



CACET asbl

**CONSOMMATEURS - ENTREPRISES DE
L'ENTRETIEN DU TEXTILE**

Activités 2017

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS - ENTREPRISES DE L'ENTRETIEN DU TEXTILE

Activités 2017

En 2017, la commission s'est réunie 4 fois pour traiter au total **20 dossiers** portant sur des litiges entre Consommateurs et Entreprises de l'entretien du textile n'aboutissant pas à un accord mutuel concernant le dédommagement de vêtements abîmés (principalement des pièces délicates portant un label de **nettoyage à sec**) et de textile d'intérieur (principalement des **tapis et rideaux**). Contrairement aux années précédentes, aucun litige ne portait sur l'entretien de daim ou de cuir. Cela s'explique par le fait que le daim et le cuir sont en général refusés pour la simple raison que les nettoyages à sec ne veulent plus courir le risque de devoir dédommager les dégâts qui sont dus à la mauvaise qualité du daim et du cuir. Ceci est bien dommage car le consommateur est bel et bien demandeur de l'entretien du cuir.

La CACET constate que, depuis quelques années, l'entretien du textile devient une affaire de plus en plus délicate, tant pour les consommateurs que pour les entreprises d'entretien du textile. La qualité des tissus diminue, même chez les grandes marques.

En 2017, **aucun dossier** n'a été refusé.

- Au total, **8** dossiers ont été traités par la commission francophone et **12** dossiers par la commission néerlandophone.
- Les **20 dossiers** portaient tous sur « une détérioration, une décoloration ou un rétrécissement ».
- Dans **3** cas, la responsabilité finale incombait à l'entreprise de l'entretien du textile.
- Dans **12** cas, l'entreprise de l'entretien du textile n'était pas responsable.
- Dans **5** cas, l'entreprise de l'entretien du textile était partiellement responsable.
- Au total, un montant de **3.456 euros** a été payé par **8** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise de l'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation **432 euros**.
- **3** indemnisations étaient supérieures à 75% de la valeur d'achat. **Aucune** indemnisation ne correspondait à un montant oscillant entre 50 et 75% de la valeur d'achat tandis que dans **5** cas, l'indemnisation était inférieure à 50% de la valeur d'achat.

- Le **dédommagement maximum** s'élevait à 1.425 euros et le **minimum** à 22,5 euros, en fonction de l'**âge des pièces** ou du **degré de responsabilité** de l'entreprise de l'entretien du textile.

Le délai de traitement moyen d'un dossier avant la reconnaissance par la CACET comme une entité (10 dossiers) était de **57** jours. Le délai de traitement minimum d'un dossier était de **18** mois et le délai maximum (règle 90 + 90) était de **150** jours.

Un des dossiers traités lors de la réunion du 13 décembre 2016 nécessitait une expertise complémentaire, la raison de l'endommagement n'ayant pas pu être définie.

Le délai de traitement moyen d'un dossier après la reconnaissance par la CACET comme une entité (10 dossiers) était de **50** jours. Le délai de traitement minimum était de **27** jours et le délai maximum était de **92** jours. Voir fichier Excel en annexe.

- Nature des plaintes :

- 1) Dans **6** cas, la **réserve** à formuler pour le textile délicat conformément aux conditions de livraison a joué un rôle. Ceci représente 75% des condamnations, ce qui prouve que la commission d'arbitrage accorde une attention particulière à « la bonne communication entre les entreprises et les clients » en préconisant l'utilisation d'un formulaire de risque écrit pour le textile délicat ou ancien (avant son traitement). Dans ce cadre, la commission d'arbitrage insiste sur la responsabilité à assumer par les fabricants de textile. Recommandation : un meilleur contrôle de l'étiquetage du textile au préalable.
- 2) Outre les **20** dossiers traités, **17** autres dossiers ont été introduits dans le courant de l'année mais aucune suite n'y a été donnée. Grâce au **rôle médiateur** du secrétariat de la CACET, les **cas manifestes et identifiables** peuvent être réglés **à l'amiable**. De nombreuses entreprises contactent le secrétariat de la CACET pour s'informer de l'approche à suivre en cas de plaintes difficiles à résoudre. Dans de nombreux cas, il n'est plus nécessaire de constituer un dossier. Il est étonnant de constater que le secrétariat a reçu davantage d'appels téléphoniques cette année malgré la baisse des activités du nettoyage à sec. En 2017, quelque **280 plaintes téléphoniques** ont été enregistrées.
- 3) Les consommateurs qui déposent une plainte concernant des entreprises non membres de notre fédération sont renvoyés au service de médiation pour le consommateur ou à la justice de paix. Les clients des non membres se sentent toutefois lésés parce qu'ils ne peuvent pas faire « immédiatement » appel à une procédure en la matière. Les entreprises d'entretien du textile exemptées, les ex-membres et les non membres (environ 40%) échappent à tout dédommagement en cas de plainte ; ils ne sont contrôlés par aucune instance ni obligés à résoudre le litige.
- 4) Le secrétariat constate de temps à autre que des ex-membres de la FBT utilisent encore d'anciens bons de livraison qui font référence à la commission d'arbitrage CACET. En cas de plainte, le consommateur s'adresse à la commission d'arbitrage CACET, qui se voit obligée de le renvoyer au service de médiation pour le consommateur étant donné que sa plainte concerne un non membre.
- 5) La plupart des plaintes introduites après le nettoyage concernent des **vices de fabrication, une étiquette erronée ou incomplète**. **Il s'agit d'une évolution observée depuis quelques années**. Le secrétariat de la CACET n'est pas habilité à assurer le suivi de ce type de litige entre le

consommateur et le fabricant, au grand mécontentement du consommateur. En 2017, cela n'a finalement pas entraîné de problèmes pour la CACET. Le fabricant (surtout d'une marque de qualité) comprend qu'il doit assumer sa responsabilité lorsqu'un rapport d'expertise est rédigé avec une argumentation concrète. En cas de marques inconnues ou de produits achetés à l'étranger, cela peut toutefois poser problème pour le consommateur.

6) Parfois la plainte n'est pas fondée.

P.ex. : le client exige une indemnisation correspondant au prix d'un nouveau costume en raison de taches de jus d'orange qui ne sont pas entièrement éliminées après plusieurs nettoyages.

Autre exemple : le client exige une indemnisation complète pour des rideaux légers en lin qui sont fortement endommagés après le nettoyage.

Malgré les informations préalables concernant le tableau de durabilité (par écrit mais principalement oralement), le consommateur qui s'adresse à la CACET n'en tient pas compte : il fait appel à la CACET dans l'espoir d'obtenir une indemnisation complète.

Ces situations ont pour inconvénient que l'entreprise de l'entretien du textile se voit TOUJOURS obligée de compléter le dossier et de payer les frais de dossier qui s'élèvent à 40 euros. Il n'existe aucune autre possibilité. La procédure fonctionne bien mais de telles situations créent un mécontentement auprès des entreprises qui se voient confrontées à des plaintes non fondées.

NOTE : vous trouverez en annexe un aperçu des affaires traitées par la Commission d'arbitrage avec les détails par numéro de dossier.

Financement CACET :

La Commission d'arbitrage est financée par :

a) les cotisations des membres

1. de la fédération professionnelle : la Fédération Belge de l'Entretien du Textile
2. des associations de consommateurs Test-Achat et CSC Metea.

La cotisation est fixée chaque année par le Conseil d'Administration. Elle s'élève actuellement à 4.000 euros par an.

b) une cotisation limitée de 40 euros payée par les parties par litige (voir règlement).

Evaluation CACET 2017 :

1. Compléter les dossiers :

Positif :

- Les litiges entre consommateurs et entreprises d'entretien du textile ont bénéficié d'un **bon suivi** en 2017. Lorsque la partie plaignante introduit une plainte, elle obtient en général le jour même ou au plus tard dans les trois jours une réponse concernant le suivi de son dossier. **Aucun problème n'a été signalé à ce sujet.**

- Il est important que le délai de 90 jours entre la déclaration de recevabilité du dossier et la réception du procès-verbal soit respecté tant que possible par les deux parties. Le dossier est déclaré recevable dès la communication des documents dûment remplis par le consommateur à la CACET, le paiement des frais de dossier par le consommateur et l'envoi de la pièce à CACET pour expertise.

- En 2016, la CACET avait averti les membres de la FBT par le biais de la revue professionnelle et de la lettre d'information le Tambour à Linge du fait que les coordonnées de l'entreprise de l'entretien du textile devaient figurer sur le bon de livraison des éventuels dépôts. Elle a également utilisé ces mêmes canaux pour lancer un appel aux entreprises coopérantes pour qu'elles rédigent un contrat reprenant clairement les modalités concrètes en cas de traitement de pièces endommagées. La CACET ne pouvant pas intervenir en cas de « litiges » entre entreprises, elle peut seulement les renvoyer au Tribunal de Commerce. Apparemment, ce conseil a été suivi : comparé à l'année dernière, les plaintes concernant les « litiges » entre entreprises ont fortement diminué.

Néanmoins, la CACET a dû intervenir comme médiateur par rapport à la « responsabilité » à assumer lors du suivi des dossiers.

La CACET stipule que celui qui accepte une pièce est responsable du « suivi » de la plainte. Or, du point de vue juridique, le responsable des endommagements est celui qui nettoie la pièce.

Dans les cas où un membre de la FBT a confié une pièce en sous-traitance à un non membre de la FBT, le membre de la FBT (c'est-à-dire le dépôt) a dû assumer l'entière responsabilité (et, par conséquent, également la responsabilité juridique du dossier).

En 2017, les dépôts ont assuré le suivi de toutes les plaintes. La finalisation des dossiers était toutefois laborieuse. Les entreprises coopérantes doivent clôturer le dossier dans les 30 jours.

Négatif :

Le secrétariat doit trop souvent insister (plusieurs courriels et appels téléphoniques) tant auprès de l'entreprise de l'entretien du textile que du dépôt pour arriver à clôturer les dossiers dans les trente jours.

Toutes les expériences vécues par la CACET sont à chaque fois communiquées aux membres de la FBT afin d'aboutir à un service clientèle performant et correct.

En décembre 2017, par le biais du Tambour à Linge, la CACET a insisté auprès des entreprises pour qu'elles déterminent immédiatement, en concertation avec le client, la cause de l'endommagement pour ensuite l'analyser et l'argumenter (à l'aide de la farde des tissus textiles et du tableau de vétusté) et de résoudre ensemble la plainte au cas où l'entreprise est responsable.

L'étiquetage

Négatif :

- Les remarques négatives sont peu nombreuses. La pression sur les entreprises ne cesse cependant d'augmenter. Les pièces deviennent de plus en plus délicates à entretenir et le phénomène du sous-étiquetage ou du manque d'étiquetage se produit de plus en plus régulièrement.

- De nombreuses entreprises vivent actuellement une phase de transition vers des processus plus écologiques. Les normes environnementales devenant de plus en plus strictes, la plupart des entreprises passent à une alternative à l'utilisation du perchloroéthylène, souvent conseillé sur l'étiquette d'entretien.

Les adaptations de « **l'étiquetage** » des pièces textiles n'arriveront toutefois pas demain. Il semble peu réaliste d'émettre des réserves par écrit à chaque utilisation d'une méthode plus récente et écologique telle que K4, Higlo en Sensene – qui ne se trouvent pas encore sur les étiquettes. Ces produits sont toujours en phase d'essai.

La CACET a dès lors demandé la réalisation d'essais en 2016. Elle ne peut de toute évidence s'acquitter seule de cette tâche. Les essais visaient à comparer les résultats obtenus avec les solvants alternatifs à ceux obtenus avec le perchloroéthylène sur différents tissus mixtes. Cette proposition a été accueillie positivement par de nombreuses instances

impliquées, mais s'est avérée plutôt complexe à mettre en œuvre. Les essais se situent dès lors en phase initiale tandis que nous avons espéré qu'ils soient déjà en phase finale. Le projet était pourtant bien préparé (demande d'informations à d'autres pays européens, concertation avec Centexbel, rencontres avec les membres FBT qui utilisent déjà des processus écologiques, concertation avec les fournisseurs de ces produits, etc.).

Il est également nécessaire de vérifier le coût total et les subventions possibles, ainsi que d'évaluer la sécurité au laboratoire de HOGENT et dans d'autres espaces d'essai. L'initiative en faveur des essais et les discussions seront poursuivies en 2018. De toute évidence, ni la CACET, ni la FBT ne sont habilitées à gérer seules le projet.

En attendant, le secrétariat de la CACET se renseigne auprès des fournisseurs des produits écologiques alternatifs en cas de doute afin de pouvoir obtenir des explications acceptables par rapport à la cause d'un endommagement suite à l'utilisation de ces nouveaux produits. L'échange entre fournisseurs et la commission d'arbitrage est neutre et par conséquent utile.

2. Structure et contenu de l'expertise, session et décisions.

Positif :

Procédure CACET :

Les parties reçoivent les rapports d'expertise par courriel environ 2 semaines avant la session. Les parties peuvent alors **réagir par écrit**, et les experts et arbitres préparent ensuite leurs remarques.

Les experts et arbitres se concertent brièvement avant la session afin de pouvoir poser les questions pertinentes aux parties pendant la session.

Le rapport d'expertise est lu à voix haute en début de session. La discussion et la décision doivent faire suite logiquement au rapport d'expertise et aux réponses aux questions complémentaires posées lors de la session.

En 2017, aucune expertise n'a dû être effectuée par le labo textile de la haute école Hogeschool Gent ; les endommagements correspondaient à des cas 'identifiables'. Les dédommagements proposés n'ont pour ainsi dire pas été remis en question en 2017. Ils étaient par conséquent suffisamment argumentés.

3. Etiquetage et réserves par écrit

Négatif :

Situation : l'entreprise de l'entretien du textile doit très souvent attirer l'attention sur les risques du processus de nettoyage et doit émettre ses **réserves par écrit** pour se couvrir (de préférence illustrées à l'aide de la fiche technique du tissu issue de la farde des tissus textiles).

Conseil : il faut également attirer l'attention sur la responsabilité qui incombe aux vendeurs et aux consommateurs lors de l'**achat de textiles**.

Le consommateur doit **par exemple** se rendre compte que la soie n'est pas indiquée pour la confection de tentures (la soie est très jolie mais également très photosensible, et sa durée de vie n'est que de quatre ans).

Nous avons reçu des plaintes correspondant à des cas semblables cette année, accompagnées de demandes de dédommagements très élevés : il s'agissait en effet d'achats représentant un montant élevé, mais dont la durée de vie est très courte.

La CACET s'aperçoit que les consommateurs ne sont pas suffisamment conscients de leurs achats. Ils achètent souvent des pièces chères parfois quasi impossibles à entretenir. Une campagne « sachez ce que vous achetez » pourrait être recommandée.

4. Motivation pour 2018

- Suite à certaines modifications, la CACET est reconnue en tant qu'**entité qualifiée** et conforme aux conditions du livre XVI du Code de droit économique et de l'arrêté royal du 16

février 2016. La CACET reste une plus-value en cas de différends non résolus entre un consommateur et une entreprise de l'entretien du textile.

- La CACET organisera une formation sur le droit des consommateurs pour les arbitres et également des sessions d'information concernant les nouveaux solvants, dès que les résultats seront connus.

- Grâce au SMC (Service de Médiation pour le Consommateur) et une concertation avec Pieter-Jan De Koning du SMC, la collaboration sera améliorée et rapprochée :

1. afin de rediriger les consommateurs qui sont en litige avec des entreprises non affiliées.
2. dans le cas où le procès-verbal acquitte l'entreprise de l'entretien du textile (et où le problème était causé par un vice de fabrication ou une étiquette erronée).

Le service de médiation pour le consommateur pourra poursuivre l'accompagnement du consommateur dans les situations où la CACET n'y est pas habilitée.

- Lorsque l'endommagement est 'identifiable', le secrétariat poursuivra tant que possible la médiation afin de réduire les frais pour les deux parties.

- De plus en plus d'entreprises migrent vers l'utilisation de méthodes de nettoyage plus écologiques telles que K4, Higlo en Sensene. Les affiliés, arbitres et experts se baseront sur les résultats des tests de nouveaux solvants.

- RGPD : la CACET se met en règle avant mai 2018.

- La société devient de plus en plus exigeante, ce qui a un effet démotivant.

La pression ne cesse d'augmenter et de se complexifier pour tous les intervenants. Le travail augmente tandis que la main-d'œuvre diminue. Tout doit aller plus vite tout en coûtant moins cher.

La CACET tente de trouver des solutions aux litiges de manière empathique, humaine et techniquement acceptable.

Commission CACET 2017

Président commission CACET :

M. J. Carlier, succédé par Mme K. Van de Velde

Experts :

M. A. Deproft

Mme I. Garez

Arbitres :

Mme A. Moriau

Mme V. Denorre (observateur)

M. B. Dezwart

M. A. Decraemer

M. G. Blanco

Secrétaire :

Mme K. Dierickx

Conseil d'administration CACET

Président CACET asbl : M. J. Van de Voorde

Trésorier : Mme A. Moriau