación, como requisito previo, para los juicios verbales de reclamación de cantidad de hasta 6.000 Euros.

Tal y como se ha indicado el describir el modelo italiano, la obligatoriedad de la mediación, únicamente se refiriere **acudir a la primera sesión informativa, ni tan siquiera a iniciar la mediación.** La mediación propiamente dicha no tendrá lugar si las partes verdaderamente no lo desean. Aun así, se ha considerado que establecer la obligatoriedad era contravenir el principio básico de voluntariedad que debe regir todo acto de mediación y que se corría el riesgo de que la sesión informativa se convirtiera en un mero trámite burocrático.

Debe, al respecto, tenerse en consideración que la antigua LEC ya recogía un sistema de acto de conciliación previo a la demanda y que tuvo que ser derogado por su ineficacia mediante la Ley 34/84, de 6 de agosto, de reforma urgente de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

En España, **el legislador no ha querido asumir la posibilidad de que la mediación acabara como una formalidad, cumplimentada de forma rutinaria.** Se temió que la institución fuera desprestigiada al no estar suficientemente implantada y al carecer de suficientes mediadores profesionales formados, que posiblemente no habrían podido dar salida al tráfico que hubiera generado una mediación obligatoria, aún en asuntos de pequeña cuantía.

Por último, y a modo de consolación, se reforma el Artículo 395 de la Ley de Enjuiciamiento Civil estableciendo **la imposición de costas**, por considerar que existe mala fe, a quien se allana a la demanda habiéndose iniciado una mediación sin efecto.

### **Valor del pacto de sumisión expresa a la mediación**

En compensación a la supresión de la obligatoriedad, se otorga un valor importante a los pactos de sumisión expresa a la mediación. La existencia de un compromiso entre la partes de someter la controversia a mediación actúa como una **excepción declinatoria**, esto es, no es posible iniciar el juicio hasta que se resuelva el proceso de mediación.

Asimismo, se establece que el comienzo de la mediación **suspenderá la prescripción o caducidad de las acciones**, que no se reanudarán hasta que la mediación concluya, continuando, sólo entonces, el cómputo de los plazos. Obviamente, se suspenderá el procedimiento judicial cuando a instancias de parte o del propio Juez se intente una mediación.

La suspensión de plazos ha sido criticada por cuanto, al no fijarse en la ley un plazo máximo de duración de la mediación, la dilación de los plazos puede ser “sine die”, por lo que puede ser mal utilizada como estrategia para retrasar un inevitable pleito judicial.

### **Ejecutividad de los acuerdos de mediación**

En principio, la ley denomina como “acuerdo de mediación” al pacto alcanzado por las partes tras un proceso de mediación, confundiendo con la definición de un “acuerdo de mediación”, que es el que convienen previamente las partes con el fin de someter a una mediación conflictos presentes o futuros.

En todo caso, ha sido extensamente discutido el valor ejecutivo del acuerdo de mediación alcanzado tras un proceso de mediación. El anterior Proyecto de Ley otorgaba al acuerdo de mediación un carácter inminentemente ejecutivo. Incluía entre los títulos ejecutivos no sólo los laudos arbitrales sino también los acuerdos de mediación, siempre y cuando la demanda de ejecución fuese acompañada de la copia de las sesiones constitutivas y final del proceso de mediación.

Realmente, y a pesar de que es una de las cuestiones que más polémica ha generado, parece sorprendente dotar al mediador del rango de autoridad competente, otorgando a los acuerdos mediados de un efecto tan importante como la ejecutividad y eficacia de cosa juzgada, aún más si no existe regulación específica sobre su formación ni requerimientos mínimos.

En la regulación actual, en cambio, se da un papel determinante al Notario, ya que la ejecutividad del acuerdo no es inmediata sino que precisa su elevación a escritura pública una vez el Notario ha comprobado que el acuerdo no es contrario a derecho.

Por lo que se refiere a la ejecutividad del acuerdo alcanzado en la mediación tras haberse iniciado el proceso judicial – mediación intrajudicial – se obtiene a través de la homologación judicial, siendo competente para su ejecución el mismo Tribunal que homologó el acuerdo.

Por último indicar, que el ordenamiento italiano y francés precisa para la ejecutividad del acuerdo de un sistema de homologación judicial a instancias de parte, que verificará que el acuerdo no es contrario al orden público y que ha cumplido los requerimientos formales y procedimentales.

## 4. La mediación en el sector asegurador

### 4.1. Justificación de la mediación en el sector

Tras la reciente Ley 5/2012 de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles, el sector asegurador se cuestiona **si la mediación va a tener una aplicación real en el ámbito de resolución de conflictos de las compañías aseguradoras** y si la adopción de métodos complementarios al judicial puede suponer una oportunidad de mejora o, cuanto menos, una disminución de los montos económicos que generan los dilatados procesos judiciales.

No puede ocultarse que la norma ha sido acogida con escepticismo entre las voces más conservadoras del sector, pero la realidad es que experiencias de otros países, como Alemania, Italia y Francia, detalladas en el Capítulo anterior, parecen avalar la aplicación de la mediación en el ámbito de los conflictos mercantiles y, por ende, de los conflictos que se plantean en y con las compañías aseguradoras.

Lo cierto es que el contrato de seguro provoca una alta conflictividad y el orden jurisdiccional civil, en el que se dirimen la mayor parte de las causas, es uno de los más colapsados. Debe puntualizarse que la jurisdicción civil ha presentado un descenso en el número de asuntos ingresados en estos últimos años: en el 2009 se registraron 2.025.568, en el 2010 fueron 1.984.094 y en el 2011 fueron 1.770.974, un 10% menos respecto al año anterior<sup>33</sup>.

Aun así, si bien es cierto que en el año 2011 la tasa de congestión, que revela el colapso de la justicia española ha disminuido en un 4,7%<sup>34</sup> respecto al año 2010, la jurisdicción civil sigue siendo una de las más colapsadas, dejando en el año 2011 un total de 1.226.228 asuntos por resolver.

---

<sup>33</sup> Fuente: Consejo General del Poder Judicial. Centro de Documentación Judicial. Memoria sobre el Estado, funcionamiento y actividades del CGPJ y de los Juzgados y Tribunales en el año 2011. Julio 2012.

<sup>34</sup> Véase misma Memoria julio 2012 CGPJ: la tasa de congestión como indicador global de la capacidad resolutoria respecto a la carga de trabajo, que es el cociente entre la suma de los pendientes de resolver al comienzo del periodo y los ingresados en el mismo y los asuntos resueltos en el periodo.

## Cuadro 7: Asuntos Jurisdicción Civil 2011<sup>35</sup>

### Resumen Jurisdicción Civil

	Movimiento de asuntos			Sentencias
	Ingresados	Resueltos	En tramite al final del año	
Jdos. 1ª Instancia	820.826	914.666	542.400	188.402
Jdos. de lo Mercantil	51.057	45.072	54.274	22.819
Jdos. Violencia contra la mujer	19.575	19.042	10.500	8.345
Jdos. Familia	143.453	138.962	54.184	70.598
Jdos. 1ª Instª. e Instr.	623.680	675.654	504.543	160.073
Jdos. de Menores	809	1.296	949	176
A.P. Secciones Civiles	89.496	83.398	48.430	55.791
A.P. Secciones Mixtas	17.844	17.585	7.409	12.444
T.S.J. Sala Civil y Penal	593	476	283	155
Tribunal Supremo: Sala 1ª	3.614	3.839	3.326	970
<b>TOTAL</b>	<b>1.770.947</b>	<b>1.899.990</b>	<b>1.226.298</b>	<b>519.773</b>

En consecuencia, tanto aseguradoras como, sobre todo, asegurados, padecen la actual situación de la **Administración de Justicia: lenta, costosa y con resoluciones judiciales, en ocasiones, insatisfactorias para todas las partes.**

Tal como se apunta en el primer capítulo del presente documento, todo ello, además de incrementar los costos de las compañías en minutas, tasas judiciales e intereses por mora, **perjudica la imagen del sector asegurador.** Se reseña en el Informe *Mapfre: "La Percepción Social del Seguro en España"* que la lentitud e ineficacia son algunos de los factores que peor valoran los ciudadanos sobre el sector asegurador, siendo, por el contrario, la rapidez, eficacia y competencia en la prestación del servicio, aspectos que incrementan la valoración positiva que, sobre el seguro, tiene el ciudadano.

La **rapidez, eficacia y ahorro de costes en la gestión de siniestros** que anhelan las compañías aseguradoras son atributos distintivos de la mediación y si se permite su incorporación como método de resolución de conflictos en el ámbito asegurador, se obtendrá un servicio más transparente, eficaz y competente que, a su vez, generará unos clientes más satisfechos y, por lo tanto, más fidelizados.

Es necesario reseñar que, además, en los últimos tiempos, se ha acrecentado la importancia de la **responsabilidad social de la entidad aseguradora**, su implicación con la comunidad y su aportación a problemas que interesan a la sociedad de la cual forman parte. La situación actual de la justicia española es un grave problema social, y las entidades aseguradoras deben procurar no sólo su propia rentabilidad sino, también, atender las demandas de la sociedad.

<sup>35</sup> Fuente: Informe Justicia dato a dato 2011. CGPJ.



Por todo esto, las entidades aseguradoras, al igual que otras instituciones privadas y públicas, han de potenciar la mediación o cualquier otra técnica de ADR que ayude a resolver de forma eficiente y efectiva las controversias que surjan entre las propias aseguradoras y sus asegurados o entre éstos y otras compañías. De este modo, se podrá **mitigar la excesiva judicialización**, alentando la translación de la cultura del litigio hacia la cultura del acuerdo y, consecuentemente, reservar las instancias judiciales para aquellos supuestos en los que no sea posible mediar.

## **4.2. Cualidades que aporta la mediación a la resolución de conflictos en el sector asegurador**

De los propios principios informadores de la mediación, vistos en el apartado 2.2 de la presente tesis, derivan sus ventajas que, normalmente, varían dependiendo de las necesidades de las partes.

**Entre las ventajas que ofrece la incorporación de la mediación a los conflictos generados en el ámbito asegurador, cabe destacar las siguientes:**

**Disponibilidad:** Los participantes retienen el control de sus propios intereses y tienen libertad de retirarse, sin conceder nada ni acordar nada, o sin menoscabar las alternativas con las que cuentan tales como arbitraje o proceso judicial.

**Rapidez:** La mediación es un proceso mucho más rápido que un litigio judicial que puede alargarse años. En la mayoría de los casos el conflicto puede llegar a resolverse en cuestión de días y, en algunos casos, incluso de horas. Puede comenzar en cualquier momento y fijarse un calendario de sesiones a conveniencia de las partes. En sistemas de Reino Unido o Estados Unidos es frecuente realizar el proceso de mediación en muy pocas sesiones, incluso en una única sesión.

**Economía:** A pesar de que los servicios de mediación se ofrecen con costos diversos, la mediación resulta mucho más económica que el proceso judicial. En primer lugar, no intervienen tantos profesionales (como el procurador) que encarecen el proceso y no se aplican tasas judiciales. En segundo lugar, y a diferencia de lo que ocurre en el proceso judicial, en el que las costas judiciales van a repercutir sobre una sola parte, en la mediación todos los gastos se van a repartir entre todas las partes participantes, salvo pacto en contrario. A modo de ejemplo en el Cuadro 8 se muestran las tarifas de la mediación establecidos por el CEMICAB (Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Barcelona). Como puede comprobarse, la tramitación de la solicitud de la mediación tiene un importe de 20 Euros y el importe a abonar por cada una de las partes y sesión es de 60 Euros, salvo pacto en contrario.

## Cuadro 8: Tarifas honorarios mediación CEMICAB<sup>36</sup>

**CEMICAB**  
CENTRO DE MEDIACIÓN ICAB

ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE BARCELONA

INICIO ¿QUÉ ES? ESPECIALIDADES SERVICIOS **TARIFAS** COMITÉ CIENTÍFICO PIDE UNA MEDIACIÓN CONTACTO CAT

BUSCAR CONTENIDOS

Buscar

**CLÁUSULA DE SUMISIÓN**

En caso de conflicto entre el cliente y el letrado, ambos se comprometen a someter a mediación la resolución de sus discrepancias a través del CEMICAB (Centro de Mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona - ICAB).

**ÁREA MEDIADORES CENTRO**

- Inscripción
- Sugerencias
- Novedades

**TARIFAS**

**Precios para ciudadanos**

Realización de la tramitación de solicitud y nombramiento de mediador/a\*\* ... 20 euros (IVA incluido)

Sesiones de mediación\*\*\*

- Importe a abonar por sesión y parte sesión y parte.....60 euros (impuestos aparte)

Expedición de certificación de acuerdo de mediación por el CEMICAB..... 20 euros (IVA incluido)

\*\* Los importes de la tramitación tienen que ser abonados por los interesados en el CEMICAB. Se contempla a nivel informativo el funcionamiento del Centro.

\*\*\* El precio por sesión de mediación se abonará por las partes en igual proporción excepto que se establezca en el Convenio o se acuerde en el caso correspondiente. Sobre este importe serán de aplicación los impuestos correspondientes (IRPF, IVA).

En todo caso, y al igual que ha ocurrido con las minutas de los letrados que colaboran con las entidades aseguradoras, se presume que estas tarifas estarán sujetas a negociación.

**Garantía de no publicidad:** La confidencialidad es uno de los principios informadores de toda mediación. Son muchos los conflictos derivados del seguro en los que las partes desean que se preserve la información y buscan la falta de publicidad, que puede dañar el prestigio de las entidades.

**Preservación de la relación entre las partes:** La mediación permite mantener relaciones comerciales continuas. No sólo eso sino que, además, al comprometerse a encontrar soluciones que satisfagan intereses mutuos, se puede llegar incluso a mejorar las relaciones entre las partes. Piénsese en la conveniencia de acudir a una mediación para resolver conflictos entre aseguradoras, empresas pertenecientes a la misma filial o matriz, empresas con acuerdos comerciales, etc.

**Flexibilidad de sus procedimientos, no legalización:** La mediación produce acuerdos creativos y de sentido común, ya que la ley ocupa un papel menos central, y los acuerdos alcanzados no sientan precedentes, al ser un proceso privado o individualizado.

En aquellos supuestos que supongan una incertidumbre jurídica, o bien, incluso cuando se debatan cuestiones técnicas muy complejas la mediación es una solución adecuada.

<sup>36</sup> Fuente: <http://www.cemicab.es/p/tarifas.html> Fecha de consulta agosto de 2012.

En definitiva la mediación destaca por su carácter voluntario, la mayor participación y responsabilidad de las partes en la resolución de sus problemas, el menor coste económico, su flexibilidad, su mayor rapidez y eficacia y su mejor adecuación para solventar definitivamente determinados conflictos, amén de la mayor satisfacción de los protagonistas implicados.

### 4.3. Aplicación de ADR en el sector asegurador

Las compañías aseguradoras ya vienen incorporando en su gestión habitual estrategias de ADR, entendidas como todas aquellas que incorporan diversos mecanismos de resolución de disputas mediante medios no judiciales.

**A continuación se recogen algunos de estos mecanismos ADR habituales en el sector asegurador:**

**Negociación u oferta motivada:** La negociación entendida como mecanismo para evitar el pleito, mediante el cual las partes (y/o las personas que gestionan los siniestros) discuten para lograr un acuerdo, está presente en el día a día de las compañías aseguradoras.

La entidad, al recibir la comunicación de un siniestro, y una vez verificada la cobertura de la póliza, inicia una vía de negociación amistosa con el propio asegurado o, en su caso, con la compañía contraria, tendente a solventar la reclamación extrajudicialmente.

Al respecto, el Artículo 7 de la Ley 21/2007 de 11 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor<sup>37</sup>, incluso **establece la obligación de las aseguradoras de presentar una oferta o respuesta motivada** a las reclamaciones realizadas por el perjudicado o víctima de un accidente de tráfico. El artículo 19 del Anteproyecto de Ley de Contrato de Seguro de 8 de abril de 2011<sup>38</sup> amplía a todos los ramos del seguro el procedimiento de oferta y respuesta motivada, pretendiendo posibilitar un mayor número de soluciones extrajudiciales.

En la actualidad, aproximadamente un 80% de los siniestros se resuelven por vía amistosa en fase de tramitación sin que exista la aparente necesidad de acudir a juicio. Este hecho ha llevado a que **algunas voces del sector se pregunten si existe una verdadera necesidad** de acudir a métodos alternativos de resolución de conflictos cuando no es tan elevado el tanto por ciento de los asuntos relacionados con el sector asegurador que se resuelven en los Tribunales.

En un ejercicio de autocrítica, lo que el sector debe plantearse y ser capaz de evaluar, es el porcentaje de asuntos en que el compromiso negociado que, ante un siniestro, ofrece la compañía, satisface realmente las expectativas del

---

<sup>37</sup> Fuente: LEY 21/2007, de 11 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, y el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre. Boletín Oficial del Estado, núm. 166 de 12 de julio de 2007.

<sup>38</sup> Fuente: Anteproyecto de Ley de Contrato de Seguro de 8 de Abril de 2011. Ministerio de Justicia.

asegurado. Se debe reconocer que **el asegurado acudiría más a los Tribunales si no fuera por la desalentadora situación de los mismos** y por la labor que se ejerce desde la entidad al convencer que el acuerdo alcanzado constituye la mejor solución al siniestro. Los asegurados, en ocasiones, acaban aceptando el pacto que le ofrece la compañía como un mal menor, generando una sensación de frustración que reduce drásticamente la fidelización del cliente hacia su compañía y mina la imagen del sector asegurador en general.

**El arbitraje:** En España el legislador ofrece la posibilidad de acudir al arbitraje para resolver los conflictos derivados del ámbito asegurador, aunque esta opción es **escasamente utilizada** por los asegurados que, en su mayoría, desconocen esta posibilidad.

El artículo 76e) de la Ley de Contrato de Seguro<sup>39</sup> incluye de forma expresa el derecho del asegurado a someter a arbitraje cualquier diferencia que pueda surgir entre él y el asegurador, en el marco del seguro de defensa jurídica.

Igualmente, el Artículo 61 del 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<sup>40</sup>, introduce el arbitraje como sistema de solución de conflictos alternativo a la vía jurisdiccional, para resolver las divergencias que se susciten en la interpretación, aplicación y ejecución de los contratos de seguros.

A pesar de la regulación legal, la doctrina y la práctica judicial no se ponían de acuerdo sobre el carácter vinculante o no del derecho de acudir a arbitraje. En este sentido la Audiencia Provincial de Barcelona<sup>41</sup>, Sección decimosexta, ha dictado sentencia en fecha 3 de febrero de 2012 (Rollo de apelación nº 669/2010), en la que se reconoce al asegurado el derecho a someter la controversia planteada con una entidad de seguros a arbitraje.

Es posible que esta Sentencia sea el comienzo para el pleno reconocimiento del derecho de los asegurados a acudir al arbitraje, pero lo cierto es que para que la institución se implemente de forma efectiva se precisa de una acción decidida de los poderes públicos y de las instituciones con la finalidad de fomentar la cultura arbitral y prestigiar el sistema.

A este respecto, cabe reseñar la labor para promocionar el arbitraje como método alternativo de resolución de conflictos en el ámbito asegurador de instituciones y organismos como el **TEAS(Tribunal Arbitral de Seguros)**, **SEIDA (Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros)** y **AEADE(Asociación Europea de Arbitraje)**, entre otros.

---

<sup>39</sup> Fuente: Ley 50/80 de 8 de Octubre de Contrato de Seguro. BOE de 17 de octubre de 1980.

<sup>40</sup> Fuente: 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. BOE 5 de noviembre de 2004.

<sup>41</sup> Fuente: El Arbitraje se abre paso en el sector de seguros .Número de revista: 42. José Fernando Merino Merchán. El Notario del Siglo XXI.

## Cuadro 9: Recientes acuerdos de AEADE para el fomento del arbitraje<sup>42</sup>

### La Asociación Europea de Arbitraje y la Asociación de Abogados de Seguros firman un acuerdo de colaboración para el fomento del arbitraje

01/02/2011. El pasado 28 de enero de 2011, la Asociación Europea de Arbitraje (Aeade) y la Asociación de Abogados Especializados en Responsabilidad Civil y Seguros suscribieron un convenio de colaboración para fomentar el arbitraje como sistema eficaz de resolución de conflictos en el ámbito del seguro; y acercar la relación asegurado asegurador apostando por una solución rápida y especializada. La firma tuvo lugar en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

### Aeade y Seida firman un convenio para fomentar el arbitraje en los seguros

22/05/2012. Javier Íscar de Hoyos, secretario general de la Asociación Europea de Arbitraje, Aeade, y Rafael Illescas Ortiz, presidente de la Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros, Seida, han firmado un convenio por el que todos los procedimientos del Tribunal Español de Arbitraje de Seguros, TEAS, serán tramitados por la Secretaría de Aeade, incluso los convenios post-conflicto que pacten las partes. El acto ha tenido lugar en la sede de Seida en Madrid.

Asimismo, en el convenio se especifica que Aeade, a propuesta del TEAS, constituirá un Comité de Expertos en Derecho de Seguro, integrado por juristas de reconocido prestigio y amplia experiencia profesional en este sector.

**El procedimiento pericial contradictorio:** Este procedimiento se regula en el Artículo 38 de la Ley del Contrato de Seguro y pretende facilitar el acuerdo extrajudicial entre aseguradora y asegurado al cuantificar la indemnización derivada de un siniestro.

El legislador, en previsión de una falta de acuerdo, propone el procedimiento pericial contradictorio. En el caso de que la indemnización ofrecida por el asegurador no satisfaga las expectativas del asegurado, se invita al asegurado a que nombre a un perito. Si aun así, no se logra un acuerdo, se prevé la posibilidad de acudir a un tercer perito nombrado de conformidad por ambas partes o por designación judicial. Este tercer perito, conjuntamente con los dos anteriores, elabora un dictamen que es vinculante para las partes.

Si bien la peritación contradictoria es conceptualmente válida para la consecución de soluciones extrajudiciales, la compleja redacción del Artículo 38 LCS **ha limitado su utilización y puesto en duda su alcance real**, al ser un proceso de difícil aplicación y que, además, supone un alto coste para el consumidor.

La última redacción del Anteproyecto de Ley de Contrato de Seguro de 8 de abril de 2011 elimina el Artículo 38 LCS y con él, el procedimiento pericial contradictorio. Sin embargo, el apartado 4 artículo 19 al regular la oferta motivada, referencia la posibilidad de realizar una mediación ante un perito independien-

<sup>42</sup>Fuente:[http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha\\_noticias.php?noticia=747](http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha_noticias.php?noticia=747) y [http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha\\_noticias.php?noticia=341](http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha_noticias.php?noticia=341). Fecha de consulta: Julio de 2012.

te. En todo caso, **la intervención de peritos puede ser una herramienta muy interesante para ayudar a resolver las controversias que se susciten en el ámbito asegurador, por lo que precisa de una nueva regulación que dinamice y agilice el proceso.**

**Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Asegurado:** El Defensor del asegurado u *Ombudsman* tiene su origen en el Defensor del pueblo, cuya misión, en términos generales, es velar por la defensa y protección de los derechos y garantías de los ciudadanos frente a actos u omisiones de la Administración.

En España el Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la figura del Defensor del Cliente (DEC) de las entidades aseguradoras se encuentran regulados en el Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras<sup>43</sup> y Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero<sup>44</sup>.

La legislación dispone que las entidades financieras, entre las que incluye las entidades aseguradoras, **deben contar con un Departamento o Servicio especializado de Atención al Cliente**, y, en su caso, de un Defensor del Cliente. Éste tendrá por objeto **atender y resolver las quejas y reclamaciones** que presenten los asegurados.

En el siguiente cuadro se muestran el número total de quejas y reclamaciones presentadas por los asegurados en el año 2011 ante las entidades aseguradoras.

**Cuadro 10: Reclamaciones presentadas ante entidades aseguradoras en el 2011<sup>45</sup>**

	NÚMERO TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES INICIADAS				NÚMERO TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS			
	SAC (a)	DEFENSOR		TOTAL (a+c)	ESTIMADAS	DESESTIMADAS	OTROS	TOTAL
		PROCEDENTES SAC (b)	RECIBIDAS DIRECTAS (c)					
<b>TOTAL GENERAL</b>	83.500	3.212	11.209	94.709	33.647	42.973	13.154	89.774

<sup>43</sup> Fuente: ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. BOE núm. 72 Miércoles 24 marzo 2004.

<sup>44</sup> Fuente: Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. BOE núm. 281 de 23 de noviembre de 2002.

<sup>45</sup> Fuente: Dirección general de seguros y fondos de pensiones. Informe anual del servicio de reclamaciones 2011.

En el caso de disconformidad con la decisión que emita el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Asegurado, se podrá acudir al **Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)**.

Para la admisión y tramitación de una queja o reclamación ante la DGSFP es imprescindible haberla formulado previamente al departamento o Servicio de Atención al Cliente de la entidad y que ésta haya sido denegada o hayan transcurrido dos meses desde la fecha de presentación sin que haya sido resuelta. Es preciso que la reclamación no se encuentre pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales.

El siguiente cuadro muestra la totalidad de expedientes resueltos al cierre de 2011 por servicio de reclamaciones de la DGSFP, distinguiendo entre aquellos iniciados en 2011, y por tanto resueltos dentro del mismo año, y aquellos que se arrastran desde años anteriores.

**Cuadro 11: Total de expedientes resueltos en 2011**

TIPO DE EXPEDIENTE	TOTAL RESUELTOS EN 2011		
	INICIADOS ANTES DE 01/01/2011	INICIADOS EN 2011	TOTAL
Reclamación de seguros	4.483	1.894	6.377
Reclamación de planes	110	79	189
Reclamación de mediadores	57	14	71
Consulta	40	145	185
Consulta planes	13	102	115
Queja	13	8	21
Escritos no admitidos	0	3.448	3.448
<b>TOTAL</b>	<b>4.716</b>	<b>5.690</b>	<b>10.406</b>

En definitiva el Defensor del Cliente o el Servicio de Atención al Cliente suponen una vía correcta de resolución extrajudicial a las reclamaciones presentadas contra las compañías aseguradoras, pero al ser un organismo de la propia entidad el que resuelve la queja provoca una cierta **desconfianza entre los consumidores**. Además denota una cierta **falta de transparencia** puesto que la entidad únicamente está obligada a hacer público un resumen de la actividad del Servicio de Atención al cliente, pero no se regula el contenido mínimo de este informe, lo que facilitaría un control en aras a la protección del asegurado

**Red Transfronteriza Europea de Resolución de Conflictos Extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros (FIN-NET)<sup>46</sup>**. Esta Red fue creada por la Comisión Europea en el año 2001 y su objetivo es la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre las empresas de servicios financieros, incluidas las entidades aseguradoras, y los consumidores y usuarios en el terri-

<sup>46</sup>Fuente: [www.bde.es/servicio/.../es-FINNET-GUIDE.pdf](http://www.bde.es/servicio/.../es-FINNET-GUIDE.pdf). Fecha de consulta junio de 2012.



torio del Espacio Económico Europeo. Es una red de cooperación entre los órganos nacionales de resolución de litigios en materia de servicios financieros que pretende facilitar el acceso de los ciudadanos a los mecanismos de resolución de conflictos del país donde se encuentra la entidad financiera contra la que se reclama.

En síntesis, como se ha detallado los mecanismos de ADR son adecuados para resolver la mayoría de conflictos que se plantean en el ámbito asegurador. Por sus propiedades, procesos como la oferta motivada y el pericial contradictorio son herramientas apropiadas para dirimir aquellas controversias más técnicas que versen sobre la valoración de daños y cuantificación de la indemnización, mientras que la mediación se presenta inicialmente como más adecuada para resolver aquellas otras con un componente menos técnico.

En todo caso **no se debe descartar la utilización de diversos mecanismos** para resolver un mismo conflicto como la intervención de un perito en el desarrollo de una mediación, o la incorporación de soluciones mediadas para resolver las quejas que se presenten ante las compañías aseguradoras. **El disponer y utilizar diversos mecanismos que permitan dar distintas respuestas dependiendo de la naturaleza del problema fomenta un sistema de resolución de conflictos más dinámico y eficiente.**

#### **4.4. Informe del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**

El Informe Anual 2011 publicado por el Servicio de Reclamaciones de la DGSFP<sup>47</sup>, recoge el análisis, por ramos de actividad, de las reclamaciones presentadas ante dicho organismo contra las entidades aseguradoras, lo que permite comprobar qué cuestiones provocan una mayor controversia en el sector asegurador y valorar si sobre ellas se podrían implantar medios alternativos de resolución de conflictos tales como la mediación.

#### **Cuadro 12: Número de reclamaciones de seguros iniciadas en 2011<sup>48</sup>**

---

<sup>47</sup> Fuente: Dirección general de seguros y fondos de pensiones. Informe anual del servicio de reclamaciones 2011.

<sup>48</sup> Fuente: Dirección general de seguros y fondos de pensiones. Informe anual del servicio de reclamaciones 2011.



RAMOS O AGRUPACIONES	TOTAL 2011	% S/TOTAL 2011	TOTAL 2010	% SOBRE TOTAL 2010	DIFERENCIA 2011-2010
Multirriesgo (Incendio y elementos naturales / Otros daños a los bienes)	1.914	33,26	1.928	31,97	-14
Enfermedad	759	13,19	922	15,29	-163
Vida	666	11,57	660	10,94	6
Vehículos terrestres	658	11,44	621	10,30	37
Defensa jurídica	494	8,59	505	8,37	-11
Perdidas pecuniarias diversas	406	7,06	483	8,01	-77
Accidentes	287	4,99	268	4,44	19
Responsabilidad civil general	257	4,47	267	4,43	-10
Decesos	193	3,35	227	3,76	-34
Asistencia	120	2,09	150	2,49	-30
<b>TOTAL</b>	<b>5.754</b>	<b>100,00</b>	<b>6.031</b>	<b>100,00</b>	<b>-277</b>

En el propio informe se indica que, por el número de reclamaciones que suscitan, ocupan un lugar destacado las referidas a divergencias en la interpretación del clausulado de los contratos, el incumplimiento del pago de la prestación, la valoración del siniestro y las modificaciones de los contratos, en especial, el incremento de las primas.

**A continuación se detallan los principales motivos de reclamación de los asegurados en los distintos ramos que opera el sector asegurador.**

#### **4.4.1. Principales motivos de reclamación en los seguros de personas**

En el **ramo de vida** la mayor parte de reclamaciones vienen motivadas por desacuerdos entre asegurado y entidad en relación a la aplicación e interpretación de la póliza contratada.

Los reclamantes se quejan de la deficiente información recibida en la fase previa a la contratación del seguro de vida, e incluso manifiestan una total discordancia entre lo que solicitaron a la entidad aseguradora o la propuesta ofrecida, y lo finalmente contratado.

Asimismo las cuestiones que generan un mayor número de controversias son las relacionadas con el derecho de rescate, el impago de primas y sus consecuencias y por último las supuestas inexactitudes en la declaración del riesgo, resaltando el organismo la importancia que tienen los cuestionarios de salud en el ramo de vida.

En el **ramo de accidentes** el primer motivo de reclamación se debe de nuevo a divergencias en la aplicación e interpretación de las pólizas suscritas y las discrepancias entre la solicitud y proposición del contrato y las condiciones finalmente recogidas en la póliza.

Destacan las reclamaciones generadas en la valoración del siniestro, fundamentalmente aquellas en que las partes no llegan a un acuerdo sobre la determinación del grado de invalidez de acuerdo con el baremo recogido en el condicionado.

En el **ramo de enfermedad y de asistencia sanitaria** se discuten cuestiones relativas a la interpretación y cobertura de la póliza (tratamientos médicos realizados con nuevas técnicas) y, sobretodo, las modificaciones en cuanto a la prima propuestas por la entidad en cada renovación anual del seguro.

Al igual que en seguro de vida, destacan las reclamaciones que tienen su origen en el cuestionario de salud. La oposición a la prórroga por parte de la entidad aseguradora por razones de edad o siniestralidad del asegurado también da lugar a un número importante de reclamaciones.

En el **seguro de decesos** las discrepancias surgen, principalmente, por las modificaciones contractuales –sobre todo la prima- propuestas por la entidad aseguradora en los sucesivos vencimientos.

#### **4.4.2. Principales motivos de reclamación en los seguros de daños y patrimoniales.**

En el **seguro de vehículos** la mayor parte de reclamaciones vienen motivadas por desacuerdos en la aplicación e interpretación de la póliza contratada, así como el pago de la prima, la cobertura del robo, el derecho de oposición a la prórroga y la discrepancia en cuanto a la valoración de los daños.

Hay que destacar las reclamaciones a las que se refiere el ejercicio de la acción directa, esto es, el derecho que reconoce la ley al perjudicado de reclamar directamente frente a la compañía aseguradora causante del daño.

También provoca discrepancias la valoración del siniestro y la cuantificación de las indemnizaciones que las compañías abonan en virtud de los convenios que tienen suscritos con la entidad aseguradora del causante del accidente.

En las **reclamaciones de los ramos de incendios y elementos naturales y otros daños** los bienes el asunto más destacado vuelve a ser la interpretación de las cláusulas suscritas, debiendo destacar el elevado número de reclamaciones relacionadas con la garantía de robo.

En el **ramo de responsabilidad civil general**, el supuesto que provoca un mayor número controversias es el ejercicio de la acción directa del perjudicado frente a la entidad aseguradora de la responsabilidad civil.

Destacan también, por el número de las reclamaciones, las que derivan de discrepancias en la aplicación e interpretación de la póliza, y el origen hay que buscarlo en la falta de claridad en su redacción, en especial en las pólizas de responsabilidad civil profesional e industrial.

En el **ramo de pérdidas pecuniarias diversas**, la mayoría de reclamaciones se derivan de la comercialización de pólizas ligadas a préstamos del seguro de

protección de pagos y la discordancia entre lo que el asegurado cree haber contratado y lo realmente contratado.

En el **ramo de defensa jurídica** el motivo de reclamación más frecuente es el relacionado con el derecho a la libre elección de abogado y procurador y el importe de los honorarios de éstos.

Y por último, en el **ramo de asistencia**, de nuevo, el motivo de reclamación más frecuente son las discrepancias surgidas en la aplicación de la póliza, motivadas por la deficiente comercialización de pólizas de asistencia en viaje por parte de las agencias de viajes, que únicamente entregan un extracto de las condiciones del contrato.

De este análisis de detalle de los motivos de reclamación de los asegurados en los distintos ramos que opera el sector asegurador, puede observarse que **una inmensa mayoría de reclamaciones versan sobre controversias que podrían ser resueltas mediante una mediación adecuada entre el asegurado y su compañía aseguradora.**

#### **4.5. Conflictos sujetos a mediación en una entidad aseguradora**

Sin perjuicio de lo anterior, en las compañías aseguradoras, al igual que en cualquier empresa, existen, en general, distintas categorías de conflictos, susceptibles de ser resueltos mediante mediación.

Por una parte los **conflictos internos** que nacen en el interior de la organización empresarial o entidad aseguradora, entre los que pueden citarse: las controversias entre el empresario con los trabajadores, entre los trabajadores entre sí; entre los integrantes de los órganos de administración de la sociedad, entre empresas filiales o éstas con la matriz, entre otros.

Y por otras los **conflictos externos**, entre los que cabría destacar los conflictos con otras empresas, con los clientes que contratan servicios con la entidad, los relativos a las relaciones entre el empresario y los proveedores, entre otros.

En todo caso, el contrato de seguro es un contrato muy complejo en el que se multiplican las partes que pueden intervenir en los conflictos: asegurado, asegurador, reasegurador, tercero perjudicado, otra aseguradora, mediador/intermediarios.

A continuación se detallan algunos de los conflictos habituales en el sector asegurador que podrían ser sujetos a una mediación:

- Conflictos derivados del incumplimiento precontractual de las partes, tales como la falsa declaración de riesgo, la agravación o modificación del mismo, diferencias entre la propuesta de la póliza y la cobertura.
- Conflictos derivados de la interpretación y alcance de la cobertura.
- Conflictos derivados de la suspensión de la cobertura por mora en el pago de la prima.

- Conflictos derivados de la disconformidad con el rehúse o cuantificación de la indemnización, franquicias, siniestros simulados e infraseguro.
- Conflictos derivados de la valoración de los bienes dañados, perjuicio causado o el coste de las reparaciones.
- Conflictos derivados del ejercicio de la acción de responsabilidad civil.
- Conflictos derivados de los contratos de reaseguro.
- Recobros entre aseguradores, derivados de participación en coaseguros, subrogación y cúmulo de seguros.
- Conflictos derivados de las relaciones entre las aseguradoras e intermediarios de seguros: mediadores, corredores y agentes.
- Conflictos transfronterizos, cada vez más frecuentes en la actualidad.

En primera instancia parece que la mediación se adecua perfectamente a los conflictos transfronterizos y los surgidos en los contratos de reaseguro, en los que no es fácil determinar el foro internacional y existe una cierta complejidad jurídica y técnica que se beneficiará de la confidencialidad, neutralidad y rapidez que aportan las soluciones mediadas. Sin embargo **la mediación se acomoda a cualquiera de las controversias que surgen entre las partes implicadas en el contrato de seguro**, en las que existe un vínculo precedente y la conveniencia de continuar las relaciones comerciales del mejor modo posible.

Aun así, evidentemente, **existen casos en que no debe recurrirse a la mediación**. Se trata de situaciones de fraude, dolo, evidente mala fe o cuando exista un riesgo importante de quiebra de la confidencialidad. También en aquellos supuestos en que la intervención de un Tribunal es esencial y predominante, es decir, cuando una de las partes desea una decisión judicial para sentar un precedente o ninguna de las partes está dispuesta a considerar un arreglo o no está suficientemente motivada para ello.

#### **4.6. La mediación en el seguro de defensa jurídica**

En este apartado, y dado que la que la autora de la tesis ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en una compañía de defensa jurídica, se complementa el análisis anterior de un modo más específico a este seguro que, por sus características, es uno de los claros beneficiarios de la aplicación de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Mediante el seguro de defensa jurídica el asegurador se obliga, a cambio de una prima o precio, a asumir los costes y gastos de defensa del asegurado como consecuencia de su intervención en un procedimiento y a prestarle los servicios de asistencia jurídica, con arreglo a lo pactado contractualmente y a las limitaciones legales que el ordenamiento contempla.

Como se desprende de su regulación legal, el Artículo 76 de la Ley del Contrato de Seguro<sup>49</sup>, es un seguro destinado a proteger los derechos e intereses de los asegurados desde una doble vertiente:

- **Indemnizatoria:** asumiendo el importe de los gastos que se hayan generado a causa de la intervención del asegurado en un procedimiento administrativo, judicial o arbitral.
- **Prestación de servicios:** Proporcionando asistencia jurídica, con motivo de las acciones iniciadas, judicial o extrajudicialmente, en defensa del interés del asegurado.

La **prestación de servicios** consistente en el asesoramiento, negociación y reclamación en nombre del asegurado, se lleva a cabo a través de una red de abogados especializados integrada por letrados de la propia entidad, colaboradores externos y servicios concertados con empresas especializadas en temas jurídicos.

Siendo por lo tanto un seguro cuyo objeto principal es rembolsar los gastos en los que haya incurrido el asegurado como consecuencia de un procedimiento judicial y prestarle los servicios jurídicos precisos para la protección de sus intereses, **resulta evidente que es muy alto el interés** de las compañías de Defensa Jurídica **en impulsar medios alternativos** de resolución de conflictos, como la mediación, que permitan **reducir el elevado coste que genera acudir a la vía judicial.**

No debe olvidarse la inversión económica que suponen los largos procesos judiciales: honorarios de letrados, procuradores, gastos notariales, y la exigencia de costas y tasas judiciales que encarecen considerablemente los procesos. Empezar la vía judicial implica, además, un coste temporal elevado, un coste alto en asesoría jurídica, además de un coste emocional, para obtener finalmente un resultado que no siempre satisface a las partes.

En consecuencia, alcanzar soluciones mediadas conviene a las compañías de defensa jurídica por el **bajo coste** y el **ahorro de tiempo y recursos propios** que supondría una buena implementación de las mismas.

**Pero no es este evidente ahorro de costes el principal motivo que debe impulsar a la compañía de defensa jurídica a la búsqueda de soluciones alternativas.**

Una compañía de defensa jurídica referente en el sector **ha de destacar por su especialización, amplitud de coberturas y la calidad en la prestación** de sus servicios, por lo que debe disponer y ofrecer al cliente diversos mecanismos de resolución de conflictos que permitan dar distintas y más adecuadas respuestas dependiendo de la naturaleza del problema a resolver.

Ya se ha indicado al estudiar la implantación de la mediación en el ámbito genérico del sector asegurador, que muchas de las características positivas que

---

<sup>49</sup> Fuente: Ley 50/80 de 8 de Octubre de Contrato de Seguro. BOE de 17 de octubre de 1980.

los ciudadanos atribuyen o desean encontrar en el sector asegurador –rapidez, eficacia y ahorro de costes- son atributivos propios de la mediación.

### Cuadro 13: Atributos positivos del sector asegurador<sup>50</sup>

Tabla 10. Características positivas asociadas al sector

CARACTERÍSTICAS POSITIVAS	
Atributos positivos del servicio	33,3%
Bueno / buen servicio / calidad	8,3%
Eficaz	5,7%
Simpatía / amables	5,3%
Rápido	4,1%
Responsable / competente	4,0%
Seriedad	3,9%
Amplias coberturas / buenas coberturas	2,0%
Atributos positivos de imagen	17,0%
Necesario / útil	8,0%
Barato	2,6%
Solvencia / garantía	2,5%
Inteligentes	2,4%
Grande / importante / fuerte	1,5%
Confianza / Seguridad / Tranquilidad	15,7%
Confianza / fiable	7,1%
Seguridad	6,3%
Tranquilidad	2,3%
Transparentes	1,6%
Claridad / transparencia	1,1%
Sinceridad	0,5%
Otras referencias positivas	2,9%

La incorporación de la mediación como método de resolución de conflictos permitirá **trasladar a la marca de la entidad los valores propios de la mediación** – transparencia, agilidad, eficiencia y competencia– permitiendo obtener resoluciones más satisfactorias para las partes y, por lo tanto, clientes más fidelizados. Estos servicios deberían atraer a nuevos clientes motivados, no únicamente por el precio, sino por otros factores como la calidad en el servicio y la especialización de la compañía, que sabrá ofrecerle un amplio abanico de soluciones que se adecuen a la controversia planteada.

En todo caso, la primera cuestión que se plantean las compañías de Defensa Jurídica al incorporar la mediación como medio de resolución de conflictos es si la sociedad española está preparada, para revertir la tan arraigada cultura del litigio. **¿Existe en España una cultura favorable a la solución extrajudicial de los conflictos?** Las populares expresiones “*más vale un mal arreglo que un buen pleito*”, y, “*pleitos tengas y los ganes*” así podrían hacerlo pensar.

Lo cierto es que **la concienciación social por acudir a vías alternativas de juzgados y tribunales es cada vez mayor**. Así, según la encuesta del CIS

<sup>50</sup> Fuente: Fundación Mapfre. La percepción social del seguro en España. Enero de 2012.

2011<sup>51</sup>, seis de cada diez españoles prefiere resolver sus disputas por medio de un acuerdo aunque suponga alguna pérdida para ellos y sólo dos de cada diez llevarían el asunto a los Tribunales.

Si bien aún no puede afirmarse que exista cultura de mediación en nuestro país, son **trece las Comunidades Autónomas que han regulado distintos ámbitos de la mediación** y existen diversos programas de mediación, sobre todo para resolver cuestiones en el ámbito privado y familiar.

Las entidades de defensa jurídica, que tradicionalmente se han distinguido por el elevado número de negociaciones amistosas y resoluciones extrajudiciales obtenidas, **han de asumir la responsabilidad social que supone favorecer esta cultura de mediación**, concienciando a sus clientes para con ello consolidar un sistema alternativo de resolución de conflictos que permita descongestionar la vía judicial.

Así lo indica la Asociación Internacional de Seguros de Defensa Jurídica (RIAD)<sup>52</sup>: **las compañías de seguros de protección jurídica deben sensibilizar a sus asegurados** de la posibilidad de acudir a medios alternativos para solventar sus controversias ya que pueden ser una solución eficaz, eficiente, asequible y rápida de resolver ciertas disputas entre las partes en conflicto.

Y del mismo modo el Anteproyecto de 8 de abril de 2011 de Reforma de la Ley del Contrato de Seguro parece entenderlo así, al definir el seguro de defensa jurídica e incorporar la mediación dentro de los procesos de cuyos gastos debe hacerse cargo el asegurador, junto a los administrativos, arbitrales o judiciales.

No debe olvidarse que la voluntad del seguro de defensa jurídica es la de proteger al ciudadano frente al denominado riesgo jurídico de precisar asistencia jurídica o verse envuelto en un litigio para la defensa de sus intereses. En los últimos años, este riesgo jurídico se ha incrementado debido a la complejidad y constantes reformas legislativas, unido al aumento de abusos que sufre el ciudadano como consumidor y a la diversidad de relaciones familiares, sociales, laborales.

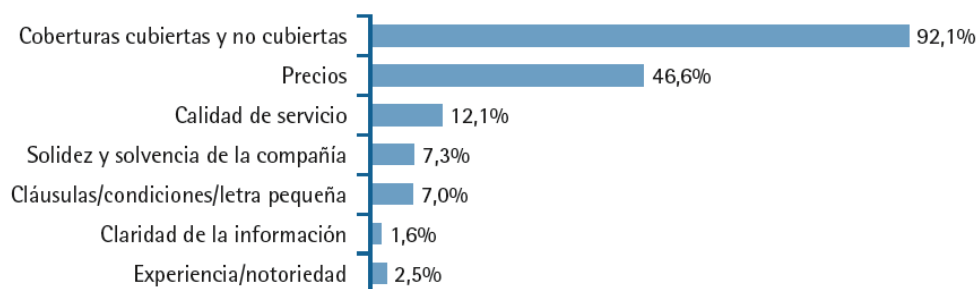
Si el objetivo de la compañía es el de proporcionar **protección jurídica integral** a sus asegurados, y asumir la casi totalidad del riesgo jurídico, la entidad ha de **incorporar la mediación como un mecanismo más no sólo para la resolución de conflictos habituales** en el catálogo de garantías de la póliza sino **también para ampliar coberturas** y ofrecer un vía de resolución asequible, eficaz y rápida de controversias tradicionalmente no amparadas por el Seguro de Defensa Jurídica.

---

<sup>51</sup> Fuente: Centro de investigaciones sociológicas. Barómetro de febrero de 2011. Estudio 2861.

<sup>52</sup> Fuente: International Association of Legal Protection Insurance: Riad Anual Report 2011. <http://www.riad-online.net/>

#### Cuadro 14: Información más buscada sobre el seguro como producto.<sup>53</sup>



Fuente: encuesta telefónica. Base: 2.001 entrevistas

Como puede apreciarse en el cuadro anterior, las coberturas incluidas o excluidas de una póliza es el factor que más interés suscita al potencial suscriptor en el momento de evaluar qué producto contratar.

De este modo, este mismo suscriptor potencial va a comprobar el potencial de su compañía de defensa jurídica si, además de las vías clásicas – extrajudicial y judicial – de resolución de conflictos, la compañía le ofrece el mecanismo de la mediación, no sólo en aquellos supuestos ya cubiertos por la póliza, sino también para supuestos tradicionalmente no cubiertos. Por ejemplo, instando una mediación para reestructurar un crédito hipotecario con la entidad bancaria, para mediar con sus vecinos problemas recurrentes en la comunidad, para conflictos sucesorios con familiares o para pactar el régimen de visitas respecto a sus hijos menores de edad.

Debe tenerse en consideración que, el consumidor, tras los últimos años de insistente publicidad, al contratar una póliza de defensa jurídica en cualquiera de sus modalidades, cree estar contratando un “*abogado para todo*”, esto es, que la cobertura se extiende sin límites hacia cualquier asunto jurídico que se le presente.

Tal y como se ha evidenciado al detallar las principales causas de reclamación resueltas por la DGSFP, **la mayor parte de las reclamaciones y quejas que presenta el cliente contra la entidad, en todos los ramos de actividad, derivan de la creencia de contar una mayor amplitud de aseguramiento del realmente contratado**, lo que genera una lógica frustración de las expectativas del asegurado al comprobar que la cobertura de la póliza difiere de lo que en el momento de la oferta creía haber contratado.

Esta presunción de cobertura infinita puede paliarse mediante una adecuada redacción de los condicionados, utilizando un lenguaje más sencillo y transparente que minimice equívocos y acerque el condicionado al consumidor. También es fundamental, la labor de los intermediadores de seguros y de las propias entidades de defensa jurídica, que deben dar a conocer el verdadero alcance de este seguro. Pero lo cierto es que **la mediación y otras técnicas de solución alternativas de conflictos se perfilan como una vía relativamente poco costosa de ampliar y extender las coberturas del seguro de protec-**

<sup>53</sup> Fuente: Fundación Mapfre. La percepción social del seguro en España. Enero de 2012.



**ción legal y evolucionar hacia una verdadera protección jurídica integral** que pueda ofrecer opciones para aquellas cuestiones tradicionalmente no cubiertas.

Si se examinan las preocupaciones más habituales de los asegurados de defensa jurídica: problemas vecinales, conflictos con la comunidad de propietarios, conflictos familiares y sucesorios, conflictos escolares, conflictos en el ámbito sanitario, se puede comprobar que, para solventar las controversias suscitadas en estos ámbitos, es ya una realidad cierta que la mediación es una solución más que adecuada para resolver el conflicto a satisfacción de ambas partes.

Véase a modo ilustrativo el número de mediaciones realizadas en el año 2008 en Cataluña en distintos ámbitos como el comunitario, escolar, familiar, sanitario, laboral, consumo, empresarial entre otros, alcanzando la cifra de 141.602 mediaciones, sólo en 2008, y el elevado porcentaje de las mismas que finalizó con acuerdo, del 70,5% de media.

**Cuadro 15: Mediaciones realizadas en Cataluña 2008<sup>54</sup>**

Àmbit	Entons amb estacions en mediació any 2008	Mediacions realitzades 2008 Total mediacions	Resultats mediacions		Precedo de mediació			Total Mediadors			Total Mediat		
			Mediacion amb Acord (%)	Mediacion Sense Acord (%)	Durada mitjana processos (dies)	Durada mitjana sessions (h)	Nombre mitja sessions	Homes (%)	Dones (%)	Total	Homes (%)	Dones (%)	Total
Comunitaria*	69	19114	75,7	24,3	29	1,12	2,8	S/D	S/D	220	48,4	51,6	16463
Escolar**	174	2466	94,6	3,4	11,5 (*1)	0,43' (*2)	2,1 (*3)	32,2	67,8	3559	48,0	52,0	30843
Familiar (públic)	1	610	60,8	39,2	48,9	1,88' (*5)	3,1	24,3	75,7	382	50,0	50,0	1220
Familiar (privat)		568	73,1	26,9		1,58' (*5)	4,2	24,9	75,1	54	50,0	50,0	1136
Salut	20	45	79,5	19,4	16,3 (*4)	1,43' (*6)	S/D	S/D	S/D	25	25,8	74,2	93
Salut/Intercultural	98	37139						21,7	78,3	101	42,5	57,5	37139
Penal/Joves	1	2135	78,8	23,7	75	1,30'	5	12,5	87,5	32	80,0	20,0	4564
Penal/Adults	1	397	79,2	20,3	70	1,30'	5	14,3	85,7	7	51,4	48,6	1416
Consum	85	30755	50,3	49,7		S/D	S/D	S/D	S/D	120	S/D	S/D	61510
Laboral	2	47699	42,0	56,8	S/D	1,30'	1,5	S/D	S/D	14	S/D	S/D	S/D
Empresarial	23 (*7)	S/D	S/D	S/D	S/D	1,30'	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D
Gestió i governança	41	674	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	S/D	41	S/D	S/D	S/D
<b>Totals</b>	<b>515</b>	<b>141602</b>	<b>70,5</b>	<b>29,3</b>	<b>41,8</b>	<b>1,3</b>	<b>3,4</b>	<b>21,7</b>	<b>78,4</b>	<b>4555 (amb educació i 996 (sense educació)</b>	<b>49,5</b>	<b>50,5</b>	<b>154384</b>

Por todo ello, puede afirmarse **que la mediación representa una oportunidad de mejora** que puede promover, en una sociedad que ya está receptiva, la expansión del seguro de defensa jurídica, al facilitar una nueva vía de solución eficaz, asequible y rápida para resolver determinados conflictos. Además, gracias a ella, es factible ampliar las coberturas a asuntos tradicionalmente no amparados, al ser su única vía de resolución la judicial, cuyos costes son excesivos para ser asumidos por el Seguro de Defensa Jurídica.

<sup>54</sup> Fuente: Departament de Justícia. Generalitat de Catalunya. LLibreBlanc de la Mediació a Catalunya. Barcelona, 2010.



## 5. Factores críticos de éxito para la correcta implementación de la mediación en el sector asegurador

En los capítulos anteriores del presente documento se ha descrito en qué consiste la mediación, cómo su utilidad está acreditada y contrastada en otros países, los motivos que aconsejan su implantación como vía alternativa de resolución de conflictos en España y las ventajas y aplicabilidad que aportaría a la resolución de conflictos en el ámbito asegurador.

**En el presente capítulo se analizan aquellos factores que, si no reciben una gestión adecuada, pueden minimizar los efectos positivos y dificultar, e incluso llegar a hacer fracasar, la aplicación de la mediación para la resolución de conflictos en España.**

Entre ellos, se destacan, por su papel determinante, abogados y jueces, al ser los receptores en primera instancia de la controversia entre las partes y gozar, por lo tanto, de una posición privilegiada para potenciar el cambio de cultura necesario en la forma de relacionarse con los conflictos.

También es importante valorar si los parámetros de la mediación, los medios con los que cuenta y el marco legislativo en el que se desenvuelve, son adecuados para que la mediación sea un medio eficaz y se ajuste a las especialidades que requiere el sector asegurador.

Por último, se realiza un estudio de las instituciones de mediación, claves por la importante labor que realizan, facilitando el acceso y organización de la mediación y dando a conocer a la ciudadanía de la existencia y conveniencia de contar con medios alternativos de resolución de conflictos.

### 5.1. Soporte a la mediación por parte de los operadores jurídicos

A continuación, se analiza la disposición actual de jueces y abogados frente a la mediación, ya que el éxito de su implantación depende, en buena parte, del interés y voluntad que muestren en dar a conocer a la sociedad la existencia de otras herramientas distintas a las que proporciona la vía jurisdiccional tradicional, encauzando los asuntos, que por su naturaleza lo permitan, hacia la mediación.

La judicatura y abogacía se posicionan de manera distinta frente a la adopción de vías alternativas a las jurisdiccionales. Sin embargo, **ambos son operadores jurídicos determinantes para fomentar y estimular el impulso de la mediación en España, por la posición que ostentan en el sistema judicial que se pretende modificar.**

## El papel de los abogados en la mediación

Uno de los principales factores críticos a tener en consideración al proyectar la implantación de la mediación en España es el escepticismo, cuando no radical oposición, que muestra un sector de la abogacía.

**El abogado de perfil convencional es reacio al cambio de hábitos de resolución adversariales**, adquiridos durante largos años de práctica profesional en la vía jurisdiccional clásica. Se intuye, por lo tanto, que la reticencia que muestra una parte de la abogacía viene motivada por el evidente temor hacia lo desconocido que supone la translación hacia nuevas vías de resolución de conflictos como la mediación.

Entre otros motivos, en el rechazo que se advierte también hay que valorar **razones meramente económicas** por cuanto, si el pleito se resuelve de forma más rápida, menos honorarios van a devengar el letrado. La mediación también puede ser percibida por el abogado como una amenaza o intromisión en su labor profesional si el conflicto se soluciona sin su intervención.

Frente a estas reticencias **el abogado ha de reflexionar acerca de la conveniencia de incorporar la mediación a su actividad profesional**. Pero esto exige un cambio de mentalidad que permita al letrado aportar valor añadido, no sólo como litigador ante los Tribunales, sino como **asesor legal que ha de aconsejar al cliente acerca del método más adecuado para resolver una controversia**.

El letrado debería recordar que el cliente no busca tanto que se pierda o se gane el pleito sino que se le solucione el problema de la forma más rápida y económica posible. Ya se ha visto que la mayoría de los ciudadanos y, por tanto, potenciales clientes, quieren que se resuelvan sus asuntos mediante un acuerdo fuera de los Tribunales. Según el Barómetro del CIS 2011 un 62% de los ciudadanos valora especialmente de los letrados su capacidad para buscar un acuerdo razonable que ponga fin a la disputa, frente a un 35 % que se decanta, a la hora de elegir el letrado, por su experiencia en juicios.

Tampoco debe olvidarse que la mediación no tiene por qué desarrollarse al margen de los abogados. De hecho, **en el proceso de mediación**, y sobre todo en ámbitos con una mayor dimensión jurídica como el empresarial o el sector asegurador, **la intervención de terceros como abogados o peritos tiene plena justificación**.

El abogado no sólo puede asesorar al cliente sobre la posibilidad de acudir a una mediación, sino seguir la evolución de las sesiones e, incluso, como indica el CGPJ en su Informe sobre el Real Decreto-Ley 5/2012 de Mediación<sup>55</sup> intervenir de forma activa en la mediación, acudiendo a las reuniones con el mediador en compañía de su cliente o en solitario, en representación de aquél.

---

<sup>55</sup> Fuente: Consejo General de Abogacía Española. Informe sobre el Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Informe C.J. 4/2012. 7 de Marzo de 2012

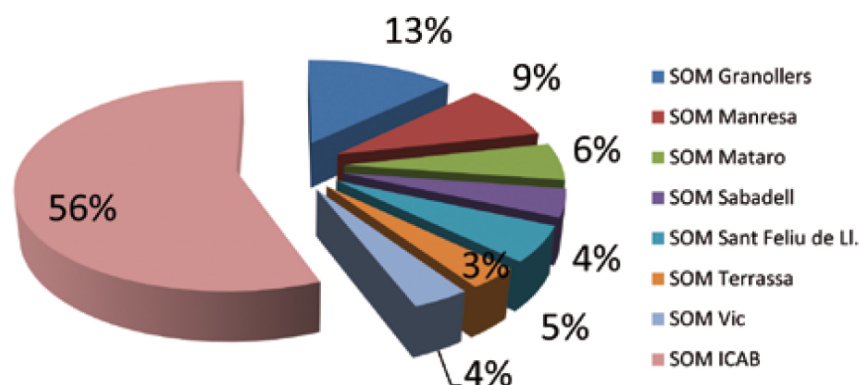
En todo caso, donde mayor sentido podría tener la intervención del abogado es en la fase de redacción y firma el acuerdo, para analizar las consecuencias jurídicas y fiscales y comprobar que los intereses del cliente han sido respetados.

En definitiva, el papel del abogado en la mediación puede ser fundamental en todas las fases del proceso de mediación: en la fase previa valorando el conflicto y recomendando a su cliente acudir a la mediación; durante las sesiones asesorando acerca de las propuestas alcanzadas; y por último en la redacción y firma del acuerdo dotándolo de mayor eficacia.

También existe la posibilidad de que **el letrado**, que ya goza de conocimientos jurídicos, si posee las cualidades precisas, **adquiera la formación precisa en técnicas de comunicación, resolución de conflictos y negociación para convertirse en mediadores**. De hecho un buen número de letrados han sabido captar esta oportunidad y están formándose en técnicas de resolución alternativa de conflictos al objeto de integrar la mediación en su actividad profesional.

Por último indicar que los **colegios profesionales de abogados** están realizando una labor fundamental al informar y formar a los abogados sobre el objeto y finalidad de estos métodos de solventar disputas. En Catalunya, el Departament de Justícia ha firmado un convenio de colaboración con los 14 Colegios de Abogados para poner en funcionamiento 21 puntos del Servicio de Orientación Mediadora en toda Catalunya con el objetivo de dirigir al ciudadano a otras formas de resolución de conflictos como sería la mediación.

**Cuadro 16: Comparativa 2011 de mediaciones tramitadas por los Servicios de Orientación a la Mediación.<sup>56</sup>**



Así, el Colegio de Abogados de Barcelona, en su Informe de la Justicia 2012, reconoce que para evitar la excesiva judicialización es preciso que la Administración pública aumente las vías de resolución alternativa, como la mediación o el arbitraje, de una manera realista pero decidida.

<sup>56</sup> Fuente: ICAB. Informe sobre la justicia 2012. Mayo 2012.

## El papel determinante de la judicatura

En un principio parecía que la judicatura también podía suponer un obstáculo a la implantación de la mediación. Sin embargo, cada vez son más los jueces y magistrados que están convencidos que el nuevo Modelo de Justicia del siglo XXI requiere, además de una reorganización de medios, materiales y personales, y de la incorporación de nuevas tecnologías, de la adopción de fórmulas alternativas de resolución de conflictos.

En la **V Encuesta a la Carrera Judicial 2010**<sup>57</sup>, se contempla la visión de los jueces en lo relativo a la mediación en los distintos órdenes jurisdiccionales. A la pregunta formulada a los jueces de si son partidarios de que algunos de los asuntos que entran en los juzgados puedan ser derivados a un servicio de mediación, se observa que la mayoría de los jueces se muestra partidario de fomentar este sistema de resolución de conflictos.

**Cuadro 17: Posición Jueces mediación intrajudicial**

	%					
	Penal	Laboral	Mercantil	Civil	Familia	Contencioso
• No soy partidario/a, la considero innecesaria o de escasa utilidad o generadora de problemas	28	5	6	8	4	16
• Soy muy partidario/a, la considero muy conveniente o necesaria en muchos casos	37	56	48	66	71	32
• No tengo una posición clara y general	18	14	18	9	6	25
• Prefiere no contestar	17	25	27	16	19	27

Asimismo, tal y como ya se ha indicado, el CGPJ, en el **Plan de Modernización de la Justicia 2009-2012**<sup>58</sup>, propone, entre otras medidas de reforma, orgánicas y procesales, impulsar la mediación civil y penal como instrumento eficaz de resolución de conflictos, con el objetivo de contribuir a descongestionar a los Tribunales, quedando así, el recurso a la vía judicial como última ratio.

Para impulsar la mediación, **el Ministerio de Justicia y demás Consejerías de Justicia autonómicas consideran una herramienta fundamental la mediación intrajudicial o judicial**, esto es, la derivación de asuntos a la mediación a propuesta del propio Juez, dentro del marco del proceso judicial. En la

<sup>57</sup> Véase: CGPJ. Servicio de Planificación y Análisis de la Actividad Judicial. Encuesta a la Carrera Judicial. Junio de 2010.

<sup>58</sup> Fuente: <http://www.mjusticia.es/estatico/cs/mjusticia/>

mediación intrajudicial es el Juzgado<sup>59</sup> el que realiza una selección de asuntos y el que insta a las partes a que acudan a una sesión informativa – citándolas un día y hora determinados– sobre los servicios de mediación vinculados al propio órgano jurisdiccional. El Juez, en el caso de que las partes accedan a iniciar un proceso de mediación, debe acordar la suspensión del procedimiento judicial, que no se reanudará hasta que la mediación concluya.

**La derivación judicial se circunscribe a “invitar” a las partes a acudir a la primera sesión informativa** a partir de la cual decidirán iniciar o no un procedimiento de mediación. Está claro que, al ser la mediación un proceso voluntario, si una de las partes niega su presencia, será suficiente para suspender el proceso y dar por terminada la mediación. No obstante, un sector de la doctrina, tomando como referencia a los países anglosajones, ha demandado la facultad de los Jueces de sancionar, imponiendo las costas, si las partes ni tan siquiera acuden a la sesión informativa inicial. A este respecto señalar que la ley de mediación española en el único caso que contempla sancionar con la imposición de costas ante una evidente mala fe, esto es, cuando habiéndose iniciado una mediación sin efecto una de las partes se allana a la demanda.

La mediación intrajudicial, como mecanismo para promover la implantación de métodos de resolución alternativos, ha tenido gran trascendencia en Reino Unido y EEUU, donde desde los años 80 son constantes los programas pilotos de derivación judicial de asuntos civiles, penales y familiares que, finalmente, se han convertido en programas definitivos o en unidades de mediación del propio Tribunal.

**Desde el CGPJ también se han promovido programas piloto de derivación a la mediación y son varios los Juzgados españoles adheridos a esta práctica y que, de forma ordinaria, conducen asuntos a la mediación.**

Así, el CGPJ ha creado **la Vocalía delegada para la coordinación e impulso del proyecto de mediación**, cuyo compromiso es el de fomentar y estimular el impulso de la mediación, contribuyendo a crear una “cultura de la mediación” que proporcione a los Jueces distintas herramientas para la resolución de conflictos en el ejercicio de su labor jurisdiccional.

A continuación, se describen algunos de los Convenios que en el año 2011 se han suscrito para el desarrollo de diversos Programas Pilotos en Materia de Mediación Intrajudicial.

---

<sup>59</sup> Véase Artículo 414 de la Ley de Enjuiciamiento Civil modificado por la Ley 5/2012 de Mediación:“(…)el Secretario judicial, dentro del tercer día, convocará a las partes a una audiencia, que habrá de celebrarse en el plazo de veinte días desde la convocatoria. En esta convocatoria, si no se hubiera realizado antes, **se informará a las partes de la posibilidad de recurrir a una negociación para intentar solucionar el conflicto, incluido el recurso a una mediación**, en cuyo caso éstas indicarán en la audiencia su decisión al respecto y las razones de la misma.”

## Cuadro 18: Convenios suscritos en 2011 por la Vocalía Delegada CGPJ para la Coordinación e Impulso del Proyecto de Mediación.<sup>60</sup>

- **Proyecto piloto de mediación familiar en los Juzgados y Tribunales de Valladolid.** Convenio entre la Comunidad de Castilla y León, el Consejo General del Poder Judicial y el Colegio de Valladolid. Aprobado por Acuerdo de Pleno de 22 de diciembre de 2010 y firmado el 2 de marzo de 2011.
- **Programa piloto de mediación intrajudicial familiar en los Juzgados y Tribunales de Badajoz.** Convenio entre el Excelentísimo Ayuntamiento de Badajoz y el Consejo General del Poder Judicial. Acuerdo de Pleno de 24 de octubre de 2011 y firmado el 1 de diciembre de 2011.
- **Servicio de mediación intrajudicial en los Juzgados de lo Social de Madrid** que en el futuro pueda abarcar diferentes órdenes jurisdiccionales. Convenio entre la Fundación de Derechos Civiles y el Consejo General del Poder Judicial. Aprobado por Acuerdo de Pleno de 28 de septiembre de 2011 y firmado el 12 de diciembre de 2011
- **Proyecto piloto de mediación Penal Intrajudicial en la ciudad de Valencia.** Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana, la Fundación FAVIDE, la Universidad de Valencia, la Fiscalía Provincial de Valencia, el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, el Colegio de Psicólogos de la Comunidad Valenciana. Aprobado por el Pleno de 16 de diciembre de 2011.
- Constitución de un **Grupo de trabajo** de Expertos/as en el ámbito contencioso-administrativo, a los efectos de estudiar y delimitar el marco de actuación y desarrollo de un Protocolo para la posible **implantación de un proyecto piloto de mediación en la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.**
- **Proyecto piloto de mediación en la jurisdicción mercantil.** Participaron los dos Juzgados de lo Mercantil de Bilbao y un equipo de 10 mediadores seleccionados y formados por la Cámara de Comercio de Bilbao, que coordinó su labor. Ambas partes (Juzgados y Cámara de Comercio), determinaron de común acuerdo el listado de asuntos susceptibles de ser remitidos a mediación.

En el Acuerdo de 25 de junio de 2011, aprobado por el Pleno del CGPJ, se publican los datos de las derivaciones judiciales a la mediación llevadas a cabo por los Tribunales en el periodo 2010 y 2011. Se destacan a continuación algunos de estos datos:

---

<sup>60</sup> Fuente: Consejo General del Poder Judicial. Centro de Documentación Judicial. Memoria sobre el Estado, funcionamiento y actividades del CGPJ y de los Juzgados y Tribunales en el año 2011. Julio 2012.



### Cuadro 19: Comparativa Mediación Familiar 2010/2011<sup>61</sup>

DATOS ANUALES 2010	
TOTAL derivaciones realizadas	<b>1.174</b>
TOTAL mediaciones cerradas	<b>595</b>
TOTAL mediaciones efectuadas	<b>328</b>
TOTAL mediaciones terminadas CON ACUERDO	<b>98</b> 30%
TOTAL mediaciones terminadas SIN ACUERDO	<b>230</b> 70%

DATOS ANUALES 2011	
TOTAL derivaciones realizadas	<b>3.181</b>
TOTAL mediaciones cerradas	<b>2.728</b>
TOTAL mediaciones efectuadas	<b>1.059</b>
TOTAL mediaciones terminadas CON ACUERDO	<b>358</b> 33,80
TOTAL mediaciones terminadas SIN ACUERDO	<b>701</b> 66,19

### Cuadro 20: Mediación Civil no familiar

DATOS 2011	
<b>JUZGADOS QUE DERIVARON</b>	<b>35</b>
- Cataluña	30
- Madrid	4
- Pamplona	1
<b>TOTAL derivaciones efectuadas</b>	<b>500</b>

2011		
TOTAL derivaciones realizadas	<b>500</b>	
Expedientes CERRADOS	<b>428</b>	
		<b>Porcentaje</b>
Expedientes derivados que <b>no llegaron a realizar mediación</b>	<b>384</b>	<b>89.7%</b>
<b>Total de mediaciones efectuadas</b>	<b>44</b>	<b>10.28%</b>
Finalizadas con acuerdo	<b>14</b>	<b>68.18%</b>
Finalizadas sin acuerdo	<b>30</b>	<b>31.8%</b>

<sup>61</sup> Fuente: Consejo General del Poder Judicial. Centro de Documentación Judicial. Memoria sobre el Estado, funcionamiento y actividades del CGPJ y de los Juzgados y Tribunales en el año 2011. Julio 2012.

Como puede observarse, los resultados numéricos son modestos, aunque muestran un alentador crecimiento, sobretodo en ámbitos como el familiar en el que las instituciones ya vienen desde hace años realizando labores de mediación.

Remarcar, asimismo, que todos estos proyectos pilotos han recibido un enorme impulso desde **Grupo Europeo de Magistrados por la Mediación (GEMME)**, en el que actualmente hay más de 300 jueces y magistrados asociados y otros cien juristas o profesionales relevantes en el mundo de la mediación, y existen secciones nacionales en Alemania, Bélgica, Eslovenia, Holanda, Italia, Portugal, Suiza, Reino Unido, Suecia, Noruega y, recientemente, también ha sido constituida en España.

Iniciativas como ésta y el seguir ahondando en proyectos de mediación intrajudicial son **imprescindibles para extender la mediación y apreciar sus ventajas**, todo ello con el doble objetivo de facilitar desde los propios Tribunales instrumentos que les permitan descargarse de asuntos que podrían resolverse mediante otras vías y avanzar en el conocimiento por parte de la sociedad de la existencia de otros métodos de resolución de conflictos alternativos a la vía jurisdiccional.

## **5.2. Aspectos críticos intrínsecos derivados de la puesta en práctica de una mediación en el ámbito asegurador**

Al llevar a cabo un ejercicio teórico de evaluación de un proceso de mediación aplicado a un conflicto del ámbito asegurador, se debe evaluar si los parámetros conceptuales y legales de la mediación se ajustan a las especialidades que requiere el sector.

Tal y como se ha visto en el apartado 4.2 de la presente tesis un proceso de mediación es adecuado para resolver, entre otros, un conflicto derivado del ejercicio de la acción de responsabilidad civil.

La mediación es un método muy interesante en la resolución de conflictos en el ámbito de la responsabilidad civil, siendo importante la cantidad de riesgos que abarca: responsabilidad entre particulares, de empresas, derivada de accidentes de trabajo, por daños causados por productos defectuosos, por daños al medio ambiente, por errores u omisiones de profesionales (abogados, médicos, ...)

En este escenario se plantean diversos factores críticos, como el de preservar el equilibrio entre las partes, la existencia de suficientes mediadores formados o la falta de incentivos fiscales, que van a requerir que determinados aspectos propios de la práctica convencional de la mediación, e incluso el marco legislativo, se deban ajustar para conseguir que la mediación sea finalmente un instrumento eficaz y adecuado para resolución de conflictos en el sector asegurador.

## Las partes. Desequilibrio entre las partes

Los propios principios de la mediación requieren, para un correcto desarrollo del proceso, que exista un equilibrio entre las partes, esto es, que todos los intervinientes estén en un plano de igualdad que les permita exponer sus razonamientos y defender sus posturas. En definitiva, las partes deben estar igualmente capacitadas para entender y aceptar las distintas propuestas que a lo largo del procedimiento se plantean.

En determinados conflictos que se generan en el ámbito asegurador, existe una multiplicidad de partes, que revelan una diversidad de procedencias e intereses que pueden distorsionar el principio de equilibrio entre las partes o de “igualdad de armas” que exige todo proceso de mediación, para garantizar un buen acuerdo.

Véanse a modo de ejemplo las distintas partes que pueden concurrir a un proceso de mediación derivado de un **conflicto de responsabilidad civil** o de reclamación contra una entidad aseguradora:

- El reclamante o tercero perjudicado que insta el procedimiento de reclamación.
- El reclamado o responsable legal frente a quien se formula la reclamación.
- Otros partícipes, o copartícipes de los hechos y responsables totales o parcialmente frente al perjudicado.
- La entidad aseguradora que cubre el riesgo de responsabilidad civil y que en virtud de la acción directa del artículo 76 LCS está siendo reclamada para que abone o cubra la indemnización.
- La entidad aseguradora que ejercita los derechos del reclamante o tercero perjudicado o bien actúa en defensa del responsable legal.

Esta posible situación de desequilibrio entre las partes en un proceso de mediación se va a plantear no sólo en las controversias del sector asegurador sino también en las generadas en el ámbito bancario, laboral, y en general en la mayoría de reclamaciones relativas a los derechos de los consumidores.

Es el mediador quien asume la responsabilidad de garantizar que los intervinientes estén en una situación de equilibrio y que gocen de la capacidad adecuada para poder pactar. Para ello debe realizar una continua labor de reformulación de los razonamientos para que las partes puedan ir elaborando propuestas sobre cada uno de los puntos en conflicto y alcanzar acuerdos que satisfagan sus mutuos intereses.

Si aun así existe un desequilibrio importante entre las partes, de tal forma que alguno de los participantes del proceso se encuentra en una situación de desventaja, el mediador debe intentar reequilibrar la relación de fuerzas entre las partes y si esto no es posible dar por terminado el proceso.

En el caso de que el desequilibrio esté causado por la falta de conocimientos técnicos o jurídicos de alguna de las partes, entre las herramientas que cuenta el mediador está la de recabar la intervención de un tercero –normalmente un letrado– que proporcione asesoramiento y les informe acerca de su situación jurídica, sus derechos y obligaciones para que así dispongan del conocimiento necesario que les permita llegar a un acuerdo justo.

Otra opción la facilita el propio ordenamiento jurídico, al no instaurar el legislador en la regulación de ámbito estatal, el carácter personalísimo de la mediación. Esto es, de la Ley 5/2012 de mediación se desprende que nada impide que las partes designen un letrado o intermediario para que asista a la mediación en representación de las mismas y lleguen a un acuerdo.

La decisión acerca del carácter personalísimo o no de la mediación en el ámbito civil y mercantil no ha sido pacífica, siendo extensamente discutida por la doctrina. Existen legislaciones de ámbito autonómico, como la catalana<sup>62</sup>, que impone la presencia de las partes en las reuniones con el mediador, prohibiendo expresamente los representantes o intermediarios, o, aunque de manera más moderada, la legislación cántabra<sup>63</sup>, que exige la presencia de los interesados cuando el conflicto afecte a derechos personalísimos.

Finalmente en la ley de ámbito estatal es perfectamente posible que los abogados que asesoren a las partes intervengan de forma activa en la mediación, acudiendo a las reuniones con el mediador, en compañía de sus clientes o en solitario, en representación de aquél. Esto no sólo puede suponer un avance al equilibrar las fuerzas de poder entre las partes sino que, además, puede resultar más que conveniente en determinadas negociaciones generadas en el ámbito empresarial.

### **Formación específica del mediador para abordar conflictos en el ámbito asegurador**

En el capítulo segundo del presente documento se ha analizado la figura del mediador y los requisitos mínimos legales que se exigen para el ejercicio de la profesión, tales como estar en posesión de un título oficial universitario, contar con formación específica en técnicas de resolución de conflictos y la contratación de un seguro de responsabilidad civil.

Asimismo, se ha subrayado la conveniencia de que el mediador cuente con una serie de cualidades intrínsecas para poder llevar a cabo su labor con eficacia, entre las destacan la habilidad de facilitar la comunicación entre las partes y la capacidad de adecuarse al caso concreto y al tipo de disputa.

Para que pueda adecuarse a las controversias surgidas en el ámbito civil y mercantil, con un claro componente técnico, es conveniente que el mediador disponga de ciertos conocimientos jurídicos y empresariales que le permitan llevar a cabo su labor con eficacia.

---

<sup>62</sup> Véase artículo 8 de la Ley catalana 15/2009 de mediación en el ámbito privado y familia.

<sup>63</sup> Véase el artículo 12 de la Ley cántabra 1/2011 de mediación.

La doctrina mayoritaria, estima que **el mediador debe tener una amplia formación en técnicas de comunicación y negociación** pero hay determinados campos de la mediación, como pudieren ser los **conflictos en el ámbito asegurador, en los que son imprescindibles esos conocimientos jurídicos** para llegar a la consecución de un acuerdo más efectivo y que, verdaderamente satisfaga a las partes sin que ello suponga un abuso de derecho o un fraude de ley.

Es importante destacar que aunque la actitud del mediador tiene que centrarse en el favorecimiento de posturas entre las partes, en la mediación empresarial se admite que el mediador adopte un rol más intervencionista proponiendo soluciones al conflicto. Esta intervención requiere un mayor conocimiento técnico que quizás no sea necesario en otros campos de actuación.

Si bien la Ley 5/2012 prevé que pueda recabarse la intervención de un experto en la materia, lo cierto es que para garantizar la eficacia de la mediación en la resolución de cuestiones muy técnicas o complejas del ámbito asegurador –por ejemplo en un conflicto entre reaseguradoras- es decisivo el conocimiento, la formación y la experiencia del mediador.

Por todo lo anterior, es fundamental que desde las entidades y asociaciones – privadas y públicas – que agrupan intereses del sector y desde las Instituciones de mediación, que pretenden impulsar la mediación para resolver conflictos aseguradores, **exista una verdadera inquietud por formar, seleccionar y publicitar mediadores con conocimiento y experiencia específica en este ámbito, ya que, en caso contrario, la implantación de la mediación no tendrá el desarrollo que se pretende.**

En este punto, son determinantes las instituciones de mediación que entre otras cuestiones se ocuparán de la designación de mediadores y darán publicidad de los mediadores que actúen en su ámbito, informando, al menos, de su formación, especialidad y experiencia.

A este respecto indicar que, en el ámbito del arbitraje, el pasado 22 de Mayo de 2012 SEAIDA (Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros) y AEDE (Asociación Europea de Arbitraje) firmaron un Convenio en el que se contemplaba la constitución de un **Comité de Expertos en Derecho de Seguro** integrado por juristas de reconocido prestigio y amplia experiencia profesional en este sector.

Si bien no se especifica en el acuerdo, AEDE ya está ofreciendo servicios de mediación, por lo que puede intuirse que las ventajas que aporta el contar con este Comité de Expertos se harán extensivas al ámbito de la mediación.

### **Carencia de ventajas fiscales**

Una de las medidas que se consideran más interesantes para promover la mediación y difundir sus cualidades es la de otorgar ventajas económicas e incentivos fiscales a los acuerdos mediados. Tal y como se ha detallado en el apartado 3.2 de este documento, tanto el ordenamiento jurídico alemán como el

italiano aplican incentivos económicos, sobretodo este último que, incluso, permite la deducción en los impuestos de los honorarios abonados al mediador.

**En España la Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles no contempla ninguna medida ni reforma que estimule económicamente a los ciudadanos a acudir a la mediación para resolver sus controversias.**

El ordenamiento jurídico español no sólo no contempla ninguna ventaja económica si no que, de un análisis detallado de las exenciones fiscales otorgadas a las indemnizaciones derivadas de la responsabilidad civil, se deduce que **la actual reglamentación incluso penaliza fiscalmente** la consecución de un acuerdo amistoso sin la intervención de los Tribunales.

A efectos fiscales el Artículo 7 de la Ley IRPF<sup>64</sup> contempla la exención del impuesto de las indemnizaciones derivadas de la responsabilidad civil por daños personales, en la cuantía legal o judicialmente reconocida.

Así, en el supuesto de un **accidente de tráfico**, la ley contempla la exención de la indemnización que se percibe tras un acuerdo amistoso con la entidad aseguradora del causante del daño. Esto será así, siempre y cuando ésta no supere **la cuantía máxima legalmente reconocida** en el sistema de valoración de los daños y perjuicios regulado en el Anexo de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobada por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre (BOE de 5 de noviembre).<sup>65</sup>

Del mismo modo están exentas las indemnizaciones derivadas de la responsabilidad civil por daños personales en **la cuantía judicialmente reconocida**. En un principio parecía que, para gozar de la exención, esta cuantía debía ser fijada por Sentencia de un Juez o Tribunal.

La DGT (Dirección General de Tributos)<sup>66</sup> ha interpretado extensivamente la expresión «*judicialmente reconocidas*», considerando que también quedan exentas las que denomina “fórmulas intermedias”. En ellas encuadra todo supuesto de aproximación voluntaria de las posturas de las partes en conflicto, pero es **imprescindible que haya algún tipo de intervención judicial**, tales como: acto de conciliación judicial, allanamiento, renuncia, desistimiento o transacción judicial.

Por lo tanto, es preciso que exista tan siquiera una mínima intervención judicial.

Piénsese en las partes que para resolver un conflicto derivado del ejercicio de una acción de responsabilidad civil, como pudiera ser un accidente de trabajo o una negligencia médica, bienintencionadamente deciden acudir a un proceso

---

<sup>64</sup>Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio. BOE 21 de noviembre de 2006.

<sup>65</sup>Estas cuantías son anualmente actualizadas. Para el ejercicio 2011 para el ejercicio 2011, por la Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, de 20 de enero de 2011 (BOE del 27).

<sup>66</sup> Consultas vinculantes de la Dirección General de Tributos nº V1434-06 de 11 de Julio de 2006 <http://petete.minhap.es/Scripts/know3.exe/tributos/CONSUVIN/texto.htm?NDoc=5388&Consulta=formulas+intermedias&Pos=1>

de mediación valorando la rapidez, eficacia y confidencialidad que les aporta el mismo.

Como se ha detallado anteriormente, una de las principales características orientadas a agilizar y otorgar de máxima eficacia al acuerdo alcanzado por las partes tras un proceso de mediación es el de dotar al acuerdo de plena ejecutividad, sin necesidad de homologación judicial, mediante su elevación a escritura pública ante Notario.

Una vez alcanzado el acuerdo de mediación, surgiría la paradoja de que, a pesar de la plena ejecutividad del acuerdo mediante la elevación a escritura pública, resulta que si no se acude a los Tribunales, interponiendo al menos una demanda ficticia para su inmediato y posterior allanamiento, el acuerdo no gozará de los incentivos fiscales previstos legalmente para las indemnizaciones fijadas mediante intervención judicial.

Resulta **obvio que debe introducirse alguna reforma o cambio legislativo en este ámbito**, ya que, en supuestos como el anterior, no sólo no se impulsa la resolución de conflictos por vías alternativas a la judicial, **sino que se desincentiva a los posibles interesados a acudir a la mediación** en un ámbito tan adecuado y común en el sector asegurador como son los conflictos derivados del ejercicio de la acción de responsabilidad civil.

Podría justificarse la reticencia del legislador sustentada en la necesidad de una mínima tutela por parte del órgano judicial que verifique que el acuerdo no responde a la connivencia entre partes para defraudar fiscalmente. Aun así, pueden y deben definirse mecanismos que permitan conjugar la homologación de las ventajas fiscales en la mediación con un nivel de protección ante el fraude fiscal similar al que existe en la actualidad en los acuerdos tutelados por los Tribunales, tal y como ocurre, por ejemplo, con las indemnizaciones por daños personales derivadas de un accidente de tráfico, que están exentas de tributación en la cuantía legalmente establecida.

En cualquier caso, supone un contrasentido promulgar una ley de mediación con el objetivo de descongestionar los Tribunales y obtener una justicia de mejor calidad y, posteriormente, advertir que un acuerdo mediado, precisa de la intervención de los Tribunales para gozar de similares incentivos fiscales que un acuerdo obtenido en vía jurisdiccional.

**En consecuencia, si el objetivo real es promocionar la mediación como método eficaz de resolución de conflictos sería conveniente, al menos en sus fases iniciales de implantación, contemplar alguna ventaja o incentivo monetario para las partes que acudieran a la mediación en lugar de sobrecargar a los Tribunales.**

A este respecto señalar que el ejecutivo ya está promoviendo iniciativas en este sentido. En fecha 27 de julio de 2012 se ha aprobado por el Consejo de Ministros la remisión a las Cortes Generales del Proyecto de Ley por la que se incrementan las tasas judiciales y en cambio se establece la devolución de una parte importante de la tasa (el 60 por 100) cuando se alcance una solución extrajudicial del pleito.

## Cuadro 21: Incremento tasas judiciales previsto proyecto de ley<sup>67</sup>

<b>TASAS JUDICIALES</b>			
	Actual €	Propuesta €	Incremento €
<b>CIVIL</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 procesal	600	1200	600
<b>CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO</b>			
Abreviado	120	200	80
Ordinario	210	350	140
Apelación	300	800	500
Casación	600	1200	600
<b>SOCIAL</b>			
Ordinario y demás modalidades procesales	0	0	
Monitorio	0	0	
Suplicación	0	500	
Casación	0	750	

### 5.3. Consideraciones acerca del papel determinante de las instituciones de mediación

Pieza fundamental de la nueva normativa son las Instituciones de Mediación, definidas en el artículo 5 de la Ley 5/2012 como aquellas entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y corporaciones de derecho público que tienen entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y organización de la misma, incluida la designación de mediadores, bajo la supervisión de los poderes públicos.

La Ley no concreta qué funciones han de desarrollar y de qué forma las instituciones de mediación deben y pueden llevar a cabo las actividades que impulsen la mediación. Tras el trámite parlamentario del Real Decreto 5/2012 la Ley de Mediación únicamente aclara que las Instituciones de mediación no podrán prestar directamente el servicio de mediación.

En todo caso, además de las tareas propiamente organizativas, la principal finalidad de las instituciones de mediación tanto públicas como privadas, es la de dar a conocer a la sociedad, las ventajas y beneficios que aporta la mediación como método de resolución de conflictos.

<sup>67</sup> Fuente: <http://www.lamoncloa.gob.es/ConsejodeMinistros/Referencias/2012/refc20120727.htm#TasasJudiciales>. Fecha de consulta agosto de 2012.



Para ello es imprescindible difundir la mediación a través de conferencias, cursos, páginas webs, redes sociales, folletos, estudios y sesiones informativas abiertas al público. **En definitiva las entidades que promuevan la mediación han de llevar a cabo todas aquellas actividades que la doten de máxima visibilidad y faciliten su acceso a todos los ciudadanos.**

Otra de las funciones destacables de las instituciones de mediación, en aras a garantizar la calidad del servicio que tutelan, **es la de formar mediadores, e informar a los usuarios que se dirijan a la institución de mediación de su formación, especialidad y experiencia** en el ámbito de mediación a la que se dediquen.

En los países del ámbito anglosajón las “instituciones de mediación” ofrecen desde sus páginas web los servicios de mediación, facilitando la elección del mediador y detallando un breve currículum con su especialidad, formación y experiencia.

Véase, a modo de muestra, en el **CEDR Centre for Effective Dispute Resolution** las opciones que se facilitan para elegir un mediador adecuado a cada una de las controversias.

## Cuadro 22: Panel de Mediadores CERD<sup>68</sup>

Search CEDR Chambers for

OR search biographies for a keyword

**Eileen Carroll**  
A highly experienced mediator and co-founder of CEDR Solve, Eileen's mediation practice has a strong commercial and international perspective. "Lauded by clients as proactive, tenacious and effective...not afraid to challenge parties ... described as a key factor in unlocking negotiations" Chambers & Partners Guide to the Legal ProfessionBand ... [more »](#)

**Karl Mackie**  
"He was great in fact; very calm and took heat out of the situation. He was quite firm too when needed. The parties were pretty entrenched but he took control of the situation" (Partner of European law firm, International tax dispute) "When you have what I would class as the leading mediator in the country then you know you will have no cause for ... [more »](#)

**Ronald Bradbeer**  
A solicitor and consultant with Eversheds LLP with over 30 years litigation experience, Ronald is a Northumberland based senior mediator and facilitator. Ronald Bradbeer has an in depth background in litigation within Eversheds LLP (or one of its earlier components). He has been an accredited CEDR mediator since 1993 and for several years ran a litigation practice and a ... [more »](#)

**Frances Maynard**  
Frances Maynard is a former Director of CEDR and the former Head of Faculty. She was primarily responsible for CEDR's training and educational capabilities and she still works closely with CEDR in the role of Senior Consultant. Frances was accredited in 1994 and currently has had for some years a full-time practice as a mediator. Practicing for 17 years she is also ... [more »](#)

**Heather Allen**  
"A Winning combination of pragmatism and insight" Chambers & Partners Guide to the Legal Profession Heather Allen has been a full time professional mediator since 1995 and is a member of the CEDR Chambers Practice Group. She combines her experience from a career in the commercial world with her expertise as a qualified barrister to resolve disputes effectively ... [more »](#)

**A continuación se detallan los principales objetivos que ha de perseguir una institución de mediación:**

- Fomentar y difundir las ventajas, principios rectores y garantías de la mediación.

<sup>68</sup> Fuente: <http://www.cedr.com/solve/direct>

- Validar y facilitar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley para garantizar la aptitud del mediador, tales como su formación, acreditación y la suscripción de seguro de responsabilidad civil.
- Garantizar la formación continua de mediadores y promover su especialización dentro de los ámbitos específicos comprendidos en el objeto de la mediación.
- Facilitar el acceso a la mediación manteniendo un panel de mediadores agrupados por especialidades y territorio de actuación.
- Designar, si es preciso, a los mediadores que van a intervenir en proceso de mediación.
- Servicio de custodia y expedición de certificaciones de actos de mediación.
- Velar por el cumplimiento de las garantías y principios de igualdad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad que deben presidir todo procedimiento de mediación.
- Actuar como centro de análisis, seguimiento, estudio, debate y divulgación de la mediación, promoviendo la colaboración con otros organismos públicos y privados.
- Establecer un código deontológico y régimen disciplinario para los mediadores.

**Es de destacar que la ley atribuye también a las Instituciones de mediación la posibilidad de implantar sistemas de mediación por medios electrónicos.** El Artículo 24 de la propia ley prevé que la realización de actuaciones de mediación se lleve a cabo por medios electrónicos, como videoconferencia u otros medios análogos de transmisión de la voz o la imagen, cuando el conflicto consista en reclamaciones de cantidad inferiores a 600 Euros y, en todo caso, cuando así lo acuerden las partes.

Sin lugar a dudas, el uso de tecnología permite aportar a la mediación mayor flexibilidad, rapidez y reducción de costes, siempre y cuando los medios técnicos sean suficientemente accesibles y permitan garantizar con total seguridad, la identidad de las partes y la confidencialidad de las comunicaciones mantenidas durante el desarrollo del proceso de mediación.

El uso de Internet como herramienta para la resolución alternativa de conflictos ha popularizado **los sistemas de ODR (*On-line Dispute Resolution*)** que son los equivalentes *on line* de los ADR. Se incluyen dentro de los ODR todos aquellos métodos de resolución de conflictos que se desarrollan a través de conexiones electrónicas. Abarcan desde webs que permiten iniciar el procedimiento a través de un formulario *on-line* hasta plataformas que ofrecen software (*cybersalas*) que permite llevar a cabo una mediación sin que las partes tengan que reunirse físicamente. A este respecto destacar iniciativas como las que se ofrecen desde páginas webs como [www.acuerdojusto.com](http://www.acuerdojusto.com); [www.ejustic.com](http://www.ejustic.com); [www.solomediacion20.com](http://www.solomediacion20.com).

## Cuadro 23: Imagen capturada de video mediación on line [www.acuerdojusto.com](http://www.acuerdojusto.com)



En todo caso, como puede comprobarse, la mediación constituye una verdadera actividad empresarial y económica, que ha suscitado un gran interés en todo tipo de asociaciones, corporaciones y entidades que, sin lugar a dudas, desarrollaran una labor importante como difusoras del servicio de mediación.

La propia ley dispone la posibilidad de constituirse en Instituciones de Mediación a Colegios Profesionales y Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación entre otros. El **Consulat de Mar de Barcelona**<sup>69</sup> es el Centro de Resolución de Conflictos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona.

A través del servicio de mediación que ofrece el **Consulat de Mar**, se pone a disposición de los empresarios y comerciantes la posibilidad de propiciar la solución de sus conflictos y divergencias, de ámbito nacional o internacional, sin necesidad de acudir al procedimiento judicial.

En este sentido también se ha de destacar la función realizada por los Colegios profesionales de abogados, que han promovido servicios de mediación como el **CEMICAB(Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Barcelona)**, facilitando un servicio para la abogacía, los ciudadanos y las empresas que quieran resolver sus disputas de forma alternativa a la vía jurisdiccional.

Con el objetivo de promover e intervenir en el ámbito de la mediación, el centro facilitará a los interesados una relación de profesionales que acrediten experiencia y formación previa como mediadores. Inscribirá y designará a cada mediador en función de las especialidades en las que esté dado de alta, de forma que la especialización de los mediadores contribuya a dar prestigio a la mediación. Asimismo se realiza el servicio de custodia y expedición de certificaciones de actos de mediación.

<sup>69</sup>Fuente : <http://www.consolatdemar.org/CAS/presentacion.htm>. Fecha de consulta junio de 2012.

En el **ámbito empresarial asegurador**, ya se ha indicado que AEADE (Asociación Europea de Arbitraje), juntamente con SEAIDA (Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros) han constituido un Comité de Expertos en Derecho de Seguro integrado por juristas de reconocido prestigio y amplia experiencia profesional en este sector.

También **AEDE ha publicado el Reglamento de Mediación**<sup>70</sup> con el objetivo de completar con la mediación los servicios que ofrece en aras a la resolución alternativa de conflictos. Por último, AEADE el pasado 18 de Julio de 2012, ha suscrito un Convenio con ISDE (Instituto Superior de Derecho y Economía) para impulsar **la formación de mediadores**, ofreciendo cursos de 120 horas de duración.

Es de destacar que son muchas las Instituciones públicas o privadas que están ofreciendo **servicios de mediación con fines sociales tales como Cáritas o las Oficinas de Intermediación Hipotecaria**, que tienen como objetivo asesorar a los ciudadanos que tienen problemas para hacer frente a sus hipotecas y mediar entre ellas y los bancos. Este proyecto partió del Colegio de Abogados de Terrassa y en fecha Agosto de 2012 ya cuenta con Oficinas en otras 16 entidades colegiales: Jerez, Cádiz, Granada, Almería, Córdoba, Girona, Ourense, Zaragoza, Valencia, Castellón, Antequera, Gijón, Málaga, Teruel, Manresa y Granollers<sup>71</sup>.

Como puede comprobarse, son muchas las instituciones y organismos que están ofreciendo, servicios de mediación, presenciales y *on line*, cursos, designa de mediadores y demás servicios que, sin lugar a dudas, permitirán una correcta difusión de la mediación facilitando que la sociedad conozca la existencia de métodos de resolución de conflictos alternativos o complementarios a los jurisdiccionales.

El Gobierno, en la Ley 5/2012, prevé la creación de un **Registro de mediadores y de instituciones de mediación**, dependientes del Ministerio de Justicia y coordinado con los Registros de mediadores de las Comunidades Autónomas, donde se podrá acudir para conocer a qué mediadores o entidades acudir. Asimismo, se espera que la próxima reglamentación regule la acreditación de los mediadores, la aprobación de los contenidos formativos concretos de los títulos o cursos habilitantes, las entidades autorizadas para la expedición de tales títulos y el Registro de Mediadores, para dar publicidad de la especialidad y experiencia, entre otras cuestiones.

El adoptar este tipo de medidas debe hacerse con carácter urgente ya que, en caso contrario, se corre el riesgo de que proliferen instituciones de mediación que no cumplan ningún requisito o control, otorgando la condición de mediador a través de cursos a distancia sin ningún contenido mínimo de horas, con el desprestigio y desconfianza en la mediación que ello puede conllevar para los ciudadanos.

---

<sup>70</sup> Fuente: Reglamento de Mediación de Aead de 7 de marzo de 2012.

<sup>71</sup> Fuente: <http://www.mediacionarbitraje.eu/> 15 de Agosto de 2012.

## 6. Conclusiones

En la presente tesis se ha analizado detalladamente la aplicabilidad de la mediación como método alternativo a la vía jurisdiccional para la resolución de conflictos, tanto con carácter genérico como específicamente en el ámbito del sector asegurador.

Se han descrito las virtudes de los ADR, con especial atención en la mediación, como una alternativa viable y ventajosa en el ámbito civil y mercantil, que permitirá instaurar la cultura del acuerdo en detrimento de la cultura actual del litigio. Así pues, si se dan las condiciones favorables, tanto legales como sociales, se podrá implementar la mediación para la resolución de las controversias que se generen en el sector asegurador.

Como se ha visto, la mediación – y los ADR en general – tienen una larga tradición, tanto en el mundo anglosajón como en otros países europeos. La propia UE está impulsando la implantación de métodos alternativos de solución de conflictos, disponiendo para que los distintos Estados Miembros adopten en su ordenamiento legal las directrices para que el desarrollo de la mediación pueda ser una realidad. En este contexto, España, con carácter de urgencia, para evitar posibles sanciones y aunque con un año de retraso respecto al mandato europeo, finalmente ha aprobado la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles.

La norma estatal, si bien trasciende a lo exigido respecto a los conflictos transfronterizos, resulta una regulación de mínimos, un marco base legal correcto, pero que deja demasiados aspectos fundamentales para su posterior desarrollo reglamentario. Comparativamente con otros ordenamientos europeos, podría afirmarse que el legislador ha sido demasiado cauto y no ha introducido alguna de las medidas que podrían haber supuesto un verdadero impulso para la mediación.

En España, si bien es cierto que no puede decirse que exista de facto una cultura de mediación, sí existe por parte de la sociedad la necesidad de buscar vías alternativas a las jurisdiccionales. Frente a las vías jurisdiccionales que se presentan lentas, costosas e insatisfactorias, la mediación ofrece flexibilidad, rapidez y eficacia.

En este contexto se ha analizado la conveniencia de fomentar y extender la mediación en el sector asegurador. En el capítulo 4 de la presente tesis, se han detallado las cualidades y características de la mediación y se han contrastado con las necesidades tradicionales y actuales del sector. Así, se ha podido constatar con claridad que ésta, al igual que otros mecanismos de ADR, presenta atributos, como la confidencialidad y la preservación de las relaciones empresariales, que son muy adecuados para resolver los conflictos que se plantean en el ámbito asegurador. Por lo anterior, es fácilmente deducible que la aplicación de la mediación y la potenciación de los ADR – pericial contradictorio, oferta motivada, arbitraje – redundarían en la calidad de la gestión de siniestros que tanto preocupa a las entidades aseguradoras.

Aun así es innegable que el sector asegurador es tradicional, reticente al cambio y está fuertemente influenciado por un sector de la abogacía aún más conservador, por lo que sería absurdo no reconocer que no va a ser fácil la implantación efectiva de vías alternativas a las jurisdiccionales.

Un caso aparte y singular, a entender de la autora, es el seguro de defensa jurídica. Para éste la mediación es una innegable oportunidad, ya que, una correcta incorporación de la mediación a los mecanismos de resolución que ofrece la compañía de protección legal, permitirá trasladar a la marca de la entidad los valores propios de la mediación: transparencia, agilidad, eficiencia y competencia, lo que sin lugar redundará en su beneficio.

La entidad de defensa jurídica ha de disponer y ofrecer diversas alternativas de resolución de conflictos que permitan dar la respuesta más adecuada, dependiendo de la naturaleza del problema a resolver. Así, por ejemplo, si no existe acuerdo para pactar un régimen de visitas de un menor, sin lugar a dudas la vía más adecuada es la mediación por lo que las compañías de defensa jurídica deben ofrecerla si realmente buscan, además de su legítimo beneficio, la mejor prestación de servicios a sus asegurados.

Además, la adopción de la mediación permitirá ofrecer un mayor número soluciones, tendiendo a la protección jurídica integral, dado que la mediación es una vía poco costosa de ampliar y extender coberturas hacia asuntos tradicionalmente no amparados por el seguro de defensa jurídica y para los que la práctica ha demostrado que la mediación puede ser muy eficaz.

En definitiva una compañía de defensa jurídica que quiera ser referente en el sector ha de destacar por su especialización, amplitud de coberturas y la calidad en la prestación de sus servicios, por lo que debe disponer de diversas vías de resolución de conflictos, cada una de ellas adecuada para problemas de distinta naturaleza.

Sin embargo, para llegar a este punto ideal en que la mediación se convierta en un medio habitual al que recurrir para resolver rápida y eficazmente los conflictos que se planteen en el sector asegurador, todavía existen demasiados retos e incertidumbres como para poder tan siquiera especular con este ansiado horizonte. En el capítulo 5 se han descrito algunos de estos factores críticos que la sociedad española deberá evaluar y abordar satisfactoriamente: la formación de los mediadores, la fiscalidad, el soporte de jueces y abogados y el papel determinante que pueden suponer en este proceso las instituciones de mediación.

Es cierto que alguna de las incertidumbres apuntadas, como la acreditación de los mediadores y el registro de mediadores e instituciones de mediación, se deberían resolver en un futuro próximo, con la aprobación del reglamento de la mediación, pero sería ingenuo pensar que la regulación va a poder modificar aquellos aspectos de índole más cultural o más estructurales dentro del mundo jurídico. Hará falta tiempo y voluntad de todos los actores para que los engranajes de la mediación se afinen y se normalice su conocimiento y uso.

En todo caso, tras meses de búsqueda, revisión y estudio de las numerosas fuentes de información consultadas para elaborar la presente tesis, la autora no puede dejar de ser optimista sobre el éxito de la implantación de la mediación en España.

Y este optimismo se basa en que la mediación, *per se*, funciona. Está funcionando en ámbitos como el familiar, en que, en España, tras un arranque difícil a principios de siglo y después de diez años de rodaje, tiene unos porcentajes de éxito muy relevantes. También está funcionando en otros países de nuestro entorno, tanto en este mismo ámbito familiar como en el ámbito civil y mercantil, tratado en el presente documento.

Y, finalmente, se puede ser optimista porque se detectan muchos intereses con respecto a la mediación. La actual situación económica y la búsqueda de oportunidades y nuevas vías de negocio han supuesto un interés renovado de implantar definitivamente la mediación en España. La mediación no deja de ser una verdadera actividad empresarial y económica, en definitiva una oportunidad de mejora que, más en la situación económica actual, el sector no va a ignorar.

En todo caso, las fortalezas de la mediación – rapidez, eficacia, flexibilidad – superan a las debilidades – desconocimiento y rechazo al cambio– y como toda amenaza supone una oportunidad. La desalentadora situación de justicia española es una oportunidad para los profesionales, muchos de los cuales ya se están formando en técnicas de mediación, los colegios profesionales que ofrecen cursos y conferencias, y las instituciones que potencian y amplían su catálogo de servicios hacia la mediación, etc.

También se ha comentado que numerosas instituciones se están posicionando, tanto en Europa como en España, y están colaborando para conseguir que la vía de la mediación en el sector asegurador – y concretamente en España – empiece a darse a conocer y, de este modo, pueda avanzar.

Aun así, el camino es largo y apenas se ha iniciado la andadura en el sector asegurador. Para que la mediación se profile como un medio más al que acudir para resolver un conflicto en el sector se va precisar una eficiente colaboración de los jueces, abogados, notarios, colegios profesionales, asociaciones, universidades, federaciones y cámaras de comercio, entidades aseguradoras y, especialmente, las compañías de protección legal que van a tener que difundir la mediación dando a conocer sus ventajas y beneficios como método de resolución alternativa a la vía jurisdiccional.





## Bibliografía

### Cita de artículo:

CARULLA BENITEZ, P. “La mediación: una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales”. Anuario de Justicia Alternativa. Nº 1/2001. Enero de 2001.

ITURMENDI MORALES, G. “La mediación en conflictos de responsabilidad civil”. Revista de Responsabilidad Civil y Seguro. Nº. 41, 2012, págs. 9-40.

BARONA VILAR, S. “Las ADR en la Justicia del Siglo XXI, en Especial la Mediación”. Revista de Derecho Universidad Católica del Norte. Año 18 - Nº 1, (2011), págs. 185-211.

MERINO MERCHÁN, J.F “El Arbitraje se abre paso en el sector de seguros”. El Notario del Siglo XXI. Número de revista: 42. Julio-Agosto 2012.

### Cita de libro:

CASANOVAS, P.; MAGRE, J.; LAUROBA, E. Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya Departament de Justicia. Generalitat de Catalunya. Barcelona, 2010.

SOLETO MUÑOZ, H. “Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y Ámbitos”. Editorial Tecnos. Madrid, 2011.

OLMOS PILDÁIN, A. “El Seguro de Defensa Jurídica” Aranzadi Editorial. 1997.

GARCÍA VILLALUENGA, L. “Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI”. Tomo I Mediación. Editorial Reus 2010.

### Cita de informe:

FUNDACIÓN WOLTERS KLUWER ESPAÑA. Informe 2011 Observatorio de la actividad de la justicia. Madrid. Noviembre 2011.

CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL. Centro de Documentación Judicial. Memoria sobre el Estado, funcionamiento y actividades del CGPJ y de los Juzgados y Tribunales en el año 2011. Julio 2012.

COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS. Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Bruselas 19 de abril de 2002.

FUNDACIÓN MAPFRE. La percepción social del seguro en España. Enero de 2012

EUROPEAN COMMISSION FOR THE EFFICIENCY OF JUSTICE (CEPEJ). Informe European judicial systems. Efficiency and quality of justice. Edition 2010.

CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL. Informe Justicia dato a dato 2011.

ILUSTRE COLEGIO DE ABOGADOS DE BARCELONA. Informe sobre la justicia 2012. Mayo 2012.

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES. Informe anual del servicio de reclamaciones 2011.

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS. Barómetro de febrero de 2011. Estudio 2861.

CONSEJO GENERAL DE ABOGACÍA ESPAÑOLA. Informe sobre el Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Informe C.J. 4/2012. 7 de marzo de 2012.

CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL. Servicio de Planificación y Análisis de la Actividad Judicial. Encuesta a la Carrera Judicial. Junio de 2010.

INFORME DEL PARLAMENTO EUROPEO. Comisión de Asuntos Jurídicos. Informe sobre la aplicación de la Directiva sobre la mediación en los Estados miembros, su impacto en la mediación y su aceptación por los Tribunales. Nº de documento A7-0275/2011. 15 de julio de 2011.

#### **Fuentes de internet:**

ORTUÑO MUÑOZ, J.P.; JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA, J. "Sistemas alternativos a la resolución de conflictos (ADR): la mediación en las jurisdicciones civil y penal". Documento de trabajo 110/2007. <<http://www.falternativas.org>> (Fecha de consulta: 10 de junio de 2012).

CPR Mediation Principles for Insurer-Insured Disputes. <<http://www.cpradr.org>> (Fecha de consulta: 22 de junio de 2012).

The Fifth Mediation Audit. The Mediator Audit 2012. <<http://www.cedr.com>> (Fecha de consulta: 2 de junio de 2012).

Legislación autonómica en mediación. <[http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Normativa\\_y\\_jurisprudencia/Leyes\\_Autonomicas](http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Mediacion/Normativa_y_jurisprudencia/Leyes_Autonomicas)>. (Fecha de consulta: 22 junio de 2012).

Plan Modernización de la Justicia 2009-2012. <<http://www.mjusticia.es/estatico/cs/mjusticia>>. (Fecha de consulta: 22 junio de 2012)

TarifashonorariosmediaciónCEMI-CAB. <<http://www.cemicab.es/p/tarifas.html>> (Fecha de consulta: 13 agosto de 2012).

Acuerdos de AEADE para el fomento del arbitraje.<[http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha\\_noticias.php?noticia=747](http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha_noticias.php?noticia=747)> y <[http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha\\_noticias.php?noticia=341](http://www.aeade.org/corte/arbitraje/ficha_noticias.php?noticia=341)> (Fecha de consulta: 12 julio de 2012).

Red Transfronteriza Europea de Resolución de Conflictos Extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros (FIN-NET) <[www.bde.es/servicio/reclama/es-FINNET-GUIDE.pdf](http://www.bde.es/servicio/reclama/es-FINNET-GUIDE.pdf)>(Fecha de consulta:12 junio de 2012).

International Association of Legal Protection Insurance: Riad Anual Report 2011. <<http://www.riad-online.net>> (Fecha de consulta: 24 de agosto de 2012).

Web <<http://www.acuerdojusto.com>> (Fecha de consulta: 24 agosto de 2012)

Web <<http://www.ejustic.com>> (Fecha de consulta: 24 agosto de 2012)

Web <<http://www.solomediacion20.com>> (Fecha de consulta: 24 agosto de 2012)

Centro de Resolución de Conflictos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona. <<http://www.consolatdemar.org>>

#### **Fuentes Oficiales:**

Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE de 7 de julio de 2012).

Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. (Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de mayo de 2008).

Real Decreto-ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE 6 de marzo de 2012).

Ley 50/80 de 8 de Octubre de Contrato de Seguro. (BOE de 17 de octubre de 1980).

Ley 21/2007, de 11 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, y el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre. (BOE de 12 de julio de 2007).

Anteproyecto de Ley de Contrato de Seguro de 8 de abril de 2011. Ministerio de Justicia.

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. (BOE 5 de noviembre de 2004).

ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. (BOE 24 marzo 2004).

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. (BOE 23 de noviembre de 2002).

Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio. (BOE 29 de noviembre de 2006).

## **Gemma Ortega Vidal**

Nacida en Barcelona en 1972.

Licenciada en Derecho por la Universidad Abad Oliva.

Desde el año 1998 hasta el 2005, ejerce como abogada colaborando en diversos despachos profesionales, en las especialidades de civil y familia.

Durante el curso 2002-2003 realiza el Master en mediación familiar impartido por el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona.

En el año 2006 se incorpora como abogada a DAS Internacional hasta la fecha actual, llevando a cabo asesoramiento jurídico a empresas y particulares, así como realizando estudios de novedades legislativas en el área de derecho del consumidor.



## **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 Casablanca: "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 Banca Seguros. 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.- Victor Lombardero Guarner: "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.- Jaume 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 Crespi 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