

“¿Cómo encaja la mediación de conflictos en seguros?”

D. Gonzalo Iturmendi Morales

Profesor del Profesor del Instituto de Ciencias del Seguro de FUNDACIÓN MAPFRE.
Abogado. Socio Director BUFETE G. ITURMENDI Y ASOCIADOS.
Secretario General de AGERS.

WEBINAR

24 de octubre de 2.013.

¿Cómo encaja la mediación de conflictos en seguros?

¿ H A B L A M O S ?

La mediación de conflictos en seguros es un método estructurado de solución de controversias, en el que dos o más partes vinculadas por el contrato de seguro intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo pacífico y satisfactorio con la intervención de un mediador.

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

SUMARIO

1.- Bases.

1.1.- Conceptos.

1.2.- Incidencia de la mediación.

1.3.- ¿Se puede aplicar la mediación a seguros?

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

2.1.- Foto del sector.

Datos económicos.

Quejas y reclamaciones.

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?

SUMARIO

3.- Solución de conflictos por la mediación. Objetivos, principios informadores de la mediación y procedimiento.

3.1.- Objetivos.

3.2.- 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.

3.3.- Procedimiento de mediación en seguros.

3.3.1.- Cuestiones procesales y posible declinatoria.

3.3.2.- Inicio del procedimiento y sesiones informativas.

3.3.3.- Sesión constitutiva.

3.3.4.- Desarrollo de las actuaciones de mediación.

3.3.5.- Terminación del procedimiento.

3.3.6.- El acuerdo de mediación y su formalización.

4.- Ventajas.

5.- Conclusiones.

1. BASES



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.**

1.1. CONCEPTOS

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.



1.1. CONCEPTOS



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.*

1.2. INCIDENCIA DE LA MEDIACION EN JURISDICCIONES

En España, la mediación en solución de conflictos compatible con la solución de conflictos en riesgos y seguros:

- **Civil.**
- 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”.



<http://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/10/guia-para-la-prc3a1ctica-de-la-mediatic3b3n-intrajudicial.pdf>

1.3. ¿Se puede aplicar la mediación a seguros? **SI**

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.**

Carácter mercantil del:



- * Contrato de seguro
- * Contrato de mediación de seguros privados



1.3. ¿Se puede aplicar la mediación a seguros? **NO**

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.

2. PROBLEMAS DETECTADOS.



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

2.1.- Foto del sector.

Datos económicos.

Quejas y reclamaciones.

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. * Datos económicos.

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 recaudadas por las aseguradoras en España en 2012 ascendieron a **57.398 millones de euros**, lo que supone un decrecimiento del 5,3% respecto al año anterior.

Las primas representa el **5,47% del PIB**.

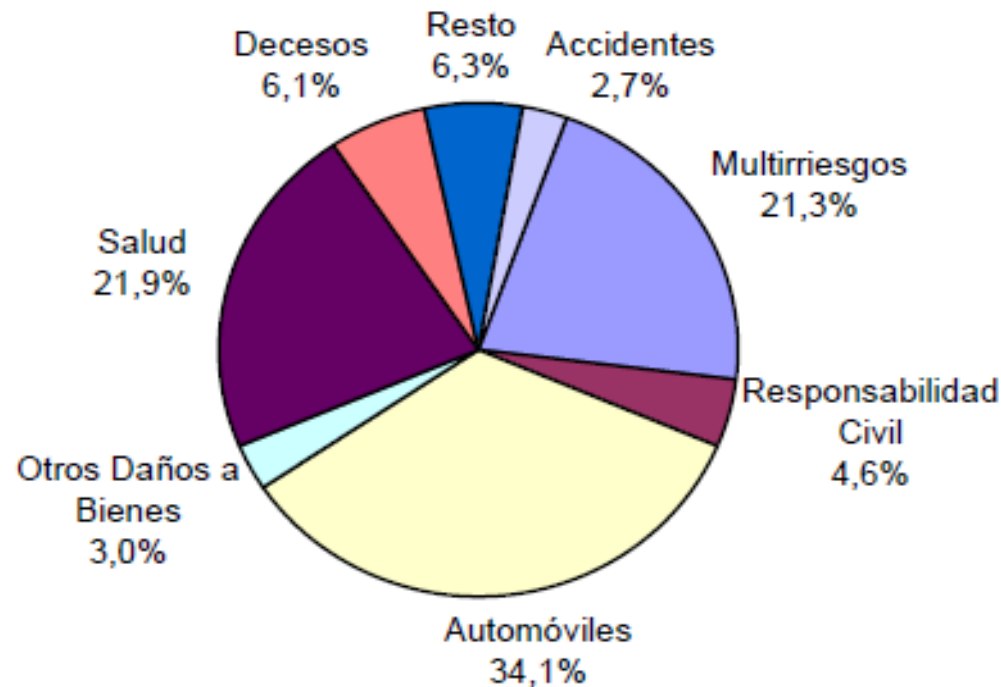
Durante 2012 se gastó el 5% menos dinero en seguros de media.

Se redujo el **9%** la compra **de seguros de vida** (26.282 millones de euros).

Y **menos del 1,8%** en **seguros no-vida** (31.116 millones de euros).

2.1. Foto del sector. * Datos económicos.

DISTRIBUCIÓN DE LOS RAMOS NO VIDA. AÑO 2012



2.1. Foto del sector. * Quejas y Reclamaciones.

Elevada exposición al riesgo de conflicto.

El sector asegurador genera cientos de miles de contratos al año con sus correspondientes siniestros pendientes de **indemnización** y **prestación de servicios**.



Los conflictos se concretan a través de quejas y reclamaciones.



2.1. Foto del sector. * Quejas y Reclamaciones.

De las 12 causas de queja que individualiza ICEA en su estudio sobre las reclamaciones,

5 son por contingencias del siniestro:

- rechazo o o rehúse del siniestro
- disconformidad con la indemnización
- retrasos en la tramitación
- disconformidad con la reparación
- retraso en la reparación.



Y, sólo entre ellas, suponen el 57,6% de las reclamaciones.

ENCUESTA FERMA ERM: Máxima preocupación en:

- * **Compliance** de las aseguradoras.
- * Problemas en la **emisión de pólizas.**



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.

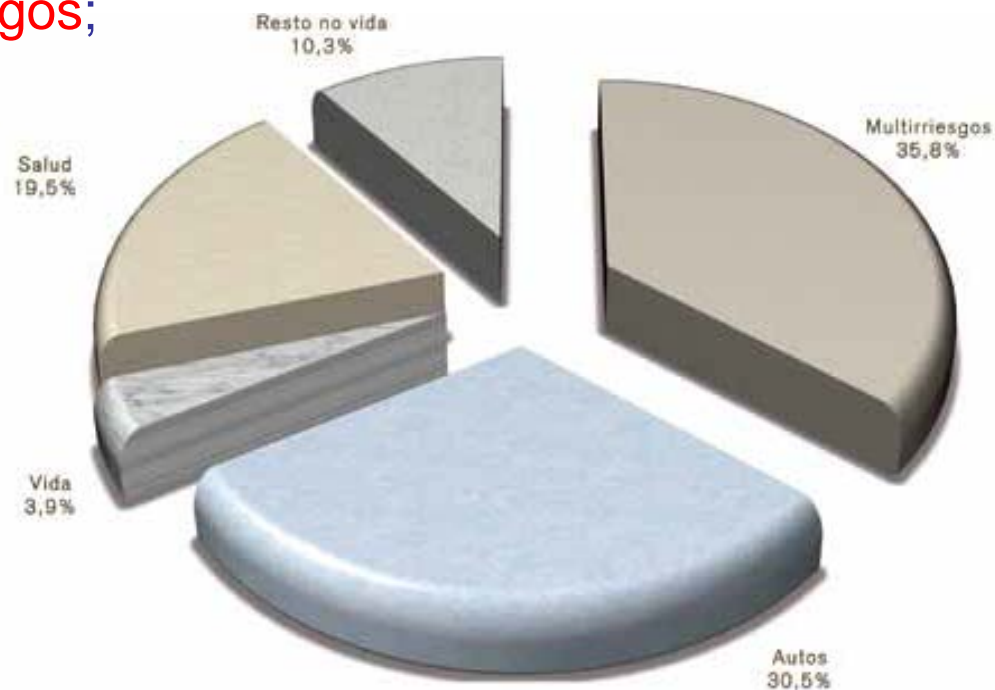
2.3. ¿Cómo son las reclamaciones en materia de seguros?

ICEA nº reclamaciones en 2011:

- 25.738 en seguros multirriesgos;
- 21.898 en autos;
- 14.006 en salud;
- 7.394 en otros ramos no vida;
- * 2.772 en el caso del ramo de vida.

CONCLUSION:

El siniestro es el principal generador potencial de una queja o reclamación por parte del cliente.



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

Según los datos de ICEA,

SE TRAMITAN -

* LAS QUEJAS

como media, en 13,9 días;

* LAS RECLAMACIONES

en 21,8 días.

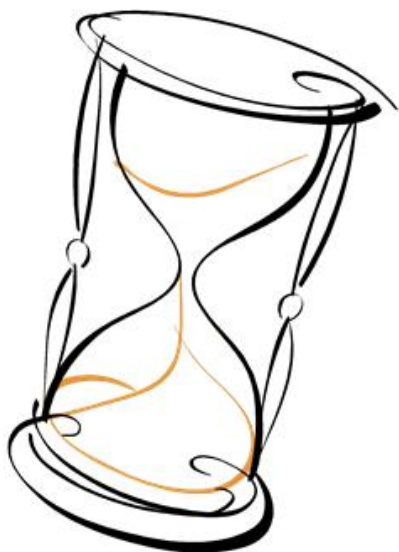
SE RESUELVEN -

* LAS QUEJAS

El 60% de las quejas se resuelven en los primeros diez días, y el 87% pasado un mes.

* LAS RECLAMACIONES

Las atendidas en los primeros diez días son el 34%, y pasado un mes el 81,7%.



¿Cómo encaja la mediación de conflictos en seguros?

Fuente : Informe de ICEA recogido en el Informe social del Seguro 2012 UNESPA

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

Las entidades **estiman el 32% de las reclamaciones** que les llegan,

Se allanan en el 5,6%,

y

rechazan el 50%.



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

Tasa de reclamaciones en la DGSFP por cada 100.000 siniestros.

	2007	2008	2009	2010	2011
Multirriesgo	15,9	20,3	21,6	24,0	24,4
Enfermedad	0,8	1,7	3,0	3,3	2,4
Vehículos	3,6	4,5	5,2	5,3	5,8
Defensa jurídica	153,5	100,9	139,0	277,2	121,1
Pérdidas pecuniarias	67,8	84,3	376,0	263,6	229,3
Accidentes	78,2	86,9	143,6	151,6	143,2
RC	133,8	150,3	198,0	254,0	257,7
Decesos	55,7	69,0	89,	9 93,	6 76,7
Asistencia	8,0	14,0	16,3	15,4	10,3

El seguro de **R. C.** tiene una mayor incidencia (unas 258 reclamaciones por cada 100.000 siniestros producidos), seguido del seguro de **pérdidas pecuniarias** (229 reclamaciones); siendo el seguro de **salud** el que muestra menor ratio, con sólo 2,4 reclamaciones por cada 100.000 siniestros.

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 Y CIBER
AUTOS
TRANSPORTES
ETC...**

2.4. ¿Y la Responsabilidad civil?

¡ ESQUEMA EN MANOS DEL ACREEDOR !

PARTES

1º.- El reclamante que insta el procedimiento.

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.

Art.76

LCS

3. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

3.- Solución de conflictos por la mediación. Objetivos, principios informadores de la mediación y procedimiento.

3.1.- Objetivos.

3.2.- 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.

3.3.- Procedimiento de mediación en seguros.

3.3.1.- Cuestiones procesales y posible declinatoria.

3.3.2.- Inicio del procedimiento y sesiones informativas.

3.3.3.- Sesión constitutiva.

3.3.4.- Desarrollo de las actuaciones de mediación.

3.3.5.- Terminación del procedimiento.

3.3.6.- El acuerdo de mediación y su formalización.

3.1. Objetivos.

Los objetivos **PARTICULARES** se establecen en cada caso 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**

3.2. Principios informadores.

Voluntariedad y libre disposición

Imparcialidad

Neutralidad

Confidencialidad

Buena fe

Flexibilidad

Debate creativo

Inmediatez y presencialidad

Principios informadores.

Voluntariedad y libre disposición

1. **La mediación es voluntaria**, sin perjuicio de la obligatoriedad de su inicio cuando lo prevea la legislación procesal.

Las partes son libres para optar por este procedimiento y acceder a él o desistir del mismo en cualquier momento, sin que pueda derivarse sanción alguna por esta circunstancia.

2. **Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento** de mediación ni a concluir un acuerdo.
3. La voluntariedad **alcanza también a la persona mediadora**, quien puede declinar su designación, negarse a comenzar el procedimiento de mediación, suspenderlo o darlo por finalizado una vez comenzado si apreciara que no se dan las circunstancias adecuadas para su desarrollo.

Principios informadores.

Imparcialidad

1. En el procedimiento de mediación, **se garantizará la intervención de las partes con plena igualdad de oportunidades**, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.
2. El **mediador no podrá tener interés** en el beneficio de una persona o parte sobre otra, absteniéndose de realizar o promover actuaciones que comprometan su necesaria imparcialidad.

Principios informadores.

Neutralidad

El poder de decisión recae en las partes.

El mediador deberá abstenerse de proponer acuerdos, siendo su obligación respetar los puntos de vista de las partes y preservar su igualdad en la negociación.

Su labor consistirá en conseguir que las partes alcancen por sí mismas soluciones al asunto sometido a mediación.

Principios informadores.

Confidencialidad

- 1. El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es confidencial.** La obligación de confidencialidad se extiende al mediador y a las partes intervinientes de modo que no podrán revelar la información que hubieran podido obtener derivada del procedimiento.
- 2. Los mediadores y las personas que participen en el procedimiento de mediación NO** estarán obligados a declarar o aportar documentación en un procedimiento judicial o en un arbitraje sobre la información derivada de un procedimiento de mediación, **excepto:**
 - a) Cuando las partes de manera expresa y por escrito dispensen de esta obligación.**
 - b) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea ordenada por La jurisdicción penal.**

Principios informadores.

Buena fe

1. Las **partes** en la mediación **actuarán conforme a las exigencias de la buena fe**. Las partes tendrán que mantener su compromiso de respeto a las actuaciones promovidas por el mediador, manteniendo una posición de colaboración y apoyo permanente a sus funciones.
2. La acreditación de la ausencia de buena fe de las partes producirá los efectos que le son propios en el ámbito de la libertad de los pactos.
3. La mediación no puede ser utilizada para contravenir la legislación o evitar fraudulentamente su aplicación

Principios informadores.

Flexibilidad

El **procedimiento** de mediación es **flexible**, lo que permite adaptarlo a la situación concreta tratada, aunque siempre debe mantener las normas mínimas previstas en el Reglamento para asegurar su calidad, garantías y eficacia.

Principios informadores.

Debate creativo no contradictorio

A lo largo del procedimiento de mediación, las partes deben poder expresar libremente sus puntos de vista sobre la situación conflictiva.

El mediador debe potenciar un trato equitativo entre las partes, garantizando una intervención equilibrada entre ellas en el transcurso de la mediación.

Superación del concepto jurídico indeterminado contradictorio

Principios informadores.

Inmediatez y presencialidad

1. Las partes deberán asistir personalmente cuando el conflicto afecte a derechos personalísimos, de «ius cogens» o deba ser fiscalizado por el Ministerio Fiscal, sin perjuicio de la representación necesaria de menores e incapaces.
2. Fuera de estos casos, las partes podrán acudir representadas mediante escrito acreditativo de la representación dirigido a la persona mediadora.
3. El mediador podrá proponer la presencia de otras personas en calidad de consultoras, que deberán ser aceptadas por las partes.
4. En caso de personas con dificultades de expresión o comprensión, podrán acudir los intérpretes adecuados para que las sesiones de mediación sean inteligibles.

3.3. Procedimiento de mediación en seguros.

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.

Procedimiento de mediación en seguros.

Requisitos previos: Puede iniciarse en cualquier momento, dentro o fuera de un procedimiento judicial.

- Si hay pacto de sometimiento a la mediación, se deberá intentar antes de acudir a la jurisdicción o a otra solución extrajudicial.
- La declinatoria como remedio frente al incumplimiento de los pactos de sometimiento a mediación o frente a la presentación de una demanda estando en curso el proceso de mediación.
- Mientras dure la mediación las partes no podrán interponer entre sí ninguna acción judicial o extrajudicial relacionada con su objeto. Art. 415 aps. 1 y 3 LEC
 - Pueden solicitar la suspensión del procedimiento judicial de conformidad con lo dispuesto en la legislación procesal.
 - Debe acordarse la suspensión del proceso judicial, aun con la oposición de una de las partes, dado que se prohíbe el inicio de acciones judiciales o extrajudiciales durante la sustanciación de la mediación, y se impide a los Tribunales el conocimiento de las controversias sometidas a mediación durante el tiempo en que se desarrolle ésta.

Procedimiento de mediación en seguros.

Inicio y fases: La estructura de las actuaciones deberá configurarse en varias fases que posibiliten la sustanciación del procedimiento.

Primera **fase constitutiva (1ª)** de la relación mediadora o de apertura propiamente dicha, para continuar con la **presentación de las posiciones de las partes (2ª)**, proseguir con la información sobre los elementos fundamentales de la controversia **(3ª)**, seguidamente abordar la negociación en si de cara al establecimiento de acuerdos **(4ª)** y finalmente terminar con la fase de cierre del procedimiento, acuerdo y redacción del acta correspondiente **(5ª)**.

Las sesiones se realizaran en el **lugar convenido** en el acta constitutiva, que pueden ser las instalaciones que destinen al efecto de la organización que tutele el procedimiento de mediación o, en su defecto, el mediador.

La **lengua o idioma** de las actuaciones será acordado por las partes, pudiendo ser cualquiera de las lenguas oficiales de España.

Procedimiento de mediación en seguros.

Prescripción y caducidad: El comienzo de la mediación suspenderá únicamente la prescripción o la caducidad de las acciones del reclamante frente al causante del daño y la entidad aseguradora por aplicación del artículo 76 de la Ley 50/1980 de Contrato del Seguro.

- * **Se considerará iniciada** la mediación con la presentación de la solicitud por una de las partes o desde su depósito, en su caso, ante la institución de mediación.
- * La suspensión **se prolongará** durante el tiempo que medie hasta la fecha de la firma del acuerdo de mediación o, en su defecto, del acta final o se produzca la terminación de la mediación por alguna de las causas previstas en este RDL 5/2012.
- * **Si no se firmara el acta de la sesión constitutiva en el plazo de quince días naturales a contar desde el día en que se entiende comenzada la mediación,** se reanudará el cómputo de los plazos.

Procedimiento de mediación en seguros.

Desarrollo de las actuaciones:

1. El **mediador convocará** a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, **dirigirá las sesiones y facilitará la exposición** de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.
2. Las **comunicaciones** entre el mediador y las personas en conflicto **podrán ser o no simultáneas**.
3. El **mediador comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas**, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo tratado. El mediador no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de ésta.

Procedimiento de mediación en seguros.

Desarrollo de las actuaciones: Medios electrónicos.

1. Las partes podrán acordar que **todas o alguna de las actuaciones de mediación se lleve a cabo por medios electrónicos**, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en este real decreto-ley.
2. La mediación que consista en **una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros se desarrollará por medios electrónicos**, salvo que el empleo de estos no sea posible para alguna de las partes.

Procedimiento de mediación en seguros.

Duración:

No hay un plazo determinado máximo.

- «Será **lo más breve posible** y sus actuaciones se concentrarán en el mínimo número de sesiones».
- El acta de la sesión constitutiva **puede establecer la duración máxima** prevista para el desarrollo del procedimiento, aunque permitiéndose una modificación posterior.

Procedimiento de mediación en seguros.

Terminación del procedimiento: Artículo 22, 1

1. El procedimiento de mediación **puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo**, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándoselo al mediador, bien porque haya **transcurrido el plazo** máximo acordado por las partes para la duración del procedimiento, así como **cuando el mediador aprecie de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concorra otra causa que determine su conclusión.**

Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubiere aportado. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá **conservar y custodiar el mediador** o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de seis meses.

Procedimiento de mediación en seguros.

Terminación del procedimiento: Artículo 22, 2 y 3

2. La **renuncia del mediador** a continuar el procedimiento o el rechazo de las partes a su mediador **sólo producirá la terminación del procedimiento cuando no se llegue a nombrar un nuevo mediador.**
3. El acta final 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.

El acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas.

Contenido:

- * Declaración concurrencia elementos responsabilidad
- * Reparación del daño:
 - + Mediante indemnización
 - + In natura, otras formas . . .

Procedimiento de mediación en seguros.

Ejecución del Acuerdo de Mediación:

Artículo 25 Formalización del título ejecutivo

1. Las partes **podrán elevar a escritura pública** el acuerdo alcanzado tras un procedimiento de mediación. El acuerdo de mediación **se presentará ante un notario** acompañado de copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento.
2. Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo de mediación el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en este real decreto-ley y que su contenido no es contrario a Derecho.
3. **Cuando el acuerdo de mediación haya de ejecutarse en otro Estado**, además de la elevación a escritura pública, será necesario el cumplimiento los requisitos que, en su caso, puedan exigir los Convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la Unión Europea.
4. **Cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial**, las partes **podrán solicitar del tribunal su homologación** de acuerdo con lo dispuesto en la LEC.

Procedimiento de mediación en seguros.

Ejecución del Acuerdo de Mediación:

- * Tribunal competente para la ejecución de los acuerdos de mediación (Artículo 26)
- * Ejecución de los acuerdos de mediación transfronterizos (Artículo 27)
- * Denegación de ejecución de los acuerdos de mediación (Artículo 28):

“No podrán ejecutarse los acuerdos cuyo contenido sea contrario a Derecho”

Procedimiento de mediación en seguros.

Acuerdos adoptados en R.C., efectos y ejecución otras jurisdicciones

Cuando el acuerdo se hubiere alcanzado en una mediación desarrollada después de iniciar un proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación mediante auto.

1. Los acuerdos adoptados durante la mediación en los **ámbitos civil, penal, social y contencioso administrativo** podrán, en su caso, ser homologados judicialmente como transaccionales, teniendo los demás efectos que las leyes establezcan, pudiendo igualmente ser elevados, en su caso, a escritura pública.
2. Los acuerdos alcanzados en un **procedimiento administrativo** se insertarán en el mismo con carácter previo a la resolución que les ponga fin.
3. Los acuerdos alcanzados en el ámbito penal deberán ser trasladados al procedimiento penal en cuyo seno se adopten para surtir efectos, en caso de existir procedimiento en curso, en aquellos aspectos en que exista capacidad dispositiva de las partes afectadas

4. VENTAJAS

MEDIACION

Control proceso y resultado por las partes
Colaboración
Ganar-ganar
Protagonismo de las partes en la solución
Más compromiso con el resultado
Probabilidad alta de cumplimiento
No ruptura del diálogo entre las partes
Soluciones creativas
Solución universal para todas las partes
Rapidez
Coste económico menor
Facilita y conserva la relación
Genera empatía
Reputación conservada: confidencialidad
Previene de conflictos futuros

TRIBUNALES

Control del proceso-resultado por el Juez
Contradicción
Ganar-perder
Decisión es del Juez
Dificultades ejecución del resultado
Mas dificultad para cumplimiento
Ruptura del diálogo entre las partes
Soluciones limitadas (Princ.congruencia)
Proliferación acciones de regreso
Larga duración
Coste económico mayor.
Crea distancia, costes emocionales
Genera hostilidad
Reputación dañada
Reitera conflictos

5. CONCLUSIONES



- 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. Hay **beneficios para todos** los agentes implicados en un conflicto de seguros.
- 3º. Concurriendo en el conflicto un seguro de R. C. es previsible que se generalice **la derivación judicial a la mediación de conflictos** por el ejercicio de la acción directa del ar. 76 de la LCS.
- 4º. Las **aseguradoras** deberán **adaptar** los **seguros de defensa jurídica**.
- 5º. La **reforma de la L. C. S. 50/1980** debe contemplar esta vía de solución y su financiación.
- 6º. En breve se introducirán cláusulas de sometimiento a la mediación en los contratos de seguro.

“¿Cómo encaja la mediación de conflictos en seguros?”



MUCHAS GRACIAS

Gonzalo Iturmendi Morales

gonzaloiturmendi@icam.es