

**Règlement de procédure relatif au Service Ombudsman des avocats de l'Ordre
des barreaux francophones et germanophone**

Article 1^{er}. Objet du règlement de procédure

Le présent règlement régit la procédure de traitement des litiges de consommation entre un consommateur et son avocat inscrit à l'un des barreaux membres de l'Ordre des Barreaux Francophones et Germanophone, relativement à l'exécution de la prestation effectuée par ce dernier.

Article 2. Procédure online et offline

2.1. Ce règlement est valable tant pour la procédure online que pour la procédure offline.

2.2. Il y a trois manières d'introduire une plainte gratuitement auprès du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone :

- En ligne, par le biais du formulaire de plainte ;

- Par lettre, à Madame Marie-Anne BASTIN (ombudsman)

Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone,

Avenue de la Toison d'Or, 65

1060 Bruxelles ;

- Par fax, à Madame Marie-Anne BASTIN (ombudsman)

Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone

+32 2 648 11 67.

Article 3. Langue dans laquelle la demande est introduite et langue dans laquelle la procédure est menée

3.1. La demande peut être introduite en français, en allemand ou en néerlandais. Pour la demande qui serait introduite dans une autre langue, l'ombudsman informe le demandeur si la plainte doit être traduite.

- 3.2. La procédure peut être menée en français, en allemand ou en néerlandais. L'ombudsman informe le demandeur s'il est possible de mener la procédure dans une autre langue.

Article 4. Règles applicables

- 4.1. Pour le règlement extrajudiciaire des litiges, le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone se base sur le présent règlement de procédure, les dispositions légales applicables et sur les règles déontologiques auxquelles l'avocat est soumis.
- 4.2. Par « dispositions légales applicables », on entend notamment le Code de droit judiciaire (deuxième partie, Livre III à IIbis), le Code de droit économique (Livre XVI) et l'arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique.
- 4.3. Par « règles déontologiques auxquelles l'avocat est soumis », on entend notamment le Code de déontologie de l'avocat, rendu obligatoire par le règlement du 12 novembre 2012, publié au M.B. le 17 janvier 2013 et entré en vigueur le 17 janvier 2013.

Article 5. Valeur de la demande

Il n'y a pas de seuil minimal de recevabilité pour le traitement du litige.

Article 6. Saisine du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone

- 6.1. Préalablement à la saisine du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone, le justiciable doit s'adresser à son avocat afin de tenter de trouver avec lui une solution satisfaisante à sa demande.
- 6.2. Si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée avec l'avocat, le justiciable adresse alors sa demande, personnellement ou par l'intermédiaire d'un avocat, au Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone conformément à l'article 2.2 du présent règlement.

Article 7. Contenu de la demande

Pour être complète, la demande mentionne clairement :

- a) les coordonnées du demandeur et son adhésion au présent règlement de procédure ;
- b) les coordonnées de l'autre partie ;
- c) l'objet de la demande ;
- d) la tentative de prise de contact avec l'avocat concerné en vue de trouver une solution satisfaisante au problème constaté et l'absence de réaction satisfaisante de celui-ci dans un délai raisonnable ;

- e) si le litige fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice.

Article 8. Confirmation de la date de réception de la demande

Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone confirme aux parties la date de réception d'une demande complète de règlement extrajudiciaire des litiges.

Article 9. Refus de traiter la demande

9.1. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, dans les cas limitativement énumérés ci-après :

- a) lorsqu'aucune demande n'a été adressée au préalable à l'avocat concerné ;
- b) lorsque la demande est anonyme ou lorsque l'autre partie n'est pas identifiée ou aisément identifiable ;
- c) lorsque la demande est introduite plus d'un an après la date de l'interpellation de l'avocat concerné ;
- d) lorsque la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- e) lorsque la demande ne concerne pas un litige de consommation avec un avocat ;
- f) lorsque la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- g) lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone.

9.2. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone communique aux parties, dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, sa décision de poursuivre ou non le traitement de la demande. En cas de refus, cette décision est motivée.

Article 10. Acceptation de traiter la demande

10.1. Si le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone décide de traiter la demande, il informe les parties par support durable de leur droit de se retirer à tout moment de la procédure.

10.2. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone informe également les parties du caractère non contraignant de la solution, si elles parviennent à un accord. La procédure ne peut en effet aboutir à une solution extérieure imposée aux parties.

10.3. Si le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone décide de traiter la demande, il informe les parties qu'elles décident librement de se faire assister ou se faire représenter par un avocat ou non et peuvent solliciter un avis indépendant à tout moment.

Article 11. Indépendance et impartialité

- 11.1. Toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant l'indépendance et l'impartialité de la personne qui est en charge d'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie est communiquée sans délai. Ces circonstances sont communiquées tant à l'ombudsman ou à son suppléant qu'aux parties.
- 11.2. L'obligation de communication visée à l'article 11.1 du présent règlement vaut tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et vaut également pour l'ombudsman, qui sera le cas échéant remplacé par son suppléant.
- 11.3. Lorsque les circonstances visées à l'article 11.1 du présent règlement se présentent, une autre personne est chargée au sein du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone, si c'est possible. Si cela ne l'est pas, l'impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.
- 11.4. A la demande du consommateur, la procédure est portée devant un membre faisant partie du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone issu d'un autre barreau que celui de l'avocat concerné.

Article 12. Confidentialité

- 12.1. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone garantit le caractère confidentiel des renseignements communiqués par les parties.
- 12.2. Les documents établis et les communications faites au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et pour les besoins de celle-ci sont confidentiels. Ils ne peuvent être utilisés dans une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ou dans toute autre procédure visant à résoudre des conflits et ne sont pas admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire.

Sans préjudice des obligations que la loi lui impose, ni l'ombudsman ou son suppléant ni la personne chargée du règlement extrajudiciaire ne peuvent rendre publics les faits dont ils prennent connaissance du fait de sa fonction. Ils ne peuvent être appelés comme témoins par les parties dans une procédure civile ou administrative relative aux faits dont ils ont pris connaissance au cours de la procédure.

Article 13. Déroulement de la procédure

- 13.1. Compte tenu de toutes les circonstances du litige dont il a connaissance, l'ombudsman désigne l'avocat qui traitera le litige localement conformément au règlement de procédure, et cet avocat lui remettra un rapport. L'ombudsman choisit

un avocat repris dans la liste d'avocats de l'arrondissement où le litige serait traité selon les règles déontologiques.

L'ombudsman peut toutefois y déroger sur première demande du consommateur.

- 13.2. La personne chargée du règlement extrajudiciaire veille à ce que les parties puissent communiquer leur point de vue, prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie, et réagir à ceux-ci dans un délai raisonnable. Ces communications se font par voie électronique ou postale, éventuellement par son intermédiaire.
- 13.3. La personne chargée du règlement extrajudiciaire peut demander toute pièce utile à la solution du litige.
- 13.4. La personne chargée du règlement extrajudiciaire peut contacter et recevoir le justiciable et l'avocat, ensemble ou séparément.
- 13.5. La procédure est toujours contradictoire, à moins que les parties ne soient invitées ou n'autorisent le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone de manière formelle à déroger à ce principe pour des motifs liés au secret professionnel.

Article 14. Délai de règlement de la demande

Le règlement des litiges de consommation se fait dans un délai de nonante jours calendrier qui suit la réception de la demande complète ; à titre exceptionnel, ce délai est prorogeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Article 15. Clôture de la procédure

- 15.1. Si un accord intervient entre les parties, la personne chargée du règlement extrajudiciaire prend acte de celui-ci et en informe tant les parties que l'ombudsman.
- 15.2. En l'absence d'un accord entre les parties concernées, la personne chargée du règlement extrajudiciaire peut :
 - soit proposer une solution non contraignante, selon les modalités précisées par le présent règlement,
 - soit clore son intervention dans un procès-verbal motivé stipulant l'échec de la tentative de règlement.Dans ce dernier cas, l'ombudsman peut lui-même formuler une proposition non contraignante.
 - 15.2.1. Afin de satisfaire à l'exigence de liberté des parties, l'ombudsman informe les parties sur un support durable :
 - Du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre la solution proposée ou trouvée ;

- Des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ;
- De la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire ;
- Du fait que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.

15.2.2. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone veille à ce que les parties disposent d'un délai raisonnable, compte tenu de la durée maximale de la procédure, pour se prononcer sur la solution proposée.

15.3. Tant dans le cas où les parties ont un accord, qu'en l'absence de celui-ci, la personne chargée du règlement extrajudiciaire informe les parties, par écrit ou sur un autre support durable, du résultat du règlement extrajudiciaire du litige dans le délai légal prévu.

Article 16. Conséquences juridiques de la solution du règlement extrajudiciaire et caractère exécutoire

Si les parties sont parvenues à un accord ou suivent la suggestion de l'ombudsman, elles sont obligées de le respecter.

L'accord non respecté peut être porté devant le tribunal pour exécution.

Article 17. Gratuité de la procédure

La procédure en règlement des litiges organisée par le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone est gratuite, tant pour le consommateur que pour l'avocat. Il est entendu que chacun prend en charge ses propres frais.

Article 18. Suspension de la prescription

18.1. Aussitôt que le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone a reçu une demande de règlement extrajudiciaire complète, les délais de prescription de droit commun sont suspendus.

18.2. Cette suspension court jusqu'au jour où le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusé, en application de l'article 9 du présent règlement ;
- ou le résultat de la procédure, en application de l'article 15.3 du présent règlement.

Article 19. Suspension des procédures de recouvrement

Dès que l'avocat est informé du fait que le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique a reçu une demande complète de

règlement extrajudiciaire, la procédure de recouvrement introduite par l'avocat est également suspendue, jusqu'au jour visé à l'article 17.2 du présent règlement.

Article 20. Divers

Le présent règlement de procédure entre en vigueur le 1^{er} juillet 2016.