

EL ASESORAMIENTO OBJETIVO DEL CORREDOR DE SEGUROS AL TOMADOR DE LA PÓLIZA EN CASO DE SINIESTRO

CÉSAR GARCÍA GONZÁLEZ
Doctor de Derecho de Seguros

Extracto:

ACTUALMENTE los mediadores de seguros y su labor están en una encrucijada, de naturaleza poliédrica, tanto por el marco normativo –y regulador– como por la situación del mercado asegurador. En estas líneas nos centramos en el valor añadido y diferenciador del corredor de seguros, donde pretendemos aportar el alcance conceptual del análisis objetivo desde el prisma de la consumación del riesgo.

Palabras clave: corredor de seguros, mediación, análisis objetivo, siniestros.

THE OBJECTIVE ADVICE OF THE INSURANCE BROKER TO THE DRAWEE OF THE POLICY IN CASE OF DISASTER

CÉSAR GARCÍA GONZÁLEZ
Doctor de Derecho de Seguros

Abstract:

NOWADAYS insurance mediator's, and her task, are at the crossroads, of polyhedric nature because of both, the guideline and regulatory setting and the situation of the insurance market. On these lines we are focused on the added and distinctive value of the insurance broker, where we apply for bring the conceptual range of the objective analysis under the point of view of the consummation of the risk.

Keywords: insurance broker, mediation, objective analysis, claims.

Sumario

- I. Introducción.
 - II. Delimitación de la función de la mediación.
 - III. El papel del corredor.
 - IV. Alcance del asesoramiento objetivo.
 - 1. Realidad de las circunstancias del asegurado.
 - 2. Posibilidades fácticas de alcanzar la pretensión del cliente.
 - 3. Experiencia del corredor.
 - V. Conclusiones.
- Bibliografía.

1. INTRODUCCIÓN

La mediación en seguros es quizá la más empleada en nuestros días por los ciudadanos en sus operaciones de tracto común, así como por sociedades de mayor o menor relevancia, y siendo, sin lugar a dudas, actualmente la contratación de seguros *indirecta* la práctica más habitual ¹.

La figura de la mediación en seguros, que en nuestro país nos viene de antiguo ², se antoja como fundamental en una sociedad desarrollada, donde la profesionalidad de los asesores de las partes de un contrato va en aumento de la mano de la complejidad en la naturaleza de lo que se contrata.

Dada la tecnificación y profesionalidad del sector asegurador, que atañe desde el regulador hasta los operadores económicos de esta industria, no puede ser menor el nivel de exigencias en lo que a garantías se refiere.

La actividad aseguradora viene a consistir en garantizar, a cambio de una prima presente a abonar por el tomador, una futurible contraprestación, a realizar por el asegurador, pactada dentro de los límites de un contrato de seguro, llamado póliza ³.

Es decir, una parte adelanta un capital, a cambio de una prestación sometida a condición. De ahí el especial celo del legislador comunitario –y patrio– por intentar garantizar la solvencia de las empresas de seguros ⁴.

Pero tal celo protector no se limita a la actuación del asegurador, sino que también se amplía al mediador, con mayor significación en el caso del corredor de seguros ⁵.

¹ En el año 2009 el 82,10 por 100 de los seguros fueron suscritos a través de un mediador. Informe *Almacén de Datos Sectorial: Canales de distribución. 2009*. ICEA.

² Concretamente, en el Arancel de Corredores, de 1750, aprobado por Real Cédula de 30 de octubre, en el número sesenta del capítulo décimo se establece la regulación para los corredores de lonjas, y prohíbe a toda persona, fuera de los corredores oficialmente reconocidos, actuar como intermediarios en la contratación de seguros.

³ Artículo 1 de la Ley 50/1980.

⁴ La Exposición de Motivos 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, recoge expresamente «(...) que el contrato de seguro suponga el cambio de una prestación presente y cierta (prima) por otra futura e incierta (indemnización), exige garantizar la efectividad de la indemnización cuando eventualmente se produzca el siniestro».

⁵ DÍAZ DE DIEGO, P., «La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 130, 2009, pág. 41.

En total sintonía con lo anterior, existe obligación expresa de modificación de la actual Directiva de Mediación en Seguros, 2002/92/CE, tal y como se recoge en el Considerando 139 de la Directiva Solvencia II, partiendo de dos premisas:

- a) Mejorar la protección al tomador y a los beneficiarios *eventuales* de un seguro.
- b) Garantizar la solvencia de los aseguradores por la mejora en la concreción de los riesgos asumidos.

II. DELIMITACIÓN DE LA FUNCIÓN DE LA MEDIACIÓN

«Bajo la denominación de mediación o corretaje aparece una figura contractual, integrada en los contratos de colaboración y gestión de intereses ajenos, que se caracteriza por la búsqueda, localización y aproximación de futuros contratantes con la finalidad de un resultado consistente en la puesta en contacto o en relación de personas interesadas de celebrar entre ellas un contrato.»⁶

La actual regulación de la función de mediación⁷ abarca la asistencia al tomador en todas las funciones posibles relacionadas con la captación de negocio y colocación de los riesgos en las aseguradoras, y «(...) en particular en caso de siniestro»⁸.

En nuestro modelo de regulación de la mediación, hemos ido más allá de lo que el marco comunitario nos obligaba⁹, lo cual ha generado situaciones de desventaja a nuestros mediadores frente a los competidores de nuestro entorno comunitario.

Aducimos una situación de desventaja, puesto que si un corredor de seguros puede realizar determinadas tareas que en España tiene tajantemente prohibidas¹⁰, un bróker foráneo, podrá operar en régimen de Libre Prestación de Servicios, con muchos menos encorsetamientos, lo que a la larga perjudica la competencia de nuestros mediadores.

En Alemania se dio una situación pareja para el caso del ramo de Protección Jurídica, toda vez que se prohibía el operar en el mismo a aseguradores multirramos¹¹; en realidad, pretendiendo ampa-

⁶ GÁZQUEZ SERRANO, L., «El contrato de Mediación o Corretaje», *La Ley*, 1.ª ed., febrero de 2007, Las Rozas, pág. 46.

⁷ El origen de los mediadores de seguros en España hunde sus raíces en el siglo XV de la mano del comercio marítimo. Cfr., MAESTRO MARTÍNEZ, J.L., «Formación histórica del seguro español y su proyección hispanoamericana», *Discurso de ingreso en la Real Academia Hispanoamericana de Ciencias, Artes y Letras*, 16 de marzo de 2011.

⁸ Artículo 2.1 *in fine* de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

⁹ GARCÍA, C., «Críticas al modelo español de mediación en la gestión de siniestros», *InteriuraNews*, noviembre de 2010.

¹⁰ A modo de ejemplo, un corredor de seguros en Francia puede realizar la gestión íntegra de los siniestros por cuenta del asegurador, como un agente –tanto exclusivo como vinculado– en nuestro país. La regulación gala del papel del corredor se encuentra recogida en el artículo R530 del Code des Assurances.

¹¹ BETHENCOURT REIS, A., «Normativa sobre el seguro de protección jurídica», *Boletín Información Jurídica Gesa*, 1.º y 2.º trimestre de 1992, pág. 40. Fuera del marco comunitario, en Suiza también existía tal prohibición, sin lugar a dudas por la influencia directa del modelo alemán.

rar al asegurado¹², se dañó a la industria aseguradora germana, puesto que los aseguradores extranjeros operaban en Libre Prestación de Servicios en el ramo 17, lo que supuso una situación de desventaja para los propios aseguradores multirramos locales¹³.

Si bien es cierto que el legislador comunitario, provisionalmente, aceptó las peculiaridades del modelo alemán¹⁴, en la actualidad ya se ha eliminado toda traba para operar cualquier asegurador en este ramo y en cualquier territorio de la Unión¹⁵.

Referido lo anterior, y retomando el papel que desempeña el mediador, destacamos la importancia para el sector, y no solo cuantitativamente, donde más del 80 por 100 de la captación del negocio proviene de la *distribución indirecta*¹⁶, sino cualitativamente, donde el nivel de exigencia de conocimientos y formación del mediador no visa sino una mayor profesionalización del sector¹⁷.

Hemos de añadir que, si bien es cierto que se procura mejorar las garantías que tuvieren los tomadores, mediante la creación de diferentes figuras de mediadores, cuyo matiz diferenciador sea el mayor o menor grado de dependencia frente a las aseguradoras, también es cierto que ha generado situaciones de desventaja, con una burocratización no siempre justificada, y mermando la capacidad de captación de ingresos de unos mediadores frente a otros.

III. EL PAPEL DEL CORREDOR

Las funciones del mediador de seguros abarcan tanto en las fases anteriores a la celebración del contrato de seguro, como en su vigencia, variando el rol del mediador si estamos ante un agente vinculado o agente exclusivo¹⁸, operador banca seguros¹⁹, auxiliar externo²⁰, o un corredor de (rea) seguros²¹.

¹² OLIVENCIA RUIZ, M., «El Seguro de Protección Jurídica. Del pasado al futuro», 8.º Congreso Internacional de Aseguradores de Defensa Jurídica, Sevilla, 1981, pág. 272.

¹³ OLMOS PILDAÍN, A., *El Seguro de Defensa Jurídica*, Aranzadi, Elcano, 1997, pág. 134.

¹⁴ Artículo 7.2.C de la Directiva del Consejo núm. 73/239/CEE, de 24 de julio de 1973.

¹⁵ Artículo 203 de la Directiva 2009/138/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad del seguro y reaseguro y su ejercicio. Solvencia II.

¹⁶ ARROYO FERNÁNDEZ, M.ª A. y SABIDO RODRÍGUEZ, M., «Los canales de distribución del seguro en España», *Estudio sobre el sector asegurador en España*, pág. 5 del Capítulo X, Papeles de la Fundación de Estudios Financieros, núm. 35, 2010.

¹⁷ Resolución de 18 de febrero de 2011 de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, BOE de 5 de marzo.

¹⁸ Artículo 9.2 de la Ley 26/2006.

¹⁹ Artículo 25 de la Ley de Mediación.

²⁰ Artículo 8 de la Ley 26/2006.

²¹ Artículos 26 y 34 de la Ley de Mediación en seguros y reaseguros privados.

Indica Pilar DÍAZ DE DIEGO que la ley de mediación actual vino a resolver las polémicas suscitadas por la ley del año 1992²², pero, en realidad, la clasificación legalmente vigente es en líneas generales oriunda de la Ley 9/1992²³, y se establece una diferenciación en función del grado de independencia frente al asegurador del que goza el mediador²⁴, excepción hecha de la mediación en el reaseguro.

Es, por tanto, el grado de independencia para con respecto a la compañía aseguradora, el matiz por el que se determina el régimen jurídico del mediador de seguros, y es justo por este referido matiz, por el que en el caso del corredor, los requisitos de acceso y mantenimiento en el mercado son tan acusados²⁵.

Como garantía máxima de la imparcialidad del corredor en la oferta de seguro –y diferencial con respecto de otras figuras de mediación²⁶– la actual norma recoge la necesidad de realizar un análisis objetivo de las opciones del mercado a la luz de la realidad del asegurado²⁷. La obligación se limitará no a presentar una oferta de tres aseguradoras, sino a informar al asegurado que se ha realizado un estudio objetivo teniendo en cuenta el perfil de riesgo del asegurado y, principalmente, sus necesidades reales, tal y como se puede desprender del artículo 42.4 de la Ley de Mediación.

Nuestro ordenamiento básicamente busca una mayor profesionalidad en la función del corredor, derivada de la necesidad de dar mayores garantías al tomador del seguro, toda vez que se inspira nuestra legislación en los principios contemplados en la Recomendación 92/48/CEE, de 18 de diciembre de 1991.

Tal profesionalidad también ha de quedar manifiesta en la consumación del riesgo, es decir, en el siniestro²⁸, donde el legislador teme que el corredor no sea objetivo, y le prohíbe expresamen-

²² DÍAZ DE DIEGO, P., «La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 130, 2009, pág. 76.

²³ Aunque en ese texto no existía la distinción entre agentes exclusivos y vinculados, tampoco quedaba prohibida la posibilidad de que un agente trabajara para distintas aseguradoras. Vide DÍAZ DE DIEGO, P., «La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 130, 2009, pág. 61.

²⁴ Aunque en realidad el Corredor se debe a la clientela y al asegurador. Vide ELGUERO, J.M., «Obligaciones del Corredor de Seguros con su Cliente», *VI Encuentro de Corredores de Seguros INADE*, noviembre de 2008.

²⁵ ARROYO FERNÁNDEZ, M.^a A. y SABIDO RODRÍGUEZ, M., «Los canales de distribución del seguro en España», *Estudio sobre el sector asegurador en España*, pág. 18 del Capítulo X, Papeles de la Fundación de Estudios Financieros, núm. 35, 2010.

²⁶ DÍAZ DE DIEGO, P., «La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 130, 2009, pág. 27.

²⁷ Artículos 26.1 y 42.4 de la Ley de Mediación.

²⁸ El Diccionario Mapfre de Seguros define más ampliamente el siniestro, entendido este como «(...) la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía. Siniestro es el incendio que origina la destrucción total o parcial de un edificio asegurado, el accidente de circulación del que resultan lesiones personales o daños materiales; el naufragio en el que se pierde un buque o las mercancías transportadas; el granizo que destruye una plantación agrícola, etc. Siniestro es pues, un acontecimiento que, por originar unos daños concretos previstos en la póliza, motiva la aparición del principio indemnizatorio, obligando a la entidad aseguradora a satisfacer, total o parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato». CASTELO MATRÁN, J. y otros, *Diccionario Mapfre de Seguros*, Madrid, Edición año 2008.

te el pago o liquidación de los siniestros²⁹, dado que entiende que es incompatible con la actividad del corredor³⁰, circunstancia esta que no acaece sobre otros mediadores.

Y en este caso el legislador entiende que se podría perder la objetividad no del lado del tomador, sino a favor del asegurador, donde el corredor tendría un papel muy activo en la minoración de las consecuencias económicas del siniestro, interés que le atañe en última instancia a la compañía de seguros, aunque deba contar con la preceptiva colaboración del asegurado³¹.

Este temor a la pérdida de independencia del corredor por el mero hecho de obtener la delegación del pago de los siniestros, vendría articulado en los contratos de agencia suscritos entre el corredor y el asegurador, donde se podría fácilmente incluir una cláusula de participación en el resultado técnico de la cartera, que quedara sustanciada en derramas activas a favor del corredor, o en el pago de las cuotas colegiales o de las asociaciones sectoriales, o en la externalización por parte del corredor en la compañía de seguros de funciones de recursos humanos o finanzas³²... aun a pesar de que los ingresos del corredor por la labor de mediación son tasados: por parte del asegurador, comisiones, por parte del cliente, honorarios³³.

No obstante, el corredor ostenta la facultad de representación de su cliente ante el asegurador incluso en caso de siniestro, aunque deberá consensuarse entre el mediador y cliente el alcance de tales facultades³⁴, y siempre que haya sido abonado el recibo de la póliza³⁵.

Es por ello, que el artículo 21 de la Ley del Contrato de Seguro recoge expresamente que:

«Las comunicaciones efectuadas por un corredor de seguros al asegurador en nombre del tomador del seguro surtirán los mismos efectos que si la realizara el propio tomador, salvo indicación en contrario de este.»³⁶

Los impedimentos para supuestamente garantizar la imparcialidad del corredor en la gestión del siniestro, ha conllevado a que muchos corredores hayan optado por crear sociedades filiales de gestión de siniestros para mantener el control sobre el devenir de su cartera, y poder amparar con

²⁹ Artículo 3.1 c) de la Ley de Mediación.

³⁰ Vide Resolución de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones núm. 569/2008, de fecha 8 de agosto de 2008.

³¹ ALONSO UREBA, A. *et all.*, *El Prontuario del abogado*. La Ley, Las Rozas (Madrid), 1.ª ed., abril de 2007, pág. 243. Vide artículos 16 y 17 de la Ley 50/1980.

³² Resolución de la Dirección General de Seguros núm. 1061/2009, de 7 de julio de 2009.

³³ Artículo 29 de la Ley 26/2006. En esta misma línea, vide Resolución de la Dirección General de Seguros núm. AG-497/2007, de 10 de enero de 2008.

³⁴ CASADO GARCÍA, R., «Análisis de la Ley 26/2006, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 116, 2007, pág. 162.

³⁵ Vide artículo 26.4 de la Ley 26/2006 y su correlativo, el 14.5 de la Ley 9/1992.

³⁶ ELGUERO, J.M., «Obligaciones del Corredor de Seguros con su Cliente», *VI Encuentro de Corredores de Seguros INADE*, noviembre de 2008.

mayores garantías el interés de sus clientes –demandado además por estos mismos en aras al Buen Gobierno Corporativo ³⁷–, y ello a pesar de que el objeto social de los corredores pudiera ser tan amplio como para abarcar distintas actividades económicas ³⁸.

Pero es que, además, hay corredores que cobran los recibos, diseñan productos propios, etc., donde, en realidad, el corredor asume gran parte de las funciones típicas de la compañía de seguros por delegación directa, lo cual ¿no supondría una posible pérdida de independencia frente al asegurador?

O incluso, desde distintas asociaciones y/o colegios de mediadores, se está planteando la posibilidad de crear plataformas de gestión de siniestros, lo cual propiciaría una reducción de los costes administrativos en las corredurías, y una mayor presión frente a las aseguradoras, no ya en la negociación de primas/comisiones por volumen en ventas, sino también por resolución en la gestión de los siniestros, al aligerar la carga administrativa que conlleva esta tarea. El paso natural siguiente, dado que son sociedades participadas por mediadores, pero no son mediación, será el obtener la delegación de los pagos de los siniestros de sus carteras.

Estas situaciones que en el mercado se están dando actualmente... ¿no infieren en la pérdida de independencia del corredor? En caso negativo, ¿qué diferencia habrá por utilizar una sociedad filial o participada para pagar/gestionar los siniestros o utilizar la misma correduría? ³⁹ En caso afirmativo, ¿por qué mantener este impedimento que en nuestro entorno europeo no existe? ⁴⁰

La pregunta que subyace es hasta dónde llega el asesoramiento objetivo en la actividad de mediación, la cual es extensiva al caso de la ocurrencia de un siniestro, y por ende, cuál es el alcance –y obligación– de la responsabilidad del corredor para con el tomador.

IV. ALCANCE DEL ASESORAMIENTO OBJETIVO

El alcance del asesoramiento imparcial del corredor, así como del análisis objetivo, en caso de un siniestro se deberá basar, según nuestro parecer, en las siguientes pautas:

- Realidad de las circunstancias del asegurado.
- Posibilidades fácticas de alcanzar la pretensión del cliente.
- Experiencia del corredor.

³⁷ ZÁRRAGA ARANCETA, E., «El análisis objetivo del corredor de seguros», *Gerencia de Riesgos*, núm.98, julio/septiembre de 2007, pág. 3.

³⁸ CASADO GARCÍA, R., «Análisis de la Ley 26/2006, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 116, 2007, pág. 203. El supervisor avala esta postura en su Resolución de la Dirección General de Seguros núm. 150/2008, de fecha 7 de abril de 2009.

³⁹ De hecho, no existe impedimento legal para que un corredor participe en estas sociedades. Vide artículo 28.2 de la Ley 26/2006.

⁴⁰ Artículo 2.3 de la Directiva 2002/92/CE.

Y siempre con la premisa de maximizar el beneficio del asegurado, sin olvidar que no puede haber enriquecimiento injusto⁴¹, y el corredor no puede coadyuvar a ello⁴². Es decir, en realidad se buscará minimizar el daño patrimonial sufrido por el asegurado⁴³, maximizando su resarcimiento.

1. Realidad de las circunstancias del asegurado

Es tal el celo y protección que pretende darse al tomador del seguro que el corredor ha de informar a este y asesorarle con total imparcialidad, incluso antes de la celebración del contrato⁴⁴. Es decir, antes incluso de que sea cliente suyo.

El análisis objetivo en la oferta de productos de seguros, parte de la premisa de que se entenderá realizado este cuando se hayan cotejado «(...) un número suficiente de contratos de seguros (...)»⁴⁵, es decir, de al menos, tres productos⁴⁶, aunque, como hemos comentado no se deberá hacer tal muestra al cliente antes de la celebración de cada contrato.

Esta matización viene de la lógica del tracto mercantil, donde se busca simplificar la contratación de los seguros, así como por el hecho de que en determinados ramos pueda darse la inexistencia de una oferta de tres aseguradoras⁴⁷.

Lo que se busca evitar, en realidad, es que el corredor recomiende a la clientela la contratación de uno u otro producto, visando como único argumento el esquema de comisión que le ofrezca el asegurador— y así no ser verdaderamente independiente—⁴⁸, sino que se busque realmente la mejor opción para el cliente.

⁴¹ GIRGADO PERANDONES, P., *El principio indemnizatorio en los seguros de daños. Una aproximación a su significado*. Editorial Comares, Granada, 2005, págs. 147 y 148. Este autor hace referencia al profesor TRAVIESAS M.M., *Sobre el contrato de seguro terrestre*, Madrid, 1934, pág. 273. Igualmente avala su postura con URÍA, R., «Orientaciones modernas sobre el concepto jurídico de seguro», *RDM*, núm. 84, 1962, pág. 274.

⁴² Artículo 55.2 f) de la Ley de Mediación en relación con el artículo 248 y siguientes del Código Penal.

⁴³ Artículo 1 de la Ley 50/1980, del Contrato de Seguro.

⁴⁴ Artículo 26.1 de la Ley 26/2006.

⁴⁵ Apartado V de la Exposición de Motivos de la Ley 26/2006.

⁴⁶ Artículo 42.4 de la Ley de Mediación en Seguros.

⁴⁷ Si el mandato legal de «al menos tres contratos» no fuera matizado por la posibilidad de realizar un contrato diseñado ad hoc por el corredor, o analizar un número suficiente, hemos de entender que conllevaría la obligación de que por parte del Consorcio de Compensación de Seguros se operase en los ramos en los que no hubiera *al menos una oferta triple*, y poder cumplir así la norma. Ello supondría la modificación de la Sección I del Capítulo III del Estatuto legal del Consorcio (RDLeg. 7/2004). Reseñar que situación pareja se daba en los vehículos de tercera categoría, donde es preceptivo su aseguramiento, pero la mayoría de las compañías de seguro rehusaban, por motivos técnicos, amparar estos riesgos. Por ello, la aseguradora pública venía asumiendo los mismos.

⁴⁸ No podemos perder de vista que la pérdida de la independencia es una infracción grave conforme al artículo 55.2 letra l) de la Ley 26/2006.

En este marco, entendemos que no sea válida la opción de enviar una notificación postal o electrónica –y mucho menos publicitada exclusivamente en el portal de Internet del corredor– a la cartera de clientes notificando un cambio sustancial en la política de renovaciones de una compañía con la que el corredor trabaje con prioridad, de un aumento relevante en la prima, y que en caso de disconformidad, podrán pedir información al corredor para contratar con otra aseguradora con una prima más baja ⁴⁹.

La búsqueda de la mejor opción para el cliente, no siempre habrá de ser la propuesta más barata, entre otras cosas, porque lo más barato no siempre es lo más económico, máxime cuando las circunstancias propias del cliente permiten relativizar el factor prima.

Esta hipótesis de la mejor opción en la contratación, se ha de presumir y exigir también para el caso del siniestro. El análisis objetivo con el que el corredor debe asesorar al tomador en la contratación, se hace extensivo en caso de siniestro para orientarle en la respuesta que le haya propuesto, bien su asegurador ⁵⁰, o bien el asegurador de adverso.

Teniendo en cuenta el perfil del cliente, y las circunstancias de ocurrencia del hecho dañoso, el corredor deberá indicar al mismo la conveniencia, o no, de aceptar un ofrecimiento indemnizatorio inmediato frente a una futurible mejora en la cuantía a percibir.

Un ejemplo claro de la casuística personal de cada asegurado, viene contemplada en el baremo de indemnización de daños personales a consecuencia de accidentes de circulación ⁵¹, cuya tendencia es la de aplicarla por analogía a otros ramos.

Esto no querrá decir que el corredor deba tener el grado de conocimiento de un abogado en ejercicio –y ducho en la materia–, o de un perito tasador ⁵², sino que deberá tener capacidad de orientar y asesorar sobre la idoneidad de la indemnización, a grandes trazos, y en caso de duda, facilitarle el acceso a otros profesionales al asegurado para que le sean aclaradas cualesquiera cuestiones planteadas.

⁴⁹ Podríamos estar ante un caso de información inexacta. Artículo 55.2 j) de la Ley de Mediación.

⁵⁰ Un ejemplo claro de tracto diario de ofrecimiento indemnizatorio por la pérdida total del objeto asegurado que realiza la compañía del propio asegurado, aun cuando la responsabilidad recaiga sobre la compañía de adverso, son los casos de los accidentes amparados por el ramo 10, donde fruto de los convenios entre aseguradoras (CIDE, ASCIDE, SDM), es el asegurador del no culpable quien deberá indemnizar los daños de su propio cliente. Dado que la aseguradora del no culpable cobra una cuantía fija (denominada Módulo de Compensación Sectorial), esta presionará a su cliente a la baja para que no supere la indemnización –o lo haga mínimamente– la cuantía que recibe a cambio.

⁵¹ Cuya última actualización ha sido mediante Resolución de 31 de enero de 2011, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Sobre la constitucionalidad del baremo, vide los recursos núms. 3.536/1996, 47/1997, 1115/1997, 2823/1997, 3249/1997, 3297/1997, 3556/1997, 3949/1997, 5175/1997 y 402/1998, acumulados en la Sentencia del Tribunal Constitucional 181/2000, Pleno, de 29 de junio, también vide recurso núm. 4904/1998 en Sentencia del Tribunal Constitucional 190/2005, Pleno, de 7 de julio.

⁵² Al perito tasador se le exige imperativamente que argumente sus conclusiones de acuerdo con sus conocimientos técnicos. Cfr. Sentencia del Tribunal Supremo 1194/2002, Civil, de fecha 9 de diciembre.

Es decir, el corredor deberá facilitar al cliente la suficiente información como para que este último pueda adoptar su decisión, procurando que sea la solución óptima a sus propias circunstancias ⁵³.

2. Posibilidades fácticas de alcanzar la pretensión del cliente

Palmario es el hecho de que una cosa es que la respuesta del corredor al cliente sea la más adecuada a las circunstancias reales del asegurado a consecuencia de un siniestro, y otra muy distinta que el asegurado muestre su conformidad y haga suya las argumentaciones de su corredor, y mucho menos de la compañía aseguradora que deba indemnizarle.

La imagen social de los seguros dista mucho de ser positiva ⁵⁴, y ello, hemos de reconocerlo, es debido a no cumplir en muchas ocasiones la expectativa razonable del asegurado, entendida esta como aquello que el asegurado espera de su contrato de seguro ⁵⁵.

Otra cosa distinta será la razonabilidad del argumento esgrimido por el asegurado ⁵⁶. Y también otra muy diferente el conseguir que entienda cuáles son las posibilidades reales de ver cumplida su exigencia.

El corredor imperativamente antes de la contratación deberá notificar el alcance de las cláusulas limitativas ⁵⁷, para que así el cliente sepa qué está contratando, y no solo para qué lo está contratando. De este modo, el cliente sabrá si con ese seguro se cubre la necesidad por la que demanda el mismo.

No obstante, en caso de siniestro el corredor deberá explicarle detalladamente qué contraprestación puede esperar de su asegurador, así como los límites y delimitaciones de sus derechos.

3. Experiencia del corredor

El corredor deberá basarse en su experiencia y transmitirle al asegurado lo que pudiera acaecerle, conforme su criterio, ante la respuesta dada, o lo que puede esperar tanto de la aseguradora con la que tenga colocado el riesgo, como de la aseguradora de adverso, cuando proceda.

⁵³ Punto V de la Exposición de Motivos de la Ley de Mediación.

⁵⁴ A pesar de ello, el número de reclamaciones presentadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones es relativamente bajo en comparación con otros sectores, como la Banca y la Telefonía. En el año 2010 se recibieron 10.225 reclamaciones ante la Dirección General de Seguros, con un aumento del 8,82 frente al ejercicio anterior. Cfr. *Informe Anual del Servicio de Reclamaciones 2010*, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pág. 6.

⁵⁵ Sobre este concepto, vide BALLESTEROS GARRIDO, J.A., «Cláusulas lesivas, limitativas y delimitadoras del riesgo en el contrato de seguro. Jurisprudencia y expectativas razonables del Asegurado», *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 256 abril-junio 2005, pág. 506.

⁵⁶ Indirectamente estamos haciendo mención a los fraudes o «anomalías», también llamadas exclusiones de cobertura. En esta línea, para el año 2010 las aseguradoras detectaron 118.470 anomalías, con un ahorro de 138 millones de euros. Informe *El Fraude al Seguro Español. Estadística año 2010*, ICEA. Vide artículo 19 de la Ley 50/1980, de Contrato de Seguro.

⁵⁷ Artículo 3 de la Ley de Contrato de Seguro.

Aunque es cierto que ante la respuesta de la aseguradora del contrario, y en el caso de que el cliente tenga suscrita una póliza con Protección Jurídica, será esta última compañía quien orientará y auxiliará al cliente, lo que no será en ningún caso óbice para que el corredor no pueda –o incluso deba– intervenir en dar a la clientela su dictamen u opinión.

Del mismo modo, deberá asesorar en cómo y en qué circunstancias podrá el asegurado presentar alguna reclamación ante los servicios de defensoría del asegurado ⁵⁸, ante la Dirección General de Seguros ⁵⁹, o ante otros sistemas arbitrales específicos como el Tribunal Español de Arbitraje de Seguros (TEAS) ⁶⁰, o el de la Asociación Española de Abogados Especializados en Responsabilidad Civil ⁶¹.

Igualmente, dado que cabe la posibilidad de la tercería pericial ⁶², deberá ser informado en todos los extremos por parte del corredor sobre aquel tomador al cual le haya acaecido un evento dañoso y no esté conforme con la respuesta ofrecida por el asegurador con el que contrató la póliza.

Pero, además, la propia normativa de mediación recoge la posibilidad de acudir a mecanismos alternativos de resolución de conflictos ⁶³, lo cual ⁶⁴, conjugado con el imperativo de la profesionalidad del corredor, también se le obligará a este último a tener que indicar los cauces y mecanismos para que el cliente presente reclamaciones ante el propio servicio de defensa al cliente con el que tenga contratado el corredor la resolución de estas incidencias ⁶⁵.

V. CONCLUSIONES

Analizado todo lo anterior, hemos de concluir que si es polémico el concepto de análisis objetivo para el caso de la contratación, dificultades añadidas las encontramos para el caso de siniestros.

⁵⁸ El surgimiento del instituto del Defensor del Asegurado en nuestro país ha estado más rezagado si lo comparamos con los países del norte europeo. Vide STROMBACK, E., «La institución del Defensor del Asegurado en Suecia y en los países nórdicos», ponencia de la *I Reunión Internacional del Defensor del Asegurado*, Madrid, 1986, pág. 23. La regulación actual se encuentra recogida en la Orden ECO 734/2004.

⁵⁹ Regulada en el Capítulo VI del Real Decreto Legislativo 6/2004.

⁶⁰ Este Tribunal Arbitral está organizado por la Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros (SEAIDA).

⁶¹ Asociación que tiene suscrito un acuerdo desde enero del presente año con la Dirección General de Seguros.

⁶² Artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro.

⁶³ DÍAZ DE DIEGO, P., «La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 130, 2009, pág. 32.

⁶⁴ El número de reclamaciones por la actividad de mediación presentadas ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el año 2010 ascendió a un total de 25. *Informe Anual del Servicio de Reclamaciones 2010*, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, pág. 37.

⁶⁵ Artículos 44.3 y 45 de la Ley 26/2006, de Mediación en Seguros y Reaseguros Privados.

Dado que el corredor es representante del asegurado, las comunicaciones realizadas al mediador se tendrán hechas al asegurado, tal y como ya hemos apuntado, y el corredor estará obligado a orientar al tomador en cualesquiera iniciativas que se puedan adoptar, incluso contra el propio asegurador con el que se suscribió el riesgo.

Si bien es cierto que el corredor actúa como representante del tomador frente al asegurador, esta representación podrá ser en cualquier momento revocada, sin revestir un especial formalismo, dado que se trata de una facultad genérica.

Dentro de este marco, el corredor deberá no solo asesorar, como se hace en el caso de la contratación, sino tener un papel activo, e impulsar la resolución del siniestro acaecido, siempre bajo el criterio de su pericia profesional. Pericia profesional que se busca incrementar desde la norma, en aras a una mayor protección y garantías para los tomadores ⁶⁶.

En los casos de discrepancia entre la pretensión del tomador y la solución ofrecida por el asegurador, el corredor deberá decantarse siempre del lado del tomador, pero sin perder de vista la objetividad profesional.

Si orientado por un corredor el tomador acepta determinadas premisas, como son el no aceptar una valoración de una pérdida total/ indemnización por daños personales, y en sentencia firme se ratifica la valoración, o el acudir a un taller reparador o letrado concertado con el corredor –en lugar del *recomendado por la compañía*–, y el vehículo finalmente queda mal reparado, o la resolución de su asunto ha estado procesalmente mal dirigida, la responsabilidad será directa del corredor.

Otra cosa será el poder probar si el corredor se extralimitó de su mandato de ayuda o asesoramiento a favor del tomador ⁶⁷, y si este fue alertado debida y fehacientemente por su corredor respecto de las repercusiones de tales decisiones, pero palmario queda que el corredor al ser experto en seguros, lo cual incluye el asesoramiento en siniestros, deberá asumir como propios el devenir de las consecuencias de su asesoramiento, es decir, su responsabilidad.

Fruto de lo anterior, el legislador obliga para acceder al ejercicio de la actividad de mediación, a unos requisitos de solvencia financiera y contratación de un seguro de responsabilidad civil profesional ⁶⁸.

⁶⁶ DÍAZ DE DIEGO, P., «La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 130, 2009, págs. 20 y 21.

⁶⁷ Aunque hemos de decir que el espíritu de la Directiva SII busca amparar al tomador y, por ende, tenderá a interpretarse esta presuposición a favor del tomador. Vide ARROYO FERNÁNDEZ, M.^a A. y SABIDO RODRÍGUEZ, M., «Los canales de distribución del seguro en España», *Estudio sobre el sector asegurador en España*, obra dirigida por BLANCO-MORALES LIMONES, P., pág. 5 del Capítulo X, Papeles de la Fundación de Estudios Financieros, núm. 35, 2010, pág. 111. En mismo sentido, GARCÍA, C., «La Directiva Solvencia II y la actividad de mediación», *Revista CEFLegal*, CEF, núm. 113, 2010.

⁶⁸ Vide artículos 21.3 g), 27.1 e) y f) y la disposición adicional tercera de la Ley de Mediación. Sobre la interpretación de los requisitos de suficiencia financiera, vide la Resolución de la Dirección General de Seguros AG-332/2007, de fecha 12 de abril de 2007.

Por todo lo cual, el corredor presenta unas obligaciones derivadas de su imparcialidad y objetividad legalmente exigidas, que no hacen sino redundar en mayores garantías de cara al tomador, en detrimento de cualesquiera otras figuras de mediación en seguros.

Bibliografía

- ALONSO UREBA, A. *et all.*, *El Prontuario del abogado*. La Ley, Las Rozas, 1.ª ed., abril de 2007.
- ARROYO FERNÁNDEZ, M.ª A. y SABIDO RODRÍGUEZ, M., «Los canales de distribución del seguro en España», *Estudio sobre el sector asegurador en España*, obra dirigida por BLANCO-MORALES LIMONES, P., pág. 5 del Capítulo X, Papeles de la Fundación de Estudios Financieros, núm. 35, 2010.
- BALLESTEROS GARRIDO, J.A., «Cláusulas lesivas, limitativas y delimitadoras del riesgo en el contrato de seguro. Jurisprudencia y expectativas razonables del Asegurado», *Revista de Derecho Mercantil*, núm. 256, abril-junio de 2005.
- BETHENCOURT REIS, A., «Normativa sobre el seguro de protección jurídica», *Boletín Información Jurídica Gesa*, 1.º y 2.º trimestre de 1992.
- DÍAZ DE DIEGO, P., «La mediación en seguros privados: análisis de un complejo proceso de cambio», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 130, 2009.
- ELGUERO, J.M., «Obligaciones del Corredor de Seguros con su Cliente», *VI Encuentro de Corredores de Seguros INADE*, noviembre de 2008.
- CASADO GARCÍA, R., «Análisis de la Ley 26/2006, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados», *Cuadernos de la Fundación*, núm. 116, 2007.
- CASTELO MATRÁN, J. y otros, *Diccionario Mapfre de Seguros*, Madrid, edición año 2008.
- GARCÍA, C., «La Directiva Solvencia II y la actividad de mediación», *Revista CEFLegal*. CEF, núm. 113, 2010.
- GARCÍA, C., «Críticas al modelo español de mediación en la gestión de siniestros», *InteriuraNews*, noviembre de 2010.
- GÁZQUEZ SERRANO, L., *El contrato de mediación o corretaje*, La Ley, 1.ª ed., febrero de 2007. Las Rozas.
- GIRGADO PERANDONES, P., *El principio indemnizatorio en los seguros de daños. Una aproximación a su significado*. Editorial Comares, Granada, 2005.
- Informe *Almacén de Datos Sectorial: Canales de distribución*. 2009. ICEA.
- Informe *El Fraude al Seguro Español. Estadística año 2010*. ICEA.
- Informe *Seguros y Fondos de Pensiones 2010*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
- Informe *Anual del Servicio de Reclamaciones 2010*. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

- MAESTRO MARTÍNEZ, J.L., «Formación histórica del seguro español y su proyección hispanoamericana», *Discurso de ingreso en la Real Academia Hispanoamericana de Ciencias, Artes y Letras*, 16 de marzo de 2011.
- OLIVENCIA RUIZ, M., «El Seguro de Protección Jurídica. Del pasado al futuro», *8.º Congreso Internacional de Aseguradores de Defensa Jurídica*, Sevilla, 1981.
- OLMOS PILDAÍN, A., *El Seguro de Defensa Jurídica*, Aranzadi, Elcano, 1997.
- STROMBACK, E., «La institución del Defensor del Asegurado en Suecia y en los países nórdicos», ponencia de la *I Reunión Internacional del Defensor del Asegurado*, Madrid, 1986.
- TRAVIESAS, M.M., *Sobre el contrato de seguro terrestre*, Madrid, 1934.
- URÍA, R., «Orientaciones modernas sobre el concepto jurídico de seguro», *RDM*, núm. 84, 1962.
- ZÁRRAGA ARANCETA, E., «El análisis objetivo del corredor de seguros», *Gerencia de Riesgos*, núm. 98, julio/septiembre de 2007.