

Legal Ombudsman

Nous sommes là pour vous aider

Le Legal Ombudsman (Médiateur juridique) peut vous aider à résoudre vos plaintes concernant les services juridiques

Ce que nous faisons

Le Legal Ombudsman résout les plaintes concernant les services juridiques. Il se peut que votre avocat n'ait pas fait ce qu'il avait convenu de faire, qu'il ait tardé à vous répondre, ou qu'il ait augmenté ses honoraires sans en expliquer la raison. Vous pensez peut-être qu'un service juridique vous a été refusé sans motif valable, ou que l'on vous a contraint à accepter un service dont vous ne vouliez pas.

Nous examinerons votre plainte et nous étudierons tous les faits afin de parvenir à une solution équitable. Nous sommes indépendants, impartiaux et nous ne prenons pas parti. 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 redresse la situation.

Notre service est gratuit pour les consommateurs.

Quels problèmes pouvons-nous aider à résoudre ?

Nous pouvons examiner de nombreux types différents de plaintes concernant les services juridiques, tels que la façon dont un avocat a traité un testament ou une affaire familiale, si vous avez reçu un mauvais service lors de l'achat ou de la vente d'une maison ou si vous avez déposé une demande d'indemnisation pour préjudice corporel.

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

Pour savoir si nous pouvons vous aider, veuillez nous contacter aux coordonnées figurant au dos de cette brochure.

Qui peut utiliser notre service ?

Tous les membres du public, ainsi que les très petites entreprises, les œuvres caritatives, les clubs et les fiducies.

Nous préférons que vous nous contactiez directement, mais vous pouvez demander à un ami, à un proche ou à une autre personne de nous contacter pour votre compte.

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 susceptibles de le faire. La Solicitors Regulation Authority (Autorité chargée de réglementer le corps des avocats) et le Bar Standards Board (Conseil chargé de l'application des normes du Barreau), par exemple, peuvent traiter des problèmes qui vont au-delà de nos compétences.

Voici les étapes à suivre

1^{ère} Étape: Informez votre avocat

Votre avocat devrait vous offrir un service raisonnable et vous traiter équitablement. Mais les choses tournent parfois mal.

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez reçu, informez votre avocat afin qu'il ait l'opportunité de redresser la situation. Chaque avocat devrait expliquer le fonctionnement de sa propre procédure de gestion des plaintes.

Vous devez donner à votre avocat l'opportunité de résoudre votre plainte avant que nous puissions nous impliquer. Adressez votre plainte à votre avocat dès que vous prenez connaissance du problème – ne tardez pas trop.

Si vous avez des difficultés à contacter votre avocat et que vous n'êtes pas certain de la démarche à entreprendre ensuite, veuillez nous contacter.

2^{ème} Étape : Donnez à votre avocat le temps de résoudre le problème

Vous devriez accorder à votre avocat jusqu'à huit semaines pour résoudre votre plainte. S'il ne traite pas la plainte à votre satisfaction dans ce délai, vous pouvez nous impliquer.

3^{ème} Étape : Soumettez-nous votre plainte

Contactez-nous dès que possible après avoir tenté de régler le problème avec votre avocat. Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse finale, vous disposez de six mois maximum pour nous soumettre votre plainte.

En outre, le problème ne doit pas avoir eu lieu avant le 6 octobre 2010 ou, s'il a eu lieu avant cette date, vous ne devez pas en avoir pris connaissance avant le 6 octobre 2010.

Lorsque vous nous contactez, nous vous demanderons des informations sur vous et votre avocat. Veuillez donc à conserver des copies de toutes lettres et de tous e-mails ainsi que toutes notes que vous auriez prises sur la chronologie des événements.

Lorsque vous nous contactez, il sera 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 sa réponse.

Nous envoyer les documents

Nous ne pouvons pas accepter de documents provenant de services de stockage en ligne tels que Microsoft SkyDrive, Xdrive et Livedrive. Joignez plutôt les documents à un e-mail.

Vous pouvez également envoyer vos documents par la poste. Veuillez envoyer uniquement des copies car nous numérisons notre courrier et nous détruisons les originaux. Faites des copies de tous les documents importants concernant votre plainte (lettres, déclarations, documents officiels ou certificats).

Action que nous pouvons entreprendre

La plupart des plaintes sont résolues rapidement et à l'amiable en mettant toutes les parties d'accord sur une solution équitable. Nous pouvons également entamer des enquêtes officielles si nécessaire ; elles peuvent toutefois prendre plus de temps.

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

- de s'excuser auprès de vous ;
- de vous rendre tous les documents auxquels vous avez droit ;
- d'entreprendre un travail supplémentaire pour vous si cela peut redresser la situation ;
- de vous rembourser ou de réduire vos frais de justice ; ou
- de vous verser une indemnisation si vous avez été lésé ou mal traité (pouvant aller jusqu'à 50 000 GBP), mais nous octroyons généralement moins de 1000 GBP).