

Służy pomocą

Co zrobić, gdy chcesz złożyć skargę?

Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Służb Prawnych może pomóc złożyć skargę na instytucję prawną

- Jesteś niezadowolony z usług swojego prawnika lub kancelarii?
- Uważasz, że adwokat nie wywiązał się z umowy, zbyt wolno odpowiadał na Twoje telefony lub podniósł opłaty bez należytego wyjaśnienia tego Tobie?
- Powiedziałeś mu o tym, lecz nadal nie otrzymałeś satysfakcjonującej odpowiedzi?

Niniejsza broszura zawiera informacje na temat usług świadczonych przez Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służb Prawnych. Obejmuje różnego rodzaju skargi, jakimi się zajmujemy oraz ludzi i organizacje, którym możemy pomóc. Zawiera również dokładne informacje, które pomogą Ci zrozumieć, jak działa ta usługa.

Jesteśmy niezależną organizacją z oficjalnymi uprawnieniami do rozpatrywania skarg dotyczących usług prawnych. Jesteśmy całkowicie bezstronni i nie stoimy po niczyjej stronie. Po otrzymaniu skargi rozpatrujemy wszystkie fakty, dzięki czemu możemy osiągnąć rezultat końcowy, który będzie sprawiedliwy dla wszystkich zainteresowanych. Jeśli uznamy, że usługa, z której Państwo korzystaliście była niezadowolająca, dopilnujemy, aby Państwa prawnik lub kancelaria adwokacka wyjaśniła sprawę.

Nasze usługi są bezpłatne dla konsumentów.

Jakie problemy pomagamy rozwiązać?

Rozpatrujemy wiele różnych rodzajów skarg dotyczących służb prawnych, np. skargi dotyczące sposobu, w jaki adwokat rozstrzygnął kwestie spadkowe albo problemy rodzinne. Możemy także pomóc, jeśli otrzymałeś stojącą na niskim poziomie usługę podczas zakupu lub sprzedaży domu lub przy składaniu wniosku o odszkodowanie z tytułu poniesionych obrażeń ciała.

Rozpatrujemy skargi na wszelkiego rodzaju prawników: radców prawnych, adwokatów, prawników zajmujących się nieruchomościami, prawników zajmujących się kosztami prawnymi, kierownictwo prawnicze, notariuszy, rzeczników patentowych, adwokatów ds. znaków towarowych, kancelarii prawnych i firm świadczących usługi prawne.

Aby sprawdzić, czy będziemy w stanie Ci pomóc, skontaktuj się z nami. Nasze dane kontaktowe znajdziesz na odwrocie tej ulotki.

Kto może skorzystać z naszych usług?

Z naszych usług mogą korzystać wszystkie osoby prywatne jak również bardzo małe przedsiębiorstwa, organizacje charytatywne, kluby i trusty.

Wolelibyśmy, abyś skontaktował się z nami osobiście, ale możesz także poprosić znajomego, członka rodziny lub jakąkolwiek inną osobę, aby skontaktowała się z nami w Twoim imieniu. Jeśli zdecydujesz się zapłacić komuś, aby Ciebie reprezentował, np. firmie zajmującej się roszczeniami, będziesz musiał opłacić koszty świadczonych przez nią usług.

Aby sprawdzić, czy będziemy w stanie Ci pomóc, prosimy o kontakt telefoniczny.

A co jeśli nie będziemy w stanie pomóc?

Jeśli nie będziemy mogli Ci pomóc, możemy skontaktować Cię z innymi organizacjami, które badają różne sprawy, jak na przykład zachowania niezgodne z etyką zawodową. Na przykład Urząd Nadzoru Adwokackiego (Solicitors Regulation Authority) i Komisja Standardów Adwokackich (Bar Standards Board) mogą zająć się sprawami, które wykraczają poza nasze kompetencje.

Oto kroki, które należy podjąć

Krok 1: Poinformuj swojego prawnika

Masz prawo oczekiwać do swojego prawnika uczciwości i najwyższego poziomu usług. Czasami jednak sprawy nie idą po naszej myśli.

Jeżeli jesteś niezadowolony ze świadczonej Ci usługi, powiedz o tym swojemu prawnikowi, tak aby miał możliwość wyjaśnienia sprawy. Każdy prawnik powinien wyjaśnić, jak działa ich procedura rozpatrywania skarg. Dlatego najpierw zapytaj go o to.

Musisz dać swojemu prawnikowi szansę rozpatrzenia Twojej skargi zanim trafi ona do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służb Prawnych. Złóż skargę jak tylko okaże się, że wystąpił problem – nie zwlekaj z tym zbyt długo.

Jeśli masz trudności ze skontaktowaniem się ze swoim prawnikiem i nie wiesz, co dalej robić, skontaktuj się z nami.

Krok 2: Daj swojemu prawnikowi czas na wyjaśnienie sprawy

Należy dać prawnikowi do ośmiu tygodni na rozpatrzenie skargi. Jeśli w ciągu tego okresu prawnik nie rozpatrzy Twojej skargi w sposób Ciebie satysfakcjonujący, możesz zgłosić się do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służb Prawnych.

Krok 3: Zgłoś swoją skargę Rzecznikowi Praw Obywatelskich ds. Służb Prawnych

Przyjdź do nas tak szybko, jak to możliwe, po tym, jak próbowałeś wyjaśnić sprawę z prawnikiem. Jeśli nie jesteś zadowolony z uzyskanej ostatecznej odpowiedzi, masz 6 miesięcy na wniesienie skargi do nas. Twoja skarga powinna trafić do nas nie później niż na 12 miesięcy od chwili wystąpienia problemu lub od dnia, w którym powinieneś dowiedzieć się o tym problemie.

Kontaktując się z nami, Ty i Twój prawnik będziecie musieli dostarczyć informację o krokach, które zostały podjęte w celu rozwiązania problemu, zanim sprawa trafiła do nas. Przechowuj kopie wszelkiej korespondencji, jak również wszelkie sporządzone przez Ciebie notatki na temat tego, co się wydarzyło i kiedy to się stało.

Kontaktując się z nami, postaraj się mieć pod ręką:

- nazwę i adres prawnika lub kancelarii adwokackiej zajmującej się sprawą
- datę, kiedy po raz pierwszy poinformowałeś ich o swojej skardze
- datę, kiedy po raz pierwszy zdałeś sobie sprawę z problemu, w sprawie którego składasz skargę
- szczegóły dotyczące uzyskanej od nich odpowiedzi.

Działania, jakie możemy podjąć

Jeśli uznamy, że usługa świadczona przez Twojego prawnika nie była zadowalająca, możemy poprosić go o to, by:

- przeprosił Cię
- oddał Ci wszelkie dokumenty, które mogą Ci być potrzebne
- wykonał dodatkową pracę, jeśli dzięki temu można będzie naprawić wyrządzone szkody
- zwrócił lub obniżył koszty prawne, lub
- wypłacił odszkodowanie, jeśli poniosłeś szkody lub zostałeś źle potraktowany (do kwoty 30 000£).

Większość skarg, które trafia do nas daje się załatwić nieoficjalnie, prosząc, by wszyscy zainteresowani zgodzili się na najbardziej sprawiedliwe rozwiązanie. Możemy również w razie potrzeby przeprowadzić formalne postępowanie wyjaśniające. Ale może ono potrwać dłużej.

Po jej akceptacji, decyzja Rzecznika Praw Obywatelskich jest ostateczna.

Kontakt z nami

Telefoniczny

Zadzwoń pod numer **0300 555 0333**

(Rozmowa telefoniczna z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ds. Służb Prawnych kosztuje tyle samo, co z normalnym numerem stacjonarnym zaczynającym się od 01 lub 02, także z telefonu komórkowego, i może być nagrywana dla celów szkoleniowych i monitoringu).

Godziny otwarcia: od poniedziałku do piątku od 08:30 do 17:30.

Jeśli dzwonisz z zagranicy, wybierz numer +44 121 245 3050.

Numer naszego Minicomu to 0300 555 1777.

Pocztą elektroniczną

Możesz również wysłać do nas e-mail na adres **enquiries@legalombudsman.org.uk**

Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej o nas i tym, czym się zajmujemy, odwiedź stronę

www.legalombudsman.org.uk

Listowny

Jeśli wolisz, możesz do nas napisać na adres:

Rzecznik Praw Obywatelskich ds. Służb Prawnych

PO Box 6806

Wolverhampton

WV1 9WJ

Jeśli potrzebujesz informacji w innym języku lub dużą czcionką, w alfabecie Braille'a lub na płycie CD, prosimy o kontakt z nami.