



CACET asbl

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

Activités 2018

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL – CACET ASBL 2018
COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS - ENTREPRISES DE
L'ENTRETIEN DU TEXTILE

Activités 2018

En 2018, la commission s'est réunie 4 fois pour traiter au total **14 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**).

Il s'avère que les dossiers portent exclusivement sur des produits textiles délicats, difficiles à entretenir.

- Au total, **4** dossiers ont été traités par la commission francophone et **10** dossiers par la commission néerlandophone.
- Les **14 dossiers** portaient tous sur « une détérioration, une décoloration ou un rétrécissement ».
- Dans **2** cas, la responsabilité finale incombait **entièrement** à l'entreprise de l'entretien du textile.
- Dans **4** cas, l'entreprise de l'entretien du textile n'était **pas** responsable.
- Dans **8** cas, l'entreprise de l'entretien du textile était **partiellement responsable**.
- Au total, un montant de **5.954 euros** a été payé par **10** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise d'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation de **595,4 euros**. La moyenne est très élevée cette année en raison d'une pièce pour laquelle l'indemnisation maximale de 2500 euros a été appliquée.
- **2** indemnisations étaient supérieures à 75% de la valeur d'achat. **2** indemnisations correspondaient à un montant oscillant entre 50 et 75% de la valeur d'achat tandis que dans **6** cas, l'indemnisation était inférieure à 50% de la valeur d'achat.
- **Le dédommagement maximum** s'élevait à **2.500 euros** (le dédommagement maximum autorisé par CACET), et le **minimum** à **94 euros** en fonction du **prix d'achat**, de **l'âge des pièces** ou du **degré de responsabilité** de l'entreprise d'entretien du textile. **Toutes les décisions ont été respectées.**

Aucune expertise supplémentaire n'était nécessaire, les causes des dommages ayant toujours pu être identifiées. Le délai moyen de traitement d'un dossier était de **43** jours. Le délai minimal de traitement était de **17** jours et le délai maximal de **69** jours. Voir le fichier Excel ci-joint.

- Nature des plaintes :

- 1) Dans **8** cas, la **réserve** à formuler pour le textile délicat conformément aux conditions de livraison a joué un rôle, c'est-à-dire **dans 8 condamnations sur 10**. Force est de constater que cette situation devient intenable pour le nettoyage à sec : 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 **14** dossiers traités, **12** 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**. Bon nombre d'entreprises et de consommateurs 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 difficile d'enregistrer chaque plainte téléphonique avec les commentaires nécessaires, car il s'agit toujours de cas reconnaissables et faciles à résoudre.**

4 cas nous ont été signalés par le Service de médiation pour le consommateur (SMC). Le secrétariat ayant assumé son rôle de médiateur et vu la nature des plaintes, ces dossiers ont pu être clôturés. Le nombre de contacts téléphoniques a diminué par rapport à l'année dernière. En 2018, **230 plaintes téléphoniques** ont été enregistrées.

- 3) En 2018, seules 3 plaintes de consommateurs concernaient des entreprises non affiliées à la fédération. Ces consommateurs ont été renvoyés au service de médiation pour le consommateur (SMC) ou à la justice de paix.
- 4) 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 2018, cela n'a finalement pas entraîné de problèmes pour la CACET.
- 5) De nombreuses plaintes introduites auprès de la CACET ne sont pas fondées. L'inconvénient pour l'entreprise d'entretien du textile (membre de la FBT) est que celle-ci est obligée de compléter le dossier et de payer les frais de dossier, en vertu du règlement et, bien évidemment, pour des raisons d'ordre pratique. Cette obligation continue de susciter un certain mécontentement au sein de la fédération belge de l'entretien du textile : les non-membres n'ont aucune obligation, en dehors de la CACET, il n'existe pas de procédures « simples », ce qui signifie que les non-membres sont généralement exemptés.
Cependant, le secrétariat de la CACET souligne également les avantages concrets pour les membres de la FBT :
La CACET dispose d'une procédure et d'une structure bien détaillées, avec des directives claires (expertise, tableau de vétusté, fiches techniques des textiles) pour trouver une solution. En son absence, il serait très difficile pour l'entreprise d'entretien du textile d'aboutir à une solution raisonnable en cas de réclamations importantes. Cette année, quelques entreprises ont tenté de trouver une solution pour des demandes d'indemnisation importantes sans faire appel à la CACET. Elles étaient convaincues qu'elles n'étaient pas responsables des dégâts et ont refusé de solliciter l'aide de la CACET. La communication entre les consommateurs et ces entreprises s'est très vite envenimée suite à plusieurs lettres de menaces et des avis sur Facebook.

Finalement, elles ont trouvé une solution acceptable par l'intermédiaire de la CACET.

NOTE : vous trouverez en annexe la liste 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. La cotisation est restée inchangée depuis 2012.

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

Evaluation CACET 2018 :

POSITIF :

1) Videos didactiques pour les entreprises d'entretien du textile :

- La FBT et la CACET travaillent dans le même bâtiment que le fonds de formation TFTC (Train4textilecare). Cela permet à ces 3 instances de se concerter régulièrement. Fin 2018, Train4textilecare a publié sur son site internet <http://www.train4texcare.be> d'intéressantes vidéos didactiques destinées aux personnes travaillant dans le secteur de l'entretien du textile concernant le traitement des textiles délicats.
- En particulier, la vidéo sur la « réception » montre comment informer le consommateur d'une manière correcte et professionnelle dès la réception des pièces et comment intégrer la réserve écrite.

2) Le fonctionnement de la CACET :

- Grâce à son **bon fonctionnement**, la CACET a réussi à résoudre les différends entre les consommateurs et les entreprises d'entretien du textile en 2018. Lorsqu'une plainte est introduite, le réclamant est généralement informé le jour même, ou au plus tard dans les trois jours, sur le suivi de son dossier. Aucun problème n'a été signalé concernant le fonctionnement de la CACET.
- Tout est mis en œuvre pour respecter le délai des 90 jours entre la recevabilité du dossier et la réception du procès-verbal par les deux parties. Le dossier est recevable lorsque les documents dûment remplis ont été remis par le consommateur à la CACET, que les frais de dossier ont été payés par le consommateur et que la pièce a été transmise à la CACET pour son expertise.
- En 2018, il n'a pas été fait appel au laboratoire textile de la Hogeschool Gent ; les

demandes de dédommagement concernaient des cas « identifiables ».

Les dédommagements proposés n'ont pour ainsi dire pas été remis en question en 2018. Ils étaient suffisamment argumentés et ont été payés aux consommateurs comme convenu.

Aucun litige n'a été refusé. Aucune procédure n'a été arrêtée. Par conséquent, aucun pourcentage ne peut être donné pour cela.

Tous les prononcés ont été respectés.

3) Formation des arbitres par Mme A. Moriau, Test-Achats

En 2018, la CACET a organisé une **formation intéressante sur les droits des consommateurs** (NL/FR) pour les arbitres. Cette formation a été donnée par Mme A. Moriau de Test-Achats.

Les formations suivantes sont prévues pour 2019 :

a) Mme A. Moriau organisera une session d'information sur **la loi de garantie.**

b) M. F. Dormaels et Mme E. Vertongen, tous deux **consultants techniques en entretien du textile**, dispenseront une formation sur l'évolution des solvants alternatifs (écologiques) et des produits textiles.

NEGATIF :

1) Sous-traitance :

Règle générale : la CACET indique que la personne qui réceptionne la pièce est responsable du « suivi des plaintes ». Mais d'un point de vue juridique, la personne qui « nettoie » la pièce en sous-traitance est légalement responsable et redevable d'une éventuelle indemnisation.

En 2018, le secrétariat a cependant à nouveau dû régler certains « **différends** » **entre entreprises par rapport à la responsabilité.** Comparé aux années précédentes, davantage d'articles délicats ont été **confiés à des sociétés « spécialisées » (notamment pour les tapis et les rideaux).**

La CACET a servi d'intermédiaire pour déterminer la « responsabilité » lors du suivi de la plainte. **Dans certains cas, ces « spécialistes » (les sous-traitants) n'étaient pas membres de la FBT.** Ni la FBT, ni la CACET ne peuvent obliger les entreprises à s'affilier à la FBT.

Dans ces cas, le dépôt, à savoir le membre de la FBT, devait assumer l'entière responsabilité du suivi des plaintes.

2) L'étiquetage et la réserve écrite :

Le secteur du nettoyage à sec se voit de plus en plus contraint à vérifier l'étiquette d'entretien lors de la réception de produits textiles toujours plus délicats.

La situation se complique lorsque le nettoyage est confié en sous-traitance à des sociétés « spécialisées ». Celles-ci ne sont pas d'accord si aucune réserve n'a été formulée et qu'elles sont par conséquent partiellement tenues responsables des dommages.

3) Essais :

En 2016, la CACET a lancé une demande pour tester les nouveaux solvants écologiques. Cette proposition avait été bien accueillie à l'époque par de nombreuses instances concernées. La mise en œuvre s'est toutefois avérée complexe et extrêmement coûteuse. Des sessions d'information ont été organisées avec d'autres pays européens, ainsi qu'une concertation avec Centexbel, des discussions avec des membres de la FBT qui travaillent

déjà de manière écologique, une consultation avec le laboratoire textile de HOGENT, ainsi qu'avec les fournisseurs de ces produits, etc.....

Mais finalement, ce projet dont la CACET peut assurer le suivi mais pas la gestion, a dû être arrêté.

La CACET est par conséquent allée à la recherche d'un nouvel expert disposant des connaissances nécessaires par rapport aux dernières évolutions en matière de tissus, d'étiquetage et de solvants écologiques. Ceci afin de garantir un rapport d'expertise bien fondé et convaincant.

Motivation pour 2019 :

- La CACET représente **une valeur ajoutée** en cas de litiges non résolus entre consommateurs et entreprises d'entretien du textile.
- Il existe une bonne coopération mutuelle et un échange d'informations avec le SMC (service de médiation pour le consommateur), basés sur les expériences acquises avec des cas similaires.
- La CACET offre une formation efficace et un accompagnement des arbitres si nécessaire.

Commission CACET 2018

Présidente de la commission CACET :

Mme K. Van de Velde

Experte :

Mme E. Vertongen

Arbitres :

Mme A. Moriau

M. B. Dezwart

M. A. Decraemer

M. G. Blanco

Secrétaire :

Mme K. Dierickx

Conseil d'Administration CACET

Président ASBL CACET : M. J. Van de Voorde

Administrateur : Mme A. Moriau