

LA DIRECTIVA 2002/92/CE SOBRE LA MEDIACIÓN EN LOS SEGUROS Y SU INFLUENCIA EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO ESPAÑOL

Por CRISTÓBAL ESPÍN GUTIÉRREZ *

SUMARIO:

I. CONSIDERACIONES INTRODUCTORIAS.—II. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA. 2.1. DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN Y DE MEDIADOR. 2.2. ACTIVIDADES EXCLUIDAS.—III. CONDICIONES DE ACCESO Y EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN EN SEGUROS. 3.1. REGISTRO Y COMPETENCIA PROFESIONAL. 3.1.1. *Registro*. 3.1.2. *Competencia profesional*. 3.1.3. *Protección de los derechos adquiridos*. 3.2. LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO Y LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.—IV. DEBER DE INFORMACIÓN. 4.1. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN. 4.2. FORMA DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTO ACREDITATIVO DEL REGISTRO.—V. RÉGIMEN DE CONTROL Y RECURSOS ANTE LOS TRIBUNALES. 5.1. AUTORIDADES COMPETENTES Y COOPERACIÓN ENTRE ELLAS. 5.2. RÉGIMEN SANCIONADOR Y RECURSOS ANTE LOS TRIBUNALES.—VI. QUEJAS Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS.

I. CONSIDERACIONES INTRODUCTORIAS

El Parlamento Europeo y el Consejo han aprobado el 9 de diciembre de 2002 la Directiva 2002/92/CE, sobre mediación en los seguros¹.

El Mercado Interior en lo concerniente a la actividad aseguradora hace años que ha alcanzado un muy estimable nivel de consolidación gracias

* Profesor Titular de Derecho Mercantil, Universidad Complutense de Madrid.

¹ DOCE n.º L 9, de 15.1.2003, pp. 3 y ss.

al régimen establecido por un conjunto de Directivas, que culminaron con las Terceras Directivas de seguros². Garantizada la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios, desde julio de 1994, las entidades aseguradoras se encuentran sometidas a un régimen de autorización administrativa y supervisión prudencial única por parte del Estado miembro en el que tienen su domicilio social.

Este desarrollo contrastaba con la situación en la que se encontraba la actividad de mediación en seguros, que carecía de un marco jurídico europeo que permitiera obtener el máximo beneficio de la libertad de establecimiento y de prestación de servicios. La normativa comunitaria en esta materia estaba compuesta por la Directiva 77/92/CEE y la Recomendación 92/48/CEE, que tenían muy poco alcance, una por su limitación de objetivos, y otra por su carácter no vinculante. En la mediación en seguros no existía una licencia única para el mediador, y su sistema de reconocimiento mutuo no era eficiente, con la coexistencia de regímenes muy dispares en los distintos Estados miembros. Por ello era necesaria la armonización de esta materia.

1. La Directiva del Consejo 77/92/CEE, de 13 de diciembre de 1976, relativa a las medidas destinadas a facilitar el ejercicio efectivo de la libertad de establecimiento y de la libre prestación de servicios para las actividades de agente y de corredor de seguro (ex grupo 6330 CITI) y por la que se establecen, en particular, medidas transitorias para estas actividades³, partía del hecho de que en la Comunidad Económica Europea existían una variedad de tipos de mediadores con importantes diferencias respecto a los requerimientos para el desempeño de sus funciones, que iban desde sistemas de total libertad a regímenes de rigurosas exigencias de titulación y experiencia.

La forma de evitar discriminaciones se comprendía que debía consistir en la coordinación de las condiciones de acceso a la actividad de me-

² Directiva 92/49/CEE del Consejo de 18 de junio de 1992, sobre coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas relativas al seguro directo distinto del seguro de vida y por la que se modifican las Directivas 73/239/CEE y 88/357/CEE (tercera Directiva de seguros distintos del seguro de vida) DOCE n.º L 228 de 11.8.92, p. 1 y Directiva 92/96/CEE del Consejo de 10 de noviembre de 1992, sobre coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas relativas al seguro directo de vida, y por la que se modifican las Directivas 79/267/CEE y 90/619/CEE (tercera Directiva de seguros de vida) DOCE n.º L 360 de 9.12.92, p. 1.

³ DOCE n.º L 26 de 31.1.77, pp. 14 y ss.

diación y en el reconocimiento mutuo de diplomas, certificaciones y demás títulos; pero hasta que esas circunstancias no se produjesen, se entendía que transitoriamente era necesario adoptar medidas que eliminasen los obstáculos que se producían para los nacionales de los Estados en los que el acceso a la actividad no estuviese sometido a ninguna condición.

La Directiva 77/92/CEE, más que pretender la armonización de las condiciones de acceso a la actividad en los Estados miembros, se limitaba a establecer de forma transitoria una serie de medidas tendentes a favorecer la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios para agentes y corredores. Esas medidas provisionales consistían en admitir que, en los Estados miembros de acogida en los que estuviera regulada esta actividad, fuese condición suficiente para acceder a ella el ejercicio efectivo de la misma durante un periodo razonable en el Estado miembro de procedencia en el que no se requiriese una formación previa. De esta forma se consideraba garantizado que el mediador poseía conocimientos profesionales equivalentes a los que se exigían a los nacionales.

2. El 18 de diciembre de 1991, la Comisión Europea consciente de que la coordinación de las condiciones de acceso y el reconocimiento mutuo de los títulos no eran factibles a corto plazo, adoptó la Recomendación 92/48/CEE sobre los mediadores de seguros⁴. Con este instrumento jurídico, carente de carácter vinculante para los Estados miembros, se pretendía avanzar hacia una cierta aproximación de las legislaciones nacionales, en una materia en que las disparidades eran tales que se hacía muy difícil su armonización.

La Recomendación establecía que para el acceso y ejercicio de la actividad de mediador se debían cumplir determinados requisitos y estar inscrito en un registro. Toda persona que ejerciera la actividad sin estar inscrita en el correspondiente registro, debiendo estarlo, debía ser sancionada.

Los requisitos consistían en la posesión de experiencia y conocimientos profesionales y mercantiles, en la suscripción de un seguro de responsabilidad civil, en no haber sido declarado en quiebra y en gozar de buena reputación. Para los corredores se les podía exigir tener una cierta capacidad financiera.

Los intermediarios que reunieran los requisitos debían inscribirse en un registro, llevado por un organismo competente, en el que se distinguiera entre mediadores libres y afectos. La entidad aseguradora podía llevar su

⁴ DOCE n.º L 19 de 28.1.92, pp. 32 y ss.

propio registro de los mediadores que actuaran en nombre y por cuenta de ella.

La Recomendación permitía excluir de su ámbito de aplicación a las personas que dedicándose principalmente a otra actividad, distribuyeran seguros relativos a la pérdida o daños de bienes por ellas facilitados sin que su distribución requiriera conocimientos específicos.

Los Estados miembros debieron comunicar a la Comisión en el año 1995 el texto de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aprobadas y las medidas adoptadas por las organizaciones profesionales o las entidades aseguradoras en esta materia.

Esta Recomendación fue seguida por la mayoría de los Estados miembros y contribuyó a aproximar las normas nacionales sobre los requisitos profesionales y el registro de los intermediarios de seguros, pero aún existían diferencias de importancia entre las normativas nacionales.

3. La Ley 9/1992, de 30 de abril, de mediación en seguros privados (en adelante LMSP), siguió los criterios orientadores recogidos en la Recomendación 92/48/CEE y supuso para el ordenamiento español un importantísimo cambio de política legislativa sobre esta actividad⁵.

La Ley 9/1992 se fundamenta en los siguientes principios generales: liberalización y flexibilidad en la actividad de distribución de seguros privados, regulación del control de la mediación en seguros, separación de los mediadores en las categorías de agentes de seguros y corredores de seguros, liberalización de la red agencial de las entidades aseguradoras, sometimiento de los corredores a requisitos financieros y de profesionalidad, y fijación de dos centros distintos de imputación de responsabilidad administrativa (la entidad aseguradora y el corredor).

Se establece un régimen general para los mediadores de seguros y se distingue entre los agentes y los corredores de seguros asignándoles un estatuto específico. Los primeros son una prolongación de las entidades aseguradoras en la distribución de sus productos, los segundos se caracterizan por su independencia respecto de las entidades aseguradoras.

Las entidades aseguradoras pueden celebrar contratos de agencia con

⁵ La normativa anterior a la Ley 9/1992 estaba inspirada en la defensa de intereses corporativos y respondía a una concepción intervencionista del control de la Administración sobre la actividad aseguradora. Esta Ley 9/1992 derogó el Real Decreto-Legislativo 1347/1985, de 1 de agosto, por el que se aprobaba el texto refundido de la Ley reguladora de la producción de seguros privados, que tenía su origen en la Ley 117/1969, de 30 de diciembre, de producción de seguros privados.

cualquier persona física o jurídica (principio que se traduce en la posibilidad de utilizar para la producción de seguros las redes de distribución de Banco, entidades financieras o grandes almacenes). Las entidades aseguradoras serán responsables de la selección de las personas que formen parte de sus redes agenciales de distribución, de la formación técnica de las mismas, y de la actuación de éstas en la mediación en seguros privados. Las entidades aseguradoras son responsables de las infracciones de la legislación sobre mediación en seguros cometidas por quienes formen parte integrante de su red de distribución.

El corredor de seguros debe estar libre de cualquier vínculo que suponga afección a las entidades aseguradoras, debe ser independiente. Para los corredores y las sociedades de correduría se exige el cumplimiento de requisitos de profesionalidad, se exigen garantías, y se les hace responsables de su actividad.

4. La Directiva 77/92/CEE por sus limitados propósitos y la Recomendación 92/48/CEE por su carácter no vinculante, no consiguieron dotar al mercado europeo de un régimen de bases que permitiera construir un mercado único de mediación. De esta situación era consciente la Comisión, por ello en el Plan de acción en materia de servicios financieros de 1999⁶ se destacó la necesidad de establecer un mercado integrado en materia de mediación en seguros; esta tarea se calificó como prioritaria al afectar a la libre prestación transfronteriza de servicios de seguros y al mantenimiento de un adecuado nivel de protección de los consumidores. Se propuso un calendario: para el año 2000 aprobación de una propuesta de Directiva y para el 2002 aprobación definitiva de la misma. La propuesta de Directiva fue presentada por la Comisión el 20 de septiembre de 2000⁷. De especial interés fue el Dictamen que sobre la propuesta elaboró el Comité Económico y Social⁸. La Directiva 2002/92/CE del Parla-

⁶ COM (1999) 232, de 11 de mayo de 1999. También en la «Comunicación sobre servicios financieros: como aumentar la confianza del consumidor». COM (97) 309 final, de 26 de junio de 1997.

⁷ DOCE n.º C 29 de 30.1.2001, p. E/245 COM (2000) 511 final. Vid. CAMACHO DE LOS RÍOS, J., «Propuesta de Directiva sobre mediación en los seguros», *RESeg.* n.º 103, Madrid, 2000, pp. 608 y ss.

⁸ Dictamen del Comité Económico y Social sobre la «Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la mediación en los seguros», DOCE n.º C 221 de 7.8.2001, p. 121. Vid. CAMACHO DE LOS RÍOS, J., «Dictamen del Comité Económico y Social sobre la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la mediación en los seguros», *RESeg.* n.º 107, Madrid, 2001, pp. 484 y ss.

mento Europeo y del Consejo sobre mediación en los seguros fue aprobada el 9 de diciembre de 2002.

La igualdad de trato entre los operadores y la protección del cliente son dos postulados que se persiguen en esta Directiva. Se pretende alcanzar un marco normativo único basado en un alto nivel de profesionalidad y competencia de los mediadores, y en la creación de un sistema de registro que facilite el ejercicio transfronterizo de las actividades de mediación, por medio de la libertad de establecimiento y de prestación de servicios.

Las líneas básicas de la Recomendación han sido recogidas en esta Directiva 2002/92/CE: necesidad de conocimientos, obligatoriedad en la suscripción de un seguro de responsabilidad civil, capacidad financiera, honorabilidad de los mediadores e inscripción en un registro especial.

Los Estados miembros deben adoptar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en esta Directiva antes del 15 de enero de 2005, fecha en que quedará derogada la Directiva 77/92/CEE.

La Ley 9/1992, de 30 de abril, de mediación en seguros privados, se adecuó en su día a lo establecido en la Recomendación, a pesar de su carácter no vinculante, por ello, ahora, su adaptación a la Directiva 2002/92/CE no tiene que suponer importantes alteraciones en nuestro ordenamiento, como seguidamente analizaremos.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA

2.1. DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN Y DE MEDIADOR

Esta Directiva establece las normas sobre el acceso y el ejercicio de las actividades de mediación en seguros y reaseguros por parte de personas físicas y jurídicas establecidas en un Estado miembro o que desean establecerse en él.

La mediación en seguros (o en reaseguros) se define como toda actividad de presentación, propuesta o realización de trabajo previo a la celebración de un contrato de seguro (o de reaseguro) o la asistencia en la gestión y ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro. Esas actividades no tienen la consideración de mediación cuando son llevadas a cabo por una empresa de seguros o reaseguros o por un em-

pleado de ellas que actúe bajo la responsabilidad de ellas. Tampoco tienen esa consideración las actividades de información prestadas con carácter incidental en el contexto de otra actividad profesional, si esta actividad no tiene como objetivo ayudar al cliente a celebrar o ejecutar un contrato de seguro o reaseguro⁹, ni la gestión a título profesional de los siniestros de una empresa de seguros o reaseguros, ni las actividades de peritaje y liquidación de siniestros (art. 2 Directiva 2002/92/CE).

Los intermediadores de seguros o de reaseguros son definidos por la Directiva como aquellas personas físicas o jurídicas que a cambio de una remuneración, emprenden o realizan una actividad de mediación en seguros o reaseguros, respectivamente. La Directiva ha descrito específicamente la figura del denominado «intermediador de seguros ligado», como la persona que ejerce una actividad de mediación en seguros en nombre y por cuenta de una o de varias empresas de seguros, siempre que sus productos no entren en competencia, que no percibe primas ni sumas destinadas al cliente y que actúe bajo la plena responsabilidad de dichas empresas de seguro para sus productos respectivos. También es definido como «intermediario de seguros ligado» la persona que ejerce una actividad de mediación en seguros complementaria de su actividad profesional principal, cuando el seguro constituye un complemento de los bienes o servicios suministrados en el marco de su actividad principal, que no percibe primas ni sumas destinadas al cliente y que actúe bajo la responsabilidad de una o varias empresas de seguros para sus productos respectivos.

En el ordenamiento español se define la mediación en seguros privados como aquella que comprende la actividad de mediación entre la parte asegurada y las entidades aseguradoras y las actividades de los mediadores consistentes en la promoción y asesoramiento preparatorio de la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia al tomador del seguro, al asegurado o al beneficiario del seguro. La actividad de mediación en seguros privados se realiza por los mediadores, que se clasifican en agentes¹⁰ y

⁹ Tal sería el caso de las personas que ejerzan otra actividad profesional, por ejemplo expertos fiscales o contables, que asesoran en materia de seguros de forma accesoria en el marco de esa otra actividad profesional, y que facilitan una simple información de carácter general sobre los productos de seguros (vid. Considerando n.º 12 de la Directiva 2002/92/CE)

¹⁰ Los agentes de seguros son descritos por la ley española como personas (físicas o jurídicas) que, mediante la celebración de un contrato de agencia con una entidad aseguradora, se comprometen frente a ésta a realizar la actividad de mediación entre los tomadores y asegurados, de una parte y las entidades aseguradoras

corredores¹¹, siendo incompatibles entre sí (arts. 2,3 y 5 LMSP). La figura del «intermediador de seguros ligado» no está descrita específicamente en la LMSP.

Las entidades aseguradoras pueden aceptar la cobertura de riesgos sin intervención de mediador de seguros privados. Los empleados de las entidades aseguradoras o de los mediadores pueden allegar seguros a favor de la empresa de que dependen. Las entidades aseguradoras con establecimiento permanente situado en España, bajo su responsabilidad administrativa, pueden celebrar contratos para la distribución de sus pólizas de seguro por medio de las redes de distribución de otras entidades aseguradoras¹² (art. 3 LMSP).

2.2. ACTIVIDADES EXCLUIDAS

Se ha considerado oportuno excluir de la aplicación de esta Directiva a una figura de proveedor de servicios de mediación en seguros en el que concurren acumulativamente toda una serie de características (art. 1.2). Su actividad profesional principal deberá ser distinta de la mediación en seguros. Los contratos de seguro en que medie no serán de vida, ni cubrirán riesgos de responsabilidad civil y sólo sea exigible que se conozca de

de otra, y, en su caso, las actividades de promoción y asesoramiento preparatorio de la formalización de contratos de seguro y la posterior asistencia al tomador, asegurado o beneficiario del seguro (art. 6 LMSP). Los agentes pueden utilizar los servicios de subagentes (art. 7.3 LMSP). Ningún agente puede estar simultáneamente vinculado por contrato de seguro con más de una entidad aseguradora, a menos que sea autorizado por la misma para operar con otra entidad aseguradora en determinados ramos, modalidades o contratos de seguros que no practique la entidad autorizante (art. 8 LMSP).

¹¹ Los corredores de seguros son las personas físicas o jurídicas que realizan la actividad de mediación en seguros privados sin mantener vínculos que supongan afección con entidades aseguradoras o pérdida de independencia respecto a éstas y ofreciendo asesoramiento profesional imparcial a quienes demandan la cobertura de los riesgos a que se encuentran expuestas sus personas, sus patrimonios, sus intereses o responsabilidades (art. 14.1 LMSP). Los corredores pueden celebrar contratos mercantiles de colaboración con personas, de cuya actuación se responsabilizarán administrativamente (art. 21 LMSP).

¹² Dichos contratos deberán ser exhibidos por las entidades que los celebren a requerimiento de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (en adelante DGS y FP) (art. 3.3 LMSP).

ellos su cobertura¹³. El seguro deberá ser complementario de unas mercancías suministradas por el proveedor y cubrir el riesgo de avería, pérdida o daño de las mismas, o ser complementario de un servicio relacionado con un viaje prestado por el proveedor, y cubrir los daños o pérdidas del equipaje y demás riesgos relacionados con el viaje, incluso seguros de vida y riesgos de responsabilidad civil, siempre que la cobertura sea accesoria a la principal relativa a los riesgos relacionados con el viaje. Por último el importe de la prima anual no será superior a quinientos euros y la duración total del contrato de seguro no superará los cinco años, incluidas las posibles prórrogas¹⁴. Esta exclusión no es contemplada en la Ley 9/1992 de mediación en seguros privados.

La Directiva excluye a ciertas actividades de mediación de su ámbito de aplicación. No rige para los servicios de mediación en seguros y reaseguros suministrados en relación con riesgos y compromisos localizados fuera de la Comunidad. No afecta al derecho de un Estado miembro en lo referente a la mediación en seguros ejercida por intermediadores de seguros y reaseguros establecidos en un tercer país, que trabajen en régimen de libre prestación de servicios en su territorio, siempre que esté garantizada la igualdad de trato de todas las personas que ejerzan o puedan ejercer actividades de mediación en seguros en ese mercado. No regula las actividades de mediación en seguros ejercidas en terceros países, ni las actividades de las empresas comunitarias de seguros o reaseguros ejercidas a través de intermediadores establecidos en terceros países (art. 1.3). La Ley 9/1992 no contiene una delimitación de su ámbito con estas características, salvo la declaración del principio de reciprocidad para las personas extranjeras no pertenecientes a un Estado miembro del Espacio Económico Europeo (art. 3.6).

¹³ En la propuesta de Directiva de 20 de septiembre de 2000 se refería a que «los contratos no exijan conocimientos generales o específicos en materia de seguros» (art. 1.2).

¹⁴ La Directiva está pensando en aquellos establecimientos que venden productos (como electrodomésticos, lentes ópticas...) y a la vez facilitan un seguro de daños sobre estos bienes, o en agencias de viajes que junto al paquete de servicios de viaje incluyen seguros accesorios al mismo. El Comité Económico y Social sugirió que en estos supuestos podría estar incluido el seguro del automóvil alquilado para realizar un viaje de vacaciones, contratado junto a otros servicios (punto 4.1.1).

III. CONDICIONES DE ACCESO Y EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN EN SEGUROS

La Directiva 2002/92/CE dispone que los intermediarios de seguros y reaseguros deben estar registrados por la autoridad competente cuando acrediten su competencia profesional mediante el cumplimiento de determinados requisitos. Los Estados deben velar para que las entidades aseguradoras recurran a los servicios proporcionados por los intermediarios inscritos en el registro y por los proveedores de servicios de mediación en seguros a los que no alcanza esta Directiva, antes mencionados (art. 3.6).

3.1. REGISTRO Y COMPETENCIA PROFESIONAL

3.1.1. *Registro*

La Directiva 2002/92/CE impone que los intermediarios de seguros y reaseguros, incluidos los «intermediarios de seguros ligados», estén registrados por la autoridad competente en su Estado miembro de origen. La inscripción debe estar sujeta al cumplimiento de los requisitos profesionales exigidos, y cuando dejen de cumplirlos deben ser eliminados del registro. En el registro de las personas jurídicas se tienen que indicar los nombres de las personas físicas que a nivel de dirección sean responsables de las actividades de mediación. La validez de la inscripción estará sujeta a una revisión periódica por parte de la autoridad competente. El Estado miembro de origen informará al Estado miembro de acogida de dicha circunstancia (art. 3.1 y 3).

Puede no exigirse el registro de las personas físicas que trabajen para una empresa y ejerzan la actividad de mediación en seguros y reaseguros.

Los Estados miembros pueden establecer varios registros, determinando los criterios de inscripción en cada uno. Deberá crearse un punto único de información que permita un acceso fácil y rápido a la información procedente de los registros por vía electrónica y actualizado permanentemente. Este punto facilitará la identificación de las autoridades competentes de cada Estado miembro, y el país o países en que el intermediario opere en régimen de libertad de establecimiento o de libre prestación de servicios (art. 3.2 Directiva 2002/92/CE).

La Directiva también admite la colaboración de las entidades de seguros y de reaseguros u otros organismos con las autoridades competentes en el registro de los intermediarios de seguros y reaseguros, y en la comprobación de los requisitos relativos a su competencia profesional. En particular, a los «intermediarios de seguros ligados» los podrán registrar las entidades de seguros o las asociaciones de empresas de seguro, bajo el control de una autoridad competente (art. 3.1).

En el ordenamiento español se contempla la necesidad del registro para acceder a la actividad de mediación. Se dispone que la concesión por parte de la DGS y FP de la autorización para ejercer la actividad de corredor, determinará la inscripción en el Registro administrativo de corredores, de sociedades de corredurías y sus altos cargos¹⁵. A su vez, se establece el deber por parte de las entidades de seguros de llevar un registro de agentes (art. 11 LMSP).

3.1.2. *Competencia profesional*

La Directiva 2002/92/CE dispone que para el ejercicio de las actividades de mediación en seguros y reaseguros se exigirá el cumplimiento de forma permanente de los requisitos profesionales establecidos (art. 4.5), en relación a sus conocimientos, honorabilidad, aseguramiento de la responsabilidad profesional y garantías financieras¹⁶.

a) Conocimientos y aptitudes apropiadas. La Directiva dispone que los intermediarios de seguros y reaseguros deben poseer unos conocimientos y aptitudes apropiados, correspondiendo al Estado miembro de origen concretarlos. Las exigencias pueden diferenciarse en función de la actividad de intermediación en seguros y reaseguros y de los productos distribuidos, en particular en los casos en que el intermediario ejerce una actividad profesional principal distinta a la de mediación en seguros¹⁷. Este

¹⁵ Art. 15.1 y 4 LMSP y art. 74.1 Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados y 124 Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.

¹⁶ Los Estados miembros pueden reforzar los requisitos previstos o añadir otros para los intermediarios registrados en su territorio (art. 4.6 Directiva 2002/92/CE). En la LMSP se requiere para ser corredor de seguros además de otros requisitos presentar un programa de actividades (art. 15.2,d y 3,d), que no es mencionado en la Directiva.

¹⁷ En estos casos debe haber un intermediario de seguros, que cumpla los requisitos de competencia profesional, o una entidad aseguradora que asuma la responsabilidad de los actos de aquél (art. 4.1 Directiva 2002/92/CE).

elevado grado de indeterminación de este requisito es el aspecto más negativo de la Directiva¹⁸.

En el caso de que las entidades de seguros y de reaseguros colaboren en el registro de los intermediadores, la Directiva permite que sean ellas las que comprueben si los conocimientos y aptitudes de los intermediarios se ajustan a los requisitos exigidos y, en su caso, les dispensen una formación adecuada a los productos vendidos.

Los Estados miembros no tienen que exigir a todas las personas físicas que trabajen en una empresa y que ejerzan una actividad de mediación en seguros y reaseguros los requisitos de conocimiento y aptitud. Sin embargo, una proporción razonable de los directivos responsables de la mediación en seguros, y las personas que participen de forma directa en la mediación deberán acreditar los conocimientos y aptitudes necesarias para el ejercicio de su trabajo (art. 4.1).

En el ordenamiento español las exigencias de conocimientos y aptitudes son rigurosas para los corredores. Si el corredor de seguros es persona física debe estar en posesión del diploma de «Mediador de Seguros Titulado» (art. 15 LMSP). Este diploma se expide por la DGS y FP. Para su obtención es preciso tener capacidad legal para ejercer el comercio, no estar inhabilitado para la ejecución de la actividad de correduría de seguros, ni encontrarse suspendido en las funciones de dirección de entidades aseguradoras o de sociedades de mediación en seguros, y haber superado una prueba de aptitud o un curso de formación homologado o ser licenciado en determinadas materias¹⁹. En el caso de las sociedades de correduría la mayoría de los administradores deben contar con conocimientos y experiencia adecuados²⁰, y las personas que ejerzan la dirección técnica deben estar en posesión del diploma de «Mediador de Seguros Titulado».

En lo referente a los nacionales de otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo la LMSP equipara la posesión del diploma de «Mediador de Seguros Titulado» a la prueba del ejercicio efectivo de la actividad de corredor en otro Estado miembro en determinadas circunstancias (art. 18).

¹⁸ La vaguedad e indeterminación con que se contemplaba este requisito en la propuesta de Directiva ya fue criticada por el Dictamen del Comité Económico y Social. En el Dictamen se aportaban modificaciones en las que se concretaban estas exigencias (punto 4.4.1).

¹⁹ La DGS y FP llevará un Registro de estos diplomas (art. 16 LMSP).

²⁰ Sobre el requisito de conocimiento y experiencia de los administradores vid. art. 17.b LMSP.

En lo que se refiere a los agentes de seguro la LMSP dispone que han de tener capacidad legal para ejercer el comercio y que las entidades aseguradoras adoptarán las medidas necesarias para su formación (arts. 6 y 12).

b) Honorabilidad. La Directiva 2002/92/CE establece que los intermediarios deberán gozar de buena reputación. No podrán tener antecedentes penales o su equivalente nacional por haber cometido delitos graves contra la propiedad o relativos al ejercicio de actividades financieras, ni haber sido declarados en quiebra con anterioridad, salvo que hayan sido rehabilitados. La verificación de estas circunstancias puede permitirse que sea llevada a cabo por las empresas de seguros. Este requisito no tendrá que ser exigido a todas las personas físicas que trabajen en una empresa y ejerzan una actividad de mediación en seguros y reaseguros, pero la dirección de esas empresas y todo el personal que participe de forma directa en la mediación deberá cumplir con él (art. 4.2 Directiva 2002/92/CE).

Las exigencias de honorabilidad en el ordenamiento español se centran exclusivamente en los administradores de las corredurías de seguros que han de ser personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional (art. 15.3,b LMSP). Se entiende que concurre esta honorabilidad en quien haya venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales, financieras y de seguros (art. 17.a LMSP). En nuestro ordenamiento esta buena reputación no aparece expresamente como un requisito para los corredores que sean personas físicas (salvo los aspectos ya mencionados en relación con la concesión del diploma), ni para los agentes de seguros.

c) Aseguramiento de la responsabilidad civil. Los intermediarios de seguros y reaseguros deberán, según la Directiva 2002/92/CE, disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía similar, por una suma asegurada mínima de 1.000.000 euros por siniestro, y 1.500.000 euros por todos los siniestros correspondientes a un año. Este requisito no será exigible si este seguro o garantía está cubierto por la propia entidad de seguros o reaseguros o por otra empresa en cuyo nombre actúe el intermediario, o por la cual el intermediario esté facultado para actuar, o la empresa en cuestión asuma plena responsabilidad por los actos del intermediario (art. 4.3).

El ordenamiento español exige que el corredor de seguros contrate un seguro de responsabilidad civil con las características y por los capitales que en función del volumen de negocio y la clase de riesgo, se establez-

ca reglamentariamente (art. 15.2,c y 3,d LMSP). Esta exigencia no se dispone para los agentes, ni tampoco consta en la Ley de forma expresa que la entidad de seguros responda de toda actuación profesional llevada a cabo por el agente, aunque sí se imputará a las entidades aseguradoras las infracciones de la legislación sobre mediación en seguros privados cometidas por sus agentes (art. 13 LMSP)²¹.

d) Garantías financieras. La Directiva dispone que habrán de adoptarse las medidas necesarias para proteger a los clientes frente a la incapacidad del intermediario de seguros para transferir a la empresa de seguros la prima, o al asegurado la suma de la indemnización o el reembolso de la prima (art. 4.4). Los Estados miembros pueden optar por una o varias de las medidas que se proponen (art. 4.4 LMSP). Podrá establecerse por ley o por contrato que los importes abonados por el cliente al intermediario se consideren abonados a la entidad de seguros, mientras que los importes abonados por la aseguradora al intermediario no se consideren abonados al cliente hasta que éste los reciba efectivamente. Otra fórmula sería exigir que los intermediarios de seguros dispongan en todo momento de una capacidad financiera que ascienda al 4 % del total de las primas anuales percibidas, sin que pueda ser inferior a 15.000 euros. También se podrá disponer que los fondos pertenecientes a clientes sean transferidos a través de cuentas de clientes completamente separadas y que los importes consignados en dichas cuentas no puedan utilizarse para reembolsar a otros acreedores en caso de quiebra. Por último, otra opción es el establecimiento de un fondo de garantía.

En relación con los fondos que manejan los mediadores, en el ordenamiento español se recogen varias normas que no alcanzan a cumplir plenamente las exigencias comunitarias. En la LMSP²² se dispone que el

²¹ En la Exposición de Motivos de la LMSP (punto 2), se señala que las entidades aseguradoras son las últimas responsables de la selección de personas que han de formar parte de sus redes agenciales de distribución, de la formación técnica de las mismas y, en definitiva, de la actuación de éstas en la mediación en seguros privados. En este sentido en el articulado se dispone que las comunicaciones hechas al agente se considerarán hechas a la entidad (art. 10.2 LMSP).

²² La letra b del apartado 2 del art. 15 de la LMSP en su redacción original establecía como requisito necesario para los corredores y corredurías (art. 15.3.d) el prestar una fianza a disposición de la DGS y FP en forma de aval bancario o contratar un seguro de caución en las cuantías que reglamentariamente se determinara. Este requisito fue suprimido por la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley 50/1998, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

mediador de seguros privados se considera depositario de las cantidades percibidas por cuenta de la entidad aseguradora (art. 4.3 LMSP) y en relación con el cobro de las primas se distingue: si es por un agente se entiende realizado por la entidad aseguradora, salvo que ello se haya excluido expresamente y destacado de modo especial en la póliza de seguro (art. 10.2 LMSP), y si es por un corredor no se considera realizado por la entidad aseguradora, salvo que, a cambio, el corredor entregue al tomador del seguro el recibo de prima de la entidad aseguradora (art. 14.5 LMSP).

3.1.3. *Protección de los derechos adquiridos*

La Directiva 2002/92/CE establece que los Estados miembros pueden disponer que las personas que hubieran ejercido una actividad de mediación antes del 1 de septiembre de 2000, que hubiesen estado inscritos en un registro y que hubieran tenido un nivel de formación y de experiencia similares a los exigidos por la Directiva se incluyan automáticamente en el registro, una vez cumplidos los requisitos de cobertura de la responsabilidad civil y de garantías financieras (art. 5 LMSP).

3.2. LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO Y LIBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La Directiva 2002/92/CE establece una nueva normativa en relación con el régimen de libertad de establecimiento y de libre prestación de servicios. Los intermediarios inscritos en el registro podrán emprender y ejercer en la Comunidad Europea la actividad de mediación en seguros y reaseguros en régimen de libertad de establecimiento y de libre prestación de servicios cumpliendo el procedimiento oportuno de notificación entre las autoridades competentes (arts. 3.5 y 6.1).

Los Estados miembros deben comunicar a la Comisión si desean ser informados cuando un intermediario pretenda actuar por primera vez en régimen de libertad de establecimiento o libre prestación de servicios en su territorio. La Comisión advertirá de esta decisión a los Estados miembros (art. 6.2 Directiva 2002/92/CE).

Los intermediarios de seguros o reaseguros que se propongan ejercer una actividad por primera vez en régimen de libertad de establecimiento

o de libre prestación de servicios, informarán de ello a las autoridades competentes del Estado miembro de origen. Éstas en el plazo de un mes lo comunicarán a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida que lo deseen, y a su vez informarán al intermediario interesado, que podrá iniciar su actividad un mes después de esta comunicación. Si el Estado miembro de acogida no desea ser informado, el intermediario podrá iniciar su actividad inmediatamente (art. 6.1 Directiva 2002/92/CE).

Las autoridades competentes del Estado miembro de acogida podrán adoptar las medidas necesarias para publicar de manera adecuada las condiciones en las cuales, por motivos de interés general, deberán desarrollarse estas actividades en su territorio (art. 6.3 Directiva 2002/92/CE).

La LMSP, siguiendo las pautas de la Directiva 77/92/CEE, dispone que para que los nacionales de otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo puedan dar comienzo a la actividad de correduría en España, mediante establecimiento o sin él, habrán de obtener la autorización de la DGS y FP, previo cumplimiento de los correspondientes requisitos. A estos efectos se equipara a la posesión del diploma de «Mediador de Seguros Titulado» la prueba del ejercicio efectivo de la actividad de corredor en otro Estado miembro en determinadas circunstancias (art. 18). Esta regla habrá de ser sustituida por otras que cumplan el procedimiento descrito por la Directiva 2002/92/CE.

IV. DEBER DE INFORMACIÓN

La Directiva 2002/92/CE precisa las obligaciones en materia de información que deben presentar los intermediarios de seguros a sus clientes.

4.1. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN

Las exigencias de información previstas en la Directiva no serán obligatorias si el intermediario se dedica a la mediación de grandes riesgos²³ o a los reaseguros (art. 12.4), pues en estos casos los tomadores del seguro son personas que no necesitan normas protectoras, por su presumible situación patrimonial y conocimientos técnicos.

²³ Sobre el concepto de grandes riesgos vid. art. 5 de la Directiva 73/239/CE, de acuerdo con el art. 5 de la Directiva 88/357/CE. En el ordenamiento español art. 107.2 LCS.

El intermediario de seguros, de acuerdo con la Directiva, deberá proporcionar al cliente, antes de celebrar un contrato de seguro y con ocasión de su modificación o renovación, la información siguiente: su identidad y dirección, el registro en que está inscrito y los medios para comprobar esa inscripción, si posee una participación directa o indirecta superior al 10 % de los derechos de voto o de capital en una entidad de seguros, si una empresa de seguros o una empresa matriz de una empresa de seguros posee una participación directa o indirecta superior al 10 % de los derechos de voto o del capital del propio intermediario de seguros y sobre los procedimientos de queja y de resolución extrajudicial de litigios (art. 12.1).

La Directiva considera esencial que el cliente sepa qué vínculos tiene un intermediario con las entidades aseguradoras y si su asesoramiento parte de un amplio estudio de productos o no. Por ello, el intermediario de seguros deberá informar al cliente de si el asesoramiento que facilita está basado en un análisis objetivo²⁴; de si está contractualmente obligado a realizar actividades de mediación en seguros en exclusiva con una o varias empresas de seguros, y el nombre de éstas cuando el cliente lo solicite; o de si no está ni contractualmente obligado a realizar actividades de mediación en seguros en exclusiva con una o varias empresas de seguros ni facilita asesoramiento con arreglo a la obligación de llevar a cabo un análisis objetivo, en cuyo caso, a petición del cliente, deberá informar de los nombres de dichas empresas de seguros con las que pueda realizar o de hecho realiza actividades de seguro. En los casos en que la información sólo debe ser facilitada a solicitud del cliente, deberá notificársele el derecho a requerirla (art. 12.1).

Antes de la celebración de un contrato determinado, el intermediario deberá, como mínimo, basándose en la información facilitada por el cliente, especificar las exigencias y las necesidades del cliente y los motivos que justifican cualquier tipo de asesoramiento sobre un producto. Dichas precisiones se modularán en función de la complejidad del contrato de seguro (art. 12.3 Directiva 2002/92/CE).

La Directiva permite que los requerimientos en materia de información

²⁴ Cuando el intermediario informe a su cliente de que facilita asesoramiento basado en un análisis objetivo, deberá analizar un número suficiente de contratos de seguros ofrecidos en el mercado, de modo que pueda formular la recomendación más adecuada a las necesidades del cliente, atendiendo a criterios profesionales (art. 12.2 Directiva 2002/92/CE).

que adopten o mantengan los Estados miembros sean superiores, siempre que sean conformes al Derecho comunitario²⁵.

Los Estados miembros deberán comunicar a la Comisión las disposiciones nacionales sobre requerimientos de información. La Comisión velará para que la información relativa a las disposiciones nacionales que se le notifique sea comunicada a los consumidores y a los intermediarios (art. 12.5).

La LMSP desarrolla ampliamente los deberes de información de los mediadores en seguros, incluso en ciertos aspectos supera a la norma comunitaria.

Como principio general se dispone que los mediadores de seguros privados han de ofrecer información veraz y suficiente en la promoción, oferta y suscripción de las pólizas de seguro y, en general, en toda su actividad de asesoramiento (art. 4.2).

A efectos de los deberes de información, la LMSP distingue entre los agentes y los corredores, pero no se especifica el caso del «asesoramiento basado en un análisis objetivo» fundado en un análisis de un número significativo de contratos.

Los agentes de seguros deben hacer figurar la expresión «agente de seguros» o «sociedad de agencia de seguros», según se trate de personas físicas o jurídicas, en toda la publicidad y en toda la documentación propia del giro o tráfico mercantil de mediación en seguros privados que realizan. También deben hacer constar la denominación social de la entidad aseguradora para la que estén realizando la operación de mediación, en virtud del contrato de agencia con ella celebrado o del contrato entre entidades aseguradoras, y el número de registro que tuviese otorgado por la entidad aseguradora (art. 10.1 LMSP).

Los corredores deben destacar en la publicidad y documentación propia del tráfico mercantil de mediación en seguros las expresiones «corredor de seguros» o «correduría de seguros», según se trate de personas físicas o jurídicas, así como la circunstancia de estar inscrito en el correspondiente Registro de la DGS y FP, y haber concertado un seguro de responsabilidad (art. 14.4 LMSP).

Los corredores de seguros deberán informar a quien trate de concertar

²⁵ Incluida la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico).

el seguro las condiciones del contrato que a su juicio conviene suscribir, ofreciendo la cobertura que, de acuerdo a su criterio profesional, mejor se adapte a sus necesidades, y velando por la concurrencia de los requisitos que ha de reunir la póliza para su eficacia y plenitud de efectos (art. 14.2 LMSP). Durante la vigencia del contrato de seguro vendrán obligados a facilitar al tomador, al asegurado y al beneficiario del seguro la información que reclamen sobre cualquiera de las cláusulas de la póliza y, en caso de siniestro, a prestarles su asistencia y asesoramiento (art. 14.3 LMSP).

La LMSP establece para las sociedades de correduría unos deberes de información que deben exteriorizarse a través de su documentación y de su denominación, en relación con determinadas circunstancias relativas a su Consejo de Administración, capital y participaciones en otras sociedades. Además estarán obligadas a tener a disposición de los posibles tomadores de seguros y asegurados la relación completa de aquellos socios que tengan una participación significativa en el capital social e información detallada y referida al cierre del ejercicio anterior acerca de la distribución porcentual entre entidades aseguradoras del número total de contratos de seguro en vigor y del importe total de las primas en las que hubiere intervenido la sociedad como mediadora (art. 23.3 y 4).

4.2. FORMA DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTO ACREDITATIVO DEL REGISTRO

La Directiva 2002/92/CE establece que la información que se proporcione a los clientes deberá comunicarse en papel o en otro soporte duradero²⁶, disponible y accesible al cliente de forma clara, precisa y comprensible, en una lengua oficial del Estado miembro del compromiso o en cualquier otra lengua acordada por las partes. También podrá ser facilitada verbalmente cuando el cliente así lo solicite, o cuando sea necesaria una cobertura inmediata, pero posteriormente sin dilación se facilitará la información de acuerdo con el criterio general.

²⁶ El soporte duradero es cualquier instrumento que permite al cliente almacenar la información que se le ha enviado personalmente de forma accesible para una futura consulta durante un periodo de tiempo adaptado al objetivo de dicha información y que permita la reproducción exacta de la información almacenada. En particular se entiende por soportes duraderos los disquetes informativos, los CD-ROM, los DVD y el disco duro del ordenador del consumidor en el que se almacene el correo electrónico (art. 2).

En los casos de venta por teléfono la información previa facilitada al cliente se ajustará a las normas comunitarias aplicables a la provisión a distancia de servicios financieros a los consumidores. Inmediatamente después de celebrado el contrato se facilitará la información con los requisitos de forma señalados (art. 13).

Las autoridades competentes podrán expedir al intermediario de seguros o reaseguros un documento mediante el cual toda persona interesada puede comprobar que está debidamente registrado, consultando el registro o registros correspondientes (art. 3.4). Este documento debe contener, al menos, la identidad y dirección del intermediario, el registro en el que está inscrito y la forma de comprobarlo. En el caso de que sea una persona jurídica deberá figurar además el nombre o nombres de las personas físicas responsables de la dirección de las actividades de mediación. Este documento acreditativo se ha de devolver a la autoridad competente que lo haya expedido cuando el intermediario de seguros o reaseguros deje de estar registrado (art. 3.4 Directiva 2002/92/CE).

En la legislación española las referencias a la forma hacen alusión a la documentación, y no se contempla la existencia de un documento acreditativo de la condición de intermediario.

V. RÉGIMEN DE CONTROL Y RECURSOS ANTE LOS TRIBUNALES

5.1. AUTORIDADES COMPETENTES Y COOPERACIÓN ENTRE ELLAS

Los Estados miembros designarán a las autoridades competentes en esta materia, que deberán disponer de las facultades necesarias para el desempeño de sus funciones. Serán autoridades públicas u organismos reconocidos por el Derecho nacional, o por autoridades públicas expresamente facultadas para ello por la legislación nacional, sin que puedan ser empresas de seguros o reaseguros (art. 7). Podrán repartirse las competencias entre varias autoridades, pero en ese caso deberá existir una estrecha colaboración entre ellas, que les permita desempeñar eficazmente sus tareas. De la designación habrá de informarse a la Comisión, indicando si existe pluralidad de autoridades.

Con el fin de proteger a los consumidores y garantizar la solidez del sector de seguros y reaseguros en el mercado único, las autoridades com-

petentes de los diversos Estados miembros deberán cooperar entre sí. Habrán de intercambiar información sobre los intermediarios que hayan sido objeto de una sanción por no cumplir las disposiciones nacionales adoptadas en aplicación de esta Directiva o de una medida para prevenir o sancionar irregularidades, que pueda conducir a su exclusión del registro. También podrán intercambiar todo tipo de información a petición de cualquiera de ellas. Todas las personas que deban recibir o divulgar información en relación con esta Directiva estarán vinculadas por el secreto profesional²⁷ (art. 9.2).

En España las competencias administrativas concernientes al control del ejercicio de la actividad de agentes o corredor corresponden al Ministerio de Economía, que las ejerce a través de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (art. 24 LMSP).

5.2. RÉGIMEN SANCIONADOR Y RECURSOS ANTE LOS TRIBUNALES

La Directiva dispone que han de establecerse las sanciones adecuadas para las personas que ejerzan la actividad de mediación sin estar inscritos o sin ser de las no obligadas por esta Directiva, para los intermediarios que no cumplan las disposiciones nacionales dispuestas en aplicación de esta Directiva, y para las entidades de seguros o reaseguros que recurran a los servicios de mediación proporcionados por personas no inscritas sin ser de las no obligadas por la Directiva (art. 8).

Los Estados miembros de acogida podrán tomar las medidas oportunas a fin de prevenir o sancionar las irregularidades que se cometan en su territorio en contravención de disposiciones legales o reglamentarias, que se hayan adoptado por motivos de interés general. Entre esas medidas se incluye la de impedir que los intermediarios infractores realicen nuevas operaciones en su territorio (art. 8.4).

Las decisiones que se tomen respecto de un intermediario de seguros o de reaseguros o de una empresa de seguros en virtud de las disposicio-

²⁷ Este secreto implica que las informaciones confidenciales que reciban a título profesional no podrán ser divulgadas a ninguna persona o autoridad, salvo en forma sumaria o agregada, sin perjuicio de los supuestos regulados por el Derecho penal (arts. 16 de la Directiva 92/49/CEE del Consejo de 18 de junio de 1992, Tercera Directiva de seguros no vida, y 15 de Diciembre de 92/96/CEE del Consejo de noviembre de 1992, Tercera Directiva de seguros vida).

nes legales, reglamentarias y administrativas adoptadas de conformidad con esta Directiva 2002/92/CE deberán poder ser objeto de recurso judicial (art. 14). En concreto toda medida que implique sanciones o restricciones a la actividad deberá ser motivada, comunicada al intermediario y susceptible de ser objeto de recurso judicial en el Estado miembro que la haya adoptado (art. 8.5).

La LMSP contiene un régimen sancionador, en el cual se clasifican las infracciones de las normas de mediación en seguros privados en muy graves, graves y leves; con sus correspondientes sanciones y medidas de control especial (arts. 26, 27 y 28). Asimismo se establece un procedimiento sancionador mediante remisiones a normas ya derogadas, con la correspondiente asignación de competencias (art. 28).

A los efectos sancionadores hay que tener presente que las entidades aseguradoras en relación con la actividad de sus agentes, los corredores de seguros, y los que ostentan cargos de administración o dirección en las corredurías, incurrirán en responsabilidad administrativa si se infringen normas sobre mediación en seguros (arts. 13 y 25 LMSP).

VI. QUEJAS Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE LITIGIOS

La Directiva dispone que habrán de establecerse procedimientos que permitan a los consumidores y a otras partes interesadas (en particular asociaciones de consumidores), presentar quejas sobre intermediarios, las cuales habrán de ser respondidas (art. 10).

La Ley 44/2002, de 22 de diciembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero ha creado el Comisionado para la Defensa del asegurado (arts. 22, 23, 24 y 30) que podría recibir las quejas sobre los intermediarios en seguros. Esta misma Ley obliga a la creación en las entidades aseguradoras de Departamentos de atención al cliente y contempla la posibilidad de que se designe a un Defensor del cliente (art. 29), en uno u otro caso podrían recibir las quejas relativas a los agentes de seguros de la propia entidad aseguradora. Esta materia está pendiente de desarrollo reglamentario (art. 31).

Sin perjuicio del derecho de los clientes de emprender acciones judiciales ante los Tribunales de justicia, la Directiva aboga por fomentar el establecimiento de procedimientos adecuados y efectivos de presentación de denuncias y de recursos para la resolución extrajudicial de litigios en-

tre los intermediarios y los clientes, utilizando, si procede, organismos ya existente²⁸. También se debe fomentar la cooperación de estos organismos para la resolución de conflictos transfronterizos²⁹ (art. 11).

En relación con la resolución extrajudicial de conflictos jurídicos en nuestro ordenamiento hay que tener presente la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, y en especial el sistema arbitral de consumo (art. 31), desarrollado por el RD 636/1993, de 3 de mayo.

²⁸ En las disposiciones relativas a los procedimientos se debe tener en cuenta la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (DOCE n.º L 115 de 17.4.1998, p. 31).

²⁹ Esta cooperación podría permitir a los consumidores dirigir a los órganos extrajudiciales del Estado miembro de su propio país de residencia las denuncias sobre intermediarios de seguros establecidos en otros Estados miembros. La creación de la red FIN-NET ofrece una mayor ayuda a los consumidores cuando utilizan servicios transfronterizos.

