EL ROL PROFESIONAL

Rol en el estudio jurídico. Entrevista con el cliente. Encuadre jurídico. Responsabilidad profesional. Ley arancelaria. Regulación de honorarios.

ROL EN EL ESTUDIO JURÍDICO

Asistencia jurídica: es una garantía de corte constitucional que garantiza el derecho de debida defensa en juicio, es decir, la adecuada asistencia técnica legal para hacer valer sus pretensiones.

El abogado: es un profesional del derecho habilitado para aconsejar y asesorar en cuestiones jurídicas y para patrocinar en procesos judiciales, ya sea para exponer correctamente la demanda ante el juez o para combatir la pretensión de otro. Asesorar al cliente significa dar el prudente consejo en materia jurídica.

Su rol de asistente de una de las partes convierte a su actividad en una actividad de servicio parcial pleno hacia su cliente, aunque claro está, siempre debe actuar en los límites del deber de lealtad y moralidad procesal, lo que prohíbe la actuación maliciosa o temeraria en el proceso.

EL ASISTENTE O SECRETARIO JURÍDICO

Por lo general el asistente jurídico se encarga de preparar los documentos que solicitan los abogados, programar las citas de los clientes y atender las consultas de las personas que se acercan a la oficina o se comunican telefónicamente.

Actividades laborales en un estudio jurídico

El asistente jurídico brinda apoyo administrativo y realiza tareas de oficina a fin de garantizar el buen funcionamiento del estudio jurídico. Dentro de las tareas de oficina están incluidas la atención telefónica, la gestión de sistemas de administración de causas, la presentación de escritos legales y la atención a los clientes.

Muchas veces los asistentes se encargan de redactar escritos, enviar telegramas o cédulas de notificación y preparar registros de los estados procesales de las causas, teniendo una particular atención en los plazos judiciales. De acuerdo a las exigencias del estudio jurídico, es probable que el secretario también tenga que saber confeccionar, además de simples escritos judiciales, contratos, demandas, etc. Por eso es importante que la persona

encargada de este tipo de actividades laborales cuente con un nivel de formación adecuado o mínimo.

El asistente jurídico es responsable del servicio al cliente, es decir que puede sustituir al abogado en el trato con los clientes cuando el letrado no se encuentre en el estudio. En estos casos el asistente se encarga de tomar el mensaje y actuar como mensajero entre el abogado y su cliente.

Como podemos ver, las responsabilidades de un asistente jurídico pueden llegar a ser similares a las de un abogado, sin embargo no está autorizado a ejercer la abogacía como tal. Su función se limita a asistir, colaborar y participar de las actividades que se llevan a cabo en un estudio jurídico tradicional.

ENTREVISTA CON EL CLIENTE

Un estudio jurídico es un lugar donde se ofrece un servicio, por eso es importante cuidar el rol que cumple el secretario o el asistente, puesto que muchas veces es la primera persona con la que el cliente entra en contacto y por lo tanto la primera imagen que se tiene sobre la oficina. Además, una vez que el cliente contrata los servicios del estudio jurídico también es probable que pase más tiempo comunicado con el secretario que con el abogado en persona.

La llegada del futuro cliente al estudio

Generalmente se cree que el secreto para que los clientes contraten los servicios de un estudio jurídico es el despliegue de una buena oratoria y la exposición de nuestros conocimientos jurídicos acumulados, que demuestre seguridad y solvencia profesional. La realidad es que existe una herramienta muy eficaz que facilita el contacto y la comunicación de la información en ambos polos, entre los clientes y los asesores. Esta consiste en orientar al cliente a partir de preguntas.

Muchas veces es mejor responder a los problemas y peticiones de los clientes con preguntas más que con soluciones. Con las preguntas correctas, en muchos casos el receptor encuentra automáticamente las respuestas a sus propios problemas.

¿Por qué hacer la preguntas correcta es la clave?

Lo es porque ayudan a las personas a aclarar sus ideas y encontrar soluciones, a menudo necesitamos que alguien nos provoque o desafíe a ordenar nuestras ideas y sacar lo mejor de nosotros mismos; las preguntas fomentan la “escucha activa”: cuando se hacen preguntas se obliga a escuchar las respuestas y esto genera que una persona que se siente escuchada con interés eleve las expectativas y la consideración que siente por la otra parte y reciba mejor el feedback, las sugerencias o nuevas perspectivas para abordar sus problemas; desarrollan relaciones más profundas y ricas.

Las preguntas crean un ambiente distendido que motiva a las personas a comunicar informaciones relevantes sobre sí mismas y a expresar sus preocupaciones y motivaciones; las preguntas fomentan el “empoderamiento” de las personas, cuando somos cuestionados sobre un asunto que nos concierne y nos incentivan a buscar nuestras propias respuestas nos sentimos mucho más comprometidos con la solución que cuando ésta viene impuesta o incluso sugerida por otra persona; las preguntas convencen y persuaden más que los argumentos: Las preguntas bien dirigidas consiguen mejor los objetivos que buscan las afirmaciones, pero de una forma mucho más sutil y menos agresiva. El receptor no se siente atacado, por lo tanto no tiene que defenderse de nada. Si no tiene que defenderse es muy posible que adopte una actitud abierta y reflexiva a lo que se le plantea.

Para brindar un buen asesoramiento profesional, es preciso disponer de buena información y la clave es formular las preguntas adecuadas en el momento oportuno. El abogado o el secretario, cumple un rol fundamental a la hora de entrevistar al cliente, ya que debe adoptar un papel activo para guiar y dirigir la conversación con flexibilidad y conseguir sus objetivos. En esa dirección, las preguntas inteligentes y bien hechas desempeñan un papel fundamental. Las preguntas, precisas y certeras, buscan conocer los datos esenciales para hacerse una idea lo más clara y completa posible del asunto.

Para comenzar, debemos tener en cuenta:
¿Qué busca el cliente que acude a la consulta de un abogado?

- Solución a un problema jurídico.
- Consejo.
- Que le escuchen y pueda exponer serenamente su problema.
- Comprensión con su estado de ánimo y con su problema.

¿Qué espera recibir?

- Conocimiento y experiencia profesional.

- Consejo profesional.
- Soluciones.
- Comprensión, ayuda.

¿Qué le sorprendería?

- Que el profesional se interese por su estado de ánimo, además de por su problema.
- Que le den un presupuesto claro y que pueda pagarlo cómodamente.
- Que se preocupen por él, además de por su problema.
- Que la entrevista con el abogado le haya animado, a la vez que aclarado sus dudas y temores.
- Obtener tranquilidad y seguridad por haber analizado contigo su problema.

Encuadre jurídico

ESTRUCTURA DEL PROBLEMA JURÍDICO:

Darle encuadre jurídico a una situación significa darle un marco legal, subsumir el caso en las normas aplicables.

A) DELIMITA LOS HECHOS: la primer labor es la de recolectar los hechos y circunstancias del problema jurídico, a través de las diferentes fuentes de información:

1) La versión del cliente: datos y hechos de la memoria del cliente: tener en cuenta que el cliente ignora lo que es o no relevante para su caso, enseñarle a distinguirlo es función tuya.
2) Consulta de documentos: contratos, cartas documentos, documentación personal, consultas en registros de la propiedad, registros civiles etc.
3) Hechos de terceros:
    1. Terceros Implicados (P. Ej. ocupantes del vehículo conducido por el cliente, Copropietarios afectados etc.)
    2. Testigos.

B) ORDENA CRONOLÓGICAMENTE LOS HECHOS: es imprescindible para el análisis jurídico.

1) Te permite analizar las causas y los efectos de los hechos y conocer la justificación de cómo y porqué han ido sucediendo.
2) Te permite analizar la prescripción y la caducidad de conductas y hechos, para ejercer la acción o para defender al cliente de las que ejerzan contra él.

3) Te permite analizar conductas del entorno del cliente. Conductas de tolerancia, incluso de aceptación de lo que luego se le reprocha y que permiten justificar el proceder del cliente.
4) Podrás analizar el derecho vigente en el momento de producirse los hechos.

La defensa jurídica se sustenta no solo en el derecho, también en justificar los hechos que aislados parecen incomprensibles, pero cronológicamente pueden estar plenamente justificados.

C) ESTABLECE LOS DERECHOS SUBJETIVOS VULNERADOS Y LAS NORMAS APLICABLES AL CASO.

La forma más rápida de hacerlo es buscar jurisprudencia (sentencias) de casos similares: observa qué normas aplicaron y toma nota de que hechos han sido relevantes para el análisis jurídico.

D) INTERPRETACIÓN DEL DERECHO A LOS HECHOS DEL CASO:

1) Enumera los hechos relevantes del caso. Explica al cliente que hechos tienen importancia jurídicamente, para que los rescate de sus recuerdos.
2) Que hechos vulneran o amparan las normas.
3) Que hechos pueden tener la consideración de agravantes o atenuantes, si es un asunto penal. Etc.
4) Que hechos anteriores y posteriores pueden justificar las conductas del cliente, o pueden producir consentimiento del contrario

E) LA PRUEBA DE LOS HECHOS RELEVANTES:

1) Una vez enumerados los hechos relevantes del caso, plantea con el cliente, como acreditar uno a uno, aquellos hechos que, de iniciarse el proceso judicial, se tendrán que probar.
2) Haz una lista con los hechos y anota en cada uno cómo vas a probarlo.

F) ESTRATEGIA:

1) Razonar y decidir suelen implicar que quien decide tiene conocimientos sobre:

- La situación que requiere una decisión.
- Las diferentes opciones de acción, iniciar actuaciones judiciales, negociar con la contraparte (Soluciones o alternativas).
- Sobre las consecuencias de cada una de estas opciones (resultados)

2) Enumera las diferentes soluciones al problema.

- opciones de negociación.
- consecuencias y posibles resultados al iniciar actuaciones judiciales.

3) Plantea siempre la peor y la mejor opción indicando en cada caso las consecuencias que se derivan de la misma: Costas procesales, intereses, dilación del tiempo, deterioro de las relaciones etc.
4) Analiza y elige con tu cliente la mejor solución a su problema:

Tener presente las consecuencias de cada opción. Analiza las cuestiones procesales, los plazos de las acciones. Ten presente a quién debes demandar y las consecuencias que tendrá para el cliente o para el contrario.

Responsabilidad profesional

Se trata de la responsabilidad en la que pueden incurrir quienes ejercen la profesión de “abogado”, al faltar a los deberes especiales que ella misma le impone. Es obvio que todo individuo que ejercita una profesión debe poseer los conocimientos teóricos y prácticos propios de ella y obrar, conforme con las reglas y métodos pertinentes, con la debida diligencia y previsión. Cuando hablamos de la función del abogado no debemos perder de vista que además de ser un sujeto calificado académicamente, desarrolla importantes funciones sociales.

La figura del abogado, en este sentido, juega uno de los papeles más importantes en el escenario jurídico, puesto que garantiza la información, actúa como asesor, representa el derecho de defensa, entre otros.

Como colaborador de la Administración de Justicia, deberá no sólo conocer la ley, la jurisprudencia y la praxis en los tribunales, sino también, tener un código ético que le permita realizar su misión atendiendo al valor que representa la justicia.

El abogado no sólo forma parte de la administración de justicia, sino que juega un papel básico en su desarrollo. Tiene además algunas circunstancias muy particulares: un abogado, como miembro de una profesión jurídica, es al mismo tiempo el representante de un cliente, un operador del sistema jurídico y un ciudadano que tiene una especial responsabilidad en el mantenimiento de la calidad del sistema de justicia.

A nivel nacional no existen normas específicas que regulen la actuación de los abogados. Por lo general, cada provincia controla la actividad de estos a través de los Colegios de Abogados que verifica el cumplimiento de los deberes de ética de estos. La ética aplicada al mundo profesional, concretada en estas normas y códigos de conducta exigibles a los profesionales, aprobados por respectivo colegio de profesionales, que enumera una serie de deberes y obligaciones mínimos para todos los profesionales con algunas consecuencias de carácter sancionador.

Grandes principios rectores están surgiendo, por empezar, el cliente es visto como la parte débil de la relación abogado-patrocinado, es quien carece de los conocimientos técnicos y legales, lo que lo coloca en una posición de superioridad al letrado.

Las obligaciones de los abogados son calificadas “de medios”, el letrado no puede garantizar el resultado de un proceso y no responde por el mismo a menos que haya incurrido en una mala praxis, por negligencia o impericia a la hora de ejercer sus funciones.

RESPONSABILIDAD POR LOS DEPENDIENTES

Además de su responsabilidad individual, el abogado responde por los actos de sus dependientes en el marco de las actividades que se realizan en el estudio jurídico del que forma parte. La relación jurídica que une al asistente con el letrado o con el estudio jurídico es la del “mandato”, en consecuencia, el mandante (el abogado), va a responder por los actos del asistente o secretario siempre que estos se realicen en el marco de ese mandato. No responderá por los excesos del asistente.

Ley arancelaria. Regulación de honorarios

El abogado o la abogada, en condiciones normales de vida, es un/a jefe de familia que requiere de medios patrimoniales para subsistir él y para sostener a los miembros de su familia que dependen de él. Si su actividad parcial o total se apoya en el ejercicio liberal de su profesión, es del todo equitativo que se remuneren sus servicios, pues, de otra manera, no podría continuar en el ejercicio profesional.

Una profesión requiere de una preparación larga y se ha invertido un tiempo y un trabajo reiterado. Ello tiene un valor y ese valor se retribuye a través del pago de los honorarios. El cliente se sirve de la actividad profesional del abogado, si no retribuyese los servicios habría un enriquecimiento ilegítimo. Su patrimonio se beneficiaría con los servicios personales del profesional y no habría compensación onerosa si no cubriera honorarios.

Ley de Honorarios Profesionales de Abogados, Procuradores y Auxiliares de la Justicia Nacional y Federal Nº 27.423

Entre sus puntos más importantes, establece que los servicios prestados por los abogados se presumen onerosos.

Pacto de cuota litis: Los abogados podrán pactar con sus clientes, en todo tipo de casos, el monto de sus honorarios.

- Se redactará, antes o después de iniciado el juicio, por escrito con tantos ejemplares como partes hubiera;
- No podrá exceder del treinta por ciento (30%) del resultado del pleito, cualquiera fuese el número de pactos celebrados e independientemente del número de profesionales intervinientes. Sólo podrá ser superior a ese porcentaje para el caso que el profesional tome a su cargo expresamente los gastos correspondientes a la defensa del cliente y la obligación de responder por las costas, en cuyo caso, el pacto podrá extenderse hasta el cuarenta por ciento (40%) del resultado líquido del juicio;
- En los asuntos previsionales, de alimentos o con la intervención de menores de edad que actuaren con representante legal, los honorarios del profesional pactado no podrán ser objeto de cuotalitis;

Regulación judicial: si no hubiese acuerdo con el cliente respecto a los honorarios, el abogado podrá solicitar al órgano judicial su regulación, para ello, la ley establece diversos parámetros dependiendo del objeto del pleito, la etapa procesal,el tipo de juicio y la actividad desplegada por el abogado. Entre ellos, podemos mencionar:

- El monto del asunto, si fuera susceptible de apreciación pecuniaria;
- El valor, motivo, extensión y calidad jurídica de la labor desarrollada;
- La complejidad y novedad de la cuestión planteada;
- La responsabilidad que de las particularidades del caso pudiera derivarse para el profesional;
- El resultado obtenido;

Para proceder a la fijación del monto se utiliza una “Unidad de Medida Arancelaria” (UMA) la que equivaldrá al tres por ciento (3 %) de la remuneración básica asignada al cargo de juez federal de primera instancia, dicho valor es suministrado y publicado por la Corte Suprema de Justicia. A partir del Capítulo II de la ley se establecen las formas de calcular los honorarios.