

# PLATEFORME JURIDIQUE EN LIGNE: «T'AS PAS DEUX BALLES?»<sup>1</sup>

CHRISTIAN DELALOYE

Avocat, Bâtonnier OAF, Fribourg

Mots-clés: plateforme juridique en ligne, tarif et publicité, devoir de soin et diligence des avocats, art. 12 let. a LLCA

Dans un récent arrêt, le Tribunal cantonal fribourgeois a estimé que la Commission du barreau avait sanctionné à juste titre un avocat inscrit au registre pour avoir utilisé une plateforme créée par lui-même et proposant des consultations juridiques téléphoniques pour un montant de deux francs par appel. Selon l'Autorité, le système instauré, qui visait avant tout l'obtention de nouveaux mandats, constituait un leurre pour le client et mettait en péril la confiance dont doivent bénéficier les avocats pour accomplir leur mission en tant qu'auxiliaires de la justice.

## I. Une consultation juridique pour deux francs

Le 30.11.2017, le journal économique AGEFI écrivait à propos de l'une des premières plateformes électroniques: «Consulter un avocat au téléphone pour la modique somme de deux francs, c'est le nouveau service proposé par T. Sàrl, qui sera lancé demain. Il a pour but de rendre le droit accessible à tout un chacun. Aujourd'hui, les gens ont peur de franchir la porte d'une étude. Ils ne peuvent pas gérer les coûts et ça les effraie», raconte l'avocat fribourgeois A., fondateur de T. Sàrl<sup>2</sup>.

Sur le site internet *play.google.com*, la société se présente comme suit: «Grâce à T. Sàrl<sup>3</sup>, entrez en contact facilement et directement avec un avocat suisse de votre région et pratiquant dans la langue de votre choix. Choisissez simplement votre langue, indiquez votre code postal et le tour est joué! Uniquement des avocats suisses brevetés et en activité. Toutes les questions peuvent être posées, dans tous les domaines du droit. Coût forfaitaire unique et symbolique de seulement CHF 2.- par appel, avec accès 100% gratuit la première minute pour vous garantir une utilisation sans mauvaise surprise ni coût caché.»

## II. La procédure

La démarche a suscité l'intervention de l'autorité de surveillance fribourgeoise des avocats, la Commission du barreau, laquelle a rendu une décision le 14.11.2018<sup>4</sup> constatant que l'avocat A. avait violé l'art. 12 let. a à d LLCA<sup>5</sup>. Selon la Commission, outre la violation de l'art. 12 let. a LLCA, le fait que l'avocat partenaire doive payer une cotisation pour avoir accès à la ligne téléphonique de la plateforme et obtenir par la suite des mandats en répondant aux appels est contraire à l'art. 12 let. b LLCA. Autre écueil lorsque l'avocat accepte l'appel: il ignore si le client

potentiel est une partie adverse à ses propres clients, violant ainsi l'interdiction du conflit d'intérêts (art. 12 let. c LLCA). Enfin, la Commission a retenu une contravention à l'art. 12 let. d LLCA, que ce soit sous l'angle du site internet ou sous celui de l'habillage de deux véhicules automobiles aux couleurs de la plateforme.

Me A. a fait recours auprès de l'autorité de deuxième instance, le Tribunal cantonal de l'État de Fribourg, à l'encontre de la décision du 14.11.2018, concluant à son annulation.

Dans son arrêt 601 2019 14 du 7.10.2019<sup>6</sup>, le Tribunal cantonal fribourgeois a estimé que c'était à juste titre que Me A., inscrit au registre cantonal des avocats, avait été sanctionné par la Commission du barreau pour avoir été partenaire de la société dont il était lui-même le fondateur et qui visait à mettre en lien de potentiels clients avec des avocats de leur région de façon trompeuse.

## III. Le système contesté

Moyennant une cotisation de CHF 900.- par année, tout avocat breveté et inscrit au barreau pouvait devenir partenaire de cette société et utiliser le système mis en place, qui fonctionnait de la manière suivante: le client appelait

1 L'auteur remercie Mme Emilie Dafflon, master of law, avocate-stagiaire pour son aide.  
2 Agefi du 30.11.2017 (la citation a été anonymisée).  
3 Anonymisé.  
4 RFJ 2019, p. 159, n° 10.d Décision du 14.11.2018 – Art. 12 LLCA.  
5 RS 935.61.  
6 [https://publicationontc.fr.ch/tribunavtplus/ServletDownload/601\\_2019\\_14\\_842b0fe633554ce7a6363887c423e593.pdf?path=D:%5cInetPubData%5cPublicationDocuments%5c842b0fe633554ce7a6363887c423e593.pdf&dossier=601\\_2019\\_14](https://publicationontc.fr.ch/tribunavtplus/ServletDownload/601_2019_14_842b0fe633554ce7a6363887c423e593.pdf?path=D:%5cInetPubData%5cPublicationDocuments%5c842b0fe633554ce7a6363887c423e593.pdf&dossier=601_2019_14).

un numéro unique, taxé CHF 2.– par appel à l'issue d'une minute de gratuité durant laquelle il était invité à choisir sa langue et à indiquer son code postal. Sonnaient alors les téléphones de tous les avocats partenaires répondant aux critères linguistique et régional du client, jusqu'à ce que l'un d'eux décroche son téléphone. Une fois en ligne avec le client, les interlocuteurs convenaient du travail à mener, du simple conseil par téléphone à l'entretien à l'étude de l'avocat partenaire. Tout appel de plus de vingt minutes devait être poursuivi hors des lignes de la société. Outre un site internet, la société disposait de deux voitures sur lesquelles elle avait apposé sa publicité.

#### IV. Le jugement

Le Tribunal cantonal a préalablement admis la violation du droit d'être entendu invoquée par Me A. En effet, la Commission du barreau, qui lui avait dans un premier temps demandé de se déterminer uniquement sous l'angle de la liberté de publicité restreinte de l'avocat (art. 12 let. d LLCA) et en sa qualité de président, l'avait finalement sanctionné en tant que partenaire de la société et pour d'autres motifs encore, sans le réentendre. Le Tribunal cantonal a cependant considéré que la violation était réparée.

Selon la Commission du barreau, Me A. avait non seulement contrevenu au principe voulant que l'avocat exerce son métier avec soin et diligence (art. 12 let. a LLCA), mais également à son devoir d'indépendance (art. 12 let. b LLCA), à son obligation d'éviter tout conflit d'intérêts (art. 12 let. c LLCA) et au principe selon lequel la publicité faite par des avocats doit se limiter à des faits objectifs et satisfaire à l'intérêt général (art. 12 let. d LLCA).

Le Tribunal cantonal, pour sa part, a estimé que la violation par l'avocat de son devoir de soin et de diligence (art. 12 let. a LLCA) suffisait à justifier la sanction prononcée, de sorte qu'il n'a pas traité les autres reproches de la Commission du barreau. Par ailleurs, alors que la Commission du barreau avait simplement relevé que le fait de proposer ses services par téléphone ne permettait pas à l'avocat d'exercer sa profession avec soin et diligence, le Tribunal cantonal s'est fondé sur d'autres éléments pour retenir une violation par l'avocat de l'art. 12 let. a LLCA, rappelant que cette loi a principalement pour objectif de préserver les intérêts publics et le bon fonctionnement de la justice, et seulement de manière secondaire les intérêts d'un client de l'avocat dans un cas particulier<sup>7</sup>.

En effet, le système mis en place par Me A. constituait, selon le Tribunal cantonal, un leurre pour le client, suscitant en lui des attentes qui ne correspondaient pas à celles de l'avocat à l'autre bout du fil. Alors que ce dernier, ayant payé une cotisation de CHF 900.– pour devenir partenaire de la société, espérait à l'évidence obtenir des mandats par ce biais, tout était réuni pour que le client se croie face à une simple permanence juridique téléphonique, de surcroît pour un prix symbolique, soit face à un service à vocation sociale. Le Tribunal cantonal cite à cet égard le fait que la prestation ait un coût, même modique – le fait d'appeler un avocat pour convenir d'un rendez-vous étant généralement gratuit – ou encore le slogan affiché par le site internet de la société («*Parce que le droit doit être accessible à tous!*»).

Cet arrêt fut l'occasion pour le Tribunal cantonal de rappeler les contours du vaste principe que constitue le devoir de soin et de diligence de l'avocat. Il y souligne notamment l'intérêt public protégé par la LLCA de manière générale et par l'art. 12 let. a LLCA en particulier, à savoir le bon fonctionnement de la justice. Ce dernier ne peut être assuré que si les auxiliaires de la justice, dont font partie les avocats, bénéficient de la considération et de la confiance du public. C'est précisément cette confiance que le système auquel participait Me A., mis en place par lui-même, mettait gravement en danger, induisant le client en erreur sur les attentes qu'il pouvait avoir de son appel au numéro indiqué.

L'arrêt n'a pas été attaqué devant le Tribunal fédéral. Le site internet de la société T. Sàrl n'est plus actif.

#### V. La critique

D'aucuns se diront probablement frustrés par cette décision et par celle de la Commission du barreau, ni l'une ni l'autre n'abordant la question brûlante que constitue la digitalisation et la commercialisation de la profession d'avocat. Il serait en effet tentant de reprocher aux autorités ayant traité cette affaire de s'être réfugiées derrière les principes anciens et bien ancrés régissant le métier d'avocat pour éluder la question qui intéressait réellement Me A., et sans doute d'autres de ses confrères, à savoir l'avenir de la profession. Il ne faut cependant pas perdre de vue que l'affaire soumise au Tribunal cantonal ne permettait pas d'entrer dans ce débat. Le concept dont il a eu à connaître présentait en effet des failles déontologiques insurmontables, à savoir un fonctionnement opaque, dans lequel la motivation intéressée des avocats ne correspondait pas à l'attente des clients, appâtés par la perspective d'un conseil à deux francs. S'il ne peut être fait abstraction de la nécessité de trouver des solutions pour faire face à la concurrence croissante liée, en particulier, à l'apparition de prestataires de services juridiques sur internet, il serait certainement faux de croire que ces solutions passent par l'abandon des principes déontologiques de base applicables à la profession d'avocat en Suisse. Ces principes vont en effet de pair avec la confiance et la considération du public, qui constituent, à l'évidence, la plus grande force des avocats face à de nouveaux prestataires de services juridiques. Nul doute que les prochaines décisions en ce domaine devront dessiner précisément les offres des plateformes en ligne, ceci dans le respect notamment du secret professionnel et de l'interdiction du commissionnement.

#### VI. Les recommandations de la FSA

Enfin, l'on rappellera que la FSA a émis des indications et recommandations concernant l'utilisation de plateformes en ligne par des avocat(e)s<sup>8,9</sup>, largement inspirées de celles préconisées par le CCBE.

<sup>7</sup> Arrêt du 7.10.2019, consid. 3.1.

<sup>8</sup> Indications et recommandations concernant l'utilisation de plateformes en ligne par des avocat(e)s [https://www.sav-fsa.ch/fr/documents/dynamiccontent/01arv0519-\(2\).pdf](https://www.sav-fsa.ch/fr/documents/dynamiccontent/01arv0519-(2).pdf).

<sup>9</sup> BIRGIT SAMBETH GLASNER, Le point de mire du Conseil FSA (avril 2019).