

Jesteśmy tutaj, aby pomóc



LEGAL
OMBUDSMAN

Jesteśmy tutaj, aby pomóc

Rzecznik Praw Obywatelskich może pomóc w rozwiązaniu skargi na usługi prawne.

Co robimy

Rzecznik Praw Obywatelskich rozstrzyga skargi dotyczące usług prawnych.

Może się okazać, że Państwa usługodawca usług prawnych nie zrobił tego, co zostało uzgodnione, był powolny w odpowiedzi lub zwiększył swoje opłaty bez wyjaśnienia, dlaczego.

Być może uważają Państwo, że usługa prawna została Wam odmówiona bez uzasadnienia lub byli Państwo pod presją, aby zaakceptować usługę, której nie chcieli.

Rozpatrzymy Państwa skargę i przyjrzymy się wszystkim faktom, aby osiągnąć sprawiedliwy wynik. Jesteśmy niezależni, bezstronni i nie popieramy jednej ze stron. Nasza usługa jest również bezpłatna dla konsumentów.

Jeśli uznamy, że otrzymana przez Państwa usługa była nieuzasadniona, możemy upewnić się, że usługodawca to naprawi.

Jakie problemy możemy pomóc rozwiązać?

Możemy zbadać wiele różnych rodzajów skarg dotyczących usług prawnych, takich jak sposób, w jaki usługodawca zajmował się sprawą testamentową lub rodzinną, czy jeżeli otrzymana obsługa nie spełniła wymaganego standardu, podczas kupna bądź sprzedaży domu lub kiedy złożyli Państwo wnioski o odszkodowanie za szkody.

Możemy rozpatrywać skargi dotyczące wszelkiego rodzaju usługodawców prawnych: radców prawnych, adwokatów, licencjonowanych radców prawnych ds. przeniesienia własności, prawników ds. kosztów, kadry kierowniczej, notariuszy, rzeczników patentowych, prawników znaków towarowych, kancelarii prawnych i firm świadczących usługi prawne.

Aby dowiedzieć się, czy możemy pomóc, skontaktuj się z nami, korzystając z danych kontaktowych, które znajdują się na końcu tej ulotki.

Kto może korzystać z naszej usługi?

Wszyscy członkowie społeczeństwa i bardzo małe firmy, organizacje charytatywne, kluby i fundusze.

Wolimy, aby stawili się Państwo do nas osobiście, ale mogą Państwo poprosić znajomego, krewnego lub kogokolwiek innego o kontakt z nami w Państwa imieniu. Będą Państwo musieli nas poinformować, że ta osoba ma Państwa zgodę, aby porozmawiać z nami bezpośrednio.

Co zrobić, jeśli nie możemy pomóc?

Jeśli nie możemy pomóc, możemy pomóc Państwu skontaktować się z innymi organizacjami, które mogą być w stanie pomóc. Na przykład Organ Regulacji Radców Prawnych i Rada Standardów Adwokackich mogą zajmować się kwestiami, które wykraczają poza nasze kompetencje.

Oto kroki, które należy podjąć

Krok 1: Poinformuj o problemie firmę, która udzieliła usługi prawnej

Dostawca usług prawnych powinien zapewnić odpowiednie usługi i traktować sprawiedliwie wszystkich klientów. Ale czasami coś pójdzie nie tak.

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z otrzymanej usługi, prosimy poinformować dostawcę usług prawnych, aby miał szansę naprawić sytuację. Każdy dostawca usług prawnych powinien wyjaśnić, jak działa ich własna procedura rozpatrywania skarg.

Należy dać dostawcy usług prawnych możliwość rozstrzygnięcia Państwa skargi, zanim będziemy mogli się zaangażować. Złóż skargę do prawnika, gdy tylko zdadzają sobie Państwo sprawę, że pojawił się problem - nie należy czekać zbyt długo.

Jeśli mają Państwo trudności ze skontaktowaniem się z dostawcą usług prawnych i nie mają pewności, co zrobić dalej, prosimy skontaktować się z nami.

Krok 2: Należy dać swojemu dostawcy usług prawnych czas na rozwiązanie problemów

Powinni Państwo zezwolić swojemu dostawcy usług prawnych na rozstrzygnięcie skargi w ciągu ośmiu tygodni. Jeśli skarga nie zostanie rozwiązana w zadowalający sposób do tego czasu, prosimy zaangażować nas.

Krok 3: Zgłoś skargę do nas

Przyjdź do nas tak szybko, jak to możliwe po próbie rozstrzygnięcia kwestii ze swoim prawnikiem. Jeśli nie są Państwo zadowoleni z ich ostatecznej odpowiedzi, mają Państwo do sześciu miesięcy od daty ich ostatecznej odpowiedzi, aby wnieść skargę do nas.

Zasada ogólna jest taka, że wszystkie skargi musiały mieć miejsce w ciągu ostatnich sześciu lat. Jeśli Państwa skarga dotyczy sprawy, która miała miejsce ponad sześć lat temu, lub jeśli nie mogą Państwo złożyć skargi do usługodawcy, ponieważ firma została zamknięta, skontaktuj się z nami.

Wysyłanie nam dokumentów

Nie możemy akceptować dokumentów ze sklepów internetowych, takich jak Microsoft SkyDrive, Xdrive, Livedrive i innych platform w chmurze, takich jak Dropbox, Dysk Google itp. Zamiast tego dołącz dokumenty do wiadomości e-mail.

Dokumenty mogą być również wysłane. Prosimy wysłać tylko kopie, ponieważ skanujemy naszą pocztą i niszczymy oryginały. Należy sporządzić kopie wszelkich ważnych dokumentów dotyczących Państwa skargi (listów, oświadczeń, dokumentów urzędowych lub zaświadczeń).

Działania, które możemy podjąć

Większość skarg jest rozwiązywana szybko i nieformalnie, nakłaniając wszystkich do zaakceptowania tego, co jest sprawiedliwe. Możemy przeprowadzić bardziej formalne dochodzenia, jeśli jest to konieczne, ale to może trwać dłużej.

Jeśli zgodzimy się, że usługa dostarczona przez Państwa usługodawcę była niezadowalająca, możemy poprosić go o:

- przeproszenie;
- odesłanie wszelkich dokumentów, do których mają Państwo prawo;

- podjęcia więcej pracy dla Państwa, jeśli to może naprawić zaistniały problem;
- zwrotu lub obniżenia opłat prawnych; lub
- wypłacenie odszkodowania, jeśli odnieśli Państwo straty lub zostali źle potraktowani (może to być kwota do £50,000, ale na ogół przyznajemy mniej niż £1,000).

Jak się z nami skontaktować

Jesteśmy otwarci od 9:00 do 17:00, od poniedziałku do piątku.

Możesz zadzwonić do nas pod numer 0300 555 0333.

Połączenia z Rzecznikiem Praw Obywatelskich kosztują tyle samo, co na zwykły numer stacjonarny 01 lub 02, nawet z telefonu komórkowego, i są nagrywane do celów szkoleniowych i monitorujących.

Jeśli dzwonią Państwo z zagranicy, zadzwoń pod numer +44 121 245 3050.

Adres e-mail

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

Strona internetowa

Aby dowiedzieć się więcej o nas i o tym, co robimy, odwiedź stronę www.legalombudsman.org.uk

Adres korespondencyjny

Można do nas napisać pod adres

Legal Ombudsman

PO Box 6806

Wolverhampton

WV1 9WJ

Jeśli potrzebują Państwo informacji w innym języku lub dużym nadrukiem, drukiem Braille lub na płycie audio CD, skontaktuj się z nami.

Co należy wiedzieć o tym, jak obchodzimy się z Państwa danymi osobowymi

Bardzo poważnie traktujemy prawo do informacji i Państwa prywatność. Aby uzyskać więcej informacji na temat Ochrony Danych i Prawa do Informacji, prosimy o kontakt z działem informacji Rights & Security Team info@legalombudsman.org.uk.

Można również odwiedzić naszą stronę internetową, aby dowiedzieć się więcej na temat [w jaki sposób wykorzystujemy Państwa dane osobowe](#).

Prosimy nie wysłać nam oryginalnych dokumentów, chyba że o to poprosimy. Jeśli poprosimy o przesłanie oryginałów dokumentów, przechowamy je w bezpiecznym miejscu i zwrócimy.