

insieme



Girardello

Di / Por Cristiano Girardello - SP*



ETICA FORENSE (3):

Nel rapporto con i clienti

Cari lettori, dopo due pubblicazioni dedicate al giudizio del secolo, ritorno alla serie di articoli su cui lavoravo precedentemente, l'etica nel mondo legale. In tutta sincerità, spero che stiate trovando interesse in questi articoli visto che, per quanto riguarda il mondo della cittadinanza italiana, sempre di più capisco quanto questo sia il più importante argomento su cui tutti dobbiamo essere meglio informati.

Nel primo articolo della serie, abbiamo parlato sulla contrattazione dei servizi legali in Italia per l'istruzione di azioni giudiziarie di riconoscimento della cittadinanza; nel secondo, abbiamo parlato di etica del legale a rispetto dell'attività di pubblicità e presentazione dei servizi legali. Dando seguito, nel presente numero, vedremo l'etica nel rapporto degli avvocati con i loro clienti: qualcosa che, per me, è il più importante punto di analisi relativamente a quanto trattato.

Lo scenario è avvilente: purtroppo, la maggior parte dei prestatori di servizi legali in Italia non fa il minimo sforzo per chiarire e aggiornare i suoi clienti in relazione alle procedure delle quali risponderanno professionalmente. I clienti, in questo scenario, finiscono per organizzarsi in gruppi autonomi

■ **ÉTICA ADVOCATÍCIA (3): NO RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES** - Prezados leitores, depois de duas publicações dedicadas ao julgamento do século, retorno à série de artigos na qual trabalhava anteriormente, sobre a ética advocatícia. Com toda sinceridade, espero que estejam aproveitando bastante, pois, quanto mais me relaciono com o mundo da cidadania italiana, mais percebo o quanto este é o principal assunto sobre o qual todos nós devemos estar mais bem informados.

No primeiro artigo da série, falamos sobre a contratação de serviços advocatícios na Itália para a propositura de ações judiciais de reconhecimento da cidadania; no segundo, dissertamos sobre a ética advocatícia na atividade de publicidade e propaganda dos serviços advocatícios. Dando sequência, no presente número, falarei sobre a ética no relacionamento dos advogados com seus clientes: algo que, para mim, é o principal ponto de análise relacionado à temática.

O cenário é de abandono: infelizmente, a grande maioria dos prestadores de serviços advocatícios na Itália não faz o mínimo esforço para esclarecer e atualizar seus clientes com relação aos procedimentos sobre os quais respondem profissionalmente. Os

- Facebook o Whatsapp - al fine di scambiarsi tra di loro "informazioni" sull'andamento dei processi e "chiarire", tra di loro, i dubbi che sorgono.

Anzi, poiché si tratta di una procedura che passa per una giurisdizione straniera - quindi, di totale non conoscenza dei brasiliani -, dovrebbe

clienti, nesse cenário, acabam organizando-se em grupos autônomos – do Facebook ou do Whatsapp – para que prestem entre si “informações” sobre o andamento de processos e “esclareçam”, uns aos outros, as dúvidas que vão surgindo.

Idealmente, por se tratar de um procedimento que tramita



”Questo modo di trattamento che ci viene dato dai professionisti che ci seguono conferma solo quello che già sappiamo: il nostro valore è misurato in euro! ♦ Essa forma de tratamento que nos é dispensado pelos profissionais que nos atendem somente confirma aquilo que já sabemos: nosso valor é medido em euros!”

essere accompagnata da una “formazione” da parte dei prestatori di servizi, in cui si spiega la procedura (anche se in linee generali) e dove fosse ammessa la possibilità di presentare dubbi da parte dei clienti. Ragioni di tempo non possono essere poste come ostacoli: nell'impossibilità di una riunione con i clienti, nulla impedirebbe che fossero

em jurisdição estrangeira – sendo, portanto, de total desconhecimento dos brasileiros –, deveria vir acompanhado de um treinamento por parte dos prestadores de serviços, no qual se explicaria o procedimento (mesmo que em linhas gerais) e onde fosse oportunizada a apresentação de dúvidas por parte dos clientes. Razões de agenda não podem ser colocadas como

sviluppate guide scritte o le classiche FAQ - da distribuire ai clienti e/o poste nelle pagine professionali degli avvocati. Ma nulla viene fatto, nessuna misura è presa a questo riguardo: e, dopo la presentazione delle azioni, i clienti sono abbandonati al proprio destino, in un ambiente di totale ignoranza rispetto ai loro processi; addirittura, devono presentare il loro dubbi con precisione agli avvocati contrattati.

La situazione è caotica: migliaia di persone ripetendo all'infinito gli stessi dubbi, in vari forum digitali, ricevendo risposte da persone non qualificate e che hanno solo le proprie esperienze per dare risposte e che, anche in modo esaustivo, entrano in contatto con i loro avvocati (molte volte senza risposta) per chiarire dubbi o condividere le loro preoccupazioni.

Questo modo di trattamento che ci viene dato dai professionisti che ci seguono conferma solo quello che già sappiamo: il nostro valore è misurato in euro! Difficilmente abbiamo ricevuto un trattamento che sia in linea con l'importanza che abbiamo dato alla cittadinanza, agli avi e alla genealogia. Se i professionisti capissero il vero senso che la cittadinanza italiana ha per

empecilho: na impossibilidade de uma reunião com os clientes, nada impediria que fossem desenvolvidos guias escritos ou FAQs – a serem distribuídos aos clientes e/ou colocados nas páginas profissionais dos advogados. Fato é que nenhuma atitude é tomada a esse respeito: e, após a propositura das ações, os clientes são jogados à própria sorte, num ambiente de total ignorância a respeito dos seus processos; quando muito, precisam apresentar suas dúvidas de forma pontual aos advogados contratados.

A situação é caótica: milhares de pessoas repetindo exaustivamente as mesmas dúvidas, em variados fóruns digitais, sendo respondidas por pessoas não qualificadas e que têm unicamente suas próprias experiências para dar como respostas e que, também de forma exaustiva, ficam entrando em contato pessoal com seus advogados (muitas vezes sem retorno) para tirar dúvidas ou dividir suas apreensões.

Essa forma de tratamento que nos é dispensado pelos profissionais que nos atendem somente confirma aquilo que já sabemos: nosso valor é medido em euros! Difícilmente recebemos um tratamento que seja condizente com a importância

tutti gli italo-discendenti, forse sarebbe diverso.

Fase procedurale, scadenze, risorse, sistema giudiziario in Italia, ecc., sono tutte questioni su cui siamo mantenuti nella

que damos à cidadania, aos antepassados e à genealogia. Se os profissionais compreendessem o verdadeiro sentido que a cidadania italiana tem para todos os ítalo-descendentes, talvez seria



Fase procedurale, scadenze, risorse, sistema giudiziario in Italia, ecc., sono tutte questioni su cui siamo mantenuti nella più completa ignoranza. ♦ *Movimentação processual, prazos, recursos, sistema judiciário na Itália, etc., são todas questões sobre as quais somos mantidos em uma constante ignorância.*

più completa ignoranza. Si aggiunge a ciò la resistenza degli avvocati in inviare atti processuali, riunire documenti e prove che consideriamo importanti per il caso, morosità nella soluzione di problemi - anche di problemi gravi -, oltre ai casi in cui si richiedono indebiti onorari, spesso anche senza la contropartita i servizi prestati. In un caso arrivato a mia conoscenza, la famiglia è stata obbligata a pagare 1000 Euro affinché l'avvocato rispondesse ad un ricorso che...non esiste! La famiglia cerca una spiegazione da quattro mesi - e non c'è né la risposta del professionista, né il

diferente.

Movimentação processual, prazos, recursos, sistema judiciário na Itália, etc., são todas questões sobre as quais somos mantidos em uma constante ignorância. Some-se a isto a resistência dos advogados em nos enviar peças processuais, juntar documentos e provas que entendemos importantes para o caso, morosidade na solução de problemas – inclusive problemas graves –, além dos casos em que são realizadas cobranças indevidas de honorários, muitas vezes até sem a contropartida dos serviços prestados. Em um caso que chegou ao meu

ricorso alla Corte d'Appello!

Fosse in Brasile (molto e spesso ingiustamente mal parlato), di sicuro ci sarebbe un'associazione professionale di avvocati specialisti nel tema e persino presentazioni di comprensione professionale tendenti ad uniformare le interpretazioni. Però, in Italia sembra che nulla di simile possa accadere, benché siano oggi migliaia gli interessati, centinaia di professionisti e milioni di Euro coinvolti!

Bisogna dare professionalità alla prestazione di servizi per la cittadinanza, cercando lo sviluppo di azioni concrete, non solo dal punto di vista del rapporto privato avvocato-cliente, ma anche originate dallo sforzo collettivo e/o

conhecimento, a família foi instada a pagar 1000 euros para que o advogado respondesse a um recurso que... não existe! A família tenta explicação já há quatro meses – e não aparece nem a resposta do profissional, nem o recurso à *Corte d'Appello!*

Fosse no Brasil (muitas e muitas vezes injustamente mal falado), certamente já existiria uma associação profissional de advogados especialistas no tema e até mesmo súmulas de entendimento profissional tendentes a uniformizar as interpretações. Entretanto, na Itália parece que nada parecido nem perto está de acontecer, muito embora sejam hoje milhares de interessados, centenas de profissionais e milhões de euros



La famiglia cerca una spiegazione da quattro mesi - e non c'è né la risposta del professionista, né il ricorso alla Corte d'Appello! ♦ A família foi instada a pagar 1000 euros para que o advogado respondesse a um recurso que... não existe!

diretto alla collettività degli italo-discendenti - oltre alla fondazione dell'associazione degli avvocati specialisti, come

envolvidos!

É preciso profissionalizar verdadeiramente a prestação de serviços em cidadania, buscando

detto nel paragrafo precedente, potremmo citare: sviluppo di applicazioni per l'uso sui siti e cellulari, realizzazione di congressi e seminari con periodicità predefinita, accordi tra istituzioni di insegnamento superiore brasiliane e italiane con l'obiettivo di sviluppo di corsi, discipline e programmi di intercambio di studenti post-laurea e ricercatori, sviluppo materiale scritto, sia per uso accademico (vademecum, per es.), per quanto riguarda l'uso generale (guide di cittadinanza, processo giudiziario in Italia, ecc.), pubblicazione di libri sull'argomento, ecc.

C'è molto da fare e c'è molto da chiedere; basta che i nostri prestatori di servizio capiscano il nostro vero valore e passino a prendere realmente sul serio la materia con la quale hanno lavorato e dalla quale hanno ottenuto i loro guadagni. Al prossimo numero! ☐

o desenvolvimento de ações concretas, não só do ponto de vista do relacionamento privado advogado-cliente, mas também originadas pelo esforço coletivo e/ou direcionadas à coletividade dos ítalo-descendentes – além da fundação de associação de advogados especialistas, conforme dito no parágrafo anterior, poderíamos citar: desenvolvimento de aplicativos para o uso em sites e celulares, realização de congressos e seminários com periodicidade predefinida, acordos entre instituições de ensino superior brasileiras e italianas com o objetivo de desenvolvimento de cursos, disciplinas e programas de intercâmbio de alunos de pós-graduação e pesquisadores, desenvolvimento de material escrito, tanto para uso acadêmico (vade mecum, p. ex.), quanto de uso geral (guias de cidadania, do processo judicial na Itália, etc.), publicação de livros sobre o assunto, etc.

Há muito a fazer e há muito a demandar; basta que nossos prestadores de serviço percebam nosso verdadeiro valor e passem a levar realmente a sério a matéria com a qual têm trabalhado e da qual têm obtido seus rendimentos. Até o próximo número! ☐