

Recomendación de CCBE sobre la Asistencia Jurídica Gratuita

23/03/2018

CONTENIDO

Introducción

- I. Formación de los operadores de asistencia jurídica gratuita
- II. Independencia de los operadores de asistencia jurídica gratuita
- III. Honorarios de los operadores de asistencia jurídica gratuita
- IV. Presupuesto de la asistencia jurídica gratuita
- V. Administración de la asistencia jurídica gratuita
- VI. Nuevas fronteras y potencial de asistencia jurídica gratuita

Introducción

En 2010, CCBE emitió un conjunto de recomendaciones sobre la asistencia jurídica gratuita solicitando a las Instituciones Europeas y a los Estados miembros que emprendiesen una serie de acciones. Desde entonces, CCBE ha monitoreado los nuevos avances pidiendo regularmente a sus Abogacías miembro que informen acerca de los cambios más destacables en sus sistemas nacionales de asistencia jurídica gratuita.

Tras la recepción de algunos informes que reflejan avances nacionales más importantes, el Comité de Acceso a la Justicia de CCBE decidió desarrollar un nuevo conjunto de recomendaciones de CCBE sobre la asistencia jurídica gratuita, teniendo en cuenta los cambios más recientes desde 2010, y también centrándose en las buenas prácticas de diferentes jurisdicciones.

Para tal fin, en 2016 se llevó a cabo una amplia encuesta para examinar aspectos específicos de los diversos sistemas nacionales de asistencia jurídica gratuita cubriendo todas las áreas del Derecho. La encuesta se centró en los siguientes aspectos relacionados con la asistencia jurídica gratuita: la independencia de los operadores de asistencia jurídica gratuita, la formación de los operadores de asistencia jurídica gratuita, los honorarios de los abogados defensores, la facturación de los gastos, la elaboración de un presupuesto de asistencia jurídica gratuita por parte del Estado y la administración de servicios jurídicos ayuda.

El resultado de la encuesta constituyó la base para el desarrollo de un nuevo conjunto de recomendaciones sobre asistencia jurídica gratuita. **Estas recomendaciones establecen una serie de**

principios rectores para la prestación adecuada de asistencia jurídica gratuita, que es una herramienta esencial para garantizar el acceso a la justicia.

A este respecto, es importante destacar la diversidad de los diferentes esquemas de asistencia jurídica gratuita y las tradiciones jurídicas nacionales que deberían tenerse en cuenta al aplicar el derecho de acceso a la justicia.

Si bien reconocen los diferentes antecedentes históricos y específicos de los diversos sistemas nacionales de asistencia jurídica gratuita en Europa, estas recomendaciones se dirigen principalmente a aquellos países en los que los Colegios de Abogados consideran que se pueden lograr mejoras adicionales.

I. Formación de los operadores de asistencia jurídica gratuita

I.1. Para garantizar la calidad de los servicios de asistencia jurídica gratuita, todos los operadores de asistencia jurídica gratuita (OAJ) deberían, como mínimo, tener una cualificación legal y poder ejercer como abogados en la jurisdicción correspondiente.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental y la asistencia jurídica gratuita es una herramienta esencial para garantizar el acceso a la justicia.

CCBE toma nota de que en algunas jurisdicciones los servicios de asistencia jurídica gratuita los prestan personas que no son abogados (como ONGs o funcionarios). Sin embargo, para poder comprender y apreciar completamente la naturaleza de los asuntos legales que están en juego, CCBE considera importante que la asistencia jurídica gratuita sea proporcionada por abogados.

Los valores fundamentales de la Abogacía en materia de independencia, secreto profesional y el deber de evitar cualquier conflicto de intereses sirven como garantía de que los servicios de asistencia jurídica gratuita se prestan de acuerdo con el estado de derecho.

II. Independencia de los operadores de asistencia jurídica gratuita

II.1. Para garantizar la independencia absoluta evitando posibles conflictos de intereses o cualquier interferencia indebida en su trabajo y para garantizar la protección del secreto profesional, los OAJG no deberían tener el estatus de funcionario/empleo público.

Hoy en día, en algunos estados, la asistencia jurídica gratuita se brinda por personas que tienen el estatus de funcionarios/empleados públicos. En general, el concepto de independencia parece estar en conflicto con el estado de un funcionario/empleo público. El estado de un funcionario/empleo público normalmente implica la sumisión a una jerarquía, de ahí la obligación de seguir órdenes jerárquicas, lo que podría tener consecuencias negativas en su independencia al proporcionar servicios de asistencia jurídica gratuita.

Otras preocupaciones surgen en relación con el control de los gastos presupuestarios. Un funcionario/empleo público tendrá que cumplir con el monitoreo del estado/entidad pública de los gastos de asistencia jurídica gratuita y, por tanto, puede que no sea completamente independiente para decidir cuánto tiempo de trabajo, o cualquier otro recurso, asignar a cada caso que tengan que tratar.

Además, un OAJG que tenga el estatus de funcionario/empleado público puede recibir órdenes de no tratar un caso particular, o tratarlo de cierta manera. Por otro lado, si, normalmente por varias razones (por ejemplo, falta de competencia en un área particular de la ley, conflicto moral, etc.), el OAJG se hubiera negado a manejar un caso particular, su estatus podría evitar que lo haga.

Los OAJG deberían de ser totalmente independientes en el sentido de que una vez designados no deberían recibir instrucciones u órdenes, directa o indirectamente, de ninguna fuente que no sean sus clientes. La opinión del OAJG no debería guiarse por ninguna consideración que no sea el interés de su cliente, la evaluación objetiva del OAJG de la situación fáctica y legal de su cliente y las disposiciones legales y/o reglamentarias aplicables a la situación particular del cliente.

Para cumplir con estas simples reglas, es absolutamente necesario que la independencia del OAJG sea total, y está en potencial contradicción con el estatus de funcionario/empleado público.

En los países en que los funcionarios/empleados públicos todavía son competentes para prestar servicios de asistencia jurídica gratuita, esta competencia no debería ser exclusiva, y el beneficiario de la asistencia jurídica gratuita debería tener libertad de elección entre los OAJ que tienen un estatuto público y los que tienen un estatuto privado sin coste adicional para el beneficiario. Además, el OAJ empleado públicamente debería estar sujeto a las mismas reglas profesionales que los profesionales de derecho privado que prestan asistencia jurídica gratuita, en particular con respecto al **principio de independencia y confidencialidad**.

II.2. Los OAJG deberían tener la posibilidad de rechazar un mandato solo bajo ciertas condiciones.

El principio sobre la negativa de los OAJG debería aplicarse incondicionalmente cuando los OAJG son abordados directamente por los ciudadanos, y solo debería estar sujeto a ciertas condiciones (como "conflicto de intereses", "falta de objetividad", "circunstancias serias", "circunstancias excepcionales", "razones importantes", "razones serias", "motivos legítimos"), cuando los OAJG son seleccionados por la autoridad del Colegio de la Abogacía en la ausencia de elección por parte del ciudadano.

II.3. En principio, los beneficiarios de la asistencia jurídica gratuita deberían tener derecho a tener en cuenta sus preferencias y deseos en la elección de representación legal.

Particularmente en asuntos penales, la libre elección del abogado de asistencia jurídica gratuita es uno de los criterios de efectividad y calidad de la asistencia jurídica gratuita. Por lo tanto, estas recomendaciones son particularmente importantes en casos penales, y menos en casos no penales. La falta de elección puede conducir a la discriminación entre las partes que pueden permitirse elegir un abogado y las que no pueden hacerlo.

A este respecto, se hace referencia al hecho de que todos los Estados miembros deberían cumplir también las normas establecidas en la Directiva 2013/48/UE¹, que junto con la *Recomendación de la Comisión de 27 de noviembre de 2013 sobre el derecho a la asistencia jurídica gratuita para*

¹ Directiva 2013/48 / UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2013, sobre el derecho a la asistencia de letrado en los procesos penales y en los procedimientos relativos a la orden de detención europea, y sobre el derecho a que se informe a un tercero en el momento de la privación de libertad y a comunicarse con terceros y con autoridades consulares durante la privación de libertad

sospechosos o acusados en procesos penales, destaca la importancia de "tener en cuenta la preferencia y los deseos del sospechoso o acusado en la elección del abogado de oficio".

III. Honorarios de los operadores de asistencia jurídica gratuita

III.1. Los Estados deberían garantizar que los OAJG reciban una remuneración justa por sus servicios. Los recursos disponibles en casos individuales deberían ser proporcionales a la complejidad y naturaleza del caso para garantizar una representación efectiva y/o asesoramiento legal.

Los Estados tienen la obligación legal de garantizar la calidad de la asistencia jurídica gratuita. Se espera que los OAJG brinden servicios de calidad y que los honorarios disponibles para dicho servicio sean apropiados y reflejen adecuadamente el valor del servicio.

El acceso a la justicia se ve menoscabado no solo cuando a un individuo se le niega la asistencia jurídica gratuita debido a la falta de recursos suficientes (véase la Recomendación V.1), sino también cuando la remuneración de los abogados que trabajan en casos de asistencia jurídica gratuita es tan baja que dificulta la posibilidad de una defensa efectiva y/o asesoramiento legal.

Por lo tanto, teniendo en cuenta el diferente grado de complejidad y naturaleza de los casos atendidos por los abogados que brindan asistencia jurídica gratuita, su remuneración no puede estandarizarse, sino que debería tener en cuenta estos factores, ya que es la norma para la remuneración de los abogados que prestan servicios fuera de la asistencia jurídica gratuita.

III.2. En los casos en los que la minuta de los OAJG sea considerablemente más baja que el promedio de la tasa por servicios similares en el mercado, los Estados deberían tratar de reducir la diferencia cambiando las tarifas y/o el límite de la tarifa aplicable al trabajo de asistencia jurídica gratuita, o introduciendo otras medidas para reducir la disparidad con las media del mercado para servicios similares.

Los estándares de calidad y naturaleza de los servicios legales son esencialmente los mismos para el trabajo de asistencia jurídica gratuita y el trabajo similar proporcionado en el mercado ordinario. Como regla general, las tasas del mercado reflejan adecuadamente el valor real de los bienes y servicios. Por lo tanto, establecer las tarifas aplicables al trabajo de asistencia jurídica gratuita mucho más bajas que las tasas de mercado relevantes constituye una infravaloración severa del trabajo de asistencia jurídica gratuita, lo que es injusto para los OAJG y socava la calidad y sostenibilidad del sistema de asistencia jurídica gratuita en general, con efectos negativos en el acceso a justicia, como se describe anteriormente. Si bien el aumento de las tarifas es la principal forma de abordar este problema, también se podrían utilizar otras medidas, como ofrecer a los OAJG oportunidades de **capacitación gratuitas** u otro tipo de apoyo, como un **tratamiento fiscal más reducido**.

III.3. Los reglamentos de regulación de las tarifas de las tasas y otros términos de la remuneración del trabajo de asistencia jurídica gratuita deberían de ser claros, transparentes y estar disponibles para el público en general. Esto es especialmente importante cuando se requiera que el

destinatario de la asistencia jurídica gratuita compense el coste de la asistencia jurídica gratuita en parte o en su totalidad en una determinada etapa del procedimiento.

Es importante que tanto los operadores de servicios de asistencia jurídica gratuita, como los que reciben la asistencia jurídica gratuita, tengan una comprensión clara y completa de los términos y condiciones del sistema de remuneración aplicable.

III.4. Los reglamentos de regulación de las tarifas de las tasas y otros términos de la remuneración del trabajo de asistencia jurídica gratuita deberían de estar sujetos a una revisión periódica que tenga en cuenta factores como la inflación, los cambios en el coste de la vida y la prestación del servicio pertinente, los problemas que afectan al sistema existente, etc.

Los reglamentos que permanecen sin cambios durante mucho tiempo causan generalmente una disminución de la compensación en cifras reales disponible para el trabajo de asistencia jurídica gratuita porque los diversos costes relacionados con el servicio aumentan en base a factores macroeconómicos. Se necesita una revisión periódica para tener en cuenta estos factores, así como los problemas prácticos que se han identificado en el sistema existente.

III.5. Los Estados deberían aplicar procedimientos de pago que garanticen que los OAJG reciben su remuneración dentro de un plazo de tiempo razonable. Cuando el trabajo de asistencia jurídica gratuita se realiza en procedimientos que duran períodos largos de tiempo, los estados deberían permitir pagos intermedios a intervalos regulares durante el procedimiento.

Además de la cuantía de las tasas, las condiciones de pago y especialmente el momento en el que se puede esperar el pago, son importantes para cada operador de servicios. En este sentido, el trabajo de asistencia jurídica gratuita no es diferente y las situaciones en que los OAJG tienen que trabajar durante largos períodos de tiempo sin recibir ningún pago intermedio constituyen una carga financiera indebida.

III.6. Los Estados deberían garantizar que en el caso de una decisión final que determine el monto de la tarifa a pagar sea sustancialmente diferente de lo que el OAJ solicitó o esperaba, éste pueda impugnar esa decisión ante una autoridad independiente o un juez.

III.7. Los honorarios de los OAJG deberían cubrir todos los gastos ocasionados.

En un número considerable de jurisdicciones, no se cubren el total de los gastos ocasionados, tales como costes generales, costes de viaje, costes de estacionamiento, gastos, desembolsos, etc. CCBE no ve justificación para que sean los propios OAJ lo que deban hacer frente a esa carga.

IV. Presupuesto de asistencia jurídica gratuita

IV.1. La asistencia jurídica gratuita es una herramienta fundamental para garantizar el acceso a la justicia y debería ser garantizada por los Estados mediante la asignación de recursos suficientes para garantizar que ninguna persona con derecho a recibir asistencia jurídica gratuita se quede sin ella.

La asistencia jurídica gratuita y el acceso a la justicia están fuertemente vinculados. Si una persona no tiene los medios financieros para cubrir el coste del asesoramiento legal, se le niega el acceso a la justicia y, como consecuencia, no puede proteger sus derechos. Por lo tanto, en el Derecho internacional y europeo, el acceso a la justicia se considera ampliamente como un componente esencial de la protección de los derechos humanos. También se considera como uno de los principales pilares del Estado de Derecho y la dignidad individual. Es evidente que la asistencia jurídica gratuita depende de la provisión de recursos. Si el presupuesto asignado por el estado no es suficiente para cubrir las necesidades de todas las personas con derecho a recibir asistencia jurídica gratuita, el acceso a la justicia se ve menoscabado y los estados no cumplen con su obligación de respetar y proteger los derechos fundamentales.

Por esta razón, los Estados deberían asignar un presupuesto suficiente para cubrir las necesidades de todos los beneficiarios de asistencia jurídica gratuita. El agotamiento del presupuesto no debería constituir una excusa para dejar a un posible beneficiario sin asistencia jurídica gratuita o para disminuir la calidad de los servicios legales prestados².

IV.2. Cada Estado debería, en el proceso de preparación del presupuesto para asistencia jurídica gratuita, tener en cuenta los indicadores adecuados, como el presupuesto de asistencia jurídica gratuita y la carga de casos del año anterior, junto con una estimación del número esperado de casos.

El número previsto de casos puede predecirse teniendo en cuenta aproximadamente el número de solicitudes de asistencia jurídica gratuita pendientes de aprobación, la fase del procedimiento, la naturaleza de las disputas, el momento en que se adeudarán los honorarios del abogado y otros indicadores similares.

IV.3. Cada Estado debería garantizar que los OAJG, los Colegios de Abogados, las juntas de asistencia jurídica gratuita y resto de entidades que brindan asistencia jurídica gratuita sean debidamente consultados en la preparación del presupuesto de asistencia jurídica gratuita.

Es fundamental que las autoridades encargadas de preparar el presupuesto para la asistencia jurídica gratuita escuchen a los OAJG, ya que los operadores se encuentran en la mejor posición para

² Hay países, como **Alemania, Suiza y Austria**, que ofrecen ejemplos de buenas prácticas con respecto a los presupuestos de asistencia jurídica gratuita. En los tres países, la concesión de asistencia jurídica gratuita a un individuo no depende de la disponibilidad del presupuesto y, por lo tanto, siempre se brindará asistencia jurídica gratuita a quienes tienen derecho a recibirla. Existe un sistema diferente en **Reino Unido (Escocia)**, donde, si se agota el presupuesto, el fondo de ayuda legal cubre el coste de los casos y no está cubierto. Esto significa que el gasto a menudo excederá la provisión presupuestaria.

proporcionar información sobre el número de casos del año anterior y para ayudar a estimar el número esperado de casos.

La contribución en el desarrollo del presupuesto puede realizarse de diferentes maneras, por ejemplo, permitiendo a los OAJG hacer propuestas o comentarios sobre el proyecto de presupuesto, lo que ya ocurre en la mayoría de los países³.

IV.4. Los Estados deberían asegurarse de que se prevea una línea presupuestaria suplementaria en caso de que se agote el presupuesto ordinario antes de que finalice el período presupuestario, a fin de evitar retrasos en el pago de los honorarios de los abogados.

En la gran mayoría de los países de la UE, el agotamiento del presupuesto provoca la demora o el aplazamiento al año siguiente del pago de los honorarios de los abogados. Dado que una abrumadora mayoría de delegaciones ha mostrado su malestar respecto a que la minuta de la asistencia jurídica gratuita es generalmente más baja que la minuta legal estándar, los Estados deberían esforzarse por evitar demoras o postergaciones de pagos. Además, si la línea presupuestaria suplementaria (o parte de ella) no se utiliza, debería ser transferible al siguiente período presupuestario.

IV.5. Los Estados deberían hacer pública toda la información sobre los recursos asignados a la asistencia jurídica gratuita y sobre su uso.

Para que la información esté lo más ampliamente posible, tanto los OAJG como las autoridades estatales (de acuerdo con su división de competencias en cada país) deberían publicar las cifras en su sitio web.

IV.6. La asistencia jurídica gratuita es un derecho fundamental para garantizar el acceso a la justicia para todos. Por lo tanto, los Estados miembros deberían tomar las medidas adecuadas para garantizar la financiación de la asistencia jurídica gratuita de forma permanente.

Si los recursos ordinarios para asistencia jurídica gratuita no son suficientes, se deberían usar otros medios para proporcionar la ayuda financiera indirectamente.

³ Se puede encontrar un ejemplo positivo de cooperación entre las autoridades estatales y los proveedores de asistencia jurídica gratuita en el sistema lituano; según lo informado por esta delegación, para garantizar la implementación de las funciones asignadas al Ministerio de Justicia en el ámbito de la asistencia jurídica gratuita garantizada por el Estado, se establece un Consejo de coordinación de asistencia jurídica gratuita que el Estado garantiza. Este Consejo está compuesto por representantes del Ministerio de Justicia, el Ministerio de Finanzas, el Consejo de la Abogacía de Lituania y otras instituciones y asociaciones cuyas actividades están relacionadas con la prestación de asistencia jurídica garantizada por el Estado. Este Consejo presenta propuestas sobre la necesidad de fondos del presupuesto estatal para la provisión de asistencia legal garantizada por el estado y sobre la utilización eficiente de la misma. El sistema establecido en Noruega también puede considerarse una solución viable, ya que se basa en un acuerdo formal entre el Ministerio de Justicia y el Consejo noruego, lo que permite que este último tenga voz en la definición de los elementos que son importantes para el presupuesto de asistencia jurídica gratuita.

Una posible sugerencia es **reducir los impuestos y los gastos de seguridad social para los OAJG**. A ese respecto, teniendo en cuenta la pérdida de ingresos para los abogados que trabajan en casos de asistencia jurídica gratuita, podría haber una compensación en forma de reducción de impuestos y cargas sociales.

Con respecto al buen uso de los fondos, se sugiere introducir un análisis ***prima facie* de los méritos del caso** que deberían llevar a cabo los abogados, en lugar de basar la decisión de otorgar asistencia jurídica gratuita únicamente en las necesidades financieras del beneficiario. Esto podría hacerse mediante el nombramiento de un OAJG especial para asesoría legal general y para evitar disputas judiciales. Una parte suficiente del presupuesto de asistencia jurídica gratuita debería reservarse para estos casos, ya que muchos casos sin posibilidades de éxito podrían filtrarse de esta manera.

Otra idea es introducir **un impuesto especial** sobre los actos jurídicos registrados para contribuir a financiar el acceso a la justicia. Se propone una tasa muy baja en cada acto sujeto a registro por parte de abogados, agentes judiciales, notarios y jueces. El problema con esta idea es que la obligación de los Estados se transfiere a aquellos que están obligados a tratar con la Justicia⁴.

Refiriéndose a las recomendaciones de CCBE en materia legal emitidas en 2010, CCBE reitera su llamamiento a las instituciones de la UE para que **establezcan una línea presupuestaria específica de la UE para garantizar el desarrollo de un sistema europeo de asistencia jurídica gratuita y apoyar los planes nacionales dentro de los Estados miembros**.

V. Administración de asistencia jurídica gratuita

V.1. Cada país debería tener una legislación clara sobre la asistencia jurídica gratuita, incluida una autoridad/autoridades competentes para administrar la asistencia jurídica gratuita y normas que garanticen los estándares de la asistencia jurídica gratuita para los beneficiarios. Los Colegios de Abogados son generalmente los órganos más competentes para la administración de la asistencia jurídica gratuita, incluida la selección/designación de los OAJG.

Si el marco legal está fragmentado o no existe, puede resultar muy difícil para los beneficiarios reconocer sus derechos y solicitar asistencia jurídica gratuita en caso de una necesidad real. El procedimiento para adquirir la asistencia jurídica gratuita debería de ser fácilmente accesible y comprensible, con términos y condiciones claros de elegibilidad. Lo mismo debería decirse para el procedimiento de selección/designación de los OAJG, que debería de ser concreto y transparente⁵.

⁴ **Otro enfoque es el "sistema de selección" tal y como se utiliza en Irlanda.** En 2012, la Junta de Asistencia Jurídica irlandesa introdujo un "sistema de selección" en virtud del cual el solicitante tendrán una breve consulta con el abogado durante el primer mes de solicitud de los servicios legales. De esta manera, uno de los principales objetivos del sistema es aliviar parte de la presión sobre la Junta de Asistencia Jurídica brindando a los solicitantes la oportunidad de explorar otras opciones, como la mediación o la resolución alternativa de conflictos, mientras esperan sus consultas sustantivas. Además, se permite filtrar aquellas solicitudes que no pasarán el test de elegibilidad de la Junta de AJG.

⁵ Hay países, como **Alemania** y **Austria**, donde los tribunales son los órganos competentes para la administración de la asistencia jurídica gratuita y los OAJG son seleccionados por las partes (en Alemania) o seleccionados por el Colegio de Abogados (en Austria).

V.2. A fin de cumplir su mandato de manera efectiva, la autoridad competente para la administración y gestión del sistema de asistencia jurídica gratuita debería tener suficientes poderes y competencias. Por tanto, es deseable contar con un marco legislativo formal.

V.3. La función de los abogados/OAJG en la administración del sistema de asistencia jurídica gratuita debería extenderse en general.

La asistencia jurídica gratuita es en su mayoría prestada por abogados, pero su participación en su administración a menudo es bastante limitada. Los abogados como OAJG deberían participar o, al menos, tener un rol consultivo, en muchos aspectos de la administración de la asistencia jurídica gratuita, lo que incluye informar, monitorear y mejorar el sistema de asistencia jurídica gratuita.

V.4. El sistema de asignación de asuntos de asistencia jurídica gratuita a OAJG particulares debería de ser imparcial y no verse comprometida por un interés especial y garantizar el acceso equitativo a la asistencia jurídica gratuita a una amplia gama de personas necesitadas.

El sistema de asignación puede otorgar a los beneficiarios la posibilidad de elegir entre los OAJ, siempre que se preserve el principio de igualdad de acceso. También es aconsejable que los OAJ estén en el sistema de manera voluntaria⁶.

V.5. Para poder identificar y abordar cualquier posible problema, la autoridad de asistencia jurídica gratuita debería controlar la entrega y la calidad de la asistencia jurídica gratuita.

Es aconsejable ofrecer a los beneficiarios la opción de dar su opinión/hacer comentarios sobre los servicios recibidos (comunicar satisfacción/insatisfacción).

En lo que respecta a la asistencia letrada prestada por los abogados, dicha supervisión debería de ser realizada por el correspondiente Colegio de la Abogacía, en lugar de cualquier otra entidad posible responsable de la administración de la asistencia jurídica gratuita⁷.

⁶ Se puede mencionar a **Noruega** y **Estonia** como inspiradores ejemplos de la asignación efectiva de asistencia jurídica gratuita. En Noruega, los abogados brindan asistencia jurídica como parte de su práctica habitual. Tienen la obligación de informar a sus clientes sobre la posibilidad de solicitar la asistencia jurídica gratuita en los casos en los que se puedan considerar elegible para dicha asistencia. La asistencia jurídica gratuita de Estonia funciona de forma voluntaria con operadores de asistencia jurídica. La base de datos electrónica de Estonia (con base en la web) permite a los abogados colegiados ocuparse de los casos de forma voluntaria y designar abogados de forma aleatoria para estos casos, que no se toman en consideración.

⁷ **Finlandia**, por ejemplo, utiliza cuestionarios completados por ambas partes, operadores y beneficiarios, con el fin de monitorear la calidad y recibir comentarios de ambas partes. En **Estonia**, la Abogacía recibe información de la policía, la fiscalía y los tribunales sobre los problemas con los abogados de asistencia jurídica gratuita, así como sobre las reclamaciones de las personas que reciben tal asistencia. Esta información y las quejas se procesan de acuerdo con el reglamento del Colegio de la Abogacía, comenzando una acción disciplinaria cuando sea necesario. En **Dinamarca**, se supervisa la calidad del servicio de asistencia jurídica y cada año se publica una lista de instituciones de asistencia jurídica aprobada.

VI. Nuevas fronteras y potencial de asistencia jurídica gratuita

VI.1. Los sistemas de asistencia jurídica gratuita deberían de ser flexibles y evaluarse regularmente teniendo en cuenta los avances y las necesidades. La asistencia jurídica gratuita debería ampliarse para incluir los ámbitos con necesidades especiales.

Las sociedades actuales se enfrentan a nuevos desafíos y la demanda de ayuda y asistencia jurídica gratuita está aumentando en nuevas áreas y campos del derecho. El acceso a la justicia, en particular a través de la asistencia jurídica gratuita, debería responder a las nuevas necesidades tanto a nivel individual como social.

Tradicionalmente, la asistencia jurídica gratuita se aplica principalmente en procedimientos judiciales, incluso si la mayoría de los Estados miembros confirma su aplicación también en procedimientos administrativos, procedimientos de insolvencia, procedimientos relacionados con el consumo, asistencia a menores, así como en asesoramiento previo al litigio.

Algunas áreas merecen especial atención, como los métodos alternativos de resolución de conflictos y las solicitudes de asistencia presentadas por migrantes y refugiados. En este sentido, es importante enfatizar la necesidad de proteger y salvaguardar los intereses de la parte más débil.

En relación con los procesos de resolución alternativa de controversias, la asistencia jurídica gratuita se aplica principalmente en la mediación preventiva obligatoria o voluntaria, y también parcialmente en el arbitraje. Sin embargo, diferentes procesos como la solución negociada, la mediación familiar, la mediación laboral, la gestión de la insolvencia, la negociación y la gestión de deudas muestran una solicitud en expansión de asistencia jurídica gratuita que también debería tenerse debidamente en cuenta.

Además, el aumento de la migración en toda Europa trae consigo la necesidad de proteger los derechos de los refugiados y los migrantes. En vista de estos acontecimientos, es necesario prever y atender un número cada vez mayor de solicitudes especiales de asistencia jurídica gratuita que emanan de las comunidades de migrantes y refugiados.

Por último, los Estados miembros deberían proporcionar asistencia jurídica gratuita y/o asistencia letrada en prisión, en particular para los presos extranjeros a fin de garantizar el derecho de apelación e indemnización".

VI.2. También en los procedimientos no judiciales, la autoridad responsable de otorgar asistencia jurídica gratuita debería ser transparente y neutral.

La autoridad que otorga asistencia jurídica gratuita en asuntos y procedimientos no judiciales debería de ser la misma que otorga asistencia jurídica gratuita en procedimientos judiciales ordinarios.

VI.3. Las personas deberían estar debidamente informadas de su derecho a la asistencia jurídica gratuita.

Informar a los ciudadanos sobre la asistencia jurídica gratuita mejoraría el acceso a la justicia y la confianza pública en las instituciones.

Los Estados deberían hacer más esfuerzos para difundir información, en todos los idiomas relevantes y por medios electrónicos.

Las solicitudes para asistencia jurídica gratuita deberían de estar disponibles en línea.