

La asistencia jurídica
gratuita en España:
evaluación ciudadana



Wolters Kluwer

XIV OBSERVATORIO DEL CGAE

mayo 2020



Un año más Metroscopia ha realizado una nueva oleada para el observatorio de la justicia gratuita, de la que cabe destacar:

- De nuevo, la práctica totalidad de los españoles considera un derecho fundamental el servicio de asistencia jurídica gratuita aunque uno de cada cuatro desconoce la existencia de este servicio.
- Los abogados del turno de oficio son evaluados positivamente, tanto por aquellos que han recurrido a él, como por sus allegados.
- En torno a 10 millones de españoles consideran probable tener que recurrir al servicio del turno de oficio por no poder costearse asistencia jurídica, llegado el caso.
- Ocho de cada 10 españoles considera muy difícil recuperar el tiempo perdido en la Administración de Justicia debido al parón de la actividad provocada por la epidemia de coronavirus.



Un servicio con amplia demanda actual y potencial

De los 35 millones de españoles mayores de 18 años residentes en España, un **8%** (es decir, en torno a tres millones de personas) se define como usuario del servicio de asistencia jurídica gratuita (y, muy probablemente, en algunos casos, en más de una ocasión). Este sería el que cabe definir como público usuario del servicio, en sentido estricto.

Un **21%** adicional de nuestra ciudadanía (es decir, más de siete millones de personas) puede ser considerado como público especialmente concernido por las prestaciones del servicio de asistencia jurídica y atento a su funcionamiento. Es el caso de los familiares o allegados más cercanos de los usuarios y cabe, por tanto, suponer que han compartido con éstos —aunque sea de forma vicaria y desde fuera— la experiencia que han vivido.

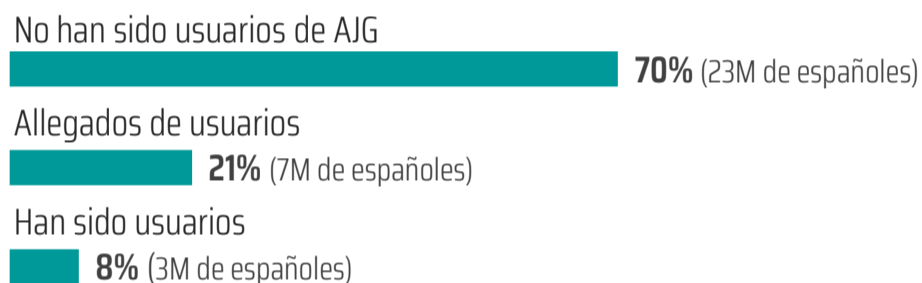
Finalmente, el **70%** de los españoles (unos 23-24 millones) no ha tenido contacto alguno, ni directo ni indirecto con el servicio de asistencia jurídica gratuita. Ahora bien, eso no quiere decir que descarten por completo verse precisados de recurrir a la misma en algún momento. De hecho, la cuarta parte de ellos (unos seis millones) considera probable pasar a ser en algún momento usuarios/as del servicio.

Casi la mitad de los que ya han utilizado la asistencia jurídica gratuita (el **43%**; es decir, 1.3 millones, aproximadamente) cree probable tener que recurrir de nuevo a ella en algún momento. Una tercera partes de los familiares y allegados de los ya usuarios indica esa misma probabilidad, unos 2,5 millones de personas.

En suma: la clientela efectiva, hasta ahora, del servicio de asistencia jurídica gratuita comprende un total aproximado de tres millones de españoles; pero su clientela potencial máxima, a la luz de estos datos, podría llegar a ser del orden diez millones de personas. Es decir, una cifra que triplicaría el total actual de usuarios.

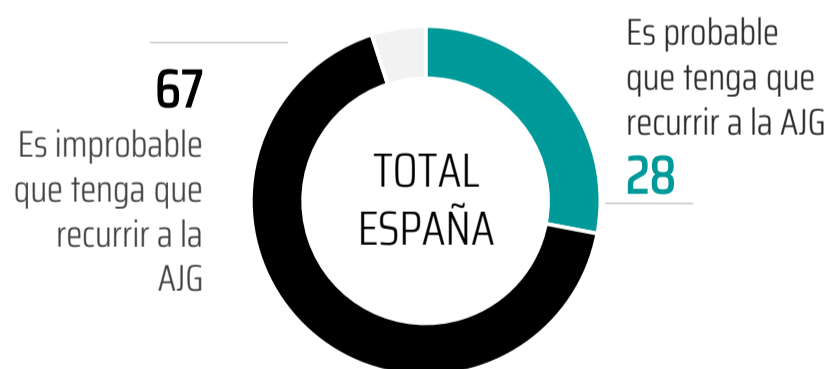
El 8% se define como usuario de la asistencia jurídica gratuita

¿Conoce usted a alguien que haya sido beneficiario/a de la asistencia jurídica gratuita y haya recibido la asistencia de un abogado del turno de oficio, o lo ha sido usted mismo?

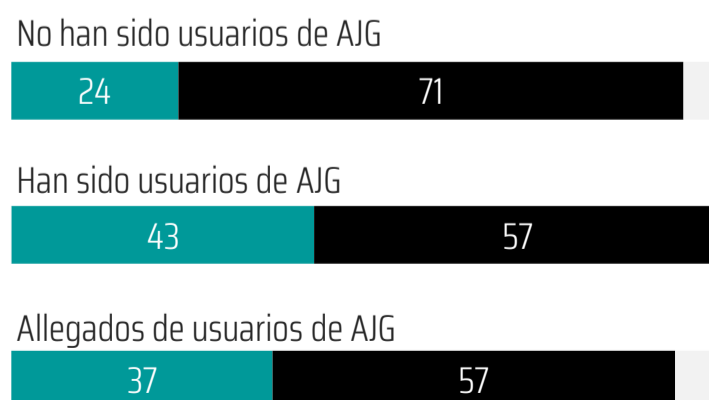


En torno a diez millones de españoles (28%) consideran probable tener que recurrir a la asistencia jurídica gratuita

¿Considera usted probable que pueda verse en una situación en la que necesitara asistencia jurídica y no pudiera usted pagársela? (%)



Respuestas entre aquellos que:





Unánime apoyo ciudadano a la existencia de este servicio

El **97%** de los españoles (es decir, la práctica totalidad) cree que quienes carezcan de recursos económicos tienen derecho a contar con la asistencia gratuita de un/una abogado/a cuando la requieran.

Al mismo tiempo, un importante porcentaje —pero menos elevado (**74%**)— declara conocer que ese masivo anhelo se encuentra de hecho recogido ya, taxativamente, en nuestra Constitución (artículos 24.2 y 119), y desarrollado por la vigente Ley de Asistencia Jurídica Gratuita (promulgada en 1996).

El actual sistema español de asistencia jurídica gratuita viene siendo reconocido, recurrentemente tanto por expertos externos como por quienes han tenido contacto con el mismo (abogados y usuarios), como un servicio de incuestionable calidad. Los datos de este sondeo lo confirman, de forma inequívoca, una vez más.

Esto invita a concluir el beneficio que para la ciudadanía puede constituir una colaboración fluida entre la Administración Pública y una corporación profesional, como la Abogacía Española. El hecho de que una cuarta parte de nuestra ciudadanía (**26%**, porcentaje sin duda minoritario pero apreciable) desconozca la existencia (y buen funcionamiento) de un servicio unánimemente considerado como un derecho esencial parece reclamar un esfuerzo divulgativo adicional.

En este mismo sentido parece destacable que si bien una clara mayoría ciudadana (**57%**) sabe de la atención y del esfuerzo que la Abogacía Española

dedica a un servicio de tan significativa trascendencia (está disponible 24 horas al día, los 365 días del año y en todo el territorio nacional), un sustancial **43%** siga desconociendo su existencia de este permanente “servicio de guardia”.

Servicio que atiende, del modo más inmediato posible, en el día, hora y lugar, a personas especialmente desprotegidas o en situación de clara precariedad o vulnerabilidad social. Ciertamente, el porcentaje que declara estar al tanto de esta permanente disponibilidad de la abogacía asciende hasta un **65%** entre quienes han recurrido ya al servicio de asistencia jurídica gratuita (o entre sus amigos y familiares más cercanos, lógicamente enterados del caso). También aquí parecería necesario un esfuerzo informativo adicional.

Uno de cada cuatro españoles desconoce el derecho a una asistencia jurídica gratuita (AJG)

La Constitución Española reconoce a todas las personas sin recursos el derecho a la asistencia por un abogado o abogada de forma gratuita. ¿Conocía usted ya la existencia de este derecho de asistencia jurídica gratuita o es la primera noticia que tiene al respecto? (%)

Conoce el derecho a AJG



Desconoce el derecho a AJG



El servicio público del turno de oficio de asistencia gratuita de abogados a una persona detenida funciona 24 horas al día, los 365 días del año, en toda España. ¿Lo sabía ya usted o se entera usted ahora? (%)

Conoce que el turno de oficio funciona 24 horas los 365 días



Desconoce que el turno de oficio funciona 24 horas los 365 días





Para entender la importancia socialmente estratégica de la asistencia jurídica gratuita conviene resaltar que sus usuarios provienen de forma clara de sectores sociales más desfavorecidos o en especiales circunstancias (habituales o coyunturales) de mayor desamparo. En efecto, entre los usuarios del servicio son mayoría las personas más jóvenes, las que se encuentran en paro, y las que cuentan con un nivel educativo y de ingresos más bajo.

Una amplia mayoría de los usuarios de la asistencia jurídica gratuita la evalúa positivamente

La evaluación de la asistencia jurídica gratuita por sus usuarios arroja en este sondeo los usuales altos niveles de satisfacción, que confirman la eficiencia y calidad de sus prestaciones.

- **Un servicio rápido:** así lo define el **78%** de los usuarios directos, que consideran muy corto o razonablemente normal el tiempo transcurrido hasta verse concedida la asistencia.
- **Una buena atención por parte del correspondiente Colegio de Abogados:** un **81%** de los usuarios de la asistencia gratuita evalúan positivamente la atención y el asesoramiento recibidos del Colegio de Abogados al que correspondió su caso.
- **Dedicación del abogado/a que se ocupó de su caso:** un **80%** de los usuarios de la asistencia gratuita evalúan de forma igualmente positiva (“muy buena” o “buena”) la atención prestada a su caso por el letrado/a que le asesoró.

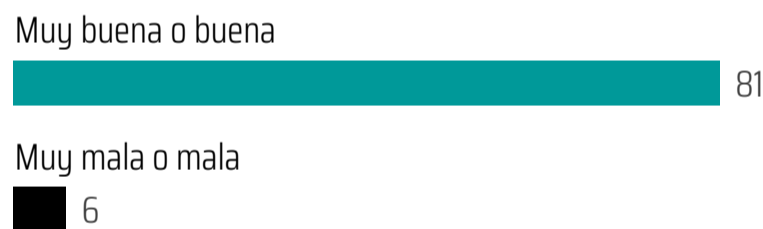
- **Una evaluación de conjunto ampliamente positiva:** en conjunto, la asistencia recibida por el abogado/a de oficio es evaluada positivamente (“muy buen” o “buena”) por el **77%** de quienes contaron con sus servicios.

Opiniones positivas hacia el desempeño de los abogados y el Colegio de Abogados por los usuarios de la asistencia jurídica gratuita

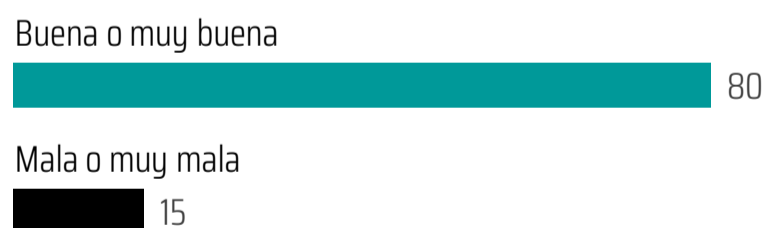
En conjunto, el plazo de tiempo que transcurrió hasta que le concedieron el derecho a la asistencia gratuita, ¿le parece que fue...? (% entre usuarios)



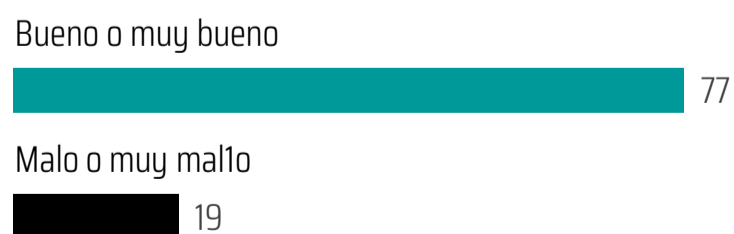
Respecto a la atención y asesoramiento que le prestaron en el Colegio de Abogados cuando fue a solicitar la asistencia jurídica gratuita, ¿usted cree que fue...? (% entre usuarios)



Respecto a la atención que le prestó su abogado o abogada, ¿usted cree que fue...? (% entre usuarios)



Respecto al trabajo realizado por su abogado o abogada, ¿usted cree que fue...? (% entre usuarios)



*"Corto, poco tiempo" + "Normal, un tiempo razonable"

** "Más tiempo de lo razonable" + "Un plazo excesivo"



Los abogados del turno de oficio, competentes y dedicados

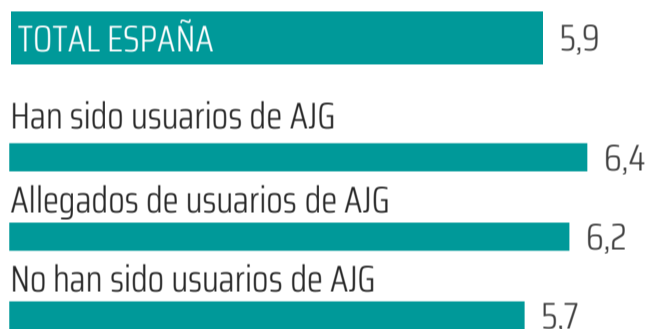
En conjunto, los españoles evalúan de forma claramente positiva el actual sistema de asistencia jurídica gratuita. Sus calificaciones tienden a ser —como cabía sin duda esperar— más tibias que las de esos tres millones de beneficiarios directos (y las de los casi siete millones adicionales que representan sus familiares y allegados). A fin de cuentas, opinan de algo sobre los que carecen de experiencia directa y respecto del cual, lo que les llega, es genérica y difusamente positivo:

- La puntuación media otorgada en conjunto al funcionamiento del servicio es un **5.9** (en una escala de 0 a 10). Entre los usuarios esta puntuación media sube a un **6.4**.
- El **66%** piensa que los abogados/as del turno de oficio son profesionales competentes y que se interesan realmente por los asuntos que les toca llevar; entre los usuarios esa opinión alcanza un llamativo **77%**.
- El **51%** cree que el abogado/a de oficio debería ser designado por el Colegio de Abogados correspondiente entre aquellos de sus letrados que considere más adecuado en cada caso. Entre los usuarios, la confianza en el criterio del Colegio para designar el abogado/a se amplía hasta el **59%**.

- Usuarios y no usuarios coinciden, en cambio, en considerar de forma prácticamente unánime (**90%**) que el coste de los servicios prestados por los letrados/as de la asistencia gratuita debe ser asumido por el Estado.

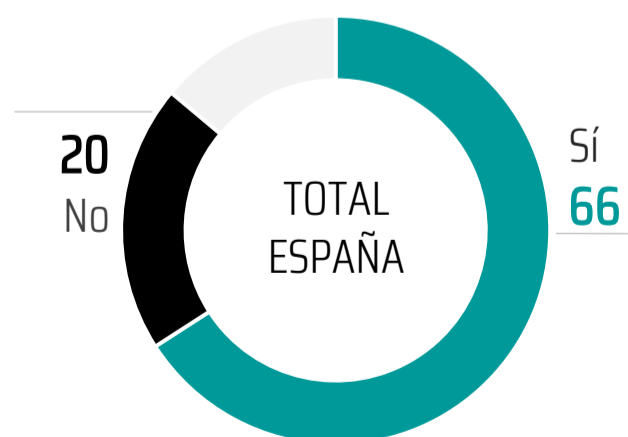
Evaluaciones positivas hacia el funcionamiento del servicio, tanto entre los que han sido usuarios como entre los que no

Por su experiencia o por lo que usted pueda saber o haya oído o leído, ¿cómo cree usted que funciona en general en nuestro país el servicio de asistencia jurídica gratuita (Evaluación media en una escala de 0 a 10)



La mayoría de los españoles considera que los abogados del turno de oficio son competentes

Por lo que pueda saber, ¿diría que los abogados/as del turno de oficio son competentes y se interesan realmente por los asuntos que les corresponden? (%)





El efecto de la crisis de la epidemia de coronavirus en la Justicia

• ¿Demandas en relación con la epidemia actual?

En los medios informativos se ha venido especulando, a lo largo de estas últimas semanas, sobre una posible avalancha de denuncias de todo tipo, ante los tribunales, por decisiones o por episodios relacionados con la epidemia de coronavirus que España padece. Los datos de este sondeo revelan que un **2%** de todos los españoles (es decir, unas 700.000 personas) manifiestan, en efecto, su intención de presentar en los próximos meses reclamaciones o denuncias ante los tribunales a causa de la epidemia de coronavirus. Una cifra sin duda llamativa que, por el momento, parece razonable interpretar más como una reacción emocional, en caliente, que como un propósito ya plenamente definido y firme.

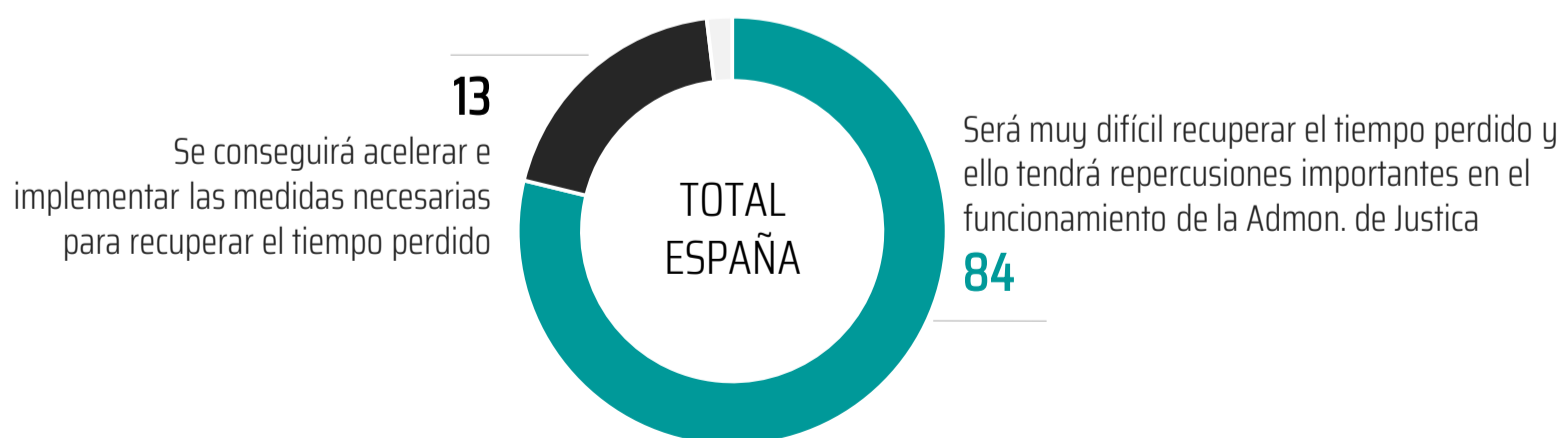
• Un volumen de acciones ante los tribunales de esa magnitud contribuiría de forma muy significativa a complicar la ya compleja situación funcional de nuestra Justicia.

• ¿Conseguirá normalizarse el funcionamiento de nuestra Administración de Justicia?

El **84%** de los españoles piensa que será muy difícil que (a pesar del propósito del Ministerio de Justicia y del Consejo General del Poder Judicial de impulsar medidas urgentes que descongestionen el actual desbordamiento de nuestros tribunales) estos logren recuperar los retrasos en su funcionamiento acumulados en estos meses últimos. Una situación que, según la opinión ciudadana, podría tener repercusiones importantes para nuestra Justicia en el inmediato futuro.

La amplia mayoría de los españoles cree que será muy difícil descongestionar la Administración de Justicia tras la paralización debida al coronavirus

Tanto el ministerio de Justicia como el Consejo General del Poder Judicial están impulsando medidas para descongestionar y normalizar la situación de la Administración de Justicia tras la paralización de la misma a causa de la actual epidemia de coronavirus. En general, y según su opinión, ¿cree usted que...?



Ficha técnica y consideraciones metodológicas

- El presente informe se basa en **600** entrevistas realizadas por Metroscopia el **25 de mayo de 2020** a una muestra representativa de la población mayor de 18 años y residente en España. El margen de error es de **±4.0** puntos.
- Las entrevistas se han realizado a teléfonos móviles con marcación aleatoria de números (RDD) mediante CATI.
- La postestratificación se ha llevado a cabo mediante método *raking* por género, edad, tamaño de municipio y CCAA en base a los datos del censo de población y del padrón continuo del INE.
- La base muestral utilizada en este estudio permite captar un número sustancial de usuarios de la asistencia Jurídica Gratuita, que resulta suficiente para obtener datos indicativos de tendencias cuya significación y relevancia resulta avalada por su plena coherencia con los datos comparables referidos a los allegados y a los no usuarios (para los que la base muestral tiene ya plena significación estadística).
- Resulta significativo que las opiniones y evaluaciones que expresan los beneficiarios directos del sistema, como las que emiten sus familiares y allegados (de los que cabe pensar que han vivido —vicariamente, pero con obvia implicación emocional— la experiencia de aquellos) resulten, en conjunto, llamativamente coincidentes, como cabría esperar tras compartir, vital y emocionalmente —aunque de forma externa e indirecta— la situación. Estaríamos ante un claro ejemplo del efecto “mancha de aceite”: la difusión de vivencias y sensaciones estrictamente personales en el entorno más inmediato de quienes las han experimentado.

Metroscopia

mayo 2020