



Règlement de procédure

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 (ci-après *OCA*) du 26/06/2019.

1. Réglementation applicable

- Titre 4 du Livre XVI du Code de droit économique
- Arrêté Royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique
- Livres III à IIIbis de la deuxième partie du Code judiciaire
- Code de Déontologie des Avocats

2. Objet du règlement de procédure

Le présent règlement régit la procédure de traitement de litiges entre un consommateur et son avocat inscrit auprès d'un ou plusieurs des barreaux qui forment ensemble l'Orde van Vlaamse Balies, ainsi qu'entre un consommateur et son avocat inscrit auprès de l'Ordre des Avocats près la Cour de Cassation et appartenant au rôle linguistique néerlandophone, concernant l'exécution de la prestation de services par l'avocat.

Aucune valeur minimum n'est d'application pour le traitement d'un litige.

Le présent règlement de procédure régit aussi bien la procédure en ligne que hors ligne.

3. Langue de la demande et de la procédure

La demande peut être introduite en néerlandais, en français, en allemand ou en anglais. Pour une demande introduite dans une autre langue, l'OCA fera savoir au demandeur si la plainte doit être traduite en néerlandais, français, allemand ou anglais. Dans ce cas, le demandeur se charge de la traduction et il en supporte les frais.



Si la demande est introduite en néerlandais, français, allemand ou anglais, la procédure se déroule dans la langue de la demande. Pour mener une procédure dans une autre langue, l'OCA indiquera si cela est possible dans cette autre langue.

4. Introduction et contenu de la demande

La demande est introduite par écrit (en ligne par le biais du formulaire de plaintes, par lettre, par fax ou par e-mail).

La demande peut être introduite par le demandeur lui-même ou, moyennant présentation d'un mandat, par un représentant.

Pour être complète, la demande doit clairement mentionner :

- Les données du demandeur (identité et adresse) et son acceptation du présent règlement de procédure ;
- Les données de l'autre partie ;
- La tentative et le moment de prise de contact avec l'autre partie en vue d'une solution satisfaisante du problème constaté et l'absence de réaction satisfaisante de l'autre partie dans un délai raisonnable ;
- La réponse à la question de savoir si le litige fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ou d'une plainte auprès de l'OCA, du bâtonnier ou d'une autre instance.

La demande est décrite clairement et complètement. Le demandeur joint les documents utiles ou les transmet par courrier postal, par fax ou par e-mail.

L'introduction de la demande implique l'acceptation de communiquer l'identité du demandeur et l'objet de la demande à l'autre partie.

5. Confirmation de la date de réception de la demande

Dès réception d'une demande complète de règlement de litige extrajudiciaire par l'OCA, l'OCA en confirme la date aux parties.

6. Le refus de traiter la demande

La demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation est uniquement refusée par l'OCA pour un des motifs suivants :

- la plainte en question n'a pas été introduite préalablement auprès de l'avocat concerné ;
- la demande est introduite anonymement 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 concerne un litige de consommation avec un avocat ;
- la demande vise 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.

7. Notification du traitement de la demande



Dans les trois semaines qui suivent la date de réception de la demande complète, l'OCA informe les parties de sa décision de poursuivre ou non le traitement de la demande. Un refus peut uniquement se baser sur les motifs visés à l'article 6. En cas de refus, cette décision est motivée.

Si l'OCA informe les parties qu'il va poursuivre le traitement de la demande, l'OCA les informe par le biais d'un support durable de leur droit 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 arrivent à un arrangement. L'OCA informe les parties qu'elles peuvent se faire assister ou représenter par un tiers ou obtenir un avis indépendant à tout moment.

8. Indépendance et impartialité

- 8.1. 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 à l'OCA et/ou aux parties concernées.
- 8.2. L'obligation de communication dont il est question sous l'article 8.1. s'applique pendant toute la procédure du règlement extrajudiciaire de litiges.
- 8.3. Si une circonstance visée l'article 8.1. se produit, une autre personne physique au sein de l'OCA 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.
- 8.4. Si une partie demande, sur la base d'une circonstance visée sous l'article 8.1., de confier le règlement extrajudiciaire du litige à une personne physique autre que la personne initialement désignée au sein de l'OCA, l'ombudsman chargera immédiatement une personne d'un autre arrondissement.
- 8.5. Cela vaut également pour l'ombudsman, qui sera le cas échéant remplacé par un de ses suppléants.

9. 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.

10. Déroulement de la procédure

- 10.1. L'OCA garantit le caractère confidentiel des renseignements fournis par les parties. Ils peuvent uniquement être utilisés dans le cadre du règlement de litiges extrajudiciaire, à l'exception du traitement en vue du rapport annuel.



L'ombudsman et la personne physique qui, au sein de l'OCA, est chargée du traitement du litige de consommation, sont tenus par le secret professionnel.

- 10.2. L'OCA veille à ce que les parties disposent d'un délai raisonnable pour communiquer leur point de vue, prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie, et 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.

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

- 10.4. 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.

10.5.

- 10.5.1. L'ombudsman réagira à un message d'une des parties ou des deux parties dans un délai de 8 jours calendrier à compter de la réception du message en question.

- 10.5.2. Si une partie ne donne pas suite à une convocation de l'ombudsman ou à une question de l'autre partie dans les 8 jours calendrier 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.

- 10.5.3. Dans la procédure, pour autant que l'ombudsman n'y déroge pas, une distinction est faite entre la première et la deuxième phase. L'ombudsman peut cependant décider de passer la première phase et de procéder directement à la seconde.

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

- 10.5.5. 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 21 jours calendrier qui suivent la date de la communication par l'ombudsman. Les documents utiles sont joints à la réaction.

- 10.5.6. L'ombudsman accorde à chaque partie un délai de réplique de huit jours calendrier. Les documents utiles sont joints à la réplique. 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.

- 10.5.7. 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.

11. Clôture de la procédure

- 11.1. Si une convention est réalisée entre les parties, l'ombudsman prend acte de cette convention.
- 11.2. A défaut de convention entre les parties concernées, l'ombudsman peut soit proposer une solution non contraignante, selon les modalités fixées dans le présent règlement, soit mettre fin à son intervention au moyen d'une notification écrite établissant l'absence d'accord entre les parties concernées.
 - 11.2.1. 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 :
 - a. Qu'elles ont le choix d'accepter ou suivre ou non la solution proposée ou trouvée ;
 - b. Des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ;
 - c. Qu'il est possible que la solution proposée diffère d'une décision de justice ;
 - d. Du fait que la participation à la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.
 - 11.2.2. 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.
- 11.3. Aussi bien dans le cas d'un accord entre les parties qu'à défaut d'accord, l'OCA communique le résultat de la procédure de façon motivée et par écrit ou sur un support durable, aux parties dans le délai défini par la loi.

12. 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/la respecter. Si elles ne le (la) respectent pas, le tribunal peut alors être saisi pour obtenir l'exécution.

13. 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.

14. Effet sur les délais de prescription

- 14.1. Dès que l'OCA a reçu une demande complète de règlement extrajudiciaire, les délais de prescription de droit commun sont suspendus.



- 14.2. La suspension court jusqu'au jour où l'OCA informe les parties :
- a. que le traitement de la demande a été refusé, comme indiqué conformément à l'article 7 précité, ou :
 - b. du résultat de l'arrangement amiable communiqué conformément à l'article 11.3 précité.

15. 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 est suspendue jusqu'au jour visé au point 14.2.

16. Entrée en vigueur

Le présent règlement de procédure entre en vigueur le 01/10/2019 et s'applique immédiatement aux litiges de consommation pour lesquels l'OCA reçoit une demande complète de règlement extrajudiciaire à cette date ou après celle-ci.

