

**Loreto Carmen MATE SATUÉ**

***La protección de los consumidores en los  
contratos de servicios jurídicos<sup>1</sup>***

*Andrea Castillo Olano*

*Personal Investigador en Formación  
Universidad de Zaragoza*

La contratación de servicios jurídicos es una materia, en cierto modo, muy cercana a cualquier jurista, pero de forma especial para aquellos que nos especializamos en Derecho Privado. Y, sin embargo, no son numerosos los estudios doctrinales exhaustivos que analizan estos contratos en su completitud. Más habitual, es el tratamiento doctrinal de algunos aspectos que generan mayor conflictividad en la relación jurídica entre abogado y cliente. De especial profundidad y relevancia es la doctrina sobre la responsabilidad civil del abogado, aunque también son frecuentes los estudios en relación al derecho a percibir los honorarios. La obra que aquí se recensiona tiene dos características que la convertirán, casi con toda probabilidad, en una referencia obligada en las futuras investigaciones en la materia. Se trata de la primera monografía dedicada al estudio exhaustivo de la protección del cliente-consumidor de servicios jurídicos. Y, en segundo lugar, a pesar de la concreción del objeto de estudio, conecta de forma precisa y hábil, desde esta perspectiva del Derecho de consumo, todos los aspectos esenciales de la relación jurídica entre abogado-cliente que tradicionalmente han motivado un mayor interés entre la doctrina.

La obra se estructura en cinco capítulos y se completa con un apartado final de conclusiones. El primer capítulo lleva por título «La prestación de servicios jurídicos y su consideración como “relación de consumo”». En el segundo se estudia la fase de formalización del contrato de servicios jurídicos, para detenerse en el tercero en las

<sup>1</sup> MATE SATUÉ, Loreto Carmen, *La protección de los consumidores en los contratos de servicios jurídicos*, Reus, Madrid, 2021, 241 pp. ISBN: 978-84-290-2489-0.

cuestiones relativas al precio del contrato; en el cuarto capítulo se examinan las posibles cláusulas abusivas en los contratos de servicios jurídicos; y en el quinto se estudian los diferentes regímenes aplicables a la responsabilidad del abogado. El apartado final recoge sucinta y clarísimamente las conclusiones alcanzadas por la autora, que ha ido presentado coherentemente en cada momento oportuno de la obra.

La Dra. LORETO CARMEN MATE SATUÉ nos ofrece una obra oportuna, sencilla y doblemente interesante. Oportuna porque en las últimas décadas la prestación de servicios jurídicos ha ido evolucionando de manera exponencial. Aunque muchos profesionales siguen ofertando sus servicios y ejerciendo de forma «tradicional», algunos sectores de la Abogacía han ido transformando sus operativas, convirtiéndose en verdaderas empresas de servicios jurídicos y, a menudo, estandarizando sus procesos de contratación. En sentido similar, la publicidad ha comenzado a tomar protagonismo en este sector en el que, tradicionalmente, no tenía gran relevancia. Además, repitiendo una suerte de ciclo de dos décadas de vida por Estatuto, el pasado mes de julio entró en vigor el Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía Española, veinte años después de la entrada en vigor de su predecesor –y cuarenta y uno desde la del primigenio–. Sencilla porque la monografía es fácil de leer y de comprender, sin perder por ello precisión jurídica y calidad argumentativa, al contrario. Y doblemente interesante, tanto desde una perspectiva académica como práctica. Las aportaciones de la autora a lo largo de todo el texto no solo proporcionan un valor añadido al desarrollo doctrinal de la contratación de servicios jurídicos, sino que dan pistas de gran trascendencia práctica para los profesionales en ejercicio –algo que probablemente venga motivado por el hecho de que la Dra. MATE ha ejercido la profesión–.

En el capítulo primero se analiza la naturaleza jurídica del contrato de servicios jurídicos, con carácter general, contratos de servicios –con algún elemento del mandato– en los que el profesional asume una obligación de medios; se exponen los requisitos que ha de cumplir para que se entienda sujeto a la normativa de protección de los consumidores (vid. arts. 2, 3 y 4 TRLGDCU); y se extraen las consecuencias de la consideración de la relación entre abogado y cliente como una relación de consumo: en suma, que la aplicación del TRLGDCU comporta la obligación del profesional de cumplir con unos deberes especiales de información precontractual, de contenido mínimo del contrato, de confirmación documental, así como la aplicación de normas especiales sobre integración del contrato, desistimiento y cláusulas abusivas.

En el segundo se detiene sobre la fase de formalización del contrato de servicios jurídicos, estudiando en primer lugar la obligación de información precontractual a

cargo del abogado, contenida tanto en las normas sectoriales de la profesión, mucho más centradas en el contenido –y aplicables incluso cuando el prestatario del servicio no es un consumidor–, como en los arts. 18 y 60 TRLGDCU, que implican la obligación de proporcionar la información relevante, «cierta y objetiva, veraz, eficaz y suficiente», de forma clara y comprensible «sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas». Al precio, aspecto especialmente controvertido sobre el que hay que proporcionar información, se le dedica el capítulo siguiente. Este segundo, continúa analizando la posibilidad de integrar la publicidad en el contrato de servicios jurídicos conforme al art. 61 TRLGDCU, y en concreto, qué prevalece cuando esta parece referirse a una obligación de resultados, pero la hoja de encargo habla de una obligación de medios. Esta cuestión no es pacífica entre la doctrina, y aunque no lo expresa tajantemente, la Dra. MATE parece posicionarse a favor de dicha integración cuando sea en beneficio del consumidor. El capítulo finaliza con un análisis sobre las hojas de encargo profesional y su virtualidad que constituye una de las grandes claves de la obra.

En España, con carácter general, la suscripción de una hoja de encargo es recomendable pero no obligatoria, salvo que el prestatario del servicio sea un consumidor, en cuyo caso será la «confirmación documental» del contrato (vid. art. 63 TRLGDCU). La autora mantiene en este punto que la hoja de encargo puede constituir un mecanismo de protección no solo para el consumidor, sino también para el profesional. Para el consumidor, en esencia, porque servirá como medio de prueba del contrato y de su objeto concreto, siendo de especial importancia delimitar con la mayor precisión posible el encargo para evitar futuros conflictos –también en beneficio del Abogado, pues a mayor concreción, mayor facilidad también para determinar hasta dónde se extienden sus obligaciones y su diligencia debida–. En segundo lugar, la hoja de encargo es el medio adecuado para reflejar el acuerdo sobre el precio del contrato, de modo que permite dar cumplimiento a la obligación del letrado de informar sobre el precio del servicio –o de las bases para su determinación– y, en caso de posterior conflicto al respecto, agiliza el potencial proceso de reclamación de honorarios. En tercer lugar, las hojas de encargo pueden servir al profesional para acreditar el cumplimiento de algunas de sus obligaciones –especialmente en materia de información– y las instrucciones dadas por el cliente, sirviendo como un instrumento de prueba privilegiado en caso de una posterior reclamación de responsabilidad.

En cuanto al precio del contrato, en el capítulo tercero, la Dra. MATE mantiene con acierto que la indeterminación absoluta del precio del contrato no está justificada en ningún caso. Pese a la dificultad de concretar con precisión el precio de los servicios

jurídicos al inicio de la relación –especialmente cuando se van a desarrollar en sede judicial–, defiende que, ante la posibilidad de que circunstancias sobrevenidas en la ejecución del contrato impliquen una mayor carga de trabajo, pueden pactarse en la hoja de encargo los suplementos que, en su caso, se aplicarán. Sin embargo, aunque la propia autora explica claramente que el art. 63 TRLGDCU no impone el requisito formal para la validez del contrato, pues tan solo se exige la «confirmación documental» del mismo, las conclusiones que colige parecen partir de la presunción de que la falta de una hoja de encargo en la que se estipulen al menos las bases de determinación del precio del contrato, supone irremediamente que se haya incumplido la obligación de información precontractual sobre el precio del contrato. Si bien es cierto que de acuerdo con el art. 60.5 TRLGDCU la carga de la prueba sobre el cumplimiento de los requisitos de información recaerá sobre el empresario, no lo es menos que la norma no exige que la información precontractual se facilite por escrito.

Sobre la posibilidad de integrar el precio del contrato conforme a los criterios orientadores de los colegios de abogados, la autora defiende la línea doctrinal de la Prof. CRESPO, argumentando que debe rechazarse categóricamente la identificación del valor de mercado de los servicios jurídicos con los criterios orientadores cuando estemos ante una relación de consumo, dando por hecho que conforme a ellos el precio del contrato será siempre superior al que el cliente hubiera aceptado en caso de negociación individualizada. No obstante, quizás tal generalización es demasiado rotunda. No en todos los casos la aplicación de los Criterios orientadores supondrá una contravención del art. 65 TRLGDCU perjudicando al consumidor, porque no en todos los casos el valor de mercado del servicio prestado será inferior al valor propuesto como orientativo –ni tampoco, dicho sea de paso, los criterios orientadores de los diferentes Colegios profesionales son iguales en todos los territorios–. Con todo, acierta la autora al concluir que, en efecto, estos criterios podrán servir como orientación, pero deberán ser modulados por los órganos judiciales –añado– conforme al caso concreto.

El cuarto capítulo, dedicado a las cláusulas abusivas, comienza exponiendo el régimen aplicable a las cláusulas incorporadas a las hojas de encargo profesional. En todo caso, se aplicarán los arts. 82 y ss. TRLGDCU y, solo en algunas ocasiones, los arts. 80 y 81 y la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación. A continuación, se analiza la facultad de desistimiento, concluyendo la conveniencia de que se reconozca en el contrato en favor del prestador y del prestatario, como expresión del justo equilibrio entre las partes, pudiéndose declarar abusiva una cláusula que imponga un obstáculo oneroso o desproporcionado al ejercicio de tal derecho por parte del cliente (vid. art. 87.6 TRLGDCU). Tampoco son válidas, por

abusivas ex art. 86.2 TRLGDCU, las cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad. Aspecto de especial trascendencia por su relación con los deberes de advertencia y, sobre todo, en caso de discrepancia entre el criterio técnico del profesional y la voluntad del cliente. La autora estima que, en este último caso, las cláusulas que limiten la responsabilidad del abogado por haber cumplido con su obligación de advertencia pueden ser válidas, siempre que no supongan una exclusión genérica de la responsabilidad. El capítulo finaliza con un epígrafe dedicado al control de cláusulas abusivas en los expedientes de jura de cuentas, en el que la Dra. MATE se posiciona a favor de una modificación legislativa que permita tal control de oficio, a fin de evitar el uso ilegítimo de esta vía procesal en perjuicio del consumidor.

El capítulo quinto examina con detalle los diferentes regímenes aplicables a la responsabilidad del abogado. Primero, el régimen general de responsabilidad de los arts. 1101 y ss. CC. Segundo, el régimen de responsabilidad por actuación negligente de los auxiliares del abogado, analizando tanto los arts. 1903 CC y 121 CP como la Ley de Sociedades Profesionales. Tercero, el régimen de responsabilidad previsto en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen que, aunque aplicable, no tiene gran relevancia en la práctica. Y cuarto, y más importante, la posible aplicación del art. 147 TRLGDCU a los servicios jurídicos. En contra de cierta corriente doctrinal que considera de aplicación este régimen como una muestra de la tendencia a la objetivación de la responsabilidad del profesional, la Dra. MATE se posiciona en contra. Argumenta, primero, que la interpretación del art. 147 TRLGDCU más coherente con el régimen de responsabilidad de productos defectuosos –mucho más desarrollado– es la que entiende que los servicios a los que se refiere el art. 147 son solo aquellos que presentan un riesgo para la seguridad del consumidor; y segundo, que este régimen no mejora la posición del prestatario del servicio jurídicos, en la medida en que solo permite presumir la culpa en relación a los daños que entren dentro del ámbito de control profesional, cuando lo cierto es que el resultado de estos servicios, con frecuencia, escapa a esa esfera controlada.

Estas son, en definitiva, las ideas más trascendentales tratadas en la monografía, que refleja los resultados de una investigación profunda y completa con una claridad impecable. Como corresponde –y ya se ha adelantado–, las conclusiones no hacen sino sintetizar meridianamente lo colegido a lo largo de toda la obra, enfatizando los aspectos más relevantes. Finalmente, y aunque pueda parecer superfluo, merece la pena destacar tanto la bibliografía como la recopilación jurisprudencial de la obra, convenientemente incorporadas al final. La rica documentación es, sin lugar a dudas, uno de los pilares estructurales de esta obra. La revisión bibliográfica es variada y

exhaustiva, desde las más esenciales referencias de teoría general de contratación, pasando por los estudios generales de la doctrina más autorizada de Derecho de consumo y hasta las referencias de mayor detalle en materia de contratación de servicios jurídicos. De igual modo, llama la atención la integridad de la recopilación jurisprudencial, en la que se agradecen, además de la multitud de referencias de sentencias del Alto Tribunal, la larga lista de jurisprudencia menor que tanta relevancia tiene en la materia.

Fecha de recepción: 14.01.22

Fecha de aceptación: 25.02.22