



CACET ASBL

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

Activités 2021

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL – CACET ASBL 2021
COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS – ENTREPRISES DE
L'ENTRETIEN DU TEXTILE
Activités 2021

En 2021, la commission s'est réunie à **quatre reprises** pour traiter au total **7 nouveaux 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, **3** 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 **1** cas, l'entreprise de l'entretien du textile n'était **pas** responsable.
- Dans **6** cas, l'entreprise de l'entretien du textile était **partiellement responsable**.

- Au total, un montant de **3.133 euros** a été payé par **6** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise de l'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation de **522,17 euros (la moyenne des 6 dédommagements)**.
- Un dédommagement de plus de 75% de la valeur d'achat a été octroyé du fait que la pièce était très récente.
2 dédommagements correspondaient à un montant entre 50 et 75% de la valeur d'achat tandis que dans **3** cas, le dédommagement était inférieur à 50% de la valeur d'achat.

- Le **dédommagement maximum** s'élevait à **804 euros** et le **minimum** à **397 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.**
Les indemnités à payer étaient toutefois élevées, alors que les entreprises de l'entretien du textile n'étaient que partiellement responsables. Il s'agissait chaque fois de pièces précieuses et délicates. Les décisions ont été respectées, ce qui n'a pas empêché les entreprises de l'entretien du textile d'émettre de vives protestations : elles estimaient que le dédommagement était très élevé pour des pièces délicates impossibles à traiter mais pour lesquelles un risque avait quand même été pris.

Aucune expertise supplémentaire n'était nécessaire, les causes des dommages ayant toujours pu être identifiées.

Les conditions de l'entité sont respectées. Dans un seul dossier seulement, le délai de procédure a dépassé 90 jours. Il s'agissait d'une plainte de février 2021, qui avait été reportée en raison de la Covid et pour laquelle une séance a finalement été organisée en juillet 2021 afin que le délai de procédure reste acceptable.

Le délai de traitement moyen d'un dossier était de **73,5** jours.

Le délai minimum de traitement était de **25** jours et le délai maximum de **122** jours. Voir le fichier Excel ci-joint.

Nature des plaintes

- 1) Dans **6** cas, la **réserve** à formuler pour le textile délicat conformément aux conditions générales de livraison a joué un rôle, c'est-à-dire dans 6 des 6 cas de condamnation, **ce qui représente un pourcentage trop élevé. L'entreprise de l'entretien du textile doit toujours signaler les risques liés 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 est de plus en plus difficile de formuler une réserve écrite dans cette situation. Le dépôt doit faire signer au client une réserve écrite, mais il n'y a pas d'autre communication valable entre le dépôt et le sous-traitant concernant la réserve écrite signée.

Les sous-traitants se considèrent comme « les spécialistes », ils reçoivent de plus en plus de travail et ne contrôlent pas suffisamment les pièces délicates. Les spécialistes en sous-traitance se font de plus en plus rares et ont dès lors de plus en plus de travail, mais leurs contrôles et leur communication sont insuffisants. Cela pose problème car en cas de dommages, le sous-traitant refuse aussi de venir à la Cacet. Alors qu'en fin de compte, c'est lui qui a causé le dommage. Par conséquent, c'est le dépositaire qui doit intervenir comme défendeur et qui doit au final payer le dédommagement au client.

Pour le secrétariat de la Cacet, la situation est pire lorsqu'il n'y a pas d'accords clairs entre le dépositaire et le sous-traitant : il est de plus en plus difficile de constituer un dossier, le dépositaire et le sous-traitant se rejettent la balle en matière de responsabilité. En 2021, le secrétariat de la Cacet a très souvent dû se poser en médiateur pour parvenir à des solutions. Des solutions ont toujours été trouvées, mais le secrétariat se substitue aux entreprises du secteur dans le rôle du service clientèle, ce qui n'est pas prévu.

Le nom du sous-traitant ne figure généralement pas sur le bon de remise du consommateur, en dépit de divers appels lancés par la Fédération dans sa revue professionnelle et son bulletin d'information Tambour à Linge XL. Cela ne se fait tout simplement pas et nous recevons comme réaction que l'on n'attend pas non plus d'un boulanger qu'il mentionne sur le sachet l'endroit où le pain a été cuit.

Une campagne de sensibilisation à l'intention des vendeurs et des acheteurs de textiles a été élaborée en 2020, mais n'a pas encore pu être lancée en raison du coronavirus. Il s'agissait d'une collaboration avec Mode Unie et Creamoda.

La question est de savoir si elle pourra éventuellement avoir lieu en 2022. La situation actuelle étant très difficile pour les boutiques de qualité, celles-ci auront probablement d'autres priorités.

- 2) Outre les 7 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. En 2021, **le secrétariat a reçu 125 plaintes téléphoniques.** Des conseils ont pu être fournis afin de trouver une solution. Ce nombre est un peu plus élevé qu'en 2020.

La nature des plaintes était toutefois différente des autres années, il s'agissait aussi régulièrement de la perte de pièces, même des pièces qui s'étaient perdues dans une maison de repos et dont les frais de dossier étaient excessifs.

Dans de telles situations, le secrétariat de la Cacet a toujours joué un rôle de médiateur. C'était parfois la croix et la bannière pour parvenir à une solution (en moyenne 10 contacts/cas par courriel et par téléphone), mais les affaires finissaient par être résolues.

L'activité de nettoyage à sec est toujours en veilleuse en raison de la Covid, du télétravail et de la diminution des festivités. Les gens vont également moins au restaurant. Ce sont surtout les nettoyages à sec qui voient l'avenir d'un œil morose. Nombreux sont ceux qui envisagent d'arrêter. Pas seulement parce qu'ils ont peu de travail, mais par ailleurs, la plupart doivent payer tous les mois pour l'assainissement du sol. Plusieurs entreprises ont confié à Karolien qu'elles étaient contraintes de rembourser environ 5.000 euros par mois (pour un montant total de 500.000 euros), plusieurs spécialistes du nettoyage à sec ne savent plus à quel saint se vouer et vendent leur entreprise.

Cette évolution déterminera aussi l'avenir de la Cacet puisque lors d'une séance, la Cacet traite uniquement les dossiers qui concernent le nettoyage à sec. Pourtant, le nettoyage à sec est la meilleure méthode de nettoyage des costumes, des tenues de mariage, etc. et cette activité doit donc impérativement subsister.

- 3) En 2021, 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 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.
- NOTE : vous trouverez en annexe un aperçu des affaires traitées par la Commission d'arbitrage ainsi que des 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 2021

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 2021. 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.**
- En 2021, 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 ». **La fixation du dédommagement a certes été source de discussion avec les entreprises de l'entretien du textile en 2021, mais en fin de compte, le dédommagement a été payé.**

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 et 2021. **Cette session d'information est maintenant prévue en 2022.** Elle sera dispensée par Mme A. Moriau, pour autant qu'elle puisse être organisée en présentiel.

2) La sous-traitance et la réserve écrite

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, mais le problème persiste. **L'exigence d'une réserve écrite devient aussi à nouveau problématique.**

La situation s'était améliorée il y a quelques années, mais elle s'est à nouveau dégradée. Il faut dire qu'il y a de moins en moins de spécialistes et que ceux qui se disent spécialistes ont tant de travail qu'ils en abusent.

3) L'étiquetage

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

4) Démission de l'arbitre des commissions francophones

M. Blanco prend sa retraite et part s'installer à l'étranger. Il ne pourra donc plus exercer sa fonction d'arbitre. Or, il est difficile de trouver un teinturier francophone assertif pour le remplacer. **À partir de juin 2022**, la Cacet devra avoir un remplaçant. **Le secrétariat de la Cacet rédigerá une offre d'emploi en collaboration avec le conseil d'administration de la Cacet et la publiera dans le Tambour à Linge XL.**

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.
- Organiser une nouvelle réunion avec Etitex et Creamoda pour effectuer un contrôle supplémentaire de l'étiquetage et de l'entretien en haute couture.

Commission CACET 2021

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

Administrateur : Mme V. Denorre

Administrateur : Mme A. Vande Kerckhove