



CACET asbl

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

Activités 2020

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL – CACET ASBL 2020
COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS – ENTREPRISES DE
L'ENTRETIEN DU TEXTILE
Activités 2020

En 2020, la commission s'est réunie à **deux reprises au lieu de quatre** pour traiter au total **10 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**). **Aucune contestation n'a été refusée. Tous les dossiers reçus, non abandonnés par la partie plaignante, ont dès lors été traités à 100%.**

- Au total, **6** dossiers ont été traités par la commission francophone et **4** par la commission néerlandophone.
- Les dossiers portaient tous sur « une détérioration, une décoloration ou une perte ».
- Pour **aucun** des dossiers traités, la responsabilité finale n'incombait **entièrement** à l'entreprise de l'entretien du textile.
- Dans **5** 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 **4.592 euros** a été payé par **10** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise de l'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation de **918.40 euros (la moyenne des 5 dédommagements)**.
- Vu l'âge des pièces, **aucun** dédommagement n'était supérieur à 75% de la valeur d'achat. **1** dédommagement correspondait à un montant entre 50 et 75% de la valeur d'achat tandis que dans **4** cas, le dédommagement était inférieur à 50% de la valeur d'achat.
- Le **dédommagement maximum** s'élevait à **1.765 euros** et le **minimum** à **65 euros** en fonction du **prix d'achat**, de l'**âge des pièces** ou du **degré de responsabilité** de l'entreprise de l'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 **103,5** jours. Le délai minimum de traitement était de **37** jours et le délai maximum de **190** jours. Voir le fichier Excel ci-joint.

Nature des plaintes

- 1) Dans **4** cas, la **réserve** à formuler pour le textile délicat conformément aux conditions générales de livraison a joué un rôle, c'est-à-dire **dans 4 des 5 cas de condamnation, ce qui représente un pourcentage très élevé. Le vendeur de textile doit presque toujours signaler les risques liés à l'âge des articles ou à la délicatesse du textile. Il est de plus en plus souvent fait appel à un spécialiste (pour le daim et le cuir, les tapis, les rideaux) pour le traitement en sous-traitance de ces types d'articles. Il n'est pas facile**

de rédiger une réserve écrite dans ce type de situation.

Ce problème a été traité dans le Tambour à linge XL, le bulletin d'information de la FBT. Il est demandé aux membres de conclure des accords appropriés entre le dépôt et le sous-traitant concernant la réserve écrite. Après tout, le sous-traitant est légalement responsable des dommages, tandis que c'est le dépôt qui est en contact avec le client. C'est donc principalement ce dernier qui doit rédiger la réserve écrite.

Les vendeurs et les acheteurs de textile sont également responsables de l'entretien des pièces.

La campagne de sensibilisation prévue pour les vendeurs et les acheteurs de textiles a été entièrement organisée et présentée en 2020, mais n'a pas encore pu avoir lieu en raison du coronavirus.

La question est de savoir si elle pourra avoir lieu en 2021, car il s'agissait d'une collaboration avec Mode Unie et Creamoda. La situation actuelle étant très difficile pour les boutiques de qualité, celles-ci auront probablement d'autres priorités.

- 2) Outre les **10** dossiers traités, **des appels téléphoniques en vue d'une médiation ont régulièrement eu lieu** entre le secrétariat de la CACET et les **entreprises et consommateurs, sans pour autant aboutir à la création d'un nouveau dossier. Il est quasi impossible d'enregistrer chaque appel téléphonique séparément et de les accompagner des commentaires nécessaires. Ceci prendrait plus de temps que la médiation en soi. Par ailleurs, il s'agit toujours de problèmes identifiables et faciles à résoudre.**

2 cas nous ont été signalés par le Service de médiation pour le consommateur (SMC). Le secrétariat ayant assumé son rôle de médiateur, aucun nouveau dossier n'a été créé.

Le nombre de contacts téléphoniques a diminué par rapport à l'année dernière. En 2020, **environ 110 plaintes téléphoniques** ont été reçues. Des conseils ont pu être fournis afin de trouver une solution. Ce nombre est bien moins élevé que les années précédentes, probablement en partie à cause du coronavirus. Les nettoyages à sec ont en effet accueilli moins de clients.

- 3) En 2020, 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 CACET dispose d'une procédure et d'une structure détaillées, avec des directives claires (expertise, tableau de vétusté, fiches techniques des textiles) permettant de trouver des solutions. En leur absence, il serait très difficile pour les entreprises de l'entretien du textile d'aboutir à une solution raisonnable en cas de plaintes représentant des dédommagements élevés.

La majorité des conditions de l'entité ont été respectées. Seule la règle des 90 jours ne l'était pas. La réunion de mars a été reportée et combinée à celle de juin, celle de décembre a été annulée et reportée à février 2021.

Toutefois, tous les rapports d'expertise ont été rédigés et envoyés dans les délais, afin de permettre aux parties de se faire une idée de la direction que suivait l'enquête.

Des constats ont été effectués peu de temps après le nettoyage (c'est-à-dire dans les 90 jours), permettant aux deux parties de se faire une idée de quelle serait la décision finale.

Ceci était possible étant donné que les expertises n'impliquaient que deux personnes (Els Vertongen et Karolien Dierickx).

Plusieurs personnes participent à la réunion, notamment lorsque les parties sont

présentes. La pièce doit en outre pouvoir être inspectée sur place.

- 5) La Commission d'arbitrage CACET a fait l'objet d'un audit en juin 2020, dont le rapport a été remis en septembre 2020. Des adaptations ont été apportées suite aux exigences et recommandations émises.

Il est particulièrement important de mentionner que les experts ne peuvent plus assister à la réunion même, et que les rapports d'expertise sont traités de manière anonyme. Cette question fait actuellement l'objet d'un suivi. L'experte Els peut être contactée au cas où les discussions préliminaires font remonter certaines questions.

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

Financement de la CACET

La Commission d'arbitrage est financée par :

- A) Les cotisations des membres
1. La fédération professionnelle : la Fédération Belge de l'entretien du Textile
 2. Les associations de consommateurs Test-Achat et CSC Metea.

La cotisation est déterminée chaque année par le Conseil d'Administration. Elle s'élève actuellement à 4.200 euros par an et restera inchangée.

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.

Évaluation CACET 2020

POSITIF

Le fonctionnement de la CACET

- Grâce à son **bon fonctionnement**, la CACET a réussi à résoudre les différends entre les consommateurs et les entreprises de l'entretien du textile en 2020. 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.** Grâce au coronavirus, les délais pour l'exécution des expertises et l'envoi des rapports ont pu être respectés. Il a été décidé que les décisions pouvaient prendre plus de temps. Cette décision était justifiée et n'a entraîné aucun problème.
- En 2020, il n'a pas été fait appel au laboratoire textile de la Hogeschool Gent vu que toutes les demandes de dédommagement concernaient des cas « identifiables ». **Les dédommagements proposés n'ont pas été remis en question en 2020.** Ils étaient « tous » suffisamment argumentés et ont été payés aux consommateurs comme convenu. **Aucun différend n'a été refusé. Aucune procédure n'a été arrêtée. La procédure a été respectée à 100% et les solutions proposées par l'entité ont été suivies à 100%. Toutes les décisions ont été respectées.**

NÉGATIF

1) La formation des arbitres

Pour cause de coronavirus, la CACET n'a pas organisé de **session d'information sur la loi de garantie pour les arbitres** en 2020. **Cette session d'information est maintenant prévue en 2021.** Elle sera dispensée par Mme A. Moriau, éventuellement sous la forme d'une visioconférence au cas où l'organisation d'une formation en présence physique n'est pas possible.

2) La sous-traitance

Lorsqu'une pièce est **sous-traitée à un spécialiste**, cela doit être indiqué sur le bon de livraison. La CACET apprend régulièrement de la part de consommateurs que ce n'est pas le cas, qu'ils **ne savent pas que l'article a été nettoyé ailleurs**. Karolien a attiré l'attention des membres sur ce point dans le Tambour à linge XL.

3) L'étiquetage et la réserve écrite :

Le secteur du nettoyage à sec subit **une pression persistante** par rapport à la vérification des étiquettes d'entretien lors de la réception de produits textiles toujours plus délicats. Si l'étiquette est erronée, les pièces endommagées sont renvoyées au client s'il n'est pas présent lors de la réunion. Chaque année, ce coût d'affranchissement augmente. **La CACET ne peut continuer à supporter ce coût élevé, il faut trouver une alternative.**

Motivation pour 2021

- La CACET représente une **valeur ajoutée** en cas de litiges non résolus entre consommateurs et entreprises de l'entretien du textile.
- Il existe une bonne coopération mutuelle et un échange d'informations avec le SMC (Service de médiation pour le consommateur).
- Effectuer un suivi efficace.

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

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