



CACET ASBL

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

Activités 2023

Brusselsesteenweg 478

B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL – CACET ASBL 2023
COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS – ENTREPRISES DE L'ENTRETIEN DU
TEXTILE
Activités 2023

En 2023, 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**). **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 **7** par la commission néerlandophone.
- Les dossiers portaient tous sur « une détérioration, une décoloration ou une perte ».
- Pour **aucun** 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 **4** cas, l'entreprise de l'entretien du textile était **partiellement responsable**
- Au total, un montant de **813,57 euros** a été payé par **4** entreprises en guise de dédommagement. En cas d'erreur, l'entreprise de l'entretien du textile a payé en moyenne une indemnisation de **203,4 euros (la moyenne des 4 dédommagements)**.
- **Aucun** dédommagement de plus de 75% de la valeur d'achat n'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 **4** cas, le dédommagement était inférieur à 50% de la valeur d'achat.
- Le **dédommagement maximum** s'élevait à **295,57 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 l'ensemble des 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.

Lors de la séance de juin, une expertise complémentaire s'est toutefois avérée nécessaire parce qu'un consommateur avait contesté le rapport d'expertise durant la séance : il estimait que la cause du dommage occasionné à sa veste de ski n'était pas suffisamment définissable. Aussi des tests de laboratoire complémentaires ont-ils été demandés auprès de

Centexbel lors de la séance.

Des tests complémentaires plus approfondis réalisés auprès de Centexbel ont finalement apporté peu de nouveaux éléments concrets. Un test de laboratoire réalisé auprès d'un laboratoire accrédité représente aussi pour la Cacet un coût exorbitant, nous devons éviter les analyses de laboratoire. Les rapports d'expertise et les attestations d'achat doivent faire l'objet d'une évaluation préalable suffisamment critique.

Les conditions de l'entité sont respectées.

Le délai de traitement moyen d'un dossier était de **51** jours.

Le délai minimum de traitement était de **27** jours et le délai maximum de **103** jours.

Durant ce délai maximum de 103 jours, **un procès-verbal intermédiaire est toutefois intervenu après 48 jours** ; il stipulait que des tests de laboratoire supplémentaires devaient être réalisés à la demande du consommateur.

Voir le document 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 4 cas de condamnation.

C'est la raison pour laquelle il est à nouveau primordial de programmer la campagne de sensibilisation de 2020 qui avait été reportée (en raison de la pandémie du coronavirus et de la crise énergétique). Une première concertation en la matière avait déjà à nouveau été engagée entre Etitex, la FBT, la Cacet, Creamoda et Modeunie : Etitex sponsorisera la campagne, Modeunie et Creamoda associeront la campagne à la Semaine de la mode belge d'octobre 2024. En 2020, le SPF Économie (Inspection Protection du consommateur) s'était montré disposé à faire de la publicité pour cette campagne sur les médias sociaux. Nous espérons qu'il tiendra sa promesse après les élections.

L'objectif poursuivi est d'attirer l'attention des consommateurs et des vendeurs sur l'étiquetage de la composition et de l'entretien. En effet, ce n'est pas parce qu'une robe ou un costume coûte cher que son entretien est facile.

Le nettoyage du daim/cuir, des tapis, des rideaux a toujours tendance à être sous-traité à un spécialiste. En 2023, le secrétariat de la Cacet s'est à plusieurs reprises posé en médiateur dans la communication indirecte entre l'entreprise et le dépôt, ce qui a chaque fois débouché sur des solutions.

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 2023, **le secrétariat a reçu environ 73 plaintes téléphoniques**. Des conseils ont pu être fournis afin de trouver une solution. Ce nombre (19 appels) est moins élevé qu'en 2022;

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, ils font toujours nettoyer leurs rideaux et leurs tapis plutôt que d'en acheter immédiatement de nouveaux.

Plusieurs commerces ont toutefois dû mettre la clé sous la porte, faute de repreneur, le secteur a perdu de son attrait. Mais ceux qui ont gardé le nettoyage à sec ont du pain sur la planche.

En effet, le nettoyage à sec est la méthode de nettoyage la meilleure et la plus durable pour les costumes, les tenues de mariage, etc... Et cette activité est donc appelée à subsister.

La pression sur le secteur reste très lourde. De nombreux problèmes de personnel se posent : il est difficile de trouver du personnel motivé pour suivre une formation au nettoyage à sec.

2) En 2022, 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 4.200 euros par an et restera inchangée.

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 2023

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 2023. 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 2023, il a fallu faire appel une seule fois au laboratoire textile de Centexbel, parce que le consommateur contestait le rapport d'expertise de la Cacet et que l'on ne disposait pas de moyens suffisants pour faire toute la clarté. L'examen complémentaire a apporté quelques précisions mais a été très onéreux (900 €) et nous devons tenter de l'éviter au maximum à l'avenir.

La fixation du dédommagement n'a pas donné lieu à une discussion avec les entreprises de l'entretien du textile en 2023, le dédommagement a toujours 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 décembre 2023 **des séances d'information relatives à la loi sur la garantie pour les arbitres**. Madame A. Moriau a dispensé cette formation. La formation était très intéressante, d'autant plus que les PV font aussi régulièrement référence à la loi sur la garantie lorsque des textiles semblent être impossibles à entretenir.

En 2024, une formation est encore prévue, à savoir :

- Introduction de Consumerpro et droits numériques
- Protection des données et plates-formes sur internet
- Internet of Things

3) Nouvel arbitre séance en français et 2 nouveaux arbitres en backup séance en néerlandais

M. G. Blanco a pris sa retraite **depuis juin 2023** et **M. D. Mahaut** a été désigné comme remplaçant.

M. O. Minne est devenu en mars 2023 le **back up de Mme A. Moriau**, ils se relaieront en 2024.

M. Schoukens deviendra à partir du 12 mars 2024 le back up de M. B. Dezwart. Ils se relaieront aussi en 2024.

POINTS NÉGATIFS :

1) La sous-traitance et la réserve écrite :

L'exigence d'une réserve écrite reste très difficile à mettre en pratique. Nous encourageons les nettoyeurs à sec à continuer sur leur lancée pour éviter d'engendrer un dossier sinistre. La plupart des nettoyeurs à sec sont bien conscients de cette réserve écrite et savent donc déjà qu'à défaut de celle-ci, ils devront payer un dédommagement au client.

2) Consommateurs exigeants :

Cette année, **quelques consommateurs n'ont pas remis en question la qualité de leur vêtement** parce qu'ils l'avaient payé très cher. Il ne faut pas croire que parce qu'une veste de ski ou une robe coûte 1.500 € ou 2.500 €, elle est forcément facile à entretenir. Dans de telles situations, **il est difficile de faire accepter par le consommateur un rapport d'expertise qui se prononce en faveur du fournisseur d'entretien textile :**

Dans ces cas-là, le rapport d'expertise et le procès-verbal ne peuvent pas toujours convaincre des consommateurs aussi exigeants de se tourner vers le fabricant. **Néanmoins, le secrétariat continue dans ce cas à communiquer avec le consommateur, il fait référence à la loi sur la garantie dans le procès-verbal et prend éventuellement contact avec Eitex pour lui apporter son aide. Ce qui débouche finalement sur un résultat positif.**

Motivation pour 2024

- 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), Eitex, 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 2023

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 N

M. B. Dezwart

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

Entreprises de l'entretien du textile F

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