

À votre service

Que faire si vous avez une plainte

Le Legal Ombudsman peut vous aider à résoudre vos plaintes concernant les services juridiques

- Vous n'êtes pas satisfait du service fourni par votre avocat ou par votre cabinet d'avocats ?
- Vous pensez que votre avocat n'a pas fait ce qu'il avait convenu de faire, qu'il a tardé à répondre à vos appels, ou qu'il a augmenté ses honoraires sans vous l'expliquer correctement ?
- Vous le lui avez dit et vous n'avez toujours pas reçu de réponse satisfaisante ?

Cette brochure vous informe sur le Legal Ombudsman et sur le service que nous offrons. Elle présente le type de plaintes que nous pouvons traiter et les personnes et les organisations que nous pouvons aider. Elle comprend aussi un guide séquentiel pour vous aider à comprendre le fonctionnement du service.

Nous sommes une organisation indépendante possédant des compétences officielles pour résoudre les plaintes concernant les services juridiques. Nous sommes totalement impartiaux et nous ne prenons pas parti. Quand nous recevons une plainte, nous considérons tous les faits afin de pouvoir obtenir un résultat équitable pour toutes les personnes concernées. Si nous décidons que le service que vous avez reçu n'était pas satisfaisant, nous pouvons nous assurer que votre avocat ou votre cabinet d'avocats rétablisse la situation.

Notre service est gratuit pour les consommateurs.

Quels problèmes pouvons-nous aider à résoudre ?

Nous pouvons nous impliquer dans de nombreux types différents de plaintes concernant les services juridiques, tels que la manière dont un avocat a traité un testament ou une question familiale. Nous pouvons aussi aider si vous avez reçu un mauvais service lors de l'achat ou de la vente d'une maison ou d'une demande d'indemnisation pour préjudice corporel.

Nous pouvons examiner les plaintes concernant toutes sortes de représentants légaux : les avocats, les avocats à la cour, les rédacteurs d'actes transitifs, les rédacteurs de frais de justice, les conseils juridiques, les notaires, les avocats en brevets, les avocats spécialisés en droit des marques, les cabinets d'avocats et les sociétés prestataires de conseils juridiques.

Pour savoir si nous pouvons vous aider, veuillez nous contacter. Vous trouverez nos coordonnées au dos de cette brochure.

Qui peut utiliser notre service?

Notre service est ouvert à tous les membres du public et aux très petites entreprises, aux œuvres caritatives et aux trusts.

Nous préférons que vous nous contactiez directement, mais vous pouvez aussi demander à un ami, à un membre de votre famille ou à toute autre personne de nous contacter pour votre compte. Si vous décidez de payer quelqu'un pour agir en tant que votre représentant légal, une société de gestion des sinistres par exemple, il vous faudra payer leurs frais.

Pour vérifier si nous pouvons vous aider, veuillez nous appeler.

Et si nous ne pouvons pas vous aider ?

Si nous ne pouvons pas vous aider, nous pouvons vous mettre en contact avec d'autres organisations qui examinent des problèmes tels que la faute professionnelle. La Solicitors Regulation Authority et le Bar Standards Board, par exemple, traitent de problèmes de ce genre qui vont au-delà de nos compétences.

Voici les étapes à suivre

1^{ère} étape: Informez votre avocat

Vous avez le droit de vous attendre aux plus hautes normes de service et d'équité de la part de votre avocat. Mais les choses tournent parfois mal.

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez reçu, informez votre avocat pour qu'il puisse avoir l'opportunité de rétablir la situation. Chaque avocat devrait expliquer sa propre procédure de gestion des plaintes. Alors commencez par le lui demander.

Vous devez donner à votre avocat la possibilité de résoudre votre plainte avant que le Legal Ombudsman puisse s'impliquer. Faites-lui part de votre plainte dès que vous réalisez qu'il y a un problème – Ne tardez pas trop.

Si vous rencontrez des difficultés à contacter votre avocat, et que vous n'êtes pas sûr de la démarche à suivre, veuillez nous contacter.

2^{ème} étape: Donnez à votre avocat le temps de rétablir la situation

Vous devriez accorder à votre avocat jusqu'à huit semaines pour résoudre votre plainte. S'il n'a pas réussi à traiter la plainte d'une manière que vous trouvez satisfaisante dans ces délais, vous pouvez impliquer le Legal Ombudsman.

3^{ème} étape: Déposez votre plainte auprès du Legal Ombudsman

Contactez-nous dès que possible après avoir essayé de régler les choses vous-même avec votre avocat. Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse finale, vous disposez de six mois pour déposer votre plainte auprès de notre service. Votre plainte devrait aussi nous parvenir au plus tard 12 mois à partir de la date d'origine du problème, ou quand vous devriez raisonnablement en avoir pris connaissance.

Quand vous nous contactez, vous et votre avocat devrez nous fournir des renseignements sur les démarches qui ont été entreprises pour résoudre la plainte avant qu'elle nous parvienne. Veillez donc à conserver des copies de toutes pièces de correspondance écrite, ainsi

que toutes notes que vous auriez pu prendre sur les événements et leurs dates.

Quand vous nous contactez, il serait utile que vous ayez les informations suivantes :

- le nom et l'adresse de l'avocat ou du cabinet d'avocats concerné
- la date à laquelle vous l'avez initialement informé de votre plainte
- la date à laquelle vous avez pris connaissance du problème dont vous vous plaignez
- les détails de la réponse qu'il vous a donnée.

Actions que nous pouvons entreprendre

Si nous convenons que le service de votre avocat n'a pas été satisfaisant, nous pouvons lui demander les choses suivantes :

- de s'excuser auprès de vous
- de rendre tous les documents dont vous pourriez avoir besoin
- d'entreprendre un travail supplémentaire pour vous, si cela peut résoudre le problème
- de rembourser ou de réduire vos frais de justice, ou
- de payer une indemnisation, si vous avez été lésé ou mal traité (un montant pouvant aller jusqu'à 30 000£).

La plupart des plaintes déposées auprès de notre service peuvent être résolues à l'amiable en faisant de sorte que toutes les personnes concernées conviennent d'une solution équitable. Nous pouvons aussi entreprendre des enquêtes officielles, si besoin est. Mais elles peuvent prendre plus de temps à aboutir.

Une fois acceptée, la décision d'un Ombudsman est finale.

Comment nous contacter

Téléphonez

Vous pouvez nous appeler au **0300 555 0333**

(Les appels au Legal Ombudsman coûtent autant qu'un numéro fixe commençant par 01 ou 02, même depuis un téléphone portable, et sont enregistrés à des fins de formation et de contrôle).

Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Si vous appelez de l'étranger, veuillez composer le +44 121 245 3050.

Pour notre minicom (ligne d'assistance pour les personnes sourdes ou malentendantes), veuillez composer le 0300 555 1777

Envoyez un e-mail

Vous pouvez aussi nous envoyer un e-mail à **enquiries@legalombudsman.org.uk**

Si vous désirez en savoir plus à notre sujet et sur notre service, veuillez vous rendre sur notre site : **www.legalombudsman.org.uk**

Écrivez

Si vous préférez, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

Legal Ombudsman

PO Box 6806

Wolverhampton

WV1 9WJ

S'il vous faut des renseignements dans une autre langue, en gros caractères, en Braille ou enregistrés sur CD audio, veuillez nous contacter.