

## CONCLUSIONES JORNADA CONSUMIDORES Y SERVICIOS JURÍDICOS

Cuando una persona consumidora acude a un **despacho de abogadas o abogados** tiene los siguientes **derechos**:

- 1.- Conocer el nombre, Colegio, domicilio profesional y medio para ponerse en comunicación con la letrada/o que le recibe, debiendo conocer en todo momento qué personas (ya sean abogadas/os, peritos, procuradores, etc.) actúan en su nombre y derecho.
- 2.- Conocer la viabilidad del asunto que plantea, así como las posibilidades de acceder a otras vías alternativas para la mejor satisfacción de sus intereses, e incluso, si puede ser beneficiario del derecho a litigar gratuitamente. Así como conocer la posibilidad de resolver los conflictos derivados de la relación contractual con su abogada/o ante un órgano de resolución alternativa de conflictos.
- 3.- Conocer en todo momento el estado de su asunto.
- 4.- Conocer el precio de todos los servicios que se le van a prestar, incluido gastos de otros profesionales (peritos, registro, procuradores, detectives, etc.), así como, en la caso de perder el pleito y producirse la condena en costas, qué cantidad aproximada deberá abonar en este concepto.
- 5.- Pedir que la relación contractual se formalice por escrito, ya sea mediante la firma de una hoja de encargo o un contrato de arrendamiento de servicios.
- 6.- Elegir libremente al profesional que defiende sus derechos, pudiendo proceder a cambiar en cualquier momento, en cuyo caso se le debe devolver la documentación entregada, así como la generada en el proceso judicial.
- 7.- Mantener la confidencialidad de la información y documentación entregada.
- 8.- Recibir una defensa adecuada y diligente.
- 9.- Recibir una publicidad veraz y precisa, que no incite al pleito o conflicto, y que sea respetuosa con su situación y circunstancias

También tiene unos **deberes** que son:

- 1) Facilitar a la abogada/o toda la información necesaria para el correcto ejercicio de su función.
- 2) Abonar los honorarios pactados, así como los gastos justificados y acordados.

3) Respetar la libertad de la abogada/o para aceptar o rechazar el asunto, así como su renuncia en caso de discrepancias.

4) Respetar su libertad e independencia, no realizando injerencias en su trabajo. Sobre la base de estos derechos y deberes, se realizan las siguientes RECOMENDACIONES:

Primera.- Dado que cada vez existen más reclamaciones y más conflictos, se recomienda formalizar la relación contractual por escrito, con la firma de una hoja de encargo, un contrato de arrendamiento de servicios o medio equivalente.

Segunda.- Dicho documento contractual debe ser claro y preciso, especialmente en su objeto y precio, recogiendo con exactitud qué actuaciones se van a realizar; así por ejemplo, debe precisarse si se están incluyendo o no los recursos o incidentes que puedan producirse y deben evitarse en todo momento incluir cláusulas que puedan resultar abusivas. Este documento debe ser redactado de manera transparente y teniendo en cuenta el equilibrio de las prestaciones pactadas.

Tercera.- El precio debe ser pactado de común acuerdo entre cliente y abogada/o.

Cuarta.- Se debe fomentar y cuidar la relación cliente y abogada/o, basándola en el respeto mutuo y en una comunicación fluida.

En relación con las notarías, en primer lugar, es necesario que esta profesión elabore una Lex Artis que regule su actuación profesional y esas disposiciones determinarían si la actuación del notario o notaria se ajusta o no a las exigencias profesionales de la época y lugar, y si ha habido o no infracción del Código deontológico. En esa Lex Artis o autorregulación estatutaria de la profesión de que se trate, una de las exigencias de buena conducta corporativa sería la de suministrar cumplida y suficiente información previa al consumidor/cliente acerca de sus derechos y obligaciones como consumidor o usuario.

En segundo lugar, debe establecerse la exigencia del cumplimiento del principio fundamental de la libertad de elección de la notaria o notario por parte de las personas consumidoras.

Y finalmente debe crearse un órgano independiente constituido por representantes del notariado, del registro, de las personas consumidoras, Abogacía y de las entidades de crédito que den el placet o nihil obstat a la contratación bancaria.

En Madrid a 24 de septiembre de 2019.