
Jak rozwiązujemy problemy?

Naszym zadaniem jest rozpatrywanie skarg dotyczących dostawców usług w sposób sprawiedliwy i bez opowiadania się po żadnej ze stron.

Po zapoznaniu się ze stanem faktycznym poinformujemy Cię, czy świadczona usługa była zasadna, czy nie. Wyjaśnimy też, dlaczego doszliśmy do naszego poglądu. Postaramy się osiągnąć porozumienie między Tobą a dostawcą usług w sprawie tego, czy cokolwiek należy zrobić, aby wszystko naprawić. Mamy również formalne uprawnienia do naprawiania sytuacji.

Nasze usługi są dla Ciebie bezpłatne.

Kto może skorzystać z naszych usług?

Wszyscy członkowie społeczeństwa, bardzo małe firmy, organizacje charytatywne, kluby i trusty. Jeśli ktoś zmarł i jest problem z jego testamentem lub majątkiem, możemy również pomóc.

Wolimy, aby zwrócił się do nas bezpośrednio, ale możesz poprosić znajomego, krewnego lub kogoś innego o pomoc. Nie musisz korzystać z usług profesjonalisty, aby złożyć skargę do nas, ale jeśli to zrobisz, mogą oni pobierać za to opłatę. W prawie wszystkich okolicznościach nie będziemy mogli nakazać usługodawcy zwrotu kosztów.

W jakich problemach możemy Ci pomóc?

Możemy Ci pomóc z wieloma różnymi typami problemów usługowych; na przykład, jeśli otrzymałeś słabą obsługę, gdy kupowałeś lub sprzedawałeś dom, składałeś roszczenie z tytułu obrażeń ciała lub gdy byłeś zaangażowany w postępowanie sądowe.

Możemy rozpatrywać skargi dotyczące zarejestrowanych adwokatów pierwszego kontaktu (solicitor), adwokatów sądowych (barrister), licencjonowanych prawników zajmujących się przenoszeniem własności, prawników zajmujących się kosztami, kierowników prawnych, notariuszy, rzeczników patentowych i rzeczników zajmujących się znakami towarowymi.

W czym nie możemy Ci pomóc. nie możemy.

Nie możemy:

- Udzielać porad prawnych lub reprezentować Cię;
- Polecać usługodawców;
- Rozpatrywać skarg dotyczących usługodawców innych osób; lub
- Rozpatrywać skarg, w których zaakceptowałeś już ofertę usługodawcy, aby naprawić sytuację.

Kiedy możesz złożyć do nas skargę?

Musisz dać swojemu usługodawcy szansę na rozpatrzenie Twojej skargi w pierwszej kolejności. Aby uzyskać wskazówki, jak to zrobić, zapoznaj się z naszym arkuszem informacyjnym „Jak złożyć skargę do usługodawcy” i przykładowym formalnym listem ze skargą.

Po zgłoszeniu skargi do usługodawcy, mają oni do ośmiu tygodni na udzielenie odpowiedzi. Jeśli nie jesteś zadowolony z ich ostatecznej odpowiedzi lub jeśli nie odpowiedzieli w ciągu ośmiu tygodni, możesz poprosić nas o przyjrzenie się tej sprawie.

Ogólnie, możesz poprosić nas o rozpatrzenie Twojej skargi, jeśli kierujesz ją do Rzecznika Praw Obywatelskich ws. Prawnych w ciągu:

- Jednego roku po wystąpieniu problemu; **lub**
- Jednego roku od chwili, kiedy się o tym dowiedziałeś.

W przypadku skarg kierowanych do Rzecznika praw obywatelskich ws. prawnych przed dniem 1 kwietnia 2023 r., możemy przyjąć skargi, w przypadku których sprawa, której dotyczy skarga, miała miejsce w ciągu ostatnich sześciu lat lub jeśli sprawa miała miejsce ponad sześć lat temu, musiałeś się o tym dowiedzieć nie wcześniej niż trzy lata temu.

Musisz złożyć skargę do nas w ciągu sześciu miesięcy od ostatecznej odpowiedzi Twojego usługodawcy. Jeśli Twoja skarga nie spełnia tych terminów, możemy nie być w stanie jej zbadać.

Ostateczna odpowiedź ma miejsce, gdy usługodawca nie ma nic więcej do powiedzenia i mówi, że jeśli nadal jesteś niezadowolony, możesz skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ws. Prawnych.

Kiedy wysyłasz do nas informacje, nie możemy przyjmować dokumentów ze sklepów internetowych, takich jak Microsoft SkyDrive, Xdrive, Livedrive i innych platform chmurowych, takich jak Dropbox, Dysk Google itp. Zamiast tego załącz dokumenty do wiadomości e-mail.

Istnieje również możliwość przesłania dokumentów. Prosimy o przesyłanie tylko kopii dokumentów, ponieważ skanujemy naszą pocztę i niszczymy oryginały. Wykonaj kopie wszelkich ważnych dokumentów związanych z Twoją skargą (listów, oświadczeń, dokumentów urzędowych lub świadectw).

Co możemy zrobić, aby wszystko naprawić.

Jeśli stwierdzimy, że usługa, którą otrzymałeś, była słaba, możemy polecić dostawcy usług, aby:

- Przeprosił Cię;
- Oddał wszelkie dokumenty, których możesz potrzebować;
- Wykonał więcej pracy dla Ciebie, jeśli to naprawi to, co poszło nie tak;
- Zwrócił lub obniżył Twoje opłaty; lub
- Wypłacił odszkodowanie, jeśli poniosłeś szkodę lub zostałeś źle potraktowany (większość naszych odszkodowań wynosi mniej niż 1000 GBP).

Wszystko, co powiemy dostawcy usług, aby zrobić w celu naprawienia sytuacji, zawsze będzie oparte na indywidualnych okolicznościach skargi i na wpływie wykonanej złej usługi.

Jak się z nami skontaktować

Adres pocztowy PO Box 6167,
Slough,
SL1 0EH

Strona internetowa: www.legalombudsman.org.uk

Email: enquiries@legalombudsman.org.uk

Telefon: 0300 555 0333

Użytkownicy NGT Lite: 18001 0300 555 0333

Za granicą: +44 121 245 3050

Jeśli potrzebujesz informacji w innym języku, dużym drukiem, pismem Braille'a lub na płycie CD, poinformuj nas o tym, kontaktując się z nami.

Dodatkowe informacje

Chcę złożyć skargę, czy mimo to powinienem uiścić opłatę dla dostawcy usług?

Twój dostawca usług może podjąć decyzję o podjęciu działań przeciwko Tobie, jeśli nie uiścisz jakichkolwiek zaległych opłat. Aby tego uniknąć, możesz zechcieć uiścić te opłaty. Nadal będziemy mogli wówczas rozpatrzyć Twoją skargę.

Czy decyzje Rzecznika Praw Obywatelskich ws. Prawnych są prawnie wiążące?

Jeśli nie jest możliwe nieoficjalne rozstrzygnięcie skargi, mamy oficjalne uprawnienia do rozwiązywania problemów. Twój śledczy przedstawi ci swój pogląd na temat tego, jak należy rozwiązać problem. Jeżeli porozumienie nie może zostać osiągnięte, rzecznik praw obywatelskich może zostać poproszony o podjęcie ostatecznej decyzji, gdy na przykład nie można osiągnąć uzgodnionego wyniku, dostawca usług jest nieczynny lub jeśli uwagi otrzymane od Ciebie lub Twojego usługodawcy wskazują na możliwy błąd faktyczny lub prawny lub dostarczają dodatkowe nowe dowody. Jeśli decyzja zostanie podjęta, a Ty ją zaakceptujesz, jest ona ostateczna i wiążąca.

Jak długo to wszystko potrwa?

Nasze aktualne dane pokazują, że średnio rozpoczynamy dochodzenie w ciągu dwóch do trzech miesięcy, a następnie kończymy większość naszych dochodzeń w ciągu 3-6 miesięcy. Proste sprawy można rozwiązać szybciej. Bardziej złożone przypadki wymagające specjalistycznego wkładu lub wsparcia mogą potrwać do 12 miesięcy.

Czy mogę wycofać się z procesu po złożeniu skargi do Rzecznika Praw Obywatelskich ws. Prawnych?

Tak. Skargę można wycofać w dowolnym momencie.

Ważne informacje dotyczące sposobu postępowania z Twoimi danymi

Odwiedź naszą stronę internetową, aby dowiedzieć się, [w jaki sposób wykorzystujemy Twoje dane osobowe](#).

Zawsze przestrzegamy zasad ochrony danych. Możesz skontaktować się z naszym dedykowanym zespołem (infosec@legalombudsman.org.uk) aby uzyskać dalsze informacje na ten temat i wszelkie prośby o wolność informacji.

Prosimy **nie** wysyłać nam oryginalnych dokumentów, chyba że o nie poprosimy. Jeśli kiedykolwiek poprosimy Cię o przesłanie do nas oryginalnych dokumentów, będziemy je przechowywać w bezpiecznym miejscu i zwrócimy je do ciebie.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych możemy gromadzić i przechowywać Twoje dane osobowe. Więcej informacji o tym, jak wykorzystamy Twoje dane, w tym o przetwarzaniu Twojej skargi i podmiotach, którym możemy udostępnić informacje, takim jak inne organy regulacyjne lub firmy badawcze, można znaleźć w naszym oświadczeniu o ochronie prywatności na stronie www.legalombudsman.org.uk.