

我们在此处提供帮助



LEGAL  
OMBUDSMAN

法律监察员可以帮助您解决您对法律服务的投诉。

### **我们做些什么**

法律监察员解决有关法律服务的投诉。

可以是您的法律服务提供商未能完成他们同意的事情、反应迟缓、或者没有解释原因就提高了收费。

也许您认为您被无理地拒绝法律服务，或者被强迫接受一项您不想要的服务。

我们将调查您的投诉，并查看所有事实，以达成公平的结果。我们是独立、公正的，我们不偏袒任何一方。我们的服务对消费者也是免费的。

如果我们确定您收到的服务不合理，我们可以确保您的法律服务提供商纠正失误。

### **我们可以帮助解决哪些问题？**

我们可以调查许多不同类型的法律服务投诉，例如法律服务提供商处理遗嘱或家庭问题的方式，如果您在购买或出售房屋时得到的服务欠佳，或在人身伤害索赔中得到的服务不尽如人意。

我们可以调查对有关各类法律服务提供者的投诉：律师、大律师、持牌运输商、成本律师、法定执行者、公证人、专利律师、商标律师、律师事务所和提供法律服务的公司。

要了解我们是否可以提供帮助，请使用本信息单末尾的联系方式与我们联系。

### **谁可以使用我们的服务？**

公众和非常小的企业、慈善机构、俱乐部和信托的所有成员。

我们更喜欢您直接和我们联系，不过，您也可以请朋友、亲戚或其他人来代表您和我们联系。

我们需要您告诉我们此人得到您的许可直接与我们交谈。

### **如果我们帮不了您怎么办？**

如果我们无法提供帮助，我们可以让您与其他可能帮助您的机构取得联系。例如，律师监管局（Solicitors Regulation Authority）和律师标准委员会（Bar Standards Board）可以处理超出我们权力范围的问题。

### **以下是您需要采取的步骤**

## **第 1 步：告知您的法律服务提供商**

您的法律服务提供商应为您提供合理的服务，并公平对待您。但有时确实会出现差错。

如果您对得到的服务不满意，请告知您的法律服务提供商，给他们机会纠正错误。每个法律服务提供商都应该对您解释他们自己的投诉处理程序。

您必须首先给您的法律服务提供商机会来解决您的投诉，若不成功我们方可介入。一旦您意识到存在问题，请立即向律师投诉，不要将问题搁置太久。

如果您在联系您的法律服务提供商时遇到困难，并且不确定下一步该怎么做，请联系我们。

## **第 2 步：给您的法律服务提供商时间来解决问题**

您应该允许您的法律服务提供商不超过八周的时间来解决您的投诉。如果他们在那个时间内没有将问题处理到您满意，您可以让我们介入。

## **第 3 步：将您的投诉提交给我们**

在尝试和您的律师解决问题后，尽快和我们联络。如果您对他们的最终答复不满意，从您得到他们的最终回复之日起，您有最多六个月的时间将您的投诉提交给我们。

一般来说，只有在过去六年中发生的投诉可以得到受理。如果您想谈论六年多前发生的投诉，或者由于法律提供商的公司已关闭而无法向他们投诉，请联系我们。

## **向我们发送文件**

我们不能接受线上储存的文档，如Microsoft SkyDrive、Xdrive、Livedrive和其他云平台，如Dropbox、Google Drive 等。请将文档附加在电子邮件里。

另外，您也可以邮寄文件。请只邮寄复印件，因为我们会扫描接到的信函，原件会被销毁。复制与您的投诉有关的所有重要文件（信件、声明、正式文件或证书）。

## **我们可以采取的行动**

大多数投诉会通过让所有相关人同意公平解决方案而得到迅速和非正式的解决。如果有必要，我们可以进行更正式的调查，不过可能需要花费更长时间。

如果我们同意您的法律服务提供商为您提供服务不尽如人意，我们可以要求他们：

- 向您道歉;
- 将您有权得到的任何文件还给您;
- 为您做更多的工作，如果这样做能纠正出现的问题;
- 退还或减少您的法律费用;或

- 如果您遭受损失或受到不良对待，让他们做出赔偿（赔偿最高达 50,000 英镑，但我们通常建议的赔偿额低于 1,000 英镑）。

## 如何联系我们

周一至周五上午 9 点至下午 5 点开放。

您可以拨打 0300 555 0333 联系我们。

致电法律监察员的电话费用与普通的 01 或 02 座机号码费用相同，即使用移动电话拨打也如此。所有通话都会被录音，以用作培训和监控。

如果您从海外拨打电话，请致电 +44 121 245 3050。

## 电子邮件

您也可以发送电子邮件至 [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk)

## 网站

如果您想了解更多关于我们的信息和我们的工作内容，请访问 [www.legalombudsman.org.uk](http://www.legalombudsman.org.uk)

## 写信

如果您愿意，您可以写信给我们

Legal Ombudsman

PO Box 6806

Wolverhampton

WV1 9WJ

如果您需要其他语言或大字体、盲文或音频 CD 的信息，请与我们联系。

## 有关我们如何处理您的信息的重要事项

我们非常重视信息权和您的隐私。有关“数据保护和信息自由”的更多信息，请联系“信息权利和安全团队”[info@legalombudsman.org.uk](mailto:info@legalombudsman.org.uk)。

您也可以访问我们的网站，以了解更多信息[我们如何使用您的个人数据](#)。

请不要向我们发送原始文件，除非我们要求您这样做。如果我们要求您向我们发送原始文件，我们将保证这些文件的安全，并退还给您。