

E SECTOR

Mi abogado es un 'chatbot': ¿qué puede hacer por mí?

M^a JOSÉ G.SERRANILLOS Madrid

23 MAR. 2020 - 20:37



Ciertos despachos de abogados ya han incorporado softwares como *chatbots* para realizar ciertas tareas.

Paulatinamente los robots van llegando a nuestra vida. Se está viendo especialmente cómo estos dispositivos realizan labores sociales como el acompañamiento de ancianos en residencias de la tercera edad en Japón para hacer más llevadero su día a día o el caso de AV1, el primer alumno robot en un colegio de Madrid que ayuda a un niño con leucemia a sacar el curso. Dos situaciones que hace apenas unos pocos años sonaban a ciencia ficción como la relatada en la película *2001: Odisea del Espacio*.

Y, en un despacho, ¿podemos encontrarnos con un *chatbot* abogado? Sí, ya hay firmas que los han incorporado en sus webs para realizar ciertas tareas. Pero, poco a poco y con cautela, ya que la abogacía es actualmente uno de los sectores más analógicos y alejados de los últimos avances tecnológicos. Sólo una pequeña parte de despachos tiene las herramientas necesarias para afrontar la era digital.

Conciencia sobre las ventajas de ayudarse de la inteligencia artificial sí que hay entre el sector. Un informe de PwC asegura que el 80% de los despachos consultados considera que la tecnología ayuda a crecer. Jordi Estalella, socio de AlterWork, subraya que la "evolución tecnológica en los despachos ha sido mayor en los últimos cinco años que en los últimos 50". No hay marcha atrás, añade este consultor, y "es clave que los bufetes de adapten para sobrevivir". Sin embargo, las dudas alrededor de la llegada de *chatbots* a las firmas legales no son pocas. ¿Pueden hacer cualquier trabajo? ¿Significa que el cliente podrá dejar de ir al bufete y 'despachar' desde su casa?

Dudas recurrentes

De momento, hay tareas que puede hacer un dispositivo inteligente y otras que seguirán requiriendo ir al despacho. "Una parte del conocimiento de la firma se puede estandarizar y someter a reglas de programación. Este conocimiento comprende las cuestiones que, de forma recurrente, plantean los clientes sobre un tema concreto y que los abogados responden a través de correo electrónico o mensajería instantánea", explica Estalella. Si se derivan estas cuestiones a un *chatbot* se automatizan las respuestas y se libera horas a un abogado. ¿Qué significa esto? Inmediatez para el cliente y que los profesionales tienen más tiempo para dedicarlo a asuntos más complejos, mejorando así la rentabilidad de la firma.

Javier Pascual, socio fundador de Cysae, pone algunos ejemplos de cuestiones que puede resolver esta herramienta, "como responder asuntos como el plazo de prescripción para un daño determinado, cuánto dura el cargo de un administrador o a cuánto asciende la multa por circular a 180 kilómetros en una autovía". Dudas legales sobre las últimas innovaciones que transforman nuestras ciudades pueden ser resueltas también en el momento: "¿Puedo circular con patinete eléctrico por el Retiro?"

Filtros eficientes

Pascual recuerda que una función útil de estos dispositivos es que actúan de filtro de muchas cuestiones, "de tal forma que cuando llega la consulta final al abogado, éste ya cuenta con mucha información de antemano que el cliente le ha suministrado al *chatbot*". El usuario puede empezar planteando una duda ligada al derecho laboral para terminar llegando al abogado, después de varias cribas, la cuestión concreta cuya respuesta sería que "el coste correspondiente del despido asciende a 10.000 euros".

La inteligencia artificial puede atraer también a nuevos clientes a los bufetes. "La instalación de un *chatbot* en la web de la firma incrementa los puntos de contacto con el público objetivo y aumenta las oportunidades comerciales. Si un posible cliente realiza una búsqueda por internet, encuentra la página del despacho y, en ella, una herramienta que inmediatamente da respuesta a sus dudas más urgentes, se incrementan las probabilidades de que deje sus datos en el formulario o solicite una visita", explica Estalella.

La generación de documentos y trámites no demasiado complejos es otra de las tareas que se puede encomendar a estos nuevos *abogados*, como "documentos más o menos sencillos y fácilmente estandarizables como cartas de comunicación entre arrendatario y arrendador o papeles para asistencia a juntas", detalla Pascual.

¿Qué no puede hacer un 'bot'?

Todavía no pueden tramitar documentos complejos "como ciertos contratos, por ejemplo, de arras en la compraventa de un inmueble o el de arrendamiento de una vivienda", explica Pascual. Pueden agilizar los primeros pasos, ya que si el cliente introduce una serie de datos, el *chatbot* genera un documento final que puede ser el mismo (y sin errores humanos) el que habría redactado un abogado. Eso sí, advierte, el dispositivo virtual no puede introducir en el contrato ningún matiz, especialidad o peculiaridad importante para el cliente, como sí lo hubiera hecho el abogado.

De este modo, el cara a cara con un jurista sigue siendo fundamental para muchas labores que el asistente digital no puede cubrir. Así lo recuerda Pedro Martín, director jurídico de Larrauri & Martí Abogados: "No puede interpretar, ni asesorar o aconsejar. No puede tener en cuenta aspectos muy subjetivos y sutiles como los principios generales del derecho, la buena fe, o el orden social. Distintos artículos del Código Civil emplean el criterio valorativo de *lo que haría un buen padre de familia*". La labor de un *chatbot* todavía está alejada de esta pretensión que describe el código jurídico.

Las oportunidades que traen estas herramientas a la abogacía son indudables. Sin embargo, Martín concluye advirtiendo que no conviene abusar de ellas, ya que "todavía hoy en día es muy peligroso que cualquier persona reciba recomendaciones jurídicas de un software. La probabilidad de error absoluto o imprecisiones es enorme".

Jurídico Actualidad y Tendencias

Los tribunales urgen a Justicia a dotar de equipos de protección a los trabajadores de los juzgados

Desinfectan la Audiencia Nacional tras producirse contagios por coronavirus

Divorcio en la firma de seguros Kennedys entre España y Reino Unido

[Comentar](#)