



INесе
MEDALLA
AL MÉRITO
EN EL SEGURO

ACTUALIDAD ASEGURADORA

EL ECO DEL SEGURO

AÑO 110 / Nº 2
22 Enero 2001
<http://www.inese.es>

DEFENSA JURÍDICA

ENTREVISTA

Miguel A. Saldaña

REPORTAJE

**EL SINCO,
ya una realidad**



www.inese.es

TODA LA INFORMACIÓN

sobre Seguros
y Pensiones
en Internet

ESPECIAL
Análisis
Jurídico

¡Nuevos servicios en la web!

¿Instrumento clave de **ACCESO** a la Justicia?

La situación de las coberturas de Defensa Jurídica, su aceptación y demanda, el grado de información de los asegurados, la calidad de la prestación, la dignidad de las remuneraciones a los abogados, la delimitación del concepto de conflicto de intereses, la situación en EE.UU. o las perspectivas de futuro del ramo fueron algunos de los temas abordados por distintos representantes del sector, del colectivo de abogados y de los consumidores en una mesa redonda sobre el tema convocada por esta revista.

Participaron en la misma Carmen Hernández, responsable de Grandes Cuentas de DAS; Igor Beades, abogado y gestor de El Defensor del Asegurado; Segundo Ruiz, doctor en Derecho y socio director de LEGSE Abogados; Antonio Albanés, abogado y tesorero de la Junta de Gobierno del Colegio de Abogados de Madrid; y Luis Miguel Gómez, asesor jurídico de la Confederación Española de Consumidores y Usuarios (CECU).

'ACTUALIDAD ASEGURADORA' (en adelante 'A.A.'): Como punto de partida, ¿están suficientemente aceptadas y son demandadas por los españoles en estos momentos las coberturas de Defensa Jurídica?.

CARMEN HERNÁNDEZ (en adelante C.H.): Quizá, en primer lugar, deberíamos subrayar la importancia de la Defensa Jurídica. La necesidad de una asistencia jurídica que permita a los consumidores el

acceso a la defensa de sus derechos es evidente; no puede ponerse en duda teniendo en cuenta el difícil entramado legal existente. Para responder a esta necesidad DAS ha desarrollado productos particularmente interesantes con coberturas útiles y de gran valor añadido, que nacen de un estricto conocimiento del mercado, de nuestra especialización y de la capacidad de servicio. Para nosotros la especialización es fundamental, precisamente porque sólo nos dedicamos a este tema: la Defensa Jurídica. Quizá lo que habría que hacer, aunque nosotros ya hemos dado el paso, es redactar las coberturas de forma que la gente las entienda, quitando la parafernalia jurídica de difícil comprensión para el cliente final.

IGOR BEADES (en adelante I.B.): Se puede concebir el futuro desde 3 puntos de vista. Para el sector asegurador, desde el ramo 17, es decir, desde las compañías que operan con especialización, existe un futuro prometedor, en especial en lo

que se refiere a pymes y a R.C. de profesionales. Para las compañías que operan como seguros accesorios o como coberturas complementarias de otros riesgos, en particular de lo que pudiera ser R.C., y me refiero muy especialmente a Autos, no sé el futuro, pero desde luego el presente es de lo más negro. En esto quizás sea de los más pesimistas. Desde la perspectiva del consumidor el presente está mal, como seguiré ahondando, y desde el punto de vista del organismo de control creo que es necesaria una llamada de atención a que se regularice más el ramo, principalmente el 17, y a que en los riesgos complementarios se ponga cierto orden.

SEGUNDO RUIZ (en adelante S.R.): Teniendo en cuenta el mayor desarrollo económico y cultural del ciudadano español, obviamente se le supone, a su vez, una mayor litigiosidad, costumbre y preparación a la hora de reclamar. Eso beneficia, en general, al Seguro de Asistencia Jurídica.

dica. Sin embargo, también hay que tener en cuenta la existencia de una relación de confianza directa entre bufete y consumidor, que siempre va a ser una dificultad, sin duda, a la hora de que los Seguros de Asistencia Jurídica se desarrollen. Por otra parte, como abogado, más que coberturas destacaría que las minutas que reciben los abogados por parte de las compañías de asistencia jurídica pueden ser una dificultad a la hora de que verdaderamente se ofrezca calidad. Por tanto, destacaría más el hecho de la debida calidad de la prestación aseguradora a través del Seguro de Asistencia Jurídica que el hecho de las coberturas en general.



ANTONIO ALBANÉS

“Las compañías deberían hacer una inversión muy importante para que llegue a conocimiento del ciudadano la posibilidad de este derecho”

ANTONIO ALBANÉS (en adelante A.A.M.): Creo que es un seguro que está todavía por penetrar en el substrato social, pero que tiene un gran futuro. Sin embargo, todavía

no hay un conocimiento exacto y puntual por la ciudadanía de algo tan importante como que el acceso a la Justicia pueda tener efectividad a través del Seguro de Defensa Jurídica.

Éste es el reto que tienen las compañías del sector, porque, hoy por hoy, la justicia es cara, no nos engañemos, y una forma de hacerla accesible es a través del Seguro de Defensa Jurídica. Es un instrumento muy importante para la efectividad del derecho a la tutela judicial efectiva. Sin embargo, todavía debe ahondarse más. Fundamentalmente es un problema de comercialización, porque de otro modo no se entiende que todavía no sea algo habitual, como lo es en otros países. Es cierto que el tema de los honorarios es muy importante, pero aquí tampoco podemos cerrar las puertas al principio de libre competencia, que es lo que está imperando. Tienen que ser unos honorarios dignos y las propias compañías, por la cuenta que les trae, deben ser las primeras en preocuparse de que la remuneración sea, cuanto menos, digna. En cuanto a la relación de confianza, es un tema muy importante y, si se plantea bien, no debe mermar esa relación de confianza. Una forma



de encajarlo sería que el seguro no operase sobre la base de listas de profesionales exclusivamente, a modo de 'numerus clausus', permitiendo al cliente acudir al abogado de confianza al que retribuiría la compañía según sus baremos. Naturalmente, el cliente debe saber que el exceso de lo que pudiese cobrar el abogado tendría que abonarlo él.

LUIS MIGUEL GÓMEZ (en adelante L.M.G.): En general, respecto al seguro, hay una falta de información al consumidor, a pesar de los grandes esfuerzos realizados en los últimos 15 años, donde ha cambiado bastante la forma de entender y explicar el seguro. Esto es lo que me temo que pueda ocurrir con la cobertura de Defensa Jurídica. Se ha dicho ya que uno de los principales problemas es la relación de confianza entre el usuario del seguro y el profesional que le va a atender. Nadie, o muy poca gente, se pone en manos de alguien que no conoce cuando busca un abogado. Siempre busca referencias. Es lo que puede originar mayores problemas a la hora de entender esta cobertura. Ahí entendemos que las minutas o el coste de ese profesional tiene que ser ajustado, por lo menos a unas normas de honorarios, que se pueden basar en las del Colegio de Abogados de Madrid, para que toda esa defensa tenga las mayores garantías.

NECESIDAD SOCIAL

C.H.: Quiero ahondar en lo que ha dicho Antonio. Te doy toda la razón. De hecho el objetivo de todas las compañías de este área es la Defensa Jurídica como necesidad social. Ahí es donde queremos llegar, porque a pesar del interés de los consumidores todavía falta mucho camino por recorrer. Contrariamente a otros derechos, como el acceso a la educación o a la sanidad, no ocurre así con el acceso a la Justicia y gracias a la Defensa Jurídica se cumple

el axioma de que la Justicia es igual para todos, ya que la protección efectiva de los derechos no depende de la posición socioeconómica de los individuos. Por otra parte, me planteo ¿hasta qué punto tiene sentido que una persona coherente invierta grandes capitales para cubrirse en daños que él pudiera hacer y no en agresiones que pudiera recibir?.

LB: Este es un tema interesante. Yo empezaba distinguiendo entre las compañías que trabajáis en el ramo 17 y las que trabajan la Defensa Jurídica como cobertura complementaria

IGOR BEADES

“La sociedad es la perjudicada por la calidad penosa o por la degradación de la asistencia jurídica”



y guinda de otras pólizas. He de decir, como abogado, que vosotros dais la Defensa Jurídica que prometéis, pero en otros casos, especialmente en Autos, hay que especificar varias cosas. En primer lugar, se distingue muy mucho en las pólizas lo que es defensa jurídica y derecho a reclamación. La defensa jurídica, en principio, daría derecho a la cobertura de un abogado cuando somos reclamados o denunciados, pero no cuando nos dan un golpe, por ejemplo, en los casos en los que los vehículos están asegurados en la misma compañía. Curiosamente, según las pólizas, aquí no hay ni siquiera conflicto de intereses. Es decir, el concepto jurídico del conflicto de intereses está acuñado de forma contractual y no da cabida a que acudamos a un abogado

con esa cobertura. En segundo lugar, sobre la dignidad y la calidad de la defensa, existen unas normas mínimas recomendadas por los Colegios de Abogados, pero el Estatuto de la Abogacía, en su artículo 32, contiene una excepción a esas normas de honorarios: los casos de compañías que dentro de los ramos de R.C. cubran la Defensa Jurídica. En estos casos, es frecuente que para un juicio de faltas una compañía dé 15.000 pesetas de honorarios al abogado por toda la tramitación completa. Como abogado, ¿qué defensa jurídica soy capaz de prestar por 15.000 pesetas? Ninguna, seamos realistas. Además, me consta que hay compañías que a sus

abogados en plantilla les pagan defensas jurídicas de 3.000 pesetas por juicio verbal o por juicio de faltas. Esa es la realidad. Otro ejemplo, otra compañía muy conocida, que tiene 800.000 asegurados

en R.C. de Autos, dice en sus pólizas de Defensa Jurídica que hasta el límite de 500.000 pesetas cubrirá los honorarios de abogado y procurador siempre que su actuación fuere preceptiva. En muy poquitos casos derivados de accidentes de tráfico nos vamos a ver en un juicio distinto del verbal o del de faltas del automóvil, con lo cual la actuación del abogado y del procurador no son preceptivas. En tercer lugar, en relación con otros seguros de asistencia, nos estamos encontrando con que el abogado se convierte en financiador del pleito. Es decir, tiene que iniciarlo sin derecho a percibir de la aseguradora una provisión de fondos, tiene que apelar ese pleito y se encuentra con un fallo que puede o no ser favorable, con independencia de que su actuación haya sido buena o no, 3 ó 4 años después. Habría que llamar la atención a los organismos de control, en concre-

to a la DGS, para que las cláusulas sean claras y que en el momento de la venta se diga exactamente lo que se cubre y lo que no.

A.A.M.: Si hay que jugar a la libre competencia hay que hacerlo en todo y en todos los campos. Hasta que se ajuste el mercado van a ser tiempos malos. Cuando pase esa época de desajustes, las compañías serán las primeras interesadas en tener un buen cuadro de abogados y de profesionales porque para ellas va a ser un punto de atracción importante para lograr más asegurados. Esto las compañías tendrán que tenerlo muy en cuenta para adecuar esos honorarios a la bondad de los profesionales que pretenden. Dicho esto, has puesto el dedo en la llaga con el seguro de R.C., un tema que vengo denunciando desde hace muchísimo tiempo. La mal llamada garantía adicional de defensa, no nos engañemos, no es más que un seguro de Defensa Jurídica mal encubierto, porque a través de algo que se ofrece como una garantía adicional, sin una participación en la prima correspondiente, lo que está haciendo la compañía es asegurarse de que el director del pleito va a ser el que ella diga, y la solución del artículo 74 ni ha sido, ni está siendo, buena para esto. Primero, porque es un artículo que el consumidor desconoce y, segundo, porque los conflictos de intereses son muchos y no están bien resueltos. La DGS debería instar a la modificación de ese artículo o, al menos, dictar algún tipo de solución que unificara criterios. La mal llamada garantía adicional de defensa jurídica de la R.C. está haciendo un gran daño al Seguro de Defensa Jurídica.

C.H.: Eso ya está legislado. A las aseguradoras ya se las obliga a dar la libre elección de abogado, a crear

una sociedad independiente o a confiarla a una compañía especializada. Sin embargo, en el día a día esto no se hace. No todas las compañías de seguros ceden la defensa y la reclamación a una entidad especializada; algunas lo hacen, pero otras contratan coberturas de valor añadido para sus pólizas y no éstas de defensa y reclamación, como debería ser. Precisamente, ahí están las ventajas para el ciudadano final de confiar su defensa a una compañía especializada e



LUIS MIGUEL GÓMEZ

“La relación de confianza entre el usuario del seguro y el profesional que le va a atender es lo que puede originar mayores problemas a la hora de entender esta cobertura”

independiente. Hay que conseguir que el ciudadano conozca que existen estas coberturas.

S.R.: Sobre lo que antes se decía del Derecho accesible para todos y el seguro de Defensa Jurídica como instrumento para ello, utilizar una idea casi sagrada, por la que tanta gente ha luchado y sigue luchando, para ser manipulada propagandísticamente no me gusta. Volviendo al tema de la calidad, llama la atención lo que se paga a los abogados en esos cuadros jurídicos de algunas compañías, por lo que, por lo menos, tenemos que poner en duda el tema de la

calidad. A su vez hay otro factor fundamental: la comprobación. En efecto, la comprobación de la calidad de un cuadro de servicios médicos en un seguro de Salud, modalidad Asistencia Sanitaria, es mucho más inmediata y usual, porque se acude a los distintos especialistas o al médico de cabecera, que la hipotética comprobación de la calidad de un cuadro de servicios jurídicos en una compañía de Defensa Jurídica.

L.M.G.: Me parece importante toda la información que se dé sobre hasta dónde llegan las coberturas. Pero, en todo caso, antes de llegar a ese Seguro de Defensa Jurídica se ha de intentar todo tipo de experimentos para lograr que las cosas no lleguen a un tribunal. Habría que potenciar las figuras existentes dentro de la institución aseguradora. La figura del defensor del asegurado debe potenciarse y ha de tener la independencia precisa para que el asegurado no vea que tiene una dependencia que le hace no ser objetivo en la resolución de los conflictos que se le plantean. También, desde la Administración se debe potenciar el Servicio de Reclamaciones de la DGS. Asimismo, se tendría que potenciar el tema del arbitraje. Los laudos que se están haciendo en el sistema de arbitraje están beneficiando a ambas partes.

C.H.: Perdona, el Seguro de Defensa Jurídica no tiene por qué ser anexo a eso. El Seguro de Defensa Jurídica primero asesora, después hace las reclamaciones en vía amistosa y, cuando esa vía no da los resultados esperados va a los tribunales, pero nuestro objetivo no es ir a los tribunales a las primeras de cambio. Eso no quita para que también existan otras fórmulas, como el arbitraje.

POSIBLES CAMBIOS

‘A.A.’: ¿Qué debemos hacer para mejorar la información y, sobre todo, el conocimiento del Seguro de De-

fensa Jurídica?. ¿Qué medidas deberían tomarse para relanzarlo?

C.H.: Desde luego, mucha labor tiene que ser nuestra para comunicarlo. Se tendrá que hacer poco a poco, tal como se está realizando. De hecho, cada vez hay más conocimiento. También contribuiría que las aseguradoras confiaran la defensa y reclamación de sus asegurados a una compañía especializada, dentro de su póliza de R.C., y no lo hicieran ellas mismas, ya que de esta manera lo darían a conocer. Debe hacerlo alguien independiente y especialista, como está legislado.

I.B.: Control del consumo o de protección al consumidor, especialmente como parece que se está entendiendo que tiene atribuida en exclusividad la DGS, postura que no comparto, pero que la Administración y, desde luego, las asociaciones de defensa del consumidor y los organismos autonómicos y municipales parece que os interesáis en promover. El problema es que si, por ejemplo, tenemos una prescripción de un año para un accidente de tráfico, para una responsabilidad derivada, por ejemplo, de daños en la que no haya habido una situación de secuelas y planteamos, después de 3 meses de negociación con la aseguradora, a la DGS una denuncia administrativa de que no se nos da protección de Defensa Jurídica, y ésta no responde o tarda en responder más de 6, 8 ó 18 meses esa reclamación, pues el consumidor está desamparado.

S.R.: Soy escéptico ante las posibilidades de desarrollo 'enorme' del seguro de Defensa Jurídica. Es cierto que con más publicidad y comunicación aumentará su grado de penetración, pero insistiendo en que será en un grado relativo. Volviendo

al tema de la calidad, son cosas que me planteo como abogado. Estamos hablando de que si una compañía de Defensa Jurídica no cumple y hay que reclamar ante la DGS, pasaría x tiempo, habría x problemas... Al fin y al cabo, una compañía de Seguros de Defensa Jurídica es un intermediario que contrata a un abogado o a un bufete de abogados, dicho de una manera muy expeditiva y rápida. Sin embargo, muchas veces funciona



CARMEN HERNÁNDEZ

“Gracias a la Defensa Jurídica se cumple el axioma de que la justicia es igual para todos, ya que la protección efectiva de los derechos no depende de la posición socioeconómica de los individuos”

muy bien, en defensa del consumidor, denunciar a ese abogado directamente y no a la compañía que ofrece ese servicio de abogados ante el Colegio de Abogados. Éste tiene capacidad para poner una serie de sanciones al abogado que ha incumplido sus deberes. Pensando en el consumidor, toda esta duplicidad y poca claridad en cuanto a quién sanciona el incumplimiento de los deberes del abogado o de la compañía de Defensa Jurídica, no sé... creo que son te-

mas pendientes.

A.A.M.: No quiero dejar pasar la oportunidad de ratificar las hermosísimas palabras que se han dicho respecto a esa idea de que la justicia es algo por lo que ha muerto gente y que ha luchado, sigue luchando y ojalá sigamos luchando por ella. Eso es lo que da fundamento a nuestra profesión. Me adhiero absolutamente a esa idea. Sin embargo, se decía que una familia va más veces al médico que a un abogado y no estoy de acuerdo. Parto de un criterio más realista: si no va más al abogado es por razones económicas. En el momento en el que el ciudadano sepa que ante todo tipo de riesgos a los que está sometido puede iniciar una reclamación reparadora, o simplemente ejercitar su derecho, en ese momento no voy a decir que lo supere, pero van a estar a la par. Entonces, ¿no es también una forma hacer efectiva esa hermosísima idea del derecho a la justicia? Estoy convencido de que se puede tener acceso a la justicia a través del Seguro de Defensa Jurídica. Además, hoy en día tienen más garantizado el acceso efectivo a la Justicia quienes no poseen medios, a través de la justicia gratuita, que quien, superando los límites económicos establecidos por la ley, sin embargo no puede dedicar una parte importante de su sueldo a afrontar un pleito.

EXPERIENCIA AMERICANA

'A.A.': ¿Podemos ir a una situación similar a Estados Unidos, donde las demandas proliferan por todo?

C.H.: Falta tiempo, pero es la meta. Que la gente realmente lo emplee.

A.A.M.: Espero que no tanto.

C.H.: Quizás el estilo americano sea rizar el rizo, pero la gente es consciente de que lo tiene y lo usa realmente cuando lo necesita, como se usa la sanidad. Como decíamos al principio, la Defensa Jurídica como necesidad social. Y, además, no

cuando está con un pie en el juzgado, sino de forma cotidiana.

I.B.: Es imposible acabar en un sistema similar al anglosajón porque el legislador se ha obcecado en evitar el tratamiento de concepto de costas. Ahora parece que con la nueva Ley, el verbal nos da opción a tener una auténtica condena en costas y se mejora ostensiblemente la calidad de la defensa. Cuando, como abogados, nos metemos en un pleito de 20 millones, por ejemplo una R.C. profesional, si damos una defensa correcta, aunque estrellemos el pleito, podemos mantener una posición digna delante de la compañía a la hora de cobrar y delante del cliente en todo momento. Pero cuando el que nos lleva la defensa es un auténtico patán y sucumbe por razones de mercado, como ya han hecho los médicos que dan una consulta y un diagnóstico por 1.500 pesetas, si la situación previsible en los abogados es ésa, yo me borro, yo me bajo de este carro. Es decir, yo no puedo atender a un señor una hora por 1.500 pesetas y si la compañía de Defensa Jurídica me dice que lo debo hacer porque lo hacen en Estados Unidos, le diré que no, que allí no se han bajado los pantalones, con perdón, los abogados, como ya han hecho los médicos en España. En primer lugar, en EE.UU. el abogado pasa una minuta millonaria; en segundo lugar, el tratamiento de las costas es completamente distinto, ya que en la mayoría de los Estados esto da pie a que las demandas sean efectivamente millonarias. Además, el abogado se convierte en financiador del pleito, situación que en España está prohibida por los colegios.

C.H.: Desde luego, nosotros estamos pagando honorarios dignos a los abogados, los que marca el Colegio. No se están tirando tampoco por los suelos, precisamente, porque necesitamos tener abogados de cierta calidad.

A.A.M.: Espero que no lleguemos a la situación de Estados Unidos, porque no me gusta el sistema. Allí hemos pasado al otro al otro vértice, una cosa es el acceso a la Justicia como derecho fundamental y constitucionalmente reconocido y otra es la industria del pleito, que en EE.UU. se llama así. Eso ya es un exceso porque hay otros elementos que juegan por el medio. No me gusta, en absoluto, el sistema de retribución, porque los abogados no solamente se convierten en financiadores de los pleitos, sino también en socios de sus clientes, y así el abogado pierde independencia.

L.M.G.: Difiero de esta opinión. Creo que vamos a llegar a esa situa-

SEGUNDO RUIZ

“Soy escéptico ante las posibilidades de desarrollo ‘enorme’ del seguro de Defensa Jurídica”



ción porque no hay nada más que ver todo el tema de sindicatos; prácticamente, la Defensa Jurídica en el tema laboral la llevan ellos. Son miles de demandas las que se producen diariamente, no solamente por actos puntuales de despido, sino por todo tipo de sanciones, reclamaciones, ... pero como el abogado, por el hecho de estar afiliado al sindicato, no cuesta un solo duro... También quisiera apuntar que la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil da la posibilidad de eso. Nos encontramos con las acciones colectivas, que permiten adherirse una demanda presentada por un usuario de la justicia a aque-

llos que estén en la misma situación.

CONFLICTO DE INTERESES

‘A.A.’: Se acaba de hablar de la Ley de Enjuiciamiento Civil ¿qué aspectos normativos consideráis que deberían cambiar en lo referente a los seguros de Defensa Jurídica? ¿Habría que ir a una nueva delimitación del concepto de conflicto de intereses?

A.A.M.: En efecto, habría que definir más el conflicto de intereses, o al menos si no definirlo, cosa difícil por vía legal, dar una interpretación por vía, quizá, de la DGS. Una autorización reglamentaria de lo que es el conflicto de intereses que permitiera a los ciudadanos conocer cuándo no es conveniente que su defensa jurídica sea ejercitada por la misma compañía que esté llevando

el seguro de R.C. Este es un caso muy limitado, hablo de R.C. porque en ese ámbito es donde más se puede dar todo esto. Por lo demás, no se trata tanto de reformas legales como de conocimiento efectivo de la existencia de este instrumento por los ciudadanos. Hacien falta pocas reformas legislativas y más penetración en el mercado. Además, al hablar de las reformas legislativas destacaría la importancia que va a tener en el futuro el proyecto de Directiva sobre el prestador de servicios que se está gestando en la Unión Europea. Parece que hasta ahora eran muy reacios a incluir al prestador de servicios jurídicos pero creo que finalmente se va a incluir. Esto va a ser muy importante.

C.H.: La Defensa Jurídica, de hecho, hay que verla como prestataria de servicios.

A.A.M.: Tan prestadora de servicios como cualquier otro profesional.