



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

---

# **RAPPORT D'ACTIVITE 2022**

**Du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022**

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

<b>Le mot de la Médiatrice</b> .....	3
<b>1/ Présentation du Médiateur national de la consommation de la profession d’avocat</b> .....	5
<b>2/ Présentation de la médiation de la consommation de la profession d’avocat</b> .....	6
• Les grands principes de la médiation de la consommation .....	7
<b>3/ Les étapes de la médiation de la consommation de la profession d’avocat</b> .....	8
<b>4/ Les chiffres de la médiation de la consommation de la profession d’avocat</b> .....	10
• Commentaires globaux sur les chiffres annuels.....	11
4.1. Sur l’ensemble des saisines irrecevables : 731 saisines .....	15
• Les réflexions sur l’évolution du service du Médiateur national, consécutives aux irrecevabilités .....	18
4.2. Sur l’ensemble des saisines recevables : 282 saisines.....	19
• Le refus ou l’absence de réponse de l’avocat : les causes et les remèdes.....	20
• L’examen des clauses abusives dans la convention d’honoraires .....	25
• L’exclusion d’un taux horaire de référence moyen dans les critères de fixation de l’honoraire de l’avocat .....	26
4.3. Sur les saisines ayant fait l’objet d’une médiation : 85 saisines .....	27
<b>5/ Conclusion</b> .....	30
<b>Textes de référence</b> .....	31

## Le mot de la Médiatrice

Au cours de l'année 2022, l'activité de la Médiation de la consommation pour la profession d'avocat a manifestement gagné en visibilité, même si des efforts restent encore souhaitables pour continuer de faire connaître le dispositif. Cette plus grande visibilité est manifeste au regard de la proportion plus importante de conventions d'honoraires litigieuses contenant la mention du service de médiation de la consommation et celle des moyens d'y accéder.

En 2022, le nombre de saisines a continué sa croissance mais de manière moins exponentielle qu'en 2021.

Le constat est donc que le consommateur a plus facilement accès au service de médiation de la consommation, ce qui est l'objectif de la norme.

En pratique, si je continue de privilégier les médiations par échanges téléphoniques directs entre les parties, cette année 2022 a été marquée par une demande importante des consommateurs de procéder aux médiations par la voie de l'écrit, afin d'éviter d'avoir à échanger directement avec l'avocat.

Ainsi, malgré les bons résultats du taux d'accord lorsque la médiation est réalisée aux moyens de conférences téléphoniques entre le client et l'avocat, plusieurs médiations ont été effectuées soit par des échanges écrits, essentiellement par messages électroniques, soit par des conversations téléphoniques entre la Médiatrice et le consommateur d'une part, et entre la Médiatrice et l'avocat d'autre part.

La particularité de la médiation de la consommation réside dans la possibilité pour le Médiateur national de proposer une solution au différend qui n'aurait pas trouvé d'issue amiable. La hausse du nombre de solutions proposées et acceptées par les parties en cas d'échec de la médiation démontre que le dispositif est plus lisible et surtout mieux compris.

Ce faisant, je constate que le taux d'accord en médiation par échanges téléphoniques directs, en ma présence, a diminué, mais que le nombre d'accords à l'issue d'échanges écrits, ou à la suite de solutions proposées par mon intermédiaire, dans une proposition écrite, est en nette augmentation. Ces chiffres sont positifs.

En revanche, le nombre de saisines irrecevables reste important sur l'année 2022. Les causes sont multiples.

Certaines saisines ont été irrecevables car elles ne contenaient pas de litige au sens des textes du Code de la Consommation. Ces saisines constituaient plutôt une demande d'accompagnement dans la négociation de l'honoraire et n'ont donc pas donné lieu à une médiation.

En outre, sur l'année 2022, un nombre plus important de saisines provenait de professionnels ; or, le dispositif de Médiation de la consommation est réservé aux consommateurs particuliers.

Enfin, certaines saisines consistaient à contester les décisions du Bâtonnier ou celles de cours d'appel rendues en matière d'honoraires ; or, l'objectif du dispositif n'est pas de constituer une voie de recours

supplémentaire, et ne peut donc, dans ce cas, ouvrir sur une médiation.

Ces irrecevabilités seront détaillées ci-après dans le rapport.

Le périmètre du champ d'intervention du Médiateur de la profession nécessite donc d'être encore précisé. Il est utile de rappeler que la Médiation de la consommation est un processus amiable de résolution d'un litige et nécessite donc l'existence d'un différend. La Médiation de la consommation ne consiste ni à accompagner le client dans ses rapports avec l'avocat en dehors d'un litige, ni à interpréter une décision rendue par le juge de l'honoraire.

Enfin, il m'apparaît important de souligner que le service de Médiation de la consommation ne se substitue pas à une juridiction, le Médiateur restant cantonné à un objectif de résolution amiable du différend, principe dont je rappelle le contenu systématiquement, à chaque consommateur, pour chaque saisine. Même si le Médiateur propose une solution en cas d'échec de la médiation, cette proposition n'est pas coercitive.

Ces rappels restent fondamentaux car le consommateur n'a pas toujours conscience du rôle et des contours des pouvoirs du Médiateur. Le consommateur ne doit pas entrer en médiation en ayant une fausse idée des prérogatives du Médiateur.

Sur l'année 2022, l'évolution constante du nombre de médiations et des taux d'accord démontrent que le dispositif fonctionne et permet cette phase amiable en amont du contentieux. A chaque saisine, mon objectif reste le même : mettre tout en œuvre pour échapper, autant que faire se peut, à la saisine du Bâtonnier, seul juge de l'honoraire des avocats.

**Carole Pascarel**



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



Désignée pour un nouveau mandat de trois ans, **Carole PASCAREL** est la médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 civile professionnelle de l'avocat, ni dans le cas d'une question relevant de la déontologie de l'avocat, ces deux domaines étant déjà organisés pour procéder à une phase de conciliation amiable préalable aux contentieux.

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. Elle nécessite l'existence d'un différend.

### 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.

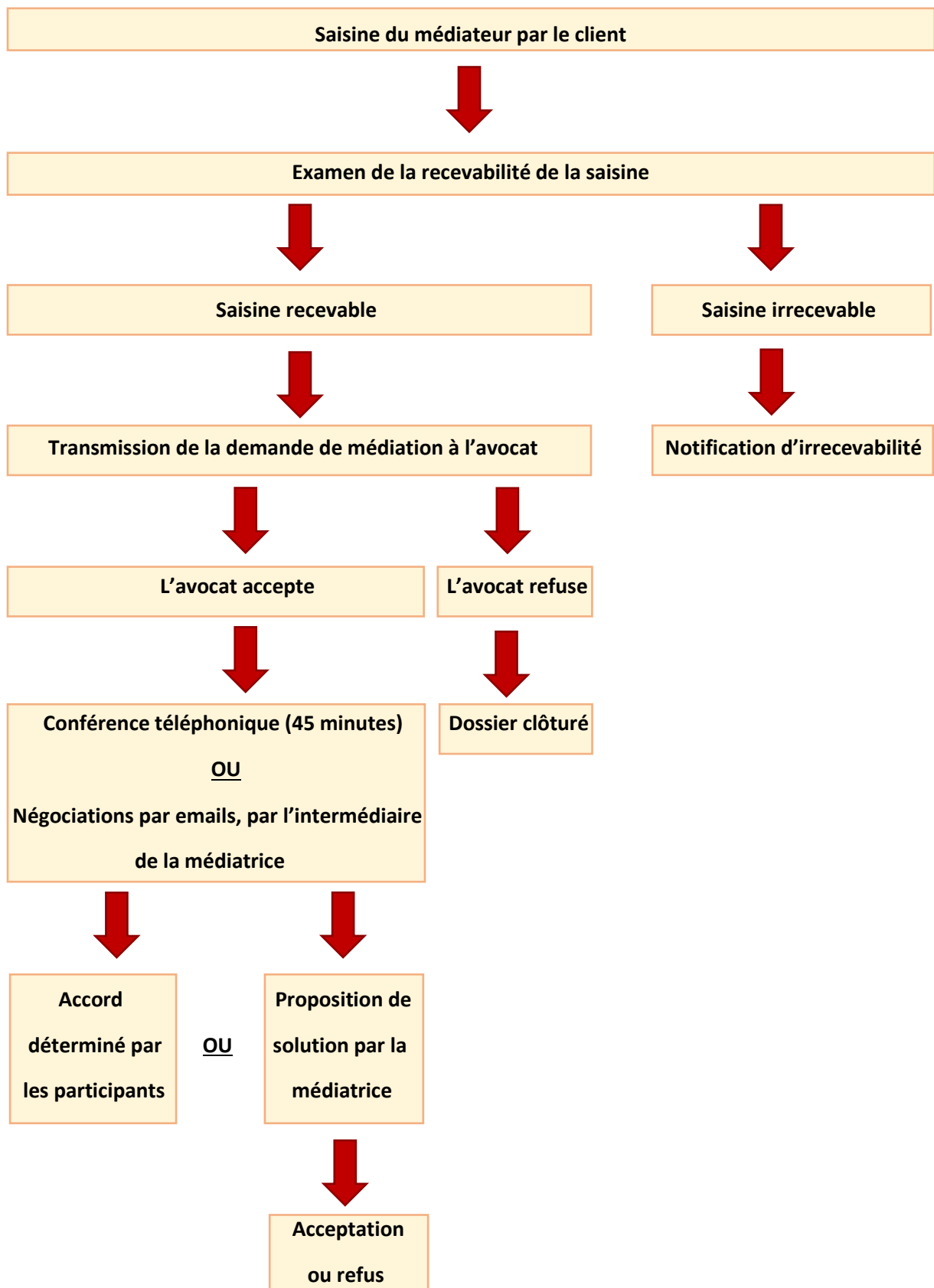
**Le recours à la médiation est gratuit.**

### La confidentialité de la médiation

**La médiation est confidentielle :** les informations échangées et les déclarations recueillies au cours des entretiens de médiation 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

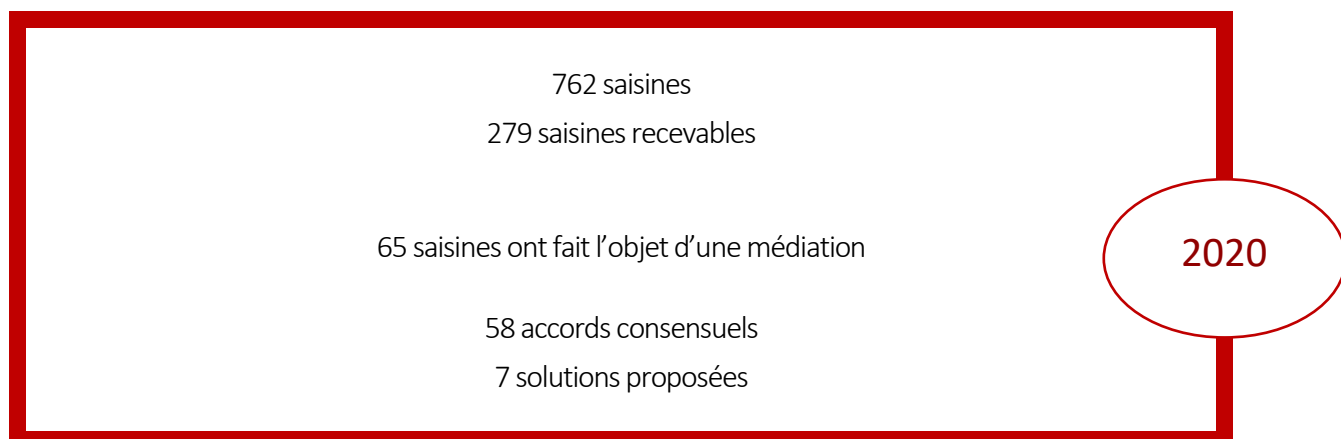
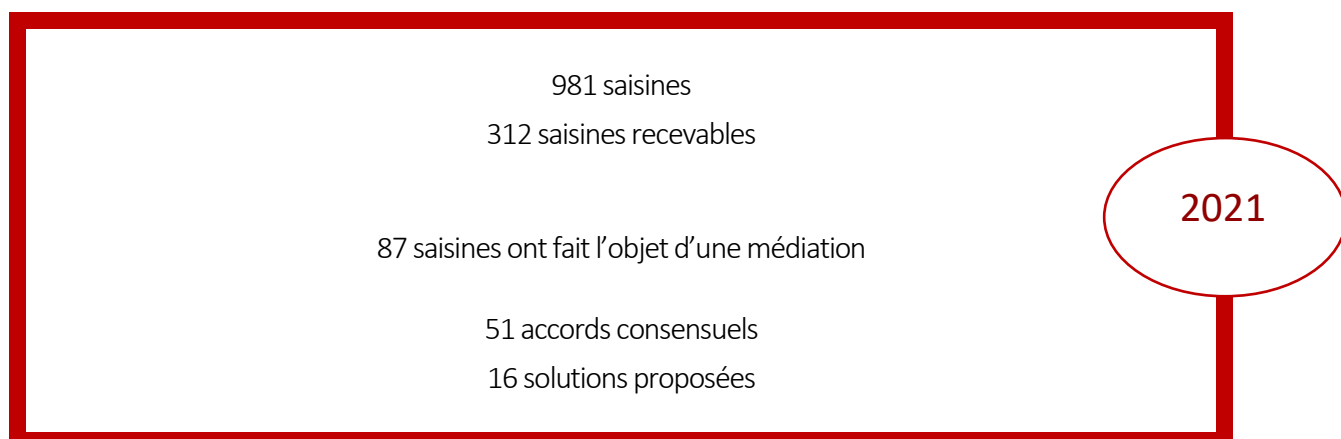
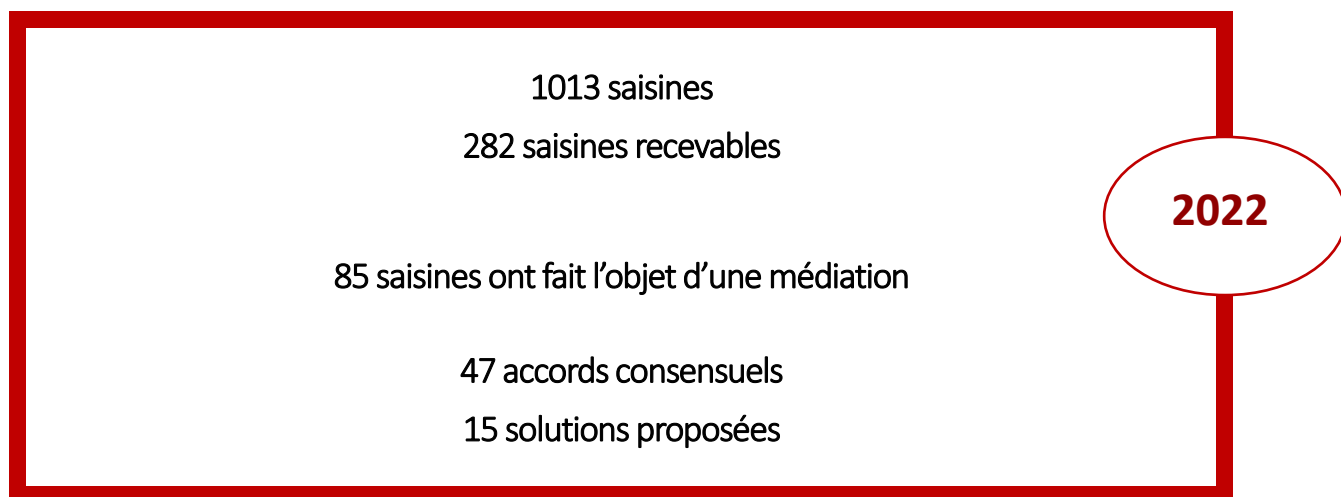
La demande du client est manifestement infondée ou abusive

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



## ***Commentaires globaux sur les chiffres annuels***

Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2022 et le 31 décembre 2022, **1013 saisines** ont été reçues, soit **une hausse d'environ 3%** par rapport à l'année 2021, et de **33% par rapport à l'année 2020**.

La hausse du nombre de saisines présage d'une bonne visibilité du dispositif **de la médiation nationale de la consommation pour le consommateur**. En 2022, une plus grande proportion des conventions d'honoraires mentionnait le service du Médiateur de la consommation et les moyens d'y accéder, par rapport à l'année 2021. En parallèle, le nombre de saisines effectuées par des associations de défense des consommateurs et de protections juridiques était en augmentation.

**Le consommateur a donc plus aisément accès au service de médiation**, d'une part grâce à une meilleure connaissance de l'option qui s'offre à lui pour contester les honoraires de l'avocat et, d'autre part, lorsqu'il est assisté, grâce à un accompagnement qui apparaît de plus en plus privilégier la voie amiable préalablement à toute autre démarche. Ce faisant, **davantage de saisines ont été reçues et examinées** par le service de médiation.

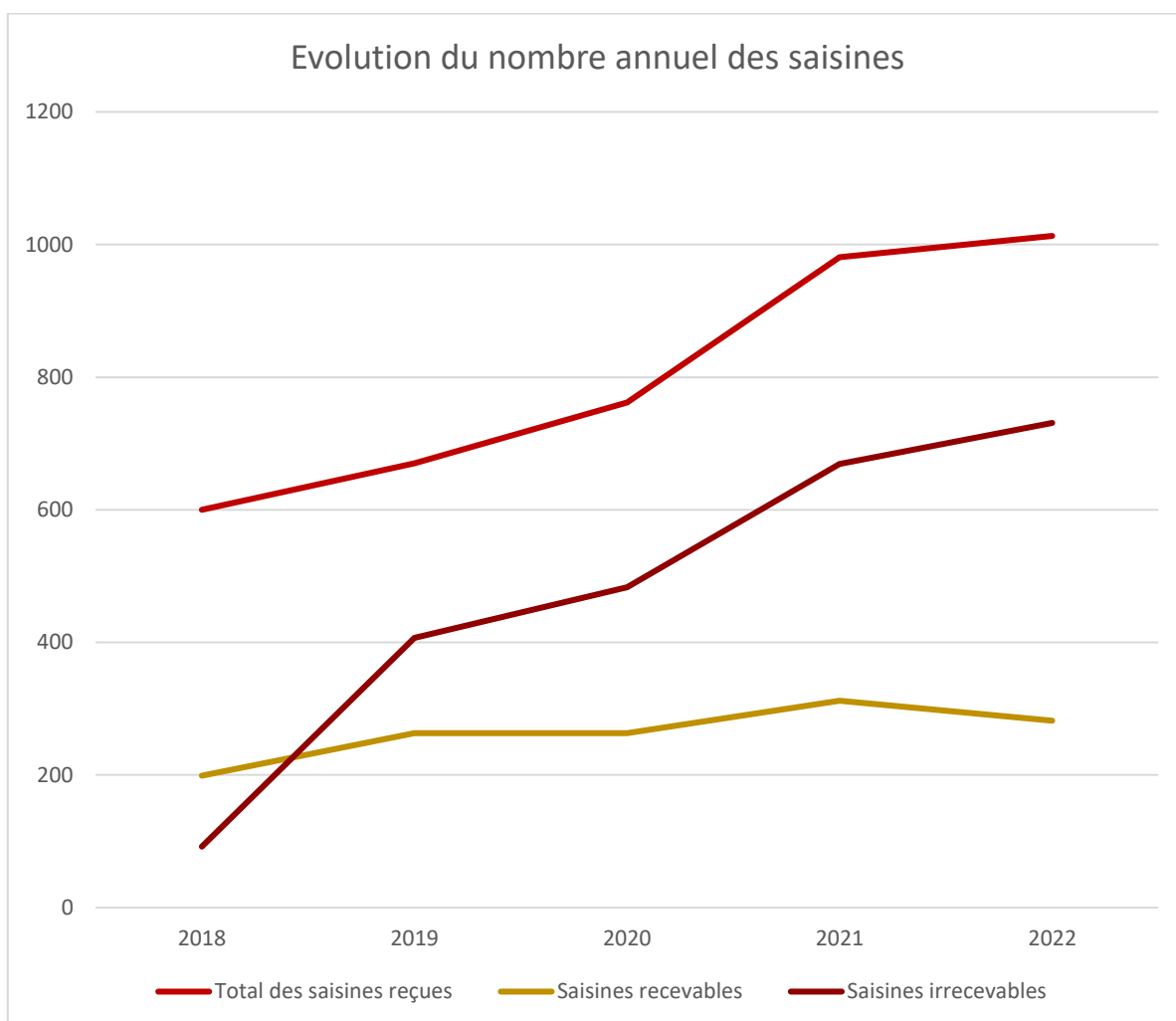
En revanche, seules **282 saisines étaient recevables** en 2022, ce qui représente 28% de saisines recevables.

Les causes d'irrecevabilité (saisine hors litige consistant à solliciter l'aide pour négocier le montant des honoraires, ou un avis sur une convention d'honoraires, saisine contenant la contestation d'une décision d'une juridiction d'un Bâtonnier ou d'un bureau d'aide juridictionnelle, saisine incomplète ou sans réclamation préalable, saisines provenant d'un professionnel, et enfin litige portant sur une question de déontologie et/ou de responsabilité civile professionnelle de l'avocat) seront examinées en détail ci-après. Il convient dès à présent de noter que cette dernière cause d'irrecevabilité est en nette diminution par rapport à l'année 2021.

Parmi les **dossiers recevables** pour l'année 2022, **85 dossiers ont fait l'objet d'une médiation** et 47 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 55% d'accords sur le nombre total de médiations réalisées.

**15 solutions** ont été proposées par la Médiatrice, soit un nombre stable par rapport à l'année 2021. **L'acceptation de ces solutions à la fois par le client et l'avocat est en hausse par rapport aux années précédentes.**

**Au total, sur 85 saisines recevables au cours de l'année 2022, 56 dossiers ont trouvé une solution** via le processus de médiation de la consommation, **soit un taux de 65% de litiges qui ont évité le juge de l'honoraire.**



Entre 2018 et 2022, **le nombre de saisines reçues est en augmentation.**

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

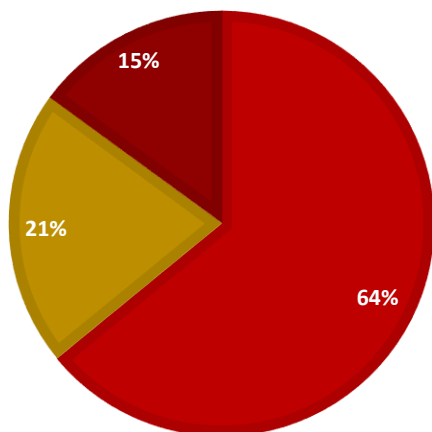
La hausse du nombre de saisines irrecevables suit la hausse du nombre de saisines reçues.

Les saisines irrecevables sont en particulier 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.

Une hausse des demandes de médiation de la part des clients ayant mandaté un avocat dans le cadre de leur activité professionnelle, mais aussi de la part des avocats eux-mêmes, est également notée en 2022 par rapport aux années précédentes.

## TYPES DE SAISINES

- Courriels (649)
- Formulaires en ligne (213)
- Courriers (151)



**649** saisines ont été envoyées à la médiatrice par courriel à :

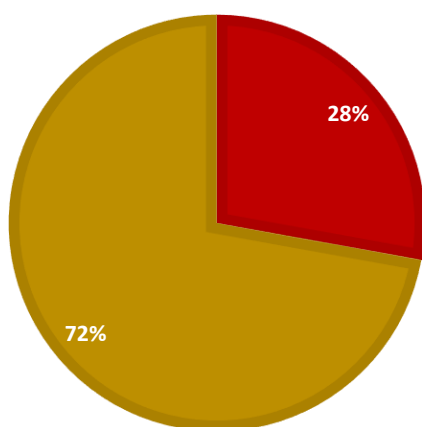
[mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr](mailto:mediateur-conso@mediateur-consommation-avocat.fr)

**213** saisines ont été envoyées *via* le formulaire en ligne disponible sur : [mediateur-consommation-avocat.fr](http://mediateur-consommation-avocat.fr)

**151** saisines ont été envoyées par voie postale

## RECEVABILITÉ DES SAISINES

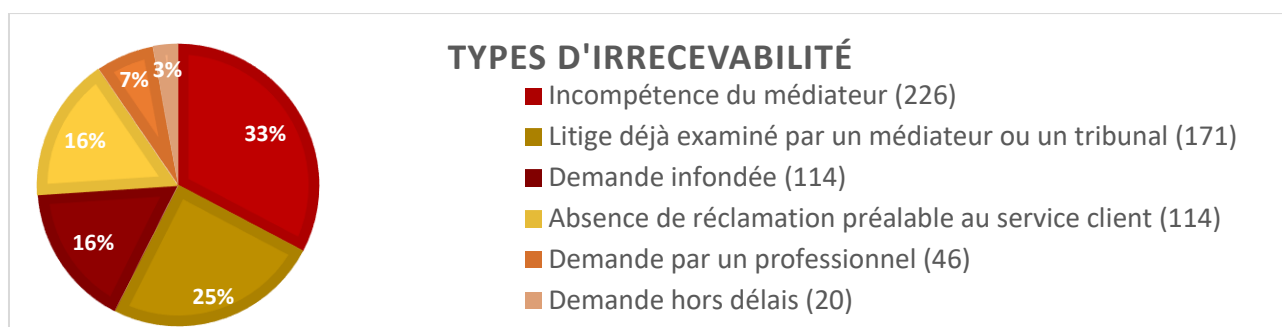
- Recevables (282)
- Irrecevables (731)



**282** saisines étaient recevables

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

## 4.1. Sur les saisines irrecevables (731 saisines)



**Incompétence de la médiatrice** 226 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**. Ce nombre est en baisse par rapport à l'année 2021, où 306 saisines irrecevables étaient comptabilisées.

### Les saisines en l'absence de différend

⇒ 111 saisines concernaient la négociation des honoraires avant la signature de la convention d'honoraires ou l'examen du caractère raisonnable des modalités de facturation prévues ; des demandes d'information concernant l'aide juridictionnelle, le dessaisissement de l'avocat ou les démarches juridiques à effectuer pour un cas particulier ; une difficulté pour obtenir une facture détaillée sans contestation des honoraires.

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

### Les saisines qui ne concernent pas un avocat

⇒ 62 saisines ne concernaient pas un avocat, mais notamment une protection juridique, un bâtonnier ou un bureau d'aide juridictionnelle.

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

### Les saisines qui dépassent le périmètre des honoraires

⇒ 20 saisines concernaient une volonté de mettre en cause de la responsabilité civile professionnelle de l'avocat ;

⇒ 33 saisines concernaient une volonté de mettre en cause de la déontologie de l'avocat.

**Or, la Médiatrice n'est pas compétente en matière de responsabilité civile professionnelle ou 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. Cette cause d'irrecevabilité est en nette baisse par rapport à l'année 2021.



**Litige déjà examiné par un médiateur ou un tribunal**

**171** saisines étaient faites soit **en parallèle de la saisine du Bâtonnier**, soit **après une décision défavorable du Bâtonnier ou de la Cour d'appel**. Ce nombre est en augmentation. Il résulte principalement de la saisine de plusieurs juridictions dans le même temps.

**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.

En outre, **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** pour rechercher une autre issue.

**Demande infondée**

**114** 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.

Les demandes infondées sont délicates à traiter, dès lors qu'elles **consistent dans la majeure partie des cas à questionner le service de médiation sur l'existence ou non d'un différend** qui porterait sur les honoraires, sur la déontologie ou sur la responsabilité civile professionnelle de l'avocat.

**Elles font également état d'une déception du client lorsque l'issue de son affaire lui aurait été défavorable.** La contestation ne repose donc pas sur des éléments objectifs quant à la facturation de l'avocat, mais sur un ressenti personnel et une appréciation subjective de la justice publique entendue au sens large.

La frontière entre une demande déclarée irrecevable dès lors qu'elle serait infondée et une demande déclarée irrecevable dès lors qu'elle n'entrerait pas dans le champ de compétence du médiateur s'apprécie en particulier par rapport aux documents fournis lors de la demande de médiation.

---

**Absence de réclamation préalable auprès de l'avocat**

**114** saisines ont été portées à la connaissance de la médiatrice **avant-même d'avoir informé l'avocat de la contestation.**

Or, **le client doit préalablement avoir tenté de résoudre le différend directement auprès de son avocat par une réclamation écrite.**

Ce chiffre, dont l'augmentation est significative par rapport à l'année 2021, dénote **la difficulté du consommateur, déjà relevée, pour compléter sa demande de médiation** en dépit de l'accompagnement du service de médiation à cette fin.

Dans certains cas, l'absence de réclamation préalable résultait d'une réticence du client de communiquer seul face à son avocat.

**Demande par un professionnel**

**46** saisines ont été effectuées par un client ayant mandaté son avocat dans le cadre de ses fonctions professionnelles.

Or, **la médiation de la consommation n'est pas ouverte aux litiges entre professionnels.**

Dans ce cas de figure, le client qui souhaiterait contester les honoraires de son avocat n'a pas d'option pour la résolution de son différend. A supposer les reproches justifiés, seul le Bâtonnier de l'ordre dont dépend son avocat serait compétent.

Ne sont notamment pas considérés comme des consommateurs :

- les syndicats de copropriétaires ;
- les associations caritatives ;
- les SCI familiales.

**Dans un nombre croissant de dossiers, l'avocat est à l'origine de la demande de médiation.** Cependant, seul le client de l'avocat peut saisir la médiatrice. Dans cette hypothèse, il était préconisé à l'avocat de proposer une médiation directement au client et que ce dernier effectue une saisine auprès du service de médiation.

**Demande hors délais**

**12** saisines ont été effectuées plus d'un an après la tentative de résolution amiable du différend auprès de l'avocat.

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.

A supposer ses reproches justifiés, le client dispose néanmoins d'un délai de 5 ans pour saisir le Bâtonnier de l'ordre dont dépend l'avocat.

---

## ***Les réflexions sur l'évolution du service du Médiateur national, consécutives aux irrecevabilités***

La hausse du nombre de dossiers irrecevables n'a pas les mêmes causes qu'en 2021.

### **Une hausse de l'irrecevabilité des demandes qui résulte de critères objectifs**

**La hausse des irrecevabilités résulte principalement d'éléments objectifs**, tels qu'une demande incomplète ou une demande formulée par le professionnel, ou encore une saisine alors qu'aucun litige n'est invoqué.

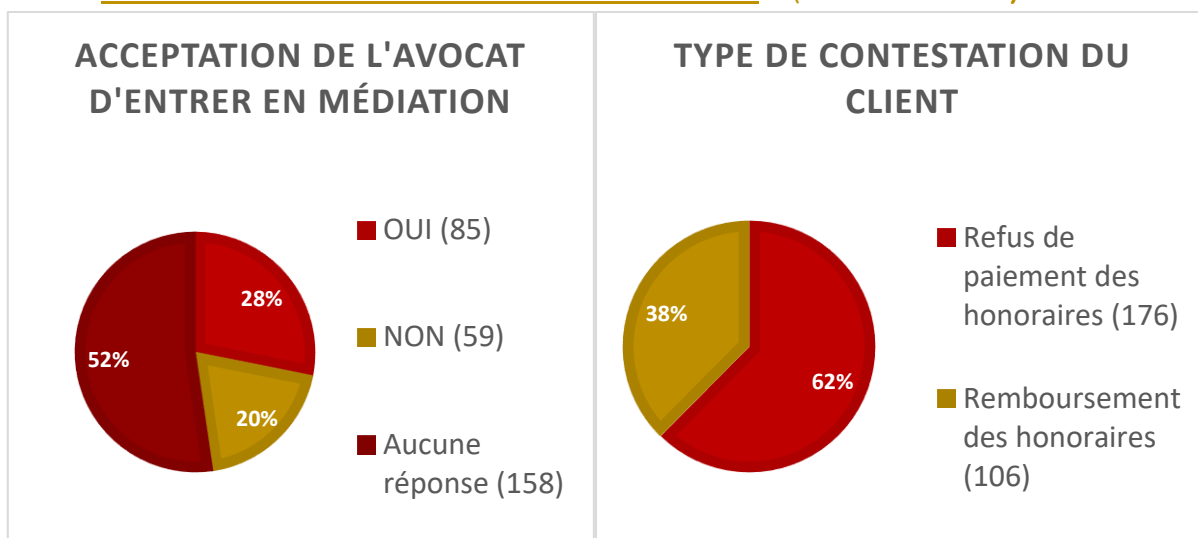
### **La nécessaire sensibilisation sur l'articulation entre le rôle du Bâtonnier et le rôle du Médiateur**

**La hausse des saisines irrecevables en raison de la saisine antérieure d'un Bâtonnier démontre la nécessité encore prégnante de clarifier le rôle du Bâtonnier par rapport à celui du Médiateur** pour faire cesser les doubles saisines Bâtonnier/Médiatrice.

En saisissant le Bâtonnier et la Médiatrice, le client pense maximiser les chances de résolution de son différend. Or, l'effet inverse se produit puisque la saisine du Bâtonnier exclut celle du médiateur, privant ainsi le client d'une tentative préalable de résolution amiable de son différend.

Une attention accrue pourrait être portée auprès du client grâce à une clarification supplémentaire dans la rédaction des conventions d'honoraires, ainsi qu'auprès des avocats grâce à une intervention aux fins de sensibilisation à la médiation au sein des différents barreaux.

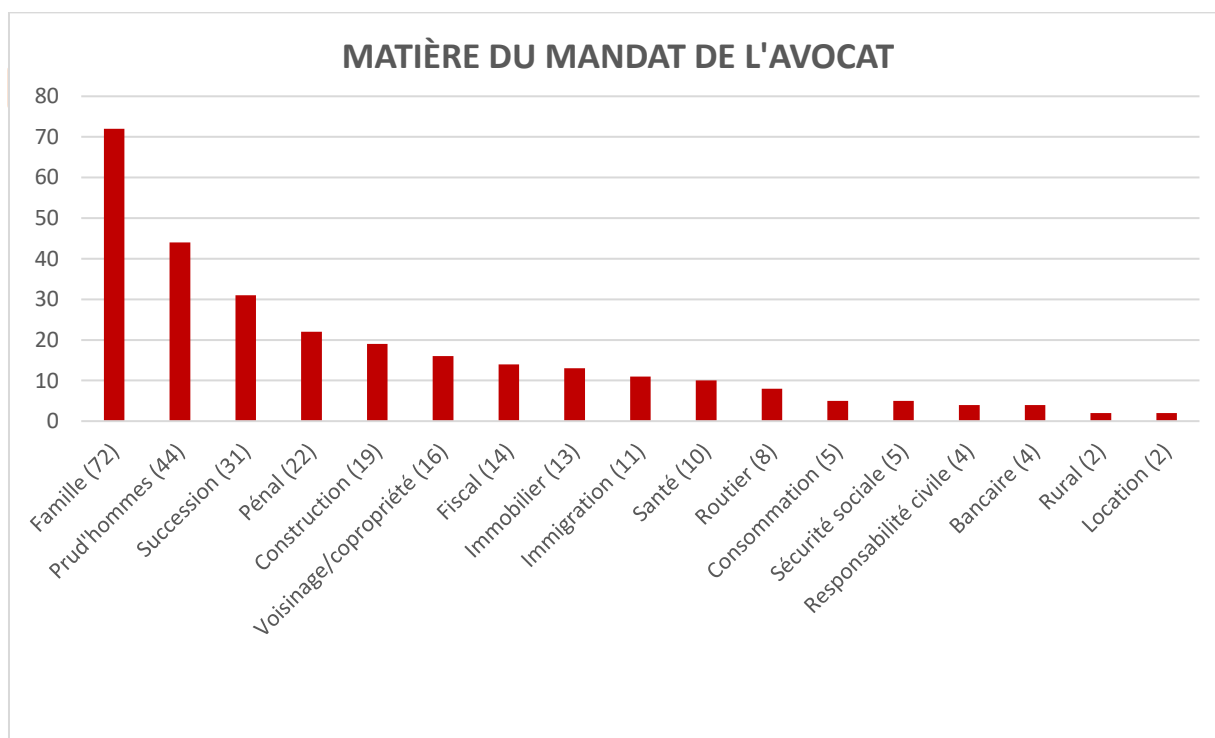
## 4.2. Sur l'ensemble des saisines recevables : (282 saisines)



**85** demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat, tandis que **59** demandes ont été refusées par l'avocat.

**Près de la moitié des saisines recevables concernaient un refus de paiement des honoraires facturés.** Les autres saisines concernaient des demandes de remboursement.

**Temps moyen de réponse de l'avocat à la demande de médiation : 11 jours** à compter de la notification de recevabilité.



**Prétention du client en moyenne : 2.041,82 euros TTC**

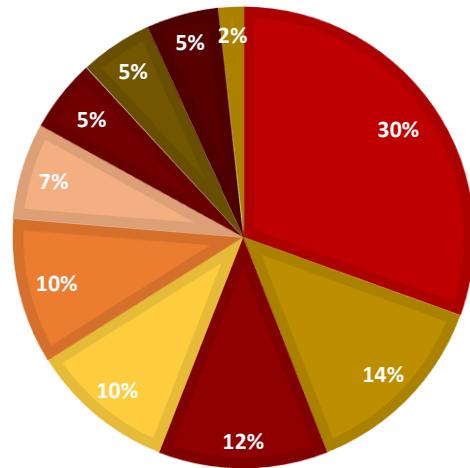
## **Le refus ou l'absence de réponse de l'avocat : les causes et les remèdes**

Malgré le nombre croissant de saisines auprès du service de médiation, le nombre d'acceptations des avocats d'entrer en médiation est quasi-identique à celui de l'année 2021. Le nombre de demandes de médiation restées sans réponse est identique, tandis que le nombre de refus d'entrée en médiation est en légère baisse.

Une attention accrue a ainsi été portée sur les causes et les solutions pour remédier à l'absence totale de réponse de l'avocat, mais aussi pour comprendre les raisons du refus de l'avocat d'entrer en médiation.

### **MOTIFS DE REFUS DE L'AVOCAT**

- L'avocat estime que seul son Bâtonnier est compétent en matière de contestation des honoraires (18)
- L'avocat estime que l'enjeu du différend est trop faible et ne veut pas perdre de temps (8)
- L'avocat estime que le client est trop agressif (7)
- Aucune justification (6)
- L'avocat estime être dans son droit (6)
- L'avocat ne connaît pas le service de médiation (4)
- L'avocat estime que le paiement par son client vaut acceptation des honoraires (3)
- L'avocat préfère faire fixer ses honoraires directement par le Bâtonnier (3)
- L'avocat préfère renoncer à sa facture (3)
- Des documents couverts par le secret professionnel sont nécessaires pour la résolution du différend (1)



La majeure partie des refus d'entrer en médiation, **soit 30% des réponses des avocats, réside dans la croyance que seul le Bâtonnier est compétent** en matière de contestation des honoraires.

**14% des refus d'entrer en médiation sont justifiés par la valeur du différend**, jugée trop faible par rapport au temps que coûterait la participation à la médiation pour l'avocat.

**12% des refus sont justifiés par un client qui serait jugé trop agressif**, rendant toute discussion et/ou négociation impossibles.

### **Les principales problématiques soulevées**

Une première problématique réside dans la méconnaissance du service de médiation par l'avocat. Tandis que le Médiateur national pour la profession d'avocat est institué depuis 2016, une partie des

avocats ne connaît ni l'existence du service, ni l'articulation de la médiation avec la procédure de fixation des honoraires devant le Bâtonnier.

**Une seconde problématique porte sur le temps de la médiation, parfois supérieur à l'enjeu du différend.** L'acceptation ou le refus d'entrer en médiation de l'avocat semble tantôt dépendre de la relation entretenue avec son client, tantôt dépendre de la mise en balance des avantages d'entrer en médiation ou d'intenter une procédure de fixation des honoraires, notamment en termes de gain de temps.

**Une troisième problématique résulte de la détérioration de la relation entre le client et l'avocat.** Dans ce cas, l'avocat refuse d'entrer de nouveau en contact, y compris par l'intermédiaire du médiateur.

### **Les évolutions du service à la suite des refus exprimés par les avocats**

Le fonctionnement du service de médiation a été repensé pour permettre tantôt de limiter le temps de médiation, tantôt de limiter les discussions directes entre le client et l'avocat.

**Si l'organisation d'une conférence téléphonique demeure encore privilégiée pour rétablir la parole et faciliter les négociations, un plus grand recours à la médiation par échanges de courriels permet, dans certains cas, à la médiation d'avoir lieu,** en dépit des appréhensions de l'avocat comme du client. Le rétablissement de l'écrit se traduit par des échanges quasi-exclusivement centrés sur des éléments purement objectifs du différend. En outre, le client comme l'avocat sont entièrement libres de décider de procéder à l'oral ou par écrit.

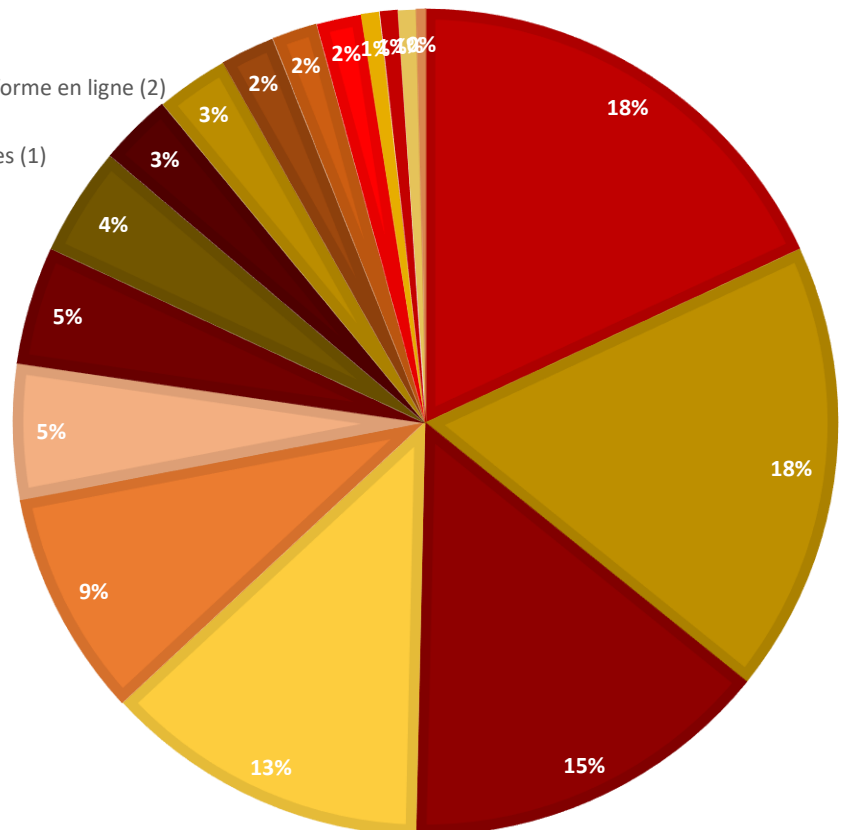
**Un mécanisme de relance des avocats a été instauré** pour tenter de résorber le nombre de demandes de médiation restées sans réponse. Si l'avocat est entièrement libre d'accepter ou de refuser une demande, sa réponse, justifiée ou non, permet au client de ne pas attendre l'expiration du délai de 90 jours dans lequel s'insère sa demande si l'avocat souhaite refuser la médiation.

### **Les pistes pour résorber le nombre de refus des avocats**

Une sensibilisation à la médiation de la consommation pourrait être mise en place au niveau de la formation dans les écoles d'avocats et par l'intermédiaire des instances de la profession, tandis qu'elle pourrait faire l'objet d'une courte formation continue au sein des barreaux pour les avocats déjà en exercice.

## QUESTIONS SOULEVÉES

- Dessaisissement (passage au taux horaire, remboursement de la totalité des honoraires versés) (51)
- Détail des diligences effectuées (50)
- Dépassement du forfait, client non averti (41)
- Honoraire de résultat (avant décision définitive, assiette) (36)
- Changement du mode de facturation en cours de procédure (dont changement de procédure) (25)
- AJ (facturation supplémentaire, retour à meilleure fortune) (15)
- Dossier traité par un collaborateur (dont diligences facturées au taux horaire de l'associé) (13)
- Paiement de la première consultation (12)
- Absence de convention d'honoraire (avocat non mandaté, rétractation client, désaccord sur l'étendue du mandat, honoraire de résultat) (8)
- Déception quant à la conclusion de la consultation (8)
- Honoraires plus élevés que l'enjeu du litige (6)
- Croyance en une obligation de résultat de l'avocat, déception quant à la décision du tribunal (5)
- Rétention des fonds sur le compte CARPA (5)
- Facturation de la TVA (dont clients étrangers) (2)
- Difficultés financières du client (2)
- Tarif moins élevé proposé par une plateforme en ligne (2)
- Oubli de déduction des provisions versées (1)



## Contenu des principales questions soulevées :

**51** saisines concernaient **le dessaisissement de l'avocat**. En particulier :

- le passage à une facturation forfaitaire à une facturation au taux horaire ;
- le remboursement de la provision versée ;
- le maintien de l'honoraire de résultat.

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**.

**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 ou d'une partie des sommes déjà versées.**

**Pour limiter les contestations dans le cas du dessaisissement de l'avocat, il est recommandé de toujours indiquer le taux horaire de l'avocat dans la convention d'honoraires, même si un forfait a initialement été convenu.**

**50** 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**.

A l'instar de l'année 2021, 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 invérifiable par le client, il n'en demeure pas moins que celui-ci doit être clairement indiqué.**

**Il est recommandé à l'avocat d'émettre des factures tout au long de la procédure, de manière régulière, pour permettre au client de se rendre compte de l'avancée de son dossier, du montant des honoraires régulièrement, et d'émettre une facture de clôture du dossier lorsqu'il est terminé (art. 11.7 RIN).**



**41** saisines concernaient le **dépassement du forfait initialement convenu sans que le client ait été préalablement averti.**

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. **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.**

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

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

**36** 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.

**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. Il doit être prévu dans une convention d'honoraires** préalablement régularisée entre l'avocat et son client. Il peut porter sur un gain obtenu mais également sur une économie réalisée grâce à la procédure.

**Il est recommandé de définir avec précision la notion de résultat entendue en vue de définir l'exigibilité et l'assiette et les modalités de calcul du montant. Notamment :**

- **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 arrêtée.**
- **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.**

**25** saisines concernaient **le changement de facturation en cours de procédure.**

L'exemple est celui d'une convention d'honoraires qui prévoit une résolution amiable du différend, tandis que l'affaire est finalement portée devant les juridictions. Dans cette hypothèse, soit la convention d'honoraires prévoit ce cas de figure et a donc vocation à s'appliquer, soit la convention d'honoraires ne prévoit pas de phase judiciaire, auquel cas une nouvelle convention d'honoraires doit être régularisée. **Cette seconde convention d'honoraires permet à l'avocat d'être certain d'être mandaté et elle permet au client de connaître d'une part l'avancée de son dossier et, d'autre part, d'accepter le mode de facturation qui s'y attache.**

### ***FOCUS. L'examen des clauses abusives dans la convention d'honoraires***

Les avocats ont l'obligation d'être vigilants quant à la rédaction des clauses insérées dans leur convention d'honoraires.

**La Deuxième chambre civile de la Cour de cassation a indiqué, par une décision du 27 octobre 2022 (pourvoi n° 21-10.739), qu'il entre dans les pouvoirs du Premier président de la Cour d'appel, statuant en matière de fixation des honoraires d'avocat, « d'examiner le caractère abusif des clauses des conventions d'honoraires lorsque le client de l'avocat est un non-professionnel ou un consommateur ».**

En l'espèce, une convention d'honoraires avait été signée, prévoyant une première clause selon laquelle le forfait de 3.500,00 euros TTC serait non remboursable en cas de dessaisissement de l'avocat, tandis qu'une seconde clause d'indemnité de dédit prévoyait que, pour les mêmes causes de dessaisissement de l'avocat, l'honoraire restant à courir serait dû, mais serait plafonné à 3.000,00 euros TTC. La cliente a dessaisi l'avocat avant la fin de son mandat et a sollicité le remboursement des honoraires versés.

La Cour d'appel a fixé les honoraires dus par la cliente à 900,00 euros TTC, en réputant non écrites les deux clauses de dédit, considérées comme abusives.

**La Cour de cassation a alors confirmé l'application des dispositions du Code de la consommation (l'article L 212-1 du Code de la consommation) relatives aux clauses abusives entre un professionnel et un non-professionnel ou un consommateur au sein de la convention d'honoraires entre le client et l'avocat.**

En ce sens, le Premier président la Cour d'appel n'avait pas excédé ses pouvoirs lorsqu'il a examiné le caractère abusif des clauses de la convention d'honoraires pour rendre sa décision.

Les deux clauses ont ainsi été interprétées comme étant contradictoires : *« ces clauses ont, chacune, pour effet de créer, au détriment du consommateur, un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties au contrat, dès lors que, d'une part, l'avocat obtiendrait de sa cliente, le paiement de la totalité des honoraires ou leur quasi-totalité alors qu'il n'avait effectué que deux prestations sur les six qu'il s'était engagé à effectuer pour le montant forfaitaire fixé et que les deux montants du dédit apparaissaient disproportionnés avec les diligences réalisées ».*

### ***FOCUS. L'exclusion d'un taux horaire moyen de référence dans les critères de fixation de l'honoraire de l'avocat***

Dans un arrêt du 9 mars 2023 (pourvoi n° 21-15.821), la Deuxième chambre civile de la Cour de cassation cassait l'arrêt dans lequel le Premier Président de la Cour d'appel s'était référé - en l'absence de convention d'honoraires - à un taux de rémunération moyen pratiqué par les avocats du ressort de la Cour d'appel et non pas sur les critères de l'article 10 de la loi du 31 décembre 1971.

En l'espèce, l'avocat faisait grief à l'ordonnance de fixer les honoraires à la seule somme de 700,00 euros TTC en l'absence de convention d'honoraires. Pour déterminer ce montant, la Cour d'appel s'était référée au taux de rémunération moyen pratiqué par les avocats dans le ressort de la Cour.

**La Cour de cassation a rappelé que la rémunération de l'avocat devait être déterminée en application des critères légaux de détermination des honoraires, à savoir le temps consacré à l'affaire, le travail de recherche, l'importance des intérêts en cause, l'incidence des frais et charges du cabinet, sa notoriété, les avantages obtenus au profit du client par son travail et enfin de la situation financière du client, à l'exclusion du taux de rémunération moyen pratiqué par les avocats du ressort.**

---

**Observation** : Il apparaît que cette solution, reposant sur les critères de la loi du 31 décembre 1971, est réaffirmée comme étant la règle : cet arrêt vient contredire les affirmations de certaines associations ou sites internet, qui préconisent des coûts « moyens » par procédures, comme en matière de divorce par consentement mutuel, en ces termes : « *les honoraires de l'avocat sont libres. Comptez autour de 1 000 à 2 500 euros TTC, selon votre situation et la ville d'exercice. Dans ce type de dossier, les avocats travaillent souvent au forfait* ».

---

**Rappel** : 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 ou des premiers rendez-vous, ni en cas d'urgence, de force majeure ou d'aide juridictionnelle totale

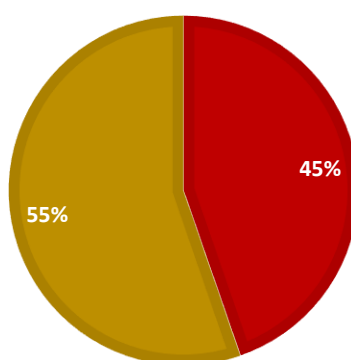
### 4.3. Sur les saisines ayant fait l'objet d'une médiation : (85 saisines)

**Durée moyenne de la médiation : 42 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 (38)    ■ Conférence téléphonique tripartite (47)



**38 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 38 dossiers, 15 accords ont été trouvés, soit un taux d'accord de 39%.**

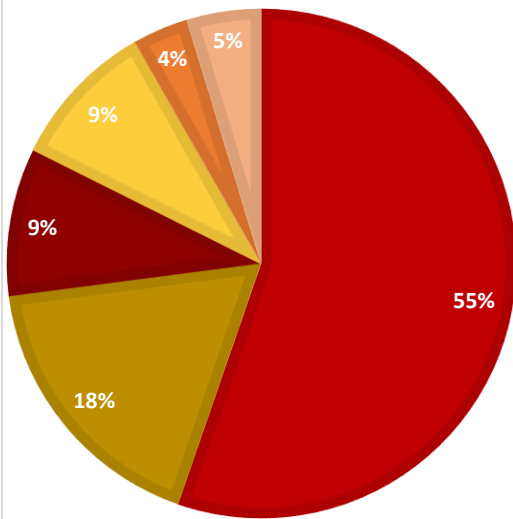
**47 médiations ont été effectuées par conférence téléphonique** avec le client, l'avocat et la médiatrice.

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

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

**Sur les 47 conférences, 32 accords ont été trouvés, soit un taux d'accord de 68%, dont 25 à l'issue d'une seule conférence téléphonique.**

## ISSUES DE LA MÉDIATION



■ Solution déterminée par les participants (47)

■ Avis de la médiatrice (15)

■ Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par l'avocat) (8)

■ Absence d'accord (saisine du Bâtonnier par le client) (8)

■ Absence d'accord (interruption par l'avocat) (3)

■ Absence d'accord (interruption par le client) (4)

**47 accords ont été déterminés par les participants eux-mêmes.**

- ⇒ Pour 25 accords, une seule conférence téléphonique a suffi pour résoudre le différend.
- ⇒ Pour 7 accords, une solution a été trouvée dans les jours ayant suivi la conférence téléphonique.
- ⇒ 15 accords ont été trouvés à la suite d'une médiation par échanges de courriels.

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

- ⇒ 9 avis ont été acceptés par tous les participants.
- ⇒ 4 avis ont été refusés par le client.
- ⇒ 2 avis ont été refusés par l'avocat.

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

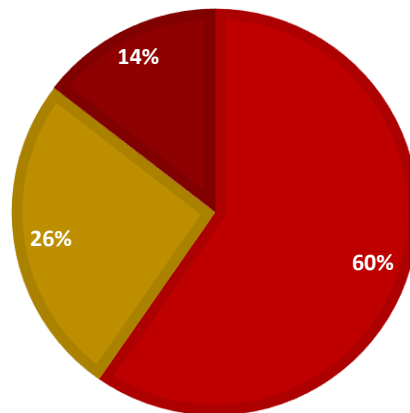
**8 médiations ont été interrompues par la saisine du Bâtonnier par l'avocat.**

**4 médiations ont été interrompues purement et simplement par le client.**

**3 médiations ont été interrompues purement et simplement par l'avocat**

## SOLUTION PLUS FAVORABLE À:

■ Avocat et client (37) ■ Client (16) ■ Avocat (9)



Somme en moyenne concédée par l'avocat ou versée par le client : 412,23 euros TTC

**37 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.

**16 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.

**9 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

Eu égard aux constatations faites sur l'année 2022, il apparaît nécessaire de rendre encore davantage lisible le rôle du médiateur national de la consommation pour la profession d'avocat afin que les consommateurs n'attendent pas du Médiateur national qu'il envisage les dossiers comme le ferait un juge. Ceci permettrait de clarifier la nature de la médiation de la consommation, et les prérogatives du Médiateur. L'objectif est double : il permettra au consommateur d'entrer en médiation en toute connaissance de cause et de faire en sorte que les propositions de solutions rendues soient mieux acceptées. Au cours de l'année 2022, davantage d'avis que l'année précédente ont d'ailleurs été suivis du fait d'une attention portée sur ces explications.

Les médiations devront également évoluer vers plus d'échanges écrits, ou plus d'échanges entre la Médiatrice et le consommateur d'un côté, et entre la Médiatrice et l'avocat de l'autre, par des apartés, sans séance commune. Ce procédé semble en effet recevoir la préférence de nombreux consommateurs et nombreux avocats, tels que les chiffres sur 2022 le démontrent.

Les médiations par conférences téléphoniques ne seront pour autant pas abandonnées, car elles apportent des résultats satisfaisants, à la condition qu'il n'y ait aucune réticence de part et d'autre. A l'instar des pratiques sur 2021, la Médiatrice se laisse le choix de ne pas effectuer de conférence dans tous les dossiers (notamment si la valeur du litige est faible ou si les participants sont trop vindicatifs).

L'effort doit également être poursuivi sur la nécessité pour les avocats de faire signer des conventions d'honoraires dans tous les dossiers, dans un souci de protection des deux parties à la convention, sauf sur les premiers rendez-vous et sauf urgence.

Dans son contenu, il est préférable que la convention d'honoraire mentionne le taux horaire usuel pratiqué par l'avocat, y compris lorsqu'il décide de facturer sa prestation au forfait. Une fois la convention d'honoraire signée, il est conseillé aux avocats de facturer régulièrement, tout au long de la procédure, sans attendre l'issue du dossier, ce qui permet au client de suivre l'avancée du dossier mais aussi le montant des honoraires au fur et à mesure. Les conventions d'honoraires sont des contrats : l'avocat a donc la capacité de prévoir que la convention d'honoraires sera réajustée en fonction des diligences supplémentaires imprévisibles. De manière générale, une attention particulière doit être apportée à la rédaction des différentes clauses du contrat, afin qu'elles ne se contredisent pas, et qu'elles ne tombent pas sous la qualification de clauses abusives.

En dernier lieu, il serait utile, pour les avocats comme pour les justiciables, qu'une campagne d'information permette de clarifier le rôle du Bâtonnier et celui du Médiateur national, afin que le dispositif soit mis en place au bon moment et à bon escient.

Paris, le 9 mai 2023

**Carole Pascarel**



## 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/>