

Remitidas al Ministerio de Economía

Los Colegios de Mediadores presentan diez alegaciones al Anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero

05/01/2024. El Consejo General de Mediadores ha presentado una batería de diez alegaciones al *anteproyecto de ley de creación de la Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero*. Las propuestas de modificación forman parte de su función consultiva y de propuesta como única corporación de derecho público del sector asegurador.

Las observaciones de los Colegios de Mediadores proponen modificar artículos del anteproyecto relacionados con las áreas de *organización, cooperación con otros órganos, ámbito de aplicación y exclusiones, sistema de resolución extrajudicial de conflictos y tramitación de resoluciones*.

a) Cooperación con otros órganos

El artículo 50 recoge la Cooperación con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, y las autoridades supervisoras de conducta en el sector financiero.

El Consejo General entiende que se debe incluir a la Dirección General de Seguros como se contempla en el artículo 51, para la comunicación de posibles infracciones de normas de conducta.

b) Ámbito de aplicación y exclusiones

El artículo 3 recoge como exclusiones:

“a) El incumplimiento o cumplimiento defectuoso de un contrato financiero diferente a las vulneraciones de normas de conducta, o de las buenas prácticas o usos financieros, o del establecimiento de cláusulas contractuales abusivas; el deficiente trato comercial en la prestación de los servicios o la negativa a la concesión de financiación o a la suscripción de un contrato financiero de cualquier naturaleza.” (...)

“g) En relación con el ámbito de las reclamaciones sobre seguros: (i) contratos de grandes riesgos definidos en el artículo 11 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, excepto en el caso de los seguros de vehículos marítimos, lacustres y fluviales y de su responsabilidad civil, cuando el tomador o el asegurado tengan la consideración de consumidor; (ii) cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.” (...)

“h) Seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de cliente de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.”

El Consejo General entiende que dichas exclusiones deben de ser revisadas al vaciar de contenido la pretensión de la Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Además, no resuelven el problema de falta de rapidez de los procesos judiciales, ni dan garantías al consumidor de un sistema ágil y resolutivo.

Asimismo, se pone de manifiesto que la exclusión de la letra g) es lo que el artículo 38 de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro pretende resolver, motivo por el cual se vaciaría de contenido este artículo.

c) Sistema de resolución extrajudicial de litigios

Sobre el artículo 5 que se refiere al sistema de resolución extrajudicial de litigios, **el Consejo General entiende que puede haber un conflicto competencial, ya que la materia de consumo corresponde a Comunidades Autónomas, por lo que establecer un sistema nacional, podría generar ciertas disonancias.**

El artículo 5 recoge varios apartados que también son motivo de alegación por parte de los representantes de la Mediación española, en concreto los siguientes:

“3. Las resoluciones vinculantes podrán ser recurridas ante la jurisdicción civil conforme a lo previsto en el artículo 45.

4. El cliente y la entidad financiera podrán plantear de nuevo el litigio ante la jurisdicción civil para el reconocimiento de sus derechos en los casos de resoluciones no vinculantes favorables, en caso de no ser aceptadas estas por la entidad financiera, o desfavorables.”

El Consejo General considera que esta redacción puede dar lugar a error, pues en otros artículos se indica que se podrá interponer recurso contencioso administrativo. Adicionalmente, en las resoluciones vinculantes, no se especifica si el recurso a la vía civil debe de ser interpuesto por el propio cliente o por la entidad financiera. Teniendo en cuenta que el objeto de esta norma es ofrecer un mecanismo útil a los consumidores para resolver extrajudicialmente los conflictos, puede ser no adecuado remitir al procedimiento judicial para recurrir una resolución vinculante.

d) Tramitación de resoluciones

El artículo 41 recoge el contenido y alcance de las resoluciones de la siguiente manera: *“Contra la resolución de imposición de multa cabrá recurso administrativo de reposición y será recurrible ante la jurisdicción contencioso-administrativa”.*

En opinión del Consejo General se debe especificar el órgano judicial ante el cual se debe proceder.

El artículo 42 recoge la resolución vinculante, *“La entidad financiera deberá cumplir la resolución vinculante en el plazo de 30 días hábiles a contar desde su notificación y entregar la justificación documental ante la Autoridad del cumplimiento de su resolución”.*

Para los Mediadores se debe de ofrecer un mayor detalle en la redacción del artículo, ya que no se indica si es de aplicación la mora de la Ley 50/1980 de Contrato de Seguro o del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil o, en caso contrario, si no se aplican intereses de demora. Asimismo, se debe especificar el órgano judicial ante el cual proceder.

El artículo 43 recoge la resolución no vinculante. *“3. En todo caso, la resolución adoptada por la Autoridad tendrá valor de informe pericial en el caso de que cualquiera de las partes decida acudir a la jurisdicción civil. Se entenderá producida su ratificación con la firma del órgano competente.”.*

En este apartado, Consejo General considera que es necesario un mayor detalle en la redacción del artículo ya que, si la resolución no es vinculante, no se especifica en la redacción si es recurrible y ante qué organismo.

El artículo 45 recoge la interposición de demanda judicial frente a las resoluciones vinculantes *“Las resoluciones vinculantes de la Autoridad pondrán fin a la vía administrativa y no serán susceptibles de recurso de reposición. Cualquiera de las partes podrá reclamar contra dichas resoluciones vinculantes ante la jurisdicción civil.”*

El Consejo General es partidario de que se recoja la posibilidad de recurso ante la jurisdicción contenciosa y, en caso de que se contemple exclusivamente la jurisdicción civil, recuerda que la modificación de la Ley Orgánica 6/1985, del Poder Judicial, da capacidad para resolver sobre cuestiones administrativas.

e) Organización

El artículo 10 recoge la composición del Órgano de Gobierno.

El Consejo General entiende que debe formar parte del Consejo Rector al reunir varias características: amplio conocimiento de seguros, autonomía e imparcialidad al representar a todos los Mediadores en su condición de Corporación de Derecho Público. Además, el artículo 18 recoge, específicamente, la creación de una sección especial de seguros, una circunstancia que reforzaría lo oportuno de su participación en dicho órgano y, en su defecto, en el Comité Consultivo que se detalla en el artículo 20.

Sobre el Consejo General

El Consejo General de los Colegios de Mediadores de Seguros es la corporación de derecho público que aglutina a 50 colegios profesionales distribuidos por todo el territorio nacional. Sus más de 7.000 miembros la convierten en la organización de agentes y corredores de seguros más importante de España y más numerosa de Europa.

Cuenta con una escuela de negocios, CECAS, exclusivamente dedicada a la formación aseguradora.

Javier Barberá es su presidente desde 2021

Prensa: Cristina Sánchez · comunicacion@mediadores.info · 914 111 963
