
A su servicio

Qué hacer en caso de no estar satisfecho con sus abogados

Le ayudamos con demandas jurídicas

¿Qué hacemos?

Ayudamos a resolver las quejas que pueda tener usted sobre los abogados que le han brindado su servicio, siempre y cuando usted haya presentado previamente la reclamación ante ellos.

Nuestro servicio es gratuito

Trabajamos de manera independiente y objetiva. No formamos parte de órganos jurisdiccionales ni estamos al servicio de abogados. Nos centramos en analizar los hechos para obtener un resultado justo.

Si consideramos que el abogado ha realizado algo de manera indebida, nosotros podemos mejorar el asunto. No obstante, usted deberá presentar previamente la queja ante su abogado.

¿En qué podemos ayudarle?

Atendemos una gran variedad de reclamaciones.

Por ejemplo, si no está conforme con el modo en que su abogado:

- ha tratado los asuntos relacionados con la libertad condicional
- ha tratado una denuncia por daños personales o un asunto de negligencia médica
- ha resuelto una audiencia sobre productos del delito
- le ha representado ante un órgano jurisdiccional
- ha tratado una apelación contra una sentencia o fallo condenatorio
- le ha ayudado con una transferencia o recategorización

- ha tratado asuntos como el testamento o temas relacionados con menores o familiares

No podemos analizar los temas resueltos por un órgano jurisdiccional, sino únicamente el proceder de su abogado. En el caso de que no podamos ayudarle, podremos informarle sobre quién sí podrá hacerlo.

No podemos retirarle de la prisión ni reducir o revocar una condena.

¿Quién puede hacer uso de Legal Ombudsman?

Nuestro servicio está abierto a casi todo el mundo. Como recluso (condenado, en detención preventiva, preso civil, delincuente juvenil, y personas bajo detención por inmigración), usted puede hacer uso de nuestro servicio.

¿Quién debe ponerse en contacto con nosotros?

Lo ideal es que usted se ponga en contacto directamente con nosotros. No obstante, sabemos que no siempre es fácil. Otra persona podrá hacerlo por usted, ya sea un familiar o amigo. Nosotros comprobaremos que usted ha dado su consentimiento para que dicha persona hable en nombre suyo.

En el caso de que usted pague a otra persona para que hable en su nombre, dichos costes correrán de su cuenta.

Cómo presentar una queja

Paso 1. Informe a su abogado

Si hay algún problema o usted no está conforme con algo, deberá comunicárselo a su abogado a fin de que este pueda solucionarlo.

Dígale que usted pretende presentar una queja tan pronto como le sea posible. No lo retrase demasiado.

Si tiene algún problema a la hora de contactar con su abogado y no sabe qué hacer, póngase en contacto con nosotros.

Paso 2. Dé a su abogado el tiempo suficiente para solucionar el problema

Dé a su abogado ocho semanas para solucionar el problema.

Si, transcurridas ocho semanas, usted continúa desconforme, háganoslo saber tan pronto como le sea posible. Tenga en cuenta que existen plazos estipulados para la presentación de quejas.

Paso 3. Presente la queja ante nosotros

Una vez que haya intentado solucionar el asunto con su abogado, póngase en contacto con nosotros tan pronto como le sea posible.

Si no está conforme con la respuesta definitiva de su abogado, tendrá un plazo de seis semanas para presentar su queja ante nosotros.

Sería conveniente que nos comunique:

- El nombre y la dirección de su abogado
- La fecha en la que le comunicó por primera vez la queja
- La fecha en la que se percató por primera vez del problema por el cual se queja
- Qué le ha dicho el abogado al respecto

No nos remita documentos originales, puesto que destruimos toda la documentación una vez recibida.

¿Qué ocurre después?

Solemos resolver todas las quejas con rapidez y lograr que las partes acuerden lo que es justo. Podemos analizar un problema con mayor detenimiento en el caso de que así sea necesario, en cuyo caso se alargará el proceso.

Si consideramos que su abogado no ha sido lo suficientemente profesional, le pediremos:

- Que se disculpe ante usted
- Que le proporcione la información o documentación necesarias y que le pertenezca a usted
- Qué trabaje más para usted
- Que le devuelva la totalidad o parte de su dinero, en el caso de que usted le haya pagado
- Que le entregue una cantidad de dinero en el caso de que usted haya salido perdiendo o haya sido tratado de manera indebida. Esta cantidad podrá ascender a 50 000 libras esterlinas, aunque por lo general suele ascender a 250 libras esterlinas o ser inferior.

Cómo ponerse en contacto con nosotros

Escríbanos a:

Legal Ombudsman PO Box 6167

Slough, SL1 0EH

Tenga en cuenta que la norma 39 no nos cubre, por lo que deberá marcar su correspondencia con acceso confidencial.

Llámenos por teléfono a:

0300 555 0333

8.30am – 5.30pm

Estas llamadas no son gratuitas: tendrá que pagar por realizarlas. Podrá solicitar que se le añada este número a su PIN.

Nuestro número Minicom es:

0300 555 1777

8.30am – 5.30pm

Si su prisión hace uso del servicio de correo electrónico, es posible que decidamos ponernos en contacto con usted a través de esta vía.

En el caso de que necesite esta información en otro idioma, en una fuente de mayor tamaño, braille o CD de audio, háganoslo saber.