

# Jakość świadczonych usług w ramach zawodów prawniczych

25/06/2021

## Streszczenie

Celem niniejszego dokumentu jest omówienie doświadczeń oraz wiedzy przedstawicieli zawodów prawniczych w zakresie środków zapewniających jakość usług świadczonych w ramach tych profesji. Powinien on stanowić inspirację. Przedstawiono w nim szereg przykładów oraz podkreślono szeroki zakres środków, które można podjąć w tym zakresie.

Po pierwsze, w sposób niewyczerpujący omówiono kilka aspektów jakości świadczonych usług prawnych. Wartość prawna usług oferowanych klientom, zarządzanie procesami, zadowolenie klientów, podstawowe wartości w służbie klienta i rządów prawa - wszystko to stanowi część mozaiki złożonej z różnych jakościowych komponentów. Po drugie, w dokumencie przedstawiono przykłady funkcjonujących systemów, które umożliwiają zapewnianie jakości za pomocą szeregu różnorodnych środków. Obejmują one perspektywę klienta, pomiar jakości przez prawników i kancelarie prawne, a także zewnętrzne pomiary jakości, przeprowadzane na przykład przez samorzady prawnicze.

Celem niniejszego dokumentu jest zwrócenie uwagi na fakt, że nie ma jednego sposobu na zapewnienie jakości świadczonych usług prawnych. Podstawę gwarantującą wysokiej jakości usługi prawne stanowią wysoki poziom szkolenia początkowego, kształcenie ustawiczne oraz solidne zasady deontologiczne. We wszystkich państwach członkowskich wprowadzono dodatkowe środki mające na celu uzupełnienie tych działań, takie jak na przykład specjalne certyfikaty dla specjalistów bądź też systemy ścisłej odpowiedzialności o skutkach prewencyjnych. Kompetencje prawników zapewnia cały szereg środków, przy czym istotne znaczenie mają ich indywidualne kombinacje, ponieważ dzięki nim wybrane środki wzajemnie się wzmacniają. W procesie tym kluczową rolę odgrywają samorzady prawnicze, gwarantując na przykład przestrzeganie etyki zawodowej oraz chroniąc interesy klientów poprzez sprawowanie nadzoru nad niezależnością prawników.

Niniejszy dokument ma również na celu zwrócenie uwagi na niezrozumienie przez Komisję Europejską głównych cech zawodu prawnika i mechanizmów ochrony klientów, co uwidoczniło się na przykład w jednej z ostatnich analiz zleconych przez KE. Stała presja ze strony Komisji Europejskiej, która kwestionuje zasady deontologiczne oraz rolę samorządów i stowarzyszeń prawniczych, może okazać się niebezpieczna dla interesów klientów i rządów prawa. Dlatego też CCBE wzywa Komisję do

ponownej oceny swojego podejścia.

## 1. Wprowadzenie

Celem niniejszego dokumentu jest omówienie doświadczeń oraz wiedzy przedstawicieli zawodów prawniczych w zakresie środków zapewniających jakość usług świadczonych w ramach tych profesji. Powinien on stanowić inspirację. Przedstawiono w nim szereg przykładów oraz podkreślono szeroki zakres środków, które można podjąć w tym zakresie.

Raport CEPEJ 2020 na temat oceny europejskich systemów sędziowskich podkreśla konieczność reprezentowania przez prawników zarówno powodów, jak i pozwanych, a także niezwykle wysokie standardy jakościowe w tym zawodzie: "Jakość wymiaru sprawiedliwości zależy od możliwości reprezentacji powoda oraz możliwości obrony pozwanego, przy czym obydwie te funkcje są realizowane przez profesjonalistę, który został przeszkolony, jest kompetentny, dostępny, oferuje gwarancje etyczne i świadczy usługi za rozsądną cenę."<sup>1</sup>

Usługi prawne wymagają z reguły zarówno specjalistycznej wiedzy, jak i specjalistycznych umiejętności w zakresie jej zastosowania. Z tego powodu prawnicy i (większość) ich klientów wchodzi w relację charakteryzującą się *między innymi* tzw. asymetrią informacji. Relacja ta określa sytuację, w której klientom trudno ocenić jakość usług, a czasami jest to nawet niemożliwe.

Niektórzy określają usługi prawne mianem "dóbr zaufania". Specyfika tych dóbr polega na tym, że ich jakość pozostaje nieznaną zwykłym konsumentom, zarówno przed, jak i po skonsumowaniu danego dobra lub usługi.<sup>2</sup>

Obydwie koncepcje ilustrują znaczenie działań omówionych w niniejszym dokumencie.

Podjęcie działalności w ramach zawodów prawniczych w Unii Europejskiej (UE) jest poprzedzone oceną przydatności, wiedzy i kompetencji osób ubiegających się o wykonywanie takiej działalności. Istnieje cały szereg krajowych i regionalnych różnic w systemach szkolenia prawników, jednak wszystkie one dążą do zapewnienia wysokiego poziomu umiejętności i efektów szkolenia określonych w [Rekomendacji CCBE w sprawie efektów kształcenia europejskich prawników](#). Szkolenie wstępne opiera się na dużym poziomie wzajemnego zaufania, co znajduje odzwierciedlenie w dyrektywach UE dotyczących prawników, które zezwalają na świadczenie przez nich usług transgranicznych.

Jakość usług prawnych charakteryzuje się całym szeregiem aspektów, które zostaną w niewyczerpujący sposób omówione poniżej (zob. część druga poniżej). Podamy również przykłady funkcjonujących obecnie systemów, które zapewniają jakość dzięki szeregowi różnorodnych środków (zob. część trzecia poniżej).

## 2. Jakość - mozaika złożona z różnych komponentów

### 2.1. Wartość prawna usługi prawnej świadczonej na rzecz klienta

Przede wszystkim, każdy zgodzi się z tym, że świadczona przez prawnika usługa prawna powinna być dokładna i uwzględniać obowiązujące prawo, w tym orzecznictwo. Prawnicy muszą brać pod uwagę zarówno aktualne, jak i przewidywane zmiany ustawodawcze, a także prawdopodobny rozwój wypadków w zakresie orzecznictwa. Każda usługa prawna musi być świadczona w sumienny sposób oraz w odpowiednich terminach.

---

<sup>1</sup> Rada Europy, Raport CEPEJ na temat oceny europejskich systemów sędziowskich, wrzesień 2020, dostępny [pod tym adresem](#).

<sup>2</sup> Darby, Michael R. i Edi Karni, "Free Competition and the Optimal Amount of Fraud", The Journal of Law & Economics, t. 16, nr 1, 1973, str. 67–88, JSTOR, dostępny [pod tym adresem](#).

Prawnicy muszą być w stanie dogłębnie rozumieć indywidualne sytuacje i potrzeby klientów, aby móc udzielać im rzetelnych porad oraz reprezentować ich najlepsze interesy.

## 2.2. Zarządzanie procesem

Świadczenie usług prawnych na rzecz klientów wymaga również wdrożenia pewnych procesów. Procesy te różnią się między sobą pod względem celu i złożoności. Niektóre z nich są związane z obowiązkami prawnika, takimi jak zarządzanie terminami proceduralnymi i innymi, wymogami typu "poznaj swojego klienta" - procedurami w zakresie due diligence, czy też unikaniem konfliktu interesów. W tych obszarach muszą oni z reguły szkolić również swoich pracowników, jakkolwiek ponoszą osobistą odpowiedzialność za kontrolę i stosowanie swoich systemów zapewnienia jakości.

Inne procesy mogą obejmować zarówno prace sekretarskie, np. umawianie spotkań, jak i bardziej złożone zadania, takie jak zarządzanie dokumentami, utrzymywanie bezpiecznej infrastruktury informatycznej oraz aktualnego stanu wiedzy prawnej. Jeżeli procesy te dotyczą podstawowych wartości<sup>3</sup>, takich jak obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej, prawnicy z reguły ponoszą osobistą odpowiedzialność za ich realizację i nadzór nad nimi.

W przemyśle istnieją systemy certyfikacji procesów, na przykład certyfikacja ISO. Systemów tych nie można jednak stosować do zawodów prawniczych bez ich konkretnego dostosowania, zwłaszcza w zakresie obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej. Działania tego rodzaju zostały zrealizowane na przykład przez *Conseil national des barreaux* (Francja) w celu opracowania certyfikatu ISO dla kancelarii prawnych, które uwzględniają zasady prawniczej etyki zawodowej.

Estoński samorząd adwokacki wydaje własny, dobrowolny certyfikat zarządzania jakością, który poświadcza pewne ważne procesy w kancelarii prawnej w oparciu o konkretne wytyczne.<sup>4</sup>

Wiele indywidualnych kancelarii prawnych wdraża własne systemy zarządzania wiedzą, które wykorzystują one strategicznie do usprawnienia swojej pracy, w tym dzięki systemom szablonów.

## 2.3. Zadowolenie klientów

Spojrzenie klientów na jakość usług prawnych obejmuje zazwyczaj dodatkowe elementy oprócz tych wymienionych powyżej. Oczywiście, klienci oczekują profesjonalnych kompetencji i sprawnej realizacji procesów. Ponadto w różnym stopniu mogą być dla nich ważne również inne aspekty. Przykładem mogą być kompetencje emocjonalne, w tym empatia, doradztwo i odpowiednie wsparcie w momentach podejmowania trudnych decyzji, ale także jasna i kompleksowa komunikacja dotycząca sytuacji prawnej klienta.

Klienci zazwyczaj oczekują konkretnych rezultatów, a mimo to może się to okazać trudne. Przykładowo, postępowanie rozwodowe czy karne może nie przynieść satysfakcjonującego wyniku, ponieważ może bazować na przepisach, z którymi klient może się nie zgadzać. W związku z powyższym możliwości działania prawników ograniczają się do zapewnienia pomocy klientom w celu uzyskania w danych okolicznościach możliwie najlepszego wyniku, co niekoniecznie oznacza każdy pożądaný wynik.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Zob. Karta Podstawowych Zasad Europejskiego Zawodu Prawnika CCBE, dostępna [pod tym adresem](#).

<sup>4</sup> Wytyczne te obejmują m.in. następujące zagadnienia: przyjęcie zlecenia od klienta i zawarcie umowy z klientem, konflikt interesów, komunikacja z klientem w trakcie świadczenia usług prawnych, materiały dotyczące sprawy klienta, majątek klienta, wynagrodzenie za świadczenie usług prawnych, tajemnica zawodowa, zarządzanie kancelarią prawną. Stowarzyszenia prawnicze Anglii i Walii oferują podobny certyfikat o nazwie Lexcel. Lexcel jest znakiem jakości w zakresie obsługi klienta, zgodności i zarządzania praktyką oraz stanowi jedną z dwóch dróg umożliwiających zawarcie umowy z Agencją Pomocy Prawnej.

Obydwa systemy bazują na przeprowadzanych na miejscu kontrolach.

<sup>5</sup> Ponadto, klienci mogą być szczególnie skłonni do przyjmowania nadmiernie optymistycznego nastawienia, ponieważ

Generalnie rzecz biorąc, wiele aspektów jakościowych związanych z zadowoleniem klientów opiera się na ich subiektywnej percepcji. Przykładowo, klient nie jest w stanie ocenić, czy prawnik odczuwa w stosunku do niego empatię. Klient może to oszacować jedynie na podstawie emocji, które okazuje prawnik - lub raczej, które klient uważa, że prawnik okazuje. Klienci mogą być również nabrać uprzedzeń, jeżeli ich oczekiwania co do wyniku postępowania sądowego nie zostaną spełnione, nawet jeżeli wynik ten będzie prawidłowy z prawnego punktu widzenia.

Niektóre z obiektywnych elementów zadowolenia klienta są zwykle związane z pewnymi aspektami zarządzania procesem, takimi jak szybki czas reakcji, efektywne prowadzenie sprawy, ale także przejrzyste informacje na temat cen usług prawnych i opłat sądowych.

Przyznawany przez estoński samorząd adwokacki certyfikat zarządzania jakością honoruje kancelarie prawne za wdrażanie wyższych standardów usług.

#### **2.4. Podstawowe wartości w służbie klienta i państwa prawa**

Prawnicy stanowią rdzeń państwa prawa. Jedynie wykonywany w niezależny sposób zawód prawniczy może skutecznie bronić obywateli przed niesprawiedliwością i arbitralnością państw. W tym sensie art. 47 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej stanowi: "Każdy ma możliwość uzyskania porady prawnej, skorzystania z pomocy obrońcy i przedstawiciela".

Rygorystyczne regulacje zawodowe podkreślają tę szczególną odpowiedzialność prawników za rządy prawa i zapewniają ochronę klientów. Gwarantują one dostęp do kompetentnego profesjonalisty, który podlega ścisłym zasadom etycznym oraz sankcjom w przypadku uchybień zawodowych.

Klienci mają określone oczekiwania co do zachowania swojego prawnika, np. takie, że "prawnik musi być po ich stronie". Często jednak nie są oni świadomi, że wynika to z zasad deontologicznych, ani że w przypadku uchybień prawnicy podlegają sankcjom dyscyplinarnym *oprócz* odpowiedzialności cywilnej i/lub karnej.

Za przykład może tu posłużyć obowiązek unikania konfliktu interesów, chroniący klientów przed niepożądanymi wpływami zewnętrznymi na pracę prawnika. Obowiązek ten oznacza, że prawnik nie może reprezentować stron przeciwnych w postępowaniu, ale może sięgać znacznie dalej. W szczególności, niektórzy prawnicy nie mogą przyjmować określonych zleceń, ponieważ dotyczyłyby one konkurenta jednego z ich (aktualnych lub nawet byłych!) klientów i tym samym mogłyby potencjalnie prowadzić do konfliktu interesów. W takich przypadkach prawnik jest zobowiązany postawić interesy klienta na pierwszym miejscu, nawet jeżeli może to oznaczać utratę potencjalnych dochodów. Z kolei dla klienta oznacza to gwarancje, że nie dojdzie do konfliktu interesów, który mógłby zaszkodzić jakości usługach świadczonych w zakresie doradztwa lub reprezentacji. Prawnicy muszą również działać w sposób całkowicie niezależny, wolny od wszelkich innych wpływów, zwłaszcza tych, które mogą wynikać z interesów osobistych lub nacisków zewnętrznych. Są oni zatem zobowiązani unikać jakichkolwiek uszczerbków dla swojej niezależności i starać się nie naruszać swoich standardów zawodowych w celu przypodobania się klientowi, sądowi lub stronom trzecim. Porady udzielane klientowi przez prawnika nie mają żadnej wartości, jeżeli prawnik udziela ich wyłącznie w celu przypodobania się klientowi, w celu realizacji swoich osobistych interesów, w tym interesów finansowych albo w reakcji na naciski z zewnątrz.

Prawnicy muszą przestrzegać tajemnicy zawodowej dotyczącej wszystkich informacji, w których posiadanie wchodzi w trakcie wykonywania czynności zawodowych. Z punktu widzenia skutecznego doradztwa prawnego, reprezentacji i obrony istotne jest, aby klienci mogli przekazywać swoim

---

nie posiadają wiedzy i umiejętności pozwalających na prawidłową ocenę ich sytuacji prawnej.

prawnikom informacje, których nie ujawniliby innym. Obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej przez prawników służy nie tylko interesom klientów, ale również wymiarowi sprawiedliwości.

Prawnicy są zarejestrowani w samorządach lub stowarzyszeniach prawniczych, które nadzorują ich niezależność od wszelkiego rodzaju nacisków zewnętrznych. Samorzady nie tylko nadzorują postępowanie prawników, ale również chronią społeczeństwo za pomocą całego szeregu innych środków, w tym sankcji nakładanych na prawników, takich jak na przykład zawieszenie, a nawet pozbawienie prawa do wykonywania zawodu prawnika.

W przypadku wykroczenia prawnicy są narażeni na tego rodzaju sankcje *oprócz* ewentualnej odpowiedzialności cywilnej lub karnej. Takie połączenie różnych czynników zapewnia jakość świadczonych usług, ponieważ prawnicy mają świadomość tego, że ich działalności jest mierzona według wyższych standardów.

Prawnicy muszą stosować się do wszystkich żądań samorządu nadzorującego ich postępowanie, w tym dostarczać mu wszelkich żądanych informacji oraz umożliwiać wgląd np. w rachunki powiernicze/rachunki wyodrębnione, sposób postępowania z dokumentami rejestrowanymi w urzędowych rejestrach, takimi jak testamenty itp. Samorzady prawnicze przeprowadzają również kontrole na miejscu.

Jak wynika z powyższego, ścisłe zasady deontologiczne i niezależny nadzór nad prawnikami w znacznym stopniu przyczyniają się do zapewnienia szczególnie wysokiej jakości standardów w tych zawodach. Surowe zasady przynoszą korzyści nie tylko klientom, ale również wymiarowi sprawiedliwości i sprzyjają utrzymaniu praworządności.

Samorzady udzielają prawnikom informacji i pomocy w kwestiach deontologicznych, zarówno tych o charakterze ogólnym, jak i tych, które dotyczą konkretnych zasad. Znajdują się one w zasięgu ręki, wystarczy jeden telefon lub e-mail, aby prawnik mógł uzyskać doraźną poradę, gdy tylko napotka w swojej codziennej praktyce jakiś problem.

Samorzady wykorzystują także różne sposoby podnoszenia świadomości na temat podstawowych wartości zawodowych, czy to poprzez seminaria i publikacje, czy też poprzez zapewnienie forum do dyskusji z kolegami po fachu. Na przykład, na Litwie prawnicy otrzymują co miesiąc podsumowanie rozstrzygniętych przez samorząd spraw dyscyplinarnych. Celem takiego rozwiązania jest wyjaśnianie prawnikom zapisów kodeksu postępowania oraz zapewnienie im pomocy w jego przestrzeganiu.

### **3. Metody pomiaru jakości i wspierania zarządzania jakością**

#### **3.1. Perspektywa klienta**

Z punktu widzenia klienta jakość jest priorytetową cechą zamawianych usług. Tym niemniej, ze względu na asymetrię informacji, nawet klientom posiadającym wiedzę prawniczą może być bardzo trudno obiektywnie ocenić usługi prawne.

Ponadto jakość prawną jakiegoś rozwiązania lub postanowień umownych można niekiedy skutecznie ocenić dopiero po upływie znacznego czasu.

Prośenie klientów o ocenę jakości świadczonych usług prawnych jest skomplikowane i może być mylące. Niemniej jednak, położenie nacisku na zadowolenie klienta z usług świadczonych przez prawnika jest możliwe. Trzeba tylko przy tym pamiętać, że jest to zaledwie jeden z elementów jakości, na który należy patrzeć z odpowiedniej perspektywy (patrz wyżej). Narzędziami, które można do tego celu wykorzystać, są np. dobrze opracowane ankiety/kwestionariusze.

### 3.2. Prawnicy i kancelarie prawne mierzące jakość

Prawnicy i kancelarie prawne mogą tworzyć swoje wewnętrzne systemy pomiaru jakości. Przykładowo, narzędzia, które można do tego celu wykorzystać, mogą obejmować samoocenę, ale także mechanizm kontroli *ex post* dzięki współpracy z innymi kolegami w kancelarii, np. w ramach grup praktycznych.

### 3.3. Zewnętrzny pomiar jakości

Istnieje kilka kategorii stron trzecich, które mogą być zaangażowane w pomiar jakości.

Zazwyczaj za osoby odpowiednie do oceny jakości usług świadczonych przez prawników są sędziowie, przed którymi ci prawnicy występują. Jednakże, przedstawiciele władzy sądowniczej mogą uważać, że ich czas jest najlepiej wykorzystywany wówczas, gdy poświęcają się oni swojemu głównemu zadaniu, którym jest wymierzanie sprawiedliwości w ramach służby na rzecz społeczeństwa. Co więcej, sędziowie rozumieją "jakość" zasadniczo jako zachowanie prawników w ich relacjach z sądami. Sędziowie nie wiedzą również, jakie informacje klienci przekazują swoim prawnikom. I wreszcie, w interesie praworządności należy zachować pewien dystans między sędziami a prawnikami. W świetle tych rozważań widać, że ocena jakości przez sędziów ma swoje granice.

Do oceny procesów organizacyjnych kompetentne mogą być jednostki certyfikujące spoza branży prawniczej. Tym niemniej wystawiane przez nie certyfikaty uwzględniają jedynie ocenę abstrakcyjnych procedur roboczych. Niezależnie od okoliczności jednostki certyfikujące muszą przestrzegać prawa klientów do tajemnicy zawodowej. Dlatego też nie mogą one mieć dostępu do akt. Wykorzystanie tego rodzaju oceny zależy w dużej mierze od danej kancelarii prawnej. Należy pamiętać, że przestrzeganie certyfikowanych procedur nie musi oznaczać wysokiej jakości. Tego rodzaju przeglądy kontrolne mogą przynosić korzyści niektórym kancelariom, podczas gdy dla innych nie stanowią one żadnej dodatkowej wartości.

Pomiarem jakości świadczonych usług mogą się również zajmować inni prawnicy. W niektórych państwach członkowskich pomiar ten polega na wzajemnych ocenach wystawianych przez kolegów po fachu. Obejmuje to zarówno oceny obowiązkowe, takie jak wystawiane w ramach kontroli przeprowadzanych przez samorząd prawniczy jako organ nadzorczy, jak i dobrowolne mechanizmy wzajemnej oceny, na przykład w zakresie specjalizacji, albo innego rodzaju certyfikaty.

**Samorządy odgrywają istotną rolę w sprawowaniu nadzoru nad prawnikami. Ze względu na swoją wyjątkową pozycję są one w stanie zapewniać niezależność zawodu, wykorzystując do tego celu wszystkie znajdujące się w ich dyspozycji środki, jak i poprzez pilnowanie przestrzegania podstawowych wartości, takich jak tajemnica zawodowa. Obydwa te elementy gwarantują ochronę podstawowych praw klientów.**

**Jako przykład w tym zakresie można podać kilka praktyk w poszczególnych krajach.**

W Austrii regionalne jednostki samorządu prawniczego mają prawo nadzorować zawodowe postępowanie prawników. W ramach tej kompetencji mogą one przeprowadzać kontrole i audyty na miejscu w zakresie przestrzegania obowiązków deontologicznych i innych. Podczas wizytacji przeprowadzanych w kancelariach prawnych regionalne jednostki samorządu prawniczego sprawdzają przestrzeganie przez prawników, aplikantów i pracowników kancelarii zasad deontologicznych oraz zasad etyki zawodowej. Przeprowadzany jest również audyt środków finansowych klientów oraz audyt powierniczy, w tym audyt przepisów dotyczących beneficjentów rzeczywistych albo przegląd rejestracji testamentów. Prawnicy są zobowiązani udzielać regionalnym jednostkom samorządu prawniczego wszelkich żądanych informacji oraz umożliwiać wgląd, na przykład, w rachunki powiernicze/rachunki wyodrębnione oraz wszelkie z nimi związane dokumenty. Jeżeli chodzi o procedury dyscyplinarne, to

skargę na prawnika do samorządu może złożyć każdy i może zrobić to nawet anonimowo. Oprócz postępowania dyscyplinarnego (i sankcji), prawników można pozywać za zaniedbania, w tym za szkody, w ramach postępowania cywilnego. Odpowiedzialność cywilna za zaniedbania jest mechanizmem, który istnieje i może być uruchamiany przez klientów, równoległe (i łącznie) z sankcjami dyscyplinarnymi, w większości, jeśli nie we wszystkich, państwach członkowskich UE, i który stanowi istotny element zapewnienia jakości.

W Belgii prawnicy świadczący pomoc prawną podlegają szczególnemu nadzorowi ze strony samorządu prawniczego. Samorząd jest wyraźnie uprawniony do kontrolowania różnorodnych aspektów pomocy prawnej świadczonej na rzecz klientów. Zaangażowanie samorządu prawniczego gwarantuje zachowanie tajemnicy zawodowej nawet w przypadku kontroli akt poszczególnych spraw.

W marcu 2020 r. w Holandii wprowadzono nowy system, który zobowiązuje prawników do zapewniania usystematyzowanej informacji zwrotnej. System ten wyraźnie promuje jakość i dyskusje między kolegami po fachu. Do wyboru są trzy formy usystematyzowanej informacji zwrotnej: tzw. interwizja, ocena kolegów po fachu oraz usystematyzowane konsultacje międzyuczelniane.

Oprócz systemów szkolenia początkowego, samorządy i stowarzyszenia prawnicze w całej UE wymagają również ustawicznego doskonalenia zawodowego prawników zgodnie z [Rekomendacją CCBE w sprawie ustawicznego szkolenia](#) (2003) i [Rezolucją CCBE w sprawie ustawicznego kształcenia prawników](#) (2013).

Ponadto w państwach członkowskich istnieją różne systemy dokumentujące specjalistyczną wiedzę prawników. Jurysdykcje, w których obowiązuje system specjalizacji, zazwyczaj posiadają precyzyjne przepisy regulujące nadawanie i używanie specjalistycznych tytułów, z reguły wymagając od specjalistów rozległego doświadczenia praktycznego i teoretycznego w danej dziedzinie.<sup>6</sup>

Ponadto elementami zewnętrznego pomiaru jakości świadczonych usług mogą być zarówno postępowania dyscyplinarne, jak i procedury dotyczące ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu.<sup>7</sup>

#### 4. Wnioski

Przeprowadzona w niniejszym dokumencie analiza pokazuje, że nie ma jednego sposobu na zapewnienie jakości świadczonych usług prawniczych.

Kompetencje prawników są zapewniane przy pomocy całego szeregu środków. Podstawę gwarantującą wysokiej jakości usługi prawne stanowią wysoki poziom szkolenia początkowego,

---

<sup>6</sup> Na przykład w Niemczech tytuł Fachanwalt (prawnik specjalista) jest przyznawany przez regionalne jednostki samorządu prawniczego tym prawnikom, którzy wykazują się szczególną wiedzą teoretyczną i doświadczeniem praktycznym w określonej dziedzinie. Aby uzyskać tytuł Fachanwalt z reguły konieczne jest ukończenie z pozytywnym wynikiem specjalistycznego kursu prawniczego, po uprzednim spełnieniu określonych wymogów, takich jak odbycie co najmniej 120 godzin nauki i napisanie co najmniej trzech prac, które są następnie przedmiotem recenzji. Ponadto obowiązkowe jest konkretne doświadczenie praktyczne w sprawach z zakresu danej specjalizacji. Następnie każdy, kto posługuje się tytułem prawnika specjalisty, musi corocznie udowadniać odbycie szkolenia zawodowego w określonym zakresie. Zob. dokument CCBE zawierający porównanie krajowych systemów specjalizacji, dostępny [pod tym adresem](#).

<sup>7</sup> Jednak obydwa te komponenty należy zawsze rozpatrywać w kontekście, np. w przypadku przyczyn wszczypanych postępowań dyscyplinarnych lub korzystania z ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania zawodu należy badać, czy istniały czynniki zewnętrzne, takie jak nietypowo duża liczba młodych prawników przystępujących do zawodu. Ponadto decyzje towarzystw ubezpieczeniowych dyktowane są ich interesami ekonomicznymi.



kształcenie ustawiczne oraz solidne zasady deontologiczne. We wszystkich państwach członkowskich wprowadzono dodatkowe środki mające na celu uzupełnienie tych działań, takie jak na przykład specjalne certyfikaty dla specjalistów bądź też systemy ścisłej odpowiedzialności o skutkach prewencyjnych.

Generalnie rzecz biorąc, samorzady i stowarzyszenia prawnicze, a także kancelarie prawne mogą wybierać spośród całej gamy różnych i wzajemnie uzupełniających się rozwiązań. Istotne znaczenie mają ich indywidualne kombinacje, ponieważ dzięki nim wybrane środki wzajemnie się wzmacniają.

Sprawowany przez samorzady i stowarzyszenia prawnicze nadzór dyscyplinarny gwarantuje przestrzeganie zasad etyki zawodowej. Oznacza to dodatkową warstwę ochrony dla klientów. Ponadto zasady deontologiczne neutralizują skutki asymetrii informacyjnej między prawnikami a ich klientami, w tym skutecznie uniemożliwiają tym pierwszym czerpanie z niej jakichkolwiek korzyści.

Z uwagi na fakt, że niezależność prawników jest kamieniem węgielnym rządów prawa, jedynie niezależne samorzady mogą nadzorować działalność prawników. W tym sensie również rola prywatnych kontrahentów, a nawet państwa, musi zostać ograniczona również w zakresie kontroli jakościowej. Leży to w interesie klientów, którzy mogą być pewni, że ich prawnicy nie są poddawani żadnym niewłaściwym naciskom zewnętrznym, a zwłaszcza nie zależą od dobrej woli państwa. Jedynie niezależni prawnicy są w stanie skutecznie bronić i chronić prawa swoich klientów.

**Artykuł 47 Karty Praw Podstawowych jasno określa prawo do skutecznego doradztwa prawnego, obrony i reprezentacji interesów klienta.**

Jednakże Komisja Europejska nieustannie kwestionuje skuteczność zasad wykonywania zawodu i zdaje się faworyzować coś, co można określić jako "wolną i doskonałą konkurencję", w tym mechanizmy i koncepcje pochodzące z branż gospodarki, które nie mają nic wspólnego z usługami zawodowymi, a tym bardziej z usługami prawniczymi.<sup>8</sup>

Jedno z ostatnich badań<sup>9</sup> nad tym zagadnieniem wykazało poważny brak zrozumienia głównych cech zawodu prawnika i mechanizmów ochrony klientów. Opierało się ono na koncepcji jakości, sprowadzonej głównie do zadowolenia konsumentów, co jest podejściem niewystarczającym w świetle niezaprzeczalnej asymetrii informacyjnej, nie mówiąc o innych poważnych niedociągnięciach metodologicznych tego badania<sup>10</sup>.

CCBE wzywa, aby Komisja ponownie oceniła swoje podejście i nie podejmowała ryzyka związanego z czysto teoretycznymi bodźcami gospodarczymi, które z natury rzeczy mogą się wahać od

---

<sup>8</sup> Zob. np. Komisja Europejska, Wpływ regulacji na jakość świadczonych usług, listopad 2018, dokument dostępny [pod tym adresem](#). Zob. też Komisja Europejska, Wpływ otoczenia regulacyjnego na cyfrową automatyzację usług zawodowych, marzec 2021, dokument dostępny [pod tym adresem](#). Zob. też Komisja Europejska, Komunikat w sprawie podsumowania i aktualizacji zaleceń dotyczących reformy regulacji w zakresie usług zawodowych z 2017 r., lipiec 2021, dokument dostępny [pod tym adresem](#). W żadnym punkcie nie podnosi się, między innymi, związku między zawodowymi regulacjami dotyczącymi prawników a praworządnością. Niezależne, samoregulujące się samorzady są wręcz wykorzystywane jako negatywny czynnik w metodologii wyliczania wskaźnika restrykcyjności.

<sup>9</sup> Komisja Europejska, Wpływ regulacji na jakość świadczonych usług, listopad 2018, dokument dostępny [pod tym adresem](#).

<sup>10</sup> 25 czerwca 2019 r. CCBE wystosowała pismo do Komisji Europejskiej, w którym podkreśliła liczne niedociągnięcia metodologiczne oraz wyraziła poważne wątpliwości co do rzetelności opublikowanych ustaleń. Niestety, badanie to zostało kolejny raz wykorzystane jako punkt odniesienia w sprawozdaniu na temat wyników jednolitego rynku za rok 2019 (SWD(2019) 444 final, przypis 34), dostępnym [pod tym adresem](#). Pomimo krytyki ze strony CCBE, badanie to zostało ponownie przywołane w dokumencie roboczym służb Komisji towarzyszącym Komunikatowi w sprawie podsumowania i aktualizacji zaleceń dotyczących reformy regulacji w zakresie usług zawodowych z 2017 r., lipiec 2021 r., str. 9, dostępnym [pod tym adresem](#).

nieistniejących do jedynie minimalnych. Stała presja ze strony Komisji Europejskiej, która kwestionuje zasady deontologiczne oraz rolę samorządów i stowarzyszeń prawniczych, może okazać się niebezpieczna dla interesów klientów i rządów prawa.