



CACET asbl

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

Activités 2016

Brusselsesteenweg 478
B - 1731 ZELLIK (ASSE)

RAPPORT ANNUEL - CACET asbl 2016

COMMISSION D'ARBITRAGE CONSOMMATEURS - ENTREPRISES DE L'ENTRETIEN DU TEXTILE

Activités 2016

- En 2016, la commission a siégé 3 fois et traité au total **14 litiges** entre Consommateurs et Entreprises de l'Entretien du Textile, qui n'ont pas pu trouver un accord mutuel concernant une indemnisation en cas de détérioration ou de perte de vêtements (surtout **nettoyage à sec, robes de mariée, vestes en daim/cuir**) et de tissus d'ameublement (surtout des **rideaux**).
- Au total, 5 affaires ont été traitées par la commission francophone et 9 affaires par la commission néerlandophone.
- Pour les litiges, il s'agissait de "détérioration, décoloration ou rétrécissement"; il y avait un cas concernant une "perte" : enfin de compte il s'agissait d'une malentendu dans lequel une personne très âgée ne reconnaissait plus son tapis nettoyé.
- Pour 6 litiges, la commission a imputé la responsabilité totale à l'entreprise de l'entretien du textile; pour les 4 autres litiges, la commission a débouté la demande.
- Pour 3 litiges une responsabilité partagée a été imputée à l'entreprise de l'entretien du textile.
- 1 affaire a été reportée, pour essayer de réparer le dommage. Cette affaire sera traitée à l'audience du 7 mars 2017.
- l' Indemnisation annuelle totale était d'un montant de 1721 euros.
L'entreprise de l'entretien du textile a payé une indemnisation s'élevant en moyenne à 191 euros.
- Pour 3 litiges, la commission a accordé une indemnisation de plus de 75% de la valeur d'achat; pour 2 litiges, elle a accordé une indemnisation entre 50% et 75% de la valeur d'achat; pour 4 litiges, elle a accordé une indemnisation de moins de 50% de la valeur d'achat. Tout dépend de l'âge des pièces ou du degré de responsabilité de l'entreprise de l'entretien du textile.
- Conformément les conditions générales, l'entreprise de l'entretien du textile doit formuler une réserve écrite pour les textiles délicats. Dans 6 cas, ce facteur a joué un rôle. Il s'agit de 2/3 de condamnations. Cela prouve que la CACET estime qu'une bonne communication entre entreprise et client est importante. D' Autre part c'est dans l'intérêt des entreprises puisqu'elles ont de plus en plus affaire avec des textiles délicats : un formulaire de réserve, une communication écrite sur les risques éventuelles est indispensable pour les entreprises.
- Outre les dossiers traités, la commission dénombre 15 dossiers supplémentaires, qui ont été soumis dans le courant de l'année mais qui n'ont pas été poursuivis.

Il y avait un critère précis et acceptable pour trouver un arrangement mutuel, et le secrétariat de la Commission d'arbitrage a encouragé l'entreprise de l'entretien du textile à régler le litige de commun accord.

Comme c'était le cas l'année passée, ce sont surtout les consommateurs qui ont contacté la Commission d'arbitrage.

Plusieurs d'entre eux n'ont pas pu être aidés concrètement parce que l'entreprise de l'entretien du textile n'était pas membre. La commission les a dirigés vers le Service de médiation pour le consommateur ou la Justice de Paix ou, en première instance vers Test-Achats, dans le cas où ils étaient membre de cette organisation. Les clients d'entreprises qui ne sont pas membre de la FBT sont fortement désavantagés. Ces entreprises ne réagissent souvent pas face à des plaintes, ne sont pas contrôlées et ne peuvent pas être forcées à trouver une solution pour le litige. Il faudrait plus de contrôle de ses firmes mais cela n'est pas du ressort de la commission des litiges CACET.

- Lorsque la décision de la commission d'arbitrage ne comportait pas de demande d'indemnisation à l'attention de l'entreprise de l'entretien du textile et que les dommages avaient été causés par des "tiers" (fabricant ou couturier), la Commission d'arbitrage a renvoyé automatiquement et gratuitement l'article au consommateur.
- Contrairement aux années précédentes, le procès-verbal mentionnait explicitement les dommages causés par les "tiers", d'une part, parce que la décision ne comporte pas de responsabilité envers les tiers et d'autre part, parce que le procès-verbal a plus de valeur en comprenant une référence à la cause.
- La plupart des plaintes concerne des défauts de fabrication ou **d'étiquetage incorrect ou incomplet**. C'est une évolution des 5 dernières années. Le secrétariat de la CACET n'est pas en mesure d'agir entre le demandeur et le fabricant. Mais ceci n'a pas posé de problèmes en 2016.

Evaluation CACET 2009:

1. Compléter les dossiers :

Positif :

En 2016 il y avait un bon suivi des litiges entre consommateurs et les entreprises de l'entretien du textile. Dès qu'il y avait une plainte, le demandeur a reçu de l'information concernant la suite de son dossier endéans les trois jours. Il n'y a pas de problèmes.

Négatif:

De plus en plus d'entreprises font nettoyer de pièces délicates en sous-traitance (surtout tapis, daim et cuir). Le consommateur donne la pièce à un magasin particulier, mais la pièce est nettoyée par une autre entreprise. Ceci n'est pas toujours communiqué au consommateur, qui est alors fort mécontent en cas de problèmes. **Les données de contact de l'entreprise du textile qui effectue le nettoyage, doit juridiquement se trouver sur le bon du dépôt.**

En cas de dommage, l'entreprise qui a traité la pièce doit prendre ses responsabilités (c.à.d. payer un dédommagement ou donner une explication technique adéquate pour le dommage). Le dépôt doit suivre la plainte et tout mettre en œuvre pour que la plainte suive son cours. Après un mois, la plainte doit être résolue, ou un dossier doit être ouvert à la CACET par les entreprises. Le secrétariat de la CACET constate que les entreprises n'ont souvent pas de procédures pour ce genre de problèmes. La CACET encourage les entreprises à établir des contrats clairs dans la la revue et le tambour à linge.

2. Optimisation structure de l'expertise, séance et décisions :

Positif :

Les parties reçoivent les rapports d'expertises deux semaines avant l'audience par mail. Ceci permet aux parties de réagir par écrit d'une part et permet aux experts et arbitres d'examiner les cas en profondeur.

Cette année nous avons consacré une attention particulière à la discussion entre arbitres et experts. La situation et la cause du dommage sont discutées de façon technique une heure avant l'audience.

Le rapport d'expertise est lu à haute voix au début de l'audience.

La discussion et la décision suivent logiquement le rapport d'expertise et les questions supplémentaires ou recherches qui ont eu lieu pendant l'audience.

En 2016 nous n'avons pas dû faire appel au Labo de la Hogeschool Gent. Une affaire a été reportée car nous estimions pouvoir réparer le dommage. Le report est évité le plus possible car il faut en principe les cas dans les 90 jours.

La fixation des dommages et intérêts n'a pas donné lieu à des discussions cette année.

3. Etiquetage et réserves écrites

De plus en plus des couturiers utilisent des textiles délicats sans l'étiquette de composition et d'entretien pourtant obligatoire en Europe. Ce sont surtout ces pièces que le consommateur donne au nettoyage à sec. Il est difficile de dire toujours au consommateur quels sont les risques du processus de nettoyage mais l'expérience en 2016 démontre de nouveau que les entreprises de l'entretien du textile doivent formuler des réserves. Les entreprises de l'entretien du textile devraient faire ces réserves écrites avec la fiche technique du tissu concerné.

4. Motivation pour 2017 :

Le secrétariat de la CACET intervient régulièrement sur base de l'information reçue par téléphone du consommateur ou de l'entreprise concernée. Cela permet d'avancer plus vite et d'éviter des frais superflus.

Plusieurs entreprises utilisent des nouvelles méthodes de nettoyage, plus écologiques comme le K4, Higlo et Sensene... Ces traitements ne se retrouvent pas encore sur les étiquettes d'entretien. Cette situation pourrait durer encore quelque temps.

Arbitres et experts doivent suivre cette évolution pour rester au courant.

La FBT organisera en 2017 quelques jours de test pour examiner les conséquences de l'utilisation de ces produits écologiques sur certain tissus. Les résultats seront comparés avec les résultats du Perchloréthylène.

La CACET est une valeur ajoutée pour trouver des solutions aux litiges entre consommateur et entreprises de l'entretien du textile.

Commission CACET 2016

Président:

M. J. Carlier

Experts :

Mr A. Deproft,

Mme I. Garez,

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

Mme. A. Moriau