

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LAS RELACIONES PROFESIONALES CON LOS CLIENTES

La Profesión de la abogacía ha de ser entendida desde todas perspectivas sociales, incluida la de la propia y plena libertad del Abogado en el ejercicio profesional. La abogacía es una profesión libre. Este adjetivo es probablemente una redundancia, pues no es concebible profesión sin libertad. Así es proclamado en el artículo 6.-1 de Estatuto de la Abogacía, (Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo) que establece que *“La intervención libre e independiente del profesional de la Abogacía es garantía de efectividad del derecho fundamental de defensa”*, lo que entronca directamente con el artículo 24 de la Constitución.

El ejercicio de la abogacía es, en esencia, individualista. Aunque en la actualidad la complejidad de los problemas jurídicos haga proliferar el ejercicio colectivo, al final son los profesionales quienes han de enfrentarse solos con los problemas. Un ejercicio así, radical y esencialmente individual, precisa ante todo de libertad. La decisión del profesional ante cada caso concreto ha de surgir, pura y espontánea y por eso mismo, nada ni nadie puede imponerle una forma concreta de resolver los problemas jurídicos que se le presentan ni, tampoco, la forma de llevar las relaciones con sus clientes. Hay, sin embargo, determinadas obligaciones, unas contenidas en mismo Estatuto de la Abogacía y otras dictadas por la experiencia, que es preciso conocer.

Es obvio recordar que, tanto en esta relación de patrocinio con el cliente como en el arrendamiento de servicios propiamente dicho, el colaborador no está sujeto a una obligación de resultado, sino de medios. Los profesionales de la abogacía deben asesorar y canalizar con rigor, seriedad y fundamento los problemas y pretensiones de las partes ante los tribunales, pero no se puede

comprometer a que a su cliente le den la razón. Se han perfilado, únicamente a título de ejemplo, algunos aspectos que debe comprender el ejercicio de esa prestación: *informar de la gravedad de la situación, de la conveniencia o no de acudir a los tribunales, de los costos del proceso y de las posibilidades de éxito o fracaso; cumplir con los deberes deontológicos de lealtad y honestidad en el desempeño del encargo; observar las leyes procesales; y aplicar al problema los indispensables conocimientos jurídicos* (STS de 14 de julio de 2005).

La tradicional relación de confianza mutua entre el profesional de la abogacía y su cliente, recogida como principio inspirador en el artículo 47.2 Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española., ha venido, de facto, cambiando en los últimos tiempos. Las razones son muchas y muy variadas, algunas dignas de aplauso y otras censurables, pero lo preocupante es que no existe una conciencia generalizada del cambio de escenario real y los profesionales de la abogacía continúan relacionándose con sus clientes en la misma forma que se hacía en el pasado. El problema es que la figura del profesional no representa para el cliente lo mismo que representaba entonces y, por eso mismo, es aconsejable que las relaciones entre éstos y sus clientes no se lleven en las formas tradicionales de tal suerte que, sin perder nunca de vista esa, deseable y necesaria, relación de confianza, los profesionales puedan defenderse frente a reclamaciones de los clientes.

Una vuelta de tuerca para el cambio de panorama lo ha propiciado la sentencia de fecha 15 de enero de 2015 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) en (asunto C-537/2013) que estableció que la Directiva 93/13/CEE, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, es aplicable a los contratos de servicios jurídicos concluidos por los profesionales de la abogacía con una persona física que actúa con un propósito ajeno a su actividad profesional. Nuestro Tribunal Supremo en sentencia de fecha 8 de abril de 2011, consideró que una relación de servicios profesionales entre un profesional de la abogacía y su cliente, que tiene la cualidad legal de consumidor, está sujeta a la legislación protectora de

los consumidores, por lo que no son inadmisibles cláusulas, pactos, o prácticas contractuales que, al abrigo de la autonomía de la voluntad, incurran en abusividad por suponer un desequilibrio en detrimento del consumidor. Todo esto supone el reconocimiento expreso de la aplicación de la normativa de consumo a los profesionales que prestan servicios jurídicos, por lo que éstos han de ser conscientes de sus obligaciones en este importante aspecto.

Hemos comenzado resaltando la libertad que tiene todo profesional de la abogacía para relacionarse con sus clientes como mejor considere por lo que el presente trabajo no deja de ser un conjunto de recomendaciones tendentes a realizar un ejercicio defensivo de la profesión, pues la experiencia viene a demostrar que un elevado número de reclamaciones contra los profesionales por una mala praxis tiene su raíz en lo que podríamos denominar *defectos en las relaciones con el cliente* más que en los errores jurídicos cometidos en la defensa de los intereses encomendados. Resulta paradójico que, por ejemplo, nunca un profesional recomendaría a un cliente realizar un contrato de arrendamiento de vivienda o de obra sin documentarlo y, sin embargo, los contratos propios de arrendamiento de servicios, u hojas de encargo, brillen por su ausencia y, cuando existen son poco más que un pacto de honorarios.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA GUÍA

1.- ÁMBITO SUBJETIVO DE APLICACIÓN

Esta Guía tiene como destinatarios a los profesionales de la abogacía que ejerzan su actividad de forma individual, así como a los que la ejerzan colectivamente en cualquiera de las formas previstas en derecho.

2.- ÁMBITO OBJETIVO DE APLICACIÓN

La aplicación de estas prevenciones se orienta a regular las relaciones de profesionales de la abogacía con sus clientes, ya lo sean por designación particular, por el turno de oficio o por encargo de entidades prestadoras de servicios jurídicos.

II. EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE SERVICIOS

1.-HOJA DE ENCARGO (Art 48 EA)

Todo encargo profesional ha de documentarse.

Aunque tradicionalmente se ha denominado como Hoja de Encargo al contrato de arrendamiento de servicios suscrito entre el profesional y su cliente, ello no debe llevar a una simplificación del documento, el cual debe contener las siguientes menciones:

I-Identificación clara de las partes. Como prestatario del servicio se identificará a la persona, individual o colectiva, que asume el encargo y como cliente a quien que lo realiza. El profesional será el responsable frente al cliente del buen fin del encargo, con independencia de que determinadas tareas puedan ser realizadas por otros profesionales.

II-Definición clara y precisa del asunto encomendado. La precisión es fundamental y cuanto más se acote el encargo menores problemas de interpretación dará. Hay que tener presente que, ante un encargo genérico y en caso de conflicto, la interpretación de los tribunales tiende a considerar que

entran dentro de él todas aquellas prestaciones que, *de ordinario*, sean consecuentes con la naturaleza del asunto.

Es bueno identificar los encargos de naturaleza procesal por instancias independientes introduciendo la fórmula “*cualquier sucesiva instancia será objeto de encargo independiente*”. Se trata de dejar constancia exacta y precisa del alcance del encargo profesional y de que el cliente es conocedor de ello

-III.-Contraprestación. Deben hacerse constar los honorarios presupuestados para la realización de los trabajos y la forma de hacerlos efectivos, teniendo en cuenta que existe total libertad a la hora de pactar los honorarios profesionales.

Es lícito condicionar la realización de los trabajos al pago de una provisión de fondos o de parte de honorarios, pero el pacto ha de hacerse constar de forma expresa, clara e inequívoca.

Es una buena práctica hacer constar que los honorarios y derechos de otros profesionales que hayan de intervenir en la prestación del servicio serán presupuestados por ellos de forma independiente.

IV.-Advertencias: (Art 48.3 EA) Es este uno de los capítulos más olvidados en las hojas de encargo y que más problemas genera pues, como ya se ha dicho, entre las obligaciones del profesional para con su cliente están las de **informar** de la gravedad de la situación, de la conveniencia o no de acudir a los tribunales, de los costos del proceso y de las posibilidades de éxito o fracaso.

Ante una reclamación de un cliente por ausencia de información, y puesto que se trata de un hecho negativo, es el profesional quien debe probar que esa información ha sido dada de forma clara y, sobre todo, transparente. Por ello es una buena práctica hacer constar esas advertencias en la hoja de encargo, concretamente la posibilidad de que su pretensión puede ser desestimada y de que puede ser condenado en costas. Es también recomendable presupuestar,

siquiera de forma aproximada, el importe de las costas a las que puede ser condenado el cliente.

VI.-Documentación: Es muy conveniente hacer constar en la hoja de encargo la documentación que el profesional recibe del cliente para iniciar el asunto evitando de esa forma ulteriores reclamaciones basadas en la falta de uso, como medio probatorio, de documentos que, en realidad, nunca han sido entregados.

Esta precaución es extensible a otros medios de prueba.

2.-AUSENCIA DE HOJA DE ENCARGO

Como se ha mencionado, en aquellos casos en los que el profesional haya realizado alguna actividad en defensa de los intereses de un cliente sin haber mediado hoja de encargo, en caso de conflicto los tribunales tienden a considerar, aplicado el art. 1282 CC, que el encargo que había asumido el profesional es el que se desprenda de las actividades exteriorizadas entendidas del modo más amplio y favorable al cliente.

Para lo anterior es totalmente irrelevante que el cliente no haya pagado al abogado sus honorarios o no le haya proveído en fondos.

III. LA INFORMACION DURANTE LA TRAMITACION DE ASUNTOS

1.-INFOMACIÓN SOBRE EL DESAROLLO (Art 48.-5)

Los profesionales de la abogacía están obligados a informar a los clientes de la marcha del asunto que le ha sido encomendado, sin perjuicio de las obligaciones que incumben al procurador en caso de que intervenga. Es una

buena práctica remitirle informes periódicos, aunque no se hayan producido novedades en el asunto.

Dejar constancia por escrito de los informes ayudará a prevenir eventuales reclamaciones basadas en ausencia de información, siendo el correo electrónico un buen medio para ello, procurando que el cliente acuse recibo.

2.-NOTIFICACION DE LOS HITOS IMPORTANTES

Los profesionales de la abogacía deben procurar dejar constancia de la notificación al cliente de los acontecimientos y resoluciones más relevantes que se produzcan durante la prestación de los servicios, tales como las citaciones a las que deba acudir el cliente y aquellas que resuelvan las pretensiones mantenidas ante los tribunales y que abran plazo para recursos.

En especial, al notificar las sentencias, se debe dar una opinión sobre la conveniencia de recurrir, así como del plazo para su interposición y las consecuencias de su desestimación.

Es muy recomendable solicitar que la instrucción, tanto para recurrir como para no hacerlo, se haga por escrito.

3.-CONTROL DE PLAZOS

Tendría que ser obvio, pero conviene recordar que los profesionales de la abogacía, una vez asumido el encargo, bien de forma expresa o bien de forma tácita, deben controlar los plazos para el ejercicio de las acciones encomendadas por el cliente.

Hay que evitar dejar los asuntos pendientes de que los clientes completen la información o la documentación solicitada por el abogado para el ejercicio de las acciones y, por el contrario, es una buena práctica estar al tanto del vencimiento de los plazos para advertir de ello al cliente, de forma fehaciente, y de sus consecuencias.

4-. AUTORIZACION PARA LAS TRANSACCIONES

Aunque que los profesionales de la abogacía hayan sido apoderados por los clientes para renunciar, allanarse o transigir en los asuntos encomendados, es recomendable que, previamente, sean autorizados por escrito para su concreto ejercicio, dejando constancia de los pormenores de los acuerdos y consecuencias de la renuncia, allanamiento o transacción.

5.- COSTAS PROCESALES

El titular del crédito de costas procesales es el cliente, no el profesional. Para que éste pueda cobrar sus honorarios del importe de las costas procesales debe haberse acordado previamente esa forma de pago con el cliente, pudiéndose incorporar tal pacto en la hoja de encargo.

En las designaciones por el turno de oficio y con beneficio de justicia gratuita la percepción de las costas se rige por su propia normativa

IV. EN CASO DE RECLAMACION POR RESPONSABILIDAD CIVIL

Cuando los profesionales de la abogacía reciban una reclamación de un cliente deben dar parte de inmediato a su aseguradora de responsabilidad civil, bien directamente, bien a través del mediador o bien a través de su Colegio Profesional en aquellos casos en los que éste tenga contratada una póliza colectiva que cubra la contingencia.

Previsiones: en caso de recibir una reclamación, los profesionales deben tener presente:

-Que, en cuanto a su condición de asegurados, no son terceros con respecto a la póliza y, por tanto, ha de abstenerse de negociar y/o pagar ninguna indemnización al reclamante confiando en que esa indemnización le será reintegrada por la aseguradora.

-Que en cumplimiento del artículo 16 de la Ley de Contrato de Seguro, debe facilitar a la aseguradora toda la información y documentación que ésta le solicite.

-Que en cumplimiento del artículo 74 de Ley de Contrato de Seguro, salvo pacto en contrario, el asegurador asumirá la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado, y serán de su cuenta los gastos de defensa que se ocasionen. El asegurado deberá prestar la colaboración necesaria en orden a la dirección jurídica asumida por el asegurador.

V. NUEVAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

Como se ha expuesto al inicio, los profesionales de la abogacía son prestadores de servicios (jurídicos) y, así, el Decreto 150/2016 impone, al contemplar su aplicación a este ámbito profesional, una serie de obligaciones que se concretan en las siguientes:

I-La creación de un Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios, debiendo de informar a los clientes de la existencia del mismo con anterioridad a la contratación de los servicios profesionales.

II-El Servicio de Atención a Consumidores y Usuarios deberá pronunciarse en el plazo de un mes a las consultas, reclamaciones y quejas presentadas por los Clientes -Consumidores-, salvo que tenga el empresario o profesional concedido el distintivo de calidad de consumo, en cuyo caso el plazo se reduce a 7 días.

III-En los despachos se ha de disponer de hojas de reclamaciones –de conformidad con el Anexo I del Decreto 150/2016-, debiendo entregarlas previo requerimiento de forma obligatoria y gratuita, tras completar los datos de identificación del profesional, con posibilidad de realizar alegaciones en la propia hoja de reclamación.

IV-Se determina la obligación de información a través de un cartel en formato mínimo DIN-A4 (y letra, como mínimo de 6 mm) redactado en lengua castellana, inglesa y francesa, con la siguiente leyenda: “Existen hojas de reclamaciones a disposición de consumidores y usuarios”.

V-Se permite la solicitud del distintivo de calidad de consumo, cuya concesión depende de la Dirección General de consumo, en caso de cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 13 del Decreto 150/2016.

En Málaga a 28 de abril de 2021