



Colección
DERECHO DEL CONSUMO

LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS JURÍDICOS

Loreto Carmen Mate Satué

*Doctora en Derecho
Universidad de Zaragoza*

Prólogo

María Teresa Alonso Pérez

*Catedrática de Derecho Civil
Universidad de Zaragoza*

REUS
EDITORIAL

COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

TÍTULOS PUBLICADOS

- La protección del consumidor frente a los daños. Responsabilidad civil del fabricante y del prestador de servicios**, *M^a Ángeles Parra Lucán* (2011).
- La protección frente a las cláusulas abusivas en préstamos y créditos**, *Virginia Múrtula Lafuente* (2012).
- La protección del consumidor en los créditos hipotecarios (Directiva 2014/17/UE)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y M^a Patricia Represa Polo (Coord.)* (2015).
- La protección jurídica del consumidor en la contratación en general (Normas imperativas y pactos al respecto)**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2015).
- Consumidor vulnerable**, *María Dolores Hernández Díaz-Ambrona* (2015).
- Las asociaciones de consumidores y usuarios**, *Teresa Carrancho Herrero* (2016).
- Manual de Derecho de Consumo**, *Silvia Díaz Alabart (Coord.)* (2016).
- Medicamentos, productos sanitarios y protección del consumidor**, *Antonio Juberías Sánchez (Coord.)* (2017).
- Resolución alternativa de litigios de consumo a través de ADR y ODR (Directiva 2013/11 y Reglamento (UE) n^o 524/2013)**, *Silvia Díaz Alabart (Dir.) y Cristina Fuenteseca Degeneffe (Coord.)* (2017).
- Anticipos del consumidor para adquirir una vivienda futura**, *José Luis Colino Mediavilla* (2017).
- La nulidad de la cláusula de gastos en los préstamos hipotecarios**, *Manuel Jesús Marín López* (2018).
- La nulidad de la cláusula suelo por falta de transparencia**, *Tania Vázquez Muiña* (2018).
- Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores**, *María Teresa Álvarez Moreno (Coord.)* (2018).
- El acuerdo novatorio sobre la cláusula suelo del préstamo hipotecario. Un análisis desde la Directiva 93/13/CE de cláusulas abusivas**, *Manuel Jesús Marín López* (2019).
- Innovación tecnológica, mercado y protección de los consumidores**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2020).
- La contratación electrónica mediante plataformas en línea: modelo negocial (B2C), régimen jurídico y protección de los contratantes (proveedores y consumidores)**, *María Teresa Álvarez Moreno* (2021).
- La protección de los consumidores en los contratos de servicios jurídicos**, *Loreto Carmen Mate Satué* (2021).

COLECCIÓN DE DERECHO DEL CONSUMO

Directoras:

SILVIA DÍAZ ALABART

Catedrática de Derecho de civil
Universidad Complutense de Madrid

MARÍA TERESA CARRANCHO HERRERO

Catedrática de Derecho civil
Universidad de Burgos

LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS JURÍDICOS

Loreto Carmen Mate Satué

*Doctora en Derecho
Universidad de Zaragoza*

Prólogo de María Teresa Alonso Pérez

*Catedrática de Derecho Civil
Universidad de Zaragoza*

REUS
EDITORIAL

Madrid, 2021

© Editorial Reus, S. A.
C/Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid
Teléfonos: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54
Fax: (34) 91 445 11 26
reus@editorialreus.es
www.editorialreus.es

1.ª edición REUS, S.A. (2021)
ISBN: 978-84-290-2489-0
Depósito Legal: M 10138-2021
Diseño de portada: María Lapor
Impreso en España
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

*A Ángel Satué,
por su papel en mi vida*

PRÓLOGO

En las líneas que siguen tengo el propósito de señalar cómo esta obra y la especialización que suponen para su autora, la Doctora Loreto Carmen MATE SATUÉ, en Derecho de Consumo son consecuencia natural o lógica de la larga trayectoria científica que en esta materia se ha desarrollado en el Área de Derecho civil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, marco institucional en el que se ha realizado la investigación que contiene este libro y al que la autora está adscrita.

Desde que se promulgara la primera Ley de consumo (Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios) se empieza a estudiar muy intensamente la normativa de protección de consumidores por parte de profesores de Derecho civil de la Universidad de Zaragoza. Quiero señalar el liderazgo

que en ese momento asume el prof. D. Gabriel GARCÍA CANTERO dirigiendo proyectos oficiales de investigación que permiten, entre otras cosas, la defensa de varias tesis doctorales sobre diferentes aspectos relacionados con el Derecho del Consumo; su reputación y contactos a nivel internacional favorecieron el alcance europeo del trabajo que en esta materia se estaba realizando en la Facultad en ese momento. Como muestra de la relevancia de la investigación desarrollada en aquellos años puede referirse la celebración de dos Congresos sobre Derecho del Consumo, uno en 1990 y otro en 1993, con intervenciones de los más reputados expertos nacionales e internacionales en la materia y que tuvieron una profunda repercusión en el panorama científico. La colaboración con otras Áreas de la Facultad determinó, además, que el interés por el estudio de este sector del Derecho fuera multidisciplinar en nuestra Universidad englobando particularmente al Derecho mercantil y al procesal, materias en las que también se defendieron en esos años tesis doctorales en Derecho del consumo.

Así las cosas, los que nos incorporamos al Área como profesores en aquellos años y sentíamos interés por el Derecho de Obligaciones y Contratos nos sumergimos con gusto en esa efervescencia científica que nos abocaba irremediabilmente a estudiar este sector del Derecho civil, el cual ha marcado parte de mi producción

científica y de la actividad de transferencia de conocimientos que he venido realizando hasta la fecha.

Sin duda alguna, la intensidad con que en la Facultad se trabajó en Derecho del consumo a finales de los años 80 y en los 90 del siglo pasado, determinó que el siglo XXI se inaugurará con la incorporación de la asignatura «Derecho del consumo» al Plan de Estudios de la Licenciatura en Derecho implantado el curso 2000-2001. Bastantes años más tarde, esta asignatura será el primer contacto que la autora de este libro tiene con este sector del Ordenamiento jurídico-civil y algo debimos hacer bien los profesores a cuyo cargo se puso la docencia de dicha asignatura porque, cuando acabada brillantemente su Licenciatura, la Dra. MATE SATUÉ decide iniciar su carrera académica bajo mi dirección, asume con naturalidad que una parte importante de su formación predoctoral debía guardar relación con el Derecho del consumo. En efecto, en su etapa de formación como investigadora ha publicado ya varios estudios sobre cláusulas abusivas que conforman lo que ya puede identificarse como una línea decididamente marcada en materia de Derecho del Consumo. A esa línea de trabajo se suma ahora esta obra que analiza una cuestión poco explorada; concretamente se estudian en esta monografía los problemas que suscita la proyección de las normas arbitradas con alcance

general para la protección de los consumidores sobre los contratos de servicios jurídicos.

Como las cosas bien hechas suelen tener un porqué, voy a explicar el origen de la monografía que ahora ve la luz gracias a la generosidad de la editorial REUS. La profesora MATE SATUÉ, mientras esperaba la obtención de una beca oficial que le permitiera desarrollar con paso firme y decidido su carrera académica, que es su verdadera vocación, ejerció la profesión de abogado como colegiada en el Real e Ilustre Colegio Oficial de Abogados de Zaragoza, institución con la que ha seguido manteniendo contacto; de manera que en 2017 y en colaboración con la Sección de Consumo de dicho Colegio Oficial, organizó, durante los meses de abril y mayo, unas Jornadas sobre «Las obligaciones del abogado desde la perspectiva del Derecho del Consumo» y ahí es donde toma conciencia de que, en efecto, el tema presenta múltiples aristas que requerían un análisis en profundidad, asumiendo el compromiso personal de su realización. Resultado de aquella decisión es esta monografía, algunos de cuyos contenidos se incluían ya en su tesis doctoral.

El momento en que se publica es muy oportuno porque parece estar avanzándose en algunos sectores de la abogacía hacia una estandarización de los servicios que hace necesario el análisis de las prestaciones de servicios jurídicos como relaciones de consumo. Esta evolución que se está

produciendo en el ejercicio de la profesión ha influido en el recién aprobado Estatuto General de la Abogacía —Real Decreto 135/2021, de 2 de marzo— ya que algunas cuestiones del ejercicio de la profesión se regulan desde la perspectiva de la protección de los consumidores. Lo que avala, aún más si cabe, la oportunidad de esta obra.

Habiéndose percatado de que la evolución del ejercicio de la profesión requería su análisis desde esta nueva perspectiva, la autora recorre, estudiándolos, los principales problemas que suscitan los contratos de servicios que los particulares, en su condición de consumidores, celebran con los abogados. La monografía es de fácil y cómoda lectura porque la autora tiene un estilo limpio y claro que permite seguir perfectamente los problemas planteados y la argumentación en que se apoyan las soluciones que propone para cada uno de ellos.

Comienza abordando la consideración de este tipo de contratos como «relaciones de consumo», para pasar a continuación a detenerse en el análisis del período de formación del contrato estudiando no sólo las obligaciones legales de información precontractual que impone al abogado el artículo 60 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante TRLGDCU),

sino también el papel que la publicidad tiene en la configuración del contenido del contrato en virtud del artículo 61 TRLGDCU. En cuanto a la fase de perfección del contrato, la autora se centra en las hojas de encargo que sirven para formalizar el contrato de prestación de servicios jurídicos y que se revelan como un medio de defensa no sólo para el consumidor, sino —como debidamente se argumenta en este estudio— también para el profesional en la medida en que acreditan la existencia y el objeto del encargo al mismo tiempo que permiten probar el cumplimiento de las obligaciones asumidas y servir de escudo frente a posibles reclamaciones de responsabilidad civil por incumplimiento contractual.

El siguiente punto estudiado es el relativo al precio que pocas veces se determina precisamente en el momento en que se conciertan este tipo de relaciones contractuales sin que ello deba suponer en materia de servicios la nulidad del contrato por aplicación del artículo 1271 del Código civil. No obstante, la exigencia del artículo 63 TRLGDCU en cuanto a la información relativa al precio quizás deba cambiar la forma en que viene siendo entendida esta cuestión en el ejercicio de la profesión de abogado. Comparto la opinión de la autora que viene a exigir una mayor concreción en este aspecto, siguiendo la línea marcada por la profesora CRESPO MORA en un libro recientemente publicado sobre *La prestación*

de servicios jurídicos (Aranzadi, 2020) que apunta a la necesidad de una mayor rigidez en la exigencia de concreción inicial de los honorarios. Probablemente sería beneficioso también para los profesionales de la Abogacía porque podría aumentar la competitividad y la demanda.

Posteriormente, se estudia el problema de las cláusulas abusivas que en este ámbito guardan relación principalmente con el ejercicio de la facultad de desistimiento, pero no hay que olvidar las que puedan incluirse en los contratos referidas a la limitación de la responsabilidad del abogado en relación a los riesgos del proceso; debe tenerse en cuenta que en este ámbito debe conjugarse, por un lado, la libertad técnica del profesional a la hora de decidir la estrategia más adecuada para resolver el problema que afecta al cliente y, por otro lado, las indicaciones recibidas por éste acerca de las actuaciones profesionales que deben desarrollarse. El equilibrio que debe establecerse entre esos dos aspectos resulta a veces muy complicado, cuestión que se analiza en este libro llegándose a conclusiones muy razonables y, por ello, atendibles.

Por otro lado, en relación a las cláusulas abusivas se examina su virtualidad en los expedientes de jura de cuentas a través de los cuales los profesionales pueden reclamar sus honorarios, haciéndose un análisis crítico de la renombrada STJUE de 16 de febrero de 2017. En relación a

esta cuestión, se formulan en este estudio algunas propuestas *de lege ferenda* que debieran ser atendidas para la adecuada efectividad en este ámbito de las normas de protección de consumidores, particularmente de las que tienden a garantizar un justo equilibrio de las prestaciones mediante el control del contenido de las cláusulas no negociadas individualmente.

Muy interesante es el último capítulo referido a la posible aplicación a los contratos de servicios jurídicos del artículo 147 del TRLGDCU que establece un régimen de responsabilidad subjetiva con presunción de culpa con alcance general para cualquier contrato de servicios que es analizado por la autora tras enmarcar este precepto en el conjunto de normas aplicables a la responsabilidad civil del abogado, materia bien conocida por la autora porque es el tema de su tesis doctoral, recientemente defendida.

No quiero finalizar sin compartir la satisfacción que me produce la publicación de esta monografía porque significa que he contribuido, de algún modo, a mantener las líneas de investigación que marcaron mi formación como civilista en lo que creo que es una de las responsabilidades más relevantes de nuestro trabajo académico y que no es otra que la formación de nuevos investigadores y su incorporación al panorama científico del Derecho civil. La profesora MATE SATUÉ con esta obra contribuye al desarrollo del

conocimiento del Derecho del Consumo en un área poco explorada hasta ahora y lo hace, además, en un momento muy oportuno; pasa así a engrosar la nómina de ese conjunto de profesores que seguimos la línea de trabajo en Derecho del Consumo marcada desde hace tiempo en el Área de Derecho civil de la Universidad de Zaragoza, la cual —a la vista está— se mantiene y sigue dando resultados tan reseñables como esta monografía.

María Teresa ALONSO PÉREZ
Catedrática de Derecho civil
Facultad de Derecho – Universidad de Zaragoza

ÍNDICE

PRÓLOGO	7
ABREVIATURAS	17
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO I. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS Y SU CONSIDERACIÓN COMO «RELACIÓN DE CONSUMO»	25
1.1. La relación jurídica entre Abogado y cliente: contrato de servicios, contrato de obra y contrato de gestión.....	25
1.2. La aplicación del TRLGDCU a la prestación de servicios jurídicos	30
1.2.1. El cliente de servicios jurídicos como «consumidor y usuario»: el consumidor vulnerable.....	40
1.2.2. El letrado como profesional <i>ex</i> artículo 4 del TRLGDCU	50
1.3. La relación del abogado y cliente como una relación de consumo	52

CAPÍTULO II. LA FORMACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS JURÍDICOS.....	55
2.1. El deber de información precontractual del Letrado: en especial, el artículo 60 del TRLGDCU	55
2.2. La integración de la publicidad en el contrato: el artículo 61 del TRLGDCU..	68
2.3. El reconocimiento normativo a las hojas de encargo profesional y su virtualidad como mecanismo de protección de los intereses de las partes del contrato	74
2.3.1. Las hojas de encargo profesional: del principio de libertad de forma a una exigencia normativa (el artículo 63 del TRLGDCU)....	74
2.3.2. La virtualidad de las hojas de encargo: un mecanismo de protección para las dos partes del contrato.....	81
A) Las hojas de encargo como medio para acreditar la existencia y el objeto del encargo	82
B) Las hojas de encargo como vía para la determinación del acuerdo económico.....	89
C) Las hojas de encargo como acreditación del cumplimiento de obligaciones del prestador del servicio	93

CAPÍTULO III. EL PRECIO DEL CONTRATO.....	101
3.1. La indeterminación del precio en el contrato de servicios jurídicos: factores condicionantes y la facultad moderadora de los órganos judiciales.....	101
3.1.1. Los factores condicionantes en la indeterminación del precio del contrato de servicios jurídicos....	101
3.1.2. La facultad moderadora de los órganos judiciales en la determinación del precio del contrato	108
3.2. La información sobre los honorarios profesionales: una obligación precontractual en los contratos con consumidores	111
3.3. ¿El precio de los servicios jurídicos puede ser abusivo?: El control de transparencia sobre el precio del contrato ...	118
3.4. La integración del precio del contrato con los criterios orientadores del Colegio de Abogados: una reflexión crítica sobre la Sentencia del Tribunal Supremo (Sala 1 ^a), de 24 de febrero del 2020	128
CAPÍTULO IV. CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS JURÍDICOS	137
4.1. Régimen jurídico aplicable a las cláusulas incorporadas a las hojas de encargo profesional: La Ley de Condiciones Generales de la Contratación y el TRLGDCU	137

4.2. El reconocimiento contractual de la facultad de desistimiento del prestatario del servicio	145
4.3. Las cláusulas de exoneración o limitación de responsabilidad y su relación con el deber de información del abogado sobre los riesgos del proceso.....	154
4.4. El control de cláusulas abusivas en los expedientes de jura de cuentas.....	162
CAPÍTULO V. LA RESPONSABILIDAD DE LOS ABOGADOS: LOS RÉGIMENES APLICABLES, EN ESPECIAL, EL RÉGIMEN DEL ARTÍCULO 147 DEL TRLGDCU	171
5.1. La responsabilidad del Abogado una responsabilidad subjetiva: posible aplicación de otros regímenes de responsabilidad	171
5.1.1. El régimen de responsabilidad por la actuación negligente de sus auxiliares: especial referencia a la Ley de Sociedades Profesionales	175
A) La responsabilidad por hecho ajeno: los artículos 1903 del CC y 121 del CP	176
B) La Ley de Sociedades Profesionales: un régimen de responsabilidad solidaria	181
5.1.2. La actuación del Letrado constitutiva de «intromisión ilegítima»: el régimen de responsabilidad previsto en la LO 1/1982.....	190

A) La vulneración del secreto profesional como intromisión ilegítima: su escasa relevancia en los servicios jurídicos	193
B) La libertad de expresión del abogado: su contenido especialmente resistente y la intromisión ilegítima del artículo 7.7 de la LO 1/1982.....	195
5.2. La aplicación del régimen de responsabilidad previsto en el art. 147 del TRLGDCU a los servicios jurídicos.....	196
CONCLUSIONES	209
BIBLIOGRAFÍA	213
JURISPRUDENCIA	227

La presente obra tiene como objetivo realizar un estudio de los problemas jurídicos que plantea la calificación de la relación jurídica entre el cliente y el abogado como una «relación de consumo», haciendo especial hincapié en las consecuencias que en este sector puede tener el recién alumbrado concepto de «consumidor vulnerable».

Concretamente, en este trabajo se abordan las peculiaridades que la aplicación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios a estos contratos plantea en la fase de formalización del contrato, la virtualidad que presentan las hojas de encargo profesional como mecanismo de protección de ambas partes del contrato, así como el régimen jurídico aplicable a éstas. Otro de los aspectos que se estudia es la posible presencia de cláusulas abusivas en los contratos que, para el desarrollo de su actividad profesional, celebran los abogados con consumidores, aspecto que adquiere relevancia puesto que se aprecia un cierto grado de estandarización de las prestaciones en algunos sectores de la Abogacía. Por último, se aborda la posible aplicación a este concreto sector profesional del régimen previsto en el artículo 147 del TRLGDCU que prevé, para su aplicación a los contratos de servicios en general, un sistema subjetivo con inversión de la carga de la prueba de la culpa.

Loreto Carmen Mate Satué es Licenciada en Derecho por la Universidad de Zaragoza (2014) y Doctora en Derecho por la misma Universidad (2021). Sus líneas de investigación giran en torno a la *Responsabilidad Civil* y al *Derecho de Consumo*. Es miembro colaborador de distintos proyectos de investigación. Los resultados de sus investigaciones se han publicado como artículos en revistas especializadas españolas y extranjeras y como capítulos en obras colectivas, habiendo sido difundidos en distintos foros nacionales e internacionales. Además de ser Profesora en el *Máster de Droit Privé* de la Université de Rouen (Francia) desde 2018, ha sido invitada a desarrollar investigaciones en el *Institut de Recherche Juridique de la Sorbonne* dependiente de Université Paris I – Panthéon Sorbonne.