

**OBSERVATORIO AGERS**

**¿CÓMO AFECTA LA MEDIACIÓN EN  
LOS CONFLICTOS  
DE RIESGOS Y SEGUROS?**

**Miércoles 27 de febrero de 2013.  
Colegio Notarial de Madrid. C/ Ruiz de Alarcón 3, Madrid.**

**“La mediación de conflictos en riesgos y seguros.  
Especial consideración del seguro responsabilidad  
civil.”**

***D. Gonzalo Iturmendi Morales***

***Abogado.***

***Socio Director BUFETE G. ITURMEDI Y ASOCIADOS***

***Secretario General de AGERS.***

¿ DE QUÉ HABLAMOS ?

De la mediación de conflictos como sistema alternativo de resolución de conflictos en riesgos y seguros en los diferentes órdenes jurisdiccionales.

Especial consideración a los conflictos de R. C.

Normativa comentada: **Ley 5/2012**, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE 7 Julio 2012)

## SUMARIO

### **1.- Bases. Conceptos.**

### **2.- Principales problemas en los conflictos de riesgos y seguros.**

**2.1.- Los pagos del sector asegurador.**

**2.2.- Sistemas de reclamación en caso de conflictos.**

**2.3.- ¿Como son las reclamaciones en materia de seguros?**

**2.4.- Causas de los conflictos.**

### **3.- Solución de conflictos por la mediación. Objetivos y principios informadores de la mediación.**

**3.1.- Principios que afectan a la voluntariedad y libre disposición.**

**3.2.- Principios que afectan a las buenas prácticas de la mediación, respeto mutuo, buena fe, imparcialidad, neutralidad, flexibilidad, inmediatez y presencialidad.**

**3.3.- Secreto profesional y principio de confidencialidad.**

## SUMARIO

### **4.- Procedimiento de mediación de conflictos.**

- 4.1.- Cuestiones procesales y posible declinatoria.**
- 4.2.- Inicio del procedimiento y sesiones informativas.**
- 4.3.- Sesión constitutiva.**
- 4.4.- Desarrollo de las actuaciones de mediación.**
- 4.5.- Terminación del procedimiento.**
- 4.6.- El acuerdo de mediación y su formalización.**

### **5.- Conclusiones.**

## CONCEPTOS

### MEDIACION DE CONFLICTOS DE RIESGOS Y SEGUROS

Procedimiento llevado a cabo por un tercero neutral ajeno al conflicto, en el que dos o más partes en una disputa intentan **voluntariamente** alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio de Riesgos y Seguros **con la ayuda de un mediador.**

## BASES

### MEDIADOR

Todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión que lleve a cabo la mediación.

## BASES

### CENTRO DE MEDIACIÓN

El Centro de Mediación para la Resolución Alternativa de Conflictos de Riesgos y Seguros es la institución que garantiza la promoción e impulso de la resolución de conflictos, mediante un procedimiento (reglamento) y marco jurídico que posibilite la solución alternativa de estos conflictos.

*Art. 5.1. Tienen la consideración de **instituciones de mediación** las entidades públicas o privadas, españolas o extranjeras, y las corporaciones de derecho público que tengan entre sus fines el impulso de la mediación, facilitando el acceso y administración de la misma, incluida la designación de mediadores, debiendo garantizar la transparencia en la referida designación. Si entre sus fines figurase también el arbitraje, adoptarán las medidas para asegurar la separación entre ambas actividades.*

## ANTECEDENTES

- **Convenio de La Haya** de 1 de julio de **1985**.
- **Recomendación de la Comisión, de 30 de marzo de 1998**, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo.
- **Recomendación de la Comisión, de 4 de abril de 2001** relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.
- **Protocolo sobre la posición de Dinamarca**, anejo al Tratado de la Unión Europea y al Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.
- **Reglamento 44/2001/CE del Consejo, de 22 de diciembre**, relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil.
- **Propuesta de Directiva** del Parlamento Europeo y del Consejo sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles 22 octubre 2004
- **Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles**



HOY

- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles

El **plazo** concedido a los Estados miembros para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva 2008/52/CE **finalizó en el año 2011**.

La última disolución de las Cortes Generales **truncó** la tramitación parlamentaria **del Proyecto de Ley de mediación de conflictos civil-mercantil**

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

El **21 de mayo de 2016**, la Comisión presentará al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo un **informe sobre la aplicación de la Directiva**

HOY

**Andalucía**

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

**Aragón**

Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón

**Canarias**

- Ley 15/2003, de 8 de abril, de la mediación familiar
- Decreto 144/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de la Mediación Familiar

**Cantabria**

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

**Castilla y León**

- Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León
- Decreto 61/2011, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León

**Castilla-La Mancha**

Ley 4/2005, de 24-05-2005, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar

HOY

**Cataluña**

- **Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado**
- DECRETO 139/2002, de 14 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña

**Comunidad Valenciana**

- Ley 7/2001, de 26 de noviembre, Reguladora de la Mediación Familiar en el ámbito de la Comunidad Valenciana
- Decreto 41/2007, de 13 de abril, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 7/2001, de 26 de noviembre, de la Generalitat, Reguladora de la Mediación Familiar en el Ámbito de la Comunitat Valenciana

**Comunidad de Madrid**

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

**Extremadura**

Decreto 245/2000, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Arbitraje, Conciliación y Mediación Cooperativos

## HOY

### **Galicia**

- Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la mediación familiar
- Decreto 159/2003, de 31 de enero, por el que se regula la figura del mediador familiar, el Registro de Mediadores Familiares de Galicia y el reconocimiento de la mediación gratuita

### **Illes Balears**

- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears
- Decreto 66/2008, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar

### **País Vasco**

- Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar
- Decreto 99/1986, de 29 de abril, de reordenación y atribución de funciones en materia de mediación, arbitraje y conciliación

### **Principado de Asturias**

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

## INCIDENCIA MEDIACION EN JURISDICCION CIVIL. LEC.

### Ley de Enjuiciamiento Civil Nueva redacción (RDL 5/2012)

#### **Artículo 19 Derecho de disposición de los litigantes. Transacción y suspensión**

1. Los litigantes están facultados para disponer del objeto del juicio y podrán renunciar, desistir del juicio, allanarse, someterse a mediación o a arbitraje y transigir sobre lo que sea objeto del mismo, excepto cuando la ley lo prohíba o establezca limitaciones por razones de interés general o en beneficio de tercero.

#### **Artículo 39 Apreciación de la falta de competencia internacional o de jurisdicción a instancia de parte.**

El demandado podrá denunciar mediante declinatoria la falta de competencia internacional o la falta de jurisdicción por pertenecer el asunto a otro orden jurisdiccional o por haberse sometido a arbitraje o mediación la controversia.

#### **Artículo 63 Contenido de la declinatoria, legitimación para proponerla y tribunal competente para conocer de ella**

1. Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores.

#### **Artículo 65 Tramitación y decisión de la declinatoria.**

1. Al escrito de declinatoria habrán de acompañarse los documentos o principios de prueba en que se funde, con copias en número igual al de los restantes litigantes, que dispondrán de un plazo de cinco días, contados desde la notificación de la declinatoria, para alegar y aportar lo que consideren conveniente para sostener la jurisdicción o la competencia del tribunal, que decidirá la cuestión dentro del quinto día siguiente. Si la declinatoria fuese relativa a la falta de competencia territorial, el actor, al impugnarla, podrá también alegar la falta de competencia territorial del tribunal en favor del cual se pretendiese declinar el conocimiento del asunto.

## INCIDENCIA MEDIACION EN JURISDICCION CIVIL. LEC.

2. Si el tribunal entendiese que carece de jurisdicción por corresponder el conocimiento del asunto a los tribunales de otro Estado, lo declarará así mediante auto, absteniéndose de conocer y sobreseyendo el proceso. Del mismo modo procederá el tribunal si estimase la declinatoria fundada en haberse sometido el asunto a arbitraje o a mediación.

### Artículo 206 Clases de resoluciones

2. Las resoluciones de los Secretarios Judiciales se denominarán diligencias y decretos. Cuando la ley no exprese la clase de resolución que haya de emplearse, se observarán las siguientes reglas: 1.<sup>a</sup> Se dictará diligencia de ordenación cuando la resolución tenga por objeto dar a los autos el curso que la ley establezca. 2.<sup>a</sup> Se dictarán autos cuando se decidan recursos contra providencias o decretos, cuando se resuelva sobre admisión o inadmisión de demanda, reconvención, acumulación de acciones, admisión o inadmisión de la prueba, aprobación judicial de transacciones, acuerdos de mediación y convenios, medidas cautelares y nulidad o validez de las actuaciones. También revestirán la forma de auto las resoluciones que versen sobre presupuestos procesales, anotaciones e inscripciones registrales y cuestiones incidentales, tengan o no señalada en esta ley tramitación especial, siempre que en tales casos la ley exigiera decisión del Tribunal, así como las que pongan fin a las actuaciones de una instancia o recurso antes de que concluya su tramitación ordinaria, salvo que, respecto de éstas últimas, la ley hubiera dispuesto que deban finalizar por decreto.

## INCIDENCIA MEDIACION EN JURISDICCION CIVIL. LEC.

### **Artículo 335 Objeto y finalidad del dictamen de peritos. Juramento o promesa de actuar con objetividad**

1. Cuando sean necesarios conocimientos científicos, artísticos, técnicos o prácticos para valorar hechos o circunstancias relevantes en el asunto o adquirir certeza sobre ellos, las partes podrán aportar al proceso el dictamen de peritos que posean los conocimientos correspondientes o solicitar, en los casos previstos en esta ley, que se emita dictamen por perito designado por el tribunal."Ver jurisprudencia" 2. Al emitir el dictamen, todo perito deberá manifestar, bajo juramento o promesa de decir verdad, que ha actuado y, en su caso, actuará con la mayor objetividad posible, tomando en consideración tanto lo que pueda favorecer como lo que sea susceptible de causar perjuicio a cualquiera de las partes, y que conoce las sanciones penales en las que podría incurrir si incumpliere su deber como perito. 3. Salvo acuerdo en contrario de las partes, no se podrá solicitar dictamen a un perito que hubiera intervenido en una mediación o arbitraje relacionados con el mismo asunto.

### **Artículo 347 Posible actuación de los peritos en el juicio o en la vista**

1. Los peritos tendrán en el juicio o en la vista la intervención solicitada por las partes, que el tribunal admita. El tribunal sólo denegará las solicitudes de intervención que, por su finalidad y contenido, hayan de estimarse impertinentes o inútiles, o cuando existiera un deber de confidencialidad derivado de la intervención del perito en un procedimiento de mediación anterior entre las partes.

### **Artículo 395 Condena en costas en caso de allanamiento.**

1. Si el demandado se allanare a la demanda antes de contestarla, no procederá la imposición de costas salvo que el tribunal, razonándolo debidamente, aprecie mala fe en el demandado. Se entenderá que, en todo caso, existe mala fe, si antes de presentada la demanda se hubiese formulado al demandado requerimiento fehaciente y justificado de pago, o si se hubiera iniciado procedimiento de mediación o dirigido contra él demanda de conciliación.

### INCIDENCIA MEDIACION EN JURISDICCION CIVIL. LEC.

#### **Artículo 414 Finalidad, momento procesal y sujetos intervinientes en la audiencia.**

1. Una vez contestada la demanda y, en su caso, la reconvenición, o transcurridos los plazos correspondientes, 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.

#### **Artículo 415 Intento de conciliación o transacción. Sobreseimiento por desistimiento bilateral Homologación y eficacia del acuerdo.**

1. Comparecidas las partes, el tribunal declarará abierto el acto y comprobará si subsiste el litigio entre ellas. Si manifestasen haber llegado a un acuerdo o se mostrasen dispuestas a concluirlo de inmediato, podrán desistir del proceso o solicitar del tribunal que homologue lo acordado. Las partes de común acuerdo podrán también solicitar la suspensión del proceso de conformidad con lo previsto en el artículo 19.4, para someterse a mediación o arbitraje. En este caso, el tribunal examinará previamente la concurrencia de los requisitos de capacidad jurídica y poder de disposición de las partes o de sus representantes debidamente acreditados, que asistan al acto. 2. El acuerdo homologado judicialmente surtirá los efectos atribuidos por la ley a la transacción judicial y podrá llevarse a efecto por los trámites previstos para la ejecución de sentencias y convenios judicialmente aprobados. Dicho acuerdo podrá impugnarse por las causas y en la forma que se prevén para la transacción judicial."Ver jurisprudencia" 3. Si las partes no hubiesen llegado a un acuerdo o no se mostrasen dispuestas a concluirlo de inmediato, la audiencia continuará según lo previsto en los artículos siguientes. Cuando se hubiera suspendido el proceso para acudir a mediación, terminada la misma, cualquiera de las partes podrá solicitar que se alce la suspensión y se señale fecha para la continuación de la audiencia.



## INCIDENCIA MEDIACION EN JURISDICCION CIVIL. LEC.

### **Artículo 517 Acción ejecutiva. Títulos ejecutivos**

1. La acción ejecutiva deberá fundarse en un título que tenga aparejada ejecución. 2. Sólo tendrán aparejada ejecución los siguientes títulos: 1.º La sentencia de condena firme. 2.º Los laudos o resoluciones arbitrales y los acuerdos de mediación, debiendo estos últimos haber sido elevados a escritura pública de acuerdo con la Ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### **Artículo 518 Caducidad de la acción ejecutiva fundada en sentencia judicial, o resolución arbitral o acuerdo de mediación.**

La acción ejecutiva fundada en sentencia, en resolución del Tribunal o del Secretario judicial que apruebe una transacción judicial o un acuerdo alcanzado en el proceso, en resolución arbitral o en acuerdo de mediación caducará si no se interpone la correspondiente demanda ejecutiva dentro de los **cinco años** siguientes a la firmeza de la sentencia o resolución.

### **Artículo 548 Plazo de espera de la ejecución de resoluciones procesales, arbitrales o acuerdos de mediación.**

No se despachará ejecución de resoluciones procesales, arbitrales o acuerdos de mediación, dentro de los veinte días posteriores a aquel en que la resolución de condena, de aprobación del convenio o de firma del acuerdo haya sido notificada al ejecutado.

## INCIDENCIA MEDIACION EN JURISDICCION CIVIL. LEC.

### **Artículo 550 Documentos que han de acompañar a la demanda ejecutiva**

1. A la demanda ejecutiva se acompañarán: 1.º El título ejecutivo, salvo que la ejecución se funde en sentencia, decreto, acuerdo o transacción que conste en los autos. Cuando el título sea un laudo, se acompañarán, además, el convenio arbitral y los documentos acreditativos de la notificación de aquél a las partes. Cuando el título sea un acuerdo de mediación elevado a escritura pública, se acompañará, además, copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento.

### **Artículo 556 Oposición a la ejecución de resoluciones procesales o arbitrales o los acuerdos de mediación**

1. Si el título ejecutivo fuera una resolución procesal o arbitral de condena o un acuerdo de mediación, el ejecutado, dentro de los diez días siguientes a la notificación del auto en que se despache ejecución, podrá oponerse a ella por escrito alegando el pago o cumplimiento de lo ordenado en la sentencia, laudo o acuerdo, que habrá de justificar documentalmente.

### **Artículo 559 Sustanciación y resolución de la oposición por defectos procesales**

1. El ejecutado podrá también oponerse a la ejecución alegando los defectos siguientes: 1.º Carecer el ejecutado del carácter o representación con que se le demanda. 2.º Falta de capacidad o de representación del ejecutante o no acreditar el carácter o representación con que demanda. 3.º Nulidad radical del despacho de la ejecución por no contener la sentencia o el laudo arbitral pronunciamientos de condena, o porque el laudo o el acuerdo de mediación no cumpla los requisitos legales exigidos para llevar aparejada ejecución, o por infracción, al despacharse ejecución, de lo dispuesto en el artículo 520.

## INCIDENCIA MEDIACION EN JURISDICCION CIVIL. LEC.

### **Artículo 576 Intereses de la mora procesal**

1. Desde que fuere dictada en primera instancia, toda sentencia o resolución que condene al pago de una cantidad de dinero líquida determinará, en favor del acreedor, el devengo de un interés anual igual al del interés legal del dinero incrementado en dos puntos o el que corresponda por pacto de las partes o por disposición especial de la ley. 2. En los casos de revocación parcial, el tribunal resolverá sobre los intereses de demora procesal conforme a su prudente arbitrio, razonándolo al efecto. 3. Lo establecido en los anteriores apartados será de aplicación a todo tipo de resoluciones judiciales de cualquier orden jurisdiccional, los laudos arbitrales y los acuerdos de mediación que impongan el pago de cantidad líquida, salvo las especialidades legalmente previstas para las Haciendas Públicas.

### **Artículo 580 Casos en que no procede el requerimiento de pago**

Cuando el título ejecutivo consista en resoluciones del Secretario judicial, resoluciones judiciales o arbitrales o que aprueben transacciones o convenios alcanzados dentro del proceso, y acuerdos de mediación, que obliguen a entregar cantidades determinadas de dinero, no será necesario requerir de pago al ejecutado para proceder al embargo de sus bienes.

## INCIDENCIA DE LA MEDIACION R.C. EN JURISDICCIONES

En España, existe una creciente atención por parte de los poderes públicos al empleo de la mediación en solución de conflictos que es perfectamente compatible con la solución de conflictos en riesgos y seguros:

- Ley de Enjuiciamiento **Criminal** prevé la institución de la conformidad.
- Ley de Procedimiento **Laboral**, también prevé esa posibilidad de finalización, como primera misión la conciliación entre las partes.
- La Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el **Procedimiento Administrativo Común**, establece en su artículo 88 esta posibilidad de “finalización convencional”.

## AMBITO DE APLICACIÓN 1

El ámbito de aplicación de la [L 5/2012](#) de mediación **se extiende a las mediaciones en asuntos civiles o mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, siempre que no afecten a derechos y obligaciones que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable.**

En defecto de sometimiento expreso o tácito a la L 5/2012, la misma será aplicable cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la mediación se realice en territorio español.

## AMBITO DE NO APLICACIÓN 2

Las modalidades alternativas de solución de conflictos se designan bajo el acrónimo "**ADR**" ("**Alternative Dispute Resolution**"). Fuera del ámbito de aplicación del Libro Verde, los siguientes procedimientos:

- el arbitraje,
- el peritaje,
- los sistemas de procesamiento de demandas, puesto a la disposición de los consumidores por los profesionales cuando no intervienen terceros sino que se encarga de ellos una de las partes del conflicto.
- los "sistemas de negociación automática" sin intervención humana, propuestos por los prestatarios de servicios de la sociedad de la información.

*“Se excluyen del ámbito de aplicación de la L 5/2012 (art.2), la mediación penal, la mediación con las Administraciones Públicas, la mediación laboral y la mediación en materia de consumo”.*

## 2. Problemas detectados.

### Principales problemas en los conflictos de riesgos y seguros.

- 2.1.- Los pagos del sector asegurador.
- 2.2.- Sistemas de reclamación en caso de conflictos.
- 2.3.- ¿Como son las reclamaciones en materia de seguros? Causas de los conflictos.
- 2.4.- ¿Y la Responsabilidad civil?

## 2.1. Foto del sector.

La **buena salud del seguro en España** se debe a que las entidades aseguradoras han llegado a la crisis con los deberes hechos.

Las **primas** totales devengadas por las aseguradoras en España se **incrementaron en el 9,4 % desde** los 55.775 millones de euros del ejercicio **2007 a los 57.398 millones de 2011**. Aumentó el seguro de vida y disminuyeron los ramos de automóviles y seguros de empresas.

Los beneficios del sector han pasado de 5.313,5 millones en 2007 a 4.387 millones en 2011, con un decremento del 21,8 %

**El sector asegurador** es uno de los pocos de la economía española que **no solo no ha destruido empleo, sino que lo ha incrementado**. En 2007 hubo 45.258 empleados y en 2010 (último dato conocido) pasó a 50.212 empleados.

Fuentes: Informe social del Seguro de UNESPA y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.



## 2.1. Foto del sector. Los pagos efectuados en 2011.

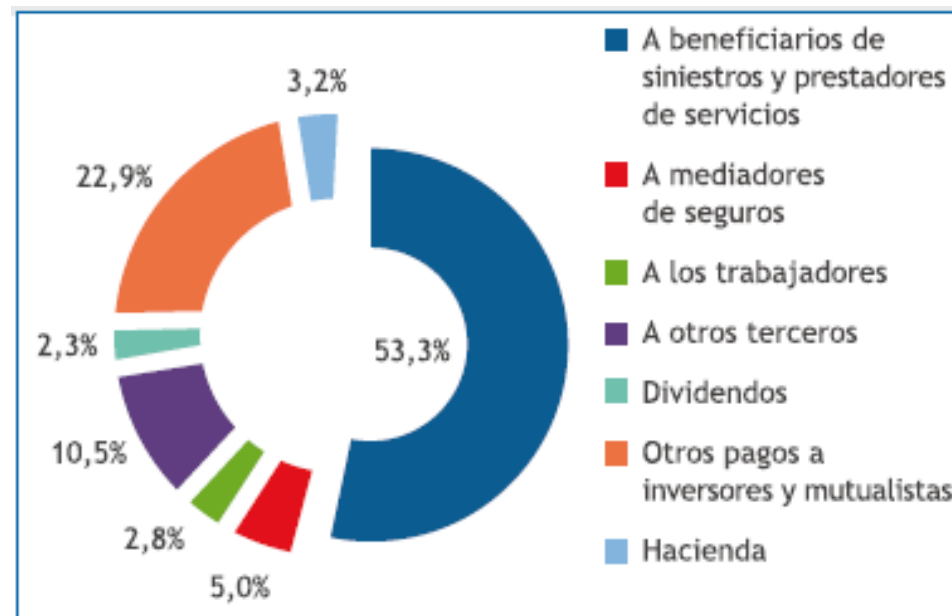
Concepto	Pagos
A beneficiarios de siniestros y prestadores de servicios	48.036.305.907
A mediadores de seguros	4.515.865.155
Pagos no directamente relacionados con siniestros	7.372.057.532
De los cuales: a los trabajadores	2.480.431.640
A proveedores relacionados con la gestión de fondos de pensiones	1.686.528.503
Pagos a terceros por otras actividades	2.906.330.172
Pagos por actividades de inversión	160.195.482.416
De los cuales: transacciones en el mercado inmobiliario	401.308.714
De los cuales: transacciones en el mercado financiero	147.290.591.370
Dividendos a los accionistas	2.065.566.093
Otros pagos a inversores y mutualistas	20.684.797.040
Pagos a Hacienda (I. Sociedades e I. Primas de Seguros)	2.862.618.714
<b>Total estimado</b>	<b>250.325.551.535</b>

Fuente : Informe social del Seguro 2011 UNESPA

### 2.1. Los pagos del sector asegurador.

Los pagos derivados de siniestros (48.036.305.907) suponen más de la mitad de los flujos así considerados, pues la contabilidad aseguradora no distingue si se han producido al beneficiario correspondiente, o por la prestación de servicios.

También es significativa la retribución recibida por los mediadores de seguros, por valor de 4.515 millones de euros (el 5%).



Fuente : Informe social del Seguro 2011 UNESPA

## 2.2.- Sistemas de reclamación en caso de conflictos.

### ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

Cuando los interesados tienen conflictos al no estar conformes con las actuaciones o decisiones que ha realizado su aseguradora, su gestora o su corredor de seguros, pueden reclamar la solución de sus conflictos mediante sistemas regulados que permiten que los asegurados y participes presenten sus quejas y reclamaciones:

- \* Pueden reclamar ante los Servicios o Departamentos de Atención al Cliente y los Defensores del Cliente de la aseguradora , gestora o correduría en cuestión .
- \* Como siguiente paso, pueden acudir al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones .

Acceso a la jurisdicción. En todo caso, siempre pueden acudir a los tribunales de justicia o aun órgano arbitral aceptado por ambas partes . La vía judicial supone un coste material y un esfuerzo personal, al igual que la vía arbitral.

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

#### SEGUROS RECOGIDOS EN LA LCS

- LA LCS NO REGULA TODOS LOS POSIBLES CONTRATOS:
  - SEGURO DE **INCENDIOS** (ART. 45)
  - SEGURO DE **ROBO** (ART. 50)
  - SEGURO DE **TRANSPORTE TERRESTRE** (ART. 54)
  - SEGURO DE **LUCRO CESANTE** (ART. 63)
  - SEGURO DE **CAUCIÓN** (ART. 68)
  - SEGURO DE **CRÉDITO** (ART. 69)
  - SEGURO DE **R.C.** (ART. 73)
  - SEGURO DE **DEFENSA JURÍDICA** (ART. 76)
  - REASEGURO (ART. 77)
  - SEGURO SOBRE LA **VIDA** (ART. 83)
  - SEGURO DE **ACCIDENTES** (ART. 100)
  - SEGURO DE **ENFERMEDAD Y ASISTENCIA SANITARIA** (ART. 105)
  
- ∅ Otros: dependencia, decesos, etc...

## 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

### RECLAMACIONES DE SEGUROS RESUELTAS EN 2011 ATENDIENDO A LA MATERIA OBJETO DE RECLAMACIÓN

RAMO 0.- VIDA	Nº	%
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	244	32,80
Solicitud y proposición	106	14,25
Especiales derechos del tomador en seguro de vida	78	10,48
Impago de la prima	61	8,20
Declaración del riesgo al firmar el contrato	59	7,93
Duración del contrato. Oposición a prórroga contrato	40	5,38
Modificaciones del contrato	33	4,44
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	31	4,17
Seguro de vida. Consentimiento de las partes	23	3,09
Regulación del beneficiario	19	2,55
Intereses de demora	10	1,34
Texto Refundido Ley Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados	8	1,08
Prescripción	3	0,40
Resolución unilateral seguro de vida	3	0,40
Capital y sumas aseguradas	3	0,40
Inexactitud en la declaración de la edad	2	0,27
Normas imperativas, cláusulas limitativas y abusivas	2	0,27
Nulidad contrato por falta objeto asegurado o interés asegurable	2	0,27
Otras materias	17	2,28
<b>TOTAL</b>	<b>744</b>	<b>11,67</b>

## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMO 1.- ACCIDENTES	Nº	%
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	253	77,13
Solicitud y proposición	12	3,66
Valoración del siniestro; remisión al trámite pericial del art. 38 LCS	12	3,66
Declaración del riesgo al firmar el contrato	10	3,05
Seguro de accidentes	7	2,13
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	7	2,13
Duración del contrato. Oposición a prórroga contrato	4	1,22
Impago de la prima	4	1,22
Intereses de demora	3	0,91
Seguros colectivos falta de información entre partes	3	0,91
Modificaciones del contrato	2	0,61
Acción directa frente a la compañía	2	0,61
Otras materias	9	2,74
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>5,14</b>

## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMO 2.- ENFERMEDAD Y ASISTENCIA SANITARIA	Nº	%
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	410	45,81
Modificaciones del contrato	134	14,97
Declaración del riesgo al firmar el contrato	132	14,75
Duración del contrato. Oposición a prórroga contrato	78	8,72
Valoración del siniestro; remisión al trámite pericial del art. 38 LCS	36	4,02
Solicitud y proposición	29	3,24
Impago de la prima	24	2,68
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	21	2,35
Intereses de demora	2	0,22
Prescripción	2	0,22
Contenido mínimo del contrato	2	0,22
Declaración del siniestro	2	0,22
Otras materias	23	2,57
<b>TOTAL</b>	<b>895</b>	<b>14,03</b>

## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMOS 3 Y 10.- VEHÍCULOS TERRESTRES	Nº	%
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	141	20,95
Impago de la prima	91	13,52
Seguro de robo	82	12,18
Duración del contrato. Oposición a prórroga contrato	80	11,89
Valoración del siniestro; remisión al trámite pericial del art. 38 LCS	63	9,36
Acción directa frente a la compañía	43	6,39
Modificaciones del contrato	40	5,94
Solicitud y proposición	27	4,01



## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMOS 3 Y 10.- VEHÍCULOS TERRESTRES	Nº	%
Seguro obligatorio del automóvil	22	3,27
Normas imperativas, cláusulas limitativas y abusivas	18	2,67
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	17	2,53
Declaración del siniestro	8	1,19
Declaración del riesgo al firmar el contrato	7	1,04
Derecho libre elección de abogado y procurador	6	0,89
Contenido mínimo del contrato	6	0,89
Transmisión objeto asegurado	6	0,89
Agravación y disminución del riesgo	4	0,59
Defensa del responsable	3	0,45
Otras materias	9	1,34
<b>TOTAL</b>	<b>673</b>	<b>10,55</b>

## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMOS 8 Y 9.- INCENDIO Y ELEMENTOS NATURALES/ OTROS DAÑOS A LOS BIENES	Nº	%
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	1.402	69,86
Seguro de robo	212	10,56
Valoración del siniestro; remisión al trámite pericial del art. 38 LCS	112	5,58
Duración del contrato. Oposición a prórroga contrato	52	2,59
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	51	2,54
Infraseguro y sobraseguro	43	2,14
Modificaciones del contrato	27	1,35
Solicitud y proposición	26	1,30
Impago de la prima	24	1,20
Declaración del riesgo al firmar el contrato	11	0,55
Agravación y disminución del riesgo	7	0,35
Intereses de demora	5	0,25
Declaración del siniestro	5	0,25
Coaseguro	5	0,25
Derecho libre elección de abogado y procurador	3	0,15
Contenido mínimo del contrato	3	0,15
Otros	3	0,15
Riesgos extraordinarios y grandes riesgos	2	0,10
Tomador	2	0,10
Texto refundido Ley Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados	2	0,10
Otras materias	10	0,50
<b>TOTAL</b>	<b>2.007</b>	<b>31,47</b>

## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMO 13.- RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL	Nº	%
Acción directa frente a la compañía	111	35,92
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	106	34,30

RAMO 13.- RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL	Nº	%
Defensa del responsable	55	17,80
Seguro de responsabilidad civil	17	5,50
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	6	1,94
Modificaciones del contrato	2	0,65
Solicitud y proposición	2	0,65
Impago de la prima	2	0,65
Valoración del siniestro; remisión al trámite pericial del art. 38 LCS	2	0,65
Derechos de terceros en la indemnización	2	0,65
Otras materias	4	1,29
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>4,85</b>

## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMO 16.- PÉRDIDAS PECUNIARIAS DIVERSAS	Nº	%
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	529	87,15
Solicitud y proposición	25	4,12
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	19	3,13
Impago de la prima	10	1,65
Declaración del riesgo al firmar el contrato	7	1,15
Prescripción	5	0,82
Modificaciones del contrato	5	0,82
Duración del contrato. Oposición a prórroga contrato	4	0,66
Otras materias	3	0,49
<b>TOTAL</b>	<b>607</b>	<b>9,52</b>

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMO 17.- DEFENSA JURÍDICA	Nº	%
Derecho libre elección de abogado y procurador	403	96,88
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	9	2,16
Otras materias	4	0,96
<b>TOTAL</b>	<b>416</b>	<b>6,52</b>

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMO 18 .- ASISTENCIA	Nº	%
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	172	92,47
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	3	1,61
Seguro de robo	3	1,61
Intereses de demora	2	1,08
Solicitud y proposición	2	1,08
Otras materias	4	2,15
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>2,92</b>

## LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN RIESGOS Y SEGUROS. 2. Problemas.

Fuente : INFORME DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES 2011

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

RAMO 19.- DECESOS	Nº	%
Modificaciones del contrato	58	27,36
Divergencia en la aplicación e interpretación de la póliza contratada	50	23,58
Capital y sumas aseguradas	33	15,57
Impago de la prima	19	8,96
Declaración del riesgo al firmar el contrato	7	3,30
Impago de la indemnización; pago del importe mínimo	4	1,89
Coaseguro	4	1,89
Duración del contrato. Oposición a prórroga contrato	3	1,42
Solicitud y proposición	3	1,42
Otras materias	31	14,62
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>3,32</b>

### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

TODOS LOS RAMOS		
TOTAL RECLAMACIONES DE SEGUROS RESUELTAS EN 2011	6.377	100,00



### 2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

#### RECLAMACIONES DE MEDIACIÓN RESUELTAS EN 2011 CLASIFICADAS POR ASUNTOS

ASUNTO	NÚMERO	% S/TOTAL
La asistencia en caso de siniestro fue inexistente o deficiente	50	70,42
La información recibida sobre el condicionado fue incorrecta, confusa o incompleta	9	12,68
Otros motivos	12	16,90
<b>TOTAL 2011</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>

## 2.4.- ¿Y la Responsabilidad civil?

Las necesidades de la mediación están en función de los conflictos de las distintas modalidades de responsabilidad civil.

**EXPLOTACIÓN  
PATRONAL  
PRODUCTOS  
PROFESIONAL  
MEDIO AMBIENTE  
ADMINISTRADORES SOCIEDADES  
INTIMIDAD, HONOR, PROPIA IMAGEN  
RESPONSABILIDADES PROFESIONALES  
CONSTRUCCIÓN  
INFORMÁTICA  
AUTOS  
TRANSPORTES  
ETC...**

## 2.4.- ¿Y la Responsabilidad civil?

¡ ESQUEMA EN MANOS DEL ACREEDOR !

### PARTES

1º.- El reclamante que insta el procedimiento.

Art.76  
LCS

2º.- El reclamado frente a quien se formula la reclamación.

3º.- La entidad aseguradora que cubre o total o parcialmente el riesgo de responsabilidad civil como consecuencia del contrato de seguro de responsabilidad civil.

4º.- Otros posibles corresponsables y sus aseguradoras.

## I. OBJETIVOS

Los objetivos **PARTICULARES** se establecen por las partes, sus abogados, por una organización o por el mediador, en función de las necesidades. V.Gr.: Si el objetivo es **ahorrar tiempo, dinero y evitar daño a la reputación**, la mediación debe ser rápida, económica y confidencial.

### **OBJETIVOS COMUNES**

+ **Ejercicio de la autonomía de la voluntad** es decisiva en la mediación, así como la necesidad de hacer la **mediación con calidad**.

+ Garantizar **que la mediación se lleve a cabo de forma eficaz, imparcial y competente** en relación con las partes. Exigencia de calidad que es compatible con los objetivos de

- \* **flexibilidad** y
- \* **variedad procedimental**

## II. PRINCIPIOS INFORMADORES

**Voluntariedad y libre disposición**

**Imparcialidad**

**Neutralidad**

**Confidencialidad**

**Buena fe**

**Flexibilidad**

**Debate creativo**

**Inmediatez y presencialidad**

## 4. PROCEDIMIENTO DE MEDIACION Reglamento especial

1. Requisitos previos.
2. Inicio del procedimiento.
3. Información y sesiones informativas.
4. Prescripción y caducidad.
5. Lugar y lengua de la mediación.
6. Acta inicial.
7. Duración del procedimiento.
8. Desarrollo de las actuaciones de mediación.
9. Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos.
10. Actas.
11. Terminación del procedimiento.
12. El acuerdo de mediación.

### 5 CONCLUSIONES

El procedimiento de mediación de conflictos de Riesgos y Seguros:

1º. Previsiblemente **conurrencia** de 2 sistemas alternativos a la Jurisdicción:

- a) Atención al Cliente, Defensor del Cliente y DGS (para riesgos sencillos-masa).
- b) Mediación (para R.C., grandes riesgos, riesgos complejos...).

2º. Es una **solución rápida, económica, confidencial y eficaz** para atender la solución de miles de asuntos que esperan pacientemente su tramitación en los distintos órdenes jurisdiccionales.

3º. Es una nueva forma pro activa de afrontar estos conflictos, mediante sistemas que promuevan el acuerdo amistoso fomentado por el uso de la mediación, **con beneficios para todos** los agentes implicados, reclamantes, aseguradores y asegurados.

4º. Hay **argumentos** para defender la eficiencia del procedimiento de mediación de conflictos de Riesgos y Seguros, propio del sector asegurador.

5º. Las **aseguradoras** deberán **adaptar** los **seguros de defensa jurídica**.

6º. La **reforma de la L. C. S. 50/1980** debe contemplar esta vía de solución.

**OBSERVATORIO AGERS**

**¿CÓMO AFECTA LA MEDIACIÓN EN  
LOS CONFLICTOS  
DE RIESGOS Y SEGUROS?**

**Miércoles 27 de febrero de 2013.  
Colegio Notarial de Madrid. C/ Ruiz de Alarcón 3, Madrid.**

**“La mediación de conflictos en riesgos y seguros. Especial consideración del seguro responsabilidad civil.”**

**MUCHAS GRACIAS**

***Gonzalo Iturmendi Morales***  
[gonzaloiturmendi@icam.es](mailto:gonzaloiturmendi@icam.es)