

**LOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA LEY 20/2015, DE
14 DE JULIO, DE ORDENACIÓN, SUPERVISIÓN Y SOLVENCIA DE LAS
ENTIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS (ART. 97 LOSSEAR)¹**

Jesús Almarcha Jaime
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha
Departamento de Gestión del Conocimiento de Gómez-Acebo & Pombo

Fecha de publicación: 16 de septiembre de 2015

La Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR) incluye en su artículo 97 los distintos mecanismos de solución de conflictos que pudieran surgir entre tomadores de seguro, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes con las entidades aseguradoras. Principalmente incluye el texto del artículo 61 LOSSP, aunque con algunas modificaciones e inclusiones que se destacarán a continuación. Especial atención debe prestarse al Anteproyecto de Ley de Resolución Alternativa de Conflictos que actualmente se encuentra en tramitación y que vendrá a reformar tanto la vía arbitral de consumo como la mediación², por lo que es bastante probable que la actual redacción sufra algún tipo de modificación. Mientras tanto, los mecanismos que se incluyen en esta ley son:

- **Vía judicial** (art. 97.1 LOSSEAR).
- **Vía arbitral:** cabe destacar en este punto que la sumisión a esta vía puede originar ciertas controversias desde el punto de vista contractual. El problema

¹ Trabajo realizado en el marco del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) otorgado al Grupo de investigación y centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera de la UCLM, Ref.: DER2014-5606-P.

² Para más información, *vid.* BARRAL VIÑALS, I.: *Si no queda satisfecho... ¡reclame!: el futuro de la resolución de conflictos de consumo*. Centro de Estudios de Consumo (CESCO), mayo de 2015. <http://www.uclm.es/Actividades/repositorio/pdf/doc_5909_8054.pdf> [Consulta: 6 de agosto de 2015].

estriba en el modo en el que la cláusula de sumisión arbitral se incluye en la póliza. No existirá problema cuando ambas partes acuerden la inclusión de mutuo acuerdo, pero teniendo en cuenta que el contrato de seguro suele ser un contrato de adhesión en el que una de las partes se superpone a la otra, es bastante probable que la cláusula resulte ser calificada de abusiva (cuando se trate de una relación con un consumidor, en aplicación del art. 90.1 TRLGDCU) o limitativa (en el resto de casos, salvo seguros de grandes riesgos en los que se aplicará el principio *pacta sunt servanda*), por cuanto será incluida en el documento por la aseguradora sin negociación alguna.

Son bien conocidos los beneficios del arbitraje frente al procedimiento judicial: (1) mayor rapidez en la resolución del conflicto que, además, es ejecutable, (2) una mayor especialización de los árbitros frente a los jueces, puesto que las partes pueden elegir las personas que consideren más aptas y preparadas, (3) una mayor confidencialidad de los laudos arbitrales, que no tienen la misma publicidad y, por tanto, respeta la privacidad de las partes, y (4) el ámbito amistoso que engloba al litigio donde, a diferencia de la vía judicial, las partes son más propensas a llegar a un acuerdo extrajudicial.

Ahora bien, como bien señala BATALLER³, en el sector del contrato de seguro este sistema no es tan ventajoso, sobre todo desde el punto de vista del consumidor. En primer lugar, haciendo alusión a esa desigualdad en la posición de las partes, el consumidor generalmente se enfrentará solo a la compañía, la cual sí vendrá representada por un buen equipo de profesionales. Asimismo, la falta de publicidad de los laudos se convierte en una navaja de doble filo, puesto que la falta de proyección pública puede conllevar que la aseguradora ignore totalmente los intereses del consumidor sin sufrir desprestigio alguno. Finalmente, habrá ocasiones en las que los gastos del procedimiento arbitral superen a la cuantía discutida.

³ BATALLER GRAU, J.: «Las reclamaciones en el mercado asegurador: bases para su reconfiguración», en BATALLER GRAU, J. y CUÑAT EDO, V. (directores): *Supervisión en seguros privados*, Tirant lo Blanch, Valencia, 2013, p. 629, ISBN: 978-84-9033-202-3.

Con todo, la LOSSEAR prevé dos modalidades:

- Para conflictos de consumo: se regirá por el Sistema Arbitral de Consumo⁴ (art. 97.2 Ley 20/20115, en relación con los arts. 57 y 58 TRLGDCU). Se elimina así la anticuada referencia que el artículo 61 LOSSP hacía al derogado artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Asimismo, este artículo 61 LOSSP vino a reemplazar a las fracasadas comisiones de conciliación del artículo 34 de la LOSP de 1984, las cuales constituyen el origen del arbitraje de consumo en este sector.

No cabe en el ámbito de consumo incluir un convenio arbitral, pues de realizarse, la estipulación devendría nula en virtud del artículo 83 TRLGDCU.

Parece que el legislador, consciente de las desventajas que el procedimiento arbitral tiene en el ámbito asegurador y que han sido destacadas anteriormente, ha querido paliarlas para hacer de este método una buena alternativa de resolución de conflictos. En este sentido, el procedimiento se encuentra bajo la supervisión administrativa, estando así el consumidor menos desprotegido frente al arbitraje convencional. La designación de los árbitros no se deja a la voluntad de las partes, sino que son representantes sectoriales. Además, el procedimiento es gratuito y las pruebas decretadas de oficio por el colegio arbitral también. Asimismo, tampoco hay que olvidar que el arbitraje de consumo, como medida alternativa de resolución de conflictos, ostenta cierto reconocimiento positivo por parte de la sociedad, lo cual lo convierte en un método viable y muy a tener en cuenta.

En este punto cabe preguntarse cuáles serán aquellas situaciones bajo el amparo de la normativa de consumo. Como señala TIRADO SUÁREZ⁵, el legislador nacional ha venido restringiendo con el tiempo el concepto de consumidor en el ámbito financiero a la persona física pero, sin embargo, en el ámbito asegurador ha ocurrido lo contrario, expandiéndose tal figura al

⁴ Desarrollado por el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

⁵ TIRADO SUÁREZ, F. J.: «La aplicación de la Ley general de protección de consumidores y usuarios al contrato de seguro», en BATALLER GRAU, J. y VEIGA COPO, A.B. (directores): *La protección del cliente en el mercado asegurador*, Thomson Reuters, Aranzadi, 2014, ISBN: 978-84-470-4052-0.

tomador, al asegurado, al beneficiario y a los derechohabientes. Ahora bien, también es cierto que esta categoría tendrá mayor proyección en las personas físicas que en las jurídicas por cuanto resulta más complicada de éstas que de aquellas la desvinculación del contrato de seguro del ámbito empresarial/profesional que exige el artículo 3 TRLGDCU⁶. Por tanto, existe una restricción aplicativa *in puris naturalibus*.

- Para el resto de conflictos: se regirá por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de arbitraje (art. 97.4 LOSSEAR). Cabe señalar que, a diferencia de lo que ocurre en el arbitraje de consumo, en este caso no soy partidario de la utilización de este método como alternativa de resolución de conflictos por cuanto se producen todas las desventajas que señalé líneas más arriba, sin paliativos.
- **Mediación** (art. 97.3 LOSSEAR): cualquier conflicto en los términos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.
- **Vía interna (servicio de atención al cliente)** (art. 97.5 LOSSEAR): conforme a la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (conocida como «Ley financiera»), se obliga a las entidades aseguradoras a atender y resolver las quejas y reclamaciones que se interpongan, debiendo contar para ello de un departamento o servicio de atención al cliente.

De la redacción puede extraerse que el legislador ha querido «olvidar» la figura del defensor del cliente como método alternativo a la solución de conflictos. Así, descarga a nivel interno esta competencia sobre el servicio de atención al cliente, cuya regulación viene desarrollada por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente.

⁶ Lo cierto es que resulta casi imposible no atribuir carácter profesional al contrato de seguro de una persona jurídica puesto que la intención de ésta será siempre la de asegurar aquellos riesgos inherentes a la práctica y ejercicio profesionales. En cambio, en una persona física, piénsese por ejemplo en un abogado, es más sencillo que la persona ostente la categoría de consumidor en un contrato de seguro de hogar, pero no así en un contrato de seguro de responsabilidad civil para su actividad profesional.