

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

**Article 1<sup>er</sup>. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone**

- 1.1. Il est institué, au sein de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone, un Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone dans le cadre du livre XVI du Code de droit économique.
- 1.2. Le litige de consommation est celui survenant entre un consommateur et un avocat relatif à l'exécution du contrat de services conclu entre eux.
- 1.3. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone de Belgique est reconnu par le SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie comme entité qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et figure dès lors sur la liste publiée sur son site web.

**Article 2. Composition du Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone**

- 2.1. Le conseil d'administration désigne l'ombudsman qui coordonnera le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone (ci-après dénommé « l'ombudsman »).
- 2.2. Le règlement de litiges de consommation s'effectue toujours par une personne.
- 2.3. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone reçoit, par ressort de cour d'appel, une liste contenant au moins trois noms d'avocats qui entrent en ligne de compte pour traiter des litiges de consommation ; ces avocats doivent être médiateurs agréés.

La liste est renouvelée tous les trois ans.

Le mandat des avocats repris sur la liste est renouvelable.

La liste est publiée sur le site <http://obfg.ligeca.be>.

- 2.4. Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone vérifie si les avocats repris sur la liste répondent aux dispositions du Livre XVI du Code de droit économique et ses arrêtés d'exécution, en particulier concernant les exigences d'expertise, d'indépendance et d'impartialité.

2.5. Si un avocat ne répond pas ou plus aux exigences précitées, le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone radie l'avocat en question de la liste, sans devoir fournir la moindre justification à ce sujet.

2.6. Un suppléant est nommé pour l'ombudsman.

Ce suppléant reprend les tâches de l'ombudsman à chaque fois que celui-ci est empêché ou si un consommateur le demande dans le cadre d'un litige de consommation.

Le suppléant est rémunéré pour ses tâches.

Le conseil d'administration d'AVOCATS.BE nomme le suppléant sur proposition de l'ombudsman.

Le suppléant est désigné pour un délai de trois ans.

Son mandat est renouvelable, à chaque fois pour un délai de trois ans.

2.7 L'indemnité de l'ombudsman est fixée par le conseil d'administration d'AVOCATS.BE. Cette indemnité permet au moins à l'ombudsman de s'acquitter de ses tâches comme il se doit.

L'ombudsman n'est pas rémunéré en fonction de l'issue du règlement extrajudiciaire de litiges.

2.8. L'ombudsman et son suppléant sont indépendants et impartiaux vis-à-vis des parties.

L'ombudsman, ou son suppléant, informe sans délai les parties concernées de toute circonstance pouvant affecter son indépendance et impartialité ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige. Cette obligation est constante tout au long de la procédure du règlement des conflits.

### **Article 3. Durée du mandat de l'ombudsman**

Le mandat de l'ombudsman est d'une durée renouvelable de trois ans. Sauf juste motif, il ne peut y être mis fin, en cours de mandat.

### **Article 4. Compétence, indépendance, impartialité et incompatibilités**

4.1. L'ombudsman est un avocat ayant au moins 10 ans d'inscription au tableau de l'ordre ou un avocat honoraire.

4.2. L'ombudsman dispose d'une connaissance générale du droit applicable ; il dispose des aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement des litiges. L'ombudsman dispose d'une reconnaissance comme médiateur agréé.

- 4.3. L'ombudsman exerce sa mission en toute indépendance et impartialité.
- 4.4. L'ombudsman ne peut remplir les fonctions d'arbitre, de médiateur, de représentant ou de conseil du justiciable ou de l'avocat dans une procédure relative à un problème qui lui a été soumis par le justiciable.
- 4.5. La fonction d'ombudsman est inconciliable avec celle de bâtonnier, membre du conseil de l'Ordre, de l'assemblée générale ou du conseil d'administration d'AVOCATS.BE. L'ombudsman ne peut siéger dans un conseil de discipline.
- 4.6. L'article 4 du présent règlement est également valable pour l'ombudsman suppléant.

#### **Article 5. Budget et moyens**

Un budget distinct et spécifique suffisant est fixé annuellement par l'assemblée générale d'AVOCATS.BE pour que le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone puisse s'acquitter de ses fonctions.

#### **Article 6. Site web**

Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone dispose d'un propre site web actualisé contenant au moins les données reprises à l'article 3 de l'AR du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique. Les frais de ce site web sont repris dans le budget précité.

#### **Article 7. Rapport**

Le Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone dresse un rapport de ses activités par année civile, au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante, contenant au moins les données citées à l'article 8 de 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.

#### **Article 8. Divers**

Le présent règlement d'ordre intérieur entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2016.