

**Jérôme HERCÉ**  
Médiateur national de la consommation  
Pour la profession d'avocat

## BILAN D'ACTIVITE 2018

\*\*

\*

Le Médiateur de la Consommation pour la Profession d'Avocat a été désigné par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation le 1<sup>er</sup> Avril 2016, en suite d'une délibération du Conseil National des Barreaux du 12 Décembre 2015.

La médiation de consommation s'applique à la profession d'avocat, conformément aux dispositions de la Directive 2013/11/UE du Parlement Européen et du Conseil du 21 Mai 2013, dont la transcription est opérée par l'ordonnance 2015-10-33 du 20 Août 2015.

L'article L.611-4 du Code de la consommation dispose que ne sont pas des litiges de consommation les litiges concernant :

- Les services d'intérêt général non économiques,
- Les services de santé,
- L'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux,
- Les prestataires publics de l'enseignement supérieur.

En conséquence, l'activité d'Avocat se situe pleinement dans le champ de la directive.

S'agissant des personnes susceptibles de saisir le Médiateur de la Consommation, la Loi 2014-344 (Loi Hamon) du 17 Mars 2014 a opéré une clarification attendue, en précisant par son article liminaire la notion de consommateur : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

En conséquence, n'entrent pas dans le champ de la médiation de consommation pour les avocats, les personnes morales, telles que les sociétés civiles immobilières, même de famille, les associations et n'entrent pas non plus les personnes physiques agissant à des fins qui s'inscrivent dans le cadre de leur activité professionnelle.

Un précédent rapport du Médiateur de la Consommation avait déjà évoqué ces points. Nous n'y reviendrons donc pas à l'occasion du présent rapport d'activité.

### **I - Les données brutes**

Au cours de l'année 2018, le médiateur de la consommation pour la profession d'avocat a reçu très exactement 600 saisines, soit un doublement du nombre de dossiers ouverts.

Cependant, ce chiffre reste modeste au regard du volume global de l'activité des avocats au service de clients entrant dans le champ du droit de la consommation.

92 saisines étaient irrecevables, soit qu'elles provenaient d'un professionnel ou d'une personne morale, soit qu'elles n'étaient pas précédées d'une réclamation préalable non suivi d'effet, soit qu'elles étaient adressées au Médiateur de la Consommation en même temps qu'au Bâtonnier de l'Ordre dont relevait l'avocat concerné, soit enfin, qu'elles n'étaient pas exploitables en raison de leur caractère fantaisiste ou de l'absence manifeste de pertinence.

Parmi les saisines recevables, 72 ont fait l'objet d'un refus de médiation de la part du confrère concerné.

27 saisines ont donné lieu à un accord amiable.

86 saisines n'ont pas eu de suite.

98 saisines ont donné lieu à un recours à la juridiction de taxe du Bâtonnier à la demande des consommateurs, tandis que 27 saisines ont fait l'objet de recours à la juridiction du Bâtonnier à la requête du confrère.

107 saisines ont été tenues pour incomplètes.

84 saisines sont en cours de médiation à ce jour.

Il est à noter que depuis peu, apparaissent des médiations transfrontalières où le client est de nationalité belge, espagnole ou allemande, l'avocat étant français et le siège du litige en France.

## **II – Observations et enseignements**

### **A – Une pratique de qualité**

L'observation de 600 dossiers sur une période de 12 mois permet de confirmer de manière favorable la qualité du conseil et de l'assistance apportés par les avocats à leurs clients particuliers.

Les dossiers faisant apparaître un manquement flagrant aux règles et usages de la profession sont rares.

Le Médiateur de la Consommation n'étant pas en charge de la discipline et, n'ayant pas le pouvoir d'appréciation de la norme déontologique (de surcroît, l'activité du médiateur de la consommation est couverte par la confidentialité), il ne dispose d'aucune capacité de signalement aux autorités ordinales, lorsqu'il détecte un comportement discutable.

Une illustration de ce qui précède réside dans la rétention de pièces ou de fonds CARPA, dans l'attente d'un solde d'honoraires ou d'une autorisation de prélèvement.

Ces questions trouvent généralement une solution lors d'un entretien téléphonique entre le médiateur et l'avocat.

De même, peut poser difficulté le dépôt en banque de chèques remis par le client à l'avocat en règlement d'honoraires, lorsque le client fait état d'un accord pour une remise échelonnée, alors que l'avocat ne conserve pas le même souvenir.

Ces questions trouvent généralement une solution lors d'un entretien téléphonique entre le médiateur et l'avocat.

### **B – Des conventions en voie de généralisation**

Le Médiateur de la Consommation a pu observer que la pratique de la convention d'honoraires se généralisait, ce qui constitue un élément favorable à mettre au crédit de la profession, du Conseil National des Barreaux et des Ordres. Les confrères savent désormais que la convention d'honoraires est obligatoire et ils l'utilisent.

Toutefois, les projets suggérés par le Conseil National des Barreaux ne sont pas utilisés de façon systématique.

A ce propos, il conviendrait d'assurer une communication particulière auprès des Ordres afin que la nouvelle adresse du Conseil National des Barreaux soit relayée.

Les saisines reçues par le Médiateur de la Consommation font apparaître des conventions proposées par les Ordres, avec cette particularité qu'il en est qui désignent des centres de médiation locaux ne relevant pas de la liste arrêtée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation.

Il apparaît également des conventions rédigées par les confrères.

Certaines sont très sommaires, d'autres au contraire montrent que leur rédacteur a tenté d'évoquer toutes les situations possibles, avec plus ou moins de succès.

Dans ce cas, il appartient au médiateur de vérifier que ces conventions sont équilibrées et qu'elles ne recèlent pas de clauses abusives.

D'une manière générale les conventions sont complètes, compréhensibles et décrivent la mission du professionnel.

Une attention particulière pourrait être portée sur la rédaction des clauses relatives à la nature des diligences mises à la charge du professionnel, mais également à propos de l'information donnée sur les conditions de l'accès à l'aide juridictionnelle et sur le traitement des contrats de protection juridique.

Mais d'une manière générale le travail réalisé par la profession (Conseil National, Conférences des Bâtonniers et Ordres des Avocats) porte ses fruits.

En dépit de l'obligation posée en termes généraux par la loi du 6 Août 2015, l'absence de convention d'honoraires demeure.

#### C- Une appréciation jurisprudentielle bienveillante ne doit pas masquer la réalité de l'obligation d'établir une convention entre l'avocat et le client

A la suite d'un arrêt rendu le 2 Août 2017, par la Cour d'Appel de PAPEETE, la profession s'était inquiétée du sort que réserveraient les juridictions civiles aux réclamations relatives aux honoraires des Avocats en l'absence de toute convention d'honoraires.

Cela aurait pu constituer la suite logique de l'application de la Loi Macron du 6 Août 2015 mais cette option n'a pas été prise.

Une décision du Premier Président de la Cour d' Appel d'AIX du 19 Décembre 2017 a souligné que la Loi du 6 Août 2015, n'assortissant l'obligation de convention d'honoraires d'aucune sanction, il n'y avait pas lieu de tirer de l'absence d'une telle convention, l'impossibilité pour l'Avocat de solliciter la rémunération de ses diligences.

Puis la Cour de Cassation, par un arrêt du 14 Juin 2018, a clairement posé le principe selon lequel le défaut de convention ne prive pas l'Avocat du droit à rémunération, selon les usages, la situation de fortune, la difficulté du dossier...

Dans ces circonstances jurisprudentielles, il est désormais établi que l'Avocat ne perd pas son droit à rémunération lorsqu'il ne prend pas la peine d'établir, au préalable avec son client, une convention d'honoraires.

Il est même permis de se demander si une telle décision n'a pas vidé de sens les prescriptions de la Loi du 6 Août 2015 et si elle n'entre pas en contradiction avec le principe selon lequel le droit de la consommation est un droit d'ordre public.

Pour autant, l'Avocat n'est pas dispensé du respect de toute exigence et de tout formalisme dans l'établissement de ses documents comptables et le respect de ses obligations ne le dispense pas de l'obligation d'établir une convention d'honoraires en exécution des dispositions de la Loi du 6 Août 2015.

Un arrêt du 6 Juillet 2017, rendu à la fois au visa de l'article 10 de la Loi du 31 Décembre 1971 et de l'article L.441-3 du Code de Commerce, précise que ne peuvent constituer des honoraires librement payés après service rendu, ceux qui ont été payés sur des factures ne répondant pas aux exigences de l'article 441-3 du Code de Commerce, peu importe que ces factures soient complétées par les éléments extrinsèques.

En d'autres termes, si l'exigence de la convention d'honoraires peut paraître atténuée par la jurisprudence au regard de l'interprétation que l'on pouvait attendre de la Loi du 6 Août 2015, en revanche, le formalisme comptable auquel la facturation est astreinte demeure intact, de sorte que la description de la prestation réalisée au bénéfice du client constitue une impérieuse obligation qui n'a pas connu d'évolution.

Ces constatations s'appliquent à toutes les conventions, qu'il s'agisse de conventions à forfait ou de conventions déterminant l'honoraire, au temps passé.

S'agissant de la convention d'honoraires et de la relation entre le client et l'avocat, le médiateur de la consommation observe qu'au-delà de sujets récurrents que l'on pourrait qualifier de faible enjeu, tels que la question de savoir si le premier rendez-vous est payant lorsqu'il précède la signature de la convention et si le temps passé à l'information du client sur la mission de l'avocat constitue un temps facturable, il demeure qu'un nombre significatif de différends trouve son origine dans l'insuffisance de l'information donnée au client.

D - La relation économique entre l'avocat et son client doit répondre à une exigence d'information et de prévisibilité

Après avoir pris connaissance de plusieurs centaines de conventions de mission, nous retenons que ce qui paraît clair et dénué d'ambiguïté pour l'avocat, c'est-à-dire pour celui qui a rédigé la convention et qui a recueilli la signature de son client, n'atteint peut-être pas toujours le même niveau de clarté pour le client qui s'oblige, surtout si ce dernier ne dispose, au jour de la signature de son engagement, d'aucune possibilité de prévoir et de quantifier, voire par approximation, le volume des diligences qui seront nécessaires au traitement de son dossier, ainsi que le coût de celles-ci.

L'on ne peut méconnaître qu'en cas de divergence d'interprétation d'une convention entre un avocat et une personne physique non professionnelle, le sens qui prévaudra devant le juge sera toujours en faveur du consommateur, partie réputée faible et dont l'intérêt doit d'être préservé.

Certes, la prestation d'avocat ne peut être insérée dans les lignes d'un tarif ou d'une nomenclature d'actes, néanmoins, l'absence de tarification ne doit pas ouvrir la porte à des pratiques où, par l'utilisation de variables inquantifiables, voire invérifiables, les modalités de calcul de la rémunération du professionnel ne peuvent pas être comprises par le bénéficiaire de la prestation.

Les dossiers existent, mais en nombre limité où le tarif horaire pratiqué par l'Avocat n'est manifestement pas compatible avec les capacités économiques du client.

Pour autant, s'il existe une convention d'honoraires en bonne et due forme, l'avis du médiateur de la consommation, à défaut d'accord entre les parties, n'est que très indicatif ; de même en présence d'un tarif horaire compatible avec l'état de fortune, le nombre des heures facturées, lorsque qu'aucune indication n'a été donnée au client, peut-être source de difficultés au moment du règlement des honoraires.

Cette difficulté, à l'origine de réels et fréquents mécontentements, altère souvent le lien de confiance qui doit unir le client à son avocat.

En conséquence, nous ne pouvons que recommander l'émission de factures au fur et à mesure de l'évolution du dossier et déplorer le cas où la facturation ne devient une priorité qu'au moment où le lien de confiance entre l'avocat et son client est entamé.

Nous recommandons la pratique de points de facturation intermédiaires, prévue par les conventions, de même que la pratique d'informer le client le plus tôt possible du dépassement des prévisions de nombre d'heures données à l'origine de la mission.

La prévisibilité des honoraires de l'Avocat constitue désormais l'un des enjeux majeurs de notre communication.

Il est difficilement justifiable que le client puisse connaître avec un maximum de précision le coût de la prestation d'un professionnel du chiffre ou d'un officier ministériel, mais qu'il demeure si souvent dans l'ignorance ou dans le flou lorsqu'il interroge un avocat.

Certes l'Avocat ne parle pas naturellement d'argent et le serment qu'il a prêté ne l'y invite pas ; néanmoins cette réticence devient un handicap lorsqu'elle s'exerce au détriment de la transparence et de la prévisibilité.

E - D'autres questions doivent être abordées, notamment celle de la nature de la juridiction du Bâtonnier, ainsi que le caractère d'ordre public du droit de la consommation

Comme indiqué dans la rubrique consacrée aux données statistiques, la saisine du Bâtonnier en cours de procédure de médiation constitue le cas le plus fréquent d'interruption du processus de médiation.

D'une part, cette possibilité de saisir le juge à tout moment est consubstantielle de la médiation et souligne le caractère volontaire de celle-ci, d'autre part cette possibilité est prévue par les textes.

Nous considérons que la demande de taxation d'honoraires constitue une saisine juridictionnelle, de sorte que le médiateur de la consommation ne peut intervenir dès qu'il est informé de la saisine.

Nous n'avons pas rencontré à ce jour de dossier remettant en cause cette fonction juridictionnelle du Bâtonnier pour la taxe des honoraires.

Cela est heureux car dans l'hypothèse où il serait retenu que le bâtonnier dans sa fonction de « juge taxateur » ne serait pas une juridiction, nous pourrions craindre une juxtaposition de compétences, voire une contrariété d'avis entre le Médiateur et le Bâtonnier.

S'agissant du caractère obligatoire des règles tirées du Code de la consommation, une attention particulière doit être apportée sur ces sujets qui relèvent de l'ordre public.

Certes, les enseignements dispensés aux élèves avocats, puis aux avocats en exercice dans le cadre de la formation continue, consacrent de réels développements à la relation d'ordre économique qui se noue entre l'avocat de son client.

Mais il n'est pas certain que la totalité des confrères concernés perçoivent à quel point cette relation au service du client est intégrée dans des règles auxquelles il n'est pas possible de déroger, lorsqu'il s'agit notamment de la définition de la prestation, de la signature de la convention et de la fixation du coût de la prestation.

Certes, la nullité d'une disposition contractuelle contraire au Code de la consommation ne prive pas nécessairement l'avocat de son droit à rémunération ; néanmoins il doit être considéré et enseigné que tout ce qui touche aux prestations des avocats au bénéfice de leurs clients particuliers, c'est-à-dire de consommateurs, est inséré dans un dispositif légal et réglementaire qui ne peut être ignoré et auquel il n'est pas possible de s'écarter au risque de contribuer à la détérioration de l'image du Barreau.

L'enjeu est de taille puisqu'il concerne la relation économique unissant l'avocat à son client ; de la qualité de cette relation dépend en partie la confiance réciproque qui unit l'avocat à son client et sans laquelle il ne peut exister de relation professionnelle de qualité.

#### F - Quelques suggestions

Pour améliorer le déroulement de la médiation de consommation, il apparaît d'abord nécessaire d'informer les Ordres du changement d'adresse du siège du Conseil National des Barreaux. Les modèles type de conventions disponibles à ce jour ne mentionnent pas toutes l'adresse 180 Boulevard Hausmann à Paris 8<sup>ème</sup>.

Par ailleurs, l'information figurant sur les conventions d'honoraires type devrait préciser que la saisine du Bâtonnier, en sa qualité de juge taxateur de l'honoraire de l'avocat, exclut toute possibilité d'une médiation de consommation.

Ensuite, les conventions type pourraient également renvoyer avec une plus grande précision, par lien hypertexte aux onglets du site du Conseil National des Barreau relatifs à la médiation de consommation et au processus qui gouverne cette médiation d'un type particulier plutôt que vers le centre de médiation du barreau concerné.

Une meilleure information du public limiterait le nombre de saisines irrecevables et les échanges nécessaires à la mise au point d'un dossier complet.

Enfin, quelle que soit la nature des informations communiquées, il nous est souvent demandé si la médiation de consommation est vraiment gratuite. Il faut donc insister encore pour que ce sujet ne pose plus question.



## CONCLUSION

La Médiateur de Consommation prend peu à peu sa place. Cette place reste réduite au regard du nombre des interventions des professionnels concernés.

L'on peut regretter encore que le Médiateur de la Consommation soit toujours saisi si tard, et qu'il ait alors pour seule mission, celle d'intervenir dans des situations où le lien de confiance entre l'avocat et son client est resté altéré au point que le client ait déjà fait le choix d'un autre conseil.

Cependant, nous sommes confiants dans l'évolution de cette réalité, de telle manière que le Médiateur puisse, par son intervention, préserver le lien de confiance nécessaire à l'accomplissement de la mission du professionnel.

Tel est l'esprit de la directive du 21 Mai 2013 dont chacun aura compris qu'elle n'a pas été rédigée pour la profession d'avocat.

Enfin, nous confirmons que l'information relative à la Médiation de Consommation commence à prendre sa place dans les écoles d'avocats et nous confirmons encore notre disponibilité pour poursuivre le travail déjà entrepris auprès d'un certain nombre d'entre elles.

Par ailleurs les ordres mais également les Conférences Régionales des Bâtonniers peuvent être assurés de ce qu'ils recevront toujours, lorsqu'ils le solliciteront, l'information nécessaire de la part du Médiateur de la Consommation des avocats.

Fait à Paris,

Le 15 Mars 2019.

