

## L'OMBUDSMAN NOUVEAU EN 10 QUESTIONS...

### LE MOT DU PRÉSIDENT

L'Europe l'avait voulu.

Le Code de droit économique l'a exigé.

La réflexion avait été entamée par le conseil d'administration en 2014, sous l'impulsion de Maître Xavier Van Gils et de Laurence De Zutter.

Le 15 juillet 2016, le SPF Economie a accepté notre Ombudsman comme entité qualifiée. Le service Ombudsman est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2016. Il est dénommé LIGECA. Ce mot barbare est la contraction de « litige avocat » et de « Litigation geschillen consumenten advocaat »...

L'objectif poursuivi est de permettre au consommateur de soumettre un litige qu'il a avec un avocat à un procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Il peut s'agir par exemple de problèmes d'honoraires, de responsabilité ou de simple communication.

En cette semaine de « Mediation week », je me devais de faire le point sur cette nouvelle institution au service du justiciable.



#### 1. Qui est l'Ombudsman pour les avocats francophones et germanophones ?

Me Axel Kittel, ancien bâtonnier du barreau d'Eupen et médiateur agréé, est notre Ombudsman.

Me Carine Vander Stock, ancien administrateur d'AVOCATS.BE, et médiateur agréée est l'Ombudsman suppléant.

#### 2. Comment sont introduites les plaintes après de l'Ombudsman ?

Soit en ligne via le formulaire du site <http://obfg.ligeca.be/>

Soit par mail à l'adresse [ombudsman@ligeca.be](mailto:ombudsman@ligeca.be)

Soit par courrier adressé au service Ombudsman des avocats à l'O.B.F.G., avenue de la Toison d'Or 65 à 1060 Bruxelles

Soit par fax : 02/648 11 67.

#### 3. Qui peut saisir l'Ombudsman ?

N'importe quel justiciable, personnellement ou à l'intermédiaire d'un avocat.

#### 4. Dans quelle langue ?

En principe en français, en allemand ou en néerlandais.

#### 5. Y-a-t-il un préalable ?



Oui, le justiciable doit s'être adressé au préalable à son avocat pour tenter de trouver une solution à l'amiable, avant de saisir l'Ombudsman.

6. L'Ombudsman peut-il refuser de traiter la demande ?

Oui, par exemple quand la demande est anonyme, lorsque l'autre partie n'est pas identifiée, lorsque la demande est introduite plus d'un an après la date de l'interpellation de l'avocat concerné, lorsque la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire, lorsque la demande ne concerne pas un litige de consommation, lorsque la demande vise au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice, lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du service Ombudsman des avocats de l'O.B.F.G.

7. Quels sont les délais de traitement de la demande ?

L'Ombudsman doit communiquer sa décision de poursuivre ou non le traitement de la demande dans les **trois semaines** de la réception de la demande ;

L'Ombudsman désigne un avocat choisi dans la liste des avocats de l'arrondissement où le litige serait traité selon les règles déontologiques.

Ces listes comprennent des médiateurs agréés et ont été établies pour tous les barreaux en octobre ;

Le règlement du litige doit en principe intervenir dans les **90 jours** de la réception de la demande.

8. Quelles sont les qualités indispensables de l'Ombudsman ?

L'Ombudsman, l'Ombudsman suppléant et tous les avocats chargés du règlement extrajudiciaire doivent respecter quelques valeurs fondamentales : impartialité, indépendance, confidentialité des renseignements communiqués, respect du contradictoire.

9. Comment se clôt une procédure ?

Soit il y a un accord entre les parties ;

Soit il n'y a pas d'accord et dans ce cas, la personne chargée du règlement extrajudiciaire peut :

- Ou proposer une solution non contraignante ;
- Ou clore son intervention. Dans ce cas, l'Ombudsman peut lui-même formuler une proposition conjointe.

10. Quel est l'effet de cette procédure ?

Les délais de prescription de droit commun sont suspendus ;

La procédure de recouvrement introduite par l'avocat est suspendue.

\* \*  
\*

En huit mois d'existence, l'Ombudsman de l'O.V.B. a déjà pas mal travaillé :

39 dossiers ont été déclarés irrecevables, souvent parce que le justiciable ne s'était pas adressé au préalable à son avocat ou parce qu'une procédure judiciaire était en cours ;  
110 dossiers ont été déclarés recevables et 36 d'entre eux ont été par la suite refusés ;  
Sur les 149 dossiers, 145 ont été introduits par un consommateur et 4 par un avocat ;  
Les plaintes se répartissent comme suit :

- Anvers : 19
- Audenarde : 1
- Courtrai : 4
- Bruges : 4
- Bruxelles : 11
- Furnes : 1
- Gand : 10
- Hasselt : 6
- Louvain : 3
- Malines : 7
- Tongres : 4
- Turnhout : 1
- Ypres : 1



J'attache personnellement beaucoup d'importance à cette institution. D'une part, parce que le barreau doit être un moteur dans le recours aux modes appropriés de règlements de conflits. D'autre part, parce que nous devons réagir sur tout ce qui peut créer de la défiance avec les justiciables. C'est une question de crédibilité de la profession.

Votre dévoué,

JEAN-PIERRE BUYLE • PRÉSIDENT  
president@avocats.be