

La médiation de la consommation pour la profession d'avocats

Ordre des avocats de Paris

20 novembre 2024

Carole Pascarel

Avocate – médiatrice – médiatrice de la consommation des avocats

La présentation du processus

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

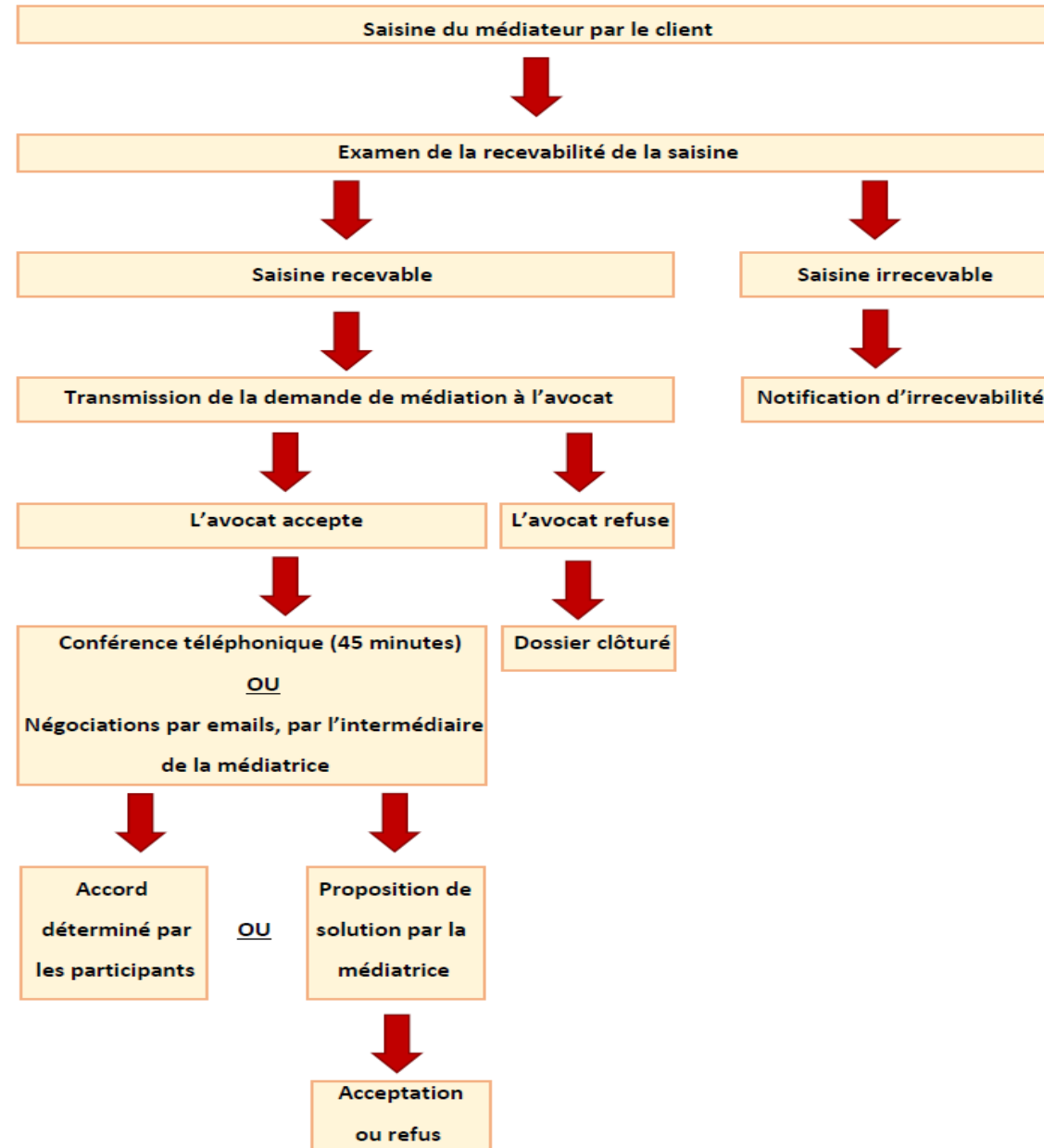
Le périmètre d'intervention du médiateur est limité à la contestation des honoraires de l'avocat, sans remise en cause de sa responsabilité professionnelle ni de sa déontologie

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 grandes étapes



Les causes d'irrecevabilité

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

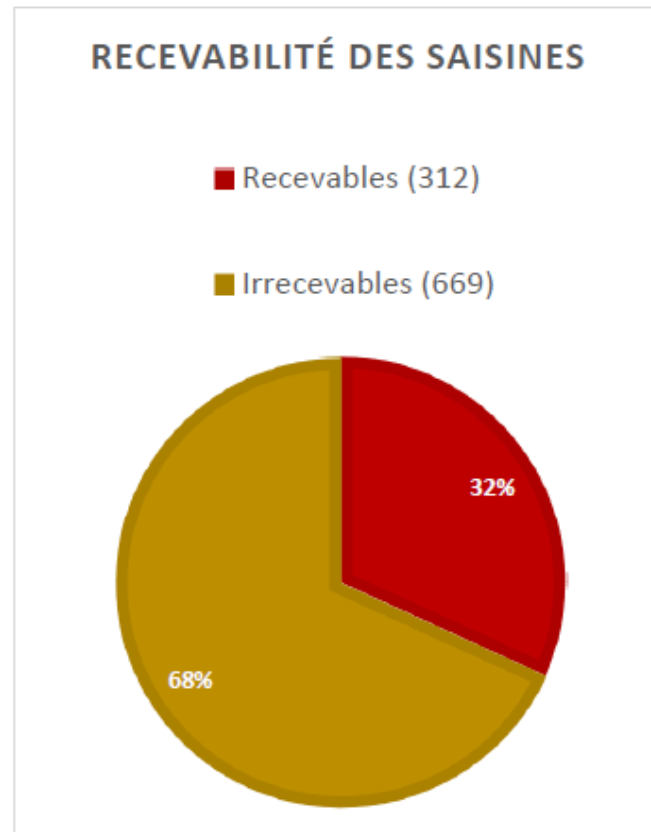
Le client a introduit sa demande dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'avocat

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

Les chiffres de la médiation



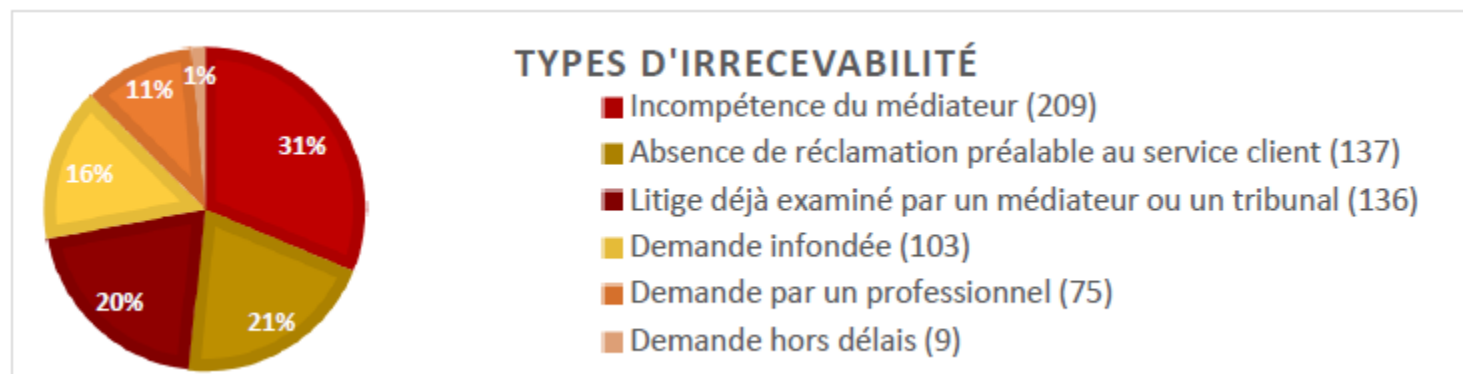
Le nombre de dossiers recevables / irrecevables



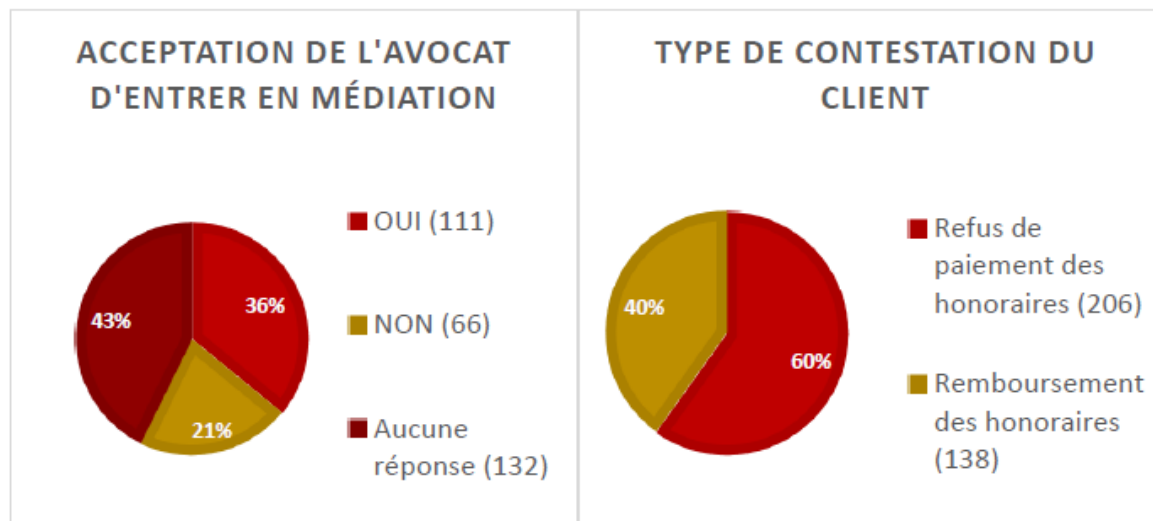
312 saisines étaient recevables

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

Type d'irrecevabilité



Sur les saisines recevables

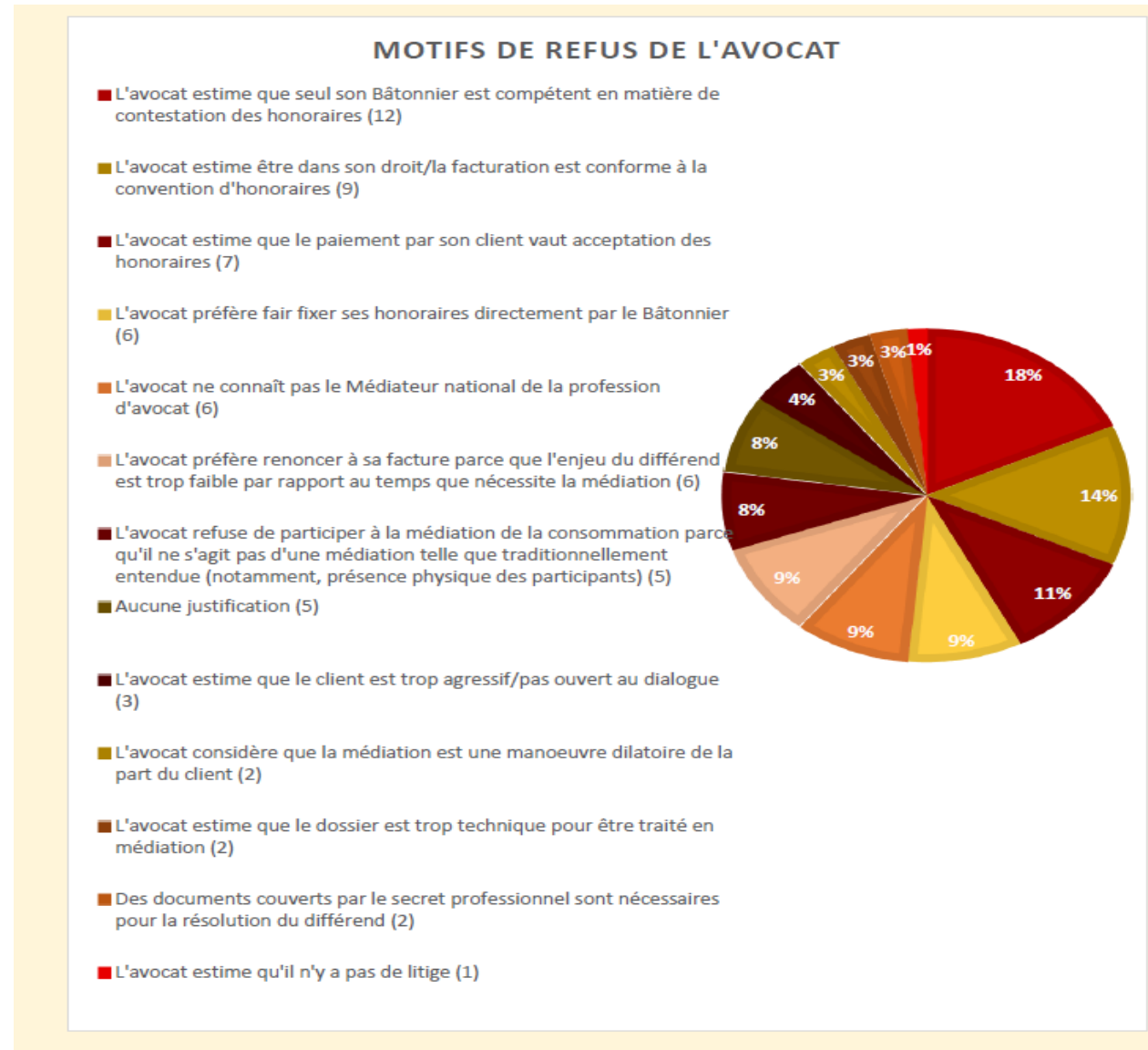


111 demandes de médiation ont été acceptées par l'avocat, soit une augmentation d'environ 23% du taux d'acceptation. **66** demandes ont été refusées par l'avocat.

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

Temps moyen de réponse de l'avocat à la demande de médiation : 9 jours à compter de la notification de recevabilité.

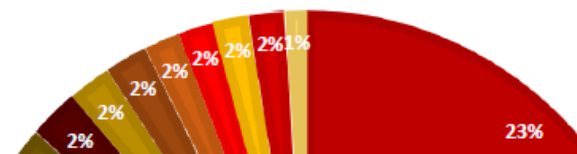
Motif du refus des avocats



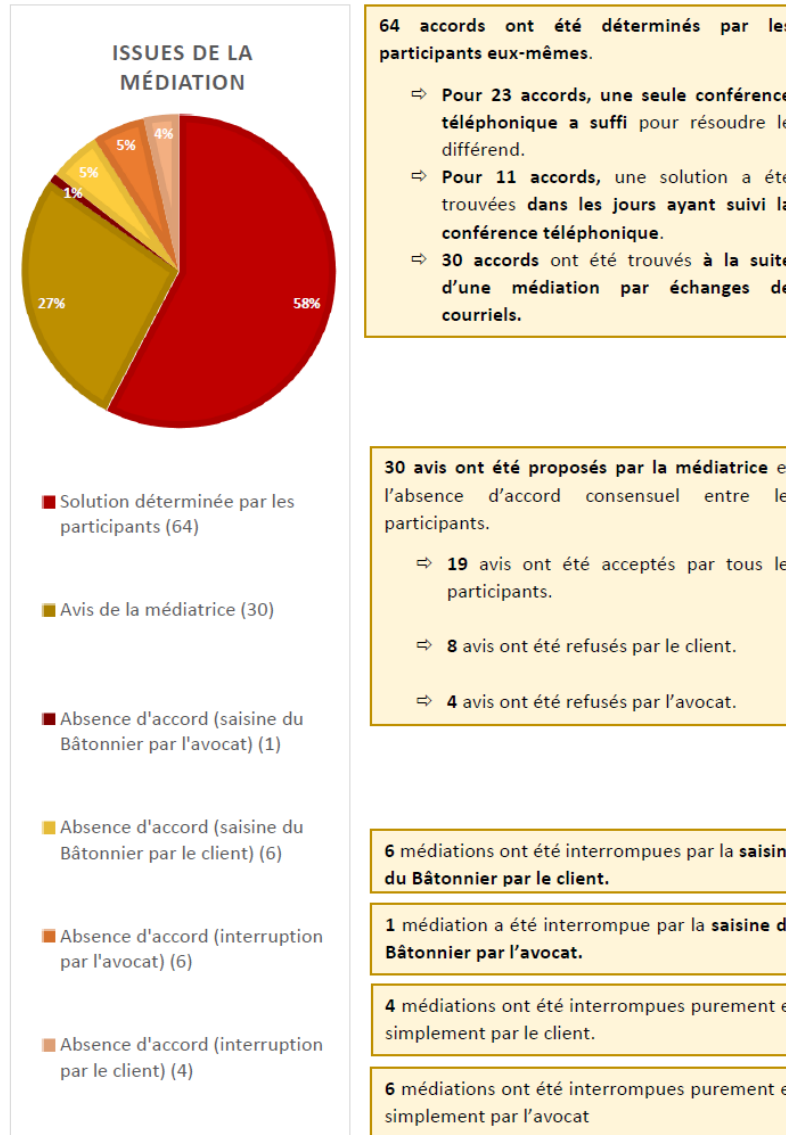
Questions soulevées

QUESTIONS SOULEVÉES

- Dessaisissement (passage au taux horaire, remboursement de la totalité des honoraires versés) (73)
- Détail des diligences effectuées (65)
- Honoraire de résultat (avant décision définitive, assiette) (46)
- Paiement de la première consultation (24)
- Dépassement de l'estimation des honoraires effectuée par l'avocat (22)
- Dépassement du forfait, client non averti (17)
- AJ (facturation supplémentaire, retour à meilleure fortune) (12)
- Honoraires non alignés sur le barème de la protection juridique (11)
- Déception quant à la conclusion de la consultation (7)
- Dossier traité par un collaborateur (dont diligences facturées au taux horaire de l'associé) (6)
- Passage d'une résolution amiable à une procédure contentieuse sans modification de la convention d'honoraires ou signature d'une nouvelle convention d'honoraires (6)
- Rétractation du client (5)
- Passation du dossier d'un avocat à un autre avocat, dont s'ensuit un changement des modalités de facturation sans prévenir préalablement le client (5)
- Absence de convention d'honoraire (avocat non mandaté, rétractation client, désaccord sur l'étendue du mandat, honoraire de résultat) (5)
- Désaccord sur le taux horaire de l'avocat (5)
- Facturation de la TVA (dont clients étrangers) (3)

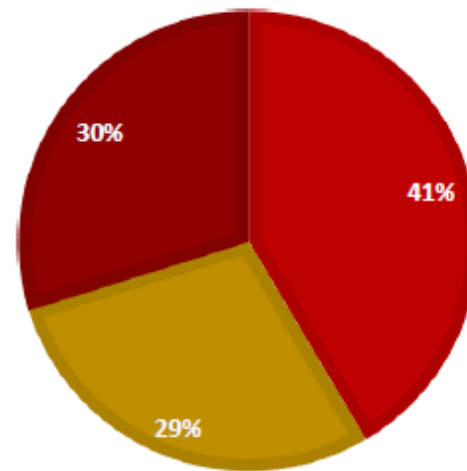


Issue des médiations



SOLUTION PLUS FAVORABLE À:

■ Avocat et client (39) ■ Client (27) ■ Avocat (28)



Somme en moyenne concédée par l'avocat ou versée par le client : 461,62 euros TTC