

Septiembre no sólo es el mes de la vuelta al cole y las depresiones post-vacacionales: es el momento en el que muchos ciudadanos tramitan reclamaciones por las deficiencias o incumplimientos en los servicios que han contratado. La contestación que se recibe no siempre resuelve el problema o no siempre se logra la correspondiente indemnización por el daño causado. Es entonces cuando se opta por contratar los servicios de un abogado. Una alternativa de uso creciente es la de las compañías que ofrecen asistencia legal inmediata a cambio de una tarifa asequible, en principio más económica que la asesoría legal tradicional. Ahora bien, no siempre se puede confiar en que estas empresas resuelvan todo tipo de problemas. Un estudio elaborado por CONSUMER EROSKI y disponible en Internet (www.consumer.es) ha constatado, tras el análisis de 35 firmas -12 de asesoría jurídica general, 12 especializadas en divorcios exprés y 11 especializadas en multas y accidentes de tráfico- que su funcionamiento, tarifas y servicio son muy distintos entre unos y otros servicios. Entre los principales reparos destaca la publicidad no se corresponde con la realidad ya que su asistencia se reduce a cuestiones de poca importancia económica y que raramente acaban en pleito judicial, aunque abordan las distintas ramas del Derecho (laboral, fiscal, civil, mercantil o penal).

Una oferta variada

■ Si decide hacer uso de las asesorías jurídicas por Internet sepa que puede encontrarse con tres servicios distintos entre los que deberá elegir. Tres de cada cuatro



asesorías online generales y de multas analizadas dan servicio a cambio de una cuota anual. Sin embargo, esta cuota anual da opción a coberturas distintas que diferencian a las empresas entre las que promocionan una 'Tarifa Plana' y las que ofrecen un 'Bono por Consultas'.

- El de 'Tarifa Plana' es un contrato por el cual un cliente se beneficiaría durante un año del asesoramiento jurídico que necesita, sin límite de consultas. Este sistema funciona como una aseguradora tradicional, y su mayor inconveniente es que sólo cubre a la persona que ha firmado con la compañía y a sus familiares directos (cónyuge e hijos que vivan en el domicilio). Todas las empresas que recurren multas ofrecen sus servicios dentro de esta 'Tarifa Plana'.
- Los 'Bonos por Consultas' se basan en un determinado número de asesoramientos por un precio más reducido que si se contratara cada consulta de forma individual (puede salir, en función de las que se rea-

licen, hasta cinco veces más barata cada una). El número de consultas o servicios contratados puede caducar o seguir vigente hasta agotar las consultas. Su uso no se limita al titular del contrato: se ofrece un número de consultas con independencia de quién las realice.

- El abanico de posibilidades continúa con el 'Pago por Consulta', o la solicitud de asesoramiento jurídico para un determinado caso. Este es el sistema elegido por todas las asesorías del estudio especializadas en tramitar divorcios. Dentro de las empresas dedicadas a la asesoría en general y a las multas de tráfico, la mayoría ofrecen sus servicios a cambio de una cuota anual (con límite o sin límite de consultas), y la mitad ofrece la opción de pagar por una sola consulta. Este pago puede realizarse mediante la formulación de la duda legal en un servicio telefónico de tarificación especial 807 o a través del pago de un precio fijado mediante transferencia o domiciliación y articulando la consulta por correo electrónico o teléfono ordinario.
- Los despachos de abogados tradicionales en los que el cliente acude de manera presencial a la oficina presupuestan o minutan el trabajo del letrado según el caso concreto. Es lo que se conoce como 'Presupuesto Personalizado'. Entre las empresas de asesoría en general online analizadas, una de cada cuatro ofrece también la opción del 'Presupuesto Personalizado' según el caso concreto del cliente.
- En el supuesto particular de los divorcios,

la labor de estas empresas se centra en los que son de mutuo acuerdo, mientras que los divorcios por lo contencioso precisan más atención y para ellos fijan un presupuesto personalizado, equiparable al montante que exigiría un bufete tradicional.

- El asesoramiento virtual de un abogado por un asunto concreto tiene un precio medio de 40 euros, un bono por diez consultas cuesta 90 euros, cinco más que un servicio anual de recurso de multas, y las gestiones de un divorcio, alrededor de 500 euros.

Publicidad "dudosa"

- Desconfíe de la información que aparece en las páginas web de las asesorías online, ya que en general no están actualizadas o no ofrecen forma de comprobarlo. Conviene que compruebe la vigencia del servicio. Antes de suscribir ningún contrato, intente mantener algún tipo de contacto directo (teléfono, correo electrónico o visita personal), solicite información sobre las condiciones generales del contrato y compare su contenido con lo anunciado en Internet.
- Infórmese bien antes de contratar los servicios de estas empresas. En ocasiones, la publicidad del servicio anunciado da a entender que por el pago de una cuota asequible dispondrá de un abogado. Sin embargo, la mayoría de las empresas se limitan a asesorar al cliente y a redactar y tramitar documentos a su nombre.
- Aunque en ocasiones se publicita una atención online 24 horas, exija la confir-

mación de que esta oferta es real o de que se limita a los casos de urgencia.

Ante todo, bien informados

- Infórmese sobre la empresa que más le interesa para solicitar sus servicios. Son muchas las páginas web que tienen detrás una empresa cuyo nombre poco o nada tiene que ver con la actividad que desarrolla. La automatización de algunos procedimientos legales favorece que muchas organizaciones ofrezcan, a través de la Red, programas y herramientas para que el consumidor elabore sus reclamaciones, recursos y textos jurídicos mediante la inserción de una serie de datos sobre el procedimiento o sanción en curso. Esto puede abaratar costes para el cliente, pero abona el terreno para la creación de asesorías online poco fiables y con un limitado recorrido en la asesoría jurídica.
- Lea con detenimiento las condiciones generales del contrato con la empresa o la sección 'aviso legal' que, de manera habitual, aparecen en las páginas web de las asesorías legales online, ya que es ahí donde se ubica la 'letra pequeña'.
- Los datos referentes a la titularidad de la empresa, sede física, número CIF, etc. se encuentran normalmente en el 'aviso legal', mientras que las condiciones generales del contrato informan sobre cuestiones fundamentales para saber el tipo de servicio que se contrata. Entre esas condiciones es habitual encontrar una limitación en el número de consultas, la advertencia de la posibilidad de suspender temporalmente el servicio por Internet



o, incluso, el aviso de que la empresa no se responsabiliza del éxito o de la calidad de la respuesta ofrecida al consumidor.

- Otra de las informaciones relevantes que no se encuentran a simple vista en la página web o en las comunicaciones con la empresa es la renovación automática de los contratos temporales, práctica habitual de las asesorías legales online. No dude en insistir para que sea la empresa la que le facilite un número de cuenta donde ingresar el pago acordado. Esto impediría el cobro automático de la cuota al finalizar el año de contrato, si bien no anularía esa orden de renovación si no se les avisa de lo contrario.
- Revise con atención el contrato para comprobar si le han impuesto un límite en el número de consultas.
- Si solicita un presupuesto exija que le hagan un desglose detallado por conceptos para evitar sorpresas como pagar aparte la obtención del certificado de empadronamiento o del poder notarial de pleitos.
- Si ha decidido divorciarse a través de Internet, pregunte antes de contratar el servicio el coste de la redacción del convenio regulador para que no surjan sorpresas ante la decisión de detener todo el proceso. No todas las páginas web advierten de que cobran por dicho escrito, que puede suponer de media el pago de 105 euros. //