

ESTUDIO SOBRE SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL INMEDIATA ON LINE



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios



**HISPA
COOP**

ESTUDIO SOBRE SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL INMEDIATA ON LINE

Analizadas 35 asesorías legales en Internet: 12 de ámbito jurídico general,
12 especializadas en divorcios exprés y 11 en multas y accidentes de tráfico

ASESORÍA LEGAL ONLINE:

DEMASIADA LETRA PEQUEÑA, INCUMPLIMIENTOS EN EL PLAZO DE RESPUESTA Y PUBLICIDAD NO DEL TODO VERAZ, PRINCIPALES CARENCIAS

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, 500 euros

Recurrir a un abogado para consultar dudas legales o jurídicas era hasta no hace muchos años y por su importante coste, una iniciativa casi exclusiva de las empresas y de personas con elevados ingresos económicos. Hoy, las nuevas tecnologías han democratizado este servicio de asistencia jurídica. Los usuarios pueden acceder mediante Internet a un número creciente de compañías que ofrecen asistencia legal inmediata a cambio de cantidades asequibles para el ciudadano común. Por unos 40 euros se puede solicitar asesoramiento legal para un asunto concreto; no más de 90 euros cuesta adquirir un 'Bono por Consultas', que da derecho a pedir asesoría para diez cuestiones distintas; por cerca de 85 euros al año el cliente puede conseguir que le recurran todas las multas de tráfico que reciba en ese periodo y por 500 euros una pareja puede divorciarse haciendo las gestiones sin moverse de su ordenador. Pero no todo son ventajas; este abaratamiento de costes se tra-

duce también en la ausencia de una relación personal con el abogado, en la reducción del ámbito de acción de la asistencia 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).

HISPACOOOP 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 registran notables variaciones en función de la firma elegida. Entre los principales reparos destaca que **la publicidad no se corresponde con la realidad** (sólo el 17% de las empresas que ofertan un abogado gracias a un pago anual cumplen con este compromiso ya que no ponen en contacto al usuario con un abogado que atienda sus problemas, se limitan a asesorar al cliente y a redactar y tramitar documentos a su nombre). También en materia de información hay problemas: **en casi una de cada dos empresas de asesoría legal online el usuario se topa con una letra pequeña que oculta limitaciones contractuales importantes**: por otra parte, **la mayoría de las que establecen contratos**

temporales con el consumidor renuevan de forma automática el servicio sin pedir la aprobación al cliente. Además, es común que estas empresas apuren en exceso los plazos para responder las preguntas de los clientes, sobre todo cuando la comunicación es por correo electrónico.

► **Cómo se hizo**

La primera parte del estudio analizó las páginas web de las 35 empresas de asesoría legal online más publicitadas o mejor colocadas en buscadores: **12 de asesoría jurídica general, 12 especializadas en divorcios exprés y 11 especializadas en multas y accidentes de tráfico.**

El segundo paso del informe consistió en una prueba práctica. Se crearon, para llevarla a cabo, 9 personalidades ficticias desde las que se realizaron numerosas consultas, tanto generales como específicas, durante octubre y noviembre de 2008 a través del correo electrónico. Se estableció un contacto prolongado con todas las compañías y se les remitió un paquete de dudas como si se tratara de clientes potenciales, haciéndoles creer que se pensaba contratar el servicio. Se descartaron ocho de estas 35 empresas porque no respondieron al primer acercamiento o porque sólo ofrecían como alternativa la vía telefónica. El contacto continuado se mantuvo, por tanto, con **27 compañías** (12 de asesoría jurídica general, nueve especializadas en divorcios exprés y seis dedicadas a la gestión de multas y accidentes de tráfico). **Con 11 de estas empresas se dio un paso más,** al establecerse

una relación contractual que permitiera determinar la diferencia entre lo anunciado y lo ofrecido: fueron 6 de asesoría jurídica general (dos de pago de cuota anual -abogados y Legalitas-, 2 de pago por cada consulta jurídica -Ley Directa y Lo Más legal- y otras 2 de respuesta jurídica telefónica a través de un 807, LeyDirecta e Infolegal); dos de divorcios (Divorcio Express y Divorcio Ya) a las que se solicitó que redactaran convenios reguladores y a tres compañías que recurren multas (Sin Multas, Autoplus y Dvuelta) se les envió una sanción en la que el plazo límite de pago había expirado.

ASESORÍAS JURÍDICAS ONLINE: ECONÓMICAS Y ÚTILES PARA ASUNTOS SENCILLOS, INADECUADAS PARA TEMAS COMPLEJOS

Las asesorías legales online ofrecen respuesta legal a un precio asequible, pero su utilidad se limita, sobre todo en el área de divorcios y de la asesoría legal general, a casos alejados de complejidades legales y en los que las cantidades económicas en juego no son cuantiosas. Así, las páginas web dedicadas a tramitar divorcios se centran en los que son de mutuo acuerdo, mientras que los divorcios por lo contencioso precisan más atención y para ellos fijan un presupuesto personalizado a cada caso que no difiere tanto del montante que exigiría un bufete tradicional. Del mismo modo, en las asesorías legales online que se encargan de casos referentes a todas las ramas del

derecho también se ha apreciado esta tendencia. Tan sólo una de estas empresas envió un correo electrónico al cliente para que éste detallara algunos puntos del supuesto que le había enviado con anterioridad y de los cuales podría depender la respuesta jurídica. El mismo supuesto se había entregado a otras compañías que respondieron directamente, sin preocuparse por sus especificaciones. Se puede concluir que las consultorías legales que operan en Internet ofrecen respuestas generales a los casos sin profundizar en las especificidades de cada uno de ellos.

LA PUBLICIDAD NO SIEMPRE SE CORRESPONDE CON LA REALIDAD

El servicio que anuncian las empresas no coincide siempre con el que realmente prestan. En las asesorías dedicadas al derecho en general, el principal engaño es que se da a entender que, por el pago de una cuota asequible, se va a disponer 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.** De las 12 generalistas, sólo dos incluyen la representación letrada en su contrato anual. Se trata de 'Arag' y 'Segurojurídico'.

Por tanto, sólo el 17% de las que ofertan un abogado a cambio de un pago anual cumplen estrictamente con lo anunciado. Y si el contrato incluye una primera visita al despacho de un abogado si fuera necesario para solucionar un asunto, en ningún caso engloba sus servi-

cios en un juicio. En los casos en los que el abogado presencial no está incluido, las empresas elaboran presupuestos especiales cuando se necesita la presencia extraordinaria de un abogado en cualquier proceso.

APROXIMADAMENTE EN UNA DE CADA DOS WEB, EL USUARIO SE TOPA CON 'LETRA PEQUEÑA'

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, son los espacios donde de forma habitual se esconde la 'letra pequeña' o aquella información fundamental sobre las condiciones y coberturas del servicio. Una de las conclusiones del estudio es que en el 46% de las páginas web se 'esconde' parte de esa información importante, es decir, la 'letra pequeña' es una realidad.

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. Así, entre esas condiciones **es habitual encontrar el aviso de renovación automática, la 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.

ATENCIÓN A LA RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

La mayoría de las empresas de asesoría legal online que establecen contratos temporales con el consumidor renuevan de forma automática el servicio a la conclusión del contrato. Esta es una de las informaciones relevantes que no se encuentran a simple vista en la página web o en las comunicaciones con la empresa.

Dejando a un lado a las empresas dedicadas a divorcios en las que no tiene sentido ir renovando el contrato, el 78% de las empresas generales y de gestión de multas establece un contrato anual con el cliente. **El 50% de las que ofrecen contratos por un año advierte en su letra pequeña de la renovación automática del servicio** mientras que otro **23% no ofrece esa información** en ningún apartado de su página web, ni la facilita durante los contactos mantenidos. **Sólo el 16% establece el aviso previo al cliente como condición para la renovación del contrato.**

En los casos de contratos anuales, el 58% de las empresas ofrece la domiciliación bancaria como forma de cobro del servicio contratado. El resto de empresas no facilita esta información ni en su página web ni en los contactos mantenidos durante el estudio. Así, se puede concluir que las que informan sobre la forma de pago optan por la domiciliación. **De esta manera,** es el cliente quien debe renunciar de manera explícita a la renovación del servicio. Si no, **la empresa lo re-**

nueva y cobra la cuota sin previo aviso y amparada por el contrato firmado por el cliente. De todas formas, **si el cliente insiste,** varias empresas facilitan **un número de cuenta donde ingresar el pago acordado.** Esto impediría el cobro automático de la cuota al finalizar el año de contrato, pero no anularía esa orden de renovación si el cliente no avisa de lo contrario.

¿'TARIFA PLANA', 'BONO POR CONSULTAS' O 'PAGO POR CONSULTA'?

Quien decida hacer uso de las asesorías jurídicas por Internet puede encontrarse con tres servicios distintos entre los que deberá elegir. Si se dejan a un lado a las empresas dedicadas a divorcios, que fijan el pago de una cantidad por llevar toda la demanda de divorcio, **el 78% de las asesorías online generales y de multas dan servicio a cambio de una cuota anual.**

Sin embargo, esta **cuota anual** da opción a coberturas bien distintas, que diferencian a las empresas entre las que cuentan con 'Tarifa Plana' y las que ofrecen un 'Bono por Consultas'.

El de '**Tarifa Plana**' es un contrato por el cual un cliente tendría a lo largo de todo un año el asesoramiento jurídico que necesite, 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 con esta 'Tarifa Plana'.

Los '**Bonos por Consultas**' consisten en un **determinado número de asesoramientos** por un precio más reducido que si se contratara cada consulta de forma individual (puede salir, según cuántas se hagan, hasta cinco veces más barata cada una), **con o sin fecha de caducidad** del servicio, el número de consultas o servicios contratados puede caducar o seguir vigente hasta agotar las consultas. Una de las características de este modelo es que no se impone que el titular del contrato sea a quien deba afectar la consulta formulada, sino que se ofrece un número de consultas independientemente de quién las realice.

El abanico de posibilidades continúa con el '**Pago por Consulta**', o solicitar un asesoramiento jurídico para un determinado caso. Este **es el sistema elegido por todas las asesorías especializadas en tramitar divorcios**. Dentro de las empresas dedicadas a la asesoría en general y a las multas de tráfico, muchas ofrecen sus servicios a cambio de una cuota anual (con límite o sin límite de consultas), pero **el 45% abren también la posibilidad de pagar por una sola consulta**. Este pago puede realizarse formulando la duda legal a través de un teléfono de tarificación especial 807 o pagando 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 del cliente. Es lo que se conoce como '**Presupuesto Personalizado**'. Entre las empresas de asesoría en general online, el 25% ofrece también la opción del 'Presupuesto Personalizado' según el caso concreto del cliente.

HORARIO DE ATENCIÓN: DESCONOCIDO

En ocasiones se publicita un servicio online 24 horas y cuando se profundiza en la información se descubre que sólo está disponible para casos de urgencia y que el servicio habitual se presta en horario laboral de lunes a viernes. **Sólo tres de las 12 asesorías generalistas prestan servicio 24 horas y 365 días** y son '*Abogazía*', '*Segurojurídico*' y '*Legalitas*', pero lo hacen sólo en casos urgentes: su horario habitual es de lunes a viernes. La información sobre el horario de atención al usuario es una de las menos transparentes: en el 75% de los casos incluidos en el estudio no se encuentra información sobre el horario de atención, ni en las páginas web ni en los contactos mantenidos con las empresas. Dejando a un lado las que atienden 24 horas y 365 días, las cuatro empresas que indican su horario atienden en horario laboral de lunes a viernes

Otro aspecto poco claro es el de los límites del servicio. Mientras que se da a entender que no hay límite en el número de consultas

con frases como “un abogado siempre disponible”, **se observa que el contrato anual firmado con la empresa limita el número de consultas que se pueden realizar durante ese año.**

Así pues, dentro de las que ofrecen el pago de una cuota anual por sus servicios, hay ‘Tarifas planas’ y ‘Bonos por consultas’. ‘Tarifa plana’ se considera el servicio anual que no limita las consultas y por ‘Bonos por consultas’ se entiende el contrato firmado con aquellas empresas que incluye un número determinado de consultas al año.

Todas las empresas que ofrecen la gestión de multas de tráfico a cambio de un dinero al año ofrecen sus servicios mediante el sistema de ‘Tarifa plana’. Es decir, tras el pago de una cuota se ocupan de todas las sanciones que les haga llegar el cliente en el tiempo estipulado en el contrato.

Sin embargo, en el caso de **las asesorías generalistas, el 67% ofrece un ‘Bono de consultas’**, lo que significa que con el pago de la cuota se contrata un número determinado de consultas.

Se ha encontrado el caso de **una empresa que anuncia que la consulta es gratuita, pero indica un teléfono de tarificación especial 807 como forma de contacto. Estos prefijos suponen un desembolso superior a 1 euro/minuto.**

LAS ASESORÍAS JURÍDICAS NO CUMPLEN LOS PLAZOS PARA RESPONDER A LAS CONSULTAS DE LOS CLIENTES

Por lo general, además de facilitar una respuesta jurídica adecuada, las consultorías legales por Internet se comprometen en dos puntos esenciales: el plazo de respuesta en el que se contesta a las consultas de los usuarios por correo electrónico y las aclaraciones a dicha consulta.

El primero de estos compromisos rara vez se cumple y, cuando se hace, es siempre cerca del límite de tiempo. **De esta manera, el cliente debe insistir en que le respondan a una duda jurídica ya que se han dado casos de estar esperando incluso más de una semana sin obtener éxito, como ha sido en el caso de ‘Legalitas’, con quien se llegó a formalizar un contrato.**

Si bien el procedimiento habitual es que la persona que atiende la consulta se disculpe, también se ha dado un caso en el que se ha descubierto que la consulta se había extraviado. **Y es que la celeridad en la respuesta por correo electrónico con las compañías suspende** ya que la mayoría de ellas **ni siquiera envían un acuse de recibo** al cliente cuando tienen constancia de que éste les ha enviado una petición de resolución de un caso.

Este problema desaparece si se recurre a **la vía telefónica.** Sin embargo, también tiene

sus inconvenientes. El principal es que el cliente debe ir tomando nota de lo que le están diciendo, la empresa no se ofrece a enviar la información al consumidor -algo que siempre se realiza vía correo electrónico- y, a pesar de que en unas pocas ocasiones se comunica que la conversación será grabada, el consumidor no tiene ninguna prueba en caso de que el asesoramiento jurídico no haya sido el correcto.

Por lo tanto, el teléfono es más rápido que el correo electrónico, pero a través de este último se entrega más información al consumidor.

Pese a la demora, las empresas sí ofrecen las aclaraciones precisas. No obstante, también se tiene que esperar para obtener su respuesta más tiempo del establecido por la propia compañía.

LOS PRESUPUESTOS NO SE DESGLOSAN

En ninguno de los presupuestos recibidos durante el estudio se ofrece un desglose detallado de los conceptos incluidos, aunque sí enumeran los gastos que se incluyen. Es el caso de las empresas que se encargan de tramitar divorcios por Internet ya que éstas, en principio, dan un presupuesto cerrado al cliente. **Cuando se les solicita que desglosen ese montante, su respuesta es que dentro del precio se encuentra todo incluido, sin especificar cada concepto.**

Sin embargo, se ha comprobado que dependiendo de si los documentos necesarios para el divorcio los facilita el cliente o los debe obtener la empresa, el presupuesto varía porque el cliente deberá pagar por la obtención del certificado literal de matrimonio, del certificado literal de hijos, del certificado de empadronamiento o del poder notarial de pleitos. Así pues, sería factible realizar un desglose de conceptos, pero sin embargo no se hace.

LOS TRABAJADORES DE LAS ASESORÍAS JURÍDICAS EN INTERNET NO SE IDENTIFICAN DE MANERA CONVENIENTE

Son muy pocos los profesionales de las asesorías legales online que suministran al cliente información personal y profesional sobre ellos mismos. Esta característica no es relevante en los contactos meramente informativos con las compañías para averiguar su modo de operar, ya que para obtener estos datos no se precisa de los servicios de un profesional del derecho.

Sin embargo, lo que resulta más sorprendente es la carencia de información sobre los profesionales que atienden a las consultas de los clientes. **En ninguno de los asesoramientos solicitados por teléfono ni tan siquiera ofrecen su nombre y apellido al usuario.**

Por correo electrónico, la información es mayor, pero no tanto. Tan sólo en una ocasión una abogada se identificó de un modo

apropiado: nombre y apellidos, número de colegiada y colegio al que pertenece.

NAVEGABILIDAD Y LEGIBILIDAD DE LAS PÁGINAS WEB, ACEPTABLE, AUNQUE CON CARENCIAS EN LA INFORMACIÓN

La valoración de las páginas web de asesoría legal se ha determinado después de analizar **aspectos como la claridad y legibilidad de las páginas, su navegabilidad y transparencia o la calidad y accesibilidad de la información** ofrecida al usuario. A pesar de que el escaparate de Internet posibilita a las empresas ofrecer toda la información básica a través de la red, el 17% de las asesorías no aportan una información tan importante como, por ejemplo, las tarifas del servicio.

Por ello, aunque la claridad y legibilidad de 27 de las 35 empresas es 'buena' o 'muy buena' y la navegabilidad de 23 de las 35 recibe idénticas valoraciones, las carencias halladas en el nivel de información al alcance del usuario, la transparencia, la actualización o no de la página o la 'letra pequeña' lastran la valoración final. De hecho, dos de cada cinco web suspenden la prueba con calificaciones de 'mal' o 'muy mal'.

LA MITAD DE LAS PÁGINAS WEB, SIN ACTUALIZAR

Cerca del 50% de las páginas web de las asesorías online no están actualizadas o

no ofrecen forma de comprobarlo. Esto limita las garantías del consumidor que tiene en los formularios disponibles en Internet una vía habitual de contratación con la que, incluso, se puede oficializar el pago. Por ello, el consumidor debe **comprobar la vigencia del servicio.** Se recomienda mantener algún tipo de contacto directo (teléfono, correo electrónico o visita personal) **antes de suscribir ningún contrato.** Si no están disponibles en la página web, el usuario puede aprovechar esos contactos para pedir información sobre las condiciones generales del contrato y compararlas con lo anunciado en Internet.

SOLICITAN NÚMEROS DE TELÉFONO PARA CAPTAR CLIENTES

La mayoría de las empresas **ofrecen información gratuita sobre sus tarifas y servicios** en una primera respuesta al consumidor. Sin embargo, y con independencia de la consulta realizada, rara vez responden a ésta, sino que informan sólo sobre sus servicios.

Si se pretende profundizar en esa primera consulta, las empresas **optan por solicitar un teléfono de contacto** para llamar al usuario con el argumento de que mejorará la comunicación y el servicio. **Esto abre la veda para contactar con el consumidor y captarle como cliente.**

Las empresas con las que se contacta por teléfono solicitan datos al usuario desde el

mismo momento en que atienden su llamada, antes incluso de escuchar su consulta. Otras van más lejos y exigen **directamente datos personales del cliente como condición para informar sobre sus tarifas y servicios.**

De forma habitual, una centralita recibe la llamada del posible cliente y la deriva en un primer momento al departamento comercial, que es el encargado de informar sobre los servicios de la empresa e intentar captar al cliente, por lo que resulta difícil recibir asesoramiento legal orientativo en las primeras consultas.

HAY EMPRESAS FANTASMA

Casi **en la mitad de los casos, el nombre de la página de Internet no coincide con el de la empresa titular.** Además, **una de cada diez páginas web tiene una empresa detrás cuyo nombre poco o nada tiene que ver con la actividad** que desarrolla. La automatización de algunos procedimientos legales favorece que muchas empresas ofrezcan, a través de la Red, programas y herramientas para que el consumidor elabore sus reclamaciones, recursos y textos jurídicos, insertando una serie de datos sobre el procedimiento o sanción en curso. Esto puede abaratar costes para el cliente, pero abona el terreno para la aparición de asesorías online poco fiables y con un escaso recorrido en el sector jurídico.

LA REDACCIÓN DEL CONVENIO REGULADOR EN LA TRAMITACIÓN DE DIVORCIOS SUPONE UN COSTE ECONÓMICO

El convenio regulador es el documento donde se recogen los acuerdos alcanzados por los cónyuges para regular sus relaciones tras el divorcio en relación a sus hijos (pensión alimenticia, régimen de visitas...) y entre ellos mismos (separación de bienes, pensión compensatoria...).

La redacción de dicho convenio es el primer paso que se debe dar para comenzar la tramitación del divorcio de mutuo acuerdo y se encuentra incluida en el presupuesto que las empresas de Internet efectúan a sus clientes. En el caso de que una pareja decida descartar finalmente su divorcio, las compañías cobran por su redacción.

El problema se encuentra en que no todas las páginas web advierten de este hecho ni tampoco lo hacen en los contactos informativos y no se trata de un escrito barato ya que puede suponer de media el pago 105 euros y puede llegar hasta los 300 euros.

Esta es la razón por la cual todo usuario que decida divorciarse a través de Internet debe, **antes de nada, preguntar el coste de la redacción del convenio regulador para que no haya sorpresas en el caso de detener definitivamente todo el proceso.**

LA GESTIÓN DE MULTAS PUEDE INCLUIR SERVICIOS EXTRA

La mayoría de las empresas de gestión de multas incluyen **otros servicios** además de la defensa legal de las sanciones, como la indemnización en caso de retirada del carné de conducir o el pago de los cursos para la recuperación de los puntos perdidos. Estos extras se pueden incluir en la cuota anual o como un servicio contratado de manera independiente. Además de la gestión de recursos contra sanciones de tráfico, el 50% de las empresas de gestión de multas oferta la **indemnización en caso de pérdida del carné**. *'DVuelta'* y *'Autoplus'* lo ofrecen dentro de la cuota anual y *'Sinmultas'* lo oferta tras el pago previo de una cuota especial que también incluye el recurso de multas.

Por otra parte, **el 67% de las empresas de multas oferta también el pago de los cursos de recuperación de puntos**. *'DVuelta'* y *'Autoplus'* lo incluyen en la cuota anual, *Sin-*

multas' lo hace dentro de una cuota especial que también lleva la gestión de las sanciones de tráfico y *'Asevia'* presenta una cuota especial que cubre sólo el pago de estos cursos, dejando fuera la gestión de multas.

Las empresas especializadas en la asesoría legal sobre recursos contra multas de tráfico tratan de dar un servicio completo, más allá de la gestión exclusiva de las reclamaciones contra las multas recibidas y suman al contrato indemnizaciones por pérdida del carné, el pago de los cursos para recuperar los puntos, el servicio de grúa en caso de inmovilización del vehículo por cometer una infracción, la gestión de la documentación del automóvil, etc. Del mismo modo, algunas aseguradoras de vehículos han comenzado a ofrecer la gestión de multas dentro de los servicios incluidos en sus pólizas básicas de seguros para coches. Por tanto, el consumidor se encuentra ante un abanico de posibilidades para contratar un servicio que defienda sus intereses a la hora de recurrir una multa de tráfico.

LAS EMPRESAS DE ASESORÍA ONLINE ANALIZADAS, UNA A UNA

EMPRESAS DE ASESORÍA JURÍDICA GENERAL (ORDENADAS DE MEJOR A PEOR
VALORACIÓN, SEGÚN LAS CONCLUSIONES DEL INFORME REALIZADO POR EL EQUIPO
DE INVESTIGACIÓN DE HISPACOOOP)

1.

ARAG

(www.arag.es)

Es, **junto a Segurojuridico, la única empresa que ofrece los servicios presenciales de un abogado** dentro de la cuota anual cuando no se logra un acuerdo con la parte contraria. Es decir, asesoran y tramitan los documentos necesarios y, en caso de no lograr el éxito para el cliente y fuera necesario, ofrecen un abogado presencial.

Se trata de una aseguradora que, entre sus productos, **ofrece una póliza de asesoramiento legal familiar 24 horas on-line y por teléfono. No establece límite** en el número de consultas.

Su precio **es uno de los más caros (120 euros/año)** pero sus coberturas y garantías son las más completas.

Su **web es muy útil y funcional** con información suficiente para que el usuario conozca las características del servicio y se informe sobre asuntos relacionados con las posibles consultas e información jurídica en general.

2.

SEGURO JURÍDICO

(www.segurojuridico.es)

Buena página web sobre asesoría legal en general, con buena presentación, claridad, navegabilidad y contenido; aunque deja que desear en la información referida a los modos de contratación y contacto.

Se trata de una **aseguradora que ofrece una póliza con asesoría legal 24 horas que incluye la presencia de un abogado** en caso de necesitarlo, dentro de la cuota anual y **para los casos relacionados con la póliza contratada** (hogar, tráfico,etc...). Si en lugar de un letrado se necesita un **perito, médico, notario o especialista** para mediar o dar su opinión en un litigio, también incluyen el pago de sus servicios.

Una de las compañías del sector que ofrece un asesoramiento legal más completo y fiable. Se trata de un asesoramiento legal sin límite y que incluye **una gran variedad de procedimientos judiciales cubiertos**.

El trato con el cliente es **excelente**: rapidez en la respuesta, seriedad al contestar a las

dudas del consumidor una por una e información detallada de las coberturas de cada uno de sus servicios.

3.

LEY DIRECTA

(www.leydirecta.com)

Buena página web a la que el consumidor puede acercarse para buscar asesoría legal. Ofrece la posibilidad de formular las dudas jurídicas por teléfono o por correo electrónico. **Las consultas son siempre individuales, no oferta ningún 'paquete' por número de consultas.**

Tanto por teléfono como por correo electrónico, las respuestas a las dudas del cliente fueron serias y adecuadas. Sin embargo, si bien el abogado que responde al consumidor vía electrónica hace saber sus credenciales como profesional, **esto no ocurre telefónicamente. El cliente no sabe quién se encuentra al otro lado del teléfono.**

La página es sencilla de navegar para cualquier persona y el contenido fácil de comprender. Los datos legales de la compañía se hallan con facilidad en un apartado ubicado nada más entrar en la página web.

4.

I ABOGADO

(www.iabogado.com)

Página web muy completa en el número de servicios ofertados por la empresa, el precio

de cada uno de ellos y la forma de contratarlos. Además, los datos legales referentes a la compañía se muestran en diferentes links.

'*1 Abogado*' cuenta con un servicio de atención al cliente al que dirigirse para consultar dudas y presta sus servicios con calidad: responde a las dudas de sus clientes con información jurídica adecuada a cada caso y aconseja y explica las acciones que el consumidor puede adoptar para solucionar su problema.

Sin embargo, no cumple siempre los plazos de respuesta, retrasándose más de los dos días que establece su propia publicidad, y hay que leer bien las condiciones de cada servicio para observar las coberturas que realmente ofrecen en cada uno de ellos. Un ejemplo: lo que se indica como "Tarifa Plana" en realidad se encuentra acotado a 5 ó 10 consultas jurídicas.

5.

ABOGAZIA

(www.abogazia.com)

Página web bien estructurada que facilita la navegación y encontrar el servicio que busca el consumidor. Los datos referentes a la empresa se encuentran a primera vista en el apartado de 'Aviso Legal'.

Buen servicio de atención al cliente que responde con rapidez y profesionalidad a las dudas que plantea el consumidor antes de su

contratación ya que **aclara cada detalle sobre sus servicios.**

6.

LO MÁS LEGAL

(www.lomalegal.com)

En un primer vistazo en Internet, *'Lo más legal'* parece ser la página web de una franquicia de abogados. Sin embargo, cuando se navega por ella, el consumidor se encuentra con una compañía seria de consultoría legal 'on line'. La página está bien estructurada, los servicios y sus respectivos precios se encuentran con facilidad y bien explicados y la empresa deja a la vista del cliente sus datos legales en varias 'ventanas'.

La comunicación con 'Lo más Legal' es muy fluida y detallada a cada pregunta del cliente. No obstante, **se descubre en los diferentes contactos que la empresa ofrece más posibilidades de contratación que lo que oferta en la página web** (por ejemplo, un 'Bono por Consultas').

Otro punto negativo: **la atención al cliente y a sus dudas pierde calidad una vez que ya se ha realizado la contratación de una de sus prestaciones.**

7.

LEGALITAS

(www.legalitas.com)

Empresa que anuncia los servicios de un abogado 24 horas y 365 días pero que **sólo**

ofrece asesoría legal y redacción y tramitación de documentos. Además, en la 'letra pequeña' se descubre que para los casos habituales **sólo se atiende en horario laboral de lunes a viernes** y que **el número de consultas** que puede realizar el cliente se reduce a **10 en un año.**

En los contratos **no se incluye la defensa letrada**, que es algo que se podría suponer escuchando la publicidad de esta empresa. Es decir, la cuota no incluye los servicios presenciales de un abogado.

La atención al cliente es buena cuando se solicita información. Una vez realizado el contrato, el contacto es fluido y eficaz por teléfono pero **por correo electrónico no cumplen los plazos** y el usuario no recibe información sobre el estado de gestión de sus consultas. **Para un correcto servicio hay que recurrir siempre al teléfono.**

El servicio se limita al asesoramiento y a facilitar documentos y datos para dar los pasos adecuados en la defensa de los intereses del cliente, pero éste no puede delegar toda la responsabilidad en 'Legalitas', que es lo que se puede entender de sus anuncios y promociones.

Ofrece **diversas tarifas según el tipo de asesoramiento** que se necesite: asesoramiento legal para particulares, para empresas, autónomos, comunidades, gestión de multas,...

8.

MG LEGAL

(www.mglegal.es)

Bufete de abogados que trabaja por Internet. Está enfocado a llevar procedimientos jurídicos completos más que a la simple asesoría legal. Sus servicios no son tanto para quien quiere resolver dudas legales, sino para quien quiere contratar un abogado que lleve su caso.

Su página web es muy sencilla de navegar, pero al mismo tiempo, demasiado simple. **No contiene información detallada de tarifas, ni datos pormenorizados sobre el propio bufete y quien lo conforma.**

9.

TU ABOGADO DEFENSOR

(www.tuabogadodefensor.com)

Portal de Internet poco atractivo, falta de coherencia estética, los links no están claros, difícil de encontrar lo que el consumidor busca y hay reiteración de secciones en la página de inicio.

A pesar de que *'Tu Abogado Defensor'* suspena en la navegabilidad y la claridad, saca un notable en cuanto a la cantidad de información que aporta, tanto de sus servicios de asesoría jurídica y precios como de la misma compañía.

Buen trato con el cliente, rápido en la resolución de dudas. **Sin embargo, se descubre que hay una gran variación de precio entre lo que se publicita y la información que**

hacen llegar al cliente. La razón: la página web no está actualizada.

10.

ASESOR EN CASA

(www.assessoracasa.com)

Página web estética, funcional y bien elaborada. Contiene una sección de 'Aviso Legal' donde aparecen los datos de la empresa, **aunque no el C.I.F.** Además, la web se encuentra poco aprovechada ya que podría dar una información más exhaustiva de las tarifas.

Durante el contacto para obtener información, *'Asesor en Casa'* muestra seriedad, aunque insisten siempre en realizar la comunicación por teléfono. Tras el intercambio de correos electrónicos, se descubre que **sus servicios se centran más en dar un presupuesto personalizado para llevar el caso de un cliente** y no es tanto una empresa dedicada a la asesoría legal por Internet.

11.

CREDITOTAL

(www.creditotal.es)

Empresa más dedicada a ofrecer **servicios hipotecarios y bancarios** que cuenta con la prestación de asesoría legal como un complemento más de toda su oferta.

La página web de *'Creditotal'* es fácil de navegar y los datos legales de la compañía son fácilmente visibles.

Durante el contacto mantenido con la empresa, **no queda clara la manera de prestar sus servicios ni los precios** de cada uno de ellos. En los correos electrónicos la persona de contacto no se identifica como 'Creditotal' y trata de conseguir el teléfono del cliente a toda costa, aunque no rehuye seguir con la comunicación vía electrónica.

12.

INFOLEGAL

(www.infolegal.es)

Información escasa en la página web: no se

encuentran datos legales de la empresa ni tarifas de los servicios que publicita. Tampoco queda nada claro cómo contratar sus prestaciones ni las coberturas que ofrecen en cada una de ellas.

Al contactar con la empresa para solicitar información, la atención al cliente no es mejor que la página web. La información sigue siendo escasa y además en los folletos enviados publicitan como 'Consulta gratuita' un 807. **Sin lugar a dudas, una de las empresas que peor funciona y menos confianza otorga al cliente.**

TARIFAS Y SERVICIOS DE LAS ASESORÍAS LEGALES ONLINE DE CARÁCTER GENERALISTA

Empresa	Cuota Anual	Numero Consultas	Precio por Consulta	Precio por 10 Consultas	Aclaraciones Gratuitas	Tiempo Máximo de Respuesta Vía Email	Representación Jurídica
Legalitas	88 €	10	8,8 € cada una	88 €	Sí	72 h.	No*
Ley Directa	No hay posibilidad	ilimitadas	39 € cada una	390 €	Sí (hasta 3)	48 h. (días laborables)	No ofrece la posibilidad en la web
ARAG	70 €	ilimitadas	No se puede calcular	70 €	Sí	No especifica	Sí, dentro del propio precio de la póliza
labogado	95 €	5 por email, 10 por telefono	19 € con cuota/ 30 € sin cuota	180 € con cuota/ 300 € sin cuota	Sí	48 h. (días laborables)	No*
Infolegal	72 €	ilimitadas	No se puede calcular/807	72 €	Sí	48 h.	No*
Seguro Jurídico	59,21 €	ilimitadas	No se puede calcular	59,21 €	Sí	No especifica	Sí, dentro del propio precio de la póliza
Tu abogado defensor	185,60 €	20	9,28 €	92,80 €	Sí	48 h. (días laborables)	No*
Lo más Legal	95 €	5	19 € con cuota/ 45 € sin cuota	190 € con cuota/ 450 € sin cuota	Sí	48 horas (días laborables)	No*
Abogazia	69 €	ilimitadas	No se puede calcular	69 €	Sí	48 h. (días laborables)	No*
MG legal	Se trata de una web que da un presupuesto personalizado a cada consulta.						
Asesor en casa	Se trata de una web que da un presupuesto personalizado a cada consulta.						
Creditotal	Se trata de una web que da un presupuesto personalizado a cada consulta.						

* No, pero da la posibilidad de realizar un presupuesto para cada caso

EMPRESAS DE ASESORÍA SOBRE DIVORCIOS

(ORDENADAS DE MEJOR A PEOR VALORACIÓN, SEGÚN LAS CONCLUSIONES DEL INFORME REALIZADO POR EL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN DE HISPACOOOP)

1.

DIVORCIO-YA

www.divorcio-ya.com

Página web perteneciente a un bufete de abogados especializado en tramitar divorcios a través de la Red. Destaca por su claridad y la buena navegabilidad para encontrar la información requerida, pero suspende en la publicidad de **los datos de la propia empresa: son difíciles de encontrar y en ningún espacio aparece reflejado el domicilio social de la empresa.**

Buena comunicación con el cliente: se interesan por las características de cada caso y dan toda la información suficiente para llevar a cabo el divorcio con ellos. Sin embargo, al igual que las otras empresas dedicadas a tramitar divorcios, **no desglosan por conceptos el pago total que se debe realizar en caso de contratar sus servicios.**

2.

DIVORCIO DESDE CASA

www.divorciodesdecasa.com

Información muy **escasa**: tan sólo explica los pasos que se deben dar para tramitar el divorcio por Internet. El único dato sobre quien

administra la página web que se da a conocer es el del bufete de abogados, pero es lo único ya que ni tan siquiera el cliente sabe donde se encuentra su domicilio social.

Sus puntos fuertes se encuentran en la **claridad y navegabilidad**, aunque no es complicado con la poca información que otorga. Es de las pocas que explica los modos de pago que acepta y un horario de atención al cliente.

La imagen de la página web mejora durante el proceso de contacto. Las respuestas a las dudas de los clientes se realizan rápidamente, con la información necesaria sobre documentación para la tramitación de divorcios, tarifas, sometimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos, formulario de inscripción y son de los pocos que informan, sin que el consumidor lo consulte, de lo que cuesta la realización del convenio regulador en caso de no llevar hasta el final el divorcio.

3.

DIVORCIO Y ACUERDO

www.divorcioyacuerdo.com

Su página web deja mucho que desear por la poca información sobre los trámites necesarios para divorciarse usando sus ser-

vicios como en la manera de contratarla.

Los datos de la empresa aparecen reflejados en un pequeño apartado que cuesta hallar en un primer vistazo a la página.

Es **una de las empresas que más información transmite al cliente en el contacto.**

Responde con rapidez a los correos electrónicos enviados, detallando la respuesta a cada duda del consumidor. **Es la única empresa de tramitación de divorcios 'on line' que envía un presupuesto firmado al cliente,** aunque no está desglosado por conceptos de pago.

4.

DIVORCIO EXPRESS

www.divorcioexpress.es

Página web dedicada a tramitar divorcios por Internet en la que se encuentra fácilmente toda la información necesaria. Sin embargo, **los datos legales de la empresa se encuentran en un pequeño apartado difícil de encontrar** y con una tipografía más reducida que el resto de texto de la página.

Rápida en contestar a las dudas de los posibles clientes. Sin embargo, la información que facilita es demasiado general- **no responde con detalle a las dudas planteadas**-y sigue siendo escueta: **no explica los conceptos de pago,** tan sólo indica la suma total a pagar por la tramitación del divorcio. Remite de forma continua a la página web para obtener más información.

5.

SEPARALIA

www.separalia.com

Página web muy simple para navegar por ella y también de leer. Sin embargo, esto repercute en la escasez de la información sobre servicios de la empresa y sobre el divorcio 'on line'. Con respecto a los datos del bufete, tan sólo se ofrece abiertamente información sobre el director del equipo jurídico y la dirección de la sede social.

Tampoco presta demasiada atención a la atención del cliente: **'Separalia' tardó más de una semana en contestar a un primer contacto vía correo electrónico.**

6.

DIVORCIALIA

www.divorcialia.com

Página web que explica a fondo toda la documentación necesaria para tramitar un divorcio y que define el significado legal de términos tales como 'Convenio Regulador' o 'Régimen de Visitas'. **Facilidad para navegar por ella y encontrar la información deseada, aunque podría estar más aprovechada e incluir más datos**- no se encuentra ninguna mención a la Ley Orgánica de Protección de Datos-. Las referencias legales de la empresa son fáciles de encontrar.

El proceso de contacto muestra un servicio de atención al cliente bastante deficiente: retraso

en las respuestas al email y con poca información. La impresión de empresa sería que ofrece la página web se difumina después de la comunicación.

7.

TODO DIVORCIO

(www.tododivorcio.es)

Falta información importante en la página web (referencias legales y referencia al acatamiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos), que **sólo se encuentra una vez que se accede al formulario de divorcio**. Enumera la documentación necesaria para la tramitación del divorcio, aunque no indica dónde se puede conseguir ni si cuestan dinero. **Es de las pocas páginas web que indica las formas de pago que acepta.**

La poca confianza que transmite la propia empresa en su página web no mejora a través del proceso de contacto. No ofrecen ni tan siquiera un número de teléfono de contacto, **tan sólo establece relación a través del correo electrónico**. Tardan varias horas en contestar a aquellas misivas en las que sólo se solicita información general y unos pocos minutos a aquellas que se pregunta por la forma de contratar sus servicios. Como en el resto de compañías dedicadas a tramitar divorcios on line, **no realiza desglose presupuestario por conceptos de pago**. En suma, genera muy poca confianza.

8.

DIVORCIO WEB

(www.divorcioweb.com)

Un completo **caos** como página web. Suspende tanto en la cantidad de información que aporta al cliente con respecto a sus servicios, como en la claridad y navegabilidad, ya que la barra de secciones es prácticamente imperceptible y cada vez que se pincha en un link se abre una nueva página de Internet.

Un punto a su favor es que cuenta con un 'blog' en el que los usuarios pueden realizar consultas al bufete que responde rápidamente. **Dichas respuestas cuentan con gran número de faltas de ortografía, al igual que en los correos electrónicos enviados a los clientes, lo que supone que el consumidor se lleve una mala imagen de la empresa.**

9.

DIVORCIOS EN LA RED

(www.divorciosenlared.com)

Más enfocada a captar al cliente que a informarle. La página web de '*Divorcios en la Red*' no destaca por su legibilidad y aporta poca información. Sin embargo, está llena de links al formulario que se debe rellenar para comenzar los trámites de divorcio.

La comunicación empeora aún más la impresión sobre este bufete de abogados: **res-**

ponde en algunos contactos con tono prepotente a las dudas del consumidor, se niega a desglosar por conceptos el presupuesto ofertado y la información en general es muy escasa.

10.

NUEVO DIVORCIO

(www.nuevodivorcio.com)

Una de las páginas web más completas en cuanto a información sobre divorcios, datos legales de la empresa- es un servicio de la Asociación de Personas Divorciadas y Separadas (APDS)- modo de tramitar las diferentes separaciones legales, modos de contacto, información jurídica... Sin embargo, **suspende en la legibilidad** ya que la tipografía utilizada es demasiado pequeña y **tampoco consigue el aprobado en cuanto a navegabilidad**: demasiada información en muy pocas secciones. Resulta complicado encontrar el dato concreto que el cliente busca.

El trato de la empresa con es consumidor es muy correcto. Una de sus empleadas se presenta al cliente y le solicita un número de teléfono para ponerse en contacto con él. Sin embargo, después de que el consumidor le explicara que un primer momento tan sólo quería recibir información general sobre los servicios de la página web, no se volvió a contestar al cliente.

11.

TODO EN DIVORCIOS

(www.todoendivorcios.com)

Nula información en la página web. Casi todas las distintas secciones se encuentran vacías de contenidos, incluso la referente al 'Aviso Legal' donde el cliente tan sólo se encuentra con el domicilio social de la empresa, pero los apartados de 'Nombre' y 'CIF' aparecen sin rellenar. Sólo se encuentran tarifas por cada tipo de divorcio, pero muy poco detalladas a cada caso.

El único contacto que permiten es el telefónico. Cuando se trata de conseguir algo más de información extra sobre sus servicios vía correo electrónico, lo único que se responde es que les dé un número de teléfono para llamar al cliente. A pesar de que se insiste en querer realizar una primera comunicación a través de Internet, **el consumidor no vuelve a obtener respuesta alguna por parte de la empresa.**

12.

MEDIVORCIOY

(www.medivorcioy.com)

En ningún momento se indica al consumidor la empresa que se encarga de administrar esta página web. El teléfono de contacto comienza con un prefijo 940, **una marcación que desapare-**

ció el 1 de julio de 2008. La página web cuenta con un link a otra página, también de la empresa, en la que el consumidor puede observar que **las tarifas que se indica son de 2006.**

De este modo, todo hace pensar que 'Medivorciyo' no se encuentra operativa, una sos-

pecha que se materializa en realidad cuando se comprueba que no se responde a ninguno de los intentos de comunicación, ya sean por correo electrónico o rellenando el formulario de contacto. **Aun así, los datos del cliente son enviados a alguna parte, aunque se desconoce a dónde.**

TARIFAS Y SERVICIOS DE LAS ASESORÍAS LEGALES ONLINE SOBRE DIVORCIOS

Web (www.)	Pago por borrador	Posibles extras en el precio			presupuesto simple	presupuesto complicado	precio total simple	precio total complicado
		certificado matrimonio	certificado nacimiento	otros				
divorcioexpress.com	50 €	30 €	30 €	0 €	440 €	490 €	470 €	550 €
divorcio-ya.com	70 €	0 €	0 €	0 €	430 €	480 €	430 €	480 €
divorcialia.com	70 €	50 €	50 €	0 €	450 €	490 €	500 €	550 €
divorcioyacuerdo.com	0 €	30 €	30 €	0 €	440 €	500 €	470 €	560 €
divorciosenlared.com	90 €	No lo tramita	No lo tramita	0 €	490 €	490 €	490 €	490€
tododivorcio.es	125 €	0 €	0 €	0 €	398 €	458 €	398 €	458 €
divorcioweb.com	300 €	15 €	15 €	0 €	500 €	500 €	515 €	530 €
divorciodesdecasa.com	90 €	30 €	30 €	30 €	430 €	430 €	490 €	520 €
separalia.com	50 €	0 €	0 €	0 €	399 €+IVA (462,84 €)	462,84 €	428,04 €	462,84 €

EMPRESAS DE ASESORÍA PARA GESTIONAR Y RECURRIR MULTAS DE TRÁFICO

(ORDENADAS DE MEJOR A PEOR VALORACIÓN, SEGÚN LAS CONCLUSIONES DEL INFORME REALIZADO POR EL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN DE HISPACOOOP)

1.

SIN MULTAS

(www.sinmultas.com)

Una de las empresas de gestión de multas más serias y completas. Ofrecen la defensa de multas durante todo un año ('Tarifa Plana') y la defensa de sanciones sueltas.

Su página web podría mejorar en diseño y navegabilidad pero la información que presenta es suficiente y clara para conocer los servicios y tarifas. Inspira confianza en el consumidor.

El trato y la atención al cliente son perfectos y se extienden en aclarar las cuestiones concretas planteadas por el consumidor aunque este no haya contratado todavía sus servicios.

2.

DVUELTA

(www.dvuelta.com)

Empresa dedicada a la gestión de multas de tráfico con una **página web clara y legible pero incompleta en cuanto a la información y la navegabilidad.** Poco funcional ya que no se facilitan tarifas y precios, una infor-

mación básica para la decisión del cliente. Se trata de una empresa que ofrece el pago de una cuota anual en la modalidad de '**Tarifa Plana**' o la posibilidad de recurrir una **multa de manera independiente.**

Por correo electrónico se obtiene una respuesta completa sobre los servicios y tarifas de la empresa y las condiciones del contrato con un tiempo medio de respuesta inferior a las 24 horas.

El contacto telefónico también resulta satisfactorio. Una telefonista responde a la llamada y solicita datos de contacto del usuario. Éste recibe inmediatamente un SMS confirmando que la empresa atenderá en breve su consulta. Posteriormente, un abogado de la empresa llama al usuario **facilitando asesoramiento sobre su caso concreto, a pesar de no ser cliente,** e información sobre precios y condiciones.

3.

MULTALIA

(www.multalia.com)

Empresa que se dedica a recurrir multas que ofrece **un servicio de 'Tarifa Plana'**. Su página **web es poco clara y no despliega in-**

formación suficiente sobre tarifas y servicios, aunque sí dispone de información relacionada con multas que sirve como asesoramiento previo a quien entra en la web.

Sin embargo, el **trato al usuario es muy correcto y rápido, aunque esté no sea todavía cliente** de la empresa. Informan exhaustivamente de las tarifas y condiciones e, incluso, **asesoran sobre los pasos a seguir en el caso** concreto planteado por el usuario.

4.

AUTOPLUS

(www.autoplus.es)

Empresa dedicada a la gestión de multas que ofrece un contrato anual en modalidad de '**Tarifa Plana**', un '**Bono de recursos de multas sin fecha de caducidad**', así como la posibilidad de **recurrir una sola multa**.

Dispone de un servicio de atención al cliente rápido y de calidad aunque en su web se esconde parte de la información básica sobre coberturas y condiciones.

5.

EUROSISTEMA

(www.eurosistema.es)

Se trata de un **club del automovilista con un servicio jurídico especializado en recursos de multas de tráfico. Incluye la defensa letrada en juicios de faltas en circunstancias concretas**.

En el momento del estudio contaba con una web con poca información, pero en la actualidad dispone de una de las páginas de Internet más completas del sector.

Para solicitar información el usuario debe completar un formulario del que se da acuse de recibo inmediato. Sin embargo, la empresa tarda mucho en devolver la llamada al usuario. **No cumplen con los plazos de atención al cliente.**

6.

STOPSANCION

(www.stopsancion.es)

Hasta hace poco contaba con una página web con poca navegabilidad y ausencia de datos, lo que disminuía la confianza del cliente. Sin embargo, en la actualidad dispone de una página muy completa en datos, información y navegabilidad.

Tiene un enlace directo a la página principal de la empresa titular de la página web. La empresa principal es JAPR Asesoría Jurídica, que se dedica a la asesoría general.

Fallan en la respuesta al consumidor a través del correo electrónico.

7.

MULTRAFIC

(www.multrafic.com)

Los datos de la empresa que administra este dominio web aparecen en el apartado 'Datos

Legales', que se encuentra a la vista. La información está expuesta de manera clara; pero en **la página web no se ofrecen todos los contratos y tarifas que oferta la empresa** tal y como se explica al consumidor a través del servicio de atención al cliente.

El servicio de atención **al cliente genera una gran desconfianza**. Aunque se trata de mantener un contacto vía correo electrónico con la compañía, ésta solicita al consumidor un número de teléfono. Cuando se explica que tan sólo se desea información general vía correo electrónico, la compañía solicita **los datos personales del cliente, incluido su número de teléfono, como condición para enviar la información**. Todo hace pensar que su intención es realizar todo el contacto con el cliente por teléfono, por lo que se descartó finalmente.

8.

MULTAWEB

(www.multaweb.com)

Empresa que oferta servicios para la gestión de multas. Por un lado **ofrece un programa informático para la auto-elaboración de los recursos necesarios y con consejos** sobre los pasos a seguir. En una línea similar, Multaweb **ofrece también un servicio online para recurrir multas**. Para ello, el cliente recibe una contraseña para acceder desde su ordenador a la información dispo-

nible en la propia página web.

No informa convenientemente sobre los titulares del sitio web ni sobre las particularidades de su servicio. No ofrece ningún medio de contacto directo como el teléfono o el correo electrónico y, sin embargo, abre vías para la contratación y el pago a través de Internet. **Escasas garantías para el cliente.**

9.

ASEVIAL

(www.asevial.com)

Presenta una web **sencilla pero que aporta la información necesaria** sobre los servicios que presta, aunque no detalla suficientemente las coberturas exactas incluidas. Se trata de un empresa de recursos de multas que ofrece también asesoría legal para casos concretos bajo presupuesto. A la gestión de multas suma otras gestiones relacionadas con el tráfico como cursos de recuperación de puntos o la gestión de la documentación del vehículo.

Las consultas se realizan a través de un formulario incluido en la página web. El correo electrónico está descartado como medio de establecer el primer contacto. **La comunicación con el posible cliente no es fluida, es muy lenta y sólo proporciona información general**. Para recibir un primer consejo sobre el caso que presenta, la empresa solicita un teléfono de contacto.

10.

RECURAUTO

(www.recurauto.com)

Falta gran cantidad de información: los servicios que se pueden contratar no están explicados en profundidad – ni coberturas ni tarifas-. Al menos, los datos legales referentes a la empresa sí están **fácilmente visibles**.

'Recurauto' se descartó finalmente en este estudio ya que, si bien respondió al cliente en un primer contacto por Internet, la compañía no volvió a contestar vía correo electrónico al cliente, tan sólo remitía a la página web para obtener más información.

11.

MULTAS.COM

(www.multas.com)

Empresa de gestión de multas con una página web muy pobre y con escasísima información sobre los servicios y coberturas de la empresa. No permite ningún tipo de gestión a través de la página de Internet.

Sólo facilita contacto telefónico, ofreciendo la posibilidad de llamar al consumidor si éste rellena un formulario con sus datos de contacto.

La empresa de gestión de multas que menos confianza inspira en el cliente.

TARIFAS Y SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE ASESORÍA LEGAL ONLINE PARA LA GESTIÓN Y RECURSO DE MULTAS DE TRÁFICO

Empresa	Cuota Anual	Numero Recursos	Precio por Recurso	Nº de multas Previas	Conductores Asegurados	Matriculas Contratadas	Precio por 10 Recursos	Tiempo Máximo de Respuesta Vía Email	Otros Servicios incluidos
Multaweb	35 €	ilimitado		ilimitadas		ilimitadas	35 €	Respuesta instantanea (se trata de un programa)	
Sin Multas	84 €	ilimitado	Entre 40 y 68 €	3	1	1	84 € (+ 400 € si pagamos por cada consulta)	48 h.	
Multalia	78,88 €	ilimitado		2	Todos	1	78,88 €		
Asevial	69,60 €								
Autoplus	98 €	ilimitado	39 €	ilimitadas	2	2	98 €		Seguro retirada carnet, gestoría, asesoría legal
Devuelta	115,68 €	ilimitado	Según sanción	2	ilimitado	1	115,68 €		Seguro retirada carnet, gestoría, asesoría legal

Este programa ha sido subvencionado por el
Ministerio de Sanidad y Consumo.
Instituto Nacional del Consumo.
El contenido de esta publicación es responsabilidad
exclusiva de la organización **Hispacoop.**