
Comment réglons-nous les problèmes ?

Notre mission est d'examiner les réclamations sur les prestataires de service avec équité et sans prendre parti.

Une fois que nous avons examiné les faits, nous vous indiquerons si le service fourni était raisonnable ou pas. Nous expliquerons comment nous sommes arrivés à cette conclusion. Nous essaierons de trouver un accord entre vous et le prestataire quant à savoir si quelque chose doit être fait pour remédier à la situation. Nous disposons également de pouvoirs formels pour remédier à la situation.

Notre service est sans frais pour vous.

Qui peut faire appel à notre service ?

Tous les particuliers, les très petites entreprises, les associations caritatives, les clubs et les trusts. Nous pouvons également aider dans les problèmes de testament ou de patrimoine en cas de décès d'une personne.

Même si nous préférons que vous vous adressiez à nous directement, vous pouvez demander à un ami, un proche ou un tiers de vous aider. Vous n'avez pas besoin de faire appel à un professionnel pour nous adresser votre réclamation, mais si vous le faites, celui-ci peut vous facturer des honoraires. Dans la quasi-totalité des cas, nous ne pourrions pas demander à votre prestataire de service de vous rembourser ces honoraires.

Pour quels problèmes sommes-nous compétents ?

Nous pouvons vous aider avec de nombreux types de problèmes de service, par exemple si vous avez été victime d'un mauvais service lorsque vous avez acheté ou vendu une maison, fait une demande d'indemnisation de dommage corporel ou été impliqué(e) dans un litige.

Nous pouvons examiner les réclamations concernant les avocats, les conveyancers, les cadres légaux, les notaires, les avocats en brevets et les avocats en marques.

Pour quels problèmes nous ne sommes pas compétents.

Nous ne pouvons pas :

- Vous donner des conseils juridiques ou vous représenter ;
- Recommander des prestataires de service ;
- Examiner une réclamation sur le prestataire de service d'autrui ; ou
- Examiner une réclamation lorsque vous avez déjà accepté une offre du prestataire de service pour remédier à la situation.

Quand pouvez-vous nous soumettre une réclamation ?

Vous devez d'abord donner une chance à votre prestataire de service d'examiner votre réclamation. Veuillez consulter notre brochure « Comment adresser une réclamation à votre prestataire de service » et l'exemple de lettre de réclamation formelle pour des conseils en la matière.

Une fois que vous avez adressé une réclamation à votre prestataire de service, celui-ci a jusqu'à huit semaines pour vous répondre. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de sa réponse finale, ou s'il n'a pas répondu dans le délai de huit semaines, vous pouvez alors nous demander d'examiner la réclamation.

Généralement, vous pouvez nous demander d'examiner votre réclamation si vous adressez votre réclamation au Legal Ombudsman, soit :

- Dans l'année suivant la survenue du problème ; **soit**
- Dans l'année suivant le moment où vous avez eu vent du problème.

Pour les réclamations adressées au Legal Ombudsman avant le 1er avril 2023, nous pouvons accepter les réclamations lorsque le problème faisant l'objet de la réclamation est survenu dans les six années passées. Si le problème est survenu il y a plus de six ans, vous devez en avoir été informé au cours des trois dernières années tout au plus.

Vous devez nous soumettre votre réclamation dans les six mois suivant la réponse finale de votre prestataire de service. Si votre réclamation ne respecte pas ces délais, nous ne pourrions peut-être pas l'examiner.

Une réponse finale intervient lorsque le prestataire n'a plus aucun argument à avancer et vous dit que si vous n'êtes toujours pas satisfait(e), vous pouvez contacter le Legal Ombudsman.

Lorsque vous nous envoyez des informations, nous ne pouvons pas accepter les documents stockés sur des services en ligne tels que Microsoft SkyDrive, Xdrive, Livedrive et autres plates-formes cloud telles que Dropbox, Google Drive, etc. Joignez plutôt les documents à l'e-mail.

Les documents peuvent également être postés. Merci de n'envoyer que des copies, car nous les numérisons avec votre courrier et détruisons les originaux. Faites des copies de tous documents importants se rapportant à votre réclamation (lettres, déclarations, documents officiels ou certificats).

Ce que nous pouvons faire pour remédier à la situation.

Si nous constatons que vous avez reçu un service de mauvaise qualité, nous pouvons demander au prestataire de service de :

- Vous présenter des excuses ;
- Rendre tous documents dont vous pourriez avoir besoin ;
- Effectuer un travail supplémentaire pour vous, si cela remédie au problème ;
- Rembourser ou réduire vos frais ; ou,
- Verser une compensation si vous avez eu un manque à gagner ou été mal servi (la plupart des compensations que nous accordons sont inférieures à

Tout ce que nous demandons au prestataire de service de faire pour remédier à la situation sera toujours fondé sur les circonstances individuelles de la réclamation et sur l'impact du service médiocre.

Comment nous contacter

Adresse postale : PO Box 6167
SLOUGH
SL1 0EH

Site Web : www.legalombudsman.org.uk

E-mail : enquiries@legalombudsman.org.uk

Téléphone : 0300 555 0333

Utilisateurs de NGT Lite : 18001 0300 555 0333

Demandeurs appelant de l'étranger : +44 121 245 3050

Si vous avez besoin des informations dans une autre langue, en gros caractères, en Braille ou sur CD audio, merci de nous l'indiquer lorsque vous nous contactez.

Informations complémentaires

Je souhaite faire une réclamation : dois-je tout de même payer le prix demandé par le prestataire de service ?

Votre prestataire de service peut décider de porter plainte contre vous si vous ne payez pas des frais en souffrance. Pour éviter cela, mieux vaut payer ces frais. Nous pourrions tout de même examiner votre réclamation.

Les décisions du Legal Ombudsman sont-elles contraignantes juridiquement ?

S'il n'est pas possible de résoudre une réclamation à l'amiable, nous disposons de pouvoirs officiels pour résoudre les problèmes. La personne en charge de votre dossier vous dira comment résoudre la situation. S'il n'est pas possible de parvenir à un accord, il peut être demandé à un médiateur de prendre une décision finale lorsque, par exemple, il n'est pas possible de parvenir à un résultat convenu, le prestataire de service est fermé, ou les commentaires reçus de votre part ou de votre prestataire de service montrent une possible erreur en fait ou en droit, ou la nécessité de fournir des preuves supplémentaires. Si une décision est prise et que vous acceptez cette décision, elle est définitive et obligatoire.

Combien de temps tout cela prendra-t-il ?

Selon nos données actuelles, en moyenne, nous commençons notre enquête dans les deux à trois mois, et à partir de là, nous concluons la majorité de nos enquêtes en 3-6 mois. Les dossiers simples peuvent être résolus plus rapidement. Les dossiers plus complexes nécessitant l'avis ou l'assistance de spécialistes peuvent prendre jusqu'à 12 mois.

Puis-je me retirer du processus après avoir adressé une réclamation au Legal Ombudsman ?

Oui. Vous pouvez retirer votre réclamation à tout moment.

Choses importantes à savoir quant à la façon dont nous traitons vos informations

Consultez notre site Web pour savoir [comment nous utilisons vos données à caractère personnel](#).

Nous respectons les règles de protection des données en toute circonstance. Vous pouvez contacter notre équipe dédiée (infosec@legalombudsman.org.uk) pour plus d'informations à ce sujet et pour toutes demandes au nom de la liberté d'information.

Merci de **ne pas** nous envoyer d'originaux, sauf demande expresse de notre part. Si nous vous demandons d'envoyer des documents originaux, nous les garderons en lieu sûr et vous les restituerons.

En accord avec la législation actuelle en matière de protection des données, nous pouvons recueillir et conserver vos informations à caractère personnel. Pour plus de détails sur la façon dont nous utiliserons vos informations, y compris le traitement de votre dossier de réclamation et les entités avec lesquelles nous pouvons partager des informations, telles que d'autres régulateurs ou sociétés de recherche, veuillez consulter notre déclaration de confidentialité sur www.legalombudsman.org.uk.