

29 de noviembre de 2024

“¿EL ESTUDIO JURÍDICO SAMUELS? ¡ES MALÍSIMO! ¡EVÍTELO!”

Un cliente insatisfecho “escrachó” a su abogada en las redes.

Como ésta es una publicación internacional que llega a muchos lectores fuera de la Argentina, el significado de algunos modismos rioplatenses puede resultarles ajeno.

Por eso debemos explicar que el término “escrachar” (incorporado al Diccionario de la Real Academia Española) quiere decir “romper, destruir, aplastar” algo. Si ese “algo” es una persona, significa hacerlo mediante manifestaciones públicas y, en lo posible, en presencia del afectado.

Pero el caso que comentaremos hoy no ocurrió en esta parte del mundo sino en Inglaterra: un cliente, insatisfecho con la calidad de los servicios legales brindados por un estudio jurídico “escrachó” a la abogada que lo dirigía.

Lo hizo por medio de tres comentarios negativos en Google. Y la abogada lo demandó ante los tribunales¹.

¹ <https://www.lawgazette.co.uk/news/solicitor-sues-former-client-over-negative-google-reviews/5121368.article>. También en https://www.lawgazette.co.uk/news/judge-throws-out-solicitors-claim-over-avoid-avoid-google-review/5121593.article?utm_source=gazette_newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=Judge+thru+out+solicitor%27s+claim+over+Google+review+%7c+Credit+hire+reform+could+take+100k+cases+o

Esto ocurrió en Leeds, donde Jacqueline Samuels ejercía (y seguramente sigue ejerciendo, aunque con menos prestigio que en el pasado) la noble profesión de la abogacía.

Aunque no hay peor cosa que abogado en causa propia, Jacqueline, especialista en derechos reales (esto es, en contratos relativos a inmuebles) decidió demandar por sí misma a Christopher John Henry con el argumento de que éste era autor de tres reseñas negativas aparecidas en Google sobre la calidad de los servicios de su estudio. Como perjudicaban su reputación, le reclamó diez mil libras como indemnización (luego incrementadas a quince mil).

Sospechamos, por cómo terminó la cosa, que al demandado no le faltaba razón.

¿Qué ocurrió? A través de su estudio jurídico, la abogada Samuels asesoró a Henry en la compra de un inmueble en 2021. Poco tiempo después alguien (identificado sucesivamente como “Chris H”, “John H” y “P. R.”) “subió” a Google tres reseñas negativas acerca del estudio Samuels & Co., Solicitors.

[ut+of+court+%7c+Court+interpreters_11%2f21%2f2024](#)

La primera de ellas, firmada por Chris H, decía: “horrible (*awful*) estudio jurídico. Tratar con la titular es horrible. Es hostil e inútil. ¡EVITAR! ¡EVITAR! ¡EVITAR”.

La segunda, firmada por “John H.” era igualmente negativa: el autor reconoció que el estudio de Samuels era más económico que otros, pero agregó que “lo barato sale caro”, pues el servicio había sido malo.

En la tercera se describía a Samuels como “grosera, antipática, inútil y amarga” (*rude, abrasive, unhelpful and bitter*). Estaba firmada con las iniciales P.R.

La abogada explicó al tribunal que tanto los seudónimos “Chris H” y “John H” como las iniciales “P.R.” (correspondientes a un antiguo cliente asociado con Henry y a quien ella también había asesorado) ocultaban a éste.

“El demandado me quiso hacer creer que la última reseña había sido hecha por otra persona y no por él”, explicó Jacqueline al tribunal.

Y agregó que el motivo explícito de las reseñas negativas de Henry fue perjudicar su reputación, para evitar así que fuera contratada por otros clientes en el futuro y producir un daño económico a su estudio jurídico.

“Henry creyó tener un motivo para perjudicarme porque no quedó satisfecho con los servicios que le brindé. Ya lo había expresado en quejas presentadas ante la Solicitors Regulation Authority² y el Defensor del Pueblo, que no prosperaron”.

² La Solicitors Regulation Authority (SRA), creada en 2007, es una entidad autárquica con sede en Birmingham, que controla la conducta de los 125.000 abogados existentes en Inglaterra y Gales (tanto en el sector público como el privado, sean profesionales independientes o bajo relación de dependencia).

“No tengo dudas” añadió “que Henry hizo las tres reseñas. He sido perjudicada y tengo derecho a demandarlo: otro cliente vio sus comentarios en las redes y me llamó para cancelar mis servicios. Otras personas nunca me contratarán [por culpa de Henry] y jamás podré saberlo. Yo actúo en buena fe y dentro de los plazos establecidos”.

Obviamente, como en cualquier proceso judicial, la prueba de los hechos alegados es esencial. Y en este caso el señor Henry (que tampoco usó abogado para actuar ante el tribunal) negó —bajo juramento— haber sido el autor de los posteos en cuestión. Dijo que como padre de dos niños pequeños no tenía tiempo para esos menesteres ni para tener una dirección electrónica o cuenta de *g mail*, requisito ineludible para poder hacer comentarios en Google.

Jacqueline no logró demostrar que Henry hubiera sido el autor de las reseñas. (Parece que, en efecto, Samuels no era precisamente brillante). En consecuencia, su demanda fue rechazada y su posterior recurso de apelación también.

La jueza dijo “Jacqueline Samuels no pudo probar que Henry hubiera escrito los tres posteos ni tampoco demostró que éstos le hubieran causado daño. Con absoluta libertad y total candidez, la abogada demandante reconoció que no tenía pruebas directas y que sólo se basaba en argumentos meramente circunstanciales”.

“Aun suponiendo que el demandado fuera el autor” agregó la jueza, “no estoy de acuerdo que esos textos constituyeran prueba —o que podrían haberla constituido— de que el demandado actuó con malicia. Por el contrario, fueron reseñas negativas expresadas en términos incisivos pero nada en ellas indica que su autor no esté expresando honestamente sus puntos de vista”.

La jueza añadió que “la razón por la cual la gente hace comentarios en las redes —buenos o malos— es para ayudar a otros a tomar decisiones con conocimiento de causa. A menos que haya algo inusual en el texto de esos comentarios, no puede inferirse de una crítica negativa que el autor haya tenido la intención de dañar a la persona o entidad de la que se trata”.

Y agregó: “como bien señala el demandado, cualquiera podría haber subido los comentarios de los que se queja Samuels. Los posts constituyen quejas de naturaleza genérica que podrían haber sido subidos por cualquier cliente insatisfecho. Ninguno de ellos apunta específicamente contra el demandado”.

La jueza se negó a analizar si Henry había actuado con malicia, porque ello habría exigido que antes se demostrara que él había sido el autor de los comentarios.

Para colmo, durante el pleito quedó probado que, si bien las quejas de Henry contra su abogada fueron rechazadas por la SRA, ésta había advertido a Samuels que su correspondencia con su cliente “debía ser redactada en términos más profesionales”.

También se reveló que el Defensor del Pueblo, por su parte, había advertido a la abogada que su lenguaje hacia su cliente “era poco diplomático”.

Y, finalmente, se demostró que cuando Samuels fue objeto de otras críticas en las redes, había reaccionado demandando a los supuestos responsables pero que en todos los casos sus demandas habían sido rechazadas.

Un caso así (en el que un abogado demanda a su cliente *y pierde*) debe ser sumamente inusual en el foro inglés. Por eso, Henry fue entrevistado por los medios. Entonces explicó su punto de vista: “demandar al propio

cliente es algo inusual. Como mi relación con mi abogada era difícil, me quejé ante la SRA y seguí todo el procedimiento interno previsto en las normas de conducta. Lo mismo hice ante el Defensor del Pueblo. En ambos casos me quejé de que su conducta no era apropiada, pero mis argumentos fueron rechazados. “Con haberme pedido disculpas”, agregó, “la cosa habría terminado enseguida”.

Henry dijo que luego de que sus quejas no fueran escuchadas, no dedicó tiempo alguno “a andar escribiendo reseñas sobre abogados en las redes”.

Agregó que para él “fue muy estresante tener que pleitear contra un profesional con título y experiencia de abogado que me demandó por algo que yo dije categóricamente que no había hecho. Creo que lo hizo para castigarme. Debería ser normal que los clientes puedan quejarse cuando reciben un mal servicio”.

La frase del señor Henry —que parece haber estado dotado de suficientes dotes de persuasión como para derrotar a un abogado “que jugaba de local”— nos lleva a reflexionar acerca de una curiosa característica de la legislación argentina de protección al consumidor.

En efecto, las normas que defienden “a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”, *no se aplican a “los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula”*.

Alguien no entendió bien al legislar: el propósito de esa ley debe ser el de defender a los consumidores, y no el de proteger a los malos abogados.

* * *

Esta nota ha sido preparada por Juan Javier Negri. Para más información sobre este tema pueden comunicarse con el teléfono (54-11) 5556-8000 o por correo electrónico a np@negri.com.ar.

**Este artículo es un servicio de Negri & Pueyrredon Abogados a sus clientes y amigos.
No tiene por objeto prestar asesoramiento legal sobre tema alguno.**