

## **Carta de drets dels ciutadans davant la justícia**

### **Preàmbul**

En els llindars del segle XXI la societat espanyola demana amb urgència una justícia més oberta que sigui capaç de donar servei als ciutadans amb major agilitat, qualitat i eficàcia, incorporant per a això mètodes d'organització i instruments processals més moderns i avançats. Un projecte tan ambiciós només es pot afrontar mitjançant un acord ampli de totes les forces polítiques que asseguri la unitat i continuïtat dels esforços i garanteixi el consens sobre les bases del funcionament d'aquest poder de l'Estat. Aquest és, precisament, l'objecte i la finalitat del Pacte d'Estat per a la Reforma de la Justícia signat el 28 de maig de 2001.

Entre les prioritats del Pacte d'Estat figura l'elaboració d'una Carta de drets dels ciutadans davant la justícia que atengui els principis de transparència, informació i atenció adequada, i que estableixi els drets dels usuaris de la justícia. La mateixa prioritat és a l'acord cinquè dels adoptats per la Conferència Sectorial en matèria d'Administració de justícia que va tenir lloc a Les Palmes el dia 22 de maig de 2001.

Aquesta Carta ha estat redactada per un grup de treball constituït en el si de la Comissió de Seguiment del Pacte d'Estat, per acord unànim de tots els seus integrants, en el qual han intervingut representants dels diferents grups parlamentaris i del Ministeri de Justícia.

Aquest grup ha recollit les iniciatives presentades per les forces polítiques de la Cambra, així com les opinions i els suggeriments de les institucions i organitzacions relacionades amb l'Administració de justícia. Una bona part d'aquestes aportacions s'han integrat en el contingut d'aquesta Carta.

Amb la finalitat d'aconseguir una justícia moderna i oberta als ciutadans, la Carta desenvolupa en la primera part els principis de transparència, informació i atenció adequada inclosos en el Pacte de l'Estat i destaca la importància d'aconseguir una Administració de justícia responsable davant els ciutadans, els quals podran formular queixes i suggeriments sobre el funcionament de l'Administració de justícia i exigir, si cal, les reparacions que siguin procedents.

La segona part de la Carta se centra en la necessitat de prestar una especial atenció i cura en la relació de l'Administració de justícia amb aquells ciutadans que estan més desprotegits. En primer lloc, la víctima del delictes, sobretot en els supòsits de violència domèstica i de gènere. En segon terme, els menors d'edat, per evitar que en resulti afectat el correcte desenvolupament evolutiu. En tercer lloc, les persones que pateixin una discapacitat sensorial, física o psíquica, per superar els seus problemes de comunicació i accés als edificis judicials. Finalment, els estrangers immigrants a Espanya, als quals cal assegurar l'aplicació dels principis i drets recollits en aquesta Carta.

La tercera part de la Carta s'ocupa d'aquells drets que són característiques de la relació del ciutadà amb els advocats i procuradors. En aquesta matèria, han resultat especialment útils les aportacions rebudes del Consell General de l'Advocacia i del Consell General de Col·legis de Procuradors dels Tribunals d'Espanya.

Finalment, la Carta de drets conclou amb una previsió relativa a les condicions necessàries per a la seva eficàcia. D'aquesta manera, es proclama l'exigibilitat dels drets reconeguts i la vinculació a aquests drets de jutges i magistrats, fiscals, secretaris judicials, advocats, procuradors i altres persones i institucions que cooperen amb l'Administració de justícia. Així mateix, s'encomana a la Comissió de Justícia i Interior del Congrés dels Diputats el seguiment i l'avaluació del desenvolupament i compliment d'aquesta Carta.

## **I. Una justícia moderna i oberta als ciutadans**

### *Una justícia transparent*

1. El ciutadà té dret a rebre informació general i actualitzada sobre el funcionament dels jutjats i tribunals i sobre les característiques i requisits genèrics dels diferents procediments judicials.

S'ha d'impulsar la creació i dotació material d'oficines d'atenció al ciutadà i se n'ha d'assegurar la implantació en tot el territori nacional.

La informació sobre els horaris d'atenció al públic s'ha de situar en les seus dels òrgans jurisdiccionals en un lloc clarament visible.

2. El ciutadà té dret a rebre informació transparent sobre l'estat, l'activitat i els assumptes tramitats i pendents de tots els òrgans jurisdiccionals d'Espanya.

El Ministeri de Justícia i les comunitats autònomes amb competències en la matèria, així com el Consell General del Poder Judicial han de canalitzar aquesta informació per facilitar-ne la consulta en el marc d'un pla de transparència.

3. El ciutadà té dret a conèixer el contingut actualitzat de les lleis espanyoles i de la Unió Europea mitjançant un sistema electrònic de dades fàcilment accessible.

4. El ciutadà té dret a conèixer el contingut i estat dels processos en els quals tingui un interès legítim d'acord amb el que disposen les lleis processals.

Els interessats han de tenir accés als documents, llibres, arxius i registres judicials que no tinguin caràcter reservat.

Les autoritats i funcionaris han d'exposar per escrit al ciutadà que ho sol·liciti els motius pels quals es denega l'accés a una informació de caràcter processal.

### *Una justícia comprensible*

5. El ciutadà té dret que les notificacions, citacions, citacions a termini i requeriments continguin termes senzills i comprensibles, i que s'eviti l'ús d'elements intimidatoris innecessaris.

6. El ciutadà té dret que en les vistes i compareixences s'utilitzi un llenguatge que,

respectant les exigències tècniques necessàries, resulti comprensible per als ciutadans que no siguin especialistes en dret.

Els jutges i magistrats que dirigeixin els actes processals han de vetllar per la salvaguarda d'aquest dret.

7. El ciutadà té dret que les sentències i altres resolucions judicials es redactin de manera que siguin comprensibles pels seus destinataris, que s'utilitzi una sintaxi i estructura senzilles, sens perjudici del seu rigor tècnic.

Cal facilitar especialment l'exercici d'aquests drets en aquells procediments en els quals no sigui obligatòria la intervenció d'un advocat i d'un procurador.

8. El ciutadà té dret a disposar gratuïtament dels formularis necessaris per a l'exercici dels seus drets davant els tribunals quan no sigui preceptiva la intervenció d'un advocat i d'un procurador.

#### *Una justícia atenta amb el ciutadà*

9. El ciutadà té dret a ser atès de manera respectuosa i adaptada a les seves circumstàncies psicològiques, socials i culturals.

10. El ciutadà té dret a exigir que les actuacions judicials en les quals resulti preceptiva la seva compareixença se celebrin amb la màxima puntualitat.

El jutge o el secretari judicial ha d'informar el ciutadà sobre les raons del retard o de la suspensió de qualsevol actuació processal a la qual estigui convocat.

La suspensió s'ha de comunicar al ciutadà, llevat de causa de força major, amb antelació suficient per evitar-ne el desplaçament.

11. El ciutadà té dret que la seva compareixença personal davant un òrgan de l'Administració de justícia resulti el menys costosa possible.

La compareixença dels ciutadans davant els òrgans jurisdiccionals només pot ser exigida quan sigui estrictament indispensable conforme a la Llei.

S'ha de procurar sempre concentrar en un sol dia les diferents actuacions que exigeixin la compareixença d'una persona davant un mateix òrgan judicial.

S'han de tramitar amb preferència i màxima celeritat les indemnitzacions econòmiques que hagi de percebre el ciutadà pels desplaçaments per acudir a una actuació judicial.

Les dependències judicials accessibles al públic, com ara zones d'espera, sales de vistes o clíniques medicoforenses, han de reunir les condicions i serveis necessaris per assegurar una correcta atenció al ciutadà.

12. El ciutadà té dret a ser adequadament protegit quan declari com a testimoni o col·labori de qualsevol altra manera amb l'Administració de justícia.

13. El ciutadà té dret a conèixer la identitat i categoria de la autoritat o funcionari que l'atengui, excepte quan estigui justificat per raons de seguretat en causes criminals.

Les dades han de figurar en un lloc fàcilment visible del lloc de treball.

Qui respongui per telèfon o qui realitzi una comunicació per via telemàtica ha d'identificar-se sempre davant el ciutadà.

14. El ciutadà té dret a ser atès personalment pel jutge o pel secretari judicial respecte a qualsevol incidència relacionada amb el funcionament de l'òrgan judicial.

Les declaracions i testimonis, els judicis i vistes, així com les compareixences que tinguin per objecte escoltar les parts abans de dictar una resolució, s'han de celebrar sempre amb presència d'un jutge o d'un tribunal d'acord amb el que es preveu en les lleis.

15. El ciutadà té dret a ser atès en horari de matí i tarda a les dependències judicials d'aquells òrgans en els quals, per la seva naturalesa o volum d'assumptes, resulti necessari i en els termes legalment previstos.

16. El ciutadà té dret a utilitzar amb l'Administració de justícia del territori de la seva comunitat la llengua oficial que esculli i a ser atès en els termes establerts per la Llei orgànica del poder judicial i els estatuts d'autonomia i les seves normes de desenvolupament.

#### *Una justícia responsable davant el ciutadà*

17. El ciutadà té dret a formular reclamacions, queixes i suggeriments relatives al funcionament incorrecte de l'Administració de justícia, així com a rebre-hi resposta amb la major celeritat i, en tot cas, dins el termini d'un mes.

Pot presentar les queixes i suggeriments davant el mateix jutjat o tribunal, els seus òrgans de govern, les oficines d'atenció al ciutadà, el Consell General del Poder Judicial, el Ministeri de Justícia i, si escau, davant les administracions de les comunitats autònomes.

Les administracions públiques competents han d'implantar sistemes per garantir l'exercici d'aquest dret per via telemàtica.

En totes les dependències de l'Administració de justícia han de ser a disposició del ciutadà, en lloc visible i prou indicat, els formularis necessaris per exercir aquest dret.

18. El ciutadà té dret a exigir responsabilitats per error judicial o pel funcionament anormal de l'Administració de justícia.

Els danys causats a qualssevol dels béns o drets dels ciutadans han de donar lloc a una indemnització, que pot ser reclamada pel perjudicat d'acord amb el que disposa la Llei.

Les reclamacions indemnitzatòries s'han de tramitar amb preferència i celeritat.

### *Una justícia àgil i tecnològicament avançada*

19. El ciutadà té dret a una tramitació àgil dels assumptes que l'afectin, que han de resoldre's dins el termini legal, i té dret a conèixer, si s'escau, el motiu concret del retard.

El Ministeri de Justícia i el Consell General del Poder Judicial ha d'elaborar un programa de previsions amb la durada deguda dels diferents procediments en tots els ordres jurisdiccionals, al qual s'ha de donar una àmplia difusió pública.

20. El ciutadà té dret que no se li exigeixi l'aportació de documents que estiguin en poder de les administracions públiques, llevat que les lleis processals expressament ho requereixin.

21. El ciutadà té dret a comunicar-se amb l'Administració de justícia a través del correu electrònic, videoconferència i altres mitjans telemàtics d'acord amb el que disposen les lleis processals.

Els poders públics han d'impulsar l'ocupació i aplicació d'aquests mitjans en el desenvolupament de l'activitat de l'Administració de justícia, així com en les relacions d'aquesta amb els ciutadans.

Els documents emesos pels òrgans de l'Administració de justícia i pels particulars a través de mitjans electrònics i telemàtics, en suports de qualsevol naturalesa, han de tenir plena validesa i eficàcia sempre que en quedi acreditada la integritat i autenticitat d'acord amb els requisits exigits en les lleis.

## **II. Una justícia que protegeix els més febles**

### *Protecció de les víctimes del delictes*

22. El ciutadà que sigui víctima d'un delictes té dret a ser informat amb claredat sobre la seva intervenció en el procés penal, les possibilitats d'obtenir la reparació del dany sofert, així com sobre el curs del procés.

S'ha d'assegurar que la víctima tingui un coneixement efectiu de les resolucions que afectin la seva seguretat, sobretot en els casos de violència dins de la família.

S'han de potenciar els assumptes de les oficines d'atenció a la víctima i se n'han d'ampliar les funcions, s'ha de buscar un servei integral al ciutadà afectat pel delictes i s'ha d'assegurar que prestin servei en tot el territori nacional.

23. El ciutadà que sigui víctima d'un delictes té dret que la seva compareixença personal davant d'un jutjat o tribunal tingui lloc de manera adequada a la seva dignitat i preservant-ne la intimitat.

S'han d'adoptar les mesures necessàries perquè la víctima no coincideixi amb l'agressor quan tots dos es trobin en dependències judicials a l'espera de la pràctica de qualsevol actuació processal.

Les autoritats i funcionaris han de vetllar especialment per l'eficàcia d'aquest dret en els supòsits de violència domèstica o de gènere i han d'atorgar a les víctimes l'empareda que necessitin.

24. El ciutadà que sigui víctima d'un delictes té dret a ser protegit de manera immediata i efectiva pels jutjats i tribunals, especialment davant de qui exerceix violència física o psíquica en l'àmbit familiar.

S'ha de facilitar l'ús d'aquells mitjans tècnics que resultin necessaris per a la protecció deguda de la víctima, com ara els instruments de localització de persones, els mecanismes de teleassistència i d'altres de similars.

25. El ciutadà que sigui víctima d'un delictes té dret a ser protegit enfront de la publicitat no desitjada sobre la seva vida privada en tota classe d'actuacions judicials.

Els jutges i magistrats, així com el Ministeri Fiscal, han de vetllar per l'exercici adequat d'aquest dret.

#### *Protecció dels menors*

26. El menor d'edat té dret que la seva compareixença davant els òrgans judicials tingui lloc de manera adequada a la seva situació i desenvolupament evolutiu.

Per al compliment d'aquest dret s'han de poder utilitzar elements tècnics, com ara circuits tancats de televisió, videoconferència o similars.

S'ha de procurar evitar la reiteració de les compareixences del menor davant els òrgans de l'Administració de justícia.

27. El menor d'edat que tingui judici suficient té dret a ser sentit en tot procés judicial en què estigui directament implicat i que condueixi a una decisió que afecti la seva esfera personal, familiar o social, i té dret al fet que les diferents actuacions judicials es practiquin en condicions que garanteixin la comprensió del seu contingut.

El Ministeri Fiscal ha de vetllar per l'efectivitat d'aquest dret i ha de prestar al menor l'assistència que necessiti.

28. El menor d'edat té dret que les autoritats i funcionaris de l'Administració de justícia guardin la reserva deguda sobre les actuacions relacionades amb ells, que en tot cas ha de practicar-se de manera que es preservi la seva intimitat i el dret a la seva pròpia imatge.

#### *Protecció dels discapacitats*

29. El ciutadà afectat per qualsevol mena de discapacitat sensorial, física o psíquica, pot exercir amb plenitud els drets reconeguts en aquesta Carta i en les lleis processals.

Només ha de comparèixer davant l'òrgan judicial quan resulti estrictament necessari conforme a la llei.

Els edificis judicials han d'estar proveïts d'aquells serveis auxiliars que hi facilitin l'accés i l'estada.

30. El ciutadà sordmut, així com el que pateixi discapacitat visual o ceguesa, té dret a la utilització d'un intèrpret de signes o d'aquells mitjans tecnològics que permetin tant obtenir de manera comprensible la informació sol·licitada, com la pràctica adequada dels actes de comunicació i altres actuacions processals en què participin.

S'ha de promoure l'ús de mitjans tècnics, com ara videotextos, telèfons de text, sistema de traducció de documents a braille, gravació sonora o similars.

S'ha de comprovar amb especial compte que l'acte de comunicació ha arribat a coneixement efectiu del seu destinatari i, si escau, s'ha de procedir a la lectura en veu alta del contingut de l'acte.

#### *Els immigrants davant la justícia*

31. L'estranger té dret a ser atès per tots els qui presten els seus serveis en l'Administració de justícia d'acord amb el que s'estableix en aquesta Carta i sense patir cap discriminació per raó de la seva raça, llengua, religió o creences; particularment quan es tracti de menors d'edat i d'acord amb el que disposen els convenis internacionals ratificats per Espanya.

S'ha de garantir l'ús d'intèrpret quan l'estranger que no conegui el castellà ni, si s'escau, la llengua oficial pròpia de la comunitat autònoma, hagi de ser interrogat o prestar alguna declaració, o quan calgui fer-li a conèixer personalment alguna resolució.

32. Els estrangers immigrants a Espanya tenen dret a rebre una protecció adequada de l'Administració de justícia per tal d'assegurar que comprenen el significat i transcendència jurídica de les actuacions processals en què intervinguin per qualsevol causa.

Els jutges i tribunals, així com el Ministeri Fiscal, han de vetllar en tot moment pel compliment d'aquest dret.

### **III. Una relació de confiança amb advocats i procuradors**

#### *Una conducta deontològicament correcta*

33. El ciutadà té dret a la prestació d'un servei professional de qualitat per part de l'advocat en el compliment de la missió de defensa que li encarregui, així com pel procurador en la representació dels seus interessos davant els òrgans jurisdiccionals.

34. El ciutadà té dret a denunciar davant els col·legis d'advocats o de procuradors les conductes contràries a la deontologia professional i a conèixer a través d'una resolució prou motivada el resultat de la denúncia.

35. El ciutadà té dret a conèixer, a través del col·legi professional corresponent, si un advocat o un procurador ha estat objecte d'alguna sanció disciplinària, no cancel·lada, per alguna actuació professional.

Els col·legis respectius han d'establir un sistema perquè el ciutadà pugui conèixer de manera efectiva les sancions disciplinàries, no cancel·lades, imposades a un professional en tot el territori nacional.

36. El ciutadà té dret que els professionals que el representin, assessorin o defensin guardin rigorós secret de tot el que els revelin o confiïn en l'exercici d'aquestes funcions.

#### *Un client informat*

37. El ciutadà té dret a conèixer anticipadament el cost aproximat de la intervenció del professional elegit i la forma de pagament.

Els advocats i procuradors estan obligats a lliurar al seu client un pressupost previ que contingui les característiques anteriors. A aquest efecte, s'ha de regular adequadament i s'ha de fomentar l'ús dels fulls d'encàrrec professional.



El client pot exigir al procurador la rendició de comptes detallats dels assumptes encomanats.

38. El ciutadà té dret a obtenir de l'advocat i procurador informació precisa i detallada sobre l'estat del procediment i de les resolucions que es dictin.

El professional ha de lliurar al seu client còpia de tots els escrits que presenti i de totes les resolucions judicials rellevants que li siguin notificades.

El ciutadà pot consultar amb l'advocat les conseqüències de tota actuació davant un òrgan jurisdiccional.

S'han de potenciar els serveis d'orientació jurídica, dependents dels col·legis d'advocats, que han d'ampliar les seves funcions per informar el ciutadà sobre els seus drets en la relació de confiança amb l'advocat.

39. El ciutadà té dret a ser informat per l'advocat i pel procurador, amb caràcter previ a l'exercici de qualsevol pretensió davant un òrgan judicial, sobre les conseqüències de ser condemnat al pagament de les costes del procés i sobre la seva quantia estimada.

Els col·legis professionals respectius han d'elaborar un estudi de previsions sobre la quantia mitjana aproximada de les costes de cada procés, dependent tant del tipus de procediment com de la seva complexitat, que serà actualitzada periòdicament.

#### *Una justícia gratuïta de qualitat*

40. El ciutadà té dret a ser assessorat i defensat gratuïtament per un advocat prou qualificat i a ser representat per un procurador quan tingui legalment dret a l'assistència jurídica gratuïta.

Els col·legis respectius han de vetllar pel correcte desenvolupament de la seva funció per part del professional designat.

41. El ciutadà té dret a exigir una formació de qualitat al professional designat pel torn d'ofici en els supòsits d'assistència jurídica gratuïta.

Els col·legis d'advocats han d'adoptar les mesures adequades per assegurar el compliment d'aquest dret.

#### *Eficàcia de la Carta de drets*

1. Els ciutadans tenen dret a exigir el compliment dels drets reconeguts en aquesta Carta. Hi han d'estar vinculats jutges i magistrats, fiscals, secretaris judicials, metges forenses,

funcionaris públics, advocats, procuradors i altres persones i institucions que cooperen amb l'Administració de justícia.

2. El Ministeri de Justícia i les comunitats autònomes amb competències en la matèria, el Consell General del Poder Judicial, la Fiscalia General de l'Estat i els col·legis professionals competents han d'adoptar les disposicions oportunes i han de proveir els mitjans necessaris per garantir l'efectivitat i el ple respecte dels drets reconeguts en aquesta Carta.

3. El Congrés dels Diputats, a través de la Comissió de Justícia i Interior, ha de dur a terme un seguiment i una avaluació permanent del desenvolupament i compliment d'aquesta Carta, i ha de ser informat regularment pel Govern i els òrgans de l'Estat i institucions públiques als quals se sol·liciti. La memòria anual elevada pel Consell General del Poder Judicial a les Corts Generals ha d'incloure una referència específica i prou detallada a les queixes, reclamacions i suggeriments formulats pels ciutadans sobre el funcionament de l'Administració de justícia.

Palau del Congrés dels Diputats, 6 de març de 2002