

Artículo modelo sobre relaciones con clientes

27/11/2020

1. *Requisitos para actuar en el mejor interés del cliente*

Un abogado siempre debe actuar en el mejor interés del cliente.

Con la debida observancia de todas las normas de Derecho y conducta profesional, un abogado siempre debe actuar en el mejor interés del cliente y debe anteponer esos intereses a cualquier otro interés, incluyendo los propios intereses del abogado.

Al considerar lo que es mejor para el cliente, el abogado debe tener debidamente en cuenta las expectativas y los deseos del cliente.

2. *Requisitos de competencia y habilidad*

1) **General**

Un abogado no debe aceptar instrucciones en un asunto que sabe o debería saber que no podrá manejar de manera competente.

Sin embargo, un abogado puede proporcionar los conocimientos, habilidades y recursos jurídicos necesarios actuando junto con otros abogados.

La competencia requiere que un abogado proporcione los conocimientos, habilidades y recursos legales razonablemente necesarios para llevar a cabo las instrucciones de su cliente, ya que pueden evolucionar con el tiempo.

Es posible que los abogados no siempre tengan todos los conocimientos, habilidades y recursos legales necesarios para llevar a cabo las instrucciones de sus clientes. En tales circunstancias, el abogado estaría cumpliendo con esto párrafo actuando junto con uno o más abogados que tengan los conocimientos, las habilidades y recursos.

2) **Obligación de formación continua**

Los abogados mantendrán su capacidad profesional mediante la formación continua en materia jurídica y otras materias relacionadas con la práctica.

La representación competente requiere los conocimientos jurídicos, la habilidad, la minuciosidad y la preparación razonablemente necesaria para la representación. Los abogados sólo pueden proporcionar esa representación competente si se mantienen al ritmo de los continuos y rápidos cambios de la ley y del entorno tecnológico en el que operan.

Por lo tanto, es necesario el aprendizaje a lo largo de toda la vida y la formación continua, en todos los asuntos pertinentes a los servicios ofrecidos por el abogado

3) Requisito de diligencia (disponibilidad)

Los abogados deben ser diligentes con sus clientes. Deben estar razonablemente disponibles y responder a sus clientes. Deben tomar todas las medidas necesarias para cumplir con su mandato de manera oportuna.

Los abogados deben asegurarse de que el servicio que prestan a sus clientes tenga en cuenta las necesidades y circunstancias de éstos.

Los abogados deben tratar de obtener de sus clientes a su debido tiempo todas las instrucciones necesarias para poder actuar en su mejor interés, incluidas las necesarias para poder gestionar diligentemente los procedimientos y controlar los plazos.

4) Requisito de acatar las decisiones de un cliente en relación con los objetivos de la representación legal y el manejo del asunto

El abogado tendrá debidamente en cuenta las decisiones de su cliente en relación con los objetivos de la representación jurídica y consultará con el cliente los medios que se utilicen para alcanzar esos objetivos, según proceda. Por esta razón, el abogado deberá proporcionar al cliente toda la información pertinente y apropiada para que éste pueda tomar decisiones informadas sobre las opciones disponibles y sobre la forma en que se ha de tramitar el asunto.

Este párrafo amplía y se basa en el deber del párrafo 1 de actuar en el mejor interés de los clientes. Si bien los abogados deben tratar de lograr el mejor resultado legal para sus clientes, la decisión de cuál debe ser ese mejor resultado y las estrategias y argumentos para lograrlo, es una en la que el cliente debe estar involucrado.

Sin embargo, es el abogado quien decide cuándo es necesaria la consulta con el cliente. Si dicha consulta no es posible (por ejemplo, cuando un cliente no tiene capacidad, no puede ser contactado o se perdería un plazo importante), los abogados actuarán de acuerdo con su mejor juicio de lo que es más conveniente para sus clientes, de acuerdo con su mandato.

5) Prohibición de asesorar actos ilegales del cliente

Los abogados no apoyarán ni ayudarán a los clientes a cometer o intentar cometer conductas ilegales, delictivas o fraudulentas. El deber de los abogados es asesorar a los clientes sobre el alcance y la aplicabilidad de la ley.

Los abogados no ayudarán a sus clientes a cometer acciones ilegales, criminales o fraudulentas. Si, durante el desempeño de su mandato, los abogados descubren que la operación para la que se solicita su asesoramiento es probable que sea de esa naturaleza, deberán informar a su cliente de las consecuencias que de ello se deriven. Si el cliente persiste, los abogados deben retirarse del asunto.

6) Libertad de aceptar instrucciones

Con sujeción a las limitaciones de la ley o a las normas de conducta profesional, el abogado tendrá libertad para aceptar o declinar cualquier asignación. Al declinar una asignación, los abogados no necesitan justificar su decisión, pero debe informar rápidamente al posible cliente de ello.

Para preservar la independencia de los abogados y la relación de confianza que debe existir entre los abogados y sus clientes, los abogados deben tener la libertad de rechazar las instrucciones.

Dado que las razones por las que los abogados deciden declinar un mandato pueden estar cubiertas por el secreto profesional, en particular en caso de conflicto de intereses, los abogados no deben verse obligados a justificar su decisión de declinar un mandato.

No obstante, puede haber justificaciones jurídicas o reglamentarias para limitar esa libertad. Por ejemplo, las normas sobre asistencia letrada podrían restringir el derecho de un abogado a rechazar un asunto recibido en el marco de un programa de asistencia letrada.

7) Comunicación con los clientes

Los abogados deben comunicarse con sus clientes de forma regular y de manera clara, comprensible y apropiada a las necesidades de sus clientes.

Dicha comunicación incluirá toda la información razonablemente necesaria para que el cliente apreciar la naturaleza y el alcance de los servicios que el abogado presta o pretende prestar, como así como prever la presentación de informes periódicos sobre los progresos realizados en la prestación de esos servicios.

La comunicación clara y directa entre un abogado y un cliente, dada con la misma regularidad que la que las circunstancias puedan requerir, es importante para fomentar su relación y confianza mutua.

8) Custodia de cantidades dinerarias y bienes del cliente

El abogado deberá mantener los fondos y otros bienes de sus clientes o de terceros que estén en su poder en relación con una representación, separados de los fondos y bienes propios del abogado. Los fondos se mantendrán en una o más cuentas separadas claramente separadas de todas las demás cuentas del abogado y, en la medida máxima permitida por la ley, dedicadas exclusivamente a la salvaguardia de los fondos de terceros. Los demás bienes se identificarán como tales y se salvaguardarán debidamente. El abogado conservará registros completos de esos fondos y otros bienes por lo menos durante el tiempo que lo exijan los plazos de prescripción aplicables.

Al recibir fondos u otros bienes en los que un cliente o un tercero tenga un interés, un abogado informará de inmediato a dicho cliente o a un tercero. El abogado deberá entregar

rápidamente a dicho cliente o un tercero cualquier fondo u otra propiedad que dicha persona tenga derecho a recibir, al en la medida en que lo permita la ley, de conformidad con el acuerdo con dicho cliente o tercero y, deberá rendir rápidamente a esa persona una contabilidad completa de esos fondos o bienes, así como de cualquier los beneficios financieros que se ganan con ello.

El deber de lealtad y el deber de actuar en el mejor interés del cliente implican la obligación de mantener cuidadosamente los bienes de los clientes o de terceros que recibe un abogado en el curso de la ejecución de un mandato, separados de los bienes propios del abogado. Esta obligación no sólo debe garantizar la correcta liquidación de los gastos y el producto de la custodia, en particular de los intereses devengados, sino también que los bienes estén en la medida de lo posible protegidos contra las reclamaciones de los acreedores del abogado. A este respecto, el abogado está obligado a custodiar los bienes de la manera que, con arreglo a la legislación aplicable, ofrezca la mayor protección contra las reclamaciones de los propios acreedores del abogado. En consecuencia, se prohíbe al abogado mezclar los bienes custodiados con los suyos propios o utilizarlos -incluso temporalmente- para los intereses del abogado o de otras personas que no tengan interés en los bienes custodiados por el abogado.

Esta disposición no sólo se aplica a los fondos, sino también a todos los demás bienes que el abogado mantenga en custodia en nombre de clientes o terceros: dichos bienes deberán estar debidamente salvaguardados e identificados claramente como bienes de clientes o terceros. Corresponde al abogado, con sujeción al cumplimiento de cualquier requisito legal o reglamentario aplicable, decidir si los fondos que se mantienen en nombre de diferentes clientes se depositan en cuentas separadas o en una cuenta colectiva.

El último párrafo de la norma impone obligaciones a un abogado que recibe fondos (u otros bienes), a aquellos, clientes o terceros, que tienen un interés en ellos pero que no proporcionaron dichos fondos (u otros bienes) por sí mismos.

Ese será el caso, por ejemplo, cuando el abogado reciba fondos de otro abogado o de un tercero por cuenta del cliente del abogado, en satisfacción de una sentencia a favor de dicho cliente. Otro ejemplo es cuando un abogado ha acordado con un cliente y un tercero que el cliente remitir al abogado las cantidades reclamadas por el tercero a dicho cliente, que se mantendrán en depósito por el abogado hasta que se haya dictado una decisión definitiva sobre el fondo de la reclamación del tercero, sobre la cual el abogado debe liberar los fondos en custodia de acuerdo con los términos de la decisión. En ese caso, en efecto, el tercero tiene interés en saber que el cliente ha hecho lo requerido el pago bajo el acuerdo de custodia.

En tal caso, el abogado debe informar al cliente (como en el primer ejemplo) o al tercero (como en el segundo ejemplo) de la recepción de los fondos (u otros bienes), ya que tienen un interés en ellos y no necesariamente están al tanto de que se ha efectuado dicho pago. La información debe darse tan pronto como sea posible después de la recepción de los fondos (u otros bienes).

Además, el abogado está obligado a entregarlas a dicho cliente o tercero con prontitud cuando tengan derecho a ellas. Sin embargo, el abogado no está obligado a hacerlo cuando la ley lo prohíba (por ejemplo, porque los fondos hayan sido embargados), o cuando la persona con derecho a ellos haya acordado explícitamente lo contrario (por ejemplo, que los fondos permanezcan en depósito hasta que se hayan producido determinados acontecimientos). En ese caso, el abogado deberá obtener y conservar pruebas satisfactorias de dicho acuerdo.

Por último, el abogado tiene el deber de rendir cuentas sin demora de esos fondos (u otros bienes) a la parte que tiene un interés en ellos, incluidos los beneficios financieros relacionados con ellos, como los ingresos por inversiones obtenidos de esos fondos (u otros bienes).

9) Comunicaciones con la parte contraria

El abogado se abstendrá de comunicarse acerca de un caso o asunto determinado con cualquier persona que el abogado sepa que está representada o asesorada en el caso o asunto por otro abogado, sin el consentimiento previo de ese otro abogado, y mantendrá al otro abogado informado de tales comunicaciones.

Esta disposición refleja un principio aceptado en muchas jurisdicciones que tiene por objeto evitar que un abogado se aproveche indebidamente del cliente de otro abogado.

10) Fin de la representación

Por regla general, el abogado y su cliente pueden terminar su relación en cualquier momento.

No obstante, si el abogado pone fin a la relación, deberá notificarlo al cliente en la medida en que sea necesario para salvaguardar sus intereses.

Cuando se rompa la relación de confianza inherente a la relación cliente-abogado, cada una de las partes debe tener el derecho de ponerle fin, sin tener que justificar las razones de ello.

Este principio, sin embargo, está sujeto a las siguientes observaciones y calificaciones:

En primer lugar, las normas y reglamentos pueden prever ciertas excepciones, por ejemplo, cuando se ha designado un abogado de conformidad con las normas y reglamentos que organizan la asistencia jurídica.

En segundo lugar, la norma se entiende sin perjuicio del derecho del abogado a ser remunerado por los servicios ya prestados y los gastos incurridos (excluyendo, sin embargo, cualquier compensación por la pérdida de beneficios futuros).

En tercer lugar, si el abogado pone fin a la relación, debe notificarlo al cliente con suficiente antelación para salvaguardar sus intereses. Entre los factores que deben tenerse en cuenta para determinar la duración apropiada de esa notificación figuran el tiempo necesario para que el cliente encuentre un abogado alternativo y para que éste esté preparado para hacerse cargo del asunto, y el tiempo necesario para que el abogado complete las tareas que no pueden interrumpirse sin perjudicar los intereses del cliente, como los procedimientos judiciales urgentes o inminentes.

No es necesario un requisito de notificación similar para salvaguardar los intereses del abogado en caso de rescisión por parte del cliente, ya que esos intereses pueden satisfacerse mediante una compensación monetaria, como se ha descrito anteriormente. De conformidad con el deber primordial del abogado de actuar siempre en el mejor interés del cliente, el abogado debe, sin embargo, informar al cliente de los riesgos que correría al no permitirle completar los encargos que no pueden interrumpirse sin perjudicar los intereses del cliente.

11) Devolución de documentos al finalizar el encargo

Al término de la representación, el abogado entregará, a petición del cliente, el expediente completo, en original cuando esté disponible y sea admisible, salvo los documentos internos del abogado que no hayan sido comunicados al cliente o a terceros y los documentos que se consideren confidenciales o privilegiados en virtud de las normas aplicables.

Si el cliente solicita al abogado que transmita el expediente a otro abogado, dicho expediente incluirá los documentos que se consideren confidenciales o privilegiados según las normas aplicables.

El abogado tendrá siempre derecho a conservar una copia de esos documentos para su propio expediente.

Esta norma no aborda y se entiende sin perjuicio de las normas aplicables en materia de gravámenes o derechos de retención que el abogado pueda invocar respecto de los documentos del cliente.

12) Deber de informar sobre la disponibilidad de asistencia letrada

Los abogados tienen el deber de informar a sus clientes sobre la disponibilidad de asistencia jurídica y las condiciones de la misma.

Antes de aceptar la representación, los abogados tienen el deber de informar a sus clientes de la disponibilidad de asistencia letrada y las condiciones para obtenerla. Sin embargo, los abogados no tienen el deber afirmativo de determinar si su cliente tiene derecho a asistencia letrada en las circunstancias específicas del cliente.

Además, los abogados no tienen ese deber si está claro que su cliente no tiene derecho a asistencia letrada.

Si en el transcurso de su asesoramiento el abogado descubre que su cliente puede tener derecho a la asistencia jurídica, informará al cliente en consecuencia: esto se desprende del deber del abogado de actuar en el mejor interés del cliente.