

Garantizar la calidad de la Abogacía

25/06/2021

Síntesis

Este documento pretende mostrar la experiencia y los conocimientos de la Abogacía en lo que respecta a las medidas que garantizan la calidad y debe servir de inspiración. En este sentido, el documento presenta algunos ejemplos y subraya, al mismo tiempo, el amplio abanico de medidas que pueden adoptarse.

En primer lugar, se presentan de manera no pormenorizada varias dimensiones de la calidad de los servicios jurídicos. El valor jurídico del servicio ofrecido a los clientes, la gestión de los procesos, la satisfacción de los clientes y los valores fundamentales al servicio del cliente y al cumplimiento de la ley son, todos ellos, parte de un mosaico de diferentes componentes de la calidad. En segundo lugar, el documento expone ejemplos de sistemas ya implementados que garantizan la calidad por diferentes medios. Entre ellos, la perspectiva del cliente, la medición de la calidad por parte de abogados y bufetes, y la medición de la calidad externa, por ejemplo, a través de los colegios de abogados.

El documento pretende señalar que no existe solo una única forma de garantizar la calidad de los servicios jurídicos. Un alto nivel de formación inicial, la formación continua y unas normas deontológicas sólidas constituyen la base para garantizar la calidad de los servicios jurídicos. En todos los Estados miembros se imponen medidas adicionales para respaldar estos esfuerzos, como certificados específicos para especialistas o regímenes de responsabilidad estricta con efectos preventivos. La competencia de los abogados está garantizada por una serie de medidas y es importante una combinación individual de medidas para garantizar que los medios elegidos se refuercen mutuamente. Los consejos y colegios de la Abogacía desempeñan un papel crucial en este proceso, por ejemplo, garantizando la ética de la profesión y sirviendo a los intereses de los clientes mediante la supervisión de la independencia de los abogados.

Este documento también pretende poner de manifiesto el desconocimiento de las principales características de la abogacía y de los mecanismos de protección de los clientes por parte de la Comisión Europea, como ha quedado patente, por ejemplo, en un reciente estudio encargado por la Comisión Europea. Las continuas presiones de la Comisión Europea poniendo en cuestión las normas deontológicas y el papel de los Consejos y Colegios de la Abogacía pueden resultar peligrosas para los intereses de los clientes y del Estado de Derecho. Por ello, CCBE insta a la Comisión a reconsiderar su enfoque.

1. Introducción

Este documento pretende mostrar la experiencia y los conocimientos de la Abogacía en lo que respecta a las medidas que garantizan la calidad y debe servir de inspiración. En este sentido, el documento presenta algunos ejemplos y subraya, al mismo tiempo, la amplia gama de medidas que pueden adoptarse.

El informe de evaluación del CEPEJ de 2020 sobre los sistemas judiciales europeos subraya tanto la necesidad de que los litigantes y los demandados estén representados por un abogado como los excelentes niveles de calidad de la profesión: "La calidad de la justicia depende de la posibilidad de que un litigante esté representado y de que un demandado pueda organizar su defensa, funciones ambas que debe realizar un profesional formado, competente, disponible, que ofrezca garantías éticas y que trabaje a un coste razonable."¹

Los servicios jurídicos suelen requerir tanto la aportación de conocimientos especializados como la habilidad de un especialista en la aplicación de esos conocimientos. Por ello, los abogados y (la mayoría) de clientes se encuentran en una relación caracterizada, entre otras cosas, por la llamada "asimetría de información". Esto describe una situación en la que es difícil, si no imposible, que los clientes evalúen la calidad de los servicios.

Algunos también se refieren a los servicios jurídicos como "bienes de confianza". La particularidad de estos bienes es que su calidad no se revela al consumidor común, ni antes ni después del consumo del bien o servicio.²

Ambos conceptos ilustran la importancia de las medidas descritas en este documento. El acceso a las profesiones jurídicas de la Unión Europea (UE) va precedido de una evaluación de la idoneidad, los conocimientos y la competencia de quienes pretenden ingresar. Existen muchas variaciones nacionales y regionales en los regímenes de formación jurídica, pero todos buscan alcanzar un alto nivel de capacidades y los resultados de formación establecidos en la [Recomendación de CCBE sobre los resultados de la formación de los abogados europeos](#). La formación inicial cuenta con un considerable bagaje de confianza mutua, tal y como se refleja en las Directivas de la UE sobre la abogacía, que permiten el ejercicio transfronterizo de los abogados.

La calidad de los servicios jurídicos tiene muchas dimensiones que se presentarán a grandes rasgos a continuación (véase el punto 2 abajo). Asimismo, se dan ejemplos de los sistemas existentes en la actualidad que garantizan la calidad por muchos medios diferentes (véase el punto 3 más adelante).

2. Calidad: un mosaico de diferentes componentes

2.1. Valor jurídico del servicio jurídico prestado al cliente

En primer lugar, todo el mundo está de acuerdo en que un servicio jurídico prestado por un abogado debe ser preciso y reflejar la legislación aplicable, incluida la jurisprudencia. Los abogados deben tener en cuenta tanto los cambios legislativos actuales como los previstos, así como la probable evolución de la jurisprudencia. Cada servicio jurídico debe prestarse con diligencia y dentro de los plazos correspondientes. Los abogados deben ser capaces de tener un profundo conocimiento de la situación y las necesidades individuales del cliente para poder dar un asesoramiento sólido y representar los

¹ Consejo de Europa, Sistemas judiciales europeos, Informe de Evaluación, septiembre de 2020 (EN), disponible [aquí](#).

² Darby, Michael R. y Edi Karni, "Free Competition and the Optimal Amount of Fraud", The Journal of Law & Economics, vol. 16, nº 1, 1973, pp. 67-88, JSTOR, disponible [aquí](#).

mejores intereses del cliente.

2.2. Gestión de procesos

La prestación de servicios jurídicos a los clientes también requiere el establecimiento de determinados procesos. Estos procesos difieren en su objetivo y complejidad. Algunos procesos están relacionados con las obligaciones y responsabilidades legales de un abogado, como la gestión de los plazos procesales y de otro tipo, la diligencia debida para "conocer a su cliente" o la evitación de conflictos de intereses. En estos ámbitos, los abogados suelen tener que formar también a su personal, pero siguen siendo personalmente responsables de controlar y aplicar sus sistemas de garantía de calidad.

Otros procesos pueden abarcar desde el trabajo de secretaría, por ejemplo, la programación de citas, hasta tareas más complejas, como la gestión de documentos, el mantenimiento de una infraestructura informática segura y la comprobación de los conocimientos jurídicos actualizados. Cuando estos procesos afectan a valores fundamentales³, como el deber de garantizar el secreto profesional, los abogados son, por lo general, responsables personalmente de su aplicación y supervisión.

Existen sistemas de certificación de procesos en la industria, como la certificación ISO. Sin embargo, estos sistemas no pueden aplicarse a la abogacía sin una adaptación específica, especialmente en lo que respecta a las obligaciones de secreto profesional. El Consejo Nacional de Colegios de Abogados de Francia (en adelante, CNB), por ejemplo, ha llevado a cabo un trabajo de este tipo para crear una certificación ISO de los despachos de abogados que respetan la ética profesional del abogado.

La Asociación de Abogados de Estonia emite un certificado propio y voluntario de gestión de la calidad que certifica determinados procesos importantes en un bufete de abogados sobre la base de directrices específicas.⁴

Muchos despachos de abogados individuales implementan sistemas propios de gestión del conocimiento que utilizan estratégicamente para mejorar su trabajo, incluyendo la creación de sistemas de plantillas.

2.3. La satisfacción de los clientes

La perspectiva del cliente sobre la calidad de un servicio jurídico suele incluir características adicionales a las mencionadas anteriormente. Por supuesto, el cliente espera competencia profesional y procesos fluidos. Además, otros aspectos pueden ser importantes en mayor o menor medida. Por ejemplo, la competencia emocional, que incluye la empatía, la orientación y el apoyo adecuado en momentos de decisiones difíciles, pero también una comunicación clara y exhaustiva sobre su situación jurídica.

El cliente espera normalmente un resultado concreto y, sin embargo, esto puede resultar difícil. Por ejemplo, un divorcio o un procedimiento penal puede no producir un resultado feliz, ya que podría basarse en leyes con las que el cliente podría no estar de acuerdo. En este sentido, los abogados se limitan a ayudar a los clientes a conseguir el mejor resultado posible según las circunstancias, pero no

³ Véase la Carta de Principios Esenciales de la Abogacía Europea de CCBE, disponible [aquí](#).

⁴ Las directrices incluyen, entre otras, las siguientes cuestiones: aceptación de un encargo del cliente y celebración de un contrato con el cliente, conflicto de intereses, comunicación con el cliente cuando se prestan servicios jurídicos, material de los casos del cliente, patrimonio del cliente, honorarios por la prestación de servicios jurídicos, secreto profesional, administración de un despacho de abogados.

La abogacía de Inglaterra y Gales ofrecen un certificado comparable, que se llama Lexcel. Lexcel es una marca de calidad para la atención al cliente, el cumplimiento de las normas y la gestión del bufete, y constituye una de las dos vías para optar a contratos con la Agencia de Asistencia Jurídica.

Ambos sistemas se apoyan en controles in situ.

siempre cualquier resultado deseado.⁵

Por lo general, muchas características de calidad relacionadas con la satisfacción del cliente se basan en la percepción subjetiva del propio cliente. Por ejemplo, es imposible que un cliente sepa si un abogado siente empatía por él. El cliente sólo puede juzgarlo en función de las emociones que el abogado muestra, o más bien de las que el cliente percibe. Además, el cliente puede no mostrarse imparcial si no se cumplen sus expectativas respecto al resultado de un procedimiento judicial, aunque éste sea jurídicamente correcto.

Algunos de los elementos objetivos de la satisfacción del cliente suelen estar relacionados con elementos de la gestión del proceso, como los tiempos de respuesta rápidos, la gestión eficaz de un caso, pero también la información transparente sobre el precio de los servicios del abogado y las tasas judiciales.

El certificado de gestión de calidad de la Asociación de Abogados de Estonia da un reconocimiento a los bufetes de abogados por la aplicación de estándares más altos en sus servicios jurídicos.

2.4. Valores fundamentales al servicio del cliente y del Estado de Derecho

Los abogados son el núcleo del Estado de Derecho. Sólo una profesión independiente puede defender eficazmente a los ciudadanos de la injusticia y la arbitrariedad de los Estados. En este sentido, el artículo 47 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea estipula: "Toda persona tendrá la posibilidad de ser asesorada, defendida y representada".

Unas normas profesionales estrictas respaldan esta especial responsabilidad de los abogados para con el Estado de Derecho y garantizan la protección del cliente. Garantizan el acceso a un profesional competente, sujeto a estrictas normas deontológicas y susceptible de ser sancionado en caso de mala praxis profesional.

El cliente tiene ciertas expectativas en cuanto al comportamiento de su abogado, como que "el abogado tiene que estar de su lado". Sin embargo, a menudo no son conscientes de que esto se cumple mediante normas deontológicas, ni de que en caso de mala praxis los abogados se enfrentan a sanciones disciplinarias adicionales a la responsabilidad civil y/o a las sanciones penales.

Por ejemplo, el deber de evitar los conflictos de intereses, protegiendo al cliente de influencias externas indeseables en el trabajo de sus abogados, sirve de ejemplo para este punto. Este deber significa que un abogado no puede representar a partes contrarias en un procedimiento, pero también puede ir mucho más allá. En particular, algunos abogados no pueden aceptar ciertos mandatos, ya que implicarían a un competidor de algún cliente (actual o incluso antiguo) y, por tanto, podrían dar lugar a un conflicto de intereses. En estos casos, el abogado está obligado a anteponer los intereses del cliente, aunque esto pueda suponer pérdidas en sus posibles ingresos. Para el cliente, a su vez, esto es una garantía de que no habrá conflictos de intereses que puedan perjudicar la calidad del asesoramiento o su representación. Los abogados también deben actuar con absoluta independencia, libres de cualquier otra influencia, especialmente la que pueda surgir de intereses personales o presiones externas. Por lo tanto, el abogado está obligado a evitar cualquier menoscabo de su propia independencia y a tener cuidado de no comprometer sus normas profesionales para complacer al cliente, al tribunal o a terceros. El asesoramiento del abogado al cliente carece de valor si el abogado lo da sólo para congraciarse, para servir a sus intereses personales, incluidos los financieros, o en respuesta a presiones externas.

⁵ Además, el cliente puede ser especialmente vulnerable ante el llamado sesgo de optimismo, ya que no tiene los conocimientos ni las capacidades para evaluar correctamente su situación jurídica.

El abogado debe respetar el secreto profesional sobre toda la información que conozca en el ejercicio de su actividad profesional. Es esencial para la eficacia del asesoramiento, la representación y la defensa jurídica que el cliente pueda comunicar a su abogado información que no diría a otros. La obligación de secreto profesional del abogado está al servicio del interés del cliente, pero también de la administración de justicia.

Los abogados están inscritos en su Colegio de la Abogacía, que supervisa su independencia frente a cualquier presión externa. Los Colegios de la Abogacía no sólo supervisan la conducta de los abogados, sino que también protegen al público con otras medidas, entre las que se incluyen las sanciones impuestas a los abogados, por ejemplo, la suspensión o incluso la privación del derecho a ejercer como abogado.

En caso de que se cometan infracciones, los abogados se enfrentan a estas sanciones, además de la posible responsabilidad civil o las sanciones penales. Esta combinación garantiza la calidad, ya que los abogados son conscientes de que se les mide con normas más estrictas.

Los abogados tienen que cumplir todas las peticiones de su Colegio supervisor, incluida la de proporcionarle cualquier información solicitada y permitir la visión, por ejemplo, de las cuentas de depósito/seguro, la gestión de la inscripción de documentos en los registros oficiales, como los testamentos, etc. Los Colegios de Abogados también realizan inspecciones in situ.

Como se desprende de lo anterior, las estrictas normas deontológicas y la supervisión independiente de los abogados contribuyen en gran medida a garantizar especialmente unos altos niveles de calidad en la profesión. Estas normas estrictas no sólo benefician al cliente, sino también a la administración de justicia y al mantenimiento del Estado de Derecho.

Los Colegios de Abogados ofrecen a los abogados información y asistencia en relación con cuestiones deontológicas, tanto de carácter general como relativas a normas específicas. Basta una llamada o un correo electrónico de distancia para una consulta ad hoc cuando los abogados se encuentran con un problema en su ejercicio diario de la profesión.

Los Colegios de la Abogacía también utilizan varios medios para concienciar sobre los valores fundamentales de la profesión, ya sea a través de seminarios y publicaciones o proporcionando un foro de debate con sus colegas. En Lituania, por ejemplo, los abogados reciben cada mes un resumen de los casos disciplinarios resueltos por el Colegio. El objetivo de esta medida es explicar y ayudar a los abogados a cumplir el Código de Conducta.

3. Métodos para medir la calidad y apoyar la gestión de la calidad

3.1. La perspectiva del cliente

Para el cliente, la calidad es una característica prioritaria de los servicios solicitados. Sin embargo, debido a la asimetría de la información, incluso los clientes con conocimientos jurídicos previos pueden encontrar muy difícil evaluar los servicios jurídicos de forma objetiva.

Además, la calidad jurídica de un acuerdo o de las disposiciones contractuales a veces sólo puede evaluarse eficazmente después de un retraso considerable.

Pedir al cliente que mida la calidad de los servicios jurídicos es complejo y puede inducir a error. No obstante, es posible centrarse en la satisfacción del cliente con el abogado, teniendo en cuenta que éste es sólo un elemento de la calidad que debe ponerse en perspectiva (véase más arriba). Las herramientas que pueden utilizarse son, por ejemplo, encuestas/cuestionarios bien pensados.

3.2. Los abogados y los bufetes de abogados medidores de la calidad

Los abogados y los bufetes de abogados pueden establecer sistemas de medición de la calidad a nivel interno. Por ejemplo, la autoevaluación y auditoría interna pueden ser herramientas que utilicen, pero también un mecanismo de control a posteriori mediante el trabajo con otros compañeros de un bufete, por ejemplo, en forma de grupos de práctica.

3.3. Medición de la calidad desde el exterior

Hay varias categorías de terceros intervinientes que podrían participar en la medición de la calidad.

Los jueces suelen considerarse personas adecuadas para evaluar la calidad de los servicios de los abogados que comparecen ante ellos. Sin embargo, los miembros de la judicatura pueden considerar que su tiempo está mejor empleado cuando se dedican a su tarea principal, que es impartir justicia al servicio del público. Más importante aún, para los jueces, la "calidad" se define esencialmente como el comportamiento de los abogados en sus relaciones con el tribunal. Además, los jueces no saben qué información proporcionan los clientes a sus abogados. Por último, en interés del Estado de Derecho, debe mantenerse una cierta distancia entre los jueces y los abogados individuales. Vistas estas consideraciones, cualquier medición de la calidad por parte de los jueces se vería pronto limitada.

Los organismos de certificación ajenos a la profesión pueden ser competentes para juzgar los procesos organizativos. Sin embargo, sus certificaciones sólo tienen en cuenta las evaluaciones abstractas del flujo de trabajo. En cualquier caso, los organismos de certificación deben respetar el derecho de los clientes al secreto profesional. Por tanto, no pueden tener acceso a los expedientes. El uso de este tipo de evaluación depende en gran medida del bufete de abogados. Hay que tener en cuenta que la adhesión a los flujos de trabajo certificados no equivale necesariamente a una mayor calidad. Algunos despachos pueden beneficiarse de este tipo de comprobación, mientras que para otros no supone ningún valor adicional.

La calidad de los servicios también puede ser medida por otros abogados. En algunos Estados Miembros, la medición de la calidad implica las revisiones entre homólogos. Esto incluye tanto las obligatorias, como las comprobaciones realizadas por el Colegio de Abogados como autoridad de supervisión, como los mecanismos voluntarios entre homólogos, por ejemplo, en relación con una especialización u otro tipo de certificado.

Los Colegios de la Abogacía desempeñan un papel importante en la supervisión de los abogados. Debido a su posición única, pueden garantizar la independencia de la profesión a través de todas sus medidas y la adhesión a los valores fundamentales, como el secreto profesional. Ambos elementos garantizan la protección de los derechos fundamentales de los clientes.

Varias prácticas nacionales ejemplifican este punto.

En Austria, los Colegios regionales de la Abogacía tienen autoridad para supervisar la conducta profesional de los abogados. En calidad de tales, pueden llevar a cabo controles y auditorías in situ en relación con las obligaciones deontológicas y de otro tipo. Los Colegios regionales de la Abogacía, al realizar visitas in situ en los bufetes, comprueban el cumplimiento de las normas deontológicas y de conducta profesional por parte de los abogados, los abogados en prácticas y los empleados del bufete. Además, se realiza una auditoría fiduciaria y de cuentas del cliente, que incluye las normas de propiedad efectiva o una revisión del registro de las últimas voluntades. Los abogados tienen que facilitar a los Colegios regionales de la Abogacía cualquier información que se les solicite y permitir que se conozcan, por ejemplo, las cuentas de depósito/seguro y cualquier documento relacionado con

ellas. En cuanto a los procedimientos disciplinarios, cualquier persona puede presentar una queja al Colegio de la Abogacía -incluso de forma anónima- sobre un abogado. Además de los procedimientos disciplinarios (y las sanciones), los abogados pueden ser demandados por mala praxis, incluyendo daños y perjuicios, en procedimientos civiles. La responsabilidad civil por mala praxis es un mecanismo que existe y puede ser activado por los clientes, en paralelo (y de forma acumulativa) a las sanciones disciplinarias, en la mayoría de los Estados miembros de la UE, si no en todos, y constituye un factor importante para garantizar la calidad.

En Bélgica, los abogados que prestan asistencia jurídica están sujetos a una supervisión específica por parte del Colegio de la Abogacía. El Colegio de la Abogacía está expresamente facultado para comprobar diversos aspectos de la asistencia jurídica prestada a los clientes. Debido a esta implicación del Colegio de la Abogacía, se puede garantizar el secreto profesional incluso cuando se comprueban los expedientes individuales.

En marzo de 2020 se introdujo en los Países Bajos un nuevo sistema que obliga a los abogados a participar en un sistema de información estructurada. Este sistema promueve expresamente la calidad y los debates entre compañeros. Se puede elegir entre tres métodos de información estructurada: el llamado *intervisión*, la revisión entre homólogos y la consulta intercolegial estructurada.

Además de los regímenes de formación inicial, los Colegios de la Abogacía de toda la UE también exigen el desarrollo profesional continuo de los abogados de acuerdo con la [Recomendación de CCBE sobre la Formación Continua](#) (2003) y la [Resolución de CCBE sobre la Formación Jurídica](#) continua (2013).

Asimismo, en los Estados miembros existen diversos sistemas que documentan los conocimientos especializados de los abogados. Las jurisdicciones con un régimen de especialización suelen tener normas precisas que regulan la concesión y el uso del título de especialista, y suelen esperar que los especialistas tengan una amplia experiencia práctica y teórica en el campo en cuestión.⁶

Además, tanto los procedimientos disciplinarios como los relativos al uso del seguro de responsabilidad profesional pueden ser componentes de la medición externa de la calidad.⁷

4. Conclusión

El análisis realizado en este documento muestra que no existe una única forma de garantizar la calidad de los servicios jurídicos.

La competencia de los abogados está garantizada por una serie de medidas. Un alto nivel de formación inicial, la formación continua y unas normas deontológicas sólidas constituyen la base para garantizar unos servicios jurídicos de alta calidad. En todos los Estados miembros se imponen medidas adicionales para apuntalar estos esfuerzos, como certificados específicos para especialistas o regímenes de responsabilidad estricta con efectos preventivos.

⁶ Por ejemplo, en Alemania el título de Fachanwalt (abogado especialista) lo conceden los Colegios regionales de la Abogacía a los abogados que demuestran conocimientos teóricos especiales y experiencia práctica en un campo específico. Para obtener este título, por lo general, es necesario completar con éxito un curso de abogado especialista, que sigue unos requisitos específicos, como la realización de un mínimo de 120 horas y la redacción de al menos tres trabajos de supervisión. Además, es obligatoria la experiencia práctica específica con casos en el área de especialización. Posteriormente, quien utilice el título de abogado especialista debe acreditar anualmente la formación profesional en la medida prescrita.

Véase también la nota comparativa de CCBE sobre los regímenes nacionales de especialización, disponible [aquí](#).

⁷ Sin embargo, ambos deben ponerse siempre en contexto, como en el caso de las razones de los procedimientos disciplinarios individuales o del uso del seguro de indemnización profesional, por ejemplo, si hubo factores externos como un número inusualmente alto de jóvenes abogados que se incorporaron a la profesión. Además, las decisiones de las compañías de seguros se rigen por su interés económico.

En general, los Colegios de la Abogacía, así como los bufetes, pueden elegir entre una variedad de enfoques complementarios. Es importante una combinación individual de medidas para garantizar que los medios elegidos se refuercen mutuamente.

El control disciplinario de los Colegios de la Abogacía garantiza la ética de la profesión. Esto supone una capa adicional de protección para los clientes. Además, las normas deontológicas neutralizan los efectos de la asimetría de la información entre los abogados y sus clientes, lo que incluye la inhibición efectiva de los primeros para sacar cualquier ventaja de ello.

Tomando como base el hecho de que la independencia de los abogados es una piedra angular del Estado de Derecho, sólo los Colegios independientes pueden supervisar a los abogados. En este sentido, también el papel de los contratistas privados o incluso el Estado debe limitarse también en el ámbito del control de calidad. Esto es en interés del cliente, que puede estar seguro de que su abogado no está sujeto a ninguna presión externa indebida y, sobre todo, no depende de la buena voluntad del Estado. Sólo un abogado independiente puede defender y proteger eficazmente los derechos de su cliente.

El artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales establece claramente el derecho a la tutela judicial efectiva, a la defensa y a la representación en interés del cliente.

Sin embargo, la Comisión Europea cuestiona continuamente la eficacia de las normas profesionales y, con su actitud, parece favorecer algo que puede calificarse de "competencia libre y perfecta", incluyendo mecanismos y conceptos de sectores industriales que no tienen nada en común con servicios profesionales, y mucho menos con los servicios jurídicos.⁸

Un estudio reciente⁹ sobre esta cuestión mostraba un grave desconocimiento de las principales características de la profesión jurídica y de los mecanismos de protección del cliente. Se basaba en un concepto de calidad reducido en su mayor parte a la satisfacción del consumidor, lo que constituye un enfoque insuficiente a la luz de la innegable asimetría de la información, por no mencionar otras graves deficiencias metodológicas de este estudio.¹⁰

CCBE insta a la Comisión a reevaluar su enfoque y a no arriesgarse por un estímulo económico meramente teórico que, por su naturaleza, oscila entre lo inexistente y lo estrictamente mínimo. Las continuas presiones de la Comisión Europea que ponen en cuestión las normas deontológicas y el papel de los Colegios de la Abogacía pueden resultar peligrosas para los intereses del cliente y del Estado de Derecho.

⁸ Véase, por ejemplo, Comisión Europea, *Effects of regulation on service quality*, noviembre de 2018, disponible [aquí](#). Véase también Comisión Europea, *The impact of regulatory environment on digital automation in professional services*, marzo de 2021, disponible [aquí](#). Véase también Comisión Europea, Comunicación sobre el balance y la actualización de las recomendaciones de reforma de la regulación de los servicios profesionales de 2017, julio de 2021, disponible [aquí](#). Entre otras cosas, en ningún momento se plantea la conexión entre la regulación profesional de los abogados y el Estado de Derecho. Los colegios de la Abogacía independientes y autorregulados se utilizan incluso como factor negativo en la metodología del indicador de restricción.

⁹ Comisión Europea, *Effects of regulation on service quality*, noviembre de 2018, disponible [aquí](#).

¹⁰ CCBE dirigió una carta a la Comisión Europea el 25 de junio de 2019, en la que se destacaban numerosas deficiencias metodológicas y CCBE expresaba serias dudas sobre la solidez de las conclusiones publicadas. Lamentablemente, el estudio se siguió utilizando como referencia en el Informe sobre el rendimiento del mercado único de 2019 (SWD(2019) 444 final, nota a pie de página 34), disponible [aquí](#). A pesar de las críticas de CCBE, se volvió a hacer referencia a este estudio más recientemente en el documento de trabajo de los servicios de la Comisión que acompaña a la Comunicación sobre el balance y la actualización de las recomendaciones de reforma de la regulación de los servicios profesionales de 2017, julio de 2021, página 9, disponible [aquí](#).