

Avocats : bilan de l'action du médiateur de la consommation de la profession d'avocat



© 2021 Les Echos Publishing

Depuis plusieurs années, le Conseil national des barreaux propose les services d'un médiateur national de la consommation de la profession d'avocat. Ce médiateur peut intervenir, sur demande d'un client, en cas de litige avec son avocat sur les honoraires dus, afin de faciliter la résolution de ce différend. Un dispositif qui ne peut bénéficier qu'aux particuliers intervenant en dehors de leur activité professionnelle.

À ce titre, l'actuelle médiatrice nationale de la consommation de la profession d'avocat a dressé le bilan de son action pour l'année 2020. Il en est ressorti une hausse de 13 % des saisines par rapport à 2019. Plus précisément, 762 demandes de saisines ont été déposées, dont 279 se sont révélées recevables. Parmi elles, 98 médiations ont été effectuées, ayant donné lieu à 58 accords consensuels déterminés entre les participants et 7 solutions proposées par la médiatrice dont 2 acceptées.

En pratique, les principales questions soulevées ont eu trait au détail des diligences accomplies par l'avocat (32 %), au décompte des heures facturées (12 %) et à la croyance en une

obligation de résultat de l'avocat (11 %). Dans 80 % des cas, le type de médiation choisi par les participants a été la conférence téléphonique tripartite. La durée moyenne de la médiation s'étant élevée à 39 jours, contre 27 jours en cas de conférence téléphonique. La prétention du client s'est chiffrée à environ 1 432 € en moyenne, et la somme concédée par l'avocat ou versée par le client à 731 € en moyenne.

À noter : le recours au médiateur, qui se déroule en toute confidentialité, constitue une étape facultative préalable amiable à l'éventuelle saisine du Bâtonnier. Il n'a donc pas vocation à remplacer la procédure de fixation des honoraires diligentée devant le Bâtonnier.

[Rapport d'activité 2020, médiateur national de la consommation à la profession d'avocat](#)

© 2021 Les Echos Publishing