

法律事务申诉专员

在此给予帮助

法律事务申诉专员(Legal Ombudsman)可以帮助你解决你的有关法律服务的投诉

我们的工作

法律事务申诉专员解决有关法律服务的投诉。这可能是你的律师没有做到他们所同意做到的事情，缓慢地给予答复，或者是在没有说明其原因的情形下提高他们的费用。也可能是你被不合理地拒绝提供法律服务，或者是受到逼迫来接受你所不希望得到的服务。

我们将调查你的投诉，并查看所有的事实以达成一个公平的结果。我们是独立和公正的，并不偏袒任何一方。如果我们认定你所得到的服务是不合理的，那么我们可以确保你的律师或律师事务所加以改正。

我们的服务对消费者是免费的。

我们可以帮助解决哪些事宜？

我们可以对很多不同类型的法律服务投诉进行调查，例如律师处理遗嘱或家庭事务的方式，或是你在购买或出售房屋或者是在进行个人受伤索赔的时候得到了较差的服务。

我们可以查看针对所有类型律师的投诉：律师、出庭律师、特许不动产转让律师、工本律师、法律行政人员、公证人、专利律师、商标律师、法律事务所以及提供法律服务的公司。

如果需要知道我们是否可以提供帮助，请使用本宣传单背面的联络方式与我们联络。

LEGAL
OMBUDSMAN

谁可以利用我们的服务？

所有的公众以及非常小的企业、慈善机构、俱乐部和信托机构都可以利用我们的服务。

我们更希望你是与我们直接联络，但是你可以请求一位朋友、家人或任何他人代表你来与我们联络。

如果我们无法给予帮助，怎么办？

如果我们无法帮助，那么我们可以让你与其它可能能够提供帮助的机构取得联络。例如，律师管理局(Solicitors Regulation Authority)和律师标准委员会(Bar Standards Board)可以处理在我们权限之外的一些事务。

在此列出了你需要采取的步骤

第一步：告诉你的律师

你的律师应该向你提供合理的服务，并公平地对待你。但是有时某些事情会出现一些错误。

如果你对你所得到的服务不满意，请告诉你的律师，因此他们有机会来对事情加以改正。每一位律师都应该说明他们自己的投诉处理程序是如何运作的。

在我们可以参与进来之前，你必须给予你的律师一个解决你的投诉的机会。在你意识到有问题的时候，尽快地向律师提出你的投诉—不要耽搁太长的时间。

如果你有困难联络你的律师，并且不确定如何进行下一步，那么请联络我们。

第二步：给予你的律师解决问题的时间

你应该给予你的律师多达 8 个星期的时间来处理你的投诉。如果他们在此时间范围之内没有解决你的投诉至令你满意，那么你可以让我们参与进来。

第三步：把你的投诉提交给我们

在你尝试了与你的律师解决问题之后，你应该尽快地与我们联络。如果你对他们的最终答复不满意，那么你有着最多 6 个月的时间来将你的投诉提交给我们。

同时，这个问题必须是在 2010 年 10 月 6 日或之后发生的；如果这个问题是在那个时间之前发生的，那么你必须是在 2010 年 10 月 6 日之前并没有意识到这个问题。

当你与我们联络的时候，我们将要求你和你的律师提供信息。请保留任何信函和电子邮件的副本，以及你可能会对所发生之事及其时间作出的任何记录。在你与我们联络的时候，如果你有以下资料，那么将会是有帮助的：

- 相关律师或律师事务所的姓名或名称以及地址；
- 你首次向他们告知你的投诉的日期；
- 你首次意识到你向他们所投诉之问题的日期；
- 他们的回复的详情

给我们寄送文件

我们不接受来自于在线文件储存服务的文件，例如 Microsoft SkyDrive、Xdrive 和 Livedrive。请在电邮中以附件的方式附上文件。

此外，你可以邮寄你的文件。请仅仅寄来复印件，因为我们将扫描我们的信函，并销毁原件。请复印与你的投诉所相关的任何重要文件(信函、陈述书、官方文件或证书)。

我们可以采取的行动

大多数的投诉，都可以通过让每一个人都同意什么是公平的方式而得到快速和非正式的解决。如果有必要，我们可以进行更为正式的调查，但是这会需要更长的时间。

如果我们同意你的律师的服务是不能令人满意的，那么我们可以要求他们：

- 向你道歉；
- 向你返还你有权得到的任何文件；
- 如果为你进行更多的工作是可以纠正错误的话，那么就去这么做；
- 退回或减少你的法律费用；或
- 如果你有损失或是得到了极差的对待，那么向你支付赔偿(最多能达到 50000 英镑，但是我们通常的裁决是低于 1000 英镑)。