



REGLEMENT à partir du 11.05.2023

I. COMPOSITION

Art. 1 – La Commission d'Arbitrage Consommateurs-Entreprises de l'entretien du textile asbl, nommée ci-après CACET asbl, se compose de :

- a) Représentants-arbitres des organisations de consommateurs désignés par celles-ci;
- b) Représentants-arbitres de la Fédération Belge de l'Entretien du Textile - FBT, désignés par celle-ci;
- c) un président (juriste)
- d) un secrétaire et
- e) deux experts, désignés : un par les organisations des consommateurs et un par la FBT.

Ils sont tous nommés pour une durée indéterminée.

II. GENERALITES

Compétence

Art. 2 - La CACET asbl traite comme tribunal arbitral des litiges entre consommateurs (uniquement à titre privé ; pas de personne juridique ou pas en qualité de commerçant !) et entreprises de l'entretien du textile, membres de la FBT, à la suite de tout traitement estimé incorrect des articles confiés ou de leur perte. Et dont la réclamation en dommage ne dépasse pas € 2.500.

La CACET asbl n'est pas compétente si :

- la demande n'est pas correctement introduite via le formulaire de plainte et/ou si elle ne relève pas de la compétence telle que définie ci-dessus
- la plainte n'a pas été préalablement soumise auprès de l'entreprise de l'entretien du textile impliquée
- la demande a été introduite anonymement ou la partie adverse n'est pas identifiée ou facilement identifiable
- la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire
- le litige fait ou a fait l'objet d'une procédure judiciaire
- la demande n'a été introduite à temps, voir art.9
- le traitement entrave gravement le fonctionnement effectif de la CACET asbl

Dans les cas où la commission n'est pas compétente, le consommateur est dirigé vers le Service de Médiation pour le Consommateur du gouvernement fédéral, www.mediationconsommateur.be

Indépendance, impartialité et expertise

Art.3 – La CACET asbl est indépendante et impartiale -voir les statuts consultables sur www.cacet.be
La commission dispose d'un budget annuel et est financée par la cotisation des associations des consommateurs affiliées, par la FBT (voir art.8 des statuts) et par les frais de dossiers (voir art.11 de ce règlement).

Transparence, accessibilité

Art.4 - Tous les documents tels que le règlement, les statuts, les formulaires de plainte, l'information sur le financement et le rapport d'activités sont consultables sur le site web et disponibles auprès du secrétariat sur simple demande. Toute communication peut s'effectuer en ligne ou par courrier postal en français ou en néerlandais.

Liberté

Art.5 - Le consommateur n'est pas tenu de soumettre un litige à la CACET asbl, où le litige est réglé par voie d'arbitrage. Il peut donc également aller devant le tribunal civil. L'entreprise d'entretien du textile qui est membre de la FBT est en tant que défendeur obligé de se soumettre à la compétence de la CACET.

Champ d'application de la convention d'arbitrage

Art.6 – Si les parties conviennent que le litige soit réglé par le Collège arbitral, cela signifie qu'elles se soumettent à ce règlement.

Le litige ne peut donc plus être soumis aux tribunaux ordinaires. Lorsqu'une partie, en dépit de la convention d'arbitrage, refuse de participer à l'arbitrage ou s'abstient de participer, l'arbitrage aura lieu malgré tout.

Si une partie soulève une ou plusieurs exceptions relatives à l'existence ou la validité de la convention, le Collège arbitral décide de sa propre juridiction et est compétent s'il constate que la convention d'arbitrage est valable en soi.

Suspension délai de prescription

Art.7 – Une demande complète auprès de la CACET asbl suspend le délai de prescription. L'entreprise doit également arrêter toute procédure de recouvrement tant que la procédure est en cours.

La suspension se poursuit jusqu'au jour où la CACET asbl informe les parties :

- soit du refus du traitement de la demande
- soit du résultat de la procédure

Siège de la procédure

Art.8 - Le siège administratif de la CACET asbl est fixé à la Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik (Asse), où la Commission tient ses audiences.

La Commission peut néanmoins décider, à la majorité des voix, de tenir ses audiences en tout autre lieu.

III. PROCEDURE

1. - L'introduction d'un litige

Art. 9 - Une plainte est recevable uniquement si :

- il s'agit d'un litige avec une entreprise de l'entretien du textile qui est membre de la FBT;
- elle a déjà été soumise à l'entreprise de l'entretien du textile concernée en vue d'une solution amiable ;
- elle a été introduite conformément à l'article 11 ci-dessous ;
- elle a été déposée dans un délai de six mois prenant cours le jour où le dommage ou la perte a été constaté(e).

Art. 10 - Les plaintes peuvent être introduites soit par le consommateur ou au nom du consommateur, soit par ou au nom des entreprises de l'entretien du textile.

Dans le cas d'une plainte contre un consommateur, le consommateur doit consentir à l'arbitrage

Art. 11 - Le dépôt de la plainte se fait online ou courrier par :

- a) l'introduction auprès de la CACET asbl d'un formulaire complété et signé par le plaignant. Ce formulaire est disponible online sur le site web ou auprès du secrétariat

de la CACET asbl; des organisations de consommateurs ou des entreprises de l'entretien du textile, affiliées à la FBT.

- b) par l'envoi franco à l'adresse de la CACET asbl des articles qui font l'objet de la plainte.
Si cela concerne une pièce d'un ensemble (p.ex. la jupe d'un tailleur) il faut envoyer l'ensemble. Si un échantillon est disponible, celui-ci doit également être envoyé.
Les tapis seront remis à l'adresse de la CACET asbl au plus tard la veille du jour de l'expertise et retirés le plus vite possible.
- c) le paiement par le consommateur et par l'entreprise de l'entretien du textile: **de 50 euros**.

Le consommateur peut à tout moment stopper la procédure. Dans ce cas, les frais déjà payés ne sont pas remboursés.

Ces paiements respectifs sont à verser au compte IBAN BE48 4290 1375 6127 – BIC KREDBBEBB de la CACET asbl, Brusselsesteenweg 478 - 1731 Zellik (Asse) avec mention sur la souche « Affaire CACET + le nom du client et celui de l'entreprise de l'entretien du textile ».

Les montants mentionnés sous c) et d) sont remboursables uniquement que si le dossier n'est pas mis au rôle.

2.- La réception d'un litige

Art. 12 -La CACET asbl informe le consommateur dans un délai de 3 semaines par courrier électronique ou par lettre et mentionne si le dossier est recevable ou pas. Un dossier complet doit contenir les pièces suivantes :

- un document de plainte complété par le consommateur. Le consommateur accepte l'arbitrage en signant ce document.
- le paiement des frais de dossier, voir art. 11c
- l'envoi de la pièce, voir art.11b

La demande ne sera considérée comme complète et ne sera introduite que lorsque toutes les exigences reprises dans cet article seront satisfaites.

Le litige sera traité dans les 90 jours suivant la réception du dossier complet, à moins qu'une expertise supplémentaire soit nécessaire, voir art. 21.

3. – Traitement du Litige

Art. 13 – La CACET asbl informe la partie contre laquelle la plainte est déposée par courrier électronique ou par lettre de l'introduction d'un litige et l'invite à fournir, dans un délai de 30 jours, toutes informations utiles concernant ce litige sur un formulaire préétabli. Ce document doit également être signé.

ART. 14 – Une expertise est toujours réalisée sur les produits visés par la plainte. Pour cela, il n'y a pas de frais supplémentaires facturés aux parties.

Cette expertise se déroule en l'absence des parties ou des arbitres. Après l'expertise, un rapport des experts est envoyé aux parties. Ils ont 14 jours pour formuler leurs remarques. L'expert technique ne prend pas connaissance des parties impliquées afin de toujours garantir son indépendance.

Art. 15 – Lors du traitement de leur litige, les parties peuvent comparaître en personne, ou se faire représenter à leurs frais par une personne mandatée ou un avocat.

Art. 16 – La CACET asbl envoie, par courrier électronique ou par lettre, les documents introduits par la partie adverse ainsi que le rapport d'expertise au moins une semaine avant l'audience. De sorte que l'accès et le complément d'information soit possible. La date, l'heure et le lieu de l'audience sont également communiqués.

Art. 17 En cas de conflit d'intérêts, l'arbitre ou le président communique sans délai à l'entité qualifiée ou aux parties

impliquées toute circonstance qui est ou peut être de nature à affecter son indépendance et son impartialité au sens de art. XVI.26 du Code de droit économique et art. 9 de l'arrêté royal précisant les conditions que doit remplir l'entité qualifiée visée au livre XVI. Dans ce cas, l'arbitre ou le président se retirera et un autre arbitre ou président sera nommé.

L'expert désigné ne participe pas à la séance, uniquement à la discussion préliminaire, ce qui ne peut pas créer de conflit d'intérêts

4.- Le jugement et le règlement d'un litige

Art. 18 – Le Collège arbitral est composé paritairement et se compose de :

- 1 président
- 2 arbitres

Les arbitres ont une connaissance générale du droit et une connaissance approfondie du droit de la consommation.

Les experts, ou l'un d'entre eux est présent à l'audience, mais la décision est prise uniquement par le Collège arbitral.

Art. 19 - Le tribunal arbitral instruit les plaintes :

- au vu de dossier constitué par le secrétariat et
- sur base des conventions existantes entre les parties et des conditions de prestations, et
- sur base de l'expertise.

Art. 20 – Afin de régler les litiges, le Collège arbitral va en premier lieu appliquer le droit de la consommation (Livre VI CDE Pratiques du marché en Protection du consommateur).

Art. 21 – Si le Collège arbitral de la CACET asbl le juge nécessaire, une nouvelle expertise peut être ordonné. Pour cela aucun frais supplémentaire ne sera demandé. Dans ce cas, le délai de traitement de 90 jours sera prolongé de 90 jours. Les parties en seront informées.

Art. 22 – Le Collège arbitral rend une sentence motivée sur l'affaire. La décision est réputée rendue au lieu de l'arbitrage et le jour mentionné dans la sentence arbitrale.

La sentence est prise à la majorité ou à l'unanimité des voix. La décision sera communiquée par simple lettre ou par courrier électronique aux parties concernées dans un délai de 90 jours suivant la demande en vertu de l'article 12, à l'exception prévue à l'article 21. La décision est également déposée au greffe du Tribunal de Première instance du lieu où a eu lieu l'arbitrage.

Art. 23 – Les décisions sont contraignantes et sans recours. Par le fait même que les parties soumettent leur litige pour arbitrage à la CACET asbl, elles s'engagent à se conformer à la décision. Elles renoncent à tous les recours juridiques auxquels elles peuvent renoncer valablement.

Une demande de la destruction de la décision arbitrale n'est possible que sous la condition de l'art.1717 du Code judiciaire.

Art. 24 – Après le règlement d'un litige, les articles seront renvoyés au propriétaire s'il en a fait la demande. L'éventuelle indemnité est définie en tenant compte de la valeur d'achat de l'article, de la vétusté, de l'état dans lequel se trouvait l'article lorsqu'il a été endommagé et de l'éventuelle utilisation qu'on peut encore avoir de la pièce. L'article reste en possession de la Commission si l'article est considéré comme perte totale et à condition qu'une indemnité soit accordée au plaignant.

La commission a le droit de détruire, après un délai de 12 mois, les articles auxquels le client renonce.

* : voir tableau de vétusté

Art. 25 – L'éventuelle indemnité doit être payée dans les 30 jours suivant la notification de la décision. En l'absence de paiement, l'entreprise sera rayée de la liste des membres de la fédération professionnelle et l'assistance nécessaire sera fournie au consommateur pour obtenir l'indemnisation par des moyens légaux.

Conformément à l'art.1720 du Code judiciaire, la partie lésée peut obtenir le caractère exécutoire de la décision arbitrale auprès du Tribunal de première instance.

Art. 26 – Les décisions de la CACET asbl ne peuvent être publiées qu'en omettant l'identité des parties.

Art. 27 - Si une infraction manifeste est constatée au niveau de l'étiquette d'entretien ou de composition, celle-ci sera actée dans la décision :

- Lorsqu'une utilisation peu judicieuse ou erronée des symboles d'entretien sera constatée, cela sera transmis à Etitex.
- Lorsqu'il sera constaté que l'étiquette de composition manque, la Fédération Creamoda en sera prévenue.

Art. 28 – Les données personnelles fournies à la CACET asbl, sont rassemblées dans un fichier qui n'est pas accessible au public. Ce fichier est accessible uniquement par les services de la CACET.

Les données personnelles sont exclusivement utilisées dans le cadre de la procédure. Elles ne sont en aucun cas transmises à des tiers ou utilisées à d'autres fins.

Les données sont traitées conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement des données personnelles.

Cela inclut, entre autres, le droit d'accès aux données personnelles et le droit de les corriger.

Le responsable du traitement des données personnelles est la CACET asbl.

Art. 29 – Pour tout ce qui n'est pas expressément prévu dans ce règlement, les dispositions du Code judiciaire sont d'application, articles 1676 jusqu'à 1723.

Annexe : tableau de vétusté