



Règlement de procédure

Rue du Moniteur 8
B - 1000 Bruxelles
T +32 (0)2 227 54 70
F +32 (0)2 227 54 79
info@advocaat.be
numéro d'entreprise 0267.393.267

Service de médiation pour les litiges de consommation des avocats - OCA

Règlement de procédure pour le Service de médiation pour les litiges de consommation des avocats (Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur (OCA)), de litiges entre un consommateur et un avocat (Article XVI. 25 CDE - Article 5, 6 et 7 AR 16 février 2015)

1. Objet de la procédure de règlement

Le présent règlement régit la procédure de traitement de litiges entre un consommateur et un avocat concernant l'exécution de la prestation de services par l'avocat.

2. Procédure online et offline

Le présent règlement de procédure régit aussi bien la procédure online qu'offline.

3. Langue de la demande et de la procédure

La demande peut être introduite en néerlandais, en français ou en allemand. Pour une demande introduite dans une autre langue, l'ombudsman fera savoir au demandeur si la plainte doit être traduite en néerlandais.

La procédure peut être menée en néerlandais, en français ou en allemand. Pour mener une procédure dans une autre langue, l'ombudsman fera savoir si cela est possible dans cette autre langue.

4. Prescriptions applicables

Pour le règlement extrajudiciaire de litiges, l'entité se basera sur le présent règlement, sur les dispositions légales applicables et sur les prescriptions déontologiques auxquelles l'avocat est soumis.



5. Contenu de la demande

Pour être complète, la demande doit clairement mentionner :

- les données du demandeur et son acceptation du présent règlement de procédure ;
- les données de l'autre partie ;
- l'objet de la demande ;
- la tentative de prise de contact avec l'avocat concerné en vue d'une solution satisfaisante du problème constaté et l'absence de réaction satisfaisante de l'avocat dans un délai raisonnable ;
- la réponse à la question de savoir si le litige fait ou a déjà fait l'objet d'une procédure judiciaire.

6. Confirmation de la date de réception

Dès que l'OCA a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire de litiges, il en confirme la date aux parties.

7. Le refus de traiter la demande

La demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut uniquement être refusée pour un des motifs suivants :

- la plainte n'a pas été préalablement introduite auprès de l'avocat concerné ;
- la demande est introduite de manière anonyme ou l'autre partie n'a pas été identifiée ou n'est pas facilement identifiable ;
- la demande est introduite plus d'un an après la présentation du litige à l'avocat concerné ;
- la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- la demande ne concerne pas un litige de consommation avec un avocat ;
- la demande concerne le règlement d'un litige qui fait ou a fait l'objet d'une action en justice ;
- le traitement du litige entrave gravement le fonctionnement effectif de l'OCA.

8. Valeur financière du litige

Il n'y a pas de valeur minimum pour le traitement d'un litige.



9. Notification du traitement de la demande

Dans les trois semaines qui suivent la date de réception de la demande complète, l'OCA communiquera aux parties sa décision de poursuivre ou non le traitement de la demande. En cas de refus, cette décision doit être motivée.

Si l'OCA informe les parties qu'il va poursuivre le traitement de la demande, il les informe par le biais d'un support durable du droit du consommateur de se retirer à tout stade de la procédure. L'OCA informe également les parties du caractère non contraignant de la solution, à moins que les parties n'aboutissent à un arrangement.

Si l'OCA informe les parties qu'il ne va pas poursuivre le traitement de la demande, il leur indique qu'elles peuvent se faire assister par un tiers ou obtenir à tout moment un avis indépendant.

10. Indépendance et impartialité

10.1. Toute circonstance qui est ou peut être de nature à être considérée comme affectant l'indépendance et l'impartialité de la personne physique qui, au sein de l'OCA, est chargée du traitement du litige de consommation, ou qui peut donner lieu à un conflit d'intérêts avec une des parties, sera communiquée sans délai.

10.2. L'obligation de communication dont il est question sous 10.1. s'applique pendant toute la procédure du règlement extrajudiciaire de litiges.

10.3. Si une circonstance visée sous 10.1. se produit, une autre personne physique au sein de l'entité sera, si possible, chargée du règlement extrajudiciaire du litige. Si cela n'est pas possible, les parties en sont informées et elles peuvent émettre des réserves contre la poursuite de la procédure par la personne physique qui se trouve dans la circonstance citée.

10.4. Si, sur la base d'une circonstance visée sous 10.1., le consommateur demande de confier le règlement extrajudiciaire du litige à une personne physique autre que la personne initialement désignée au sein de l'entité, l'ombudsman chargera immédiatement une personne d'un autre arrondissement.

10.5. Cela vaut également pour l'Ombudsman, qui sera le cas échéant remplacé par un de ses suppléants.

11. Délai pour le traitement du litige

Le litige de consommation doit être réglé dans un délai de 90 jours calendrier après réception de la demande complète. Dans des circonstances exceptionnelles, ce délai peut être prolongé une fois d'une période identique, à condition que les parties en soient informées avant l'échéance du premier délai et que ce prolongement soit motivé par la complexité du litige.



12. Déroulement de la procédure

- 12.1. Chaque partie a l'occasion de clarifier son point de vue et de prendre connaissance des arguments et faits soulevés par l'autre partie.

L'OCA garantit le caractère confidentiel des communications faites par les parties.

- 12.2. Sans préjudice de ce qui suit, l'OCA veille à ce que les parties puissent faire connaître leur point de vue, qu'elles puissent prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie, et puissent réagir à ces documents, arguments et faits.

Le secret professionnel ne peut être levé par l'avocat à l'égard de l'OCA qu'avec l'autorisation de son client et à propos de ce client.

- 12.3. La procédure doit toujours se dérouler de manière contradictoire, à moins que les parties n'autorisent, par accord exprès, l'ombudsman d'y déroger, sans préjudice de la possibilité pour l'ombudsman de faire des propositions aux parties concernant le déroulement de la procédure.

- 12.4. Aussi bien le consommateur que l'avocat peut à tout moment se retirer de la procédure à condition d'en informer l'ombudsman et l'autre partie. Dès qu'une des parties fait savoir qu'elle se retire, cela met également un terme à la procédure en instance auprès de l'OCA.

12.5.

- 12.5.1. L'ombudsman réagira à un avis d'une des parties ou des deux parties dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de l'avis en question.

- 12.5.2. Si une partie ne donne pas suite à une convocation de l'ombudsman ou à une question de l'autre partie dans les cinq jours ouvrables qui suivent la convocation ou la question, l'ombudsman décide s'il octroie un délai supplémentaire aux parties concernées. Cela est possible tant que le respect du délai de 90 jours calendrier n'est pas entravé.

- 12.5.3. Dans la procédure, pour autant que l'ombudsman n'y déroge pas, une distinction est faite entre la première et la deuxième phase.

- 12.5.4. La première phase débute au moment où l'ombudsman communique aux parties la décision de traiter la demande.

- 12.5.5. Parallèlement à cette communication, l'ombudsman invite simultanément les deux parties à chacune exposer, à une même date, leur réaction au point de vue de l'autre partie. Cette réaction doit être communiquée dans les 15 jours ouvrables qui suivent la date de la communication par l'ombudsman.

- 12.5.6. L'ombudsman accorde à chaque partie un délai de réplique de huit jours calendrier. Il peut lui-même poser aux parties les questions qu'il estime recommandées et auxquelles la réponse doit être fournie dans le délai fixé par lui.



12.5.7. L'ombudsman peut ensuite procéder à la deuxième phase lors de laquelle il (i) communique ses constatations aux parties, (ii) peut présenter une proposition d'arrangement amiable aux parties en fonction de ses constatations, en précisant qu'aucune des parties n'est tenue d'accepter cette proposition, et (iii) peut, toujours en fonction de ses constatations, inviter les parties à un entretien, en précisant qu'aucune des parties n'est tenue d'accepter cette invitation. L'ombudsman fera cette notification relative à la deuxième phase au plus tard 60 jours calendrier après la communication de la décision de traitement du dossier.

13. Clôture de la procédure

13.1. Si une convention est réalisée entre les parties, l'ombudsman prend acte de cette convention.

13.2. A défaut de convention entre les parties concernées, l'ombudsman peut soit proposer une solution non contraignante, sous les modalités fixées dans le présent règlement, soit mettre fin à son intervention dans un procès-verbal motivé établissant l'échec de la tentative de règlement.

13.2.1. Si l'ombudsman propose une solution, et pour satisfaire à l'exigence de liberté des parties, l'OCA informe les parties par le biais d'un support durable :

1. Qu'elles ont le choix d'accepter ou suivre ou non la solution proposée ou trouvée ;
2. Des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ;
3. Qu'il est possible que la solution proposée diffère d'une décision de justice ;
4. Du fait que la participation à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.

13.2.2. L'OCA veille à ce que, compte tenu de la durée maximale de la procédure, les parties disposent d'un délai raisonnable pour statuer sur la décision non contraignante proposée par l'OCA.

13.3. Aussi bien dans le cas d'une convention entre les parties qu'à défaut de convention, l'ombudsman rédige un procès-verbal qu'il communique aux parties par écrit ou sur un support de données durable dans le délai défini par la loi.

14. Conséquences juridiques du dénouement et exécution

Si les parties aboutissent à un accord ou suivent une suggestion de l'ombudsman, elles sont tenues de le respecter. Si elles ne le respectent pas, il faut alors faire appel au tribunal pour obtenir l'exécution.



15. Gratuité de la procédure

La procédure organisée par l'OCA est gratuite, aussi bien pour le consommateur que pour l'avocat, étant entendu que le consommateur et l'avocat supportent leurs propres frais.

16. Effet sur les délais de prescription

- 16.1. Dès que l'OCA a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus.
- 16.2. La suspension court jusqu'au jour où l'OCA informe les parties :
 1. que le traitement de la demande a été refusé, comme indiqué conformément aux articles 7 et 9 précités, ou :
 2. du résultat de l'arrangement amiable communiqué conformément à l'article 13.3 précité.

17. Effet sur la procédure de recouvrement

Dès que l'avocat a été informé du fait que l'OCA a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, la procédure de recouvrement introduite par l'avocat en vertu de l'article XVI, 27, § 2 CDE et de l'article 7,9° A.R. 16 février 2015, est suspendue jusqu'au jour visé au point 16.2.

