



# ***OCA - règlement d'ordre intérieur***

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***

1. L'Orde van Vlaamse Balies (OVV) fonde au sein de son organisation le « Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur » (Service de médiation pour les litiges de consommation des avocats), abrégé OCA.

2. L'OCA fonctionne de manière tout à fait indépendante et impartiale.

Ni l'OCA, ni les personnes physiques responsables du règlement de litiges ne reçoivent des instructions concernant le traitement de procédures individuelles de la part d'une des parties, des barreaux ou des membres de leurs conseils, ni de la part de l'OVV, ses délégués ou administrateurs.

3. L'OCA dispose d'un budget propre accordé par l'OVV qui suffit à l'accomplissement de ses tâches.

L'OCA remet au conseil d'administration de l'OVV, le 15 novembre de chaque année, une demande de budget détaillé pour l'année civile à venir. Pour le 15 mai, il remet au conseil d'administration une justification des dépenses de l'année civile écoulée.

Les budgets et comptes annuels sont approuvés et octroyés conformément au fonctionnement général de l'OVV.

4. Le conseil d'administration de l'OVV nomme la/les personne(s) physique(s) au sein de l'OCA (dénommée ci-après « ombudsman »).

L'ombudsman est désigné pour un délai de trois ans. Son mandat n'est pas révocable, sauf pour des motifs fondés. Le mandat de l'ombudsman est renouvelable, à chaque fois pour un délai de trois ans.



5. L'ombudsman doit remplir les conditions suivantes :

5.1.L'ombudsman doit avoir une connaissance générale du droit applicable. Il doit avoir les compétences nécessaires en matière de règlement de litiges et il suit régulièrement des formations dans ce domaine. L'ombudsman dispose d'un agrément en tant que médiateur.

5.2.L'ombudsman est un avocat inscrit auprès d'au moins un des barreaux flamands et il aura passé au moins dix années ininterrompues au tableau au moment de sa nomination.

5.3.La fonction d'ombudsman est incompatible avec celle de bâtonnier, membre du conseil de l'Ordre, de l'assemblée générale ou du conseil d'administration de l'OVB. L'ombudsman ne peut pas siéger dans un conseil de discipline.

6. L'indemnité de l'ombudsman est fixée par le conseil d'administration de l'OVB. Cette indemnité permet au moins à l'ombudsman de s'acquitter de ses tâches comme il se doit.

L'ombudsman n'est pas rémunéré en fonction de l'issue du règlement extrajudiciaire de litiges.

7. Le règlement de litiges de consommation

7.1.Le règlement de litiges de consommation s'effectue toujours par une personne.

7.2.L'OCA reçoit de la part de chaque barreau une liste contenant au moins trois noms d'avocats qui entrent en ligne de compte pour traiter des litiges de consommation ; ces avocats doivent également être un médiateur agréé. La liste est renouvelée tous les trois ans. Le mandat des avocats repris sur la liste est renouvelable.

7.3.L'OCA vérifie si les avocats repris sur la liste répondent aux dispositions du livre XVI CDE et ses arrêtés d'exécution, en particulier concernant les exigences d'expertise, d'indépendance et d'impartialité.

Si un avocat ne répond pas aux exigences précitées, l'OCA radie l'avocat en question de la liste, sans devoir fournir la moindre justification à ce sujet.

7.4.Compte tenu de toutes les circonstances du litige dont il a connaissance, l'ombudsman désigne l'avocat qui traitera le litige localement conformément au règlement de procédure, et il lui remettra un rapport. Il choisit de préférence un avocat repris dans la liste d'avocats de l'arrondissement où le litige serait traité selon les règles déontologiques. L'ombudsman peut toutefois y déroger sans justification, à chaque fois que cela lui semble utile pour le règlement du litige de consommation, ou sur première demande du consommateur.



8. Parmi la liste visée à l'article 7 du présent règlement, deux suppléants sont nommés pour l'ombudsman. Ces suppléants reprennent les tâches de l'ombudsman à chaque fois que celui-ci est empêché ou si un consommateur le demande dans le cadre d'un litige de consommation. Les suppléants sont rémunérés en tant que suppléant pour leurs tâches.

L'ombudsman propose ces suppléants au conseil d'administration de l'OVB. Celui-ci entérine les propositions.

Les suppléants sont désignés pour un délai de trois ans. Leur désignation est renouvelable, à chaque fois pour un délai de trois ans.

9. L'ombudsman et ses suppléants sont indépendants et impartiaux vis-à-vis des parties. L'ombudsman et ses suppléants informent sans délai les parties concernées, et le cas échéant l'OCA, de toute circonstance pouvant affecter leur indépendance et impartialité ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec une des parties.
10. L'ombudsman et ses suppléants traitent toutes les informations qu'ils reçoivent avec la plus stricte confidentialité. Sauf obligation légale ou en exécution du présent règlement, ils ne fournissent à aucun moment des informations à des tiers concernant l'objet ou le contenu des litiges qui leur sont transmis, et ils ne communiquent pas non plus à des tiers l'identité des parties.
11. L'OCA dispose d'un propre site web actualisé contenant au moins les données reprises à l'article 3. de l'AR du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique. Les frais de ce site web sont repris dans le budget précité.
12. L'OCA dresse un rapport de ses activités par année civile, au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante, contenant au moins les données citées à l'article 8 de l'AR du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.

