



CACET ASBL

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

Activités 2022

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL – CACET ASBL 2022
COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS – ENTREPRISES DE
L'ENTRETIEN DU TEXTILE
Activités 2022

En 2022, la commission s'est réunie à **quatre reprises** pour traiter au total **13 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, **2** dossiers ont été traités par la commission francophone et **11** par la commission néerlandophone.
- Les dossiers portaient tous sur « une détérioration, une décoloration ou une perte ».
- Pour **3** des dossiers traités, la responsabilité finale 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 **3.283,50 euros** a été payé par **7** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise de l'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation de **469 euros (la moyenne des 7 dédommagements)**.
- Un dédommagement de plus de 75% de la valeur d'achat a été octroyé du fait que la pièce était très récente.
1 dédommagement correspondait à un montant entre 50 et 75% de la valeur d'achat tandis que dans **5** cas, le dédommagement était inférieur à 50% de la valeur d'achat.
- Le **dédommagement maximum** s'élevait à **1.146,25 euros** et le **minimum** à **220 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. Lors des condamnations, nous constatons que dans la plupart des cas, la responsabilité des fournisseurs d'entretien textile n'est pas totalement engagée.** Il s'agissait hélas dans chaque cas de pièces précieuses et délicates, pour lesquelles un risque avait régulièrement été pris sans réserve écrite.

Cette année, aucun problème ne s'est posé lors du suivi du procès-verbal.

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

Les conditions de l'entité sont respectées.

Le délai de traitement moyen d'un dossier était de **30** jours.

Le délai minimum de traitement était de **13** jours et le délai maximum de **47** jours. Voir le document ci-joint.

- Nature des plaintes

- 1) Dans **5** cas, la **réserve** à formuler pour le textile délicat conformément aux conditions générales de livraison a joué un rôle, c'est-à-dire dans 5 des 7 cas de condamnation, **ce qui représente encore et toujours un pourcentage trop élevé. L'entreprise de l'entretien du textile doit toujours signaler les risques liés à la délicatesse du textile. Nous avons mené cette année une enquête auprès des teinturiers, et il en ressort qu'il n'est pas évident de soumettre chaque fois cette réserve écrite. Nous avons également présenté les résultats de l'enquête à l'ETSA, afin de pouvoir réfléchir de concert au niveau européen à une action contre les risques que les teinturiers doivent prendre chaque fois qu'ils font leur travail. Malheureusement, notre proposition d'action n'a pas encore mené à un résultat concret. La priorité est actuellement la crise énergétique au niveau de l'ETSA.**

De plus, une carte d'entretien pour le nettoyage au moyen de solvants écologiques est toujours dans les cartons. Les teinturiers mettent tout en œuvre pour travailler de manière écologique, mais l'étiquetage des textiles ne suit toujours pas. Ici aussi, les teinturiers sont censés continuer à formuler une réserve écrite, ce qui est quasi impossible dans la pratique.

Il ressort néanmoins des nombreuses réactions à l'enquête sur le nettoyage à sec que les teinturiers sont de plus en plus sur leurs gardes et de plus en plus communicatifs.

Ce n'est pas à eux de faire chaque fois les frais d'un dommage, alors que la responsabilité incombe au fabricant.

Plus encore que les années précédentes, une collaboration se développe avec un spécialiste en sous-traitance. (Et cela ne se limite plus au daim/cuir, aux tapis et aux rideaux, ce qui était le cas les années précédentes). De plus en plus d'entreprises mixtes confient leur nettoyage à sec à un spécialiste en sous-traitance.

Cette transition s'est déjà fait sentir ces deux dernières années. Cela occasionnait à l'époque des problèmes de communication mutuelle en cas de dommages. Il faut dire que tout début est difficile et en 2022, cette communication devient nettement plus fluide et apparemment, de bons accords mutuels sont conclus entre le dépositaire et le sous-traitant.

En 2022, le secrétariat de la Cacet a été moins sollicité pour des médiations visant à trouver des solutions.

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.

En 2022, cette campagne n'a pas encore eu lieu, parce que d'autres problèmes ont pris le dessus, en particulier la problématique de l'énergie, la pénurie de personnel dans le

secteur et la disparition de plusieurs teintureries.

- 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.

Aucun cas ne nous a été signalé 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 2022, **le secrétariat a reçu environ 92 plaintes téléphoniques.** Des conseils ont pu être fournis afin de trouver une solution. Ce nombre est moins élevé qu'en 2021

L'activité de nettoyage à sec a retrouvé son niveau d'avant Covid, des fêtes sont à nouveau organisées et par conséquent, des tenues de fête plus délicates sont à nouveau portées et doivent être amenées au nettoyage à sec. Malheureusement, quelques commerces ont aussi mis la clé sous la porte, et ceux qui proposent encore le nettoyage à sec sont débordés. D'autre part, l'instauration du télétravail permanent entraîne une diminution du port de costumes et de chemises par rapport à la période d'avant Covid.

Pourtant, le nettoyage à sec est la meilleure méthode de nettoyage des costumes, des tenues de mariage, etc. et cette activité est donc appelée à subsister.

Mais la pression sur le secteur est trop lourde. Des problèmes de personnel se posent, les personnes motivées à suivre une formation au nettoyage à sec sont rares, les factures énergétiques montent en flèche et il est difficile de garder la tête hors de l'eau. Des cris d'alarme résonnent dans toutes les régions.

- 3) En 2022, **2 plaintes** ont été déposées par des consommateurs contre des non-membres, et cette fois, ces consommateurs n'ont pas été renvoyés au Service de Médiation pour le Consommateur (SMC) ni devant le juge de paix, les sociétés se sont affiliées à la FBT afin que la Cacet défende leurs intérêts dans leur litige. Par l'intermédiaire de la Cacet, la FBT a acquis 2 nouveaux membres.

- 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)

Évaluation CACET 2022

POSITIF

1) 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 2022. 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 2022, 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 2022, 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.

2) Formation d'arbitres

La CACET a organisé en 2022 une formation à la « gestion écologique des produits chimiques dans le nettoyage à sec » (powerpoint). La CACET va organiser en 2023 une **tournee d'information sur la loi relative à la garantie pour les arbitres**. Madame A. Moriau donnera cette formation.

POINTS NÉGATIFS

1) La sous-traitance et la réserve écrite :

L'exigence d'une réserve écrite reste problématique. Il y a de moins en moins de « spécialistes », et ces « spécialistes » ont tellement de travail qu'ils n'analysent pas suffisamment la communication préliminaire. Les consommateurs qui s'adressent à la Cacet sont des clients exigeants qui ont un mode de communication très détaillé. Nous encourageons les teinturiers à communiquer aussi au préalable, pour éviter de devoir faire l'objet d'un dossier. Pour ce problème existant, le secteur est tributaire d'autres instances :

1) L'étiquetage :

La **pression reste lourde** sur le secteur du nettoyage à sec, qui est amené à contrôler l'étiquetage d'entretien de textiles de plus en plus délicats lors de leur réception. Une synthèse des problèmes a été établie et lors de la séance, il est tenu compte des problèmes évoqués et des marques à problème. Malheureusement, les conditions générales de livraison stipulent que pour les textiles délicats, une réserve écrite doit être formulée, et cette règle continue par conséquent à s'appliquer lors d'une appréciation, fût-ce sous forme atténuée.

2) Démission de l'arbitre des séances francophones

M. Blanco prenait normalement sa retraite en 2022, mais celle-ci a été postposée en raison de la crise énergétique. Il a donc pu prolonger quelque peu sa mission d'arbitre. **À partir de juin 2023**, la Cacet devra cependant avoir un remplaçant. Une offre d'emploi sera publiée dans le Tambour à Linge XL de janvier 2023.

Alexander Decraemer a également démissionné en tant qu'arbitre auprès de la Cacet, il quitte le secteur du nettoyage à sec. Alexander Decraemer et Boudewijn Dezwart étaient arbitres en alternance. À terme, un nouveau backup sera recherché pour Boudewijn Dezwart.

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. Les choses ne bougent pas beaucoup dans le suivi d'une « carte pour des solvants alternatifs écologiques ».
- La FBT a un nouveau logo qui, dans quelques mois, sera également publié sur le site internet de la Cacet. Les membres de la FBT sont reconnaissables au nouveau logo. Il ne reste plus qu'à attendre que celui-ci soit totalement intégré chez les membres.

Commission CACET 2022

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