

# CARTA DE DEREITOS DOS CIDADÁNS ANTE A XUSTIZA

## Preámbulo

No limiar do século XXI a sociedade española demanda con urxencia unha xustiza máis aberta que sexa capaz de darlles servizo aos cidadáns con maior axilidade, calidade e eficacia, incorporando para isto métodos de organización e instrumentos procesuais máis modernos e avanzados. Un proxecto tan ambicioso só pode ser afrontado mediante un amplo acordo de todas as forzas políticas que asegure a unidade e continuidade dos esforzos e garanta o consenso sobre as bases do funcionamento deste poder do Estado. Este é, precisamente, o obxecto e finalidade do Pacto de Estado para a reforma da xustiza asinado o 28 de maio de 2001.

Entre as prioridades do Pacto de Estado figura a elaboración dunha *Carta de dereitos dos cidadáns ante a xustiza* que atenda aos principios de transparencia, información e atención adecuada e que estableza os dereitos dos usuarios da xustiza. Idéntica prioridade manifesta o acordo quinto dos adoptados pola Conferencia Sectorial en materia de Administración de xustiza realizada en Las Palmas o día 22 de maio de 2001.

A presente *Carta* foi redactada por un grupo de traballo constituído no seo da Comisión de Seguimento do Pacto de Estado, por acordo unánime de todos os seus integrantes, no que interviñeron representantes dos distintos grupos parlamentarios e do Ministerio de Xustiza.

Este grupo recolleu as iniciativas presentadas polas forzas políticas da Cámara, así como as opinións e suxestións das institucións e organizacións relacionadas coa Administración de xustiza. Boa parte destas contribucións integráronse no contido desta *Carta*.

Coa finalidade de conseguir unha xustiza moderna e aberta aos cidadáns, a *Carta* desenvolve na súa primeira parte os principios de transparencia, información e atención adecuada previstos no Pacto de Estado, e destaca a importancia de conseguir unha Administración de xustiza responsable ante os cidadáns, que poderán formular as súas queixas e suxestións sobre o funcionamento desta e esixir, en caso necesario, as reparacións que procedan.

A segunda parte da *Carta* céntrase na necesidade de prestar unha especial atención e coidado na relación da Administración de xustiza con aqueles cidadáns que se encontran máis desprotexidos. En primeiro lugar, a vítima do delito, sobre todo nos supostos de violencia doméstica e de xénero. En segundo termo, os menores de idade, para evitar que se vexa afectado o seu correcto desenvolvemento evolutivo. En terceiro lugar as persoas que sufran unha discapacidade sensorial, física ou psíquica, para superar os seus problemas de comunicación e de acceso aos edificios xudiciais. Finalmente os estranxeiros inmigrantes en España, aos que se lles debe asegurar a aplicación dos principios e dereitos recollidos nesta *Carta*.

A *Carta* ocúpase na súa terceira parte daqueles dereitos que son característicos da relación dos cidadáns cos avogados e procuradores, para os que resultaron especialmente útiles nesta materia as achegas recibidas do Consello Xeral da Avogacía e do Consello Xeral de Colexios de Procuradores dos Tribunais de España.

Finalmente, a *Carta de dereitos* conclúe cunha previsión relativa ás condicións necesarias para a súa eficacia. Deste xeito, proclámase a esixibilidade dos dereitos recoñecidos e a vinculación a estes de xuíces e maxistrados, fiscais, secretarios xudiciais, avogados, procuradores e demais persoas e institucións que cooperan coa Administración de xustiza. Así mesmo, encoméndaselle á Comisión de Xustiza e Interior do Congreso dos Deputados o seguimento e avaliación do desenvolvemento e cumprimento desta *Carta*.

## **I. Unha xustiza moderna e aberta aos cidadáns**

### **Unha xustiza transparente**

1.- O/A cidadán/á ten dereito a recibir información xeral e actualizada sobre o funcionamento dos xulgados e tribunais e sobre as características e os requisitos xenéricos dos distintos procedementos xudiciais.

- Impulsarase a creación e a dotación material de oficinas de atención ao cidadán, e asegurase a súa implantación en todo o territorio nacional.
- A información sobre os horarios de atención ao público situarase nun lugar claramente visible nas sedes dos órganos xurisdiccionais.

2.- O/A cidadán/á ten dereito a recibir información transparente sobre o estado, a actividade e os asuntos tramitados e pendentes de todos os órganos xurisdiccionais de España.

- Ministerio de Xustiza e as comunidades autónomas con competencias na materia, así como o Consello Xeral do Poder Xudicial, canalizarán esta información para facilitar a súa consulta no marco dun plan de transparencia.

3.- O/A cidadán/á ten dereito a coñecer o contido actualizado das leis españolas e da Unión Europea mediante un sistema electrónico de datos facilmente accesible.

4.- O/A cidadán/á ten dereito a coñecer o contido e estado dos procesos nos que teña interese lexítimo de acordo co disposto nas leis procesuais.

- Os interesados terán acceso aos documentos, libros, arquivos e rexistros xudiciais que non teñan carácter reservado.
- As autoridades e funcionarios exporanlle por escrito ao/á cidadán/á que o solicite os motivos polos que se lle denega o acceso a unha información de carácter procesual.

## **Unha xustiza comprensible**

5.- O/A cidadán/á ten dereito a que as notificacións, citacións, emprazamentos e requirimentos conteñan termos sinxelos e comprensibles, e a que se evite o uso de elementos intimidatorios innecesarios.

6.- O/A cidadán/á ten dereito a que nas vistas e comparencias se utilice unha linguaxe que, respectando as esixencias técnicas necesarias, resulte comprensible para as persoas que non sexan especialistas en dereito.

- Os xuíces e maxistrados que dirixan os actos procesuais velarán pola salvagarda deste dereito.

7.- O/A cidadán/á ten dereito a que as sentencias e demais resolucións xudiciais se redacten de tal forma que sexan comprensibles polos seus destinatarios, empregando unha sintaxe e estrutura sinxelas, sen prexuízo do seu rigor técnico.

- Deberase facilitar especialmente o exercicio destes dereitos naqueles procedementos nos que non sexa obrigatoria a intervención de avogado e procurador.

8.- O/A cidadán/á ten dereito a dispor gratuitamente dos formularios necesarios para o exercicio dos seus dereitos ante os tribunais cando non sexa preceptiva a intervención de avogado e procurador.

## **Unha xustiza atenta co/coa cidadán/á**

9.- O/A cidadán/á ten dereito a ser atendido/a de forma respectuosa e adaptada ás súas circunstancias psicolóxicas, sociais e culturais.

10.- O/A cidadán/á ten dereito a esixir que as actuacións xudiciais nas que resulte preceptiva a súa comparecencia se realicen coa máxima puntualidade.

- O/A xuíz/a ou o/a secretario/a xudicial deberá informar o/a cidadán/á sobre as razóns do atraso ou da suspensión de calquera actuación procesual á que estivese convocado/a.
- A suspensión comunicaráselle ao/á cidadán/á, agás causa de forza maior, con antelación abonda para evitar o seu desprazamento.

11.- O/A cidadán/á ten dereito a que a súa comparecencia persoal ante un órgano da Administración de xustiza resulte o menos gravosa posible.

- A comparecencia dos cidadáns ante os órganos xurisdiccionais soamente poderá ser esixida cando sexa estrictamente indispensable conforme á lei.
- Procurarase sempre concentrar nun só día as distintas actuacións que esixan a comparecencia dunha persoa ante un mesmo órgano xudicial.
- Tramitaranse con preferencia e máxima celeridade as indemnizacións económicas que lle corresponda percibir ao/á cidadán/á polos desprazamentos para acudir a unha actuación xudicial.
- As dependencias xudiciais accesibles ao público, tales como zonas de espera, salas de vistas ou clínicas médico-forenses, deberán reunir as condicións e servicios necesarios para asegurarlle unha correcta atención ao/á cidadán/á.

12.- O/A cidadán/á ten dereito a ser adecuadamente protexido/a cando declare como testemuña ou colabore de calquera outra forma coa Administración de xustiza.

13.- O/A cidadán/á ten dereito a coñecer a identidade e a categoría da autoridade ou do funcionario que o/a atenda, salvo cando estea xustificado por razóns de seguridade en causas criminais.

- Os datos figurarán nun lugar facilmente visible do posto de traballo.
- Quen responda por teléfono ou quen realice unha comunicación por vía telemática deberá en todo caso identificarse ante o/a cidadán/á.

14.- O/A cidadán/á ten dereito a ser atendido/a persoalmente polo/a xuíz/a ou polo/a secretario/a xudicial con respecto a calquera incidencia relacionada co funcionamento do órgano xudicial.

- As declaracións e os testemuños, os xuízos e as vistas, así como as comparecencias que teñan por obxecto oír as partes antes de dictar unha resolución, realizaranse sempre perante un/unha xuíz/a ou un tribunal de acordo co previsto nas leis.

15.- O/A cidadán/á ten dereito a ser atendido/a en horario de mañá e tarde nas dependencias xudiciais daqueles órganos nos que, pola súa natureza ou volume de asuntos, resulte necesario e nos termos legalmente previstos.

16.- O/A cidadán/á ten dereito a utilizar coa Administración de xustiza do territorio da súa comunidade a lingua oficial que escolla, e a ser atendido/a nos termos establecidos pola Lei orgánica do poder xudicial, polos estatutos de autonomía e polas súas normas de desenvolvemento.

## **Unha xustiza responsable ante o/a cidadán/á**

17.- O/A cidadán/á ten dereito a formular reclamacións, queixas e suxestións relativas ao incorrecto funcionamento da Administración de xustiza, así como a recibir resposta a estas o máis axiña posible e, en todo caso, dentro do prazo dun mes.

- Poderá presentar as queixas e suxestións ante o propio xulgado ou tribunal, os seus órganos de goberno, as oficinas de atención ao cidadán, o Consello Xeral do Poder Xudicial, o Ministerio de Xustiza e, se é o caso, ante as administracións das comunidades autónomas.
- As administracións públicas competentes implantarán sistemas para garantir o exercicio deste dereito por vía telemática.
- En todas as dependencias da Administración de xustiza estarán a disposición do/da cidadán/á, nun lugar visible e suficientemente indicado, os formularios necesarios para exercer este dereito.

18.- O/A cidadán/á ten dereito a esixir responsabilidades por erro xudicial ou polo funcionamento anormal da Administración de xustiza.

- Os danos causados en calquera ben ou dereito dos cidadáns darán lugar a unha indemnización que poderá ser reclamada pola persoa prexudicada de acordo co disposto na lei.
- As reclamacións indemnizatorias tramitaranse con preferencia e celeridade.

## **Unha xustiza áxil e tecnoloxicamente avanzada**

19.- O/A cidadán/á ten dereito a unha tramitación áxil dos asuntos que lle afecten, que deberán resolverse dentro do prazo legal, e a coñecer, se é o caso, o motivo concreto do atraso.

- O Ministerio de Xustiza e o Consello Xeral do Poder Xudicial elaborarán un programa de previsións coa duración debida dos distintos procedementos en todas as ordes xurisdiccionais, ao cal se lle dará unha ampla difusión pública.

20.- O/A cidadán/á ten dereito a que non se lle esixa a achega de documentos que consten en poder das administracións públicas, a menos que as leis procesuais expresamente o requiran.

21.- O/A cidadán/á ten dereito a comunicarse coa Administración de xustiza a través do correo electrónico, da videoconferencia e doutros medios telemáticos de acordo co disposto nas leis procesuais.

- Os poderes públicos impulsarán o emprego e aplicación destes medios no desenvolvemento da actividade da Administración de xustiza así como nas relacións desta cos cidadáns.
- Os documentos emitidos polos órganos da Administración de xustiza e polos particulares a través de medios electrónicos e telemáticos, en soportes de calquera natureza, terán plena validez e eficacia sempre que quede acreditada a súa integridade e autenticidade de conformidade cos requisitos esixidos nas leis.

## **II. Unha xustiza que protexe os máis débiles**

### **Protección das vítimas do delito**

22.- A persoa que sexa vítima dun delito ten dereito a ser informada con claridade sobre a súa intervención no proceso penal, as posibilidades de obter a reparación do dano sufrido, así como sobre o curso do proceso.

- Asegurarase que a vítima teña un coñecemento efectivo daquelas resolucións que lle afecten á súa seguridade, sobre todo nos casos de violencia dentro da familia.
- Potenciaranse os cometidos das oficinas de atención á vítima e ampliaranse as súas funcións buscando un servizo integral ao/á cidadán/á afectado/a polo delito, asegurando que presten servizo en todo o territorio nacional.

23.- O/A cidadán/á que sexa vítima dun delito ten dereito a que a súa comparecencia persoal ante un xulgado ou tribunal teña lugar de forma adecuada á súa dignidade e preservando a súa intimidade.

- Adoptaranse as medidas necesarias para que a vítima non coincida co/coa agresor/a cando ambos se encontren en dependencias xudiciais á espera da práctica de calquera actuación procesual.
- As autoridades e os funcionarios velarán especialmente pola eficacia deste dereito nos supostos de violencia doméstica ou de xénero, outorgándolles ás vítimas o amparo que necesiten.

24.- A persoa que sexa vítima dun delito ten dereito a ser protexida de forma inmediata e efectiva polos xulgados e tribunais, especialmente fronte á que exerce violencia física ou psíquica no ámbito familiar.

- Facilitarase o uso daqueles medios técnicos que resulten necesarios para a debida protección da vítima, tales como os instrumentos de localización de persoas, os mecanismos de teleasistencia e outros similares.

25.- O/A cidadán/á que sexa vítima dun delito ten dereito a ser protexido/a fronte á publicidade non desexada sobre a súa vida privada en toda clase de actuacións xudiciais.

- Os xuíces e maxistrados, así como o Ministerio Fiscal, velarán polo adecuado exercicio deste dereito.

## Protección dos menores

26.- O/A menor de idade ten dereito a que a súa comparecencia ante os órganos xudiciais teña lugar de forma adecuada á súa situación e desenvolvemento evolutivo.

- Para o cumprimento deste dereito poderán utilizarse elementos técnicos tales como os circuítos cerrados de televisión, a videoconferencia ou similares.
- Procurarase evitar a reiteración das comparecencias do/da menor ante os órganos da Administración de xustiza.

27.- O/A menor de idade que tivese suficiente xuízo ten dereito a ser oído/a en todo proceso xudicial no que estea directamente implicado/a e que conduza a unha decisión que lle afecte á súa esfera persoal, familiar ou social, así como a

que as distintas actuacións xudiciais se practiquen en condicións que garantan a comprensión do seu contido.

- O Ministerio Fiscal velará pola efectividade deste dereito, prestándolle ao/á menor a asistencia que necesite.

28.- Os menores de idade teñen dereito a que as autoridades e os funcionarios da Administración de xustiza garden a debida reserva sobre as actuacións relacionadas con eles, que en todo caso deberán practicarse de maneira que se preserve a súa intimidade e o dereito á súa propia imaxe.

## Protección dos discapacitados

29.- O/A cidadán/á afectado/a por calquera tipo de discapacidade sensorial, física ou psíquica, poderá exercitar con plenitude os dereitos recoñecidos nesta *Carta* e nas leis procesuais.

- Soamente deberá comparecer ante o órgano xudicial cando resulte estrictamente necesario conforme á lei.
- Os edificios xudiciais deberán estar provistos daqueles servicios auxiliares que faciliten o acceso e a estancia nestes.

30.- As persoas xordas, mudas, así como as que sufran discapacidade visual ou cegueira, teñen dereito á utilización dun/ha intérprete de signos ou daqueles medios tecnolóxicos que permitan tanto obter de forma comprensible a información solicitada, coma a práctica adecuada dos actos de comunicación e doutras actuacións procesuais nas que participen.

- Promoverase o uso de medios técnicos tales como videotextos, teléfonos de texto, sistema de traducción de documentos a braille, gravación sonora ou similares.
- Comprobarase con especial coidado que o acto de comunicación chegou a coñecemento efectivo da persoa destinataria e, se é o caso, lerase en voz alta o contido do acto.

## Os inmigrantes ante a xustiza

31.- O/A estranxeiro/a ten dereito a ser atendido/a por todos os que prestan os seus servicios na Administración de Xustiza de acordo co establecido nesta *Carta* e sen sufrir discriminación ningunha por razón da súa raza, lingua, relixión ou crenzas, particularmente cando se trate de menores de idade e conforme ao disposto polos convenios internacionais ratificados por España.

- Garantirase o uso de intérprete cando o/a estranxeiro/a que non coñeza o castelán nin, se é o caso, a lingua oficial propia da comunidade autónoma tivese que ser interrogado/a ou prestar algunha declaración, ou cando fose preciso darlle a coñecer persoalmente algunha resolución.

32.- Os estranxeiros inmigrantes en España teñen dereito a recibir unha protección adecuada da Administración de xustiza co obxecto de asegurar que comprenden o significado e transcendencia xurídica das actuacións procesuais nas que interveñan por calquera causa.

- Os xuíces e tribunais así como o Ministerio Fiscal velarán en todo momento polo cumprimento deste dereito.

### **III. Unha relación de confianza con avogados e procuradores**

#### **Unha conducta deontoloxicamente correcta**

33.- O/A cidadán/á ten dereito á prestación dun servizo profesional de calidade por parte do/da avogado/a no cumprimento da misión de defensa que lle encomende, así como polo/a procurador/a na representación dos seus intereses ante os órganos xurisdiccionais.

34.- O/A cidadán/á ten dereito a denunciar ante os colexios de avogados ou de procuradores as condutas contrarias á deontoloxía profesional e a coñecer a través dunha resolución suficientemente motivada o resultado da denuncia.

35.- O/A cidadán/á ten dereito a coñecer, a través do colexio profesional correspondente, se un/unha avogado/a ou procurador/a foi obxecto dalgunha sanción disciplinaria, non cancelada, por algunha actuación profesional.

- Os colexios respectivos establecerán un sistema para que o/a cidadán/á poida coñecer de forma efectiva as sancións disciplinarias, non canceladas, impostas a un profesional en todo o territorio nacional.

36.- Os cidadáns teñen dereito a que os profesionais que os representen, asesoren ou defendan garden rigoroso segredo de canto lles revelen ou confíen no exercicio destas funcións.

## Un cliente informado

37.- O/A cidadán/á ten dereito a coñecer anticipadamente o custo aproximado da intervención do/da profesional elixido/a e a forma de pagamento.

- Os avogados e procuradores estarán obrigados a entregarlle ao/á seu/súa cliente/a un orzamento previo que conteña as anteriores cuestións. Para estes efectos regularase adecuadamente e fomentarse o uso das follas de encargo profesional.
- O/A cliente/a poderá esixirlle ao/á seu/súa procurador/a unha rendición de contas detalladas dos asuntos encomendados.

38.- O/A cidadán/á ten dereito a obter do/da avogado/a e procurador/a información precisa e detallada sobre o estado do procedemento e das resolucións que se dicten.

- O/A profesional deberá entregarlle ao/á seu/súa cliente/a unha copia de todos os escritos que presente e de todas as resolucións xudiciais relevantes que lle sexan notificadas.
- O/A cidadán/á poderá consultar co/coa seu/súa avogado/a as consecuencias de calquera actuación ante un órgano xurisdiccional.
- Potenciaranse os servizos de orientación xurídica, dependentes dos colexios de avogados, que ampliarán as súas funcións para informar o/a cidadán/á sobre os seus dereitos na relación de confianza co/coa seu/súa avogado/a.

39.- O/A cidadán/á ten dereito a ser informado/a polo/a seu/súa avogado/a e polo/a seu/súa procurador/a, con carácter previo ao exercicio de calquera pretensión ante un órgano xudicial, sobre as consecuencias de ser condenado/a ao pagamento das custas do proceso e sobre a súa contía estimada.

- Os respectivos colexios profesionais elaborarán un estudio de previsións sobre a contía media aproximada das custas de cada proceso, dependendo tanto do tipo de procedemento coma da súa complexidade, que será actualizado periodicamente.

## **Unha xustiza gratuíta de calidade**

40.- O/A cidadán/á ten dereito a ser asesorado/a e defendido/a gratuitamente por un/unha avogado/a abondo cualificado/a e a ser representado/a por un/unha procurador/a cando teña legalmente dereito á asistencia xurídica gratuíta.

- Os colexios respectivos velarán polo correcto desenvolvemento da súa función por parte do/da profesional designado/a.

41.- O/A cidadán/á ten dereito a esixirlle unha formación de calidade ao/á profesional designado/a pola quenda de oficio nos supostos de asistencia xurídica gratuíta.

- Os colexios de avogados adoptarán as medidas adecuadas para asegurar o cumprimento deste dereito.

## **Eficacia da *Carta de dereitos***

1.- Os cidadáns teñen dereito a esixir o cumprimento dos dereitos recoñecidos nesta *Carta*. Estarán vinculados a ela xuíces e maxistrados, fiscais, secretarios xudiciais, médicos forenses, funcionarios públicos, avogados, procuradores e demais persoas e institucións que cooperan coa Administración de xustiza.

2.- O Ministerio de Xustiza e as comunidades autónomas con competencias na materia, o Consello Xeral do Poder Xudicial, a Fiscalía Xeral do Estado e os colexios profesionais competentes adoptarán as disposicións oportunas e proverán os medios necesarios para garantir a efectividade e o pleno respecto dos dereitos recoñecidos nesta *Carta*.

3.- O Congreso dos Deputados, a través da Comisión de Xustiza e Interior, levará a cabo un seguimento e unha avaliación permanente do desenvolvemento e cumprimento desta *Carta*, para o cal será regularmente informado polo Goberno e polos órganos do Estado e institucións públicas aos que se lles solicite. A memoria anual que lles eleve o Consello Xeral do Poder Xudicial ás Cortes Xerais incluírá unha referencia específica e abondo detallada ás queixas, reclamacións e suxestións formuladas polos cidadáns sobre o funcionamento da Administración de xustiza.

Nota.- A *Carta de dereitos dos cidadáns ante a xustiza* foi aprobada polo Pleno do Congreso dos Deputados na súa sesión do día 22 de abril de 2002 como proposición non de lei.