



CACET asbl

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

Activités 2019

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL – CACET ASBL 2019
COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS - ENTREPRISES DE
L'ENTRETIEN DU TEXTILE

Activités 2019

En 2019, la commission s'est réunie 3 fois pour traiter au total 16 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). Tous les fichiers reçus, non arrêtés par la partie plaignante, sont traités à 100%.

- Au total, **5** dossiers ont été traités par la commission francophone et **11** dossiers par la commission néerlandophone.
- Les **16** dossiers portaient tous sur « une détérioration, une décoloration ou une perte ».
- Dans **1** cas, la responsabilité finale incombait **entièrement** à l'entreprise de l'entretien du textile.
- Dans **8** cas, l'entreprise de l'entretien du textile n'était **pas** responsable.
- Dans **7** cas, l'entreprise de l'entretien du textile était **partiellement responsable**.

- Au total, un montant de **3.368 euros** a été payé par **8** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise d'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation de **421 euros**.

- **Aucun** dédommagement n'était supérieur 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 **1.156 euros** et le **minimum** à **120 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 44 jours.

Le délai minimal de traitement était de 21 jours et le délai 67 maximal de jours. Voir le fichier Excel ci-joint.

Nature des plaintes :

- 1) Dans **7** cas, la **réserve** à formuler pour le textile délicat conformément aux conditions de livraison a joué un rôle, c'est-à-dire **dans 7 condamnations sur 8**, ce qui est beaucoup. Comme les années précédentes, la commission d'arbitrage décide qu'une campagne de sensibilisation devrait être organisée pour les vendeurs et acheteurs de textile. Ils sont également en partie responsables de l'entretien du textile. L'étiquetage des produits textiles doit faire l'objet d'un contrôle préalable plus strict.

Recommandation : un meilleur contrôle de l'étiquetage du textile au préalable.

La Fédération Belge de l'entretien du Textile a pris une initiative à l'égard des boutiques de mode haut de gamme :

Le directeur général de la Fédération belge de l'entretien des textiles, Ann Van de Kerckhove, et la gestionnaire de dossiers de la Cacet, Karolien Dierickx, ont rencontré Isolde De Langhe de Mode Unie et Wendy Luyckx de Creamoda. Proposition :

- **Les boutiques de mode remettent aux clients un dépliant avec des symboles d'entretien. Le dépliant contient également une référence à un moteur de recherche permettant de trouver des professionnels de l'entretien du textile.**
- **La FBT a également conçu une affiche pour offrir plus de visibilité à cette campagne : Mode Unie et Creamoda informeront les boutiques de mode haut de gamme de cette campagne.**
- **La campagne est dans sa phase de démarrage et sera lancée au printemps 2020. Etitex (John Borms) a également été informé de cette initiative.**
- **Etitex sera davantage impliqué dans le projet.**
- **En raison de la crise Covid19, cette campagne sera reportée.**

- 2) Outre les **16** dossiers traités, **4** 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**. **Les entreprises et les 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 quasi impossible d'enregistrer chaque plainte téléphonique séparément et d'accompagner chacune d'elles des commentaires nécessaires. Par ailleurs, il s'agit toujours de problèmes reconnaissables et faciles à résoudre.**

3 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 2019, **170 plaintes téléphoniques** ont été enregistrées.

3) En 2019, seules 2 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.

5) 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.

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 déterminée chaque année par le Conseil d'Administration.

Elle s'élève actuellement à 4.000 euros par an. La cotisation est restée inchangée depuis 2012. Elle **sera augmentée de 5% en 2020 et s'élèvera désormais à 4200 euros.**

- 3. Pour chaque litige, une contribution limitée de 40 euros est à payer par les parties (voir règlement)
- 4. Voir également les comptes annuels ci-joints.

Evaluation CACET 2019 :

POSITIF :

1) 1) Projet en collaboration avec la Modeunie et Creamoda : **Project met Modeunie en Creamoda:**

En collaboration avec Mode Unie et Creamoda, la Fédération Belge de l'entretien du Textile et Cacet ont élaboré une proposition (une fiche avec des symboles d'entretien + une application pour les clients) visant à sensibiliser les vendeurs et les clients par rapport à l'entretien des produits textiles qu'ils achètent.

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.

- 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. Le délai maximal est de 74 jours, le délai minimal est de 32 jours (voir annexe Excel).
- En 2019, 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 pas été remis en question en 2019. Ils étaient suffisamment argumentés et ont été payés aux consommateurs comme convenu.
Aucune contestation n'a été refusée. Aucune procédure n'a été arrêtée. Par conséquent, aucun pourcentage ne peut être communiqué à ce sujet.
Toutes les décisions ont été respectées.

2) Formation des arbitres par M. Frederik Dormaels

En 2019, la CACET a organisé une **formation intéressante (NL/FR) sur l'évolution des solvants alternatifs (= écologiques) et des textiles pour les arbitres**. Cette formation a été donnée par M. Frederik Dormaels de la FBT.

Une session d'information sur la loi de garantie est prévue en 2020 :

Mme A. Moriau dispensera cette formation.

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 2019, le secrétariat a dû régler certains « **différends** » **entre entreprises par rapport à la responsabilité (notamment pour les tapis et les rideaux)**.

La CACET a servi d'intermédiaire pour déterminer la « responsabilité » lors du suivi de la plainte. **Cela s'est déroulé sans aucun problème.**

2) L'étiquetage et la réserve écrite :

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

De plus en plus souvent, le nettoyage est confié en sous-traitance à des sociétés « spécialisées ». Celles-ci étant des « spécialistes », elles ne sont pas d'accord si aucune réserve n'a été formulée et qu'elles sont par conséquent partiellement tenues responsables des dommages en cas de « risque ».

Motivation pour 2020 :

- 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).
- La CACET offre une formation efficace et un accompagnement des arbitres si nécessaire.

Commission CACET 2020

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