

GHIDUL CCBE PRIVIND UTILIZAREA PLATFORMELOR ONLINE DE CĂTRE AVOCAȚI

(Iunie 2018)

SUMAR:

Introducere

Înțelegerea modelului de platformă double side

Clasificarea platformelor online

INTRODUCERE

Problemele legate de platformele online sunt în centrul economiei digitale. Atât OCDE, cât și Comisia Europeană s-au ocupat de aceste fenomene ale piețelor în detaliu și ele sunt în continuare pe agenda lor. De exemplu, Comisia a publicat recent o propunere de regulament privind promovarea echitabilă și transparentă pentru utilizatorii serviciilor de intermediere online. *(Notă: după publicarea acestui ghid a intrat în vigoare Regulamentul (UE) 2019/1150 al Parlamentului European și al Consiliului din 20 iunie 2019 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online, care se aplică direct în toate statele membre, începând cu 20 iulie 2020).*

Dezvoltarea viitoare a acestor platforme online poate avea un impact semnificativ, având în vedere modul în care avocații oferă servicii juridice și se angajează cu (potențiali) clienți pe aceste platforme.

Termenul „platformă online” este adesea definit ca fiind un serviciu online care permite utilizatorilor multipli să interacționeze unul cu celălalt, bazat pe aspectul economic al unei piețe pe două niveluri (a se vedea lucrările personalului Comisiei Europene: [Document](#): Platforme online, Comunicare pe platformele online și piața unică digitală, p. 1-2). Chiar și cu aceste caracteristici, aceasta este o zonă foarte largă și de multe ori termenul este definit prin referirea la un set foarte mare de servicii cunoscute, care sunt accesibile folosind internetul. În acest document, termenul „platforme online” va fi de asemenea utilizat în acest sens larg.

Avocații, ca și consumatorii, sunt o componentă importantă pentru platformele online. Relația dintre avocați și clienții lor începe frecvent pe internet. Există mai multe avantaje în utilizarea platformelor online, întrucât acestea permit avocaților să se conecteze cu clienții oricând și oriunde.

Prezența avocaților pe internet nu se limitează la site-ul web al societății de avocatură. Avocații sunt, de asemenea, prezenți pe platforme terțe care se încadrează în categoria platformelor double side. Prin urmare, este necesară facilitarea utilizării platformelor online prin evidențierea riscurilor și a potențialelor capcane pentru avocați.

Potrivit Comisiei Europene, furnizarea de servicii profesionale prin intermediul platformelor online nu poate fi considerată ca nereglementată întrucât acestea nu sunt reglementate în mod specific în statele membre ale UE. State membre aplică aceleași reguli acestor servicii ca și regulile care sunt aplicabile serviciilor tradiționale. Acestea pot include reguli din codurile de conduită adoptate de anumite asociații profesionale, cum ar fi activități care sunt rezervate și legate de deținerea unei

calificări profesionale. Anumite activități au un anumit caracter specific și sunt supuse unor reguli profesionale sau deontologice specifice. Consilierea juridică poate fi considerată ca exemplu aici: acolo unde este o activitate rezervată, niciun furnizor de servicii nu are voie să ofere consultanță juridică decât dacă este avocat, indiferent dacă consultanța juridică este dată față în față sau printr-o platforma de colaborare (vezi Comisia Europeană [Documentul](#) de lucru al personalului: agenda europeană pentru economia colaborativă, analiză de sprijin, p. 33-34).

A devenit evident că apar întrebări deontologice privind prezența avocaților pe platforme terțe care oferă servicii juridice, în sens larg. Unele dintre aceste provocări sunt legate de modul în care ar trebui să acționeze avocații atunci când utilizează aceste platforme și ce reguli etice și deontologice ar trebui să fie urmate. Sunt inclusiv întrebări legate de publicitate, precum și de orice taxă de partajare cu furnizorul platformei. Probleme precum pentru cine lucrează avocatul, cine este beneficiarul serviciului juridic furnizat, trebuie luate în considerare.

Comisia Europeană a observat, de asemenea, că unele reguli deontologice pot fi subminate în contextul economiei colaborative atunci când, de exemplu, serviciile sunt furnizate fără a corespunde remunerației sau când intermediarul solicită o taxă pentru serviciile sale. Comisia a observat că acest lucru se poate dovedi problematic în lumina regulilor stabilite în codurile deontologice care limitează furnizarea de servicii gratuite sau interzicerea partajării onorariilor profesionale (a se vedea [documentul](#) de lucru al personalului Comisiei Europene: European agenda economiei colaborative – analiză de sprijin, p. 34).

Această lucrare este menită să creeze mai multă conștientizare cu privire la diferitele provocări asociate avocaților privind utilizarea platformelor online pentru servicii juridice. Obiectivul este de a oferi unele aspecte practice și deontologice, recomandările pe care barourile și organizațiile profesionale membre ale CCBE sunt invitate să le analizeze și să le includă (în măsura în care este relevant pentru circumstanțele jurisdicțiilor respective) în orientarea membrilor.

Pe lângă faptul că evidențiază unele considerații deontologice, această lucrare explică și provocările de natură mai tehnică, inclusiv cele legate de menținerea securității informațiilor clienților și cele referitoare la anumite tipuri de platforme, adică site-uri web sau platforme de recomandare care oferă întrebări și răspunsuri atât pentru public, cât și pentru grupurile specifice de avocați.

ÎNTELEGEREA PLATFORMELOR DOUBLE SIDED

În primul rând, este necesar să înțelegeți caracteristicile platformelor online și serviciile pe care le oferă. În modelul de platformă double sided, furnizorul de platformă acționează ca un intermediar între avocați și clienți: primul este conectat la platforma care le oferă serviciile, iar acesta din urmă alege un furnizor de servicii.

Când relația dintre avocat și client este stabilită, se poate să continuați, integral sau parțial, pe platformă.

Există multe variante ale acestui model și rolul intermediarului se schimbă în funcție de prioritățile pe care le urmărește. Furnizorul platformei poate deriva veniturile sale din exploatarea unei relații comerciale cu avocatul (de exemplu, avocatul trebuie să plătească o taxă pentru a fi prezent pe platformă). Pe de altă parte este posibil ca consumatorul să plătească operatorului pentru a fi contactat cu avocatul. De asemenea, operatorul poate acumula remunerații. Funcționarea modelului de platformă double side implică mai multe relații diferite (relația avocat-furnizorul platformei, furnizorul clientului-platformă, relația avocat-client) și contracte.

Platforma double side acționează ca o „piață”, permițând întâlnirea cererii cu oferta. De asemenea, poate furniza instrumente și servicii care permit sau facilitează livrarea serviciilor avocaților. Existența unei relații de afaceri între avocat și furnizorul platformei implică, prin urmare, posibilitatea, în majoritatea cazurilor, a unui flux financiar între fiecare dintre cele două părți în beneficiul platformei. Întrebările legate de remunerare și taxe, care pot fi ridicate cu privire la această relație, vor fi discutate în secțiunea 1.

Furnizorul platformei poate, de asemenea, să obțină venituri dintr-o altă relație contractuală, care este dincolo de controlul avocatului și al clientului și care privește datele produse sau schimbate pe platformă. Această întrebare este deosebit de sensibilă și va fi abordată în secțiunea 2 a acestei lucrări.

CLASIFICAREA PLATFORMELOR ONLINE

Pentru clarificare, în această lucrare platformele online sunt clasificate astfel:

1. Directoare ale avocaților: acestea sunt site-uri web pe care sunt înregistrate datele de contact ale avocaților, certificatele de specializare sau domeniile de expertiză ale avocaților. Accesul avocaților la aceste site-uri este în general deschis, în sensul că orice avocat se poate înregistra, iar furnizorul platformei nu face nicio selecție între avocați. În mare parte, avocații nu plătesc nimic care să fie menționat pe platformă. Uneori, avocații sunt chiar înregistrați fără să fi cerut înregistrarea. Furnizorul platformei nu este implicat în niciun fel în alegerea avocatului de către un client (potențial).
2. Site-uri de recomandare a avocaților: atunci când un intermediar este implicat în platformă - de ex. când platforma în sine selectează avocații care apar pe site-uri web, definește ordinea apariției pe site sau modul în care apar, recomandă un avocat sau direcționează un client către anumiți avocați și, de fapt, nu se face o alegere liberă. Este mai mult decât un director, adică există o intermediere și această platformă primește de obicei o remunerație pentru acest lucru. Aceste tipuri de platforme includ adesea instrumente pentru avocați, cum ar fi rating-ul sau rangul, ceea ce reprezintă factori care pot influența alegerea unui avocat de către un client (potențial).
3. **Site-uri care oferă servicii juridice:** această categorie include site-uri web unde direct sau indirect este prestat un serviciu juridic pentru care platforma, care este și prestator, poate fi plătită atât de avocat, cât și de client. Exemple de asemenea site-urile web includ:

- platforme legale de întrebări și răspunsuri, în care consumatorii pot pune întrebări direct la avocați;
- chatbots care oferă un serviciu de conversație folosind inteligența artificială
- site-uri web care utilizează procese automatizate, cum ar fi șabloane sau automatizare documente.

1. REGULILE CONDUTIEI PROFESIONALE PRIVIND UTILIZAREA PLATFORMELOR ONLINE

1.1. Probleme și principii generale

Pentru a lua în considerare specificul modelului de platformă double side este necesar să identificăm cu atenție zonele în care ar putea avea nevoie să intervină societățile de drept și barourile naționale. În primul rând, relația avocat-client este sub rezerva unor reguli profesionale specifice, care au scopul de a proteja clienții și sunt obligatorii pentru avocați.

Obiectivul adaptării lor la domeniul tehnologiilor informaționale este de a asigura același nivel de protecție în mediul digital ca în contextul tradițional. Nu există niciun motiv anume pentru care ar putea să impună noi constrângeri care ar îngreuna practica profesională juridică a avocaților în mediul digital.

În al doilea rând, relația furnizor-platformă este una comercială. În acest context, barourile sau societățile de avocați au un spațiu de manevră mai limitat.

Cu toate acestea, barourile sau societățile juridice pot lua în considerare stabilirea unor reguli al căror scop esențial este de a se asigura că principiile care protejează relația avocat-client nu sunt compromise sau amenințate de către furnizorul platformei. Această din urmă relație trebuie organizată într-un mod care nu compromite regulile profesionale pe care avocații trebuie să le respecte vis-a-vis de clienții lor.

În cele din urmă, relația client-platformă este supusă legislației obișnuite, privind protecția consumatorului. Însă, întrucât implică persoane în afara profesiei juridice, această relație este în afara domeniului de aplicare a regulilor profesionale care sunt aplicabile numai avocaților.

Utilizarea platformelor online de către avocați poate afecta mai multe reguli profesionale de conduită. Cel mai direct, preocupările avocaților care apar în legătură cu platformele online includ:

- Probleme legate de independența, demnitatea, încrederea și integritatea unui avocat: utilizarea online a unei terțe părți. Platformele prezintă un risc de interferență a furnizorilor de platforme în relația cu clientul. De exemplu, când furnizorul platformei își propune să monitorizeze calitatea serviciului furnizat sau să intervină în soluționarea oricăror dispute între clienți și avocați. Platforma/furnizorul poate solicita clientului, de exemplu, să specifice informații detaliate despre natura, disputa sau valoarea onorariilor plătite avocatului. Un alt exemplu privește situația în care furnizorul de platformă este deținut de o parte care ar putea fi implicată indirect într-un caz în care este implicat un avocat înscris în platformă.
- Probleme referitoare la secretul profesional / privilegiul profesional legal: interferența online pe platforma avocat-client poate încălca secretul profesional / privilegiul profesional legal.

Ar trebui să fie clarificată responsabilitatea avocaților cu privire la fiabilitatea și siguranța datelor personale ale clienților, care se procesează online. O preocupare specială în acest sens este aceea că furnizorii de platforme online oferă rareori informații despre politica lor privind posibila reutilizare a datelor sau privind eliminarea acestora (inclusiv date comportamentale despre avocați și clienții acestora)

- Probleme referitoare la verificarea identității și intențiilor / conflictului de interese al clientului: atunci când avocatul este angajat în platformele online. Avocații nu pot fi întotdeauna capabili să verifice în detaliu identitatea și intențiile clientului (potențial), care poate duce la situația în care un avocat acționează contrar intereselor clientului / sau generează conflicte de interese (și care este de asemenea apar, de exemplu, în cazul obligațiilor de raportare în cazul spălării banilor). De asemenea, avocații trebuie să verifice identitatea companiei care deține platforma online.
- Probleme referitoare la principiul liberei alegeri a avocatului: sunt cazuri în care o platformă online are un rol în selectarea unui avocat pentru un client, fără criterii de selecție transparente, dar care ar putea afecta dreptul clientului la libera alegere a avocatului.
- Probleme referitoare la regulile de publicitate: există reguli privind publicitatea înșelătoare și / sau comparativă care ar putea fi afectate atunci când utilizați platforme online. Acest lucru s-ar putea întâmpla atunci când avocații beneficiază de publicitatea realizată de platformă și această publicitate nu respectă regulile specifice profesiei de avocat. De asemenea, site-urile de recomandare ar putea să practice publicitatea comparativă, o formă de publicitate care poate fi interzisă în unele țări.
- Probleme referitoare la regulile privind onorariile: implicarea avocaților în platformele online poate încălca normele profesionale privind onorariile, în special interzicerea onorariilor de rezultat sau partajarea taxelor cu non-avocați, care, totuși, la rândul lor, trebuie să respecte regulile UE și concurența internă.

Având în vedere aceste considerente și sub rezerva circumstanțelor din jurisdicțiile respective, Barourile și Organizațiile profesionale sunt invitate să atragă atenția membrilor lor asupra următoarelor principii fundamentale atunci când folosesc platforme online:

1. Ca regulă generală, avocații trebuie să respecte întotdeauna legislația profesională aplicabilă și regulile deontologice atunci când utilizează o platformă online în scopul de a furniza servicii juridice. Acest lucru implică întotdeauna ca avocatul să stabilească o relație contractuală directă. Dacă aceste principii de bază nu pot fi garantate, avocații nu ar trebui să se mai implice în asemenea platforme.
2. Utilizarea sau participarea avocaților la o platformă online nu ar trebui să le restricționeze independența. În special, avocații nu pot permite nicio interferență a furnizorului platformei în relația cu clienții.
3. Avocații ar trebui să poată întotdeauna să se ocupe direct de un client într-o manieră care să respecte secretul / privilegiul profesional legal și să evite încălcarea oricărei reguli privind conflictul de interese.
4. Avocații ar trebui să solicite clarificări cu privire la fiabilitatea și siguranța platformei online cu privire la procesarea datelor clienților. Avocații ar trebui să evite în special procesarea datelor lor și ale clienților lor, inclusiv date comportamentale, fără cunoștința lor și / sau în scopuri pe care nu le cunosc.
5. Avocații ar trebui să verifice conținutul informațiilor postate online cu privire la aceștia prin intermediul platformei. Aceste informații trebuie să fie clare și precise, indicând titlul original și să nu inducă în eroare publicul cu privire la calificările lor.

6. Informațiile referitoare la avocații de pe o platformă online ar trebui să respecte regulile de publicitate aplicabile avocaților. În acest sens, avocații ar trebui să evite să inducă în eroare să facă publicitate înșelătoare sau defăimătoare, contrar principiilor și valorilor aplicabile profesiei juridice.
7. Atunci când avocații se angajează într-o relație cu clienții printr-o platformă online, aceștia ar trebui să aplice reguli obligatorii la orice relație nouă. Înainte de furnizarea unui serviciu juridic, avocații ar trebui să informeze clientul cu privire la numele, datele de contact și condițiile intervenției sale, inclusiv onorarii.
8. Atunci când folosesc platforme legale online, avocații ar trebui să respecte întotdeauna regulile aplicabile, inclusiv reglementările privind concurența, regulile de remunerare și stabilirea onorariilor.

1.2. Observații specifice privind comisioanele plătite de avocați furnizorilor de platforme

Pentru a clasifica comisioanele plătite de avocați furnizorilor de platforme, este necesar să se identifice serviciile care pot fi oferite de furnizorii de platforme, în mare parte în schimbul unei remunerații. Avocații trebuie să verifice dacă acest lucru ridică probleme deontologice. Folosind platforme online, avocații pot căuta: o poziție pe piață; servicii tehnice care facilitează furnizarea serviciilor lor; sau stabilirea contactelor cu clienții sau orice combinație de mai sus. În acest caz, întrebarea ar fi pentru ce anume este plătit.

De exemplu, în Olanda, președinții organizațiilor profesionale au emis îndrumări cu privire la implicarea avocaților în platformele online, în măsura în care această implicare ar putea fi contrară regulilor privind onorariile și comisioanele pentru platforme. Șapte modele de remunerare au fost identificate după cum urmează:

- Gratuit
- Taxă fixă
- Plata per click
- Plata pentru o sesizare neexclusivă
- Plata pentru o sesizare exclusivă
- Plata pe caz acceptat
- Plată / comision ca procent din taxă

Doar primele trei situații sunt permise în majoritatea țărilor CCBE unde platforma online permite avocaților să intre în contact cu clienții.

a) **O poziție pe piață:** Poziția pe piață poate fi gratuită sau plătită. Este gratuită atunci când modelul economic nu se bazează pe taxele plătite de avocați, cum ar fi:

- Când interesul economic al furnizorului platformei este de a atrage un număr maxim de avocați, deoarece clienții plătesc informațiile furnizate de avocați. De exemplu, când furnizorul de platformă vinde informațiile de contact ale avocaților către clienți, nu îi face pe avocați să plătească pentru prezența lor. Se poate întâmpla chiar că unii avocați sunt înscriși fără cunoștința sau consimțământul lor.
- Când avocații sunt considerați drept „produse” și înregistrarea gratuită este compensată prin utilizarea unor date colectate

Poziția poate fi, de asemenea, supusă unei taxe care poate varia, întrucât nu toate pozițiile sunt egale. Astfel, avocații care vor fi privilegiați (de exemplu, apărând primii sau pe prima pagină) trebuie să plătească (mai mult). De exemplu, pe prima pagină a Google, există avocați care au plătit pentru ca primele reclame să fie prezentate conform cuvintelor cheie alese de utilizatorii de Internet. O parte din remunerația plătită către Google depinde și ea de numărul de click-uri obținute. Este importantă informarea deplină a clienților despre aceste condiții.

Noua propunere a Comisiei privind promovarea corectitudinii și transparenței pentru serviciile de intermediere online includ, de asemenea, obligații de transparență în ceea ce privește clasamentul rezultatelor căutării, precum și obligațiile generale pentru serviciile de intermediere online pentru a se asigura că termenii și condițiile pentru utilizatorii sunt ușor de înțeles și disponibile.

Uneori se susține că taxa plătită furnizorului platformei ar trebui fixată și limitată la o rată forfetară a contribuției la costurile tehnice. Cu toate acestea, în general, furnizorii de platforme nu își propun doar să acopere costurile tehnice, dar și pentru a obține un profit. Mai mult, este imposibil ca avocații să verifice costurile tehnice care corespund vânzării individuale pe platformă, în special în cazul platformelor double sided.

O altă întrebare este dacă taxa trebuie să fie o taxă forfetară. Există unele situații în care taxa poate să depindă de cifra de afaceri realizată. De exemplu, în anumite rețele de avocați, utilizarea mărcii sau anumite servicii comune pot da naștere unei taxe pe baza cifrei de afaceri. În toate circumstanțele, trebuie respectate regulile deontologice.

b) Servicii tehnice: Logica economică pare să se aplice fără nicio restricție în situațiile în care furnizorii de platforme oferă avocaților servicii tehnice la care s-au abonat. Această logică presupune că consumul real al serviciilor avocaților este luat în calcul și furnizorul de platformă trebuie să fie capabil să perceapă prețurile pieței pentru aceste servicii.

c) Stabilirea contactelor cu potențiali clienți: Problema cea mai mare din perspectivă deontologică este atunci când taxa este plătită pentru a stabili contacte cu potențiali clienți. Această practică este deseori asemănătoare cu împărțirea onorariilor, care este interzisă în majoritatea țărilor UE.

Atunci când se examinează dacă practica este interzisă sau nu, trebuie să se acorde atenție regulilor privind contactul direct cu clienții. Regulile cu privire la publicitate sunt relevante, dar sunt, de asemenea, reguli privind partajarea onorariilor sau a plății unei terțe părți sunt relevante în acest context. În conformitate cu interpretarea ECJ cu privire la articolul 24 din Directiva privind serviciile, distribuirea este publicitate și nu constituie o practică interzisă. Prin urmare, dacă o firmă de avocatură dorește să obțină fișiere care să includă informații despre potențiali clienți pentru a pregăti o acțiune de publicitate, achiziția unor astfel de fișiere nu este interzisă cu condiția respectării regulilor la care se face referire mai sus și a celor aplicabile datelor cu caracter personal.

Situația este diferită dacă furnizorul de platformă este remunerat pe baza fiecărei noi relații stabilite prin aceasta. Aceasta ar presupune că avocatul ar trebui să confirme că o astfel de relație cu un client s-a stabilit. Întrucât secretul profesional / privilegiul profesional interzice, cel mai adesea, avocaților dezvăluirea acestui tip de informații, un angajament de a plăti o astfel de taxă ar putea, într-un număr semnificativ din cazuri, să fie considerate contrare acestui principiu, indiferent de modul în care se calculează taxa. Plata unei taxe, pe baza cifrei de afaceri realizate, ar determina avocații să furnizeze

informații terților care sunt acoperite de secretul profesional / privilegiul profesional legal / confidențialitatea. Prin urmare, acest fel de remunerație pare a fi de neconceput.

2. PROVOCĂRI GENERICE ASOCIATE CU PLATFORMELE JURIDICE ONLINE

Pe lângă problemele deontologice prezentate mai sus, există și alte provocări legate de avocați în legătură cu utilizarea platformelor online care au un caracter mai tehnic.

CCBE a emis deja orientări privind îmbunătățirea securității IT a avocaților împotriva supravegherii ilegale (disponibile [aici](#)) și, de asemenea, privind utilizarea serviciilor de cloud computing de către avocați (disponibile [aici](#)). Ambele conțin sfaturi importante care se aplică și pentru păstrarea confidențialității informațiilor clientului atunci când utilizați platforme online.

Cu toate acestea, există anumite zone problematice suplimentare care sunt mai caracteristice platformelor online și unele zone trebuie, de asemenea, să fie evidențiate în acest context.

Un astfel de domeniu este riscul securității IT în general și accesul ilegal de către terți în funcție de diferențele cu privire la ceea ce constituie interceptarea și accesul legal în diferite jurisdicții. O altă zonă este pericolul inerent pentru furnizorii platformei care analizează datele clientului stocate folosind serviciile lor și reutilizarea acestor date (chiar dacă intenționează pe deplin și cu sinceritate să anonimneze orice astfel de date la dispoziția lor).

Un al treilea domeniu de îngrijorare este lipsa accesului la datele stocate de avocați, în cazul oricărei dispute furnizorii de platforme și, în sfârșit, posibila incapacitate de a exporta practic toate informațiile importante conținut în platformă atunci când avocatul decide să se mute la un alt furnizor de platformă.

2.1. Asigurarea securității datelor

Când un avocat începe să folosească o platformă, datele generate pe platformă sau datele care au fost importate pentru platformă este nevoie de o separare fizică și logică suplimentară, atât de la alți utilizatori, cât și de la serviciul furnizor de asemenea date. În această utilizare non-tehnică, separarea eficientă este rezultatul tuturor controalelor de securitate IT puse în vigoare de către furnizorul platformei. Există atât de multe aspecte privind ceea ce face o platformă suficient de sigură, că este imposibil să le enumerăm, chiar și cu privire la un serviciu specific de platformă. Există, de asemenea, multe pericole care pândesc, de la coduri sau viruși rău intenționați în driverele de disc, la furtul identităților utilizatorului și a vulnerabilităților acestora scripturi cross-site. Nici un avocat, nici un specialist IT angajat de avocat nu pot afla cu adevărat cum este garantată securizarea unei platforme (deși această din urmă profesie are o oportunitate mai bună în identificarea unor vulnerabilități).

Din păcate, de cele mai multe ori, furnizorii de platforme ne oferă doar informații de marketing, despre cât de sigure sunt sistemele lor sau cum asigură securitatea acestora. Termeni precum „securitatea de nivel bancar” sau simple promisiuni precum „informațiile dvs. sunt criptate tot

timpul” sunt lipsite de sens în practică și avocații nu ar trebui să se bazeze niciodată pe astfel de promisiuni precum susținerea oricăror pretenții de securitate, cum ar fi și profesioniștii IT . Nu considerați aceste sloganuri ca informații reale privind nivelul de securitate oferit. Mai mult, majoritatea platformelor nu doresc să obțină consultanță juridică prealabilă din partea firmelor de avocatură, cu privire la utilizarea platformei.

Cu toate acestea, chiar și avocații pot căuta și se pot baza pe anumite certificări de securitate IT standardizate, cum ar fi ISO 27001, programul Cloud Security Alliance STAR sau EuroCloud. Agenția europeană de securitate IT, ENISA, a publicat o metaframografie a acestor [certificări](#). Domeniul de aplicare și semnificația reală a acestor certificări variază mult. De exemplu, o companie poate avea o certificare ISO 27001 în sistemul său specific și ar putea utiliza acest logo, în timp ce serviciul cloud care va fi folosit de avocat ar putea să nu fie certificat sub toate aspectele. Așadar, avocații trebuie să se asigure că vor verifica și sfera certificării. De asemenea, pot fi luate în considerare diferențele dintre auto-certificări și atestări ale terților (sau certificări ale terților). Cei mai mulți furnizori de platforme folosesc numai auto-certificare, care este încă utilă dacă dă mai multe informații publice despre modul în care este asigurată securitatea și permite compararea serviciilor cu alte platforme.

De asemenea, știrile despre încălcările privind datele personale și vulnerabilitățile de securitate ar putea fi utile. Cu toate acestea, momentan, nu există astfel de surse de informații disponibile care să fie ușor de utilizat. Teoretic, din 25 mai 2018, toți furnizorii platformei care furnizează servicii persoanelor fizice europene vor fi obligați să raporteze clienților încălcări ale datelor cu risc ridicat în temeiul Regulamentului general privind protecția datelor (GDPR).

În ceea ce privește securitatea IT, avocații ar trebui să selecteze acei furnizori de platforme care furnizează detalii reale privind ce tip de securitate IT doresc să obțină și cum încearcă să-l atingă, cu certificări pentru a susține aceste revendicări, dacă este posibil. Furnizorii de platforme care nu furnizează nicio informație despre o astfel de securitate care ar trebui să fie garantată, probabil nu cunosc suficient de multe niveluri de securitate IT pe care ar trebui să se bazeze platforma.

2.2. Probleme jurisdicționale și acces guvernamental

Avocații trebuie să fie atenți la jurisdicția în care datele sunt stocate de către un anumit furnizor de platformă. Dacă este posibil, avocații ar trebui să evite stocarea datelor clientului în jurisdicții din afara UE sau pe platforme ale căror furnizori nu sunt capabili (sau nu sunt dispuși) să ofere asigurări despre jurisdicția în care se află datele stocate.

De asemenea, trebuie avut grijă ca mulți furnizori de platforme își construiesc astăzi serviciile pe servicii ale altor furnizori de platforme (de exemplu, un furnizor legal de platformă care utilizează AWS sau Microsoft Azure etc.). Asta ar putea însemna că chiar dacă furnizorul platformei este o companie din UE sau o companie multinațională care are o companie separată sau filiale din UE, acestea nu pot stoca datele în UE. Fiecare jurisdicție are propriul său regim de acces guvernamental: ceea ce ar putea fi legal în țara furnizorului platformei, ar putea să nu fie neapărat legal în țara de funcționare a avocatului și astfel de diferențe ar putea pune în pericol interesele clienților avocaților.

Așa cum am menționat în secțiunea 2.1., Criptarea este de asemenea folosită ca termen de marketing, a cărei semnificație poate varia mult și din diverse motive. Serviciile platformei publicitate ca fiind criptate ar putea include, de asemenea, servicii unde furnizorul poate accesa direct toate datele necriptate. În cazul platformelor legale online, nu este posibil pentru

Client să utilizeze criptarea end-to-end în același mod în care este posibil să facă acest lucru atunci când utilizați backup sau servicii de nivel de stocare (care sunt platforme online de nivel inferior, dar nu sunt platforme legale). Asta înseamnă că criptarea finală nu va ajuta avocații cu această problemă. Prin urmare, se sugerează că, dacă este posibil, toți avocații ar trebui să utilizeze serviciile platformei legale care sunt furnizate din aceeași jurisdicție ca avocatul.

Din păcate, acest lucru restrânge foarte mult sfera preferată a platformelor legale online.

O altă sugestie este că platformele juridice online care sunt furnizate în mod special avocaților **sunt mai pregătite pentru a răspunde cerințelor specifice de acces la nivelul standardelor guvernamentale** la dosarele avocaților decât acele platforme legale care servesc atât avocați, cât și consumatori (care nu au dreptul la același nivel de protecție ca și dosarele avocaților).

2.3. Profilarea persoanelor vizate și reutilizarea datelor de către furnizorul platformei

Un risc adesea ascuns pentru avocați este legat de capacitatea furnizorului de platformă de a reutiliza și analiza informații la dispoziția sa într-un mod care nu este evident pentru utilizator.

Într-un număr tot mai mare de țări, avocații care lucrează în litigii și în dreptul penal devin mai puternici utilizatori serviciilor în care se găsesc rezultate ale căutărilor în mai multe baze de date publice, rețele sociale și alte servicii online la care sunt legate platformele. Aceste legături ajută avocații să strângă noi informații despre subiectele care sunt cercetate și ar putea aduce perspective valoroase.

Nu este nevoie să mai spunem, este vorba despre o sabie cu două tăișuri care nu afectează doar avocații ca subiecți ai acestor căutări (inclusiv ratele de succes în cauzele judecătorești), dar și clienții.

În primul rând, clienții care utilizează platforme legale în calitate de consumatori ai serviciului pot fi, de asemenea, supuși unor asemenea profilări de către furnizorii de platforme legale, de ex. în scopuri de publicitate sau de marketing, inclusiv publicitatea serviciului, datele de contact ale clienților ca perspective sau sesizări către avocați. Aceasta este mai mult o problemă de deontologie decât de natură tehnică. Dar același profil ar putea fi folosit și pentru a oferi servicii avocatului care folosește platforma legală, de ex. oferirea de servicii de martori experți sau anchetatori privați. Astfel de publicitate în sine ar putea dezvălui despre ce lucrează un avocat și, prin urmare, ar putea duce la o încălcare a regulilor de confidențialitate, necesitând tipuri de obligații „zid chinezesc” etc.

În al doilea rând, în ceea ce privește platformele care oferă servicii doar avocaților, este adesea imposibil să anonimizați datele, chiar dacă o platformă susține că va anonimiza toate datele stocate înainte de a le folosi în alte scopuri decât serviciul către avocat (de exemplu revânzare). Împotriva celor mai bune intenții, s-ar putea dovedi că setul de date poate fi ulterior reidentificat, pe baza

informațiilor suplimentare care sunt la dispoziția unei terțe persoane care a obținut acces la setul de date inițial anonimizat.

Un alt exemplu se referă la situația în care furnizorul platformei este deținut de o parte care ar putea să se implice indirect într-un caz pe care avocatul îl tratează prin intermediul platformei (de exemplu, o platformă ar putea fi deținută de o companie de asigurări care ar putea fi sau deveni asigurătorul unei părți adverse). Drept urmare, furnizorul platformei ar putea analiza datele (comportamentale) ale avocaților și clienților care le folosesc platforme.

Acesta este un risc inerent în conceptul de date cu caracter personal (a se vedea termenul „identificabil indirect” în [Avizul nr. 4/2007](#) privind articolul 29 Grupul de lucru pentru protecția datelor la pagina 13-15 și secțiunea 2.2.2. din [Avizul 5/2014](#) privind tehnicile de anonimizare, pagina 8-10). Garanțiile asigurate de GDPR, inclusiv articolul 22, nu vor fi valabile pentru a rezolva în mod necesar această problemă, deoarece solicitarea consimțământului prealabil nu este necesară atunci când se utilizează extragerea datelor pentru a găsi noi modele sau noi conexiuni între seturile de date existente. Pe baza unei astfel de reidentificări, clienții pot fi expuși la pericole considerabile de tot felul și este posibil ca avocații să crească asemenea pericole.

Atât timp cât această reutilizare riscantă de către platforme este un act neintenționat, aceasta afectează doar anumite tipuri de platforme utilizate de avocați, de ex. platforme de gestionare a cazurilor sau a probelor (unde datele ar putea fi reutilizate pentru experiență sau pentru dreptate predictivă) . Având în vedere că actualele platforme legale online oferă rareori orice informații despre posibilitatea furnizorului de a refolosi orice informație de care dispun ar fi util dacă termenii și condițiile lor ar exclude clar profilarea (chiar dacă ținta este același avocat) și reutilizarea chiar și după anonimizare.

2.4. Acces la date

Orice evaluare a disponibilității platformelor legale ar trebui să arate dacă datele clienților stocate de prestatorul de servicii rămân accesibile la rezilierea contractului și în caz de litigiu între avocat și prestator de servicii.

Dacă există o dispută contractuală cu furnizorul de servicii, atunci accesul la datele avocatului ar putea fi refuzat sau restricționat. Această situație implică un risc grav atunci când avocatul este supus unei inspecții a organism de reglementare național și profesional deoarece, din cauza lipsei de acces, avocatul nu va putea respecta cerințele profesionale sau de reglementare (adică să aibă datele clientului disponibile pentru inspecție). Astfel de indisponibilitate a datelor poate fi evitată dacă termenii și condițiile contractuale ale serviciului furnizat sunt negociate în mod corespunzător pentru a asigura disponibilitatea continuă, chiar și în cazul unei dispute contractuale între prestatorul de servicii și avocat. Părțile pot depăși, de asemenea, o astfel de indisponibilitate prin mijloace tehnice.

Un alt risc legat de disponibilitatea informațiilor confidențiale este posibila lipsă de acces la date complete stocate pe platformă după ce a trebuit să părăsească platforma pentru un alt serviciu. „Date complete” aici înseamnă nu numai documentul stocat, ci și toate metadatele documentelor și ale tranzacțiilor înregistrate de site-ul web care pot fi văzute ca informații de afaceri ale firmei de avocatură (inclusiv clientul și informații cu privire la caz). Destul de des, un avocat dorește să utilizeze o anumită platformă datorită noilor funcționalități ușor de utilizat, pe care le oferă. Cu toate

acestea, aceste funcționalități unice sau comode înseamnă, de asemenea, că, dacă un avocat schimbă platforma, structura de date stocată de platforma anterioară despre practică, cazuri, clientul sau documentele nu vor fi aceleași în noua platformă. S-ar putea ca avocatul să fie nevoit să iasă din cloud (adică trebuie să **migreze** toate datele). În ceea ce privește practicile mai mari, aceasta este cel mai probabil o problemă despre costurile migrației și evoluțiile individuale. Cu toate acestea, pentru practici mai mici, acest lucru ar putea duce la pierderea informațiilor despre afaceri foarte importante, pentru că ar putea fi costisitoare prohibitiv anumiți avocați să încerce să reproducă în interior toate funcțiile unei platforme legale online bine integrate (și cel mai probabil nu va exista nici un alt furnizor de platformă «identice» care să utilizeze aceleași date).

Deci, înainte de a utiliza platforme legale online, de ex. pentru practica, cazul, documentul sau administrarea probelor, avocații ar trebui să testeze fezabilitatea și costurile exportării tuturor informațiilor către o terță parte sau să efectueze această operațiune internă. Adică, în același timp, avocații iau în considerare importarea datelor existente într-o platformă, ar trebui luați în considerare, de asemenea, cum să exportați toate informațiile pe care le vor avea ulterior și dacă sunt gata acceptați și costurile acesteia din urmă.

3. PROVOCĂRI PRIVIND TIPURI SPECIFICE DE PLATFORME

3.1. Directoare (registre) ale avocaților

Site-urile comparative servesc acum același segment de piață ca și directoarele legale, cu excepția că există directoare legale fără niciun fel de clasament și, istoric, directoarele juridice cu clasamente au fost numite „directoare legale” și nu „cărți de comparare a avocaților” “lawyer comparison books”

În timp ce istoricul site-urilor comparative și a directoarelor legale sunt foarte diferite, se pare că vor împărtăși un viitor comun plan digital. Pe măsură ce costurile și metodele de a ajunge la clienți se schimbă complet, platformele digitale, directoarele legale și segmentarea lor se vor schimba și ele. Noii intrați au deja experiența privind modul de a atrage anumite grupuri de vizitatori au un avantaj natural și, desigur, ei încearcă să investească și pe piața directoarelor legale. Cu toate acestea, clasarea avocaților după o „formulă magică” sau de către clienți prin feedback-ul acestora nu este neapărat cel mai informativ, cel puțin pentru clienții mai experimentați ai avocaților. Astfel, a o verificare mai profundă și mai costisitoare a avocaților de către terți independenți ar putea avea și un viitor.

Multe directoare, în principal cele utilizate de mulți clienți (clienți din retail, IMM-uri), pot furniza și servicii de recomandare. Astfel, întrebările care pot fi ridicate în acest context vor fi discutate în secțiunea următoare.

Multe barouri și societăți de avocatură și de avocatură și-au publicat propriile directoare juridice ale avocaților cu domeniul lor de competență.

De asemenea, portalul eJustice al Comisiei Europene conține un astfel de director

în multe țări ([Find-a-Lawyer](#)). Toate aceste directoare servesc ca referință utilă tuturor.

Aceste entități pot, de asemenea, să aleagă sau să fie obligate să publice directoarele lor online și să pună la dispoziție aceste informații pentru reutilizare, inclusiv furnizorilor comerciali. (a se vedea Directiva 2003/98 / CE a Parlamentului European și a Consiliului din 17 noiembrie 2003 privind reutilizarea informațiilor din sectorul public).

Atunci când folosesc noi tipuri de directoare juridice, avocații pot obține o imagine mai clară asupra directorului juridic pe care are cei mai mulți vizitatori. Acest lucru se datorează clasamentului tuturor site-urilor web dintr-o anumită țară, acum este mult mai ușor (dar nu neapărat gratuit) pentru a clasifica directoarele juridice ele însele, în funcție de numărul de vizitatori pe care aceștia îi au și trebuie să filtreze aceste date în funcție de țara din care provin vizitatorii, pentru a vedea cât de relevante sunt pentru clienții din țări specifice (consultați <https://www.alexa.com/> și <https://www.similarweb.com/>).

3.2. Site-uri de recomandare a avocaților

Una dintre cele mai populare forme de platforme legale online sunt site-urile web care asigură o conexiune între consumatorii care caută avocați și avocați care caută noi clienți. De obicei, aceste platforme sunt directoare ușor de utilizat de avocați, ei încearcă adesea să fie mai folositori pentru consumatori prin furnizarea unui număr cât mai mare de informații despre avocați sau chiar furnizarea unei platforme pentru avocați prin care pot răspunde la întrebări specifice și pot primi plata onorariilor.

Aceste website-uri pot oferi informații utile și relevante consumatorilor sau întreprinderilor despre avocați și au capacitatea de a aduce rezultate de căutare mult mai bune - și, prin urmare, o vizibilitate mai bună - despre avocați decât o societate de avocatură sau chiar un barou. Însă, oricât de simple ar părea din punct de vedere al consumatorului, din cauza lipsei de transparență, unele practici ale site-urilor comparative în general, sunt frecvent subiecte pentru dreptului concurenței și dreptul consumatorilor, iar aceste probleme sunt foarte relevante pentru site-urile de recomandare a avocaților.

Gândiți-vă la [amenda](#) de 2,42 miliarde de euro a Google pentru abuzul său asupra poziției sale dominante pe piața motoarelor de căutare pe internet de către Comisia Europeană sau la investigațiile privind pe site-urile de comparare a tarifelor pe piața energiei, închis de Autoritatea Concurenței și a Piețelor din Marea Britanie. În Franța, în urma autoreglementării în acest sens, în anul 2008, prim-ministrul a emis un decret pe acest subiect specific ([Décret](#) nr. 2016-505 (22 Aprilie 2016) privind obligațiile de informare ale site-urilor comparatoare.

Comisia Europeană a investigat această problemă într-o consultare publică și raportul complet cu privire la rezultate arată că acesta este într-adevăr un punct problematic. Trei sferturi dintre consumatori au nevoie de informații mai clare despre de ex. afișarea rezultatelor căutării sponsorizate, identificarea furnizorului real al serviciului și aproape 90% dintre întreprinderi doresc să obțină un grad mai mare de transparență (raport complet privind rezultatele consultării publice privind mediul de reglementare pentru platforme, intermediari online și Economia colaborativă). Raportul menționează, de asemenea, riscurile manipulării opiniei consumatorilor prin recenzii false sau statistici false, dar respondenții au convenit că sistemele de rating „sunt benefice” pentru consumatori.

Prin urmare, care sunt principalele provocări pentru avocați cu aceste site-uri web, ce ar trebui să verifice înainte să se înscrie?

Așa cum se menționează în secțiunea 1, normele privind publicitatea sunt specifice fiecărui stat membru. Există, de asemenea, reguli privind publicitatea înșelătoare și comparativă. În acest sens, site-urile web de recomandare pot funcționa ca o formă de publicitate comparativă, o formă de publicitate care poate fi interzisă în unele state membre, cum ar fi în Italia.

În cazul în care participarea la site-urile de recomandare este conformă cu normele deontologice relevante ale avocaților, pentru utilizarea acestor instrumente avocatul trebuie să fie la curent cu modelul de venituri al platformei de recomandare și cât de clar sunt acestea comunicate clienților.

Se recomandă să insistați întotdeauna pe dovezi cu următoarele detalii:

- Este un site web pur bazat pe reclame sau bazat pe plata prin abonament a avocaților?
- Dacă este un mix cu ambele, abonații premium primesc tratament preferențial și este evident pentru consumatori?
- Dacă conține și funcții de rating, le oferă avocaților informații suficiente de clare despre cum se creează „numărul magic” care oferă o judecată asupra valorii avocaților? Poate platforma furnizor să schimbe unilateral această metodă de calcul fără a da avize prealabile avocaților?
- Dacă evaluarea se bazează pe recenzii ale clienților, avocatul poate contesta o astfel de recenzie (altfel decât scriind un răspuns)? Se așteaptă sau se asigură că numai acei clienți pot face recenzii avocatului cu care au lucrat și nu, de ex. adversarul avocaților din proces? Sunt moderate recenziile înainte postare?
- Mai mult, ce fel de informații vor publica despre avocat și ce informații pot servi ca bază de căutare a potențialii clienți?
- Dacă platforma include, de asemenea, servicii de recomandare care facilitează furnizarea de servicii juridice, avocații ar trebui să verifice, de asemenea, modul în care vor lua contact cu clienții.
- Dacă clientul plătește furnizorului platformei, ce fel de onorarii vor primi avocații și dacă platforma deduce oricare dintre costurile sale (comisioane tehnice, taxe de utilizare a platformei sau taxe de marketing) din taxele plătite de către client pentru serviciile avocatului (plată netă) sau plățile clientului către furnizorul platformei și plata către avocat sunt separate ?
- Cum vor informa clienții furnizorul platformei că serviciul a fost efectuat și plata a fost făcută?
- Furnizorii platformei vor interveni în orice reclamații sau solicitări de rambursare ale clienților?
- Informațiile furnizate consumatorilor sunt transparente și veridice? De exemplu, este clar pentru consumatori câți furnizori de servicii sunt înregistrați pe platformă, care este structura taxelor și care le sunt drepturile și obligațiile etc.?

Indiferent de cea mai recentă tendință de design, toate site-urile profesionale de recomandare ar trebui să răspundă clar la aceste întrebări înainte de a cere unui avocat să se alăture. Dacă nu o fac, fie nu s-au gândit la problemele relevante, fie nu doresc ca avocatul să afle răspunsul. Un avocat s-ar putea să nu dorească ca numele lor să fie listat pe o astfel de platformă.

3.3. Site-uri web care oferă servicii juridice

3.3.1. Platforme legale de întrebări și răspunsuri (Q&A)

Site-urile unde consumatorii pot pune întrebări pe teme juridice sunt servicii populare, atât timp cât și răspunsuri convingătoare sunt de asemenea furnizate. Obiectivul construirii traficului de site-uri web este de obicei urmărit de firme în afara pieței avocaturii, astfel încât vor fi interesați să aducă ”la bord” un număr suficient de avocați pentru a posta răspunsurile. Chiar și bazat doar pe raționalitatea comercială, avocații ar trebui să investigheze modelul de venituri al unui astfel de website înainte de a vă alătura.

Unele dintre aceste site-uri web obțin venituri din reclame. La aceste platforme bazate pe anunțuri contribuie avocații, care pot avea însă probleme cu privire la calitatea reclamelor sau a unui alt conținut menit să crească traficul. Alte site-uri web de Q&A mai consacrate vor solicita utilizatorilor o taxă de abonament lunară pentru a putea posta întrebări noi.

Cea mai importantă întrebare din punct de vedere comercial pentru avocați este motivul pentru care ar contribui pentru a-l ajuta pe furnizorul platformei. Poate că avocații vor contribui astfel încât să ajungă la o mai bună recunoaștere /notorietate brandului și la onorarii mai mari.

Mai interesant, în cele mai cunoscute site-uri de întrebări și răspunsuri (cum ar fi StackExchange), profesioniștii IT pot deveni interesați să ofere răspunsuri pe baza „standingului” virtual, precum reputația sau recompense virtuale. Având în vedere că unele dintre aceste site-uri au mult trafic, reputația de genul acesta nu mai este virtuală. Chiar dacă nu neapărat cea mai bună reputație aduce automat și o creștere a reputației sau o noi oportunități în carieră, unii susțin deja că aceste platforme sunt „modele bazate pe carieră”. Acest lucru ar putea arăta, de asemenea, un viitor foarte interesant pentru site-urile legale de întrebări și răspunsuri care vizează avocații și nu publicul larg. Ar putea părea contraintuitiv că avocații împărtășesc cunoștințe câștigate gratuit cu alți profesioniști. Cu toate acestea, în domenii foarte specifice ale dreptului (de ex. avocați în tranzacții imobiliare din Ungaria) și în pagini închise pentru o comunitate mai mică de avocați, aceste contribuții și un depozit comun de cunoștințe pot fi suficient de atractive pe termen lung.

3.3.2. Chatbots pentru avocați

Unele platforme se autointitulează „robotlawyers” (**avocați-roboti**) deoarece pun la dispoziție un serviciu de conversație numit de obicei chatbots (**roboti de conversație**). Având în vedere capacitățile foarte limitate ale acestor chatbots, o astfel de „inteligență artificială” (AI) nu poate funcționa ca avocat, iar această denumire nu este nici măgulitoare, nici exactă.

Totuși, acest lucru nu înseamnă însă că avocații nu pot profita de chatbots. Teoretic, operatorii platformelor mari cu acces la mulți vizitatori își pot redirecționa clienții către avocații care folosesc chatbot-ul pentru a se adresa potențialilor clienți și poate, de asemenea, să răspundă automat la cele mai frecvente întrebări și să trimită clientul la avocat dacă nu există un răspuns automat.

Mai mult, avocații ar putea folosi astfel de servicii de chatbot pe site-urile lor web. Desigur, chatbots nu pot înlocui avocații, dar ar putea înlocui asistenți sau paralegali răspunzând la întrebări frecvente. Nu este neapărat cel mai bun mod de a face publicitate serviciilor tuturor firmelor de avocatură, dar este totuși un domeniu interesant și este surprinzător de ușor de pus în aplicare în astfel de scopuri - chiar și avocați fără nicio pregătire oficială în AI, științele cognitive sau ale datelor sau matematica

pot avea succes (a se vedea, de exemplu, [Google Assistant și Google Actions](#), [Pandorabots](#) sau [QnaMaker](#))

3.3.3. Furnizarea de șabloane pentru public cu unele automatizări de documente

Soluțiile de asamblare a documentelor (sau automatizări) nu sunt noi pentru avocați: tehnica de introducere a clauzelor necesare și de umplere a spațiilor furnizate prin întreținere și arborele de decizie sau baza de date există de peste 40 de ani. Tehnica a simplificat, instrumentele s-au diversificat și au devenit mai accesibile. Iată cele trei domenii principale în care sunt folosite modele:

- a) modelele utilizate în procese foarte specifice cu o multitudine de documente de creat (de obicei realizate de dezvoltatori IT profesioniști), cu un ghid complet pentru utilizatorii pentru toate opțiunile disponibile (crearea de documente voluminoase specifice funcționării interne a unei companii);
- b) modelele utilizate într-o companie sau într-o firmă de avocatură pentru a accelera crearea unui prim proiect dintr-o gamă mai largă de modele, verificate personal după aceea, sunt modele speciale generate de specialiști cu cunoștințe contractuale (personal de asistență profesională sau avocați care introduc cunoștințe în contractele model); sau
- c) modele de formulare care trebuie completate de public în anumite domenii, cum ar fi testamentele, plângeri, înregistrări în instanță, statut al asociației etc.

Platformele online au o cerere mare pentru acestea din urmă. Aceste servicii de asamblare a documentelor oferite publicului nu sunt sofisticate, dar, în general, pot fi considerate ca fiind servicii suplimentare pentru clienți. Mai mult, avocații ar trebui să știe că instrumentele de asamblare a documentelor oferite profesioniștilor sunt mai complexe și că unele instrumente le permit să ofere direct clienților unele servicii de acest fel. Dacă avocații investesc suficient pentru a afla cum pot fi dezvoltate aceste modele, acestea vor putea oferi o experiență de utilizator mai bună pentru clienți (de exemplu, modele mai potrivite în domenii de practică specifice). În măsura în care avocații au un rol ulterior în depunerea acestor documente, ei ar trebui să fie conștient de responsabilitatea de a verifica calitatea conținutului și intențiile clienților.

În ultimul model de servicii, operatorul îl ajută doar pe avocat și rămâne invizibil pentru client. Avocatul este cel care plătește toate costurile operatorului platformei. Nu există probleme tehnice inerente la utilizarea acestor platforme care merită menționate, altele decât problemele generale prezentate în partea a doua.

În sfârșit, observați diferențele de abordare pentru a considera dacă aceste servicii sunt considerate a fi servicii juridice (într-o jurisdicție specifică, chiar și la nivel regional) și dacă sunt luate în considerare aceste activități ca fiind rezervate avocaților.