



Składanie skargi na adwokata

THE LAW SOCIETY
OF NORTHERN IRELAND



SKŁADANIE SKARGI NA ADWOKATA

Stowarzyszenie prawników Irlandii Północnej (Law Society of Northern Ireland) to organ zarządzający, który zrzesza działających w tym kraju prawników i którego zadaniem jest regulowanie działalności adwokatów, szkolenie ich oraz dbanie, by w ramach swojej praktyki przestrzegali właściwych standardów postępowania i etyki zawodowej w stosunku do swoich klientów oraz innych adwokatów.

Większość adwokatów świadczy usługi w sposób sprawny i profesjonalny. Niemniej jednak czasem dochodzi do sytuacji, w których klienci są niezadowoleni ze sposobu, w jaki adwokat zajął się ich sprawą i pragną wnieść skargę.



PIERWSZY KROK

Kancelarie prawne są obecnie obowiązane do stosowania własnej, wewnętrznej procedury umożliwiającej składanie pisemnych skarg do kancelarii. Kancelaria ma obowiązek potwierdzić otrzymanie skargi i przekazać skarżącemu merytorycznie uzasadnioną odpowiedź, zazwyczaj w ciągu 28 dni od otrzymania zażalenia. Adwokat może poprosić skarżącego o rozmowę (telefoniczną lub osobistą) celem omówienia z nim zastrzeżeń. Niezależnie od okoliczności, po rozpatrzeniu skargi adwokat powinien dostarczyć skarżącemu pisemne sprawozdanie. Skargę należy złożyć do adwokata w ciągu sześciu miesięcy od zakończenia świadczonych przez niego usług lub w ciągu sześciu miesięcy od odkrycia kwestii budzącej zastrzeżenia – w zależności od tego, co nastąpi później.

Jeżeli po rozpatrzeniu skargi przez kancelarię skarżący wciąż nie będzie zadowolony, ma kolejne sześć miesięcy na skierowanie sprawy do naszego stowarzyszenia. Kontaktować należy się z nami również w razie nieotrzymania odpowiedzi w ciągu 28 dni od złożenia skargi.

Proces rozpatrywania przez nas skarg nadzoruje komisja ds. skarg klientów (Client Complaints Committee), składająca się z adwokatów oraz osób niebędących prawnikami. Procedurę składania skarg wyjaśniamy poniżej.

SPRAWY, W JAKICH MOŻEMY POMAGAĆ

Sytuacje, w których możemy uznać poziom usług świadczonych przez adwokata za niewłaściwy to między innymi:

- nieuzasadnione opóźnienia podczas zajmowania się sprawą;
- nieodpowiadanie na telefony, wiadomości e-mail bądź pisma;
- udzielanie klientowi nierzetelnych lub niepełnych informacji;
- nieoddanie na żądanie dokumentów klientowi, który nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz kancelarii.

Sytuacje, które możemy uznać za naruszenie zasad etyki zawodowej to między innymi:

- podejrzenie nieuczciwości;
- niewłaściwe wykorzystanie środków pieniężnych klienta;
- zajmowanie się tą samą sprawą w imieniu klienta oraz innych osób w sytuacji, w której interesy klienta i tych osób są sprzeczne.

PROCEDURA SKŁADANIA SKARG

Formularz skargi wraz z objaśnieniami dostępny jest do pobrania z naszej witryny internetowej, pod adresem www.lawsoc-ni.org. Można go też otrzymać kontaktując się z nami – egzemplarz prześlemy wówczas pocztą. Nasze dane teled adresowe podane są na końcu niniejszej broszury.

Wszystkie skargi należy składać do nas za pośrednictwem wspomnianego formularza, który **skarżący obowiązany jest podpisać**. Można do niego załączyć dokumenty, które zdaniem skarżącego będą pomocne podczas rozpatrywania zażalenia. Do formularza należy bezwzględnie załączyć pisemną skargę złożoną do kancelarii oraz otrzymaną od niej odpowiedź. Należy pamiętać o opisaniu w formularzu wszystkich aspektów skargi, gdyż zgłaszanie nowych kwestii w późniejszym terminie nie będzie możliwe. Istotne jest, by w miarę możliwości właściwie udokumentować wszystkie dowody, ponieważ ułatwi to rozpatrywanie spornych kwestii.

Aby zachować poufność informacji oraz należyście wypełniać swoje obowiązki ustawowe, obowiązani jesteśmy dbać, by każda otrzymana przez nas skarga na sposób postępowania lub jakość usług świadczonych przez adwokata składana była na piśmie i zawierała podpis oraz pełny adres skarżącego. Nie zajmujemy się skargami przesyłanymi pocztą elektroniczną (choć po wniesieniu skargi i rozpoczęciu jej rozpatrywania skarżący może kontaktować się z nami za pośrednictwem wiadomości e-mail).

Na wszelką korespondencję odpowiadamy zazwyczaj listownie. Nie przyjmujemy także informacji przekazanych nam telefonicznie jako materiału dowodowego, ponieważ musimy mieć pewność, że posiadana przez nas dokumentacja stanowi rzetelne odzwierciedlenie stanowiska skarżącego. Z tego względu wszelkie informacje podane nam przez telefon muszą zostać potwierdzone przez skarżącego na piśmie. W stosownych przypadkach ze swojej strony również listownie potwierdzamy zajmowane przez nas stanowisko. Po zbadaniu sprawy do skarżącego i kancelarii zawsze wysyłamy pocztą oficjalne pismo.

SPOSÓB ROZPATRYWANIA SKARG

Po otrzymaniu wypełnionego formularza skargi analizujemy go, aby ustalić, czy zbadanie skargi leży w naszej gestii. Szczegółowe informacje na temat tej procedury załączone są do formularza. Jeżeli uznamy, że dana skarga może zostać należycie rozpatrzona w ramach stosowanej przez nas procedury, potwierdzamy otrzymanie skargi, a kopię formularza i dokumentacji dowodowej przesyłamy adwokatowi, którego skarga dotyczy.

Po otrzymaniu odpowiedzi adwokata przesyłamy ją skarżącemu, aby umożliwić mu ustosunkowanie się do niej. Od czasu do czasu konieczne jest następnie uzyskanie dodatkowych informacji od adwokata lub od skarżącego.

Po uzyskaniu wszystkich niezbędnych informacji przechodzimy do ostatecznego rozpatrzenia sprawy. Wydajemy opinię w sprawie istotnych aspektów skargi i – tam, gdzie ma to zastosowanie – zalecamy adwokatowi podjęcie określonych działań celem pomocy skarżącemu, zgodnie z rozporządzeniem z 1976 r. dotyczącym kancelarii adwokackich w Irlandii Północnej (*Solicitors' (NI) Order 1976*) z późniejszymi zmianami.

W rzadkich przypadkach, w których adwokat odmówi współpracy podczas badania przez nas skargi, możemy wszcząć postępowanie dyscyplinarne.

Skarżącemu zostanie wówczas zalecone bezzwłoczne zasięgnięcie porady prawnej u innego adwokata. W takiej sytuacji skarżący otrzyma bliższe informacje na ten temat.

Rozpatrując skargi dotyczące toczącej się sprawy, którą zajmuje się dany adwokat, staramy się na każdym etapie rozwiązywać nieporozumienia, utrzymywać dobre relacje pomiędzy skarżącym a reprezentującym go adwokatem oraz odbudowywać komunikację.

Jeżeli skarga dotyczy sprawy już zakończonej, wydajemy opinię w kwestii sposobu postępowania i/lub jakości usług wyświadczonych przez adwokata, odnosząc się do kwestii zgłoszonych w formularzu skargi i tam, gdzie ma to zastosowanie, sugerując sposób rozwiązania problemu.

OKOLICZNOŚCI, W KTÓRYCH NIE MOŻEMY POMAGAĆ

- Nie możemy udzielać skarżącemu porad prawnych ani wydawać drugiej opinii w kwestii otrzymanej już przez niego porady prawnej. Jeżeli skarżący nie jest zadowolony z otrzymanej porady lub jeżeli nie zgadza się z nią, musi zasięgnąć drugiej opinii u innego adwokata.
- Nie możemy rozstrzygać złożonych kwestii natury faktycznej lub prawnej, ani też komentować wyniku sprawy sądowej z udziałem skarżącego.
- Nie posiadamy uprawnień do nakazywania adwokatom wypłacenia skarżącemu zadośćuczynienia z tytułu zaniedbania zawodowego (***zob. UWAGA**).
- Nie możemy zmusić adwokata do zajęcia się sprawą skarżącego, jeżeli adwokat nie chce tego uczynić.
- Nie możemy zalecić adwokatowi sposobu zajęcia się sprawą skarżącego ani monitorować jej przebiegu.

- Nie posiadamy kompetencji do badania skarg dotyczących przedstawicieli innych zawodów prawniczych, takich jak sędziowie sądów rejonowych (*District Judges*), sędziowie sądów pokoju (*Lay Magistrates*), adwokaci z ograniczonym prawem do prowadzenia spraw klienta (*Barristers*) oraz sędziowie sądu hrabstwa (*County Court*) lub Sądu Najwyższego (*High Court*).
- Nie możemy badać skarg dotyczących pracy wykonanej przez adwokata, którego świadectwo o prawie do wykonywania zawodu wydane zostało w innym kraju, np. w Anglii, Walii, Szkocji lub Irlandii. (W takim wypadku należy skontaktować się ze stowarzyszeniem prawników z danej jurysdykcji).
- Nie możemy badać skarg dotyczących adwokatów nieświadczących usług prawniczych.
- Nie możemy badać spraw ani zapewniać zadośćuczynienia w sytuacji, w której skarga dotyczy adwokata osoby innej niż skarżący. (Wszelkie wątpliwości tego rodzaju należy omówić ze swoim adwokatem).

UWAGA:

- * *Zaniedbanie to zazwyczaj błąd popełniony przez adwokata, będący przyczyną straty finansowej poniesionej przez klienta. Osoby uważające, że ich adwokat dopuścił się zaniedbania i pragnące w związku z tym zgłosić roszczenie, mogą uczynić to poprzez ustanowienie innego adwokata do wniesienia w ich imieniu sprawy na drogę sądową.*

Jeżeli skarga składana jest zarówno w sprawie nieodpowiedniej jakości usług, jak i rzekomego zaniedbania, najpierw rozstrzygnięte powinno zostać roszczenie dotyczące zaniedbania, a dopiero potem rozpatrzona skarga. W wielu przypadkach wydarzenia będące podstawą zarzutów zaniedbania są również przyczyną skargi wnoszonej do stowarzyszenia, dlatego też rozstrzygnięcie roszczenia w sprawie zaniedbania na korzyść skarżącego może oznaczać, że nie będzie już konieczności lub podstaw do zajmowania się skargą w sprawie nieodpowiedniej jakości wyświadczonych usług.

ZARZĄDZANIE SPADKIEM

Sprawy dotyczące zarządzania spadkiem możemy badać w sytuacji, w której skarżący jest **osobistym zarządcą spadku**, w tym w sytuacji, w której jest on współwykonawcą testamentu wraz z jednym z adwokatów z kancelarii zajmującej się masą spadkową. Jako osobisty zarządca spadku skarżący jest klientem kancelarii i jedyną osobą, która może wnieść skargę w sprawie jakości usług świadczonych przez adwokata lub w sprawie jego postępowania. Na zarządcy spadku spoczywa prawny obowiązek zadbania o należyte rozporządzenie majątkiem zmarłego. Zarządcę spadku wyznacza w testamencie zmarły lub – jeżeli zmarły nie sporządził testamentu – jest nim najbliższy krewny zmarłego.

Jeżeli jednak zastrzeżenia wobec sposobu rozporządzenia majątkiem ma spadkobierca, powinien on skontaktować się z osobistym zarządcą. Jeżeli zarządca podzieli opinię spadkobiercy, spadkobierca może poprosić go o skierowanie skargi do nas. Jeżeli natomiast osobisty zarządca nie będzie zdania, iż istnieją podstawy do zastrzeżeń, spadkobierca będzie musiał o poradę w tej sprawie zwrócić się do własnego adwokata. Jedynym wyjątkiem jest tu sytuacja, w której nie został wyznaczony niezależny wykonawca testamentu i adwokat działa w charakterze wyłącznego wykonawcy. W tym wypadku poprosimy adwokata o udzielenie informacji, które umożliwią skarżącemu zadecydowanie, czy powinien zasięgnąć porady u własnego adwokata.

ZAKOŃCZENIE BADANIA SKARGI

Po zakończeniu badania skargi możemy podjąć następujące działania:

1. Możemy uznać adwokata winnym wyświadczenia usług na niewłaściwym poziomie lub naruszenia zasad etyki zawodowej.
2. Możemy skorzystać z posiadanych uprawnień ustawowych celem nałożenia na adwokata pewnych sankcji, jeżeli poziom wyświadczonych przez niego

usług był niewłaściwy. Sankcje te mogą obejmować:

- (i) ustalenie określonej kwoty maksymalnej, jakiej adwokat może zażądać w ramach należnych mu opłat w świetle jakości wyświadczonych usług;
 - (ii) nakazanie adwokatowi podjęcia określonych działań w celu zakończenia sprawy w rozsądnym terminie;
 - (iii) nakazanie adwokatowi zadbania o naprawienie wszelkich błędów lub pominięć bądź innego rodzaju braków;
 - (iv) nakazanie adwokatowi podjęcia na swój koszt wszelkich innych działań leżących w interesie skarżącego, uznanych przez nas za konieczne;
3. W przypadkach poważniejszego naruszenia zasad etyki zawodowej możemy wnieść przeciwko adwokatowi sprawę do adwokackiego sądu dyscyplinarnego (Solicitors' Disciplinary Tribunal).
 4. Możemy też dojść do wniosku, że działania adwokata nie stanowiły naruszenia zasad i nie uznać zasadności skargi.

Jeżeli nie uznamy zasadności skargi, poinformujemy skarżącego o powodach takiej decyzji.

ADWOKACKI SĄD DYSCYPLINARNY

Adwokacki sąd dyscyplinarny (Solicitor's Disciplinary Tribunal) to niezależny od naszego stowarzyszenia sąd, w którego skład wchodzi również osoby niebędące prawnikami. Ustanowiony został przez parlament jako część Sądu Najwyższego i w ramach swoich uprawnień może:

- skreślić adwokata z listy adwokatów (co w efekcie oznacza zakaz wykonywania zawodu);
- pozbawić adwokata prawa wykonywania zawodu na określony czas;

- nałożyć na adwokata grzywnę lub upomnienie lub nakazać mu wynagrodzenie skarżącemu szkody.

Sąd dyscyplinarny nie może nakazać adwokatowi wypłacenia skarżącemu odszkodowania.

URZĄD NIEZALEŻNEGO OBSERWATORA

Procedury stosowane przez nasze stowarzyszenie podlegają kontroli publicznej za pośrednictwem urzędu niezależnego obserwatora (Lay Observer).

Niezależny obserwator to urzędnik powoływany przez rząd w porozumieniu z przewodniczącym Sądu Najwyższego. Jego zadaniem jest nadzorowanie sposobu, w jaki badamy skargi na adwokatów. Jeżeli skarżący uważa, że nie zajęliśmy się jego sprawą właściwie, może napisać do niezależnego obserwatora na adres:

The Legal Services Oversight Commissioner,
Room 25 Dundonald House,
Upper Newtownards Road,
Belfast, BT4 3SB
marian.cree@legalcommissioner-ni.org.uk

SPRAWY IMIGRACYJNE

Urząd komisarza ds. służb imigracyjnych (Office of the Immigration Services Commissioner, OISC) nadzoruje sposób rozpatrywania przez nas skarg w sprawach imigracyjnych. Obowiązani jesteśmy składać mu raporty na temat liczby otrzymanych skarg oraz ich wyniku.

Z urzędem OISC można kontaktować się pod adresem:

Office of the Immigration Services Commissioner complaints@oisc.gov.uk
Complaints Team 0207 211 1500
5th Floor, 21 Bloomsbury Street
London WC1B 3HF

SPOSÓB KORZYSTANIA Z DOKUMENTÓW NALEŻĄCYCH DO SKARŻĄCEGO

W ramach przestrzegania swoich obowiązków wobec zewnętrznych organów regulacyjnych, takich jak urząd niezależnego obserwatora czy komisarza ds. służb imigracyjnych, musimy umożliwić tym organom dostęp do posiadanej przez nas dokumentacji, celem sprawdzenia, czy należycie wypełniamy swoje obowiązki. Informacje te nie są jednak wykorzystywane w sposób niewłaściwy ani niezgodny z prawem.

ZASTRZEŻENIA WOBEC RACHUNKU KOSZTÓW ADWOKACKICH

Dysponujemy systemem pomagającym w ocenie zasadności opłat nakładanych przez adwokatów (pod warunkiem, że rachunek kosztów adwokackich nie został jeszcze uregulowany, a data jego wystawienia nie przekracza sześciu miesięcy). Z systemu tego mogą skorzystać osoby mające zapytanie na temat rachunku kosztów adwokackich, które nie wszczęły jeszcze postępowania sądowego, ani przeciwko którym takie postępowanie nie zostało wszczęte. Bliższe informacje na ten temat można znaleźć w broszurce zatytułowanej *Unhappy About Your Bill* (zastrzeżenia wobec rachunku kosztów adwokackich).

FORMULARZ SKARGI

Formularz skargi można uzyskać:

pisząc na adres:

The Law Society of Northern Ireland
Law Society House
96 Victoria Street
Belfast BT1 3GN

telefonując pod numer:

028 9023 1614

pobierając go ze strony internetowej:

www.lawsoc-ni.org

Making a complaint about YOUR Solicitor (Polish)

©2018

The Law Society of Northern Ireland

Law Society House

96 Victoria Street

BELFAST BT1 3GN

Telephone: 028 9023 1614

www.lawsoc-ni.org

THE **LAW SOCIETY**
OF NORTHERN IRELAND

