



**MEDIATEUR
NATIONAL DE LA
CONSOMMATION A LA
PROFESSION
D'AVOCAT**

RAPPORT D'ACTIVITE 2021

Du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021

Mise en place par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016, la Médiation de la consommation permet à tout consommateur en litige avec un professionnel de rechercher une solution amiable avec l'aide d'un spécialiste de la résolution amiable, qui présente des garanties d'indépendance et d'impartialité.

Le Médiateur national de la consommation a ainsi pour mission de faciliter la résolution du différend entre les deux parties, dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur. Pour la profession d'avocat, le dispositif a été mis en place en 2016 par le Conseil National des Barreaux. Son périmètre est réduit à la seule contestation des honoraires de l'avocat et est gratuit.

Ainsi, le Médiateur national assure à tout client d'un avocat – à la condition qu'il soit client personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle – de pouvoir, s'il le souhaite, avoir recours à un tiers indépendant, compétent, impartial et diligent, pour tenter de résoudre amiablement le différend portant sur les honoraires dus dans le cadre de la mission de l'avocat.

Sommaire

Le mot de la Médiatrice	3
1/ Présentation du Médiateur national de la consommation de la profession d’avocat	4
2/ Présentation de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	5
• Les grands principes de la médiation de la consommation	6
3/ Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	7
4/ Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d’avocat	9
4.1. Sur l’ensemble des saisines irrecevables : 669 saisines	13
• <i>Focus n° 1. La médiation et le Bâtonnier</i>	15
• <i>Focus n° 2. La médiation et les protections juridiques</i>	16
4.2. Sur l’ensemble des saisines recevables : 312 saisines.....	17
• <i>Focus n° 3. Le dessaisissement de l’avocat et les honoraires</i>	20
• <i>Focus n° 4. L’honoraire de résultat</i>	21
• <i>Focus n° 5. L’aide juridictionnelle et les honoraires</i>	22
• <i>Focus n° 6. Le mode de facturation – La détermination des honoraires et la modification en cours de procédure</i>	23
4.3. Sur les saisines ayant fait l’objet d’une médiation : 86 saisines	24
5/ Conclusions	27
Annexe. Tableau récapitulatif du nombre de saisines par barreau	28
Textes de référence	30

Le mot de la Médiatrice

Au cours de l'année 2021, deuxième année de mon mandat, j'ai constaté que l'activité de la Médiation de la consommation pour la profession d'avocat était marquée par une hausse du nombre des saisines d'environ 29 %.

La hausse du nombre de médiations réalisées en 2021 n'a en revanche pas suivi la hausse du nombre des saisines dans les mêmes proportions, sur cette année. Deux raisons principales expliquent ce constat. La première est liée au fait qu'une part importante des saisines se sont avérées irrecevables : le périmètre d'intervention de la Médiation de la consommation appliquée à la profession d'avocat ne semble pas toujours explicite pour le consommateur. La seconde tient au nombre d'avocats qui refusent cette phase amiable, souvent par méconnaissance du processus ou défiance vis-à-vis du médiateur.

Partant de ces constats, le traitement des dossiers a été adapté en interne pour mieux expliquer aux consommateurs le périmètre de la Médiation de la consommation, et clarifier auprès des avocats le rôle du médiateur.

Tout doit être mis en œuvre pour permettre l'adhésion au dispositif dans la mesure où 60 % des médiations se soldent par un accord, entre les parties. En outre, sur seize avis rendus sur l'année 2021, six ont été acceptés par les participants à la médiation, évitant ainsi la saisine du Bâtonnier.

L'effort d'adhésion à ce processus – non contraignant pour les parties médiées – se révèle également salubre dans la mesure où il permet de trouver une solution amiable en 38 jours en moyenne, ce qui constitue un délai largement plus court qu'une procédure judiciaire.

Enfin, je ne peux aborder ces chiffres prometteurs sans évoquer un sujet qui me tient particulièrement à cœur. De fait, la plupart des dispositifs de Médiation de la

consommation sont effectués par des échanges écrits. Or, j'ai pu constater que la méthode la plus efficace pour trouver un accord s'avère être la voie de la conférence téléphonique, permettant au client et à l'avocat de se parler de nouveau, directement. En effet, le taux d'accord est de 37 % dans les médiations menées par échanges de courriels tandis qu'il est de 82 % dans les médiations menées par conférences téléphoniques.

Cette méthode téléphonique constitue donc un mode de communication à privilégier pour résoudre le différend des honoraires. Elle rend ainsi à ce dispositif les caractéristiques substantielles d'une médiation.

Ces chiffres sont encourageants pour continuer à mener une réflexion positive sur les évolutions que la profession d'avocat souhaite donner à ce dispositif dans le futur.

Carole Pascarel

1/ Présentation de la Médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat



Désignée pour trois ans, **Carole PASCAREL** est la médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat depuis le 1^{er} janvier 2020.

Carole Pascarel a obtenu le certificat d'aptitude à la profession d'avocat en 1999. Après avoir prêté serment en 2000, Carole Pascarel a exercé pendant 13 années au sein d'un cabinet de droit des affaires. Depuis 2013, Carole Pascarel a monté son propre cabinet et exerce principalement en droit des personnes et de la famille, tout en étant, en parallèle, médiatrice conventionnelle ou judiciaire. Son activité est donc partagée entre le métier d'avocat et celui de médiateur.

Les modes amiables sont intégrés à sa pratique : Carole Pascarel a été formée au processus collaboratif et à la médiation ; elle est inscrite sur la liste des médiateurs du Centre national de la médiation (CNMA) ainsi que sur la liste des médiateurs près la Cour d'appel de Paris et la Cour d'appel de Rouen.

Au sein de la profession d'avocat, Carole Pascarel a été élue membre du Conseil de l'ordre des avocats du barreau de Paris de 2015 à 2017, puis membre du Conseil National des Barreaux de 2018 à 2019.

Aujourd'hui, Carole Pascarel est membre de l'Association des Médiateurs Européens. Soucieuse de renforcer la place des modes amiables dans le règlement des différends, Carole Pascarel intervient régulièrement lors de colloques et formations portant sur les modes amiables.



Servane RAMPILLON est juriste auprès de la médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat depuis le 1^{er} juillet 2020.

Diplômée d'un Master 2 Droit privé, Common Law et traditions civilistes, Servane Rampillon a développé ses compétences au sein de cabinets d'avocats généralistes puis au sein d'une entreprise spécialisée dans la digitalisation des directions juridiques et fiscales. En parallèle, elle obtient le diplôme Modes amiables de résolution des différends de l'Université Paris-Nanterre.

Doctorante rattachée au Centre du droit civil des affaires et du contentieux économique de l'Université Paris-Nanterre, Servane Rampillon porte ses recherches sur la médiation en ligne et les droits fondamentaux du justiciable.

2/ Présentation de la médiation de la consommation pour la profession d'avocat

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des différends

Elle est régie par le Code de la consommation (arts. L.611-1 et s.), qui détermine le statut du médiateur, les étapes et les principes directeurs de la médiation

Le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre un avocat et un client l'ayant mandaté en dehors du cadre de son activité professionnelle

Le médiateur est indépendant, impartial, compétent et diligent

Le périmètre d'intervention du médiateur est limité à la contestation des honoraires de l'avocat, sans remise en cause de sa responsabilité professionnelle ni de sa déontologie

C'est une étape facultative, préalable à la saisine du Bâtonnier

C'est un processus conventionnel et volontaire pour les deux participants

Les échanges en médiation sont strictement confidentiels.

Les grands principes de la médiation de la consommation

L'article L. 612-1 du Code de la consommation, qui s'applique à la profession d'avocat, prévoit que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. **Seul le client de l'avocat peut saisir le médiateur.**

Le périmètre d'intervention du Médiateur

Le périmètre d'intervention du médiateur est limité à la contestation des honoraires de l'avocat, qui s'apprécie selon les diligences effectuées. Il n'est compétent ni dans le cas de la mise en cause de la responsabilité professionnelle, ni dans le cas d'une question relevant de la déontologie s'appliquant à la profession d'avocat.

La médiation de la consommation, conventionnelle, s'inscrit **en dehors de toute intervention du juge. Elle se déroule avant l'intervention éventuelle du Bâtonnier**, lequel est seul à pouvoir rendre une décision ayant un caractère coercitif.

L'objet de la médiation : la recherche d'une solution amiable

Au cours de la médiation, les participants tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide du médiateur. **Le médiateur, qui est un tiers indépendant et impartial, a pour mission de faciliter la résolution du différend entre l'avocat et le client. Il organise un échange entre les participants et confronte leurs points de vue pour permettre de résoudre leur différend.** Le Médiateur doit, en toute indépendance, aider le client et l'avocat à trouver une solution commune, équitable et mutuellement acceptable. Il ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte ou d'instruction.

Lorsque les participants ne parviennent pas à trouver un accord, le médiateur propose une

solution qu'ils sont chacun libres d'accepter ou de refuser. **Son avis est donc indicatif.**

Si le processus de médiation échoue, le client et l'avocat sont libres de saisir la juridiction compétente – en l'occurrence le Bâtonnier de l'ordre dont dépend l'avocat – dans le respect des lois et règlements en vigueur. En cours de médiation, la saisine du Bâtonnier mettra un terme à la médiation.

La liberté des participants en médiation

D'une part, **l'avocat est libre d'accepter ou de refuser la médiation.** D'autre part, toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge est interdite.

Le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Ces informations doivent être inscrites, de manière visible et lisible, sur le site internet de l'avocat, dans ses conventions d'honoraires ou sur tout autre support adapté.

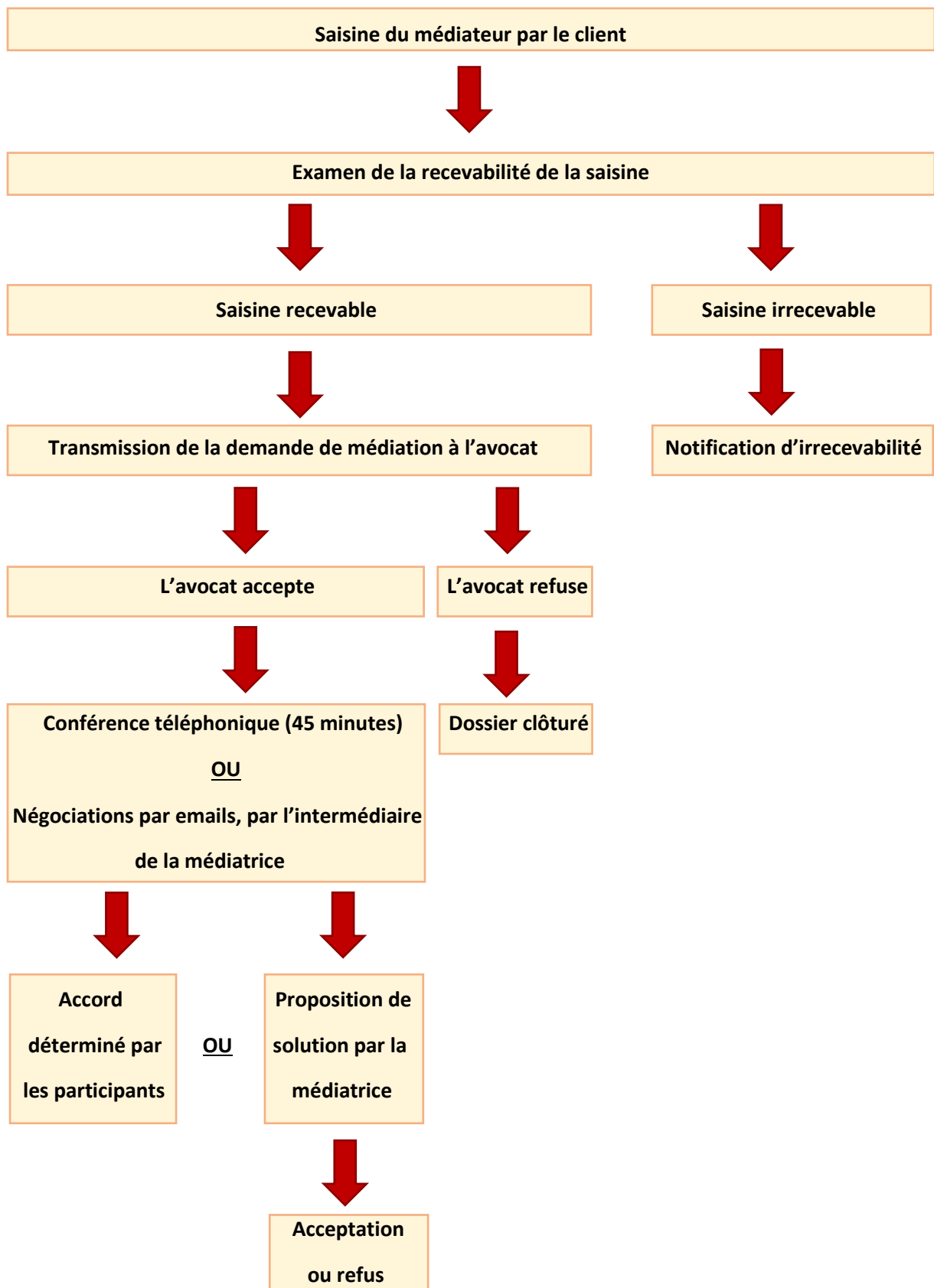
En outre, **les participants sont libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non la médiation qu'elles ont entreprise.** La médiation impose cependant une **volonté de collaborer** et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur.

Le recours à la médiation est gratuit pour le client ; il est également gratuit pour l'avocat.

La confidentialité de la médiation

La médiation est confidentielle : les informations échangées et les déclarations recueillies au cours de la médiation comme les constatations du médiateur ne peuvent être ni divulguées aux tiers ni invoquées ou produites ensuite dans le cadre d'une instance judiciaire sans l'accord des participants.

3/ Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d'avocat



Les causes d'irrecevabilité des saisines

En application de l'article L. 612-2 du Code de la consommation.

Le client ne justifie pas avoir tenté de résoudre son litige directement avec l'avocat

La demande du client est manifestement infondée ou abusive

Le litige a été précédemment examiné ou il est en cours d'examen par une juridiction

Le client a introduit sa demande dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'avocat

Le différend n'est pas dans le champ de compétence du médiateur

4/ Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d'avocat

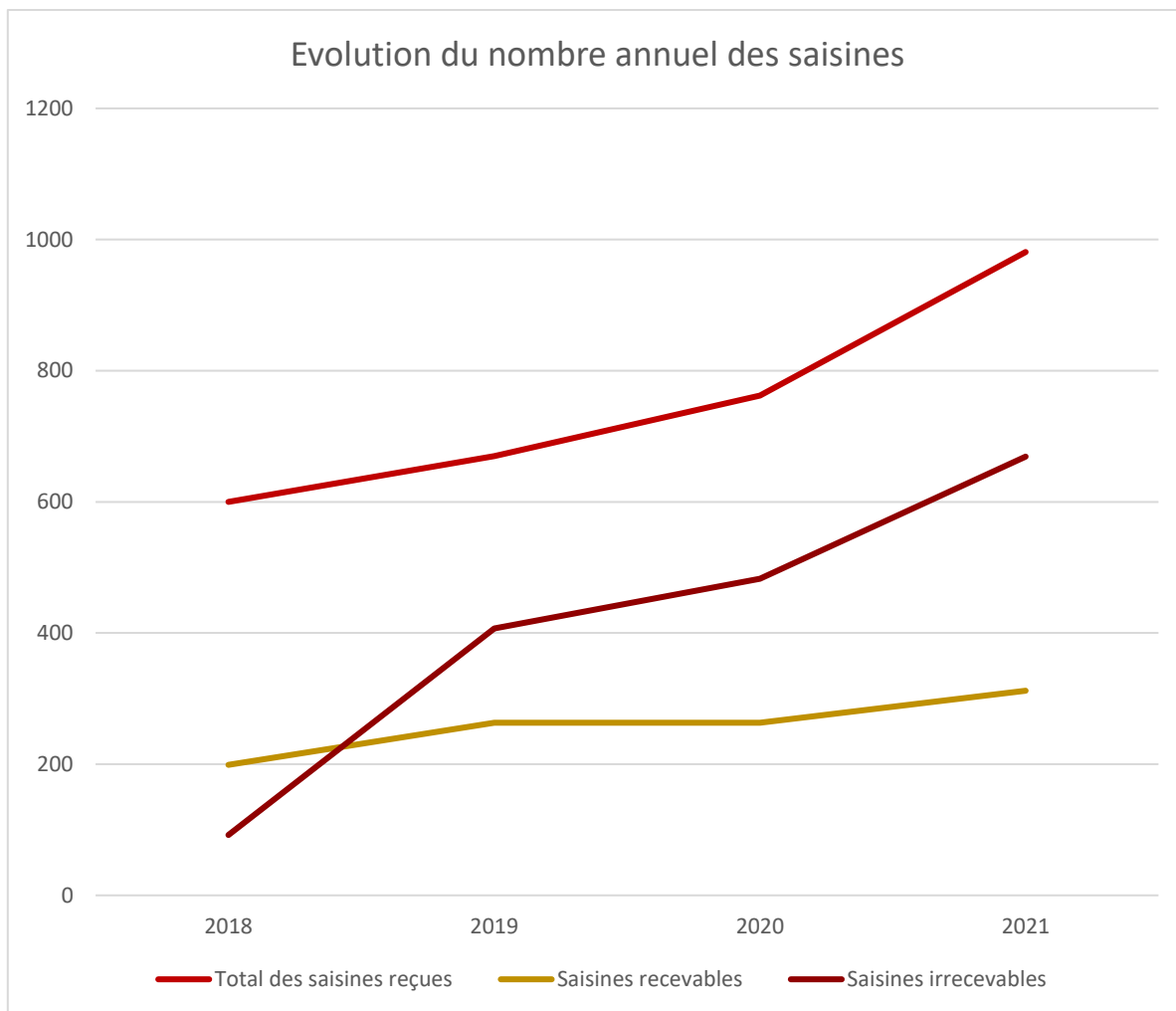


En 2020, 279 saisines étaient recevables sur 762 saisines reçues.

Entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2021, **981 saisines** ont été reçues, soit **une hausse d'environ 29%** par rapport à 2020. **312 saisines étaient recevables.**

Parmi les dossiers recevables pour l'année 2021, **87 dossiers ont fait l'objet d'une médiation, et 51 accords** ont été trouvés directement par le client et l'avocat, soit au cours d'une conférence téléphonique en présence des participants et de la médiatrice, soit à la suite d'une négociation assistée par courriels. **Cela représente environ 60% d'accords sur le nombre total de médiations réalisées.**

16 solutions ont été proposées par la médiatrice, soit **le double par rapport à l'année 2020.**



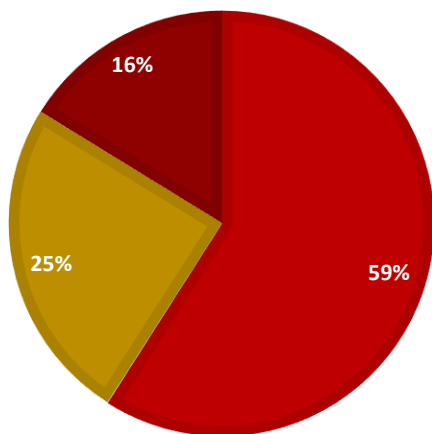
Entre 2018 et 2021, **le nombre de saisines reçues est en augmentation.**

Cependant, l'augmentation des saisines recevables ne suit pas tout à fait la même courbe que l'augmentation des saisines reçues, laquelle a été plus exponentielle.

La hausse du nombre de saisines irrecevables suit la hausse du nombre de saisines reçues. Elles sont la conséquence d'une hausse à la fois des demandes d'informations des clients, des demandes d'accompagnement et des demandes de conseil, en l'absence d'un différend entre le client et l'avocat.

TYPES DE SAISINES

- Courriels (579)
- Formulaires en ligne (243)
- Courriers (159)



579 saisines ont été envoyées à la médiatrice par courriel à :

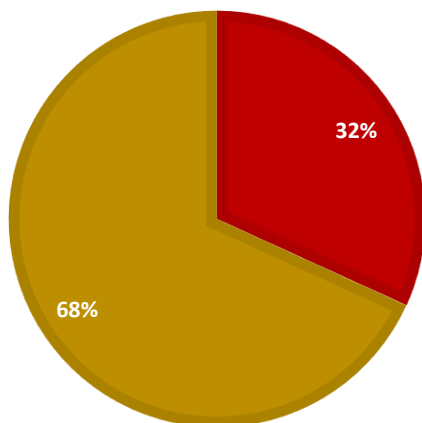
mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr

243 saisines ont été envoyées *via* le formulaire en ligne disponible sur : mediateur-consommation-avocat.fr

159 saisines ont été envoyées par voie postale

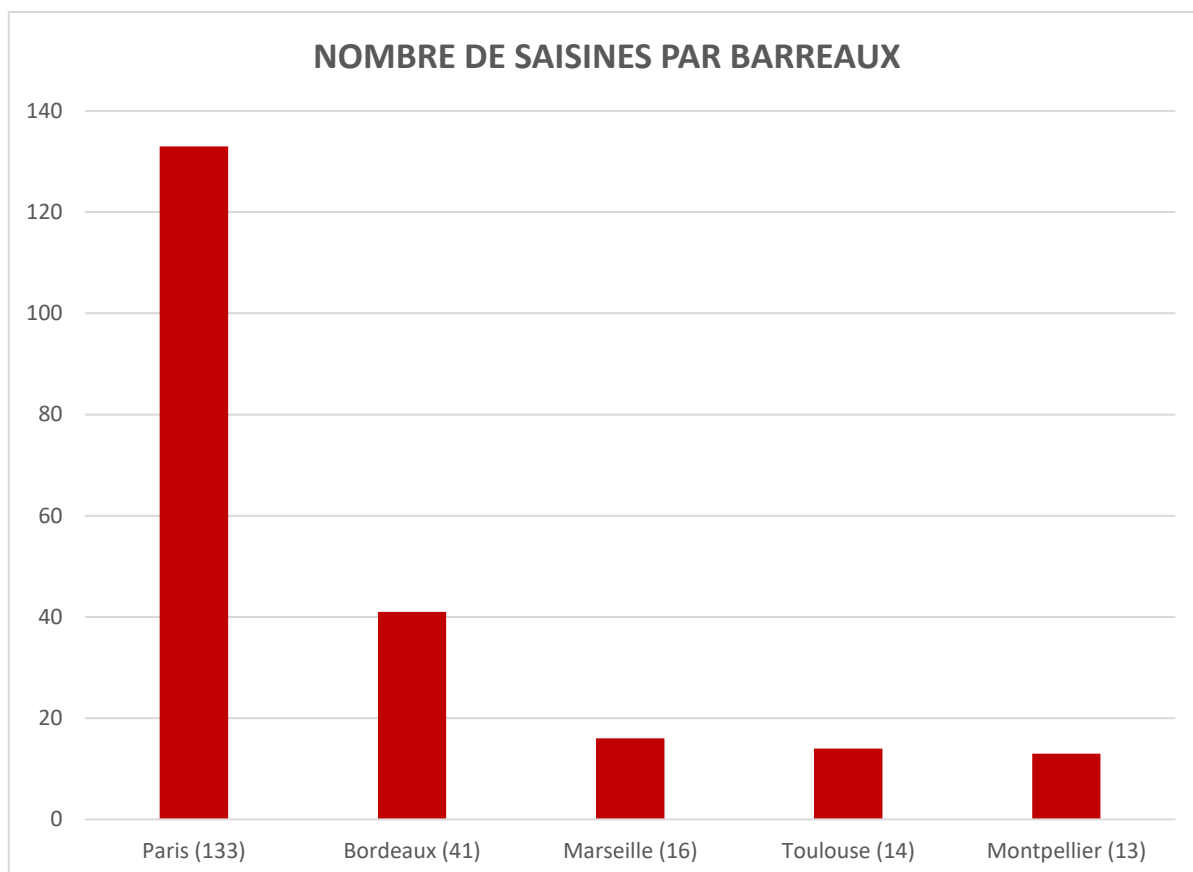
RECEVABILITÉ DES SAISINES

- Recevables (312)
- Irrecevables (669)



312 saisines étaient recevables

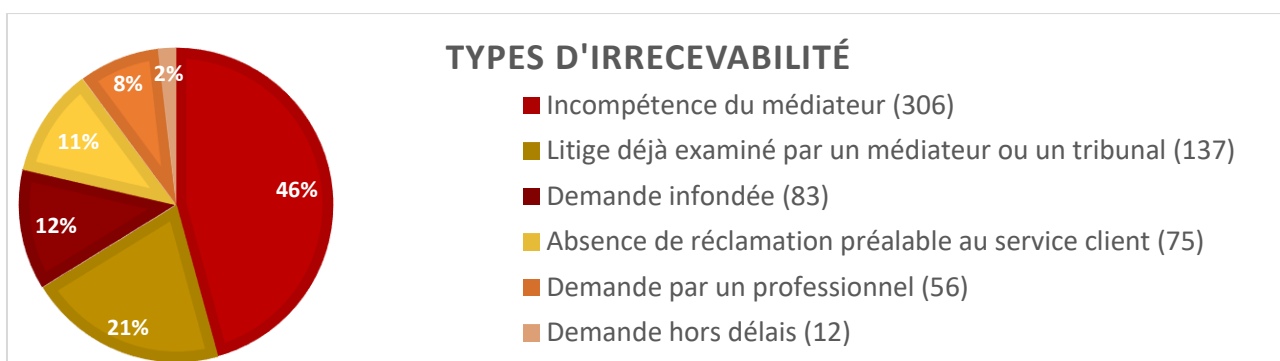
669 saisines étaient irrecevables conformément aux motifs énumérés par l'article L. 612-2 du Code de la consommation



*Voir en annexe le récapitulatif des saisines par barreaux, p. 28.

Le nombre de saisines par barreau inclut toutes les saisines sans distinction, c'est-à-dire les saisines recevables et irrecevables.

4.1. Sur l'ensemble des saisines irrecevables : 669 saisines



306 saisines ne relevaient pas de la compétence de la médiatrice, car **il ne s'agissait pas d'une contestation portant sur les honoraires dus à un avocat.**

Notamment :

Les saisines en l'absence de différend

- ⇒ **42** saisines concernaient la négociation des honoraires de l'avocat avant la signature de la convention d'honoraires et/ou l'examen du caractère raisonnable des modalités de facturation prévues dans la convention d'honoraires régularisée ;
- ⇒ **34** saisines concernaient des demandes d'information concernant l'aide juridictionnelle, le dessaisissement de l'avocat ou les démarches juridiques à effectuer pour un cas particulier ;
- ⇒ **28** saisines concernaient une difficulté pour obtenir une facture détaillée et/ou une facture de clôture du dossier, sans contestation des honoraires.

Incompétence de la médiatrice

Or, la Médiatrice n'est jamais compétente pour examiner la facturation d'un avocat en l'absence d'un différend pour lequel elle aurait été valablement saisie. Elle n'est pas non plus habilitée à délivrer un conseil juridique.

Les saisines qui ne concernent pas un avocat

- ⇒ **48** saisines ne concernaient pas un avocat, une protection juridique ou d'autres professionnels avec ou sans rapport avec le domaine juridique.

Or, la Médiatrice n'est compétente que dans le cas d'un différend contre un avocat.

Les saisines qui dépassent le périmètre des honoraires

- ⇒ **95** saisines concernaient une volonté de mettre en cause de la responsabilité civile professionnelle de l'avocat ;
- ⇒ **40** saisines concernaient une volonté de mettre en cause de la déontologie de l'avocat.

Or, la Médiatrice n'est jamais compétente ni en matière de responsabilité civile professionnelle ni en matière de déontologie. A supposer les reproches justifiés et démontrés, une éventuelle mise en cause de l'avocat sur le plan déontologique relèverait du Bâtonnier de l'ordre dont il dépend. En matière de responsabilité civile professionnelle, les tribunaux judiciaires seraient seuls compétents.

<p>Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal</p>	<p>137 saisines étaient faites soit en parallèle de la saisine du Bâtonnier, soit après une décision défavorable du Bâtonnier ou de la Cour d'appel.</p>
<p>Demande infondée</p>	<p>83 saisines ont été déclarées infondées dès lors qu'elles ne comportaient aucune demande ou qu'elles ne reposaient sur aucun élément objectif quant à la facturation de l'avocat.</p>
<p>Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat</p>	<p>75 saisines ont été portées à la connaissance de la médiatrice avant-même d'avoir informé l'avocat de la contestation.</p> <p>Or, le client doit préalablement avoir tenté de résoudre le différend directement auprès de son avocat par une réclamation écrite.</p>
<p>Demande par un professionnel</p>	<p>56 saisines ont été effectuées par un client ayant mandaté son avocat dans le cadre de ses fonctions professionnelles.</p> <p>Or, la médiation de la consommation n'est pas ouverte aux litiges entre professionnels.</p> <p>Ne sont notamment pas considérés comme des consommateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les syndicats de copropriétaires ; - les associations caritatives ; - les SCI familiales. <p>Dans deux dossiers, l'avocat est à l'origine de la demande de médiation. Cependant, seul le client de l'avocat peut saisir la médiatrice.</p>
<p>Demande hors délais</p>	<p>12 saisines ont été effectuées plus d'un an après la tentative de résolution amiable du différend auprès de l'avocat.</p> <p>Or, la demande doit être introduite auprès de la médiatrice dans le délai maximum d'un an à compter de la première réclamation écrite adressée à l'avocat.</p>

FOCUS N°1. La médiation et le Bâtonnier

Sur les saisines du Bâtonnier et du Médiateur effectuées dans un même temps

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, **aucune procédure ne doit être en cours, ou avoir été effectuée, en vue de résoudre le même différend.** Ainsi, une requête portée devant le Bâtonnier de l'ordre auquel appartient l'avocat concerné, pour introduire une procédure de contestation concernant le montant et le recouvrement des honoraires, exclut la médiation. En revanche, **le client peut faire le choix de se tourner d'abord vers le médiateur puis, en cas d'échec de la médiation, de recourir à la procédure de fixation des honoraires.**

Le choix d'envoyer une demande au Bâtonnier ou de soumettre son différend au Médiateur appartient également à l'avocat, qui peut refuser la médiation. En cas d'échec, l'avocat peut décider de saisir le Bâtonnier de son ordre.

La médiation de la consommation est uniquement un préalable à la saisine du Bâtonnier et elle n'est jamais obligatoire. Elle repose sur le principe essentiel de la liberté de tous les participants. Par conséquent, le client comme l'avocat sont entièrement libres d'accepter, de refuser et d'interrompre la médiation, à tout moment et sans justification particulière, pour saisir le Bâtonnier dès lors qu'ils l'estiment opportun.

Les cas particuliers concernant les saisines du Bâtonnier et du Médiateur effectuées dans un même temps

Lorsque le client a saisi à la fois le Médiateur et le Bâtonnier dans un même temps, la saisine auprès du service de médiation est irrecevable.

Cependant, dans des cas rares, le Bâtonnier, saisi d'une contestation d'honoraires, peut proposer que la médiation s'insère dans la phase procédurale, en suspendant le déroulé de la procédure. Dans cette hypothèse, **il est fondamental que le client et l'avocat s'accordent sur la tenue rapide de la médiation** afin de respecter le délai impératif dans lequel le Bâtonnier doit statuer.

Le Médiateur ne peut ouvrir un dossier qu'à la stricte condition qu'il ait été porté à sa connaissance un écrit du Bâtonnier, indiquant qu'il accepte de suspendre la procédure de fixation des honoraires dans l'attente du résultat de la médiation.

Sur la saisine du Médiateur à l'encontre de l'ordonnance de fixation des honoraires du Bâtonnier

Le Médiateur n'est jamais compétent pour examiner l'ordonnance de fixation des honoraires rendue par un Bâtonnier, qu'il s'agisse d'une contestation concernant le déroulé de la procédure ou d'une contestation concernant le contenu de la décision.

Dans l'hypothèse d'une difficulté s'agissant de l'ordonnance de fixation des honoraires rendue, le client comme l'avocat peuvent interjeter appel devant le Premier Président de la Cour d'appel compétente.

Enfin, la médiation ne peut jamais être effectuée à la suite d'une décision du Bâtonnier, que ce soit pour rechercher une autre issue ou pour organiser les modalités d'exécution de la décision qu'il a rendue.

FOCUS N°2. La médiation et les protections juridiques

La protection juridique (PJ) peut intervenir à différents titres dans le cadre de la médiation.

Sur la saisine par une PJ pour le compte de son assuré

Conformément à l'article R. 612-1, 3° du Code de la consommation, « *les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation* ». En ce sens, **la PJ du client d'un avocat peut assister son assuré pendant la médiation, mais il ne peut pas le représenter.**

Sur la saisine de l'assuré contre sa PJ

Le Médiateur n'est jamais compétent pour examiner un litige entre un assuré et sa PJ, bien qu'il porte sur les honoraires de l'avocat. De fait, il n'est compétent que pour les différends entre un avocat et son client.

Sur l'auteur du versement des honoraires

L'assuré et la PJ peuvent conclure que les honoraires seront versés tantôt directement par la PJ, tantôt par le client, à charge pour lui de demander ensuite le remboursement de ces derniers à sa PJ. **Il s'agit d'une modalité à formaliser directement entre eux. L'avocat ne prend aucunement part au contrat entre l'assuré et son assureur.**

L'avocat n'est pas tenu d'accepter d'aligner le montant de ses honoraires sur les montants que la protection juridique accepte de rembourser. **Il est entièrement libre de ce choix, dès lors qu'il fixe librement ses honoraires. Le défaut de remboursement de l'assuré par la protection juridique** ne saurait peser sur l'avocat.

En ce sens, **il incombe au client, en tant qu'assuré, de vérifier l'étendue de la prestation de sa protection juridique, concernant les diligences couvertes et les éventuels plafonnements de remboursement.** Le défaut de remboursement par la protection juridique ne prive pas l'avocat de sa rémunération.

Sur la nécessité de distinguer les sommes versées par la protection juridique et les honoraires complémentaires dans la convention d'honoraires

Il incombe à l'avocat de préciser dans la convention d'honoraires les sommes versées par la PJ ou par le client.

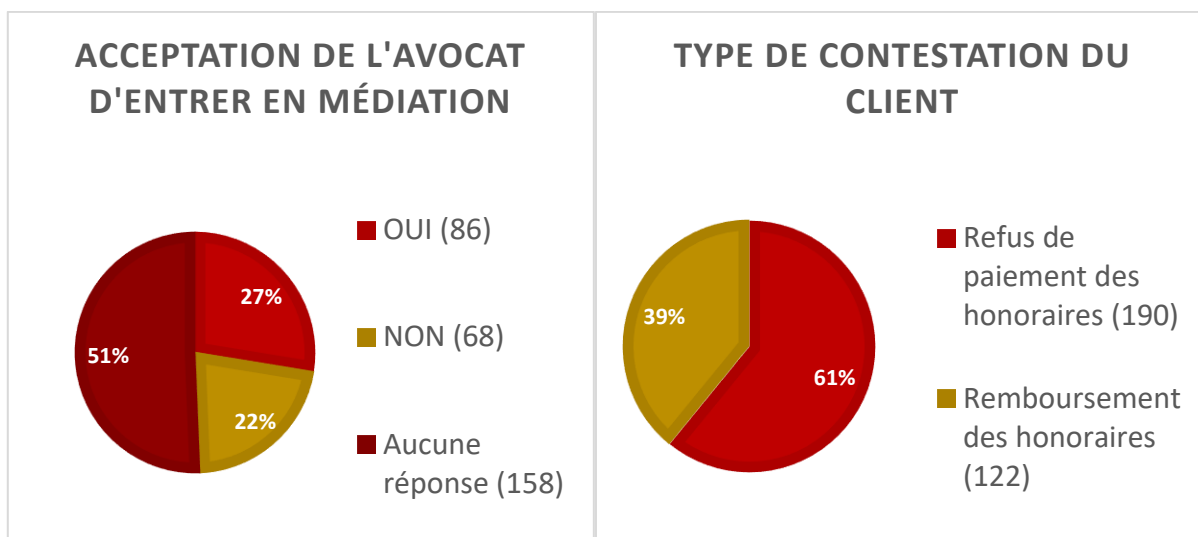
Une difficulté, qui a pu générer des saisines auprès du Médiateur, réside dans l'absence de distinction entre les honoraires versés par la PJ et les honoraires venant en complément de ces derniers sans être couverts par la PJ.

Exemple pratique

Maître X et son client Y ont régularisé une convention d'honoraires aux termes de laquelle « *les parties conviennent que le client devra régler un honoraire forfaitaire de 650,00 euros HT pour la mission prévue à l'article 1* ». La PJ a versé 650,00 euros HT directement à l'avocat. Or, le client a reçu une nouvelle facture de 650,00 euros HT. Il contestait cette facture au motif que sa PJ avait déjà versé la totalité des honoraires convenus.

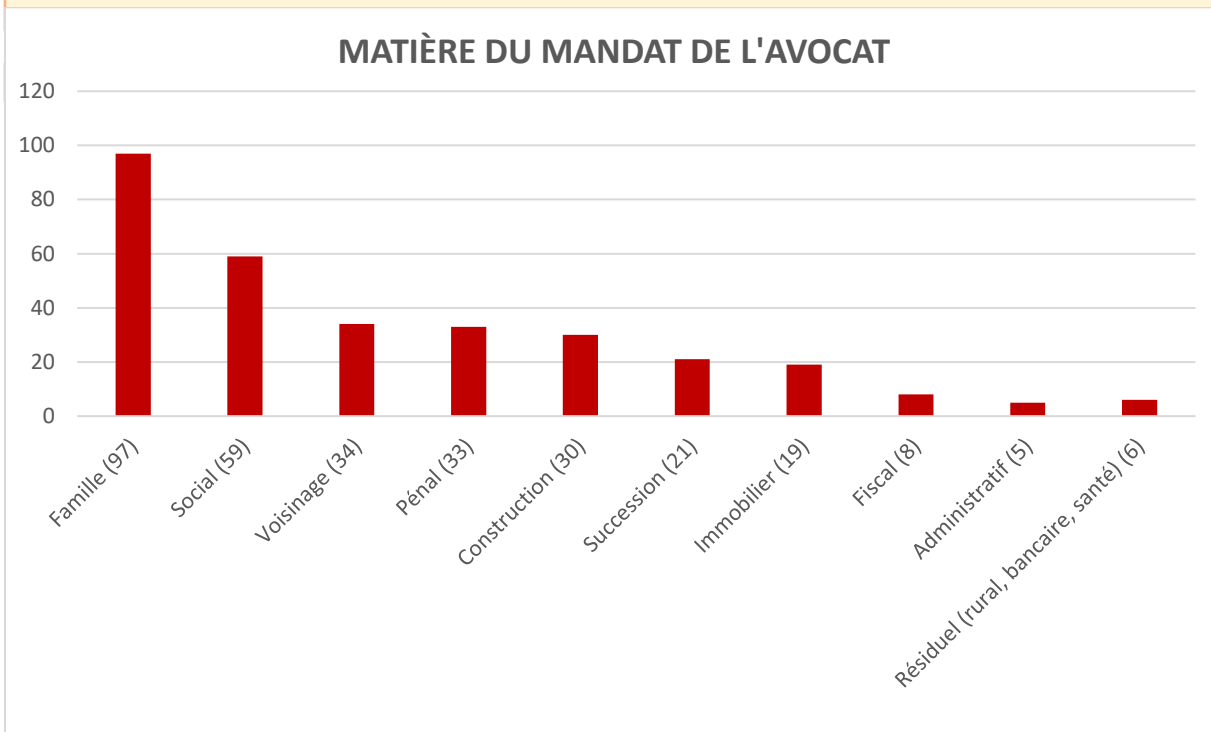
Dans ce dossier, l'avocat n'avait pas précisé que le forfait établi dans la convention d'honoraires s'ajoutait à la somme déjà versée par la PJ. Comme les deux sommes étaient identiques, le client a cru que l'ensemble des honoraires étaient couverts par la PJ.

4.2. Sur l'ensemble des saisines recevables : 312 saisines



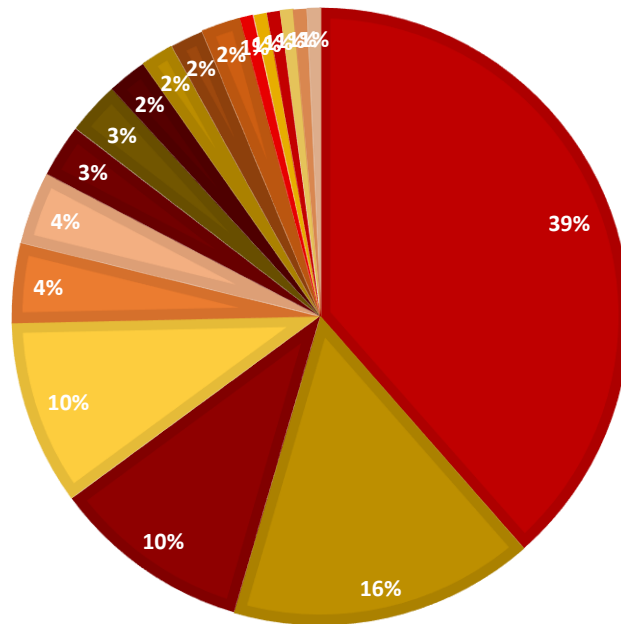
86 demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat, tandis que **68** demandes ont été refusées par l'avocat.

Près de deux tiers des saisines recevables concernaient un refus de paiement des honoraires facturés. Les autres saisines concernaient des demandes de remboursement.



Prétention du client en moyenne : 3.634,86 euros TTC

QUESTIONS RECEVABLES



■ Détail des diligences accomplies (111)

■ Absence de convention d'honoraires (avocat non mandaté, rétractation du client, désaccord sur l'étendue du mandat et honoraire de résultat) (46)

■ Facturation au taux horaire après dessaisissement (30)

■ Assiette de l'honoraire de résultat (28)

■ Paiement de la première consultation (12)

■ Rétention des fonds sur le compte CARPA dans l'attente d'un accord sur les honoraires dus (11)

■ Oubli de déduction des provisions versées (8)

■ Aide juridictionnelle (facturation, retour à meilleur fortune) (8)

■ Dépassement du forfait sans avertir le client (6)

■ Croyance dans une obligation de résultat de l'avocat/déception du client à la suite de la consultation ou du jugement (5)

■ Cessation de l'activité en cours de mandat (5)

■ Promesse de remboursement non tenue (4)

■ Difficultés financières du client (2)

■ Facturation de la TVA (dont client étranger) (2)

■ Prix moins élevé proposé par une plateforme en ligne (2)

■ Honoraire de résultat avant décision définitive (2)

■ Versement de l'article 700 (2)

■ Honoraires plus élevés que l'enjeu du litige (2)

Parmi les questions recevables soulevées :

111 saisines concernaient une **demande du client de précisions sur les diligences effectuées par l'avocat** lorsqu'il ne plaide pas ou qu'il ne reçoit pas le client en rendez-vous.

Les raisons de ces saisines sont en particulier de deux ordres.

D'abord, le client reproche une communication difficile avec son avocat, ce qui l'empêcherait d'avoir connaissance des diligences effectuées concrètement. Si l'avocat doit tenir son client informé, il est toutefois à noter que l'avocat ne saurait être tenu responsable des délais judiciaires. Il ne peut, en outre, lui être reproché de ne pas répondre instantanément aux demandes de chaque client, même lorsqu'elles sont émises par courriels ou par téléphone, dès lors qu'une réponse peut demander un temps de recherche ou de réflexion.

Ensuite, le client reproche une facturation qui ne reposerait pas sur un compte détaillé des diligences effectuées et du temps passé. Si le temps passé pour une diligence, est difficilement contestable, il n'en demeure pas moins que celui-ci doit être clairement indiqué. De manière générale, l'avocat doit émettre des factures tout au long de la procédure pour permettre au client de se rendre compte de l'avancée de son dossier. Il doit également émettre une facture de clôture du dossier lorsqu'il est terminé (art. 11.7 RIN).

46 saisines concernaient **l'absence de convention d'honoraires régularisée.**

Si la régularisation d'une convention d'honoraires est obligatoire conformément à l'article 10 de la loi du n°71-1130 du 31 décembre 1971 modifiée par la loi n°2015-990 du 6 août 2015, **son absence ne prive pas automatiquement l'avocat de rémunération** dès lors que la mission et les conditions de rémunération ont été définies entre les parties. En ce sens, il appartient à l'avocat de prouver qu'il a été mandaté et qu'il a informé le client des conditions de son intervention.

En application du même texte, **la convention d'honoraires n'est pas obligatoire lors du premier rendez-vous, en cas d'urgence, de force majeure ou d'aide juridictionnelle totale.** A l'inverse, un honoraire de résultat ne peut pas être demandé en l'absence de convention d'honoraires qui le prévoit expressément.

30 saisines concernaient le **dessaisissement de l'avocat par le client ou par l'avocat lui-même**, lorsque la clause de dessaisissement était imprécise sur les effets qu'il produirait par la suite – notamment dans le cas d'un passage d'un forfait à un taux horaire.

28 saisines concernaient **l'assiette de l'honoraire de résultat.** Toutes les saisines mettaient en lumière une rédaction insuffisamment précise des clauses dans la convention d'honoraires.

12 saisines concernaient le **paiement de la première consultation.** Deux cas de figures ont en particulier fait l'objet de saisines.

Dans le premier cas, le client ne souhaitait pas mandater l'avocat à la suite de la consultation, en présenteielle ou téléphonique. **Or, l'avocat est en droit de percevoir des honoraires pour le travail qu'il a effectué**, qu'il s'agisse d'une première lecture des pièces ou d'une première analyse.

Dans le second cas, le client croyait que la première consultation constituait un « devis » à l'image d'autres professions dans des domaines différents. **Or, la consultation d'un avocat n'est jamais gratuite, sauf mention contraire de ce dernier.**

FOCUS N°3. Le dessaisissement de l'avocat et les honoraires

En vertu de la liberté contractuelle du client et de son avocat, l'un comme l'autre peut décider d'interrompre la mission de l'avocat avant son terme. Autrement dit, **le client peut dessaisir l'avocat de son dossier et l'avocat peut également se dessaisir du dossier.**

Le principe s'agissant des honoraires en cas de dessaisissement

Aux termes du décret n° 2017-1226 du 2 août 2017 modifiant l'article 10 du décret n° 2005-790 du 12 juillet 2005, « *lorsque la mission de l'avocat est interrompue avant son terme, il a droit au paiement des honoraires dus dans la mesure du travail accompli* ». En cas de dessaisissement de l'avocat, les critères de l'article 10 alinéa 4 de la loi du 31 décembre 1971 (n°71-1130) dans sa rédaction issue de la loi du 6 août 2015 (n°2015-990) sont ceux retenus pour déterminer les modalités de facturation de l'avocat, sauf disposition contraire dans la convention d'honoraire : « *Les honoraires tiennent compte, selon les usages, de la situation de fortune du client, de la difficulté de l'affaire, des frais exposés par l'avocat, de sa notoriété et des diligences de celui-ci.* »

Ainsi, **que le dessaisissement soit du fait du client ou de l'avocat, il ne prive pas l'avocat de toute rémunération et il ne donne pas nécessairement lieu à un remboursement de l'intégralité des sommes déjà versées.**

- Si une **clause de dessaisissement** est prévue dans la convention d'honoraires : celle-ci s'applique.
- Si **aucune clause de dessaisissement** n'a été rédigée ou que les parties n'ont pas régularisé de convention d'honoraires : **le calcul des honoraires dus s'effectue au temps passé** – indépendamment d'un forfait qui aurait été initialement convenu.

Lorsque la relation s'achève entre l'avocat et son client, **l'avocat doit établir un compte détaillé déterminant les diligences accomplies, les frais et les honoraires, auxquels s'ajoute la mention des sommes demandées et reçues par lui**, en application de l'article 11.7 du RIN. En outre, ne peuvent constituer des honoraires librement payés après service rendu que ceux qui ont été réglés sur présentation de factures permettant au client de se rendre compte des diligences effectuées.

Le défaut de précision des clauses de dessaisissement

Deux difficultés particulières ont été relevées :

- la première vise les clauses de dessaisissement de l'avocat qui ne prévoient pas les modalités de facturation des honoraires à la suite de ce dessaisissement.
- La seconde vise les clauses qui prévoient l'hypothèse du dessaisissement de l'avocat par le client, mais qui ne prévoient pas l'hypothèse de dessaisissement par l'avocat lui-même.

Conseil de mentions à prévoir dans la clause de dessaisissement

- Prévoir le dessaisissement par le client et par l'avocat ;
- Prévoir les conditions formelles du dessaisissement et la date de prise d'effet du dessaisissement ;
- Prévoir les modalités de facturation des diligences effectuées jusqu'au terme du mandat et préciser le taux horaire, notamment si un forfait a été initialement convenu ;
- Prévoir la conséquence du dessaisissement sur l'honoraire de résultat.

Le principe de l'honoraire de résultat

Un honoraire de résultat peut être déterminé avec le client en fonction du résultat obtenu ou du service rendu (art. 11.2 du RIN). Il ne peut intervenir qu'en complément d'une rémunération principale, soit au taux horaire, soit au forfait. Le fait pour le justiciable d'être bénéficiaire de l'aide juridictionnelle, totale ou partielle, s'oppose à l'établissement d'un honoraire de résultat.

Dans tous les cas, l'honoraire de résultat doit être prévu dans une convention d'honoraires préalablement régularisée entre l'avocat et son client.

L'assiette de l'honoraire de résultat

La convention d'honoraires doit fournir une définition précise du résultat envisagé. En outre, il n'a pas à être proportionnel à la rémunération principale : il peut ainsi être supérieur à celle-ci, tant qu'il n'est pas exagéré.

Globalement, l'honoraire de résultat peut porter sur un gain obtenu mais également sur une économie réalisée grâce à la procédure.

La notion de gain s'entend par rapport au résultat obtenu par le client s'agissant des sommes qu'il a reçues.

La notion d'économie s'entend par rapport aux sommes maximales réclamées par l'adversaire en comparaison du montant de la condamnation définitive à l'encontre du client.

Dans une démarche pédagogique, il est conseillé à l'avocat de prêter attention à la compréhension par son client des différents termes juridiques décrivant l'honoraire de résultat. Aussi, le client ne doit pas signer une convention qu'il ne comprend pas.

Le sort de l'honoraire de résultat en cas de dessaisissement de l'avocat

En principe, un honoraire de résultat ne peut être réclamé qu'à la suite d'un résultat définitif, matérialisé par un acte ou une décision juridictionnelle irrévocable.

Le défaut de précision des clauses prévoyant un honoraire de résultat

Dans la convention d'honoraires qui institue un honoraire de résultat, l'avocat doit définir avec précision la notion de résultat entendue en vue de définir l'exigibilité et l'assiette de calcul des montants. **Il est ainsi essentiel de préciser au maximum les modalités de calcul de celui-ci et plus particulièrement les sommes sur lesquelles il est susceptible de reposer.**

Conseil de mentions à prévoir pour un honoraire de résultat

- Préciser lorsque l'honoraire de résultat vise les gains obtenus et/ou les économies réalisées.
- Préciser si la somme est HT ou TTC.
- Le cas échéant, préciser si les sommes visées s'entendent net d'impôt. Dans l'hypothèse d'une procédure longue, prévoir la date à laquelle le mode de calcul doit être arrêté peut permettre de prévenir un éventuel changement de législation.
- Prévoir le sort de l'honoraire de résultat en cas de changement de stratégie par le client, qui pourrait priver de l'honoraire de résultat (ex. : honoraire de résultat fondé sur une prestation compensatoire, le client décidant, en cours de procédure, de ne plus demander de prestation compensatoire).

Le principe de l'aide juridictionnelle

Lorsque les ressources du justiciable sont insuffisantes pour faire valoir ses droits en justice, il peut avoir accès à l'aide juridictionnelle (AJ).

Selon le seuil de ses ressources, fixé en fonction de la moyenne mensuelle des revenus perçus l'année précédente, il peut ainsi prétendre à une AJ totale ou une AJ partielle.

L'AJ totale

Dans l'hypothèse de l'AJ totale, **l'Etat prend en charge tous les frais de justice, dont les honoraires de l'avocat**, y compris lorsque l'assistance de ce dernier n'est pas obligatoire. Lorsque l'AJ totale est accordée à un client, l'avocat ne peut pas demander d'autres honoraires que la contribution au titre de l'AJ.

Si une provision a été versée à l'avocat avant l'admission à l'AJ, alors elle vient en déduction de la contribution de l'Etat.

L'AJ partielle

Dans l'hypothèse de l'AJ partielle, **l'Etat prend en charge tous les frais de justice, excepté s'agissant des honoraires de l'avocat auxquels il ne contribue que pour partie.**

Ainsi, un honoraire complémentaire, librement négocié, peut être demandé au client de l'avocat. Le montant de cet honoraire est la seule dépense à la charge du client. Il doit être fixé en fonction de la complexité de l'affaire, des frais qu'engendreront la procédure et des ressources du bénéficiaire.

Il doit faire l'objet **d'un accord déterminé dans le cadre d'une convention d'honoraire, laquelle est obligatoire dans ce cas.**

Le retrait de l'aide juridictionnelle

Qu'elle soit totale ou partielle, le Bureau d'AJ peut prononcer le retrait de l'AJ.

Ainsi, lorsque la décision définitive au profit du client bénéficiaire de l'AJ totale ou partielle a procuré à ce dernier des ressources telles que, si elles avaient existé au jour de la demande d'AJ, celle-ci ne lui aurait pas été accordée, l'avocat peut demander des honoraires dès lors que le Bureau d'aide juridictionnelle a prononcé le retrait de l'AJ.

Autrement dit, l'avocat peut demander des honoraires à son client dès lors que l'AJ totale ou partielle lui a été retirée en considération de l'évolution de ses ressources.

Pour ce faire, deux conditions doivent être réunies :

- l'avocat doit demander le retrait de l'AJ au BAJ et attendre qu'elle ait été effectivement prononcée pour facturer son client ;
- le jugement rendu dans l'affaire de son client doit être définitif.

Conseil pratique

Certaines saisines adressées au Médiateur ont porté sur une incompréhension du client quant à la facturation par son avocat à la suite du jugement définitif.

Pour éviter cette difficulté, l'avocat pourrait prévenir son client en amont de cette possibilité.

Le cas échéant, il pourrait la prévoir dans une convention d'honoraires, laquelle déterminerait la facturation de l'avocat (honoraires fixes et éventuellement honoraires de résultat), en cas de retrait de l'AJ par le Bureau d'aide juridictionnelle.

FOCUS N°6. Le mode de facturation – La détermination des honoraires et la modification en cours de procédure

Le prestataire de service doit informer le client sur le prix du service par tout procédé approprié (c. cons., art. L. 113-3 ; c. com., arts. L. 441-3 et L. 441-6). **Cette loi inclut les avocats** (cass. crim., 12 fev. 1990, n° 89-80.815).

Sur la prévision des modalités de facturation

La convention d'honoraires détermine le mode de facturation : soit au taux horaire, soit au forfait. **En l'absence de convention d'honoraires, il est fortement conseillé de conserver une trace écrite** de l'accord de l'avocat et du client sur cette question.

Dans l'hypothèse d'un forfait, il est essentiel de lister précisément l'étendue des diligences couvertes par le forfait. Sauf stipulation contraire, les diligences effectuées par l'avocat non comprises dans le forfait sont rémunérées au temps passé.

Une difficulté soumise au Médiateur a visé les affaires où une phase amiable est prévue puis, en cas d'échec, une phase judiciaire.

Exemple pratique

Maître X et son client Y ont régularisé une convention d'honoraires aux termes de laquelle « *l'avocat s'engage à mener une négociation amiable* ». La prestation était forfaitisée à hauteur de 850,00 euros HT.

En parallèle des discussions avec la partie adverse, l'avocat a rédigé un projet d'assignation qu'il a ensuite facturé au taux horaire. Or, il n'avait averti le client ni du fait qu'il rédigerait ce projet, ni du fait que cela sortait du périmètre du forfait puisque cette diligence relevait d'une phase judiciaire.

Dans ce dossier, l'avocat aurait pu éviter le conflit d'une part en prévoyant une facturation distincte pour la phase amiable et pour la phase judiciaire et, d'autre part, en prévenant son client qu'il projetait de changer de stratégie.

Sur l'information régulière du client

L'article 11.2 du RIN impose à l'avocat l'obligation d'une **information sur la détermination des honoraires dès le début de son mandat, puis de façon régulière.** Conformément à l'article 10 de la loi du 31 décembre 1971, ne peuvent constituer des honoraires librement payés après service rendu que ceux qui ont été réglés sur présentation de factures permettant au client de se rendre compte des diligences effectuées.

Plusieurs contestations ont notamment fait suite à l'émission d'une facture globale en toute fin de dossier. Or, **la facturation tout au long de la procédure permet d'assurer une certaine prévisibilité au client** et cette prévisibilité permet de réduire les possibilités de contestations des honoraires facturés.

Sur le réajustement des modalités de facturation en cours de procédure

Chaque dossier comporte ses particularités et l'avocat ne peut pas en prévoir l'enchaînement avec certitude. Néanmoins, une mauvaise estimation – notamment d'un forfait – ne peut être imputée au client.

Dans certaines saisines, l'avocat a ainsi souhaité renégocier les honoraires initialement fixés, puisqu'il **ne peut pas les modifier unilatéralement. Il doit impérativement s'accorder avec son client.**

Par précaution, l'avocat pourrait prévenir son client de l'éventualité d'effectuer des diligences supplémentaires et prévoir cette possibilité de réajustement des honoraires dans la convention d'honoraires.

Dans le cas d'un désaccord entre eux sur la renégociation, **l'avocat reste libre de se dessaisir du dossier** et les modalités prévues dans la convention d'honoraires en cas de dessaisissement s'appliquent ou, à défaut, une facturation au temps passé selon les critères de l'article 10 de la loi du 31 décembre 1971.

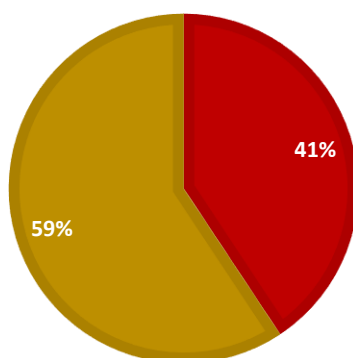
4.3. Sur les saisines ayant fait l'objet d'une médiation : 86 saisines

Durée moyenne de la médiation : 38 jours

(A partir de la notification de la recevabilité de la saisine au client jusqu'à l'accord final de médiation, conformément à l'article R. 612-5 du Code de la consommation)

TYPE DE MÉDIATION CHOISI PAR LES PARTICIPANTS

■ Echanges de courriels (35) ■ Conférence téléphonique tripartite (51)



35 médiations ont été effectuées par échanges de courriels. Il est demandé au client de préciser sa demande avec tout document lui semblant pertinent.

Le client formule une offre. Cette offre et les arguments du client sont ensuite communiqués à l'avocat, qui demeure libre d'accepter la proposition du client ou de faire une contre-proposition.

Si le client et l'avocat ne s'accordent pas directement, le Médiateur propose une solution qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser

Sur les 35 dossiers, 13 accords ont été trouvés, soit un taux d'accord de 37%.

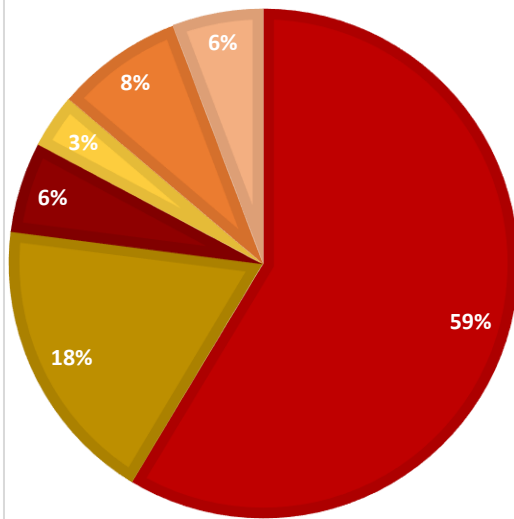
51 médiations ont été effectuées dans par conférence téléphonique avec le client, l'avocat et la médiatrice.

Cette conférence téléphonique dure environ 45 minutes. Elle débute par une présentation des principes de la médiation, puis s'ensuit l'exposé des faits par les participants.

Si le client et l'avocat ne s'accordent pas à l'issue de la négociation, le Médiateur propose une solution qu'ils sont libres d'accepter ou de refuser.

Sur les 51 dossiers traités, 42 accords ont été trouvés, soit un taux d'accord de 82%.

ISSUES DE LA MÉDIATION



■ Solution déterminée par les participants (51)

■ Avis de la médiatrice (16)

■ Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par l'avocat) (5)

■ Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par le client) (3)

■ Absence d'accord (interruption par l'avocat) (7)

■ Absence d'accord (interruption par le client) (5)

51 accords ont été déterminés par les participants eux-mêmes.

- ⇒ Pour 29 accords, une seule conférence téléphonique a suffi pour résoudre le différend.
- ⇒ Pour 13 accords, une solution a été trouvée dans les jours ayant suivi la conférence téléphonique.
- ⇒ 9 accords ont été trouvés à la suite d'une médiation par échanges de courriels.

16 avis ont été proposés par la médiatrice en l'absence d'accord consensuel entre les participants.

- ⇒ 6 avis ont été acceptés par tous les participants.
- ⇒ 8 avis ont été refusés par le client.
- ⇒ 2 avis ont été refusés par l'avocat.

3 médiations ont été interrompues par la saisine du Bâtonnier par le client.

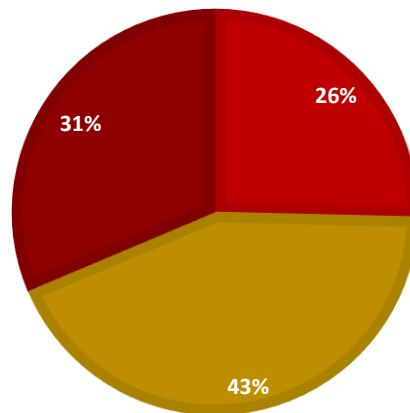
5 médiations ont été interrompues par la saisine du Bâtonnier par l'avocat.

5 médiations ont été interrompues purement et simplement par le client.

7 médiations ont été interrompues purement et simplement par l'avocat

SOLUTION PLUS FAVORABLE À:

■ Avocat et client (17) ■ Client (29) ■ Avocat (21)



Somme en moyenne concédée par l'avocat ou versée par le client : 1.126,55 euros TTC

17 solutions étaient favorables à la fois au client et à l'avocat :

- ⇒ **Parce que les saisines ne concernaient pas strictement un refus catégorique de payer**, mais une incompréhension des sommes facturées par le client. Généralement, le client paie finalement la totalité des sommes facturées.
- ⇒ **Parce que les honoraires de l'avocat sont justifiés mais que l'avocat a justifié tardivement de ses diligences.** Par exemple, l'avocat a facturé la totalité des sommes dues à la clôture du dossier, sans informer le client de l'évolution des coûts tout au long de la procédure. Généralement, dans ce cas, l'avocat fait un geste commercial ou propose un échelonnement des paiements.

29 solutions ont été plus favorables au client, lorsque l'avocat fait un geste commercial alors que ses honoraires étaient justifiés. La contrepartie de cette réduction des honoraires est souvent celle du paiement immédiat ou sous huitaine du client à réception de la facture modifiée.

21 solutions ont été plus favorables à l'avocat, lorsque l'accord a porté sur le paiement de la totalité des sommes facturées alors que la convention d'honoraires n'était pas claire pour une personne non avertie : par exemple, quant à l'assiette de l'honoraire de résultat.

5/ Conclusion

Même en cas d'accord sur les honoraires, la relation entre un avocat et un client se poursuit très rarement. Néanmoins, les conférences téléphoniques de médiation permettent, dans une grande majorité des cas, de recréer un dialogue lorsque celui-ci était totalement rompu.

Ce faisant, dans une grande partie des saisines qui aboutissent à un accord, les conférences téléphoniques permettent au client de comprendre comment travaille l'avocat, le temps qu'il passe sur son dossier, les diligences accomplies, et à l'avocat de se rendre compte que la rédaction de la convention d'honoraires n'était pas forcément intelligible pour le justiciable.

Les apports positifs des conférences téléphoniques sont indéniables dans la restauration d'un respect mutuel.

Ponctuellement, le consommateur peut émettre des craintes de ne pas savoir argumenter face à l'avocat qu'il estime formé à la prise de parole.

Le rôle essentiel du Médiateur – indépendant et impartial – est justement de préserver l'équilibre des forces entre les participants et de pacifier une relation obérée.

Le caractère abimé de la relation entre le client et l'avocat n'est pas automatiquement un frein au rétablissement de la communication. L'office du Médiateur est justement d'œuvrer pour pacifier les rapports, afin de permettre aux participants de raisonner en fonction de critères objectifs.

La clé d'une médiation réussie repose néanmoins sur la volonté de chacun d'adopter une posture amiable.

Paris, le 22 juin 2021

Carole Pascarel

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Carole Pascarel', written over a horizontal line.

Annexe. Tableau récapitulatif du nombre de saisines par barreau

BARREAU	NOMBRE DE SAISINES	BARREAU	NOMBRE DE SAISINES
Agen (47)	0	Carcassonne (11)	2
Ain (01)	1	Carpentras (84)	3
Aix-en-Provence (13)	6	Castres (81)	0
Ajaccio (20)	1	Cayenne (973)	1
Albertville (73)	0	Chalon-sur-Saône (71)	0
Albi (81)	2	Châlons-en-Champagne (51)	3
Alençon (61)	0	Chambéry (73)	5
Alès (30)	2	Charente (16)	2
Amiens (80)	4	Charleville-Mézières (08)	0
Angers (49)	4	Chartres (08)	3
Annecy (74)	2	Châteauroux (36)	2
Ardèche (07)	2	Chaumont (52)	0
Argentan (61)	4	Cherbourg (50)	0
Arras (62)	0	Clermont-Ferrand (53)	3
Auch (32)	0	Colmar (68)	1
Aurillac (15)	1	Compiègne (60)	0
Auxerre (89)	3	Coutances/Avranches (50)	1
Avesnes-sur-Helpe (59)	0	Créteil/Val-de-Marne (94)	3
Aveyron (12)	1	Cusset-Vichy (03)	0
Avignon (84)	1	Dax (40)	2
Bastia (20)	5	Deux Sèvres (79)	0
Bayonne (64)	2	Dieppe (79)	0
Beauvais (60)	1	Digne (04)	0
Belfort (90)	1	Dijon (21)	8
Bergerac (24)	1	Douai (59)	3
Besançon (25)	2	Draguignan (83)	2
Béthune (62)	0	Dunkerque (59)	2
Béziers (34)	3	Epinal (88)	2
Blois (41)	4	Evreux (27)	0
Bobigny/Seine-Saint-Denis (93)	2	Evry/Essonne (91)	9
Bonneville (74)	1	Foix (09)	1
Bordeaux (33)	41	Fontainebleau (77)	2
Boulogne-sur-Mer (62)	3	Fort-de-France/Martinique (972)	1
Bourgoin-Jallieu (38)	0	Gap/Hautes-Alpes (05)	0
Brest (29)	6	Grasse (06)	5
Briey (54)	2	Grenoble (38)	2
Brive (19)	0	Guadeloupe (971)	5
Caen (14)	0	Guéret (23)	0
Cahors (46)	1	Haute Loire (43)	12
Cambrai (59)	0	Haute-Saône (70)	0
Jura (39)	1	Pontoise/Val d'Oise (95)	1

La Rochelle-Rochefort (17)	6	Pyrénées Orientales (66)	1
Laon (02)	1	Quimper (29)	5
Laval (53)	0	Reims (51)	2
Le Havre (76)	2	Rennes (35)	7
Le Mans (76)	5	Roanne (42)	0
Libourne (33)	3	Roche-sur-Yon (85)	0
Lille (59)	2	Rouen (76)	3
Limoges (87)	0	Sables d'Olonne (85)	0
Lisieux (14)	0	Saint-Omer (62)	0
Lons le Saunier (39)	0	Saint-Brieuc (22)	1
Lorient (56)	3	Saint-Denis, la Réunion (97490)	1
Lozère (48)	3	Saint-Etienne (42)	5
Lyon (69)	9	Saint-Gaudens (31)	0
Mâcon (71)	2	Saint-Malo/Dinan (35)	2
Marseille (13)	16	Saint-Nazaire (44)	0
Mayotte (976)	0	Saint-Pierre, la Réunion (97410)	2
Meaux (77)	6	Saint-Quentin (02)	2
Melun (77)	1	Saintes (17)	2
Metz (57)	3	Sarreguemines (57)	0
Meuse (55)	0	Saumur (49)	0
Mont de Marsan (40)	1	Saverne (67)	2
Montargis (45)	0	Senlis (60)	2
Montbéliard (25)	0	Sens (89)	0
Montluçon (03)	0	Soissons (02)	1
Montpellier (34)	13	Strasbourg (67)	3
Moulins (03)	0	Tarascon (13)	1
Mulhouse (68)	4	Tarbes (65)	1
Nancy (54)	2	Tarn et Garonne (82)	0
Nanterre/Hauts-de-Seine (92)	1	Thionville (57)	1
Nantes (44)	9	Thonon-les-Bains (74)	2
Narbonne (11)	3	Toulon (83)	1
Nevers (58)	1	Toulouse (31)	14
Nice (06)	7	Tours (37)	2
Nîmes (30)	2	Troyes (10)	2
Nouméa (98)	0	Tulle/Ussel (19)	0
Orléans (45)	2	Valence (26)	0
Papeete – Tahiti (987)	0	Valenciennes (59)	0
Paris (75)	133	Vannes (56)	5
Pau (64)	6	Versailles (78)	9
Périgueux (24)	6	Vienne (38)	0
Pointe à Pitre (971)	0	Villefranche sur Saône (69)	0
Poitiers (86)	1	Non précisé¹	234

¹ Les saisines où le barreau de l'avocat n'a pas été précisé concernant les saisines irrecevables où il n'a pas été demandé d'informations complémentaires et les saisines qui n'étaient pas portées à l'encontre d'un avocat.

Textes de référence

Textes légaux

- Articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation
- Articles R. 612-2 et suivants du Code de la consommation
- Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013
- Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013
- Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015
- Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015
- Décret n° 2015-1607 du 7 décembre 2015
- Arrêté ministériel du 25 mars 2019 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Sites internet

- Médiateur de la consommation de la profession d'avocat
<https://mediateur-consommation-avocat.fr>
- Plateforme de la Commission européenne pour le règlement en ligne des litiges de consommation
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR>
- Portail du ministère de l'économie et des finances, espace dédié à la médiation de la consommation
<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>
- Club des médiateurs de services au public
<https://clubdesmediateurs.fr/>