

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

# MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025



---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### INDICE DEL CURSO

#### MÓDULO 1. LOS MASC EN EL MARCO DE LA LEY ORGÁNICA 1/2025

- 1.1. La Ley Orgánica 1/2025: objetivos, estructura y enfoque desjudicializador.
- 1.2. Qué se entiende por MASC según la LO 1/2025: mediación, conciliación, negociación, informe neutral y peritación.
- 1.3. Obligación de intento de solución extrajudicial previa: alcance, excepciones y efectos jurídicos.
- 1.4. Justificación del sector asegurador como ámbito prioritario: litigiosidad, especialización técnica y relación continuada. Impacto jurisdiccional de los asuntos con componente asegurador.

---

#### MÓDULO 2. NATURALEZA Y CONFLICTOS MÁS HABITUALES EN EL ÁMBITO ASEGURADOR

- 2.1. Tipos frecuentes de controversias en seguros: indemnizaciones, exclusiones, falta de cobertura, peritajes contradictorios.
- 2.2. Cláusulas limitativas/exclusiones y conflictividad jurídica en la interpretación contractual.
- 2.3. Identificación de partes con legitimación en conflictos: tomador, asegurado, beneficiario, terceros perjudicados.
- 2.4. La tercería pericial del artículo 38 LCS como medio autónomo y mecanismo sectorial de resolución de controversias.

---

#### MÓDULO 3. MASC APLICABLES AL ÁMBITO ASEGURADOR BAJO LA LO 1/2025

- 3.1. La tercería pericial como opinión de persona experta independiente: valor, procedimiento, efectos vinculantes e impugnación.
- 3.2. Reclamación previa del art. 7 del RDL 8/2004 en el seguro obligatorio de circulación: pasos, efectos y validez como MASC.
- 3.3. Reclamaciones ante organismos supervisores: DGSFP, Banco de España, CNMV.
- 3.4. Convenios de indemnización directa en seguros de circulación y seguros multirriesgo del hogar como vía de resolución extrajudicial.
- 3.5. Conciliación privada: requisitos legales del conciliador, diferencias con mediación formal y encaje en la LO 1/2025.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

3.6. Diferencias operativas y jurídicas entre mediación, conciliación, peritación técnica y dictamen no vinculante.

---

### MÓDULO 4. MEDIACIÓN PRÁCTICA ADAPTADA AL CONTEXTO ASEGURADOR

- 4.1. MASC ante aseguradoras por reclamaciones de asegurados, tomadores, beneficiarios y terceros.
  - 4.2. MASC ante mediadores de seguros por reclamaciones de su clientela.
  - 4.3. Gestión de la asimetría de información técnica en mediación: garantizar la equidad.
  - 4.4. Reformulación de posiciones y uso de lenguaje claro frente a cláusulas complejas.
  - 4.5. Gestión del procedimiento con profesionales técnicos o jurídicos: imparcialidad y transparencia.
  - 4.6. Redacción de acuerdos con contenidos técnicos y cláusulas de cumplimiento.
  - 4.7. Simulación práctica: mediación en caso de desacuerdo pericial con resolución parcial.
- 

### MÓDULO 5. IMPLANTACIÓN DE MASC EN LA PRÁCTICA ASEGURADORA

- 5.1. Inclusión de cláusulas MASC en pólizas: validez jurídica, efectos y modelos recomendados.
- 5.2. Protocolos internos de aseguradoras para activar mediación u otros MASC conforme a la LO 1/2025.
- 5.3. El SAC (Servicio de Atención al Cliente) de los distribuidores de seguros como vía interna de resolución.
- 5.4. Papel de las OMICs (Oficinas Municipales de Información al Consumidor) en reclamaciones aseguradoras.
- 5.5. Coordinación entre defensor del cliente, departamentos jurídicos y mediadores externos.
- 5.6. Registro documental del intento de solución previa: trazabilidad, prueba procesal y documentación exigida.
- 5.7. El seguro de defensa jurídica como mecanismo de apoyo en procesos MASC.

---

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

# LOS MASC EN EL MARCO DE LA LEY ORGÁNICA 1/2025



MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## La Ley Orgánica 1/2025: objetivos, estructura y enfoque desjudicializador

### ¿Qué es la Ley Orgánica 1/2025?

La **Ley Orgánica 1/2025**, de eficiencia del servicio público de justicia, es una norma reciente que **modifica varias leyes procesales** para introducir una idea clave:

👉 **Antes de acudir al juzgado, las partes deben intentar resolver el conflicto de forma extrajudicial.**

### Objetivos principales de la ley

La LO 1/2025 persigue tres grandes objetivos:

1. **Reducir la sobrecarga de los tribunales**, fomentando que los conflictos se resuelvan sin necesidad de juicio.
2. **Mejorar el acceso a la justicia**, ofreciendo vías más rápidas, económicas y colaborativas como la mediación o la conciliación.
3. **Impulsar una cultura de acuerdo**, haciendo que la solución pacífica y dialogada sea el primer paso, no el último recurso.

### ¿Cómo está estructurada?

La ley no crea un procedimiento nuevo por sí sola, sino que **modifica otras leyes existentes**, como:

- La **Ley de Enjuiciamiento Civil**
- La **Ley 5/2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles**
- El **Estatuto del Ministerio Fiscal**

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Y otros textos que afectan a cómo funciona la justicia en España

En total, se compone de:

- **Un preámbulo explicativo**
- **Cinco títulos**
- **Disposiciones adicionales, transitorias y finales**

---

### El enfoque “desjudicializador”: ¿qué significa?

La ley establece que **no se puede acudir directamente al juzgado en muchos casos civiles** sin haber intentado antes una solución alternativa.

 A esto se le llama **enfoque desjudicializador**:

-  *Reducir la vía judicial como primera opción*
-  *Potenciar los MASC: Medios Adecuados de Solución de Controversias*

---

### ¿Qué métodos se consideran válidos?

La ley reconoce distintos MASC como válidos para cumplir el requisito previo:

- **Mediación** (regulada por la Ley 5/2012)
- **Negociación asistida entre abogados**
- **Conciliación notarial, registral o judicial**
- **Informe de persona experta neutral** (por ejemplo, un perito independiente)
- **Tercería pericial en seguros** (como veremos más adelante)

---

### Ejemplo ilustrativo

Imagina que Laura tiene un problema con su aseguradora porque no le cubren los daños de una inundación en su casa.

Antes, podría ir directamente a juicio.

Con la Ley Orgánica 1/2025, **tendrá que probar que ha intentado resolver el conflicto primero** por una de estas vías:

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- ✓ Pide una **mediación con la aseguradora**
- ✓ Presenta una **reclamación previa por escrito**
- ✓ O solicita una **peritación independiente**

Si ninguna funciona, entonces sí podrá acudir a los tribunales con el requisito cumplido.

### ✓ En resumen

Clave	Explicación
 Finalidad	Resolver conflictos sin necesidad de juicio
 Obligación	Intentar un MASC antes de demandar
 Flexibilidad	La ley no obliga a llegar a un acuerdo, solo a intentarlo
 Validez	Hay que poder demostrar que se intentó la vía extrajudicial

# Qué se entiende por MASC según la Ley Orgánica 1/2025

*(Mediación, Conciliación, Negociación, Informe neutral y Peritación)*

### ¿Qué son los MASC?

MASC significa:

#### Medios Adecuados de Solución de Controversias

Son **alternativas al juicio** que permiten intentar resolver un conflicto de manera más **rápida, económica y dialogada**.

Con la **Ley Orgánica 1/2025**, se vuelven obligatorios como **paso previo** en muchos procedimientos civiles y mercantiles.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Importante:

La ley **no obliga a alcanzar un acuerdo**, pero **sí exige haber intentado una solución extrajudicial válida antes de demandar**.

---

### ¿Cuáles son los MASC reconocidos por la ley?

La LO 1/2025 identifica claramente cinco tipos de MASC válidos:

---

#### 1 Mediación

Un profesional neutral (el mediador o mediadora) ayuda a las partes a comunicarse y buscar un acuerdo.

- Voluntaria, confidencial y flexible.
- Puede ser judicial (una vez iniciado el juicio) o extrajudicial (previa al juicio).

#### Ejemplo:

Una clienta y su aseguradora discuten sobre si un daño está cubierto. Acuden a mediación y acuerdan una compensación parcial sin necesidad de juicio.

---

#### 2 Conciliación

Una tercera persona imparcial (conciliador/a) propone posibles soluciones al conflicto, aunque las partes deciden si las aceptan o no.

- Puede realizarse ante notario, Letrado/a de la Administración de Justicia, juez de paz, registrador, o incluso de forma privada.

#### Ejemplo:

Dos personas discuten sobre una pequeña deuda por un préstamo entre particulares. Acuden a conciliación ante un juzgado de paz y llegan a un acuerdo sobre el pago.

---

#### 3 Negociación asistida

Las partes negocian directamente, cada una con su abogado/a, con el objetivo de alcanzar un acuerdo extrajudicial.

No interviene un tercero neutral, pero **debe haber constancia escrita** del intento.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Ejemplo:

Una persona reclama a su aseguradora por no pagar una reparación. Su abogado contacta con el abogado de la aseguradora, intercambian propuestas y cierran un acuerdo por escrito.

### 4 Informe de persona experta neutral

Un profesional independiente analiza la situación y emite un informe **técnico o jurídico imparcial**, que puede ayudar a resolver el conflicto sin acudir a juicio. No es vinculante, pero sí orientador.

### Ejemplo:

Una empresa reclama a otra por defectos en el producto. Ambas encargan a un experto que valore objetivamente si el producto estaba o no en mal estado.

### 5 Peritación o tercería pericial

Muy usada en el ámbito de los **seguros**. Cada parte nombra un perito, y si no se ponen de acuerdo, se nombra un tercer perito. El dictamen conjunto tiene **valor vinculante**, salvo que se impugne.

### Ejemplo:

Una aseguradora y un asegurado no se ponen de acuerdo en cuánto cuesta reparar un coche. Acuden a tercería pericial, y el dictamen de los peritos se convierte en la base para cerrar el conflicto.

### Requisitos comunes para que el MASC sea válido

Requisito	Explicación breve
Debe estar documentado	Por escrito, con fecha y contenido claro
Debe ser previo al juicio	Salvo excepciones previstas
Debe ser real y completo	No basta con ofrecerlo: debe intentarse de verdad

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Requisito	Explicación breve
Puede no acabar en acuerdo	Basta con demostrar que se intentó

 En resumen

MASC reconocido	Tercero neutral	Vínculo con juicio	Acuerdo necesario
Mediación	Sí	Opcional / previo	No
Conciliación	Sí	Opcional / previo	No
Negociación	No (solo abogados)	Previo	No
Informe experto	Sí	Previo orientador	No
Peritación	Sí (técnico)	Sectorial / válido	No (pero vinculante si se firma)

## Obligación de intento de solución extrajudicial previa: alcance, excepciones y efectos jurídicos

 ¿Qué impone la Ley Orgánica 1/2025?

Desde su entrada en vigor, la **LO 1/2025** establece que, en la mayoría de los conflictos civiles y mercantiles, **no se puede presentar una demanda judicial sin haber intentado antes una solución extrajudicial válida.**

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Esto se conoce como el **requisito de procedibilidad**, y es **obligatorio** para que el juzgado admita a trámite la demanda.

---

### ¿A qué casos se aplica?

 **Sí es obligatorio** el intento de solución extrajudicial en:

- Reclamaciones de cantidad (deudas entre particulares o empresas).
- Conflictos contractuales (por ejemplo, incumplimientos o interpretaciones).
- Reclamaciones a aseguradoras por coberturas, indemnizaciones o demoras.
- Desacuerdos en responsabilidad civil (accidentes, daños, etc.).

### *Ejemplo:*

Una persona quiere demandar a su aseguradora porque no le paga un siniestro de hogar. **Antes de ir al juzgado**, debe intentar uno de los MASC reconocidos (mediación, reclamación previa, etc.).

---

### ¿Cuándo no es obligatorio?

Hay **excepciones** en las que **NO se exige** el intento previo:

1. **Cuando hay riesgo para la vida, salud o seguridad de las personas.**  
Ej.: Un conflicto sanitario urgente o desahucio por ocupación ilegal con menores.
  2. **Si el conflicto ya ha sido objeto de un MASC en los últimos 6 meses sin acuerdo.**  
Ej.: Ya se intentó mediación sin éxito recientemente.
  3. **Cuando hay medidas cautelares urgentes.**  
Ej.: Se necesita paralizar un embargo o congelar una cuenta de inmediato.
  4. **Si el demandado reside en el extranjero y no se puede garantizar su intervención.**
- 

### ¿Qué efectos tiene en el proceso judicial?

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Situación	Efecto jurídico
✓ El intento de solución extrajudicial se acredita	La demanda <b>será admitida</b>
✗ No se acredita el intento	La demanda <b>puede ser inadmitida o suspendida</b>
Se inició mediación pero una parte no compareció	<b>Se considera cumplido</b> el requisito
Se llega a un acuerdo extrajudicial	<b>No hay juicio</b> , el acuerdo puede tener fuerza ejecutiva si se formaliza

### 📌 Ejemplo realista:

Una persona presenta una demanda contra su aseguradora sin demostrar que intentó una solución previa. El juzgado le da 10 días para subsanar. Si no lo hace, **el procedimiento se archiva sin más trámite**.

### 📄 ¿Cómo se demuestra el intento previo?

La parte demandante debe **aportar un documento o certificación** que acredite el intento de MASC. Por ejemplo:

- Un acta de sesión informativa de mediación.
- Un justificante de reclamación formal con respuesta (o sin ella).
- Una propuesta de conciliación rechazada por la otra parte.
- Un informe pericial conjunto solicitado antes del juicio.

### 💡 Resumen visual

Concepto	Explicación breve
Obligación	Intentar una solución extrajudicial antes de demandar
Vías válidas	Mediación, conciliación, negociación asistida, informe neutral o peritación

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Concepto	Explicación breve
Qué se exige	Que el intento sea real, formal y documentado
Si no se cumple	El juzgado puede inadmitir la demanda
Si hay acuerdo extrajudicial	El juicio se evita y puede formalizarse el acuerdo

**Justificación del sector asegurador como ámbito prioritario:** litigiosidad, especialización técnica y relación continuada. Impacto jurisdiccional de los asuntos con componente asegurador

### 🔍 ¿Por qué el sector asegurador es una prioridad para la Ley Orgánica 1/2025?

La **Ley Orgánica 1/2025** no menciona expresamente sectores, pero su aplicación práctica ha puesto en evidencia que el **ámbito asegurador** cumple **todos los criterios** para ser considerado **prioritario en la implantación de MASC**. Esto se debe a tres factores clave:

#### 1 Alta litigiosidad

El seguro es uno de los sectores con **más conflictos judiciales** en España, especialmente en materia civil.

En algunos casos, los aseguradores son parte del litigio, mientras que en otros muchos, los aseguradores no son parte directa, sino que lo son sus asegurados, donde las aseguradoras defienden a las partes, pero no son parte en el proceso.

Además, son procesos muy dilatados en el tiempo, no siendo inusual la interposición de recursos.

Miles de demandas cada año tratan sobre:

- Discrepancias de cobertura o rechazo del siniestro.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Disconformidad con el importe de la indemnización.
- Retrasos en el pago.
- Falta de respuesta a reclamaciones.
- Daños por responsabilidad civil.
- Dudas sobre la responsabilidad en la causa de los daños objeto del litigio

### ✚ Ejemplo:

Una aseguradora ofrece un importe a su asegurado por la pérdida total de su vehículo. El asegurado no está de acuerdo y acude a juicio. Este tipo de casos son muy frecuentes.

---

## 2 Especialización técnica

Los conflictos aseguradores suelen tener un **alto componente técnico o pericial**, que los hace **complejos de explicar y resolver judicialmente**.

- ¿Fue causa directa del siniestro una tormenta o un fallo eléctrico?
- ¿Qué valor real tenía el objeto asegurado?
- ¿Se aplica o no una cláusula limitativa?

Los MASC (como la **mediación con expertos** o la **tercería pericial**) permiten **resolver estas cuestiones con mayor agilidad** que los tribunales, y con personas con formación técnica especializada.

### ✚ Ejemplo:

Ante el desacuerdo sobre el coste de una reparación tras un siniestro, las partes recurren a una **tercería pericial** y resuelven el conflicto sin ir a juicio.

---

## 3 Relación continuada entre asegurado y aseguradora

A diferencia de otros conflictos civiles que son puntuales, en el ámbito asegurador:

- Las relaciones son **duraderas** (pólizas anuales, renovables...) y **estables** (se suelen tener varias pólizas en una misma aseguradora).
- Las partes **seguirán vinculadas** incluso después de un desacuerdo.
- Romper la relación suele ser **costoso o perjudicial** para ambas partes.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Por ello, utilizar MASC favorece la **preservación del vínculo comercial** y evita la confrontación innecesaria.

### *Ejemplo:*

Una persona tiene seguros de hogar, coche y salud con la misma aseguradora. Prefiere resolver un conflicto puntual mediante mediación que arriesgar una relación global.

### **Impacto jurisdiccional de los asuntos con componente asegurador**

Muchos **procedimientos civiles** tienen un componente asegurador que no siempre es evidente a simple vista:

- Conflictos por responsabilidad civil: accidentes de tráfico, caídas en la vía pública, negligencias; vicios de construcción.
- Reclamaciones de terceros perjudicados: por ejemplo, una persona afectada por una fuga de agua de otro piso.
- Conflictos empresariales: seguros de responsabilidad profesional, transporte, construcción, pérdida de beneficios, etc.

 La LO 1/2025 **afecta a todos estos casos**, y obliga a que se intente un MASC válido **aunque el conflicto no sea directamente con la aseguradora, pero haya un seguro implicado**.

### *Ejemplo:*

Un particular demanda a una empresa por daños. La aseguradora de la empresa debe cubrir esos daños. El conflicto tiene componente asegurador, y se exige intentar una solución previa antes de acudir a juicio.

### **Conclusión: ¿por qué priorizar los MASC en seguros?**

Criterio	Justificación
Litigiosidad	Altísimo volumen de reclamaciones anuales
Especialización técnica	Requiere peritos, técnicos, lenguaje jurídico preciso
Relación continuada	Es preferible conservar el vínculo asegurado-aseguradora
Impacto jurisdiccional	Muchos asuntos judiciales están relacionados con seguros

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

# NATURALEZA Y CONFLICTOS MÁS HABITUALES EN EL ÁMBITO ASEGURADOR



MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## Tipos frecuentes de controversias en seguros: indemnizaciones, exclusiones, falta de cobertura, peritajes contradictorios

### ¿Por qué hay tantos conflictos en el sector seguros?

El contrato de seguro, aunque busca ofrecer seguridad, **genera frecuentemente conflictos** porque intervienen elementos como:

- Interpretaciones distintas de cláusulas.
- Expectativas frustradas del asegurado.
- Valoraciones técnicas que no siempre coinciden.
- Retrasos o silencios por parte de la aseguradora.

### 1. Conflictos por indemnización

Son los más habituales:

 “No me han pagado lo que me corresponde.”

**Causas comunes:**

- Discrepancias en la **cuantía de la indemnización**.
- Aplicación de **franquicias** o **límites máximos**.
- Reducción por **infraseguro** (asegurar por debajo del valor real).
- Deducciones por **depreciación o uso**.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Ejemplo:

Un asegurado sufre un robo y valora sus pertenencias en 3.000 €, pero la aseguradora solo le reconoce 1.500 € por aplicar depreciación. El asegurado considera que es injusto.

---

## 2. Exclusiones contractuales

 “Dicen que lo que me pasó no está cubierto.”

Muchos seguros contienen **cláusulas de exclusión**, es decir, situaciones que **no están cubiertas** por la póliza.

### Causas típicas de conflicto:

- Exclusiones **mal redactadas o poco visibles**.
- Interpretaciones contradictorias sobre si la situación encaja o no en la exclusión.
- Alegación de **culpa grave** del asegurado como causa de exclusión.

### Ejemplo:

Un incendio daña una nave industrial. La aseguradora rechaza la indemnización porque el sistema eléctrico no cumplía la normativa. El asegurado niega esa relación y se siente desprotegido.

---

## 3. Falta de cobertura

 “Creía que estaba cubierto, pero no.”

No es lo mismo que una exclusión: en este caso, el problema es que **el riesgo no está incluido en la póliza contratada**.

### Ejemplos frecuentes:

- Contratar seguro de hogar **sin cobertura por daños por agua**.
- Tener un seguro de coche que no incluye **lunas o asistencia en viaje**.
- Omisión de garantías complementarias por error o falta de información.

### Ejemplo:

Una persona sufre una avería lejos de casa. Llama a su seguro y le dicen que **no tiene asistencia en carretera contratada**, aunque lo daba por hecho.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ◆ 4. Peritajes contradictorios

💬 “Mi perito dice una cosa y el de la aseguradora dice otra.”

En muchos seguros, especialmente de hogar, coche o empresa, es necesaria una **valoración técnica (pericial)** del daño.

Cuando las partes no están de acuerdo, pueden surgir:

- **Peritajes contradictorios** (asegurado vs aseguradora).
- Sospecha de parcialidad del perito designado por la aseguradora.
- Necesidad de acudir a un **tercer perito** (tercería pericial del art. 38 LCS).

📌 *Ejemplo:*

Tras una fuga de agua, la aseguradora valora los daños en 800 €; el perito del asegurado estima 3.000 €. No se llega a acuerdo y hay que recurrir a un tercero.

### 📊 Resumen visual

Tipo de conflicto	Características principales	MASC sugerido
Indemnización	Desacuerdo en el importe a pagar	Mediación / Peritación
Exclusión contractual	La aseguradora dice que no cubre por una cláusula concreta	Mediación / Informe experto
Falta de cobertura	El riesgo no está en la póliza, según la compañía	Mediación / Negociación
Peritajes contradictorios	Valoraciones técnicas muy diferentes entre peritos	Tercería pericial

### 🧠 Reflexión para el alumnado

Antes de ir a juicio, en todos estos casos **se puede intentar una solución negociada o mediada**, o incluso **solicitar un dictamen pericial neutral**, como propone la Ley Orgánica 1/2025.

Esto **ahorra tiempo, dinero y desgaste emocional** tanto al asegurado como a la compañía.

## Cláusulas limitativas/exclusiones y conflictividad jurídica en la interpretación contractual

### 📄 ¿Qué es una cláusula limitativa o de exclusión?

En un contrato de seguro, las cláusulas **limitativas o de exclusión** son aquellas que:

- **Reducen o restringen el alcance de la cobertura** que aparentemente se había ofrecido.
- Indican **qué riesgos no están cubiertos** o **cómo se aplican ciertos límites** al derecho a ser indemnizado.

🔍 Estas cláusulas son **legales**, pero deben cumplir **ciertos requisitos para ser válidas**, porque pueden sorprender al asegurado si no están claras.

### 📌 Tipos de cláusulas habituales

Tipo de cláusula	Ejemplo práctico
<b>Limitativa</b>	"La indemnización máxima por siniestro será de 6.000 €."
<b>Exclusión</b>	"No se cubren los daños causados por terremotos."
<b>Condición restrictiva</b>	"Solo se cubren daños por agua si el asegurado tiene contratado el servicio de mantenimiento anual."

### ⚠️ ¿Por qué generan conflictos?

Estas cláusulas **afectan directamente al derecho a recibir una indemnización**, y muchas veces:

- No están **redactadas con claridad**.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Están **ocultas entre otras cláusulas**.
- **No se destacan** suficientemente.
- El asegurado no fue **informado de forma clara y comprensible**.

Todo esto puede provocar que, cuando ocurre un siniestro, el asegurado se lleve una **sorpresa desagradable** y haya discrepancias sobre si esa exclusión se aplica o no.

### ¿Qué dice la jurisprudencia?

Los tribunales españoles, especialmente el **Tribunal Supremo**, han establecido criterios claros para que una cláusula limitativa sea válida:

- ✓ **Debe estar destacada tipográficamente** (por ejemplo, en negrita o en letra distinta).
- ✓ **Debe haber sido expresamente aceptada** por el asegurado (a menudo se exige firma junto a ella).
- ✓ **Debe ser clara y comprensible** para una persona media (no solo para un abogado).

#### Ejemplo real de sentencia:

Una cláusula que excluía el robo sin signos de fuerza fue anulada por el tribunal porque estaba en letra pequeña, en medio de muchas otras, y no se firmó de forma específica.

### Diferencias clave entre exclusión y delimitación

Es importante distinguir:

Tipo de cláusula	Qué hace	Validez
<b>Delimitadora del riesgo</b>	Define qué está cubierto	Siempre válida si es clara
<b>Limitativa o exclusión</b>	Restringe o elimina lo que parecía estar cubierto	Debe cumplir requisitos especiales (art. 3 LCS)

#### Ejemplo práctico:

- “Se cubren daños por agua.” → delimitadora
- “No se cubren daños por agua si provienen de filtraciones lentas.” → limitativa

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ¿Qué puede hacer el asegurado?

Cuando se produce un conflicto por una cláusula dudosa, el asegurado puede:

1. **Solicitar mediación** para discutir su interpretación.
2. **Aportar prueba de que no fue debidamente informado.**
3. **Impugnar la validez de la cláusula en sede judicial.**
4. **Solicitar la intervención de un perito para aclarar si el caso encaja o no en la exclusión.**

### Papel de los MASC en estos casos

Los MASC (Mediación, informe neutral, negociación) permiten:

- Evitar un juicio largo y costoso.
- Valorar si la cláusula es clara o no con ayuda de terceros imparciales.
- Facilitar acuerdos compensatorios parciales (aunque haya exclusión).

### En resumen

<b>Cláusulas limitativas o de exclusión</b>	<b>Son legales, pero deben cumplir requisitos estrictos</b>
Generan muchos conflictos	Por falta de claridad, visibilidad o aceptación expresa
El asegurado puede cuestionarlas	A través de mediación, informe neutral o en juicio
La mediación es útil	Para resolver sin litigio y conservar la relación

## Identificación de partes con legitimación en conflictos: tomador, asegurado, beneficiario, terceros perjudicados

### ¿Quién puede intervenir en un conflicto de seguros?

En un contrato de seguro pueden intervenir varias personas con **roles distintos**. Cada una puede tener o no **legitimación para reclamar** en caso de conflicto, dependiendo de su vinculación jurídica con la póliza.

Vamos a ver **quién es quién** en un contrato de seguro y **cuándo puede actuar**.

### 1. Tomador del seguro

Es la persona que **firma el contrato** y paga la prima.

- Tiene poder para modificar la póliza.
- Puede ser el mismo que el asegurado o no.

#### Ejemplo:

Una empresa contrata un seguro de salud para sus trabajadores. La empresa es la **tomadora** del seguro.

#### ¿Tiene legitimación para reclamar?

- Sí, cuando actúa por cuenta propia o representa a los asegurados.

### 2. Asegurado

Es la persona que está cubierta por el seguro.

Es quien sufre el **riesgo cubierto** (el accidente, el daño, la enfermedad...).

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Ejemplo:

Pedro conduce su coche y tiene un accidente. El coche está a su nombre. Pedro es el **asegurado**.

### ¿Tiene legitimación para reclamar?

- Sí, si ha sufrido el siniestro.
- Sí, incluso aunque no sea el tomador.

---

### 3. Beneficiario

Es la persona que **recibe la indemnización o prestación**, aunque no sea ni tomador ni asegurado.

Muy habitual en **seguros de vida** o **seguros colectivos**.

### Ejemplo:

Juan contrata un seguro de vida y designa a su hija como **beneficiaria**. Si fallece, ella recibe la indemnización.

### ¿Tiene legitimación para reclamar?

- Sí, pero solo si su derecho ha sido activado (por ejemplo, tras la muerte del asegurado).

---

### 4. Terceros perjudicados

Son personas **ajenas al contrato**, pero que han sufrido un daño cubierto por el seguro de otra persona.

Especialmente relevante en **seguros de responsabilidad civil** y **seguros obligatorios de vehículos a motor**.

### Ejemplo:

Carlos es atropellado por un coche. No conoce al conductor ni a su aseguradora. Aun así, puede reclamar directamente a la compañía del causante.

### ¿Tiene legitimación para reclamar?

- Sí, en virtud del **derecho directo** reconocido por la ley (ej.: art. 76 de la Ley de Contrato de Seguro).

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Resumen visual

Figura	¿Qué hace?	¿Puede reclamar?
Tomador	Firma el contrato y paga la prima	✓ Sí
Asegurado	Es quien sufre el riesgo o daño	✓ Sí
Beneficiario	Recibe la indemnización (si ha sido activada)	✓ Sí, si le corresponde
Tercero perjudicado	No está en el contrato, pero sufre el daño	✓ Sí, por derecho legal

### Casos comunes de confusión

- Una persona cree que no puede reclamar porque no contrató el seguro → pero es **asegurado o beneficiario**.
- La aseguradora niega indemnización al perjudicado → pero la ley le **permite acción directa**.
- Dos personas piensan que tienen derecho a la indemnización → pero **solo una figura tiene legitimación real** (por ejemplo, solo el beneficiario).

### Importancia en los MASC

Cuando se inicia un proceso de mediación u otro MASC:

- Es fundamental **identificar correctamente a las partes con legitimación activa o pasiva**.
- El mediador debe comprobar si quien comparece tiene **capacidad y legitimidad para negociar o aceptar acuerdos**.

### Ejemplo práctico:

En una mediación por daños causados por agua, el inquilino (que no es ni tomador ni asegurado) comparece. El mediador debe valorar si tiene legitimación para reclamar a la aseguradora, o si debe participar el propietario como tomador.

# La tercería pericial del artículo 38 LCS como medio autónomo y mecanismo sectorial de resolución de controversias

## ¿Qué es la tercería pericial?

La **tercería pericial** es un procedimiento específico previsto en el **artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro (LCS)**.

Se aplica cuando hay un **desacuerdo entre asegurado y aseguradora sobre el importe de la indemnización** tras un siniestro.

Es un **Mecanismo Adecuado de Solución de Controversias (MASC)** con características propias:

- **Autónomo**: no requiere acudir al juzgado.
- **Especializado**: se basa en informes técnicos de peritos.
- **Vinculante**: su dictamen puede obligar a las partes si se acepta formalmente.

## ¿Cuándo se utiliza?

Solo se aplica **cuando ambas partes están de acuerdo en que existe un siniestro cubierto, pero no coinciden en el valor de los daños** o en la cuantía de la indemnización.

### Ejemplo práctico:

Tras un incendio en una vivienda, el asegurado valora los daños en 20.000 €, pero la aseguradora solo reconoce 9.000 €. Al no llegar a un acuerdo, se activa la tercería pericial.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ¿Cómo funciona el procedimiento?

1. **Cada parte nombra su perito:** el asegurado y la aseguradora designan técnicos independientes.
2. **Si los dos peritos no se ponen de acuerdo,** deben nombrar un **tercer perito imparcial.**
3. Los tres peritos emiten un **dictamen conjunto,** que refleja:
  - Valor de los daños
  - Importe de la indemnización
  - Posibles exclusiones o límites aplicables
4. El dictamen puede:
  - Ser aceptado por ambas partes → **tiene efectos vinculantes.**
  - Ser impugnado judicialmente por causa justificada (error, dolo, falsedad...).

---

### Marco legal: Art. 38 LCS (resumen)

“Si no hay acuerdo sobre el importe de los daños, cada parte designará un perito. En caso de desacuerdo entre ambos, se nombrará un tercero. El dictamen emitido por mayoría será vinculante, salvo impugnación judicial por dolo, error o falsedad.”

---

### ¿Por qué es considerado un MASC?

La **Ley Orgánica 1/2025** reconoce expresamente que este mecanismo sectorial cumple los requisitos de los MASC:

- Es **extrajudicial:** se desarrolla fuera del juzgado.
- Tiene **base legal específica:** artículo 38 de la LCS.
- Es **técnico y especializado:** ideal para conflictos de valoración.
- Es **eficaz y rápido:** evita largos procedimientos judiciales.

 *Se equipara a una mediación técnica en la que el acuerdo se alcanza a través de informes periciales.*

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Ventajas principales

Ventaja	Explicación
Solución imparcial	El tercer perito es independiente de ambas partes.
Celeridad	Suele resolverse más rápido que un procedimiento judicial.
Efecto vinculante	El dictamen se aplica si no hay impugnación fundada.
Validez como MASC	Cumple el requisito previo para la vía judicial (LO 1/2025).

### Límites y dificultades

- Puede haber desacuerdo en la elección del tercer perito.
- Las partes deben **asumir el coste** de sus peritos y del tercero.
- El dictamen solo es impugnable por causas **muy tasadas**.

### En resumen

Característica	Descripción
Tipo de conflicto	Desacuerdo sobre el valor de los daños
Base legal	Artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro
Participantes	Dos peritos (uno por parte) + un tercero
Naturaleza	Mecanismo extrajudicial técnico
Valor jurídico	Vinculante si no se impugna

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Reflexión para el alumnado

→ La **tercería pericial no sustituye a la mediación, pero puede integrarse en una mediación aseguradora como herramienta técnica.**

→ También puede cumplir el **requisito de intento previo de solución extrajudicial exigido por la LO 1/2025.**

# MASC APLICABLES AL ÁMBITO ASEGURADOR BAJO LA LO 1/2025



# La tercería pericial como opinión de persona experta independiente: valor, procedimiento, efectos vinculantes e impugnación

## ¿Qué es una opinión experta independiente?

En el contexto asegurador, una **opinión experta independiente** es un informe emitido por una persona con formación técnica (normalmente un perito) que:

- Evalúa objetivamente un daño, una causa o un coste.
- Lo hace **sin depender ni de la aseguradora ni del asegurado**.
- Sirve como base para tomar decisiones o resolver un desacuerdo.

La **tercería pericial del artículo 38 LCS** es un claro ejemplo **estructurado legalmente** de este tipo de intervención neutral.

## ¿Cómo se desarrolla el procedimiento?

La **tercería pericial** implica tres fases:

### 1. Primera designación

Cada parte (aseguradora y asegurado) **nombra su propio perito**.

Estos peritos deben emitir un informe técnico con su valoración del siniestro.

### 2. Falta de acuerdo

Si **los dos peritos de las partes no llegan a un consenso**, deben nombrar de común acuerdo a un **tercer perito**.

Este perito debe ser **imparcial** y **técnicamente cualificado para la materia objeto de su análisis**.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### 3. Emisión del dictamen

Los tres peritos (o los dos iniciales si logran consenso) emiten un **dictamen conjunto por mayoría**, que fija:

- El valor de los daños.
- Las posibles limitaciones de cobertura.
- El importe que debe pagarse.
- Forma de pago.

---

#### ¿Qué valor tiene este dictamen?

El dictamen pericial emitido por mayoría tiene **valor vinculante para las partes**, salvo en estos casos:

- Que exista **dolo, falsedad, violencia o error manifiesto**.
- Que una de las partes lo **impugne judicialmente**.

#### Ejemplo práctico:

Tras una valoración contradictoria de los daños de un local comercial, los peritos nombran a un tercero. El dictamen fija los daños en 12.000 €, y aunque la aseguradora proponía 5.000 €, **debe acatarlo salvo que lo impugne con causa justificada**.

---

#### ¿Cuándo es impugnabile?

La **impugnación judicial del dictamen pericial** solo es posible si se dan causas tasadas:

- **Dolo** (intención de engañar).
- **Violencia o intimidación** en la actuación de los peritos.
- **Falsedad manifiesta de datos**.
- **Error técnico grave** (como no tener cualificación necesaria, o usar normativa obsoleta o ignorar datos fundamentales).

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

💡 No es suficiente que una de las partes "no esté de acuerdo": **tiene que justificarlo legalmente** ante el juez.

### 🧠 ¿Qué ventajas ofrece como MASC?

Ventaja	Explicación
Especialización técnica	Se basa en criterios objetivos y técnicos, no jurídicos.
Rapidez y eficiencia	Se evita el proceso judicial completo si se acepta el dictamen.
Reducción de enfrentamiento	Las partes no discuten entre sí, sino que confían en la opinión técnica.
Requisito válido LO 1/2025	Cumple con el intento previo de solución extrajudicial.

### 🚫 ¿Qué límites tiene?

- **Coste:** Cada parte paga a su perito y comparten el coste del tercero.
- **Riesgo de impugnación** si no se escoge bien al perito imparcial.
- **No sirve para todos los casos:** solo se aplica si hay **acuerdo sobre la existencia del siniestro**, pero **desacuerdo sobre su cuantía y forma de pago**.

### 📌 Diferencias clave con otros MASC

Mecanismo	Intervención de experto	Propone soluciones	Valor vinculante
Mediación	No necesariamente	Sí	Solo si hay acuerdo
Informe neutral	Sí	No, es orientativo	No
Tercería pericial	Sí (3 peritos)	Sí (dictamen)	✅ Sí, salvo impugnación

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### En resumen

Elemento	Detalle
Tipo de procedimiento	Extrajudicial, técnico, autónomo
Participantes	2 peritos (uno por parte) + 1 perito neutral si hay desacuerdo
Valor legal	Vinculante salvo impugnación fundada
Aplicabilidad	Desacuerdos sobre el <b>importe del daño</b> , no sobre la cobertura
Reconocimiento LO 1/2025	Sí, como intento válido de solución extrajudicial

# Reclamación previa del artículo 7 del RDL 8/2004 en el seguro obligatorio de circulación: pasos, efectos y validez como MASC

### ¿Qué regula el RDL 8/2004?

El **Real Decreto Legislativo 8/2004**, de 29 de octubre, regula la **responsabilidad civil y el seguro obligatorio en la circulación de vehículos a motor**.

Este seguro es obligatorio en España y cubre los daños que un vehículo pueda causar a otras personas o bienes.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ¿Qué dice el artículo 7?

El **art. 7 del RDL 8/2004** establece que **antes de acudir a los tribunales**, la víctima de un accidente **debe presentar una reclamación previa a la aseguradora** del vehículo responsable.

 Esta reclamación es **obligatoria**, y la aseguradora tiene un **plazo de 3 meses** para:

- Realizar una **oferta motivada** (si acepta pagar).
- O una **respuesta motivada** (si rechaza la indemnización, indicando por qué).
- La reclamación previa es tanto de daños personales como de daños materiales

---

### ¿Qué pasos debe seguir la víctima?

#### 1 Presentar la reclamación previa

Por escrito, dirigida a la aseguradora del vehículo causante. Debe incluir:

- Descripción del siniestro.
- Datos personales y médicos del reclamante.
- Documentación (atestado, facturas, informes médicos, etc.).

#### 2 Esperar respuesta en el plazo legal

La aseguradora debe responder **en un máximo de 3 meses** desde la reclamación:

- **Oferta motivada:** incluye cantidad y explicación del cálculo.
- **Respuesta motivada:** justifica por qué no se ofrece indemnización: → no estar clara la responsabilidad, no asegurar al causante, no poder calcular la cuantía a fecha de la reclamación.

#### 3 Decidir si aceptar o ir a juicio

- Si el perjudicado acepta la oferta → se firma y cobra.
- Si no está conforme → **puede interponer demanda judicial**, y se considera cumplido el requisito previo.
- Si no está conforme en el caso de las lesiones → antes de acudir a la vía judicial **se puede acudir al instituto de medicina legal**.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ¿Qué ocurre si la aseguradora no responde?

Si **no contesta en 3 meses**, se considera **silencio negativo**, lo que:

- Habilita al perjudicado a acudir a los tribunales.
- Puede tener efectos procesales negativos para la aseguradora (por ejemplo, costas e intereses de demora punitivos).

---

### ¿Es esto un MASC?

 **Sí, según la LO 1/2025**, este procedimiento se considera un **medio adecuado de solución de controversias (MASC)**, porque:

- Es un MASC específico para accidentes de circulación en el ámbito del seguro obligatorio.
- Es obligatorio, previo a la vía judicial.
- Tiene carácter formal, documentado y con plazos.
- Permite que muchas reclamaciones se resuelvan **sin necesidad de juicio**.

 *Incluso si no hay acuerdo, el intento sirve como prueba válida de cumplimiento del requisito previo.*

---

### Ejemplo práctico

María sufre lesiones leves en un accidente. Reclama 4.000 € a la aseguradora del otro coche.

 La aseguradora contesta con una **oferta motivada** de 2.500 €.

- María puede aceptarla o rechazarla.
- Si no está conforme, **ya puede presentar demanda**, acreditando que intentó una solución previa.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ✓ ¿Qué efectos tiene esta reclamación?

Efecto	Explicación
Cumple el requisito previo	Se considera MASC válido según la LO 1/2025
Suspende la vía judicial	Hasta que pasen los 3 meses o se reciba respuesta
Documenta la posición de partes	Fija cifras, criterios médicos y fundamentos
Puede evitar juicio	Si la oferta es aceptada, no hay necesidad de litigar

### ⊘ Riesgos o errores comunes

- No incluir datos suficientes → puede invalidar la reclamación.
- No facilitar la documentación necesaria para calcular la indemnización.
- No acreditar que se envió → siempre debe conservarse **justificante de envío**.
- Confundir con una queja informal → debe ser una **reclamación formal y motivada**.

### 📄 En resumen

Elemento	Detalle
Procedimiento	Reclamación formal a la aseguradora del responsable
Plazo de respuesta	3 meses desde la recepción
Tipos de respuesta	Oferta motivada o respuesta motivada
Valor como MASC	✓ Sí, reconocido en la LO 1/2025 como mecanismo especial
Si no hay acuerdo	Se puede acudir a juicio

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## Reclamaciones ante organismos supervisores: DGSFP, Banco de España, CNMV

### ¿Qué son los organismos supervisores?

Son **entidades públicas** que supervisan el funcionamiento de sectores como los **seguros**, la **banca** o los **mercados financieros**, y que además **atienden reclamaciones de las personas consumidoras**.

En el ámbito de los seguros, las reclamaciones pueden dirigirse a:

Organismo	Ámbito de supervisión
<b>DGSFP</b> (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones)	Seguros, reaseguros, corredores, entidades aseguradoras
<b>Banco de España</b>	Entidades bancarias, créditos, seguros vinculados a préstamos
<b>CNMV</b> (Comisión Nacional del Mercado de Valores)	Productos de inversión, seguros de ahorro ligados a mercados

### ¿Qué tipo de reclamaciones se pueden presentar?

Son reclamaciones de carácter **administrativo**, no judicial.

Sirven para **denunciar malas prácticas** o **solicitar una revisión neutral** sobre:

- Denegación de indemnizaciones.
- Falta de respuesta del seguro o trato inadecuado.
- Comercialización engañosa de seguros (por ejemplo, asociados a préstamos).
- Aplicación incorrecta de cláusulas o condiciones generales.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Ejemplo:

Una persona contrata un seguro de vida al firmar una hipoteca, pero no se le informa de que no es obligatorio. Puede reclamar ante el **Banco de España** por mala praxis bancaria.

### Requisitos y procedimiento general

#### 1 Paso previo obligatorio: Servicio de Atención al Cliente (SAC) / Defensor del asegurado (Ombudsman)

Antes de acudir al organismo supervisor, la persona debe haber presentado su queja al **SAC de la aseguradora o mediador**.

- La aseguradora tiene **30 días** para responder.
- Si no responde o no soluciona el problema, se puede acudir al supervisor.

La resolución del SAC del asegurador, es vinculante para este, pero no para la persona consumidora.

#### 2 Presentación de la reclamación

Debe hacerse por escrito (presencial, por correo, por sede electrónica o mediante formulario online).

Hay que aportar:

- Copia de la póliza o contrato.
- Prueba de la reclamación al SAC.
- Pruebas o documentos que justifiquen el problema.

### ¿Qué puede resolver el organismo?

Resultado posible	¿Es vinculante?	¿Qué efecto tiene?
Resolución a favor del reclamante	 No	No obliga a la aseguradora ni a la persona consumidora, pero tiene valor de prueba pericial
Informe desfavorable	 No	Informa al consumidor de por qué no tiene razón

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Resultado posible	¿Es vinculante?	¿Qué efecto tiene?
Recomendación general	 No	Puede dar lugar a sanciones o cambios regulatorios

 **Importante:** No sustituyen a un juicio ni a una mediación. Pero su intervención puede **evitar la vía judicial** o ayudar a **negociar un acuerdo** más favorable.

### ¿Cuenta como MASC válido según la LO 1/2025?

 **Sí, en determinados casos.**

Si el consumidor demuestra que ha acudido al **SAC** y después al organismo supervisor, se considera que ha **intentado resolver el conflicto de forma extrajudicial**.

Especialmente en **seguros, mediación de seguros y en contrataciones a través de banca seguros**, esta vía cumple el objetivo de la LO 1/2025 de evitar una demanda inmediata, conforme Disposición Adicional 7ª de la LO.

### **Ventajas de acudir a estos organismos**

- **No tiene coste.**
- Es una vía **formal, documentada y neutral**.
- Refuerza la posición de la persona consumidora antes de negociar o demandar, dando argumentos a la persona consumidora a su favor.
- Puede servir como **prueba de intento de solución previa**.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### En resumen

Organismo	Ámbito	¿Requiere paso previo por SAC?	¿Es vinculante?	¿Cuenta como MASC?
DGSFP	Seguros, corredores, aseguradoras	✓ Sí	✗ No	✓ Sí, si es usado tras SAC
Banco de España	Banca y productos financieros	✓ Sí	✗ No	✓ Sí, en banca seguros
CNMV	Inversiones y seguros con componente financiero	✓ Sí	✗ No	✓ Sí, en seguros de ahorro o inversión

### Ejemplo práctico para el alumnado

Juan contrató un seguro de salud que incluía atención dental. Tras un siniestro, la aseguradora se niega a cubrir el tratamiento alegando una exclusión que no figuraba claramente en la póliza.

 Juan reclama primero al SAC.

 Como no obtiene respuesta, presenta su reclamación ante la DGSFP.

 Aunque no recibe una resolución vinculante, el informe de la DGSFP **sirve de base para iniciar una negociación con la aseguradora o incluso una mediación.**

---

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## Convenios de indemnización directa en seguros de circulación y seguros multirriesgo del hogar como vía de resolución extrajudicial

---

### ¿Qué es la indemnización directa?

La **indemnización directa** es un sistema por el cual **el asegurado recibe la indemnización de su propia aseguradora**, aunque **el responsable del daño sea un tercero** asegurado en otra compañía.

Esta práctica se ha generalizado en algunos ramos del seguro a través de **convenios entre aseguradoras**, que permiten resolver sin conflicto la mayoría de los siniestros **menores, frecuentes y claramente tipificados**.

Es especialmente relevante su utilización en los seguros de circulación de vehículos a motor.

---

### ¿Qué son los convenios de indemnización directa?

Son **acuerdos privados entre compañías aseguradoras**, para **agilizar la resolución de siniestros** sin necesidad de litigios ni reclamaciones cruzadas entre aseguradoras.

Estos convenios **organizan cómo se compensan entre ellas** una vez que **el cliente ha sido ya indemnizado por la suya**, evitando demoras o disputas entre compañías.

También evita que el asegurado “inocente” tenga que pagar anticipadamente un importe a un taller para luego ser reembolsado.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Principales convenios vigentes en España

Convenio	Ámbito de aplicación
<b>CIDE</b> (Convenio de Indemnización Directa Española)	Requiere que haya colisión entre dos vehículos pero solo entre dos vehículos y que estos colisionen. Y debe estar firmado la Declaración Amistosa de Accidente (DAA) o parte amistoso por ambos conductores. Solo se indemnizan los daños materiales de los vehículos.
<b>ASCIDE</b> (Acuerdo Suplementario del CIDE)	Requiere que haya colisión entre dos vehículos pero solo entre dos vehículos y que estos colisionen. Y no requiere la Declaración Amistosa de Accidente (DAA) o parte amistoso por ambos conductores. Solo se indemnizan los daños materiales de los vehículos.
<b>SDM</b> (Siniestros Daños Materiales)	Se aplica cuando no es de aplicación ni el CIDE ni el ASCIDE, es decir, cuando NO haya colisión entre dos vehículos, o cuando haya más de dos vehículos involucrados (por ejemplo, siniestros en cadena). También para otros daños que no sean los de los vehículos (por ejemplo, un casco del motorista)
<b>Convenio Multirriesgo Hogar</b>	Daños entre viviendas por agua, fuego, etc., cuando hay dos aseguradoras implicadas

### ¿Cómo funcionan en la práctica?

1. El asegurado sufre un daño material causado por un tercero.
2. Presenta parte a su propia aseguradora.
3. Su aseguradora le indemniza directamente a la víctima o a su taller, una vez que la otra acepte su responsabilidad.
4. Luego, las compañías liquidan/ compensan entre ellas según lo establecido en el convenio.

### Ejemplo práctico:

Un conductor sufre un choque leve por alcance. Presenta parte amistoso. Su aseguradora le repara el coche y después le reclama el coste a la aseguradora del otro vehículo según el CIDE.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ¿Por qué es una vía extrajudicial?

Porque:

- El conflicto **se resuelve automáticamente** gracias al convenio.
- **No intervienen abogados ni juzgados.**
- El asegurado **no necesita probar la responsabilidad**, solo aportar documentación básica (como el parte amistoso).
- **Las compañías están obligadas por el convenio**, no por la decisión de sus clientes.

Por tanto, cumple los criterios de la **LO 1/2025** como **vía extrajudicial efectiva y formal** de resolución de conflictos.

---

### ¿Qué beneficios ofrece al asegurado?

- Cobro rápido de la indemnización o se paga directamente al taller.
- Menos trámites y sin enfrentamiento directo con otra aseguradora.
- Se evita el juicio y los costes procesales.
- Permite mantener la relación con la aseguradora con menos fricción.
- La solución del convenio no vincula a los asegurados, que siempre podrán acudir a la vía judicial.

---

### Límites de aplicación

- Solo se aplica en casos **claros y estandarizados**.
- No cubre **lesiones personales**.
- En los casos de pérdida total, el asegurado discute con su aseguradora, y no con la del tercero -> no se entiende que quien le tenga que defender, sea quien le imponga un precio bajo para la expectativa del asegurado.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Ejemplo de exclusión:

Una gotera entre viviendas donde se discute si el origen es una tubería comunitaria o privada. Si no hay convenio aplicable, habrá que recurrir a peritaje o mediación.

### ¿Cuenta como MASC válido?

#### Sí, siempre y cuando:

- El siniestro ha sido **resuelto formalmente sin necesidad de juicio**.
- Hay constancia documental (parte amistoso, resolución, peritación, indemnización).
- Se demuestra que el asegurado intentó resolver el conflicto mediante esta vía.
- Solo a los efectos de la reclamación por los daños materiales

 A efectos de la **LO 1/2025**, se puede aportar como prueba de intento de solución extrajudicial **válida y eficaz**.

### En resumen

Elemento	Detalle
Qué es	Acuerdo entre aseguradoras para pagar sin litigio
Ámbitos	Accidentes de tráfico y daños entre viviendas
A quién beneficia	Al asegurado: rapidez, simplicidad, confianza
¿Evita el juicio?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, en la mayoría de casos estandarizados
¿Es MASC válido?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, como vía extrajudicial acreditada según LO 1/2025

# Conciliación privada: requisitos legales del conciliador, diferencias con la mediación formal y encaje en la LO 1/2025

## ¿Qué es la conciliación privada?

La **conciliación privada** es un procedimiento extrajudicial en el que **una tercera persona neutral (el conciliador)** propone una solución para el conflicto entre las partes.

A diferencia de la mediación, donde el profesional **no propone soluciones**, el conciliador **sí puede hacer sugerencias o recomendaciones concretas**, aunque no son vinculantes salvo aceptación.

## ¿Qué requisitos debe cumplir el conciliador?

Actualmente, en el ámbito civil y mercantil **no existe un estatuto legal específico del conciliador privado**, pero la **Ley Orgánica 1/2025** lo reconoce como un **MASC válido**, siempre que:

- Sea **una persona neutral, independiente y cualificada**.
- La intervención esté **documentada formalmente** (acta, informe, propuesta escrita...).
- Las partes **acepten voluntariamente** la intervención.
- Se pueda acreditar que la conciliación fue un **intento real de solución extrajudicial**.

 *En la práctica*, se exige que el conciliador:

- No tenga interés en el resultado.
- Conozca la materia (por ejemplo, derecho de seguros).
- Haya intervenido de forma imparcial y transparente.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Diferencias clave con la mediación formal

Elemento	Mediación	Conciliación privada
Intervención del tercero	Facilita el diálogo, <b>no propone</b> soluciones	Propone activamente soluciones
Formación requerida	 Formación específica y registro	 No obligatoria (pero recomendable)
Registro oficial	Requiere inscripción (REMEDI, etc.)	No exige registro
Formalización	Actas formales conforme a Ley 5/2012	Documento o informe de conciliador
Vinculación	Solo si hay acuerdo entre las partes	Igual: no vincula si no hay acuerdo

### ¿Cuándo es útil la conciliación privada?

Es muy útil cuando:

- Las partes **prefieren un modelo más directivo**, con alguien que oriente la solución.
- Hay **asimetría de conocimiento** (una parte necesita ayuda para entender lo que se discute).
- Se busca una solución **práctica y rápida** sin formalidades excesivas.
- El conflicto es técnico o cuantificable (por ejemplo, diferencias en indemnizaciones).

### Ejemplo práctico:

En una discrepancia sobre una cláusula de exclusión en un seguro, las partes acuden a un experto en seguros que actúa como conciliador. Este analiza la cláusula y sugiere una indemnización parcial razonada. Ambas partes aceptan y se formaliza el acuerdo.

### ¿Cómo encaja en la LO 1/2025?

La Ley Orgánica 1/2025 reconoce expresamente la **conciliación como MASC válido**, siempre que:

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Se pueda **documentar la intervención del conciliador**.
- Las partes hayan participado activamente.
- Se respete la voluntariedad y la imparcialidad del tercero.

Por tanto, **sí cumple el requisito de procedibilidad** exigido por la LO 1/2025 antes de acudir al juzgado.

#### En resumen

Característica	Conciliación privada
Naturaleza	Mecanismo extrajudicial informal
Intervención del tercero	✔ Proactiva: propone soluciones
Formación del conciliador	◆ Recomendable, pero no exigida legalmente
Documentación necesaria	✔ Acta, informe o propuesta con fecha y contenido
¿Cuenta como MASC válido?	✔ Sí, según LO 1/2025

#### Reflexión para el alumnado

👉 La conciliación privada puede ser una excelente opción **cuando las partes quieren una solución orientativa, pero sin las exigencias formales de la mediación registrada**.

👉 Es especialmente útil en conflictos de seguros **con bajo nivel emocional y alta carga técnica**.

## Diferencias operativas y jurídicas entre mediación, conciliación, peritación técnica y dictamen no vinculante

### ¿Por qué es importante diferenciarlos?

En el ámbito asegurador y en la aplicación de los MASC según la **Ley Orgánica 1/2025**, es frecuente que se confundan distintos métodos de resolución extrajudicial de conflictos. Aunque todos pueden evitar el juicio, **tienen funciones, efectos y formas de actuación diferentes.**

### Cuadro comparativo general

Aspecto	Mediación	Conciliación	Peritación técnica (tercería)	Dictamen no vinculante
¿Interviene un tercero?	✓ Sí, mediador	✓ Sí, conciliador	✓ Sí, perito/s	✓ Sí, experto
¿Propone soluciones?	✗ No (solo facilita el diálogo)	✓ Sí (puede proponer acuerdos)	✓ Sí (dictamen técnico conjunto)	✓ Sí (emite valoración técnica)

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Aspecto	Mediación	Conciliación	Peritación técnica (tercería)	Dictamen no vinculante
¿Es neutral e imparcial?	✓ Obligatoriamente	✓ Obligatoriamente	✓ Técnicamente, sí	✓ Técnicamente, sí
¿Requiere formación específica?	✓ Sí, conforme a Ley 5/2012	◆ No (recomendable)	✓ Sí (según la materia)	◆ No regulada (debe ser experto)
¿Genera acuerdo vinculante?	✓ Solo si las partes lo firman	✓ Si lo aceptan ambas partes	✓ Si se acepta el dictamen	✗ No (orientativo)
¿Se reconoce como MASC por la LO 1/2025?	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí (art. 38 LCS)	✓ Sí, si está documentado
¿Para qué tipo de conflicto es útil?	Diálogo relacional o comercial	Conflictos técnicos o simples	Valoración de daños o siniestros	Opinión profesional o neutral previa

### Definición y ejemplo de cada uno

#### 1. Mediación

##### Definición:

Proceso estructurado en el que un profesional neutral (mediador/a) **facilita el diálogo** entre las partes para que ellas mismas construyan su solución.

##### Ejemplo:

Un asegurado y su compañía discuten sobre la interpretación de una cláusula de renovación automática. En mediación, se clarifican posiciones y alcanzan un acuerdo sobre la rescisión.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ● 2. Conciliación

**Definición:**

Proceso más directo en el que un tercero (conciliador/a) **propone una solución o fórmula concreta** de acuerdo.

**Ejemplo:**

El conciliador sugiere pagar el 60% del importe reclamado por daños de agua, ya que hay dudas sobre el origen. Las partes aceptan.

### ● 3. Peritación técnica o tercería pericial

**Definición:**

Prevista en el artículo 38 de la LCS. Dos peritos (uno por parte) y un tercero neutral **determinan el valor del daño o indemnización** mediante dictamen técnico conjunto.

**Ejemplo:**

Tras un robo, los peritos del asegurado y la aseguradora discrepan en la valoración. Nombran a un tercero y el dictamen conjunto fija una cifra aceptada por ambas partes.

### ● 4. Dictamen no vinculante

**Definición:**

Informe emitido por una persona experta e independiente que **analiza un aspecto técnico o jurídico** del conflicto y emite una opinión **sin efectos obligatorios**.

**Ejemplo:**

Un experto en cláusulas de seguros de salud analiza si una exclusión está redactada conforme a la ley. Su dictamen se usa como base para negociar, pero no obliga a nadie.

### ⚠ ¿Qué debe tenerse en cuenta para elegir el método?

Si...	Entonces...
Hay falta de comunicación o conflicto relacional	👉 Usa <b>mediación</b>
Se busca una propuesta directa para cerrar el asunto	👉 Usa <b>conciliación</b>

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Si...	Entonces...
Hay desacuerdo técnico sobre daños cuantificables	👉 Usa <b>tercería pericial</b>
Se necesita una opinión previa para negociar o decidir	👉 Usa <b>dictamen no vinculante</b>

#### En resumen

Todos los métodos descritos:

- Son **MASC válidos** conforme a la Ley Orgánica 1/2025 si están documentados.
- Pueden aplicarse en el **ámbito asegurador**, según la naturaleza del conflicto.
- Ayudan a **evitar el juicio** y a cumplir el requisito de procedibilidad.
- No son excluyentes: **pueden combinarse** (por ejemplo, usar un dictamen técnico dentro de una mediación).

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

# MEDIACIÓN PRÁCTICA ADAPTADA AL CONTEXTO ASEGURADOR

4

## MASC ante aseguradoras por reclamaciones de asegurados, tomadores, beneficiarios y terceros

### ¿Cuándo se puede reclamar a una aseguradora?

Una aseguradora puede recibir reclamaciones por parte de **distintos tipos de personas**, cada una con un rol distinto en el contrato de seguro:

Figura que reclama	¿Qué le da derecho a reclamar?
<b>Asegurado/a</b>	Es quien sufre el daño o riesgo cubierto
<b>Tomador/a</b>	Es quien contrató el seguro y paga la prima
<b>Beneficiario/a</b>	Es quien debe recibir la indemnización
<b>Tercero perjudicado</b>	Es quien sufre un daño causado por el asegurado

Todos ellos pueden usar **MASC (Medios Adecuados de Solución de Controversias)** para **resolver el conflicto antes de acudir a juicio**, tal como exige la **Ley Orgánica 1/2025**.

### ¿Qué tipos de conflictos se pueden resolver por MASC?

Algunos ejemplos típicos de conflictos que pueden surgir y resolverse extrajudicialmente:

Tipo de conflicto	Persona que reclama	Posible MASC adecuado
Rehúse de la indemnización / siniestro	Asegurado / Tomador/ Tercero	Mediación, conciliación, informe neutral

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Tipo de conflicto	Persona que reclama	Posible MASC adecuado
Retraso en el pago	Beneficiario/ Tercero	Mediación o reclamación al SAC/ Supervisor
Conflicto por cláusulas	Tomador / Asegurado	Mediación o dictamen experto
Daños causados a un tercero	Tercero perjudicado	Peritación, reclamación previa (art. 7)

### ¿Qué vías de MASC puede usar cada figura?

#### Asegurado o tomador

Puede iniciar directamente:

- **Mediación extrajudicial** (Ley 5/2012)
- **Conciliación privada**
- **Informe de experto neutral**
- **Tercería pericial** (si el desacuerdo es técnico)
- **Reclamación ante OMIC; SAC o DGSFP**

#### Ejemplo:

Un asegurado discrepa con la compañía sobre la interpretación de una cláusula. Inicia mediación asistido por su abogado.

#### Beneficiario

Puede acudir a MASC si se le **niega la indemnización** o no se le ha pagado en plazo.

#### Ejemplo:

La hija de un asegurado fallecido reclama un seguro de vida y no recibe respuesta. Puede iniciar mediación o recurrir a conciliación para forzar el cumplimiento.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Tercero perjudicado

No forma parte del contrato, pero tiene **acción directa contra la aseguradora** del causante del perjuicio (art. 76 LCS). Puede:

- Reclamar formalmente a la aseguradora.
- Iniciar un **procedimiento de reclamación previa** (art. 7 RDL 8/2004, si es accidente de circulación).
- Solicitar **peritaje neutral/ persona experta independiente** sobre el daño.
- Acudir a **mediación o conciliación**, si la compañía lo acepta.

#### Ejemplo:

Una persona sufre lesiones por una caída en un establecimiento. La aseguradora del local se niega a pagar. La víctima puede iniciar un MASC para reclamar.

### ¿Qué hay que demostrar para que el MASC sea válido?

Para que el MASC cuente como intento válido según la **LO 1/2025**, es necesario:

- ✓ Que el procedimiento sea **real, no simulado**.
- ✓ Que quede **documentado** (acta, certificado, dictamen, etc.).
- ✓ Que se haya **intentado razonablemente una solución**.
- ✓ Que la persona que reclama **tenga legitimación para hacerlo**.

### En resumen

Figura que reclama	Vías MASC recomendadas
Asegurado/a	Mediación, peritación, conciliación, SAC/ Supervisor
Tomador/a	Igual que el asegurado

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Figura que reclama	Vías MASC recomendadas
Beneficiario/a	Mediación, conciliación, reclamación a SAC/ Supervisor
Tercero perjudicado	Reclamación previa (art. 7), peritación, mediación, conciliación

### Reflexión para el alumnado

-  Cada tipo de reclamante puede usar vías distintas para resolver el conflicto con una aseguradora.
-  La elección del MASC dependerá de **quién reclama, de qué reclama y contra quién lo hace**.
-  Documentar correctamente el proceso es clave para **cumplir el requisito de procedibilidad** según la Ley Orgánica 1/2025.

## MASC ante mediadores de seguros por reclamaciones de su clientela

### ¿Quién es un mediador de seguros?

Los **mediadores de seguros** son los profesionales o empresas que **intermedian entre el cliente y la aseguradora**. Pueden ser:

Tipo de mediador	Características principales
<b>Agente Exclusivo de seguros</b>	Representa a una aseguradora concreta
<b>Agente vinculado de Seguros</b>	Tiene contrato con varias aseguradoras y representa a todas
<b>Operador Banca Seguros</b>	Agente de seguros cuyo accionista es una entidad financiera.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Tipo de mediador	Características principales
Corredor de seguros	Actúa por cuenta del cliente y puede ofrecer varias opciones de distintas aseguradoras. Ha de realizar una oferta al cliente basada en un análisis objetivo, con una recomendación personalizada.

Están regulados en el RD Ley 3/2020 y supervisados por la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)** o, en su caso, por los **supervisores autonómicos**.

### ¿Por qué se generan reclamaciones contra mediadores?

Los conflictos con mediadores de seguros surgen cuando el cliente considera que ha habido:

-  **Falta de asesoramiento/ información** clara sobre las coberturas.
-  **Errores en la contratación** (póliza que no se ajusta a lo solicitado).
-  **Omisión de advertencias** sobre cláusulas limitativas.
-  **Coberturas inexistentes** que se entendían incluidas.
-  **Retrasos o mala asistencia** en caso de siniestro.

### Ejemplo práctico:

Un cliente sufre un robo y descubre que su póliza no incluye hurto. Alega que el corredor **nunca le advirtió** de esa exclusión al contratar el seguro.

### ¿Qué puede hacer el cliente antes de ir a juicio?

Según la **Ley Orgánica 1/2025**, debe **intentar un MASC**. Y en el caso de los mediadores, hay varias vías:

### Vías de resolución extrajudicial (MASC) ante mediadores de seguros

#### 1. Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Todos los corredores y los OBS deben tener un **SAC propio o externalizado**, que:

- Debe responder en un plazo de **30 días naturales**.

---

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Si no responde o el cliente no está satisfecho, se puede acudir a la **DGSFP**.

El SAC de los agentes será el mismo que el de los aseguradores por los que actúen.

📌 *Esto cuenta como MASC válido si se documenta adecuadamente.*

---

### 2. Mediación extrajudicial (Ley 5/2012)

Puede utilizarse para:

- **Negociar una compensación** por errores de gestión.
- Resolver un malentendido sobre cláusulas o cobertura.
- Reparar la relación profesional-cliente.

📌 *Ejemplo:*

Un corredor no incluyó una cobertura pactada verbalmente. En mediación, propone asumir parte del coste por responsabilidad profesional.

---

### 3. Conciliación privada o arbitraje voluntario

- El mediador y el cliente pueden acordar acudir a un **conciliador independiente**.
- También pueden someter el conflicto a **arbitraje de consumo**, si están adheridos.

---

### 4. Reclamación ante el SAC:

**Paso previo obligatorio: Servicio de Atención al Cliente (SAC) / Defensor del asegurado (Ombudsman)**

Antes de acudir al organismo supervisor, la persona debe haber presentado su queja al **SAC de la aseguradora o mediador**.

- Plazo de **30 días** para responder.
- Si no responde o no soluciona el problema, se puede acudir al supervisor.

La resolución del SAC es vinculante para el mediador, pero no para la persona consumidora.

### 5. Reclamación ante la DGSFP

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- La Dirección General de Seguros actúa como **organismo supervisor**.
- Aunque su resolución **no es vinculante**, sí es **valiosa como prueba**.
- Cuenta como MASC si se ha pasado antes por el SAC.
- No obliga al mediador ni a la persona consumidora, pero tiene valor de prueba pericial

### ¿Qué responsabilidades pueden derivarse para el mediador?

El mediador puede ser responsable si se demuestra:

- Falta de diligencia en el asesoramiento o la información previa.
- Omisión de advertencias legales (por ejemplo, sobre cláusulas limitativas).
- Errores técnicos en la formalización del contrato.
- Falta de asistencia en la gestión de siniestro.

 En esos casos, **puede tener que asumir parte del daño económico** o colaborar en una solución extrajudicial.

### En resumen

Vía MASC	¿Es válida ante mediadores?	¿Cuenta como requisito previo LO 1/2025?
Reclamación al SAC	<input checked="" type="checkbox"/> Obligatoria	<input checked="" type="checkbox"/> Sí
Mediación extrajudicial	<input checked="" type="checkbox"/> Muy recomendable	<input checked="" type="checkbox"/> Sí
Conciliación privada	<input checked="" type="checkbox"/> Opcional	<input checked="" type="checkbox"/> Sí
Reclamación ante la DGSFP	<input checked="" type="checkbox"/> Tras el SAC	<input checked="" type="checkbox"/> Sí
Arbitraje (si existe pacto)	<input checked="" type="checkbox"/> Si hay sometimiento previo	<input checked="" type="checkbox"/> Sí

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Reflexión para el alumnado

 Los mediadores de seguros no solo son intermediarios: tienen **deberes de asesoramiento o información y diligencia profesional**.

 Si incumplen esos deberes, el cliente **puede reclamar antes de ir a juicio usando un MASC**.

 Como profesionales, los mediadores deben **fomentar el uso de los MASC** para preservar la confianza y evitar litigios innecesarios.

# Gestión de la asimetría de información técnica en mediación: garantizar la equidad

---

### ¿Qué es la asimetría de información?

La **asimetría de información** ocurre cuando una de las partes del conflicto **tiene más conocimientos técnicos o mayor comprensión del asunto** que la otra.

En los conflictos aseguradores, esta desigualdad es muy frecuente:

- La **aseguradora** y sus representantes conocen perfectamente los contratos, cláusulas y normativas.
- El **asegurado, tomador, víctima o beneficiario** puede no entender bien lo que firmó, ni qué derechos tiene.

 Esto **puede generar desconfianza, frustración o incluso acuerdos injustos** si no se maneja adecuadamente en una mediación.

---

### ¿Por qué es importante gestionarla?

Porque uno de los **principios fundamentales de la mediación** es la **equidad entre las partes**. Si una parte domina la información y la otra no, el proceso:

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- No será equilibrado.
- No permitirá una verdadera **autonomía de la voluntad**.
- Puede generar acuerdos **desequilibrados o impugnables**.

---

### Estrategias para el/la mediador/a

A continuación, se explican **herramientas y técnicas clave** para garantizar la equidad cuando hay asimetría de información técnica:

---

#### 1. Lenguaje claro y neutral

- Reformular términos técnicos de forma comprensible.
- Evitar expresiones jurídicas o aseguradoras complejas sin explicación.

 *Ejemplo:* En lugar de decir “cláusula limitativa”, explicar:

 “Es una parte del contrato que reduce lo que normalmente estaría cubierto.”

---

#### 2. Revisión conjunta del documento clave

- Invitar a las partes a **leer juntos la póliza o informe técnico**, señalando los puntos más importantes.
- Preguntar a la parte menos técnica si desea que se aclare algún punto.

 Esto favorece la **transparencia y comprensión**.

---

#### 3. Uso de ejemplos cotidianos o comparaciones

- Ayuda a comprender conceptos abstractos a través de analogías sencillas.

 *Ejemplo:*

 “Es como si compras una entrada con acceso a piscina, pero hay una cláusula que dice que no puedes usarla si llueve. Si eso no se explica claramente, no es justo.”

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ✓ 4. Invitación a consultar con personas de confianza

- Recordar a la parte más vulnerable que puede pedir **tiempo para consultar a su abogado/a, a un técnico, o a un perito externo** antes de tomar una decisión.
- Ese técnico puede ser un agente o un corredor de seguros.

📌 Esto refuerza su seguridad jurídica y evita presiones.

---

### ✓ 5. Propuesta de asistencia técnica neutral (dictamen o perito)

- En casos muy técnicos (valoraciones de daños, cláusulas financieras...), puede ser útil que el mediador sugiera una **persona experta neutral**.

👉 Esta opción está reconocida como válida por la **LO 1/2025** como **medio adecuado de solución extrajudicial**.

---

### 📌 ¿Qué señales indican que existe asimetría?

- Una parte **no entiende bien los términos** del contrato o el conflicto.
  - Se muestra **insegura o evita hablar**.
  - Usa frases como:
    - “Yo no sé cómo va esto.”
    - “Lo que diga la aseguradora.”
    - “No entiendo lo que firmé.”
- 

### ⚖️ Rol del mediador/a: proteger la equidad sin romper la imparcialidad

Es fundamental que el mediador/a:

- No tome partido por la parte más débil.
  - Pero sí **facilite que esa parte comprenda y decida con autonomía**.
  - La **imparcialidad no implica neutralidad frente a la desigualdad**: si hay desequilibrio, hay que compensarlo con recursos pedagógicos.
-

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### En resumen

Reto	Respuesta desde la mediación
Una parte domina el lenguaje técnico	Uso de lenguaje claro y reformulación
Una parte no entiende el documento	Lectura conjunta y preguntas guiadas
Riesgo de decisión mal informada	Invitación a asesoramiento externo o experto neutral
Proceso desigual o injusto	Estrategias para garantizar equidad sin perder imparcialidad

### Reflexión para el alumnado

 La mediación no se trata solo de “no discutir”, sino de **crear condiciones de equilibrio real** para que ambas partes puedan decidir libremente.

 En seguros, los conceptos técnicos, peritajes y cláusulas pueden desbordar a la parte asegurada: **la mediación debe garantizar que comprende y decide con autonomía.**

# Reformulación de posiciones y uso de lenguaje claro frente a cláusulas complejas

### ¿Por qué es importante reformular y simplificar el lenguaje?

En los conflictos aseguradores, muchas veces el origen del problema no es el hecho en sí, sino **cómo se interpreta o entiende una cláusula del contrato.**

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

El lenguaje asegurador suele ser:

- Técnico o jurídico.
- Lleno de excepciones o condiciones.
- A veces ambiguo o confuso.

✚ Por eso, el **mediador/a debe ayudar a traducir ese lenguaje** para que ambas partes:

- Comprendan el contenido real del conflicto.
- Puedan expresar sus necesidades con claridad.
- Valoren opciones de solución informadas y equilibradas.

---

### ¿Qué es reformular en mediación?

**Reformular** es volver a decir lo que una parte expresa, pero de forma:

- Más clara, comprensible o neutral.
- Menos acusatoria o emocional.
- Más enfocada en intereses que en posiciones rígidas.

---

### Técnicas para reformular y clarificar cláusulas complejas

#### 1. Parafrasear de forma neutral

 Lo que dice el cliente:

“Eso no es justo, me han engañado, me dijeron que estaba todo cubierto.”

 Reformulación del mediador:

“Entonces, usted entiende que contrató pensando que cualquier daño estaría cubierto, y se siente frustrado al saber que hay excepciones que no conocía.”

---

#### 2. Traducir cláusulas al lenguaje común

 Cláusula original:

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

“Quedan excluidos los daños ocasionados por filtraciones no violentas producidas de forma lenta o progresiva.”

 Reformulación:

“La aseguradora indica que no cubre humedades o goteras que aparecen poco a poco, sin un incidente puntual como una rotura o fuga repentina.”

#### 3. Separar hechos de interpretaciones

 Aseguradora:

“El siniestro no está cubierto por aplicación de la cláusula 4.3 del condicionado.”

 Mediador:

“Entiendo que ustedes consideran que, según el contrato, ese tipo de daño no entra. ¿Podemos revisar juntos la cláusula para ver qué dice exactamente?”

#### 4. Reformular posiciones rígidas en intereses subyacentes

 Posición rígida:

“Quiero que me paguen los 3.000 euros ya.”

 Reformulación en forma de interés:

“Le preocupa cubrir el coste de los daños sufridos lo antes posible, ¿es correcto?”

Esto permite abrir el diálogo a otras formas de compensación: parcial, diferida, en especie, etc.

#### ¿Qué frases ayudan al mediador a clarificar?

Función	Frases útiles
Comprobar comprensión	“¿Podemos leer esto juntos y ver qué significa para usted?”
Traducir sin imponer	“Lo que entiendo es que esta cláusula quiere decir...”
Bajar el tono técnico	“En términos sencillos, esto se refiere a...”

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Función	Frases útiles
Neutralizar emociones	“Veo que esto le preocupa, ¿puede contarme por qué?”

#### ¿Qué efecto tiene el lenguaje claro?

- Evita malentendidos y frustración.
- Reduce el enfrentamiento.
- Aumenta la capacidad de las partes para decidir informadamente.
- Fomenta acuerdos duraderos y comprensibles.

 Un acuerdo redactado en lenguaje claro **es más fácil de cumplir y menos probable de ser impugnado.**

#### En resumen

Objetivo	Acción del mediador
Comprensión del conflicto	Reformular lo que dicen las partes
Clarificación de cláusulas complejas	Traducir al lenguaje común
Neutralidad	Usar frases que no favorezcan a ninguna parte
Fomentar el acuerdo	Transformar posiciones en intereses reales

#### Reflexión para el alumnado

-  En mediación, quien comprende mejor su situación, decide mejor.
-  Reformular y aclarar no es “simplificar” el conflicto, es **hacerlo accesible** para quienes deben resolverlo.

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## Gestión del procedimiento con profesionales técnicos o jurídicos: imparcialidad y transparencia

### ¿Por qué es importante esta cuestión?

En muchos conflictos aseguradores, especialmente los que implican:

- Valoración económica de daños
- Interpretación legal de cláusulas
- Responsabilidades contractuales complejas

...las partes están **acompañadas por abogados** o se requiere la **intervención de peritos u otros expertos técnicos**.

En estos casos, el papel del mediador/a se vuelve **más delicado**:

Debe mantener la **imparcialidad y la confianza de todos**, sin ceder el control del proceso.

### Objetivo del mediador/a:

- ✓ Mantener el equilibrio entre las partes,
- ✓ Facilitar el diálogo comprensible,
- ✓ No convertirse en árbitro ni asesor,
- ✓ Favorecer la transparencia y la participación plena.

### ¿Qué profesionales pueden intervenir?

Profesional	Posible rol en la mediación
Abogado/a	Asesorar jurídicamente a su cliente

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Profesional	Posible rol en la mediación
Perito/a (arquitecto, técnico, etc.)	Aportar informe técnico o valoración pericial
Defensor del cliente	Interlocutor institucional en mediaciones internas
Actuario/a, economista	Valorar indemnizaciones complejas o pérdidas

### Claves para gestionar su intervención de forma imparcial y transparente

#### 1. Establecer reglas claras desde el inicio

- Informar que **el mediador dirige el proceso**, aunque se respeten las intervenciones técnicas o legales.
- Acordar el **turno de palabra y la duración** de cada intervención.
- Pedir que se eviten **tecnicismos innecesarios** y que todo se explique de forma clara.

#### Frase útil del mediador:

“Les pediré que, cuando hablemos de cláusulas o informes técnicos, expliquemos el contenido en lenguaje accesible para que todos puedan intervenir.”

#### 2. Garantizar que la parte no experta entienda lo que se dice

- Si una parte se queda al margen, el mediador debe intervenir para **reformular lo dicho en términos comprensibles**.
- Puede **preguntar directamente** si desea aclaraciones, sin hacer que parezca que está en desventaja.

#### Ejemplo:

“¿Quiere que traduzca lo que ha dicho el perito, por si no ha quedado claro del todo?”

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ✓ 3. Proteger la imparcialidad sin renunciar a la autoridad

El mediador/a no debe dejar que una parte (ni sus asesores) **domine el proceso** con tecnicismos, presiones o tácticas de negociación.

- Puede **reconducir** la conversación si se aleja del foco.
- Si detecta **intimidación o superioridad manifiesta**, debe **equilibrar el espacio de expresión**.

✚ *Ejemplo de intervención equilibrada:*

“Vamos a dar un momento para que la otra parte pueda revisar lo que se ha dicho antes de continuar.”

### ✓ 4. Valorar cuándo se necesita asistencia técnica neutral

Si el conflicto se vuelve puramente técnico (valor de daño, causa de siniestro, etc.), el mediador puede proponer:

- **Incluir a un perito neutral** como tercero externo.
- Realizar una **consulta técnica conjunta** que no sustituya la mediación, sino que la apoye.

✚ Esto es totalmente válido como **complemento a la mediación según la LO 1/2025**.

### ⚠ Cuidado con...

Riesgo	Cómo gestionarlo
El abogado intenta imponer su visión	Reforzar el rol del mediador y devolver la voz a su cliente
La parte técnica domina la conversación	Reformular y pedir aclaraciones en lenguaje llano
Se discute un informe no comprendido	Solicitar explicación clara o posponer para analizarlo

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### En resumen

Elemento clave	Acción del mediador/a
Profesionales presentes	Aceptarlos, pero sin perder el control del proceso
Imparcialidad	Garantizar que nadie tiene ventaja técnica o legal
Transparencia	Pedir explicaciones claras y equilibrar el diálogo
Apoyo técnico	Usar peritos neutrales si es necesario

### Reflexión para el alumnado

-  La mediación en seguros **no es solo diálogo entre particulares**.
-  A menudo, los asesores técnicos y jurídicos están presentes y son necesarios.
-  El reto del mediador/a es **gestionar esas intervenciones para que todas las voces cuenten**, sin perder neutralidad ni claridad.

# Redacción de acuerdos con contenidos técnicos y cláusulas de cumplimiento

### ¿Qué hace especial a los acuerdos en mediación de seguros?

En la mediación de conflictos aseguradores, los acuerdos alcanzados suelen incluir elementos **técnicos o económicos** que:

- Requieren precisión en los puntos objeto de controversia.
- Deben poder cumplirse con facilidad.
- Pueden necesitar la intervención posterior de peritos, reparadores o entidades externas.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Por tanto, el mediador/a debe guiar a las partes para que el acuerdo sea:

✔ Claro, ✔ preciso, ✔ verificable y ✔ legalmente válido.

---

### ¿Qué debe contener un buen acuerdo?

1. **Identificación completa de las partes**  
Nombre, DNI/NIE, dirección y rol (asegurado, tomador, representante...).
2. **Hechos reconocidos**  
Breve descripción del siniestro o conflicto y lo que ambas partes dan por cierto.
3. **Compromisos concretos**  
Qué se hace, quién lo hace, cuánto cuesta, cuándo y cómo se cumple.
4. **Condiciones técnicas**
  - Si hay reparaciones: características, plazos, empresa que lo hará.
  - Si hay pago de cantidades: importe exacto, medio, forma y plazo.
  - Si hay informes técnicos: qué experto lo hará, si es vinculante o no.
  - Si se trata de reconocimientos de derechos: alcance y delimitación.
5. **Cláusula de cumplimiento o verificación**  
Qué pasará si una parte no cumple y cómo se acreditará el cumplimiento.
6. **Cláusula de cierre**  
Las partes manifiestan que, una vez cumplido el acuerdo, se considerará solucionado el conflicto y renuncian a futuras reclamaciones sobre los mismos hechos.

---

### Ejemplo básico de cláusula técnica

“La aseguradora abonará al asegurado la cantidad de 1.500 € mediante transferencia bancaria en el plazo máximo de 15 días naturales a contar desde la firma del presente acuerdo, en concepto de compensación por los daños sufridos, tal y como se detalla en el informe pericial aportado por ambas partes y aceptado en esta sesión.”

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Cláusulas útiles para problemas técnicos o periciales

#### ✓ Cuando hay desacuerdo técnico:

“Ambas partes acuerdan designar al perito técnico D. Juan López, colegiado nº 12345, para que emita un informe vinculante sobre el origen del siniestro, en un plazo de 10 días. El coste será asumido al 50%.”

#### ✓ Para reparaciones:

“La reparación de los daños se realizará por la empresa XYZ Reformas S.L., conforme al presupuesto aceptado por ambas partes, con fecha de inicio el 12 de junio y finalización estimada el 20 de junio.”

#### ✓ Para compromisos escalonados/ periódicos:

“El pago se efectuará en dos plazos: el primero (1.000 €) el 1 de julio, y el segundo (500 €) el 1 de agosto. El incumplimiento de un plazo supondrá la activación automática del acta de incumplimiento.”

### ¿Qué valor legal tiene el acuerdo?

- Si el acuerdo se **firma por ambas partes** (habitualmente denominado como “finiquito”) y se incluye la intervención del mediador, tiene **valor contractual** (art. 1809 del Código Civil).
- Si se eleva a **escritura pública** o se solicita su **homologación judicial**, tiene fuerza **ejecutiva**.
- El cumplimiento puede **documentarse por correo, transferencia, parte de reparación, etc.**

### En resumen

Elemento del acuerdo	Qué debe asegurar
Claridad en los compromisos	Que ambas partes entiendan qué deben hacer
Fechas y plazos	Que el cumplimiento sea verificable

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Elemento del acuerdo	Qué debe asegurar
Condiciones técnicas concretas	Que no haya dudas sobre qué se debe entregar o reparar
Consecuencias del incumplimiento	Que las partes sepan qué pasará si no se cumple
Firma y conservación	Que el acuerdo esté fechado y firmado por todos

### Reflexión para el alumnado

 Un acuerdo de mediación no es solo "llegar a un entendimiento": es **poner por escrito una solución viable, técnica y jurídicamente sólida**.

 Si está mal redactado o es impreciso, **puede generar nuevos conflictos**.

## Simulación práctica: mediación en caso de desacuerdo pericial con resolución parcial

### Objetivo de la actividad

Que el alumnado **simule una sesión de mediación** donde existe:

- Un conflicto asegurador realista.
- Un **desacuerdo técnico entre peritos**.
- Posibilidad de alcanzar un **acuerdo parcial** sobre otros aspectos del conflicto.

El objetivo es que el alumnado aprenda a:

- **Gestionar un conflicto técnico sin resolverlo directamente**.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- **Mantener el equilibrio entre las partes** cuando intervienen profesionales.
- **Fomentar soluciones parciales que desbloqueen el procedimiento.**
- **Redactar los términos de un acuerdo parcial con cláusulas abiertas.**

---

### **Caso práctico: Daños por filtración de agua entre viviendas**

#### **Contexto:**

- **Luis** es propietario de un piso afectado por una filtración de agua.
- **Eva** vive en el piso superior y está asegurada con *Seguros Mediterráneo S.A.*
- La aseguradora **reconoce el siniestro**, pero **discrepa en el origen**:
  - Dice que se debe a condensación, no a una rotura cubierta por la póliza.
- **Luis** aporta un informe pericial que contradice esta versión.
- Ambas partes aceptan acudir a mediación.

#### **Elementos clave:**

- Hay **desacuerdo técnico** entre los peritos.
- Existe **voluntad de colaborar** y evitar juicio.
- Puede buscarse una solución **parcial o temporal**, como:
  - Reparto de costes.
  - Reparación urgente sin asumir responsabilidades definitivas.
  - Encargo de un peritaje neutral posterior.

---

### **Desarrollo de la simulación**

#### **Roles sugeridos para el alumnado:**

- Mediador/a
- Luis (parte perjudicada)

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Eva (vecina asegurada)
- Representante de la aseguradora
- Perito del asegurado (opcional)
- Perito de la aseguradora (opcional)

### Etapas que deben simular:

Etapa de la mediación	Elementos clave a practicar
Presentación y normas	Explicar rol del mediador, confidencialidad, respeto al turno
Exposición de posiciones	Escuchar sin interrupciones, identificar diferencias y emociones
Reformulación de posturas	Traducir argumentos técnicos a lenguaje accesible
Identificación del punto de bloqueo	Reconocer que el conflicto técnico impide avanzar globalmente
Exploración de soluciones parciales	Buscar acuerdos sobre lo que sí se puede resolver
Propuesta de medidas técnicas neutrales	Valorar peritaje conjunto o reparaciones provisionales
Redacción de acuerdo parcial	Establecer compromisos claros y condiciones de cumplimiento

### Ejemplo de acuerdo parcial redactado (modelo orientativo)

#### Acta de acuerdo parcial

Las partes acuerdan que, sin perjuicio del desacuerdo existente sobre el origen exacto del siniestro, se procederá a:

1. Realizar la reparación urgente de los daños visibles en la vivienda de D. Luis, a cargo de la empresa XYZ Reformas, en un plazo máximo de 7 días.

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

2. Compartir el coste de dicha reparación en proporción 70% aseguradora – 30% Luis, de forma transitoria y sin asumir responsabilidad definitiva.
3. Encargar un nuevo informe pericial conjunto a Dña. Marta Ortega (perito independiente), que será aceptado por ambas partes como base para un posible acuerdo final.

El presente acuerdo se firma en presencia del mediador D. / Dña. \_\_\_ el día \_\_\_, y será revisado tras la emisión del nuevo informe.

#### En resumen

Habilidad a entrenar	Resultado esperado
Manejo de desacuerdos técnicos	Reconocer límites de la mediación sin perder eficacia
Fomento de acuerdos parciales	Explorar soluciones temporales, prácticas y responsables
Redacción de términos técnicos y jurídicos	Que el alumnado redacte acuerdos claros, abiertos y ejecutables
Equilibrio entre partes con asesores	Garantizar que todos entienden y participan

#### Variantes posibles de la actividad

- Cambiar el escenario: incendio, robo, daños eléctricos, etc.
- Incluir figuras adicionales (abogado, defensor del cliente).
- Pedir que elaboren también un modelo de acta y lo analicen en grupo.

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

# IMPLANTACIÓN DE MASC EN LA PRÁCTICA ASEGURADORA



MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## Inclusión de cláusulas MASC en pólizas: validez jurídica, efectos y modelos recomendados

### ¿Qué son las cláusulas MASC en pólizas?

Las cláusulas MASC (Medios Adecuados de Solución de Controversias) son **disposiciones contractuales** que se incluyen en las pólizas de seguros para:

- **Recomendar o exigir** el uso de mediación, conciliación u otros MASC antes de acudir a los tribunales.
- Establecer **la forma, los plazos y las condiciones** en que puede resolverse un conflicto sin litigio.
- Contribuir a la **desjudicialización** que impulsa la **Ley Orgánica 1/2025**.

### ¿Son válidas jurídicamente?

Sí, siempre que cumplan los siguientes principios:

Requisito	Descripción
Transparencia	Deben estar redactadas de forma clara y comprensible
Aceptación informada	El tomador debe tener conocimiento y aceptar su inclusión
No restrictivas de derechos	No deben eliminar el derecho a acceder a la justicia
No pueden imponerse	No pueden condicionarse su aceptación a la contratación de uno u otro seguro
Respeto al marco legal vigente	Deben ser coherentes con la LO 1/2025 y la Ley 5/2012 de mediación

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

 *No pueden obligar a resolver exclusivamente por MASC, pero sí pueden establecerlo como paso previo obligatorio o muy recomendable.*

### ¿Qué efectos tienen?

Efecto	Explicación
Evita litigios innecesarios	Las partes pueden resolver antes de ir a juicio
Cumple el requisito de procedibilidad	Sirve como intento válido conforme a la LO 1/2025
Facilita acuerdos extrajudiciales	Fomenta la negociación técnica o económica sin deteriorar la relación
Refuerza la profesionalidad	Da imagen de buena práctica contractual y protección al consumidor

### Modelos recomendados de cláusulas MASC

#### **Modelo 1: Cláusula recomendatoria**

“En caso de conflicto derivado del presente contrato, las partes se comprometen a intentar previamente una solución amistosa mediante la mediación u otro mecanismo adecuado de solución de controversias (MASC), conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 1/2025.”

 Válida y clara. Deja abierta la posibilidad y fomenta el uso de MASC sin obligar.

#### **Modelo 2: Cláusula de mediación como paso previo**

“Antes de iniciar cualquier procedimiento judicial relacionado con este contrato, las partes se comprometen a acudir a un procedimiento de mediación conforme a la Ley 5/2012, con un mediador designado por una institución reconocida.”

 También válida, siempre que se permita acudir a juicio si la mediación no prospera.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ✗ Modelo 3: Cláusula restrictiva (no válida)

“Cualquier controversia será resuelta exclusivamente por arbitraje privado, sin posibilidad de acudir a los tribunales.”

● No válida si impide totalmente el acceso a la justicia. Este tipo de cláusula **puede ser anulada** por abusiva.

### 🔧 ¿Qué debe contener una cláusula MASC bien redactada?

Elemento	Recomendación
Identificación del MASC	Indicar “mediación”, “conciliación” o “dictamen neutral”
Marco legal	Citar la Ley Orgánica 1/2025 y/o Ley 5/2012
Voluntariedad o obligatoriedad	Establecer si es obligatorio como paso previo o solo sugerido
Institución o mediador	Opcional: designar una entidad o dejarlo abierto
Plazo para activación	Sugerir un plazo máximo para intentar la solución extrajudicial

### 📄 En resumen

Pregunta	Respuesta clave
¿Se pueden incluir cláusulas MASC en pólizas?	✅ Sí, si respetan los derechos del asegurado
¿Tienen validez jurídica?	✅ Sí, conforme a LO 1/2025 y siempre que sean claras
¿Pueden obligar a mediar?	Solo como paso previo, no como sustituto del juzgado, y sin perjuicio de cualesquiera otros MASC

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Pregunta	Respuesta clave
¿Son útiles para las aseguradoras y sus clientes?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, mejoran la gestión de conflictos y la imagen del sector.

### Reflexión para el alumnado

 Las cláusulas MASC son una herramienta preventiva y estratégica: **no impiden el conflicto, pero canalizan su gestión de forma más rápida, económica y colaborativa.**

 Como mediadores/as, debemos **promover su uso informado y redactarlas con equilibrio.**

# Protocolos internos de aseguradoras y corredurías para activar mediación u otros MASC conforme a la LO 1/2025

### ¿Por qué necesitan las aseguradoras, los Operadores Banca Seguros (OBS) y corredurías un protocolo interno?

Con la entrada en vigor de la **Ley Orgánica 1/2025**, se establece de forma clara la **obligación de intentar una solución extrajudicial antes de acudir a juicio** en muchos conflictos civiles y mercantiles, incluidos los aseguradores, **los Operadores Banca Seguros (OBS) y corredurías.**

Esto implica que las aseguradoras, **los (OBS) y corredurías** deben tener **procedimientos claros, ágiles y trazables** para:

- Detectar conflictos susceptibles de mediación u otros MASC.
- Activar el procedimiento de forma ordenada.
- Registrar adecuadamente el intento de solución extrajudicial.

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

📌 La falta de un protocolo puede generar **pérdida de oportunidades, costes innecesarios** o incluso **problemas procesales** si no se acredita adecuadamente el intento previo.

---

### 🔗 ¿Qué debe contener un buen protocolo interno de activación de MASC?

A continuación, se describe una estructura básica:

---

#### ✅ 1. Detección del conflicto susceptible de MASC

- Identificación de reclamaciones que cumplen los requisitos:
  - Materia aseguradora no excluida por ley (vida, daños, RC, hogar...).
  - Conflicto aún no judicializado.
  - Viabilidad de solución extrajudicial (no hay fraude ni violencia).

✅ *Responsable:* Departamento de atención al cliente, siniestros o jurídico.

---

#### ✅ 2. Evaluación de idoneidad del MASC

- Valoración de qué tipo de MASC conviene según el caso:
  - **Mediación** si hay conflicto relacional o de interpretación.
  - **Peritación conjunta** si hay discrepancia técnica.
  - **Conciliación** si se busca propuesta rápida.
  - **Informe neutral** si se requiere aclaración experta no vinculante.

✅ *Responsable:* Unidad de resolución de conflictos o técnico especializado.

---

#### ✅ 3. Designación del tercero imparcial (si procede) o tercería pericial del artículo 38LCS

- Elección de una institución de mediación registrada o profesional acreditado.
  - Comunicación formal a la otra parte para invitar al procedimiento.
  - Firma del **acuerdo de inicio** o aceptación de las reglas del MASC.
-

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

✓ *Importante:* Esta invitación **debe quedar registrada** con fecha y medio.

---

### ✓ 4. Registro y trazabilidad documental

- Archivar toda la documentación relacionada:
  - Invitación a mediación o MASC.
  - Aceptación o negativa de la otra parte.
  - Acta final o informe del intento fallido.
  - Cualquier acuerdo alcanzado.

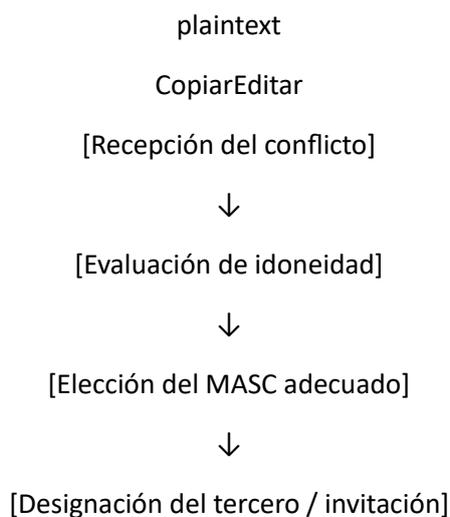
✓ Esto es clave para **acreditar el intento extrajudicial ante los tribunales** si el MASC no prospera.

---

### ✓ 5. Integración con otros canales de atención (SAC, defensor del cliente)

- El protocolo debe articularse con los procedimientos del **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** o del **defensor del cliente**.
  - El uso de otros MASC **no sustituye estos mecanismos**, pero puede complementarlos.
- 

### Esquema visual sugerido del protocolo (ciclo de activación)



MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025



[Negociación o resolución vía MASC]



[Acta / acuerdo / cierre documentado]



[Archivo en sistema interno]

 **Beneficios de tener un protocolo interno bien diseñado**

Beneficio	Explicación
<input checked="" type="checkbox"/> Seguridad jurídica	Permite demostrar cumplimiento de la LO 1/2025
<input checked="" type="checkbox"/> Mejora reputacional	Refuerza la imagen de transparencia y orientación al cliente
<input checked="" type="checkbox"/> Agiliza la resolución	Evita bloqueos y pérdidas de tiempo
<input checked="" type="checkbox"/> Reduce costes	Evita procesos judiciales innecesarios
<input checked="" type="checkbox"/> Facilita acuerdos sostenibles	Mejora la calidad del acuerdo al profesionalizar el proceso

 **En resumen**

Elemento del protocolo	Qué debe garantizar
Detección del caso	Identificar conflictos donde aplicar MASC
Evaluación y selección del método	Elegir mediación, conciliación, informe neutral o peritaje
Activación del procedimiento	Invitar formalmente y con trazabilidad

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Elemento del protocolo	Qué debe garantizar
Documentación completa	Archivar todo lo necesario para acreditar el intento extrajudicial
Coordinación con SAC y defensor	Alinear los canales internos para coherencia y eficacia

### Reflexión para el alumnado

 El mediador/a puede colaborar con aseguradoras como **formador, asesor o interlocutor externo** para diseñar, ejecutar o mejorar estos protocolos.

 Comprender su funcionamiento ayuda también a **verificar si el MASC ha sido correctamente activado** cuando se acompaña a una de las partes en el proceso.

**El SAC (Servicio de Atención al Cliente)  
de los distribuidores de seguros como  
vía interna de resolución**

### ¿Qué es el SAC y por qué es relevante en seguros?

El **Servicio de Atención al Cliente (SAC)** es un mecanismo obligatorio para:

- Entidades aseguradoras y sus agentes.
- Corredores de Seguros.
- Operadores de bancaseguros (OBS)

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Según la normativa de distribución de seguros arts. 166 y 167 RD Ley 3/2020), todos los distribuidores de seguros deben contar con un **canal interno y formal para atender reclamaciones y quejas** de sus clientes.

✦ En el contexto de la **LO 1/2025**, el SAC es una vía **válida y reconocida** de intento de solución extrajudicial, que puede cumplir el **requisito de procedibilidad** previo al juicio.

### ✦ ¿Qué tipo de reclamaciones puede atender el SAC?

El SAC puede intervenir ante:

- **Errores o deficiencias en la gestión del contrato** (cobros indebidos, renovaciones no solicitadas).
- **Falta de información o asesoramiento** precontractual o sobre exclusiones.
- **Desacuerdos sobre cláusulas** o condiciones del seguro.
- **Falta de respuesta o trato inadecuado** del distribuidor.

✦ No puede resolver conflictos ya judicializados ni actuar como árbitro, pero **sí puede prevenir la escalada del conflicto**.

### 📄 Procedimiento básico ante el SAC

Etapa	Detalle
1 Presentación de la queja o reclamación	Debe hacerse por escrito: correo, web, presencial o postal
2 Registro y acuse de recibo	El SAC debe dar constancia formal de la recepción
3 Resolución en 30 días	Debe emitir una resolución (aceptación, rechazo o propuesta)
4 Archivo de la actuación	Todo el procedimiento debe quedar registrado

✓ Si en 30 días no hay respuesta, o esta no es satisfactoria, el cliente puede:

- Recurrir a la **DGSFP** (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).
- Acudir a **mediación o conciliación externa**.

### MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Iniciar acciones judiciales (ya cumpliendo la LO 1/2025).
- La resolución del SAC del distribuidor, es vinculante para este, pero no para la persona consumidora.
- La resolución de la DGSFP no obliga al distribuidor ni a la persona consumidora, pero tiene valor de prueba pericial

### ¿Qué características debe cumplir un buen SAC?

Requisito	Explicación
<input checked="" type="checkbox"/> Independencia	Debe actuar de forma objetiva respecto a los intereses comerciales
<input checked="" type="checkbox"/> Especialización	Personal con formación en seguros y gestión de conflictos
<input checked="" type="checkbox"/> Accesibilidad	Múltiples canales de contacto (correo, teléfono, web)
<input checked="" type="checkbox"/> Registro y trazabilidad	Conservación de todos los expedientes durante al menos 6 años

### Ejemplo práctico

#### Caso:

Un cliente reclama al corredor que no se le informó adecuadamente de una exclusión importante.

 El SAC revisa los documentos firmados, entrevista al mediador y da respuesta escrita aceptando parcialmente la reclamación y ofreciendo compensación.

Este procedimiento, si está documentado, **sirve como MASC válido** conforme a la LO 1/2025.

### El SAC como parte del ecosistema MASC

Vía	Rol en la resolución del conflicto
SAC	Vía interna previa obligatoria en muchos casos

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Vía	Rol en la resolución del conflicto
Mediación / conciliación	Vías complementarias si el SAC no resuelve el conflicto
DGSFP	Supervisión externa si el SAC no actúa correctamente
Proceso judicial	Último recurso, ya habiendo cumplido el intento extrajudicial

### En resumen

Elemento	Descripción
¿Qué es?	Servicio interno obligatorio para gestionar reclamaciones
¿Quién debe tenerlo?	Aseguradoras, corredores, Operadores Banca Seguros
¿Cómo actúa?	Por escrito, con respuesta en 30 días
¿Sirve como MASC?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, si se documenta adecuadamente
¿Qué pasa si no resuelve?	Se puede acudir a mediación, conciliación o la DGSFP. Igualmente, se puede acudir a la Justicia.

### Reflexión para el alumnado

 Los mediadores/as deben conocer cómo funciona el SAC, porque muchas veces es el **primer paso formal del conflicto**.

 En su rol profesional pueden:

- Ayudar a **redactar reclamaciones** al SAC.
- Verificar si el procedimiento **cumple los requisitos legales**.
- Proponer una **mediación posterior si el conflicto no se resuelve internamente**.

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## Papel de las OMICs (Oficinas Municipales de Información al Consumidor) en reclamaciones aseguradoras

### ¿Qué son las OMICs?

Las **OMICs** son **servicios públicos gratuitos de atención al consumidor**, gestionados por los ayuntamientos y otros entes locales.

Están presentes en la mayoría de los municipios medianos y grandes, y su función es:

- **Informar y asesorar** sobre los derechos del consumidor.
- **Ayudar a presentar reclamaciones** y gestionar conflictos de consumo.
- **Intermediar entre las partes** cuando hay voluntad de acuerdo.

 En el caso de los **seguros**, actúan especialmente **cuando la compañía o el mediador ha vulnerado derechos básicos del consumidor**.

### ¿Qué pueden hacer las OMICs en un conflicto asegurador?

Actuación de la OMIC	Explicación práctica
 Información y orientación	Ayudan al consumidor a comprender su póliza y sus derechos
 Redacción de reclamaciones	Elaboran escritos dirigidos al SAC, aseguradora o mediador
 Mediación directa (informal)	Contactan con el distribuidor para buscar una solución amistosa

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Actuación de la OMIC	Explicación práctica
 Multicanal	Pueden intervenir tanto telemáticamente como presencialmente en las oficinas municipales.
 Derivación a otros organismos	Si no hay respuesta, remiten al consumidor a la <b>DGSFP</b> u otros MASC. También queda libre la vía judicial.
 No actúan si hay proceso judicial en curso	No pueden intervenir si el asunto ya está judicializado

### ¿En qué casos intervienen habitualmente?

Algunos ejemplos comunes de reclamaciones ante OMICs en seguros:

- **Cobros indebidos** o duplicados en primas.
- **Negativa a cancelar una póliza** solicitada correctamente.
- **Publicidad engañosa** en seguros contratados junto con productos financieros.
- **Desacuerdos en renovaciones automáticas o cláusulas poco claras.**

### ¿Tiene valor como MASC?

 **Sí, en términos generales.**

La actuación de una OMIC puede considerarse un **intento válido de solución extrajudicial** si:

- El procedimiento está **documentado**.
- Se acredita la **comunicación entre las partes**.
- El consumidor ha seguido los pasos recomendados por la OMIC.
- No se trata solo de una consulta informal, sino de una **intervención activa**.

 *La LO 1/2025 admite como MASC cualquier intento razonable y documentado de solución previa al proceso judicial.*

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Fortalezas y limitaciones de las OMICs

Fortalezas	Limitaciones
Servicio gratuito, accesible y cercano	No tienen poder vinculante ni sancionador
Alto grado de especialización en consumo	No resuelven conflictos complejos o periciales
Buen canal para casos simples (errores, cancelaciones)	No intervienen si hay proceso judicial abierto
Proximidad	En muchos casos, atienden a la persona consumidora en su propio municipio

### En resumen

Elemento	Detalle
¿Qué es una OMIC?	Oficina pública local para informar y ayudar a consumidores
¿Actúa en seguros?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, si hay conflicto de consumo o mala praxis
¿Cómo interviene?	Asesoramiento, redacción de reclamaciones, mediación informal
¿Sirve como MASC?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, si hay intervención activa y documentada
¿Tiene valor legal?	No resuelve, pero puede prevenir y acreditar intento extrajudicial

### Reflexión para el alumnado

 Las OMICs son **una herramienta complementaria clave**, especialmente en conflictos de baja cuantía o con falta de claridad contractual.

 Como mediadores, es importante:

- **Conocer su funcionamiento,**
- **Derivar a consumidores vulnerables** que aún no han contactado con la aseguradora,

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

- Y **utilizar sus informes o comunicaciones como prueba** del intento de solución previa.

# Coordinación entre defensor del cliente, departamentos jurídicos y mediadores externos

## ¿Por qué es clave la coordinación?

En muchas aseguradoras existen **múltiples canales y figuras** encargadas de gestionar conflictos:

- El **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**
- El **defensor del cliente**
- El **departamento jurídico interno**
- Y, en ocasiones, **mediadores o instituciones externas de resolución de conflictos**

La **falta de coordinación** entre ellos puede provocar:

- Respuestas contradictorias
- Tiempos de respuesta prolongados
- Pérdida de trazabilidad
- Desconfianza del cliente

 Una **coordinación eficaz** permite **resolver el conflicto en menos tiempo, con menos desgaste y más probabilidad de acuerdo.**

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

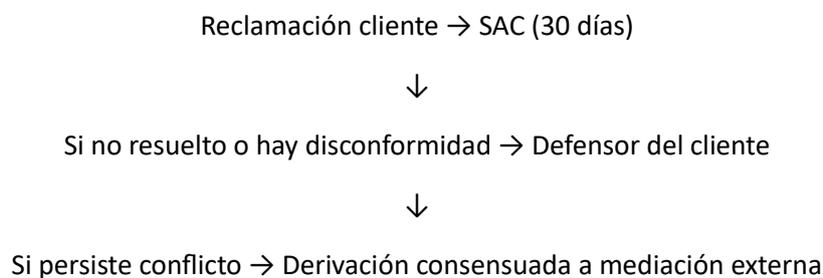
### ✿ ¿Qué funciones tiene cada actor?

Actor	Función principal
SAC/ Defensor del cliente	Recibir y tramitar reclamaciones iniciales del cliente
Departamento jurídico	Analizar riesgos, redactar propuestas y representar a la aseguradora
Mediador/a externo/a	Facilitar el diálogo y acuerdos imparciales entre cliente y aseguradora

### 🔑 Claves para una buena coordinación

#### ✅ 1. Circuito interno claro y con plazos definidos

Cada caso debe seguir una **ruta de gestión preestablecida**, como por ejemplo:



📌 Esto permite a los departamentos saber **cuándo intervienen** y qué rol desempeñan en cada momento.

#### ✅ 2. Comunicación fluida entre los equipos

- Establecer **protocolos de traspaso de información**: que cada departamento conozca lo que ya se ha hecho o dicho.
- Usar **registros compartidos** (CRM, sistema interno, hoja de seguimiento).
- **Evitar duplicidades o contradicciones**: el defensor no debe contradecir al SAC sin motivo, ni el departamento jurídico ignorar un compromiso alcanzado en mediación.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### ✓ 3. Reconocimiento del papel del mediador/a externo/a

- La aseguradora debe **colaborar activamente** con el procedimiento de mediación cuando se decide activarlo.
- El departamento jurídico debe comprender que la **mediación no es una amenaza**, sino una **herramienta para evitar costes procesales y proteger reputación**.
- Es importante que los mediadores **conozcan el marco interno** de actuación del defensor y jurídico, para proponer acuerdos viables.

### ⚖️ ¿Qué dice la LO 1/2025 sobre esta coordinación?

La Ley Orgánica 1/2025 **no impone obligaciones a estos actores internos**, pero **sí exige a las partes demostrar que han intentado resolver el conflicto antes de ir a juicio**.

Por tanto:

- Si el SAC y el defensor actúan coordinadamente,
- Y se activa la mediación si es necesaria,
- **La persona consumidora o víctima podrá acreditar ante un juez que ha cumplido el intento extrajudicial.**

### 📄 En resumen

Elemento	Clave operativa
SAC/ Defensor del cliente	Atiende primera reclamación y deriva si no resuelve
DGSFP	Actúa como “segunda instancia” imparcial interna
Departamento jurídico	Interviene cuando hay riesgo legal, aporta propuestas
Mediador externo	Facilita solución imparcial, documenta acuerdo o cierre
Coordinación efectiva	Mejora el resultado y permite cumplir con la LO 1/2025

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Reflexión para el alumnado

 En la práctica, **la mayoría de los conflictos no se resuelven solo con diálogo entre las partes.**

 Es fundamental que los mediadores/as comprendan **cómo interactúan los distintos niveles internos** de las aseguradoras, y puedan integrarse como **parte del sistema de resolución.**

## Registro documental del intento de solución previa: trazabilidad, prueba procesal y documentación exigida

### ¿Por qué es importante documentar el intento de solución extrajudicial?

La **Ley Orgánica 1/2025** establece que en muchos conflictos civiles y mercantiles (como los aseguradores) **es obligatorio haber intentado una solución extrajudicial antes de acudir al juzgado.**

 **Si no se demuestra ese intento, el juez puede inadmitir la demanda.**

Por eso, **tener trazabilidad documental** del MASC (mediación, conciliación, reclamación previa, peritación, etc.) es clave.

### ¿Qué significa “registro documental” en este contexto?

Se refiere a la **recopilación ordenada y verificable de los documentos que prueban** que una de las partes:

- Ha hecho una propuesta de solución.
- Ha participado en un procedimiento extrajudicial (mediación, SAC, OMIC, etc.).
- Ha recibido respuesta, negativa o no.
- Ha cerrado el procedimiento sin acuerdo o con acuerdo parcial.

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Tipos de documentos válidos como prueba

Documento	¿Sirve como prueba del intento extrajudicial?	Observaciones
Acta de mediación (con o sin acuerdo)	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Es el documento más sólido y específico
Invitación formal a mediación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Debe incluir fecha, medio de envío y contenido claro
Acuse de recibo de la invitación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Puede ser correo certificado, email seguro, burofax...
Resolución del SAC	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Si es completa y firmada, prueba válida
Reclamación al SAC con registro	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Aunque no haya respuesta, sirve si está bien formulada
Respuesta del defensor del cliente	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Aporta trazabilidad interna del procedimiento
Documento de la OMIC con constancia	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Si hay actuación activa y escrita
Dictamen técnico solicitado por ambas partes	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Si se hace con voluntad de resolver el conflicto
Acta de intento fallido	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Documento breve que indica que no se llegó a acuerdo

### Requisitos formales para que estos documentos sean válidos

Requisito	Detalle
Fechado	Debe indicar claramente cuándo se envió y/o recibió

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

Requisito	Detalle
Identificable	Incluir datos de las partes (nombre, DNI, póliza, etc.)
Contenido claro	Qué se propone, qué se responde, o qué se declara
Medio verificable	Se recomienda usar medios con acuse (email seguro, burofax, sede electrónica)

### ¿Qué ocurre si no hay documentación suficiente?

- Si una parte **dice que intentó resolver, pero no lo prueba**, el juez **puede inadmitir la demanda hasta que se acredite el cumplimiento del requisito**.
- Si se falsifica o presenta documentación ambigua, puede generar **consecuencias procesales negativas o sanciones**.

 Por eso es clave **mantener un expediente completo** desde el primer contacto hasta el cierre del intento de resolución.

### En resumen

Elemento	Qué debe contener
Prueba del intento	Documento fechado, con contenido y medio verificable
Prueba de no acuerdo	Acta sin acuerdo o silencio documentado tras invitación
Archivo y conservación	Mantener copia física o digital en el expediente durante 6 años
Utilidad procesal	Permite cumplir la LO 1/2025 y continuar el proceso judicial

### Reflexión para el alumnado

-  La mediación no termina con el diálogo: **si no se documenta, no existe legalmente**.
-  Como mediadores/as, y como profesionales del sector asegurador, es clave **guiar a las partes en cómo dejar constancia formal del proceso**.

MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

## El seguro de defensa jurídica como mecanismo de apoyo en procesos MASC

### ¿Qué es el seguro de defensa jurídica?

Es una **modalidad de seguro** regulada en los artículos 76 a 76 f de la **Ley de Contrato de Seguro (LCS)**, por la cual una aseguradora:

- Cubre **los gastos legales** de su asegurado (honorarios de abogados, peritos, tasas, etc.)
- En procedimientos **judiciales, administrativos o extrajudiciales**
- Incluyendo **la defensa de sus intereses** frente a terceros o incluso frente a su propia aseguradora (si lo cubre expresamente)

### ¿Qué cubre en relación con los MASC?

Cada vez más pólizas de defensa jurídica incluyen expresamente **la cobertura de procedimientos extrajudiciales**, como:

MASC cubierto	¿Suele estar incluido?	Observaciones
 Mediación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, en muchas pólizas	Algunas solo si es obligatoria o previa al juicio
 Conciliación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	Especialmente si se deriva desde el SAC u OMIC
 Dictámenes periciales	 A veces	Si son necesarios para resolver el conflicto
 Honorarios de abogado en MASC	 Según póliza	Es frecuente hasta ciertos límites económicos

---

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

 **Importante:** Hay que **revisar el condicionado general y particular** para saber qué MASC cubre y hasta qué cuantía.

---

### ¿Cómo puede ayudar en la práctica?

- Facilita el acceso al MASC:** El asegurado no renuncia al proceso por falta de recursos.
- Garantías para la persona consumidora: tiene una defensa legal de garantía.
- Reduce costes emocionales y económicos:** Sabe que los gastos estarán cubiertos.
- Fomenta la solución extrajudicial:** El cliente se siente más seguro para negociar.
- Permite contar con asesoramiento profesional** durante la mediación o conciliación.

---

### Ejemplo práctico

#### **Caso:**

Un asegurado entra en conflicto con su aseguradora por la exclusión de una cláusula poco clara tras un robo. Antes de demandar, acude a mediación.

 Gracias a su **seguro de defensa jurídica**, puede:

- Contar con un abogado que lo acompañe durante la mediación.
- Solicitar un informe pericial para apoyar su posición.
- No asumir directamente los costes de esa actuación.

 El proceso se resuelve con un acuerdo parcial, sin necesidad de juicio, gracias al respaldo técnico y legal que permite su seguro.

---

### ¿Cómo encaja con la Ley Orgánica 1/2025?

La LO 1/2025 **favorece el uso de MASC antes de acudir a juicio.**

El seguro de defensa jurídica es un instrumento **que facilita ese cumplimiento**, ya que:

- **Apoya económicamente** el intento de solución extrajudicial.
- Permite al asegurado **demostrar que ha actuado diligentemente.**
- Puede cubrir los costes de mediación **en vez de litigar directamente.**

## MASC en Seguros: Aplicación Práctica y Legal según la Ley Orgánica 1/2025

### Recomendaciones para mediadores/as y asegurados

Recomendación	Motivo
Revisar siempre si el cliente tiene este seguro	Puede activarse antes de iniciar un MASC
Informar de esta opción si el asegurado lo desconoce	Favorece su participación informada en el procedimiento
Colaborar con el abogado designado	No es contrario a la mediación, si mantiene actitud colaborativa

### En resumen

Elemento	Detalle
¿Qué es?	Seguro que cubre los gastos legales del asegurado
¿Cubre MASC?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, en muchas pólizas, si se activa correctamente
¿Qué aporta al proceso?	Seguridad, asesoramiento, reducción de coste personal y económico
¿Encaja con la LO 1/2025?	<input checked="" type="checkbox"/> Sí, es un apoyo para cumplir con la obligación de intentar un MASC

### Reflexión para el alumnado

 Un mediador/a bien formado debe **conocer esta herramienta** y **saber cómo integrarla en el proceso** sin que distorsione la neutralidad.

 Promover el uso del seguro de defensa jurídica **no contradice la mediación**: al contrario, puede ser **una vía clave para que las partes participen con confianza**.