



CACET ASBL

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

Activités 2024

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL – CACET ASBL 2024
COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS – ENTREPRISES DE
L'ENTRETIEN DU TEXTILE
Activités 2024

En 2024, la commission s'est réunie à **quatre reprises** pour traiter au total **9 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**).

Un seul litige a été refusé, parce qu'il s'agissait d'un litige entre deux entreprises. Un litige entre entreprises relève du tribunal de commerce, le consommateur ne souhaitait pas déposer plainte en son nom alors que la facture était établie à son nom personnel. Tous les autres dossiers reçus, non abandonnés par la partie plaignante, ont été traités à 100%.

- Au total, **aucun dossier** n'a été traité par la commission francophone et **neuf** par la commission néerlandophone.
- Les dossiers portaient tous sur « une détérioration ou une décoloration ». Il ne s'agissait pas de la perte de textiles, mais uniquement de cas nécessitant une expertise.
- Dans **deux** dossiers traités, la responsabilité finale incombait **entièrement** à l'entreprise de l'entretien du textile.
- Dans **trois** cas, l'entreprise de l'entretien du textile n'était **pas** responsable.
- Dans **quatre** cas, l'entreprise de l'entretien du textile était **partiellement responsable**
- Au total, un montant de **2086 euros** a été payé par **six** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise de l'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation de **347,6 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.
Aucun dédommagement ne correspondait à un montant entre 50 et 75% de la valeur d'achat tandis que dans **cinq** cas, le dédommagement était inférieur à 50% de la valeur d'achat.
- Le **dédommagement maximum** s'élevait à **496 euros** et le **minimum** à **100 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 un seul cas, la responsabilité des fournisseurs d'entretien du 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.

L'étiquetage devient de plus en plus complexe et détaillé. Il est de plus en plus difficile de pratiquer l'activité de nettoyage à sec.

Le fabricant et les vendeurs doivent aussi prendre leurs responsabilités. Le secrétariat de la commission d'arbitrage **contacte régulièrement le secrétariat d'Etitex** pour demander des conseils sur la suite à donner dans des cas complexes, lorsque le teinturier n'a pas commis d'erreur. Le but est d'informer le consommateur sur le moyen d'obtenir de l'aide en cas de défaut de fabrication ou d'erreur d'étiquetage. Parfois, cela donne des résultats concrets, mais souvent c'est infructueux. Quoi qu'il en soit, un tel problème ne relève pas de la compétence de l'ASBL Cacet, mais l'ASBL Cacet tente de se profiler de la manière la plus efficace possible sur tous les plans.

Les conditions de l'entité sont respectées.

Le délai de traitement moyen d'un dossier était de **59** jours.

Le délai minimum de traitement était de **19** jours et le délai maximum de **59** jours.

Voir le document ci-joint.

- Nature des plaintes

- 1) Dans **cinq** cas, la **réserve** à formuler pour le textile délicat conformément aux conditions générales de livraison a joué un rôle, c'est-à-dire dans cinq des **six** cas de condamnation. **Cela reste énorme.**

C'est pourquoi le 12 octobre 2024, la campagne de sensibilisation reportée a enfin été menée : la campagne conjointe tant attendue de la FBT, en collaboration avec Etitex, Creamoda, et Mode Unie.

Dans le cadre de la Semaine de la mode belge (12-19 octobre), elle avait pour objectif de renforcer la sensibilisation des consommateurs à leur achat et à l'étiquetage y afférent, à l'aide de dépliants et d'affiches. Etitex sponsorisait la campagne. À partir du 28 septembre, le site internet <https://sdlmb.be/> a été lancé pour cette campagne, et il sera conservé. À partir du 6 octobre, une ou plusieurs affiches bien visibles ont fait leur apparition dans toutes les entreprises de nettoyage à sec affiliées, leurs points de collecte ainsi que les boutiques de mode.

En ce qui concerne les entreprises de nettoyage à sec, tous les gérants néerlandophones ont participé (45 membres FBT néerlandophones, représentant au total 230 points de collecte). Les entreprises de nettoyage à sec francophones n'ont malheureusement pas participé, étant donné que Creamoda et Mode Unie comptent très peu de membres francophones. Néanmoins, nous avons également adressé notre message aux médias francophones.

Un communiqué de presse a été diffusé dans tous les médias nationaux et régionaux. Quelques journaux ont capté le message et l'ont diffusé.

Le secrétariat de l'ASBL Cacet et la FBT ont hélas estimé que **la campagne de sensibilisation n'avait pas suffisamment porté ses fruits : la campagne a coûté beaucoup de temps et d'argent, alors que Mode Unie et Creamoda n'ont fait imprimer qu'un faible tirage de dépliants (15 dépliants par boutique de mode), dont le stock a dès lors déjà été épuisé après une demi-journée à de nombreux endroits. Par ailleurs, le format de l'affiche a été réduit (A3 au lieu d'A2), à tel point que l'affiche manquait de visibilité à l'étalage.**

La FBT a soumis le problème à Etitex et dans les années à venir, des campagnes similaires de sensibilisation à l'étiquetage seront conçues en collaboration avec Etitex, indépendamment de Mode Unie et de Creamoda.

En effet, les boutiques de mode elles-mêmes ne manquaient pas d'enthousiasme et ont été jusqu'à demander à quelques teinturiers de **vérifier ensemble les étiquettes des**

nouveaux achats vestimentaires, afin d'éviter toutes discussions et détériorations ultérieures lors du nettoyage.

Le nettoyage du daim/cuir, des tapis, des rideaux a toujours tendance à être sous-traité à un spécialiste. En 2024, le secrétariat de la Cacet ne s'est posé en médiateur qu'à **6 reprises** dans la communication indirecte entre l'entreprise et le dépôt, et cette médiation a chaque fois débouché sur des solutions. La communication entre le nettoyeur et le dépôt s'est sensiblement améliorée par rapport aux années précédentes.

Il est difficile d'enregistrer séparément chaque notification téléphonique avec les commentaires requis. Cela nécessiterait plus de temps que la médiation elle-même. Et ce parce que les affaires en question sont identifiables et faciles à résoudre : il s'agissait généralement de dommages causés à des pièces déjà assez anciennes (édredons et rideaux).

Aucun cas ne nous a été signalé par le Service de médiation pour le consommateur (SMC). En 2024, **le secrétariat a reçu 58 plaintes téléphoniques**. Des conseils ont pu être fournis afin de trouver une solution.

L'activité de nettoyage à sec a le vent en poupe : les gens continuent à porter des tenues de soirée délicates et à les amener au nettoyage à sec, y compris de nombreux costumes et chemises. Il est même de plus en plus fréquent de nettoyer les rideaux et les tapis plutôt que d'en acheter immédiatement de nouveaux.

Plusieurs nettoyages à sec ont toutefois dû mettre la clé sous la porte, faute de repeneur. **Il est difficile de trouver du personnel motivé pour suivre une formation au nettoyage à sec.**

2) En 2024, il n'y a eu **aucune** réclamation de consommateurs concernant des non-membres.

3) 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 **4.300 euros par an**.

3. Pour chaque litige, une contribution limitée de **50** euros est à payer par les parties (voir règlement).
4. Voyez également les comptes annuels en annexe.

Évaluation CACET 2024

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 2024. 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. Le secrétariat accompagne de plus en plus le consommateur avec l'aide d'Etitex, lorsque le procès-verbal fait référence à la loi sur la garantie pour récupérer une pièce neuve. Ce qui débouche finalement aussi sur un résultat positif.**

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 2024, il n'a pas fallu faire appel au laboratoire textile de Centexbel.

La fixation du dédommagement n'a pas donné lieu à une discussion avec les entreprises de l'entretien du textile en 2024, le dédommagement a toujours été payé.

Aucun différend entre le consommateur et l'entreprise de l'entretien du textile 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 le 10 décembre 2024 une **visite guidée de l'entreprise de nettoyage à sec O'Puro à Merchtem. Les arbitres y ont bénéficié d'une séance d'information approfondie sur le fonctionnement d'une entreprise de nettoyage à sec. Les arbitres ont posé des questions ciblées.**

POINTS NÉGATIFS :

La sous-traitance et la réserve écrite :

L'exigence d'une réserve écrite reste très difficile à mettre en pratique, néanmoins, les teinturiers le font de plus en plus pour éviter de générer un dossier sinistre.

Conclusion finale pour 2024 :

- La CACET représente **une valeur ajoutée** en cas de litiges non résolus entre consommateurs et entreprises de l'entretien du textile. **Le fait que 9 dossiers seulement aient dû être traités est particulièrement positif. 58 dossiers ont trouvé une solution grâce à la médiation du secrétariat de la CACET.**

- Il existe une bonne coopération mutuelle et un échange d'informations avec le SMC (Service de médiation pour le consommateur), Etitex, Creamoda et Modeunie.

- Les choses ne bougent pas beaucoup dans le suivi d'une « carte pour des solvants alternatifs écologiques ». Il s'agit toutefois d'une question européenne.

Commission CACET 2024

Présidente de la commission CACET

Mme K. Van de Velde

Experte

Mme E. Vertongen

Arbitres

Consommateurs N/F

Mme A. Moriau

M. O. Minne

Entreprises de l'entretien du textile NL

M. B. Dezwart

M. J. Schoukens (à partir de mars 2024)

Entreprises de l'entretien du textile FR

M. D. Mahaut

Secrétaire

Mme K. Dierickx

Conseil d'Administration CACET

Président ASBL CACET : M. J. Van de Voorde

Administrateur : Mme A. Moriau

Administrateur : M. O. Minne

Administrateur : M. D. Mahaut