

Nota informativa

Las nuevas normas de la Abogacía española refuerzan la protección de los consumidores y usuarios

El nuevo Estatuto General de la Abogacía ofrece una mayor protección a las personas consumidoras que contratan los servicios de un abogado para defender sus intereses

Madrid, 05 de agosto de 2021. El nuevo [Estatuto General de la Abogacía Española](#) -que entró en vigor el pasado 1 de julio- actualiza la normativa reguladora del ejercicio profesional de los abogados y refuerza la protección de los consumidores y usuarios imponiendo a los letrados más exigencias en la información entregada a los clientes en aras de una mayor transparencia y estableciendo una serie de condiciones en la relación entre abogado y cliente.

Derecho a recibir información

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir la siguiente información: nombre de los abogados, número de identificación fiscal, Colegio al que pertenecen y número de colegiado, domicilio profesional y medio para ponerse en contacto, incluyendo la vía electrónica. Cuando sea necesaria la participación de diferentes profesionales de la Abogacía de una misma sociedad u organización, el cliente tendrá derecho a conocer la identidad de todos ellos, el Colegio al que pertenecen y, si se tratara de sociedades profesionales, si son o no socios, así como el profesional de la Abogacía que asuma la dirección del litigio.

Además, los abogados tienen la obligación de informar a los clientes sobre la viabilidad del caso, procurando disuadirles de promover litigios o ejercitar acciones judiciales sin fundamento, y aconsejarles e informarles sobre las vías alternativas para la mejor satisfacción de sus intereses. También deben informar al cliente sobre los honorarios y costes devengados, así como los costes aproximados en caso de una condena en costas. La factura emitida deberá recoger detalladamente los diferentes conceptos de los honorarios y la relación de gastos.

Esta información debe proporcionarse antes de iniciar la actuación a través de una “hoja de encargo”, cuyos modelos serán establecidos por los Colegios Profesionales de la Abogacía.

Asimismo, el usuario debe ser informado puntualmente sobre el estado del litigio y sobre las incidencias y resoluciones relevantes que se produzcan.

Los Colegios de Abogados dispondrán de una página web con servicio de ventanilla única para facilitar de forma clara, inequívoca y gratuita la siguiente información:

- Registro actualizado de colegiados (nombres y apellidos de los profesionales, número de colegiación, domicilio profesional y situación de habilitación profesional).
- Vías de reclamación y, en su caso, los recursos que pueden interponerse cuando se produzca un conflicto entre la persona consumidora y un colegiado, o entre el consumidor y el Colegio Profesional.
- Datos de las asociaciones u organizaciones de consumidores y usuarios a las que los destinatarios de los servicios profesionales pueden dirigirse para obtener asistencia.
- Registro de sociedades profesionales.
- Códigos deontológicos.

Derecho a reclamar

Los abogados están obligados a poner a disposición de los clientes un número de teléfono, una dirección de correo electrónico o una dirección postal para que puedan dirigir sus reclamaciones y peticiones de información sobre el servicio prestado. Estas reclamaciones deberán ser respondidas antes de un mes contado desde que se haya recibido la reclamación.

Cada Colegio Profesional de la Abogacía también está obligado a ofrecer un servicio de atención a las personas consumidoras, que tramitará y resolverá las quejas y reclamaciones presentadas por cualquier cliente que contrate a abogados que estén colegiados en ese Colegio Profesional. Las reclamaciones podrán presentarse por vía electrónica y a distancia a través de la ventanilla única. Los Colegios Profesionales informarán también a las personas consumidoras sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos, en caso de existir y ser aplicable.

Publicidad responsable, veraz, honesta y legal

El nuevo Estatuto regula las condiciones de la publicidad de los servicios profesionales, estableciéndose que quienes ejerzan la Abogacía podrán realizar libremente publicidad de sus servicios profesionales, pero siempre con respeto a los límites éticos impuestos por el propio Estatuto, por el Código deontológico, así como por el secreto profesional. Se prohíben, entre otros aspectos, la incitación genérica o concreta al pleito o conflicto, la oferta de servicios profesionales a víctimas directas o indirectas de accidentes o desgracias, así como la promesa de obtener resultados que no dependan exclusivamente de la actividad profesional de la Abogacía. Asimismo, se establece que los abogados que se publiciten como especialistas en alguna materia deberán estar en posesión de títulos académicos específicos sobre la materia, o bien contar una práctica profesional que lo avale.

Conflicto de intereses

En caso de conflicto de intereses entre dos clientes, los abogados deben dejar de intervenir para ambos, salvo que haya una autorización expresa de los dos para intervenir en defensa de uno de ellos. Esta renuncia se puede realizar en cualquier momento del procedimiento, siempre que no cause indefensión, y se comunicará por escrito al cliente, estando obligados los abogados a despachar los trámites procesales urgentes.