



# Capacitate



Resumen Imprimible

Primeros pasos en Abogacía

## Módulo 2: El cliente

Contenidos

- El lenguaje a emplearse
- Preguntas que deben formularse para circunscribir el objeto del caso
- ¿Cómo entablar una conversación y/o entrevista?
- Análisis del caso
- Tratamiento de los gastos de juicio y honorarios profesionales
- Confección de cartas documento como instancia de previo reclamo judicial
- Teorías sobre las notificaciones ante las intimaciones realizadas

## **La entrevista**

Muchos autores se han ocupado por delimitarla, sosteniendo algunos, que la entrevista es una relación directa entre personas por la vía oral, que plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre el entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica. Otros en cambio, la consideran según los factores que recepta la entrevista como la comunicación -cara a cara-entre dos o más personas, que se lleva a cabo en un espacio temporal concreto y entre las que se da una determinada intervención verbal y no verbal con unos objetivos previamente establecidos.

En general, **comunicar** es la capacidad de transmitir un mensaje de forma clara, esto es: que quien reciba el mensaje entienda lo mismo que el emisor de ese mensaje pensaba transmitir cuando lo emitió. Para delimitar los alcances de la comunicación se suele hablar de “búsqueda de sentidos comunes” o “significados comunes” para determinadas situaciones. Se establece, entonces, una comunicación cuando dos o más personas intercambian gestos, palabras, movimientos y logran entenderse.

Sin embargo, no solo se comunica a través de las palabras: todo es comunicación: el bostezo, la tos, la posición de las manos, sentarse sobre el escritorio, las piernas cruzadas, recostarse sobre la silla, hablar, gesticular, pestañear, la forma de vestirse, los colores que se eligen, las marcas de auto, de ropa, de computadora que se utiliza.

## **¿Cuál es la manera, como profesionales, de entablar una conversación y/o entrevista?**

- Debemos comenzar con un saludo cordial y correcto, que busca crear esa buena relación.
- Luego no está mal dedicar unos minutos a disminuir la tensión y a través, por ejemplo, de comentarios livianos de tipo meteorológico o incluso deportivo o

sobre noticias de carácter general. En cualquier caso, un breve intercambio de información intrascendente sirve siempre para “romper el hielo” y favorecer la relación.

- En un ámbito más formal o en entornos poco amistosos puede comenzarse con una simple presentación de uno mismo.
- En la entrevista profesional se emplea el “Usted”, sólo con el tiempo y una relación de confianza suficiente se pasa al “tuteo”, aunque esta regla tiene excepciones si se crea pronto un ambiente cordial o de confianza.
- Esta fase inicial de contacto es necesariamente breve y una de sus finalidades es que el cliente se sienta cómodo y empiece a hablar con confianza.
- Si bien, no debe extenderse mucho en la entrevista, la actitud opuesta, es decir, ir directamente al grano, puede hacer que el proceso de transmitir información se alargue más de lo necesario si el cliente no posee la suficiente confianza. Entonces costará más obtener los datos necesarios para serle útil. Es necesario buscar el equilibrio.
- En una primera entrevista, lo habitual es que el cliente tenga un problema y sea quien haya ido a visitar al letrado, por lo tanto, en un momento dado, se le pide que exponga el asunto objeto de la consulta.
- El cliente le dice al abogado en qué temas necesita ayuda o requiere su opinión y es este quien debe tomar todas las notas oportunas, con precisión de forma esquemática. Notar que, muchas veces, si no se deja de escribir y se toma el tiempo para mirar al cliente a los ojos o prestarle atención, puede ponerse, con razón, nervioso.
- Se le pide al cliente que repita, si es necesario y hasta donde sea posible, datos clave, fechas lugares y nombres exactos. Esta información es la que se va utilizando para formular preguntas y para hacerse una idea lo más objetiva y detallada posible del caso.

- Se le deja explicar, incluso será importante de ser necesario, dejar que se desahogue emocionalmente, para luego tomar el control y pasar a hacer las preguntas necesarias.
- Si el cliente empieza a dar rodeos, a contar detalles de su vida irrelevantes para el caso, sin llegar a exponer cuál es su problema, es el abogado quien debe aprovechar el momento oportuno para cortar esta situación y pedirle que por favor concrete e indique cuál es el problema.

#### **En la técnica de entrevista suelen distinguirse dos componentes:**

- El contenido, relacionado con los temas que se tratan (los hechos) y Las preguntas que se formulan,
- la dirección u orientación, referidas a aspectos más de forma o estilo, como la escucha, la expresividad a través de la comunicación no verbal, la habilidad para tranquilizar al interlocutor y que se sienta cómodo, y la oportunidad de las interrupciones, pausas e intervenciones con el objeto de alcanzar los objetivos de la conversación.

No hay que demostrar ansiedad queriendo captar al cliente en la primera entrevista: Resulta nefasto transmitirle la necesidad de captarlo a toda costa, y esto se consigue si en la primera entrevista se ofrece con reiteración y ansiedad mal encubierta la redacción de alguna carta documento, algún informe registral, o pedirle determinada documentación. También comprometiéndolo a otra reunión sin que el cliente lo pida.

Se debe ser prudente, hay que saber ofrecerse, ponerse a disposición para lo que el cliente desee. Pero lo que no podemos hacer es presionarlo y tratar de forzar una decisión que depende solo y exclusivamente del análisis que tendrá que realizar a posteriori.

En el arte de conversar, el lenguaje no verbal va a ser determinante para marcar quien tiene el predominio de la charla. En el vínculo abogado cliente, este rol de líder lo tiene el profesional, el encuadre lo impone, pero ser líder profesional significa que debería tener la conducción del encuentro, pero no, bajo ningún punto de vista, anular la posibilidad de expresión de su cliente.

En las entrevistas profesionales hay que posibilitar que el "campo de la entrevista " lo configure el cliente. Es el momento que hay que dejar que éste comunique lo que quiera, con todo su " arsenal del lenguaje ", hablado o no hablado, que el cliente sea de la mayor visibilidad posible al problema humano-jurídico que lo trae a la consulta. Nosotros hablamos en "abogado", usamos terminología que terminamos naturalizando, pero que no tiene nada de natural. Pasa en cualquier profesión. El gran secreto es hablar desde el receptor, no desde el emisor.

### **Hechos en la entrevista:**

Debemos tener en cuenta que los mismos conforman una "historia" o hecho puntual-que desde la óptica judicial, será ubicada en un eje de coordenadas de espacio-tiempo determinadas, como suceso y fruto de la existencia de la sumatoria de otros hechos periféricos que pueden resultar de interés para el futuro proceso y tan principales como el hecho central.

Desde otra perspectiva, el gran procesalista Italiano, Michelli Taruffo nos enseña que quien se planteara en términos generales el problema de definir lo que constituye un "hecho" se encontraría frente a un problema muy complejo. Puestos a identificar de forma genérica y aproximada la situación o la "porción de experiencia" que nos ocupa. El problema surge cuando se pretende definir analíticamente esta situación y el "hecho" o los "hechos" que la componen.

En efecto, ninguna proposición descriptiva es apta a priori para captar y agotar el “hecho” y ni siquiera se puede sostener que éste puede ser descrito completamente por una serie, incluso extensa, de proposiciones.

Resulta intuitivo, en efecto, que cualquier situación fáctica de los hechos, puede ser sometida a un proceso de descomposición en dos direcciones: cualitativa y cuantitativa.

Se está ante una descomposición cualitativa cuando se individualizan aspectos distintos de la situación en cuestión. Esta descomposición o multiplicación aumenta si se toman en consideración más puntos de vista, es decir, descripciones de la misma situación de hecho ofrecidas por sujetos distintos o desde perspectivas diversas.

Por descomposición cuantitativa se puede entender el procedimiento mediante el que, dada una cierta circunstancia, ésta es analizada en detalles cada vez más precisos.

El carácter teóricamente infinito de las posibles descripciones y el problema conexo del nivel de descripción adecuado del hecho se resuelven sobre la base de elecciones dictadas por el contexto práctico en el que se sitúa la necesidad de describir ese hecho.

De ello se deriva que la solución concreta puede ser distinta, aun cuando se trate de la misma situación, en función de contextos distintos que requieran la individualización de distintas “secciones de la realidad” o distintos niveles de precisión.

**En las ciencias jurídicas, la finalidad principal de la entrevista con clientes (o potenciales clientes) es básicamente recoger y transmitir información.**

. Así, la relevancia de los asuntos que maneja el abogado exige una buena comunicación y la entrevista personal es uno de los medios más adecuados para lograrlo. Comunicarse bien facilita el entendimiento mutuo, contribuye a evitar que surjan malentendidos o a

deshacerlos y disminuye la posibilidad de quejas o reclamos mientras que, por el contrario, la mala comunicación puede resultar en un cliente insatisfecho.

La entrevista bien hecha proporciona buena parte de la información que se necesita no ya para asesorar in situ al cliente, sino para dar los primeros pasos en la preparación de un caso judicial y que éstos vayan en la dirección adecuada.

En la entrevista rigen ciertas reglas básicas de una situación comunicativa cuyo funcionamiento no es conversacional y por dicho motivo, encuentra tintes característicos que someramente podemos indicar de la siguiente forma:

- Tratar de mantener contacto visual con el entrevistado para crear una atmósfera propicia a la conversación. Si el entrevistado da respuestas ambiguas, insistir para obtener otras más concretas.
- Cuando el entrevistado conteste "no sé", hacer una pausa, porque en ocasiones la gente utiliza esa expresión como introducción inconsciente a una respuesta real (como cuando dice: "Ah, no sé..., pero me parece que...")
- Los roles de entrevistador-entrevistado no son intercambiables.
- Debe tener un objetivo prefijado, lo cual lo diferencia sustancialmente de una conversación.
- Existe un pacto de cooperación implícito entre entrevistador y entrevistado que implica que la entrevista contenga tanta información como sea necesario y que la misma sea veraz, que los dichos del entrevistado sean relevantes con la mayor claridad posible.
- Está regida por un funcionamiento de turnos como principio ordenador de las intervenciones que regulan los cambios de locutor y los tiempos de emisión.

Las **Preguntas en la entrevista** son fundamentales: Para asesorar bien, es preciso disponer de buena información y la primera fuente de la que se dispone es la que proporciona el cliente. Plantear las preguntas adecuadas en el momento oportuno es esencial, aunque no existe un cuestionario fijo o proforma, el cual nos sirva de guía al cual podamos acudir. La entrevista no es una charla libre, sino que la misma debe ser controlada por el profesional quien actúa de guía para conseguir el objetivo trazado. Las preguntas inteligentes y bien realizadas sirven para desentrañar y adquirir hechos o datos valiosos para construir una idea acabada y lo más completa posible del asunto a tratar. Los tipos principales de preguntas son las siguientes:

- Preguntas abiertas: Son aquellas que permiten dar respuestas elaboradas y generalmente comienzan con frases como: ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?, ¿Cuánto?, ¿Por qué?, etc. Las preguntas abiertas no apuntan ni a un sí, ni a un no, son aquellas que hacen pensar a las personas, proporcionan mayor información y fomentan una narración amplia. Suelen predominar al comienzo de una entrevista.
- Preguntas cerradas: Estas, en cambio, permiten responder con un sí o un no, un tal vez o con una respuesta acotada. Esta clase de interrogantes, más dirigidos, pueden ser de utilidad en el contexto de una entrevista, cuando el abogado desea precisar u obtener aspectos o datos puntuales de la información que ha recibido de su cliente y resultan buenas para centrar la cuestión, resumir y proporcionar hechos concretos. Suelen efectuarse al final de la entrevista y como limitan drásticamente una conversación, su uso principal se da en los interrogatorios de índole inquisitiva (Penal) o en la Absolución de posiciones (Civil).

A su vez, las cerradas, pueden subclasificarse según su propósito en:

- i) De identificación: Las cuales buscan saber: ¿Cuáles?; ¿Quién?; ¿Cuánto?; ¿Dónde?

ii) De selección: En las que se requiere al entrevistado que elija entre una o más alternativas que se le presentan.

iii) Definitivas: Son mejor conocidas como preguntas de SI o NO aunque puede aceptarse respuestas que impliquen un mínimo de duda.

- Preguntas circulares:

Permiten hacer más visibles las relaciones de tiempo, lugar y personas. Ayudan a que las personas puedan reflexionar acerca de su propia percepción del hecho, permitiéndoles ver las cosas desde otro lugar, desde otro tiempo o desde la visión de la contraparte e incluso desde la de un tercero (jueces, peritos, etc.).

**Análisis particular del caso** traído por el cliente.

Según Carina Suarez, al analizar el mismo nos podemos encontrar con dos dificultades:

- La primera en cuanto al error en la determinación de los hechos
- la segunda en cuanto la dificultad de encontrar las posibles reglas jurídicas aplicables al caso.

En cuanto al **primer obstáculo**; en la forma más simple, el error en la determinación de los hechos puede surgir de la deficiente recolección de los datos o de un incorrecto análisis de relevancia.

La técnica que emplearemos para sortear estas indeterminaciones y alcanzar el conocimiento de los hechos será el análisis de los mismos desde una posición objetiva moderada, es decir no confiando en la primera apreciación sino sometiendo la cuestión a un segundo análisis o lo que es lo mismo “poniendo los hechos ” bajo sospecha” teniendo en cuenta la relación que puede existir entre ellos, la conducta de los protagonistas –antes, durante y posterior al evento-,buscando casos similares, registrando los indicios o señales que nos permita obtener presunciones para que a

posteriori podamos alcanzar la determinación semántica de los hechos que no será otra cosa que la calificación jurídica de los hechos.

En cuanto a nuestro **segundo obstáculo**, para sortear estos obstáculos y dificultades, recurriremos a las tradicionales soluciones que resuelven la aplicación de la ley y las lagunas de ley, reseñando la exposición que de ellas realiza Jorge Adame Goddard:

- Si un mismo caso está regulado por reglas distintas, para dilucidar cuál es la regla realmente aplicable al caso, conviene, en esta etapa, retener ambas como aplicables, de modo que en las siguientes etapas del juicio y la decisión se vea a qué conclusiones lleva una y otra y podrá desecharse así la que lleve a conclusiones absurdas o injustas.
- Si se trata de casos complejos a los que son aplicables reglas de diversas instituciones, el jurista debe saber que esto no es raro, ni anormal y, por lo tanto, debe tener la flexibilidad para saber aplicar normas procedentes de diversos conjuntos normativos o instituciones, sin tener la pretensión de encuadrar el caso exclusivamente desde la perspectiva de una sola de ellas.
- Si no se encuentra una regla directamente aplicable al caso, se puede entonces buscar una regla que pueda aplicarse analógicamente al caso en cuestión. La extensión de una regla por analogía requiere que el caso nuevo sea en parte igual al original previsto en la regla y que la razón de esa regla sea aplicable al caso nuevo.
- Si no es posible encontrar una regla propia para el caso ni otra que le pueda ser aplicada analógicamente, el jurista tiene que remontarse a los principios jurídicos para extraer de ellos, y con base en ellos, una nueva regla que proponga como aplicable al caso.

Para **superar las dificultades en el análisis del caso particular** se realizarán las siguientes cuatro operaciones:

---

- Fijar los hechos, es decir precisar qué hechos realmente acontecieron y en qué forma.
- Interpretarlos y determinar su alcance, sentido o significación
- Calificarlos jurídicamente asignándolos a un tipo o categoría jurídica.
- Realizar la operación de “subsunción” del caso particular bajo las normas generales o abstractas previstas por el legislador, es decir determinar que el caso particular queda comprendido en el genérico o abstracto de una o más leyes.

El abogado debe asesorar instruyendo a su cliente sobre las consecuencias de diversos **escenarios factibles en las cuales puede derivar su caso:**

- La posible victoria
- La victoria parcial
- La posible derrota con imposición de costas
- La posible derrota parcial con distribución de costas a ambas partes.

Así, el buen abogado debería, según Alfonso Villagomez:

- a) Esforzarse en frenar la ofuscación y arrebató que normalmente anida en muchos clientes que están dispuestos a litigar por litigar y enseñarle que la Justicia es cosa distinta de la venganza, de la soberbia y de desintegrar al débil.
- b) Rechazar el litigio si resulta manifiesto que no hay probabilidad mínima de victoria según el estado de la jurisprudencia y normativa aplicable.
- c) Dejar fuera de su propia argumentación hacia el cliente, el dato de sus intereses económicos profesionales, y que alza un doble imperativo ético: si hay posibilidad de solución amistosa o extrajudicial debe manifestarla antes que ir directamente al litigio; y

si el balance razonable de un pleito largo y costoso es económicamente perjudicial, tendrá que mostrárselo al cliente.

El abogado debe examinar desinteresadamente el litigio y ponerse en la situación del cliente, preguntándose qué haría él si tuviera que decidir por su propio interés si embarcarse o no en un litigio.

**Factores de interferencia** que pueden nítidamente establecerse entre el derecho invocado por el abogado y la Justicia que tuercen el rumbo del destino que resultaría en una aplicación del Derecho positivo.

- La actividad procesal de la otra parte,
- La sensibilidad y psicología forense del juez pues siempre hay un pequeño espacio para “el arbitrio judicial” (que no es lo mismo que “arbitrariedad” judicial)
- La jurisprudencia oscilante o sorpresiva que puede aflorar en el curso del litigio.

### **Honorarios y Gastos del Juicio:**

El abogado, por su actuación en un proceso judicial, o incluso extrajudicial, puede recibir sus honorarios por dos causas distintas.

- Por haberlos acordado con el cliente como retribución por la labor encomendada, siendo éste el obligado al pago de los mismos.
- Suma de honorarios que el juez fije como correspondiente a su tarea según las pautas aportadas por la ley de arancel aplicable, ello incluso pese a la existencia de honorarios acordados con el cliente, siendo en este caso la causa de tal retribución la condena en costas.

El abogado basa sus honorarios en factores tales como el nivel de dificultad de un trabajo legal en particular, la cantidad de tiempo invertido, la experiencia y la habilidad en el área de especialidad legal y el costo comercial (gestiones administrativas, extrajudiciales, solicitud de información ante organismos de registración de titularidad dominial, etc.) y judicial, aunque para el profesional, lo determinante para demandar debe ser que el caso sea viable jurídicamente.

Los servicios del abogado normalmente incluyen el estudio del caso, la investigación y la preparación del caso.

La mayor parte del trabajo se hace después de que el cliente se va del estudio del abogado y puede llevar mucho tiempo, por lo tanto, el cliente a menudo desconoce la cantidad de tiempo que un asunto legal dado, tomará realmente.

El cliente siempre debe discutir el posible costo en la primera reunión con el abogado.

En la reunión inicial, el abogado y el cliente deben discutir el tiempo probable y proyectivo previsto para resolver el caso, las dificultades que pueden aparecer y la complejidad de los asuntos legales del caso en particular y es necesario distinguir entre los honorarios que el cliente pactará con los profesionales que intervienen en un proceso judicial y las costas causídicas del juicio.

La **carta documento**, es ni más ni menos que una comunicación fehaciente que no requiere la presencia de un escribano público en el acto de imposición ni en el de entrega. Para prestar este servicio es necesario poseer carácter fedatario, el cual es ejercido por el Estado a través de Correo Oficial de la República Argentina S.A. mediante la Resolución N° 1926/77. La Administración de Correos resolvió la creación del servicio público de "Carta Documento" y dotó de carácter fehaciente a todos los envíos realizados en cumplimiento de las normas allí establecidas.

Los tres componentes del Carácter Fedatario son:

- Constancia de Imposición: sello de confronte y fecha en copia del Cliente.
- Constancia de Entrega: firma y fecha de entrega en Aviso de Recibo.
- Constancia del Contenido: copia confrontada y archivada en el Correo Oficial.

La carta documento se compone de:

- Cuerpo Superior: Es aquel en el cual se vuelcan los datos del Remitente y Destinatario. Este cuerpo que en el caso de ORIGINAL es pre-troquelado, es en el cual el Destinatario conforma la recepción con su firma, quedando el mismo en poder del cartero como comprobante de entrega, para que finalmente vuelva al Remitente. En este cuerpo se consignan también los datos de la oficina de origen y destino.
- Encabezado de la Carta: En él aparecen también los datos del Remitente y Destinatario. En este Sector se incluirá una etiqueta autoadhesiva la cual será troquelada en 2 o 3 posiciones para la operación del "Track & Trace", cuyo objetivo es despegarlas de la carta y ubicarlas en las planillas del cartero según corresponda para indicar Primera Visita, Segunda Visita o Devolución.
- Cuerpo del Documento propiamente dicho (o sector para texto): Este es el Sector del Documento donde el remitente expresa su comunicación. El ORIGINAL de este Cuerpo se dobla al medio y por este motivo contará con dos componentes de pegado, que podremos denominar A y B, distribuidos de forma tal, que al doblarse la carta y entrar en contacto con los componentes de pegado A y B se obtiene el cierre del documento. De este modo el cuerpo del documento propiamente dicho no puede verse por ninguno de los laterales. El ORIGINAL cuenta además con componentes de seguridad que permitan proteger el documento de diferentes técnicas de falsificación, neutralizándolas.

El envío de este medio de notificación, posee dos efectos importantes.

- El primero es que sirve para constituir en mora de conformidad al artículo 886 del Código Civil y Comercial de la Nación y lo obliga a contestarla.
- El segundo efecto de la carta documento se deriva del primero. Casi todas las obligaciones se pierden pasado un tiempo; la acción prescribe, se extingue. Una carta documento que reclame lo debido, paraliza el instituto prescriptivo.

El artículo 2541 del Código Civil y Comercial indica bajo el título: “Suspensión por interpelación fehaciente” que “El curso de la prescripción se suspende, por una sola vez, por la interpelación fehaciente hecha por el titular del derecho contra el deudor o el poseedor. Esta suspensión sólo tiene efecto durante seis meses o el plazo menor que corresponda a la prescripción de la acción”.

Antes de la reforma, bajo el sistema velezano, la suspensión del curso de la prescripción por medio de una intimación o constitución en mora producía el efecto de «poner en pausa» o detener ese curso por el término de un año -o uno menor si fuera el caso- conforme reglaba el art. 3986, segunda parte.

En la actualidad el plazo de suspensión por «intimación fehaciente» que provoca una suspensión de menor duración: seis meses.

### **¿El abogado puede cobrar por redactar la carta documento?**

Para responder esta pregunta, hay que tener en claro si esa carta documento soluciona el problema al cliente o bien si se constituirá como prueba en un futuro juicio.

En el primer supuesto, debemos tener en cuenta la ley 14.967/2017 de honorarios profesionales para la provincia de Buenos Aires - que deroga a la vieja normativa 8904/1977-, en su título III, denominado: “De la Unidad de Medida Arancelaria”, artículo

9, ítem II–Honorarios mínimos por la labor extrajudicial”, punto 2. Consultas evacuadas por escrito: 2”Jus” (ius). El valor del “jus arancelario”, es establecido y reajustado por la Suprema Corte de Justicia mediante acordadas.

Por otro lado en el ámbito de actuación de los profesionales circunscripto a la justicia Nacional y Federal y a través del dictado de la nueva ley 27423, se regulan los honorarios profesionales de abogados, procuradores y auxiliares de la Justicia a través de un valor fijado por cada Unidad de Medida Arancelaria (UMA), fijada por la CSJN y que actualmente representa y equivale al 3% de la remuneración de un juez federal.

Dicha ley, en su artículo 19, inciso b) “Honorarios mínimos por la labor extrajudicial”, establece que por redacción de carta documento, el valor será 1 UMA. En el segundo supuesto, la praxis legal indica que no se arancela, dado que a posteriori se tendrá el juicio a iniciar o bien a contestar y los honorarios surgirán de dicha tarea en forma global.

#### **Cuándo utilizar una carta documento:**

- a nuestro cliente le realizan un reclamo, en cuyo caso, será confeccionada la respuesta como defensa, para dar una explicación, o para intimar a la otra parte que cumpla con una obligación pendiente o bien cuando cuenta con crédito a su favor:
- Se confecciona una carta documento para intimar o demandar a la otra parte para que cumpla con la obligación de pago, en tiempo y forma.
- También si algún producto no cumple con las condiciones estimadas: Se puede realizar una redacción de carta documento por reclamos de productos con desperfectos de fábrica o al recibir una multa que no le pertenece o que considera improcedente entre muchos otros supuestos.

- Dejamos aclarado que en lo atinente a cualquier reclamo laboral y si nuestro cliente es trabajador, el medio a emplear será el telegrama laboral gratuito y no la carta documento, a menos que representemos legalmente al empleador, en cuyo caso, la o las respuestas serán por Carta documento.

### **Carta documento. Redacción**

- Encabezado donde en primer término introducimos el lugar y la fecha de confección de la misma (Por ejemplo: "CABA, X días del mes de X de 20XX").
- Luego está el cuerpo principal: El núcleo central del reclamo que realiza, introduciendo una descripción lo más certera posible (fechas, montos, circunstancias, etc.), de los hecho y no olvidando indicar las consecuencias legales que el incumplimiento (sea por negativa, silencio u omisión), acarreará al destinatario (iniciar acciones por daños y perjuicios, ejecución, denuncia penal, etc.).
- Cuando la carta documento es en contestación a una réplica que ya efectuó a quien intimamos en primera oportunidad, generalmente se ratifica en todos los términos nuestra anterior ( Ej. "Ratifico mía anterior en todos sus términos") y se rechaza la misma ( Ej: "Rechazo su CD N°....de fecha...por falsa, mendaz, extemporánea" etc)
- Por último, la redacción de una carta documento se cierra con la leyenda: "Queda usted debidamente notificado" o bien "Queda usted debidamente notificado e intimado fehacientemente".

Entre los recaudos que podemos mencionar para enviar una carta documento tenemos:

- La edad: Para enviar una Carta Documento, el remitente debe ser mayor de 18 años o, si es menor de edad, estar emancipado por cualquier causa legal:

matrimonio, autorización para ejercer el comercio, ejercer cualquier actividad en relación de dependencia o vivir en forma independiente de sus padres o tutores con conocimiento de ellos.

- **Persona física:** Si el remitente (quien envía la carta) es una persona física, debe presentar un Documento de Identidad personal con foto del titular y firma de las autoridades nacionales o municipales; es decir, DNI. En el caso de extranjeros, es válido el Pasaporte o una Cédula de Identidad expedida por autoridades de países limítrofes.
- **Persona jurídica:** Si el remitente es una persona jurídica, la persona que presenta la Carta Documento debe acreditar su identidad de persona física con alguno de los documentos antes señalados y la personería jurídica que representa. Sin embargo, para simplificar este procedimiento, una persona física que invoque la representación de una persona jurídica pero que no presente un poder o documentos equivalentes, puede hacer el envío siempre que remita la carta como si fuera una persona física, firme el texto escrito en presencia del empleado del correo, su nombre propio figure debajo de la firma que va al pie del texto y también en el campo "Remitente del formulario", y acredite su identidad como persona física. En este último caso es aceptable que el cliente incluya al comienzo del texto la leyenda: "En representación de..." (mencionando la persona jurídica cuya representación alega).

Resulta importante indicar que la carta documento no puede dirigirse a más de una persona, física o jurídica, aunque puede estar firmada y remitida varias personas físicas pero en tal caso, todas las personas físicas deben estar presentes en el momento del envío, firmar los tres ejemplares en presencia del empleado postal y este debe verificar la identidad de cada uno de ellos, con alguno de los documentos indicados precedentemente.

Si por la extensión del texto se requiere más de un formulario, se deben utilizar tantos como sean necesarios y considerar cada formulario como un envío independiente.

En este caso se puede agregar a la Carta donde continúa la leyenda "Prosigue en CD N°..." al pie del texto de cada formulario y, a la que precede, la leyenda "Proviene de CD N° ...".

Una vez despachada la Carta documento, el correo efectúa dos intentos de entrega y puede ser recibida por cualquier persona mayor de 14 años con plena capacidad, que se encuentre en el domicilio del destinatario.

- Si no puede entregarse por no encontrar a nadie en el domicilio, se deja un Aviso de Visita indicando que se realizará una segunda visita en 24 horas.
- Si en el segundo intento de entrega tampoco se encuentra a alguien, se deja un segundo Aviso de Visita para que el destinatario concurra a retirar el envío en la Oficina correspondiente.
- En caso de no presentarse dentro de los cinco días hábiles a partir de la entrega del segundo Aviso de Visita, el envío se devuelve al remitente. Además y en relación a la Carta Documento del Correo Oficial tanto la doctrina como la jurisprudencia reconocen su calidad de instrumento público.

La jurisprudencia ha sostenido que la "Carta Documento" constituye instrumento público que prueba su contenido, vale decir, que el mero desconocimiento no inhibe de autenticidad a la misma ni de su contenido, siempre que cuente con todos los recaudos reglamentarios mencionados precedentemente.

En lo atinente al momento en que se produce la notificación y las **situaciones especiales que pueden darse en la práctica al momento de la entrega del despacho**

**por parte del agente del Correo**, podemos indicar que en principio y como norma de carácter general que la constancia oficial de entrega de la Carta Documento, conocida como "aviso de retorno", con la enunciación del día y la hora en que la misma se produjo, constituye el hecho que determina y prueba la fecha o momento preciso en que se produce la notificación.

Cabe igualmente señalar que el denominado "aviso de retorno" por ser un anexo de la Carta Documento goza de su misma calidad, es decir, resulta un instrumento público. En lo demás, resulta irrelevante que sea el destinatario o una persona distinta la que reciba y firme el "aviso de retorno".

- Supuesto de domicilio cerrado con aviso: En principio, la falta de recepción de la notificación impide que la misma produzca sus efectos jurídicos propios. Sin embargo, existen circunstancias que, de acuerdo con la "carga de la recepción" determinan que deba admitirse la validez de la notificación; así, cuando ésta entra en la esfera de conocimiento de la parte que se intenta notificar y no la recibe por su culpa, dolo o falta de diligencia. Es decir que si bien el carácter recepticio de la notificación exige que necesariamente el destinatario tenga conocimiento de la comunicación, a los efectos del proceso es suficiente para ello que el mensaje hubiera podido llegar a destino si aquél hubiera obrado con la diligencia necesaria a esos fines.

Por ello, debe considerarse válida y eficaz la notificación dirigida a un domicilio que fue devuelta por el Correo con la leyenda: "cerrado con aviso"(teniendo en cuenta que el servicio postal concurre al domicilio en 2 oportunidades)

- Supuesto: Domicilio cerrado: El principio general señala que quien utiliza un medio de notificación es responsable del riesgo propio de dicho medio. Ahora bien, tal principio no resulta aplicable cuando se utilizó como medio de

notificación la Carta Documento y la noticia no llegó a cumplir su cometido por "domicilio cerrado". En tal caso, el fracaso de la comunicación sólo es imputable al destinatario en tanto y en cuanto el domicilio al cual se hubiere enviado el despacho fuera correcto, es decir que si la Carta que no pudo ser entregada por encontrarse cerrado el domicilio al que iba dirigida, pero se dejó el aviso correspondiente para que su destinatario pueda retirarla de la Oficina de Correos, esta cumple con las disposiciones normativas en vigencia.

- Supuesto: "Se mudó": Si remitida la Carta Documento no fue entregada al destinatario, por cuanto, el mismo se habría mudado, tal circunstancia no sería oponible a la contraria en principio, por lo cual debería quien la remite, indagar cualquier cambio de domicilio o corroboración veraz del mismo.
- Supuesto: "rehusada": Si la Carta Documento fue correctamente remitida al domicilio del destinatario pero fue devuelta con la observación "rehusado a recibir", aunque no se haya probado que el destinatario personalmente haya rehusado esa recepción, debe tenerse por cumplida la notificación.
- Supuesto de destinatario fallecido: Es este el caso, si el informe de Correo señala "fallecido", se deberá entender que deberá suspenderse el curso de los plazos e indagarse sobre la veracidad de ello y en su caso proceder, según se trate del poderdante o del apoderado, del modo prescripto por el código Procesal.

Existen en el ámbito laboral en cuanto a la efectividad de las notificaciones dos teorías:

- La teoría de la recepción: la comunicación se perfecciona cuando es recibida por el receptor o ha logrado ingresar a su esfera de conocimiento. Esto último significa que tuvo la posibilidad de ello sin importar si efectivamente se anotició de la comunicación (por ejemplo cuando no concurre al correo a pesar de haber encontrado un aviso, o se niega a recibir una comunicación)

- teoría del riesgo por el medio empleado: significa que cuando se requiere que una comunicación llegue a destino y pueda probarse, se deberá utilizar el medio que aporte mayores garantías, sin poder transportarse al receptor la responsabilidad por la falta de recepción.

