O que fazer quando seu advogado não atende ligações nem responde mensagens?

escrito por Dr. Ademilson Carvalho Santos | 20/08/2024



Seu advogado não atende ligações nem responde mensagens: Uma comunicação eficiente entre cliente e advogado é essencial para o bom andamento de um processo jurídico. Quando um advogado não atende as ligações nem responde as mensagens de texto do cliente, isso pode gerar ansiedade, frustração e prejudicar a relação de confiança. Se você está passando por essa situação, saiba que existem algumas medidas que podem ser adotadas.

Primeiramente, é importante entender que o advogado tem o dever ético de manter o cliente informado sobre o andamento do caso e responder às suas solicitações em tempo razoável. A falta de comunicação pode caracterizar uma infração disciplinar.

Antes de tomar medidas mais drásticas, tente avaliar a situação com calma. Considere fatores como a carga de trabalho do advogado, prazos iminentes e a complexidade do caso. Às vezes, o profissional pode estar temporariamente sobrecarregado.

Se a falta de retorno persistir, é recomendável formalizar a cobrança por escrito, através de e-mail ou carta registrada. Nessa comunicação, exponha sua preocupação com a falta de

informações e solicite um posicionamento do advogado em um prazo determinado.

Caso não haja resposta satisfatória, você pode considerar fazer uma reclamação junto à OAB (Ordem dos Advogados do Brasil). A OAB poderá analisar a situação e tomar medidas disciplinares contra o advogado, se for o caso.

Em situações extremas, quando a falta de comunicação está causando prejuízos ao processo, pode ser necessário rescindir o contrato com o advogado e contratar um novo profissional. O novo advogado poderá analisar o caso e tomar as providências necessárias para dar andamento.

Vale lembrar que o cliente não é obrigado a tolerar descaso e falta de profissionalismo. Um bom advogado deve manter uma comunicação clara e frequente com seus clientes. Se o profissional não está cumprindo com essa obrigação, buscar outras alternativas pode ser o melhor caminho para garantir seus direitos e a tranquilidade no processo.

A Relação Cliente-Advogado: O Que Fazer Quando Seu advogado não atende ligações nem responde mensagens:?

Uma comunicação eficiente e transparente é a pedra angular de qualquer relação de confiança, especialmente no âmbito jurídico. A jornada de um processo legal é, por natureza, um caminho repleto de incertezas, prazos e uma linguagem técnica que, para o leigo, pode soar como um idioma estrangeiro. Nesse cenário, a figura do advogado transcende a de um mero prestador de serviços; ele se torna um guia, um confidente e o principal defensor dos direitos e interesses de seu cliente.

No entanto, o que acontece quando esse pilar de comunicação começa a ruir? O que fazer quando as ligações não são atendidas, as mensagens se acumulam sem resposta e o silêncio do outro lado da linha se torna ensurdecedor?

A ausência de comunicação por parte de um advogado não gera apenas frustração e ansiedade, mas semeia a dúvida e corrói a confiança, elementos essenciais para o sucesso de qualquer demanda judicial. Se você se encontra nessa situação angustiante, saiba que não está sozinho e que existem caminhos a serem seguidos. Este artigo se propõe a ser um guia completo, abordando desde a compreensão dos deveres éticos do profissional até as medidas mais enérgicas que podem ser tomadas, sem, contudo, deixar de lado a perspectiva do advogado e a importância de uma comunicação equilibrada e realista.

O Dever de Informação do Advogado e a Perspectiva do Cliente

1.1. O Código de Ética e Disciplina da OAB: Um Direito Seu, um Dever Dele

A advocacia é uma profissão regida por um estrito conjunto de normas éticas, compiladas no Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Dentre os diversos deveres impostos ao advogado, o de manter o cliente informado sobre o andamento do processo é um dos mais basilares. Não se trata de um mero favor ou cortesia, mas de uma obrigação legal e ética.

O artigo 9º do referido código é cristalino ao estabelecer que "O advogado deve informar o cliente, de modo claro e inequívoco, quanto a eventuais riscos da sua pretensão, e das consequências que poderão advir da demanda". Essa clareza não se resume à fase inicial do processo, mas se estende por toda a sua duração. O cliente tem o direito de saber sobre cada

andamento relevante, cada petição protocolada, cada decisão proferida e cada novo prazo que se abre.

Mais especificamente, o Estatuto da Advocacia e da OAB (Lei nº 8.906/94), em seu artigo 34, inciso XXI, tipifica como infração disciplinar "recusar-se, injustificadamente, a prestar contas ao cliente de quantias recebidas dele ou de terceiros por conta dele". Embora o texto fale em "prestar contas", a jurisprudência dos Tribunais de Ética e Disciplina da OAB estende essa obrigação ao dever de informação geral sobre o processo. A falta de comunicação reiterada e injustificada viola os princípios da confiança e da boa-fé que devem nortear a relação.

A definição de "tempo razoável" para uma resposta, embora subjetiva, é fundamental. Não se espera que o advogado responda a uma mensagem de WhatsApp às 22h de um domingo. No entanto, um silêncio que se prolonga por dias úteis consecutivos, ou até semanas, sem qualquer justificativa plausível, ultrapassa o limite do aceitável e se torna um sinal de alerta que não deve ser ignorado.

1.2. A Perspectiva do Cliente: A Angústia da Espera

Do outro lado da relação, a falta de notícias pode ser devastadora. Para o cliente, o processo judicial não é apenas um conjunto de papéis e procedimentos burocráticos; muitas vezes, envolve questões de grande impacto em sua vida pessoal, financeira, familiar ou até mesmo sua liberdade. A espera por uma resposta, por uma atualização, por uma simples palavra de conforto, pode gerar um turbilhão de emoções negativas:

- **Ansiedade e Incerteza:** "Será que meu processo está parado?", "Perdemos algum prazo?", "O advogado está realmente cuidando do meu caso?". Essas são perguntas que assombram o cliente e minam sua tranquilidade. A falta de informação abre espaço para a imaginação, e

quase sempre, para os piores cenários.

- **Sensação de Abandono:** A falta de comunicação é frequentemente interpretada como descaso, indiferença e falta de profissionalismo. O cliente, que depositou sua confiança (e muitas vezes, uma quantia considerável de dinheiro) no profissional, sente-se desamparado, solitário e sem o suporte pelo qual pagou.
- **Quebra de Confiança:** A confiança é a base intransigente da relação cliente-advogado. É um pilar que, uma vez quebrado, dificilmente é reconstruído. Quando a comunicação falha repetidamente, a confiança é erodida, e a parceria que deveria existir se transforma em uma relação de antagonismo, desconfiança e insatisfação profunda.
- **Prejuízo Efetivo:** Em alguns casos, a falta de comunicação pode transcender o mero desconforto emocional e gerar prejuízos reais. A perda de um prazo para apresentar um documento, a não interposição de um recurso ou a falta de informação sobre uma proposta de acordo podem ter consequências irreversíveis para o caso.

É fundamental que o advogado compreenda o impacto emocional e prático que sua ausência pode causar e que o cliente, por sua vez, saiba que seus sentimentos são válidos e que ele tem o direito inalienável de ser tratado com respeito, dignidade e atenção.

Antes de Tomar Medidas Drásticas: Uma Abordagem Racional

Antes de partir para uma ofensiva, protocolar uma reclamação na OAB ou rescindir o contrato, é importante respirar fundo e analisar a situação com a maior racionalidade possível. Medidas precipitadas podem gerar desgastes desnecessários e, em alguns casos, até mesmo prejudicar o andamento do processo.

2.1. Avaliando a Situação com Calma e Empatia

Por qual motivo o Seu advogado não atende ligações nem responde mensagens: A rotina de um advogado é, muitas vezes, frenética e imprevisível. Antes de concluir que está sendo deliberadamente negligenciado, considere alguns fatores que podem estar por trás do silêncio:

- **Carga de Trabalho Intensa:** O profissional pode estar lidando com dezenas de outros casos, alguns com prazos urgentes (os chamados “prazos fatais”) que demandam atenção total e imediata.
- **Complexidade do Caso:** Processos mais complexos exigem um tempo maior de estudo, pesquisa de jurisprudência e elaboração de peças técnicas. O advogado pode estar imerso nessa atividade e, por isso, menos disponível para comunicações rotineiras.
- **Diligências Externas:** Advogados não trabalham apenas em seus escritórios. Audiências (que podem durar horas), despachos presenciais com juízes e desembargadores, sustentações orais em tribunais, idas a cartórios e outros compromissos externos fazem parte da rotina e podem dificultar a comunicação instantânea.
- **Momentos Processuais:** Nem sempre o processo tem novidades. Existem fases processuais, como a de instrução ou a espera por uma sentença, que podem levar meses (ou até anos) sem qualquer movimentação significativa. Nesses casos, a “falta de notícia” pode ser, simplesmente, a “boa notícia” de que nada de adverso ocorreu.
- **Imprevistos Pessoais:** Como qualquer ser humano, advogados também ficam doentes, enfrentam problemas pessoais graves, luto familiar e têm imprevistos que podem afetar sua disponibilidade profissional.

Tentar compreender o lado do profissional não significa aceitar o descaso ou a negligência, mas sim adotar uma postura

mais empática e estratégica antes de tomar uma atitude mais drástica.

2.2. A Comunicação Assertiva por Parte do Cliente

Seu advogado não atende ligações nem responde mensagens: Se a falta de comunicação persiste e começa a gerar desconforto real, é hora de agir de forma mais assertiva, porém, sempre mantendo o profissionalismo e o respeito. A chave é formalizar a cobrança e criar um registro claro e inequívoco de suas tentativas de contato.

- **Documente Todas as Tentativas:** Guarde um registro detalhado de todas as suas tentativas de comunicação: datas e horários de ligações não atendidas, cópias de e-mails enviados e *prints* de mensagens de texto ou WhatsApp (comprovando o envio e a eventual leitura). Essa documentação será fundamental caso você precise tomar medidas mais sérias no futuro.
- **Centralize a Comunicação:** Evite pulverizar as tentativas de contato por múltiplos canais. Se você manda e-mail, liga, manda WhatsApp e mensagem no direct do Instagram, pode acabar gerando mais ruído do que solução. Escolha um canal principal (preferencialmente o e-mail, por seu caráter formal) e concentre seus esforços nele.
- **Formalize por Escrito (E-mail):** O próximo passo é enviar uma comunicação formal ao advogado. O e-mail é a ferramenta mais indicada, pois gera um registro oficial com data, hora e conteúdo. Seja claro, objetivo e educado, mesmo que esteja frustrado.
    - **Exemplo de Texto:** “Prezado(a) Dr(a). [Nome do Advogado], espero que este e-mail o(a) encontre bem. Estou escrevendo para solicitar uma atualização sobre o andamento do meu processo, nº [Número do Processo]. Tentei contato por telefone e mensagem nos dias [datas], sem sucesso. Entendo que sua rotina é atribulada, mas a falta de

informações está me gerando [ansiedade/preocupação]. Peço, por gentileza, que me forneça um breve retorno sobre o estado atual do caso e se há alguma novidade ou pendência da minha parte. Solicito um posicionamento até o dia [estipule um prazo razoável, como 48 ou 72 horas úteis]. Agradeço a atenção."

- **Carta Registrada com AR:** Em casos mais extremos, se o e-mail for ignorado, o envio de uma notificação extrajudicial ou uma simples carta registrada com aviso de recebimento (AR) pode ser uma alternativa. Esse método tem um peso jurídico maior e demonstra inequivocamente a seriedade da sua insatisfação e sua tentativa formal de contato.

Essa abordagem, além de ser mais profissional, demonstra que você está agindo de boa-fé e buscando ativamente uma solução amigável para o problema, o que é importante para qualquer passo futuro.

O Lado do Advogado: Desmistificando a Disponibilidade 24/7

Agora, vamos inverter a perspectiva e abordar um ponto crucial, muitas vezes negligenciado ou mal compreendido pelos clientes: o advogado não é, e não deve ser, um profissional disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para que a relação seja saudável, produtiva e, acima de tudo, para que o trabalho principal seja bem executado, é fundamental que o cliente compreenda os limites da disponibilidade do advogado e a importância de uma comunicação equilibrada.

3.1. A Gestão do Tempo e a Necessidade de Foco

O trabalho de um advogado vai muito além de atender telefonemas e responder a mensagens de WhatsApp. Na verdade,

essas atividades de comunicação são secundárias. A maior e mais importante parte do tempo de um bom profissional é dedicada a atividades intelectuais complexas, que exigem máxima concentração e que são, em sua maioria, invisíveis aos olhos do cliente:

- **Estudo Aprofundado do Caso:** Cada processo é único e exige um estudo minucioso da legislação aplicável, da doutrina (livros e artigos de especialistas) e da jurisprudência (decisões anteriores dos tribunais).
- **Elaboração de Peças Processuais:** Petições iniciais, contestações, recursos, alegações finais e outras peças são documentos complexos que exigem tempo, técnica apurada, raciocínio estratégico e atenção absoluta aos detalhes. Um simples erro, uma vírgula mal colocada ou um argumento mal formulado podem comprometer o resultado da causa. Esse é o "trabalho de bastidor" que ganha o processo.
- **Pesquisa Jurídica Constante:** O Direito é extremamente dinâmico. Leis mudam, e os tribunais alteram seus entendimentos constantemente. O advogado precisa estar em atualização permanente para não utilizar teses ultrapassadas.

Interrupções constantes são o inimigo da produtividade e da qualidade. Um advogado que passa o dia inteiro respondendo perguntas imediatas no WhatsApp não consegue se concentrar para redigir a peça complexa que garantirá o direito do cliente. É por isso que muitos advogados de alta performance estabelecem horários específicos para o atendimento ao cliente (ex: das 14h às 16h) e reservam os demais períodos (especialmente manhã e noite) para o trabalho intelectual focado.

3.2. Estabelecendo Limites Saudáveis e Realistas

na Comunicação

Para evitar desgastes e garantir uma comunicação eficiente para ambos os lados, é fundamental que cliente e advogado estabeleçam, preferencialmente no início da relação (no contrato), algumas regras claras de comunicação:

- **Definam os Canais Oficiais de Comunicação:** Combinem qual será o principal canal para atualizações e dúvidas. O ideal é que seja o e-mail para assuntos formais e atualizações, e o WhatsApp apenas para comunicações rápidas ou urgentes. Isso evita que informações importantes se percam.
- **Estabeleçam Horários de Contato:** É perfeitamente razoável e profissional que o contato se restrinja ao horário comercial (ex: segunda a sexta, das 9h às 18h). Ligar ou enviar mensagens à noite, nos fins de semana ou feriados, a não ser em casos de extrema e comprovada urgência (como uma prisão em flagrante), é inadequado, demonstra falta de respeito pelo descanso do profissional e pode gerar um desgaste desnecessário na relação.
- **Diferenciem Urgência de Ansiedade:** Este é um ponto-chave. O cliente precisa aprender a diferenciar uma situação de urgência real (ex: “Acabo de receber uma intimação para comparecer amanhã”, “Fui preso agora”) de sua própria ansiedade (“Não tenho notícias há duas semanas, será que aconteceu algo?”). Na maioria das vezes, o processo judicial segue um ritmo próprio, lento, e a ausência de novidades não significa que o advogado esteja inerte, mas sim que o processo está aguardando o próximo passo do Judiciário.
- **Agendem Reuniões Periódicas de Atualização:** Uma excelente prática é combinar, em contrato, reuniões periódicas (virtuais ou presenciais) para discutir o andamento do caso. Podem ser mensais, bimestrais ou trimestrais, dependendo da natureza do processo. Isso

tranquiliza o cliente, que sabe que terá um momento dedicado para tirar suas dúvidas, e otimiza o tempo do advogado, que pode se preparar para aquela reunião.

Uma comunicação pautada pelo respeito mútuo, pela empatia (de ambos os lados) e por regras claras é o segredo para uma relação cliente-advogado de longo prazo, sucesso e livre de estresse.

Soluções Alternativas e Medidas Mais Energéticas

Se, mesmo após as tentativas de comunicação formal e a concessão de um prazo razoável, Seu advogado não atende ligações nem responde mensagens e o silêncio absoluto do advogado persistir, é hora de considerar medidas mais enérgicas para proteger seus direitos e o futuro do seu processo.

4.1. A Mediação como Ferramenta de Resolução de Conflitos

Antes de partir para o litígio ou para uma denúncia formal, a mediação pode ser uma excelente alternativa, especialmente se o problema for “apenas” de comunicação e não de má-fé ou incompetência técnica. Trata-se de um método de resolução de conflitos no qual um terceiro imparcial (o mediador) auxilia as partes – cliente e advogado – a dialogarem e a encontrarem uma solução para o problema. A mediação pode ser útil para restabelecer a comunicação, realinhar as expectativas, esclarecer mal-entendidos e, quem sabe, salvar a relação profissional. Algumas seccionais da OAB oferecem Câmaras de Mediação e Arbitragem que podem auxiliar nesse processo.

4.2. A Reclamação na OAB: Quando e Como Fazer?

Se todas as tentativas de solução amigável falharem e Seu advogado não atende ligações nem responde mensagens e você

tiver provas de que a falta de comunicação é reiterada, injustificada e está lhe causando prejuízos, a reclamação formal junto ao Tribunal de Ética e Disciplina (TED) da OAB do seu estado é um direito que lhe assiste.

1. **Reúna Toda a Documentação:** Este é o passo mais importante. Junte todas as provas que você possui: cópia do contrato de honorários, procuração, comprovantes de pagamento, e-mails enviados e não respondidos, *prints* de mensagens (com data e hora), registro de ligações, cópia da notificação/carta registrada, etc.
2. **Redija a Reclamação:** Escreva um documento (uma petição simples) endereçado ao Presidente do Tribunal de Ética e Disciplina da OAB do seu estado. Narre os fatos de forma clara, objetiva e cronológica. Não use linguagem ofensiva. Apenas relate os fatos: "Contratei o Dr(a). [Nome] em [data], para o processo [número]. Desde [data], tento contato para obter informações essenciais, conforme provas em anexo, sem obter qualquer retorno. A falta de comunicação me causa [descrever o prejuízo ou a angústia]".
3. **Protocole na OAB:** Leve a reclamação e as cópias de todos os documentos à sede da OAB do seu estado e protocole no setor responsável. Guarde uma cópia protocolada para você.

A OAB irá notificar o advogado para que ele apresente sua defesa. Se a infração disciplinar (art. 34, XXI, do Estatuto) for comprovada, o profissional poderá sofrer sanções que vão desde uma advertência, passando por censura, suspensão do exercício profissional (de 30 dias a 12 meses) e, em casos extremos de reincidência, até a exclusão dos quadros da Ordem.

4.3. A Rescisão do Contrato e a Troca de Advogado

Em situações extremas, quando a confiança foi irremediavelmente quebrada e/ou a falta de comunicação está

causando prejuízos concretos ao processo, a rescisão do contrato e a contratação imediata de um novo advogado podem ser a única saída, haja vista, seu advogado não atende ligações nem responde mensagens.

- **Notificação Formal de Revogação:** O primeiro passo é notificar o advogado atual, por escrito (e-mail com confirmação de leitura ou, preferencialmente, carta registrada com AR), sobre a sua decisão de rescindir o contrato e revogar os poderes da procuração. Isso é chamado de "revogação do mandato".
- **Acerto de Contas (Honorários):** Este é um ponto sensível. Verifique o seu contrato de honorários para saber o que ele prevê em caso de rescisão por parte do cliente. Mesmo que a culpa seja do advogado, ele terá direito a receber pelos serviços efetivamente prestados até aquele momento (honorários proporcionais). Se houver discordância sobre os valores, isso pode ter que ser resolvido por uma ação de arbitramento de honorários.
- **Contratação de um Novo Profissional:** Inicie a busca por um novo advogado imediatamente. Seja transparente com ele sobre o que aconteceu na relação anterior e deixe claro, desde o início, quais são as suas expectativas em relação à comunicação.
- **Substabelecimento ou Prestação de Contas:** O novo advogado, munido da procuração assinada por você, irá peticionar no processo informando que é o novo patrono da causa. Ele também deverá notificar o advogado antigo para que este lhe forneça o "substabelecimento sem reservas de poderes" e, o mais importante, uma cópia integral de toda a pasta do cliente, com todos os documentos e informações pertinentes ao caso. O advogado antigo tem o dever ético de fornecer essa documentação.

Prevenção: Como Escolher um Bom Advogado e Manter uma Boa Comunicação

O melhor remédio para a dor de cabeça da falta de comunicação é a prevenção. Uma escolha criteriosa do profissional e o estabelecimento de uma relação transparente desde o primeiro dia podem evitar 90% dos problemas no futuro.

5.1. A Escolha Criteriosa do Profissional

- **Pesquise e Peça Recomendações:** A melhor indicação ainda é o "boca a boca". Busque recomendações de amigos, familiares ou outros profissionais de confiança que já passaram por situações semelhantes.
- **Verifique a Situação na OAB:** Com o nome completo ou o número da OAB do advogado, entre no site do Cadastro Nacional de Advogados (CNA) ou no site da seccional do estado (OAB/RJ, OAB/SP, etc.) e verifique se a inscrição do profissional está regular e ativa.
- **Agende uma Primeira Reunião:** A primeira consulta é fundamental para "sentir" o profissional. Nessa reunião, observe:
    - Ele é atencioso e ouve seu problema com paciência?
    - Ele explica os termos jurídicos de forma clara e compreensível?
    - Ele demonstra ter conhecimento técnico sobre o seu tipo de caso?
    - Ele apresenta uma estratégia inicial clara?
    - Ele fala abertamente sobre honorários e custos?

- **Desconfie de Promessas Milagrosas:** Um bom advogado nunca promete "causa ganha". O Direito não é uma ciência exata. Desconfie de quem garante resultados. O profissional ético promete empenho, técnica e dedicação, não um resultado específico.

5.2. O Contrato de Honorários como “Manual de Regras”

O contrato de honorários é o documento mais importante da sua relação. Não o trate como mera formalidade.

- **Exija Tudo por Escrito:** O contrato deve ser detalhado. Ele deve prever:
  - O objeto exato do serviço (ex: “defesa na primeira instância do processo X”).
  - Os valores exatos dos honorários, formas de pagamento e datas.
  - Quais custos estão incluídos (cópias, viagens, custas processuais) e quais não estão.
  - A previsão de honorários em caso de recurso (sucumbência).
  - As regras para rescisão de ambas as partes.

- **Inclua uma Cláusula de Comunicação:** Este é um “pulo do gato”. Peça para incluir no contrato uma cláusula sobre a política de comunicação do escritório. Por exemplo: “O CONTRATADO se compromete a responder às solicitações de atualização do CONTRATANTE, feitas por e-mail, no prazo máximo de 72 horas úteis” ou “Será realizada uma reunião de atualização (virtual ou presencial) a cada 90 dias”. Ter isso em contrato dá uma segurança muito maior para o cliente.

5.3. Construindo uma Parceria de Sucesso: Direitos e Deveres Mútuos

- **Confiança Mútua:** A relação cliente-advogado é uma via de mão dupla. Confie no profissional que você contratou para fazer o trabalho técnico, mas não abra mão do seu direito de ser informado.
- **Seja um Bom Cliente:** O cliente também tem deveres.

Forneça ao seu advogado todas as informações e documentos necessários de forma clara, completa e organizada. Não omita fatos, mesmo que pareçam desfavoráveis. Cumpra com suas obrigações financeiras em dia. Respeite os horários de contato combinados.

- **Alinhe as Expectativas desde o Início:** Na primeira reunião, seja franco. Diga: “Doutor(a), sou uma pessoa ansiosa e gosto de ser informado(a). Qual é a melhor forma de termos uma boa comunicação sem atrapalhar seu trabalho?”. Esse alinhamento prévio é a chave para evitar frustrações.

Conclusão: Em Busca de uma Advocacia Mais Humana e Transparente

Lidar com a falta de comunicação de um advogado pode ser uma experiência frustrante e extremamente desgastante, que mina a confiança no profissional e, às vezes, até na própria Justiça. No entanto, é fundamental que o cliente saiba que ele não é refém da situação e que possui direitos claros.

Conhecer seus direitos (como o dever de informação), agir de forma estratégica e racional (documentando tudo e formalizando cobranças), compreender os limites da atuação do profissional (evitando a comunicação abusiva) e, quando necessário, tomar as medidas cabíveis (OAB ou rescisão) são atitudes que não apenas resolvem o problema individual, mas também contribuem para a valorização de uma advocacia mais ética, transparente e comprometida com o bem-estar de seus clientes.

A comunicação não é um luxo, é uma necessidade. É o fio que conecta o cliente ao seu processo, que transforma a ansiedade em tranquilidade e que solidifica a confiança, elemento sem o qual a busca pela justiça se torna uma jornada solitária, obscura e incerta. Portanto, não hesite em exigir o que é seu por direito: informação, respeito e a certeza de que seus interesses estão sendo, de fato, bem defendidos.

FAQ sobre o que Fazer Quando seu Advogado Não Atende Ligações nem Responde Mensagens

Esta seção visa responder às dúvidas mais comuns de clientes que enfrentam dificuldades de comunicação com seus representantes legais.

1. O que devo fazer se meu advogado não está atendendo minhas ligações? Se seu advogado não está atendendo suas ligações, o primeiro passo é não entrar em pânico. Tente entrar em contato por outros meios, preferencialmente um canal mais formal como o e-mail. Mensagens de texto (WhatsApp) também são uma opção. É crucial documentar todas as suas tentativas de comunicação, anotando datas, horários e o meio utilizado. Isso cria um registro importante caso o problema persista.

2. Quanto tempo é razoável esperar por uma resposta do meu advogado? Embora não exista uma regra fixa, um prazo de 1 a 3 dias úteis (24 a 72 horas) para uma resposta é considerado razoável para a maioria das solicitações não urgentes. Se a sua questão for genuinamente urgente (envolvendo um prazo judicial que está para vencer, por exemplo), essa urgência deve ser comunicada de forma clara e explícita no início da sua mensagem ou e-mail.

3. O que posso fazer se não receber resposta após várias tentativas documentadas? Se você já tentou contato por diferentes meios, documentou tudo e mesmo assim não obteve resposta, o próximo passo é formalizar a cobrança. Envie um e-mail formal e educado, expondo sua preocupação e solicitando um retorno em um prazo específico. Se isso falhar, considerar agendar uma reunião presencial pode ser eficaz. Caso nada disso funcione, pode ser o momento de considerar medidas mais drásticas, como buscar a opinião de um segundo advogado.

4. Meu advogado pode ser responsabilizado por não atender meus

chamados? Sim. O dever de manter o cliente informado é uma obrigação ética do advogado. Se a falta de comunicação for contínua, injustificada e, principalmente, se causar um prejuízo concreto ao seu caso (como a perda de um prazo), o advogado pode ser responsabilizado por negligência. Nesse caso, você pode registrar uma queixa formal no Tribunal de Ética e Disciplina da OAB (Ordem dos Advogados do Brasil).

5. Como posso saber se meu advogado está realmente ocupado ou se está negligenciando meu caso? É difícil ter certeza, mas alguns sinais podem ajudar. Tente avaliar a situação com empatia, considerando a complexidade do seu caso e a rotina do profissional. No entanto, um advogado diligente, mesmo que muito ocupado, geralmente encontra uma forma de dar um retorno mínimo, seja através de sua secretária ou com uma mensagem curta ("Recebi sua mensagem, retornarei assim que possível"). A ausência completa e prolongada de qualquer tipo de resposta, após múltiplas tentativas, é um forte indicativo de negligência na comunicação, independentemente da carga de trabalho.

6. É apropriado buscar outro advogado se a comunicação falhar persistentemente? Sim, é totalmente apropriado. A relação com seu advogado é baseada na confiança, e a comunicação é o pilar dessa confiança. Se a falha de comunicação persistir, se você sentir que seu caso está sendo prejudicado ou se a confiança foi irremediavelmente quebrada, você tem o direito de revogar o mandato e buscar outro profissional para representá-lo.

7. O que fazer se decidir trocar de advogado? Se você decidir pela troca, o processo formal é:

- **Notifique o advogado atual:** Envie uma notificação por escrito (e-mail ou carta registrada com AR) informando sua decisão de rescindir o contrato e revogar a procuração.
- **Contrate um novo profissional:** O novo advogado irá

solicitar que você assine uma nova procuração.

- **Solicite a transferência:** O advogado antigo tem o dever ético de fornecer ao novo advogado toda a documentação do caso, seja através de um "substabelecimento sem reservas" ou fornecendo uma cópia completa da sua pasta.
- **Acerte os honorários:** Verifique seu contrato sobre os honorários proporcionais devidos pelos serviços já prestados pelo advogado anterior.

8. Posso reclamar formalmente do meu advogado na OAB? Sim. Se você sentir que seu advogado não está cumprindo com suas obrigações profissionais, como o dever de informação, ou se houver indícios de outra má conduta ética, você pode e deve registrar uma reclamação formal no Tribunal de Ética e Disciplina da OAB do seu estado. Lembre-se de juntar todas as provas que documentou.

9. Como posso garantir uma melhor comunicação com meu novo advogado? A prevenção é o melhor caminho. Para garantir uma boa comunicação desde o início:

- **Alinhe as expectativas:** Na primeira reunião, converse abertamente sobre como será a comunicação.
- **Defina os canais e prazos:** Pergunte qual o canal preferencial para contato (e-mail, WhatsApp) e qual o prazo médio para respostas.
- **Peça uma cláusula no contrato:** Se possível, inclua uma cláusula no contrato de honorários estabelecendo a política de comunicação.
- **Mantenha um registro:** Continue mantendo um registro organizado de todas as interações importantes.

10. O que fazer se meu novo advogado também não responder? Embora seja frustrante, a situação deve ser tratada da mesma forma. Siga o mesmo processo: comece com calma, documente suas tentativas de contato, formalize a cobrança por e-mail e, se o

padrão de falta de comunicação se repetir e não houver solução, você terá que considerar buscar outra representação legal, seguindo os passos para a troca de profissional novamente.

11. É normal meu processo ficar meses sem nenhuma novidade? Sim, em muitos casos, é absolutamente normal. O ritmo do Poder Judiciário é lento, e existem fases processuais que podem levar meses ou até anos sem qualquer movimentação relevante (por exemplo, aguardando uma perícia, uma audiência ou a sentença de um juiz). Um bom advogado, no entanto, mesmo sem novidades processuais, deve ser capaz de responder a um e-mail do cliente em tempo razoável para tranquilizá-lo, explicando que o caso está aguardando o próximo andamento judicial.

12. Posso parar de pagar os honorários se o advogado não me responde? Não é recomendado. Suspender o pagamento de forma unilateral pode ser caracterizado como quebra de contrato da sua parte, o que pode dar ao advogado o direito de cobrar multas ou até mesmo de abandonar a causa. A questão da falha de comunicação e a questão do pagamento de honorários devem ser tratadas separadamente. Primeiro, tente resolver o problema da comunicação. Se não for possível, o caminho correto é rescindir o contrato formalmente e discutir o acerto dos honorários devidos.

13. O que é mais importante: que o advogado me responda rápido ou que ele faça um bom trabalho no processo? O ideal é o equilíbrio, mas o trabalho técnico de qualidade no processo é, sem dúvida, o mais importante. Um advogado que responde a todas as mensagens instantaneamente pode não estar dedicando o tempo e a concentração necessários para estudar o caso e redigir as peças processuais. É por isso que é importante para o cliente entender que a disponibilidade do advogado tem limites e que o silêncio, muitas vezes, significa foco e trabalho árduo nos bastidores do processo.

Escolha como resolver o seu caso:

Falar com Advogado Especialista

Baixar Manual de Autodefesa