

**Jérôme HERCÉ**

Médiateur National de la Consommation

Pour la profession d'Avocat

Ancien Bâtonnier

Avocat au Barreau de ROUEN

PARIS, le 14 Décembre 2017

**MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**

**BILAN D'ACTIVITE  
AU TERME DE LA MANDATURE  
2016 – 2017  
DU CONSEIL NATIONAL DES BARREAUX**

Le médiateur de la Consommation pour la profession d'avocat a été institué par une résolution du Conseil National des Barreaux les 11 et 12 Décembre 2015, en application de la Directive 2013/11/UE du Parlement Européen et du Conseil du 21 Mai 2013.

La transposition de cette directive est opérée par l'ordonnance 2015-10-33 du 20 Août 2015.

La médiation de Consommation est insérée au Code de la Consommation Titre 1<sup>er</sup> du Livre 6<sup>ème</sup>, Art. L 612-1 et suivants du Code de la Consommation.

A ces dispositions d'inspiration communautaire, s'ajoutent celles de la Loi MACRON du 6 Aout 2015 dont l'objet, concernant les Avocats est de « *renforcer les garanties de transparence tarifaires pour les consommateurs, en généralisant l'obligation de convention d'honoraires* ».

L'inspiration du législateur est claire, en ce que la Loi nouvelle n'évoque ni le client de l'avocat, ni le législateur, mais le consommateur.

Pour ceux qui n'auraient pas compris, la mutation est opérée de manière irréversible : une relation économique producteur-consommateur se substitue à la relation avocat-client.

Le texte nouveau de l'article 10 de la Loi du 31 Décembre 1971, issu de la Loi du 6 Aout 2015, impose désormais que les honoraires « *de postulation, de consultation, d'assistance, de conseil, de rédaction d'actes juridiques sous seing privé et de plaidoirie, sont fixés en accord le client ...*

*Sauf en cas d'urgence ou de force majeure ou lorsqu'il intervient au titre de l'aide juridictionnelle totale ou de la 3<sup>ème</sup> partie de l'aide juridictionnelle totale ... l'Avocat conclu par écrit avec son client une convention d'honoraires qui précise, notamment le montant et le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles, ainsi que les divers frais et débours engagés... »*

C'est donc en fonction de ces dispositions communautaires, législatives et réglementaires nouvelles que le Médiateur de la Consommation pour la Profession d'Avocat a pris ses fonctions au printemps 2016.

Sans jamais vouloir se poser en concurrent des Bâtonniers dans l'exercice de leurs prérogatives de taxation des honoraires, le Médiateur de la Consommation a dû prendre en compte de manière particulière les spécificités du droit de la consommation, dont l'appréciation extensive de la notion d'ordre public qui gouverne cette matière.

Notamment, les contrats conclus par voie électronique (L.212-3 du Code de la Consommation) :

- . *les dispositions de la présente section sont d'ordre public,*
- . *l'information pré-contractuelle*

L'article L.111-8 :

- . les dispositions du présent chapitre sont d'ordre public*
- . la spécificité du droit de la consommation*

L'article L.211-1 :

- . les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou au non professionnels doivent être présentés et rédigés de façon claire et compréhensible*
- . elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable pour le consommateur ou le non professionnel.*

Enfin, l'article L.141-4, modifié par l'article 81 de la Loi du 17 Mars 2014 :

- . le juge peut soulever d'office toutes les dispositions du présent code dans les litiges nés de son application*
- . il écarte d'office après avoir recueilli les observations des parties, l'application d'une clause dont le caractère abusif ressort des éléments du débat*

Telle est l'environnement global législatif et communautaire dans lequel nous avons évolué.

## **II – DONNEES BRUTES**

Les premiers dossiers ont été ouverts au mois de Mai 2016.

Sur une année d'activité, nous avons recensé 311 saisines.

Parmi ces 311 saisines, 261 ont été considérées comme recevables.

Le chiffre aurait été largement inférieur si nous n'avions pas tenu pour recevables les saisines légèrement approximatives, mais néanmoins compréhensibles.

Pour les dossiers les plus simples, nous avons pris le parti de ne pas toujours exiger, du moins au début de l'exercice, une lettre de réclamation préalable détaillée.

De même nous avons très souvent du expliquer au « consommateur » que nous n'avions pas qualité pour refaire un procès perdu, pour agir en responsabilité contre un avocat dont le résultat de l'action était finalement éloigné du résultat escompté, pour nous substituer à l'appréciation du Bâtonnier, à celle de l'assureur ou de la juridiction quant à la qualité de prestation de l'avocat.

Parmi les 261 saisines recevables, 49 médiations ce sont révélées impossibles par la saisine du Bâtonnier aux fins de taxation des honoraires de l'Avocat.

Cela pose une question importante sur laquelle il faudra se pencher lors de la prochaine mandature du Conseil National des Barreaux : celle de la qualité du Bâtonnier dans sa fonction de taxe de l'honoraire. Est-il un Juge ? Ne l'est-il pas ?

Par ailleurs 24 dossiers ont fait l'objet d'un refus très net de médiation de la part du confrère concerné.

Soit qu'il estime que le Médiateur de la Consommation est une institution à laquelle il n'a pas l'intention de collaborer, soit qu'il estime que son dossier est suffisamment probant pour qu'il ne consacre pas de temps à une tentative de règlement amiable du différend soulevé par son client, un Avocat sur dix refuse la médiation.

Nous avons par ailleurs recensé 54 dossiers qualifiés de dossier « sans suite ».

21 dossiers ont fait l'objet d'un accord explicite.

113 dossiers sont encore en cours et parmi ceux-ci un accord est susceptible d'intervenir dans la proportion d'un dossier sur deux.

Enfin, depuis le 1<sup>er</sup> Juillet 2017, nous avons été saisi de 228 demandes nouvelles.

### **III – LES DIFFICULTES RENCONTREES**

1 – Nombre de dossiers ne peuvent donner lieu à médiation car l'Avocat n'en accepte pas le principe, alors qu'il a pris conscience de ce que la réclamation de son client est en partie fondée.

Cela explique souvent les délais d'instruction des dossiers.

Dans ces situations, qui ne devraient pas être difficiles à traiter, le professionnel attend de son Bâtonnier qu'il statue davantage en équité, qu'en application des règles du droit de la consommation.

Dans ce cas, le médiateur de la consommation ne peut donner d'avis car la médiation n'a pas débuté.

Il ne peut davantage transmettre d'information au Bâtonnier de l'Ordre dont relève l'Avocat.

2 – Le droit de la consommation est un droit encadré par un grand nombre de règle d'ordre public et cette notion n'est pas encore parfaitement intégrée par la majorité des confrères confrontés à des saisines du Médiateur de la Consommation.

Que dire à celui qui a réalisé sa prestation d'avocat, a émis une facture, a reçu l'honoraire, mais qui est soudain confronté à une demande de restitution émanant d'un client qui connaît mieux les règles du droit de la consommation que son propre conseil ?

La décision à prendre est souvent douloureuse.

3 – La mission du Médiateur de la Consommation de la profession d'Avocat n'est pas encore suffisamment connue.

Le médiateur est souvent perçu comme le mandataire du consommateur et il doit faire souvent la démonstration de son indépendance ou du moins expliquer au professionnel les raisons de sa saisine.

Il faut donc communiquer de façon large à propos de ces notions.

Le Médiateur de la Consommation pour les Avocats est véritablement indépendant.

## **IV – LES PERSPECTIVES**

1 – Les Barreaux doivent absolument relayer les messages du Conseil National des Barreaux relatifs à l’insertion de la profession d’Avocat dans un environnement libéral où l’économie domine.

Il n’est pas difficile d’intégrer qu’une convention d’honoraires est obligatoire, comme de mettre en œuvre cette obligation de façon systématique autant qu’il n’est pas difficile d’être vigilant quant au respect des règles relatives aux signatures à distance et aux facultés de rétraction.

Quelle que soit la bonne foi du professionnel et la qualité du service apporté à son client, dans l’état des textes, le professionnel sera toujours en difficulté lorsqu’il essaiera d’obtenir d’un client le paiement d’une prestation certes réalisée, mais dans un environnement contractuel imparfait ou défaillant, par exemple lorsque la convention d’honoraires ne sera pas opposable ou lorsqu’elle n’existera pas ou lorsqu’elle ne sera pas assez précise.

Nous estimons qu’il appartient au Centre National des Barreaux d’œuvrer dans le sens d’une réécriture de plusieurs textes, notamment ceux dont l’application prive l’avocat de la possibilité de percevoir l’honoraire prévu une fois la prestation exécutée au principal motif de l’imperfection formelle du contrat unissant le client et l’avocat.

Cela prendra sans doute un peu de temps mais viendra d’autant plus aisément que la convention d’honoraire sera généralisée chez tous les avocats, en fait comme en droit.

2 – En réalité, la question qui se pose est celle de l’adéquation de la médiation de consommation à la prestation d’Avocat.

La médiation de consommation procède d’une directive communautaire dont l’objet est de rendre plus fluide le marché et plus faciles les transactions économiques pour que les consommateurs n’hésitent pas, par crainte de litiges à venir si le résultat de la prestation demandée n’est pas conforme aux attentes, à commander ou à consommer.

Cette notion ne correspond pas exactement à l'image que se fait le public de l'Avocat.

Elle correspond encore moins à la représentation qu'ont les avocats de leur propre prestation. Mais c'est ainsi, et ces premiers mois d'activité nous aurons montré que l'intervention du médiateur à presque toujours pour objet de solder le compte d'une relation de confiance défunte et trop rarement de restaurer un contrat en cours.

Une plus grande notoriété au fil du temps de l'institution du Médiateur de la Consommation contribuera certainement à augmenter la confiance du public dans la profession d'avocat.

**Jérôme HERCÉ**