

Szemponatok méterárak és ruházati termékek minőségi reklamációinak elbírálásához és elkerüléséhez

Kutasi Csaba

2019. november 19-én egynapos, konzultációval egybekötött előadás volt a TMTE székhelyén. A 18 fős hallgatóság a méteráru- és béléskelme-, ill. konfekcionált késztermék forgalmazókat, a ruházati- és lakástextil termékeket gyártókat, a szolgáltatók részéről pedig a címkészítő és tisztító vállalkozásokat képviselte. A programon részt vett a fogyasztóvédelmi szakterület egyik vezető képviselője és a ruhaipar szaktanácsadója is.

A Kutasi Csaba által előadott témák a következők voltak:

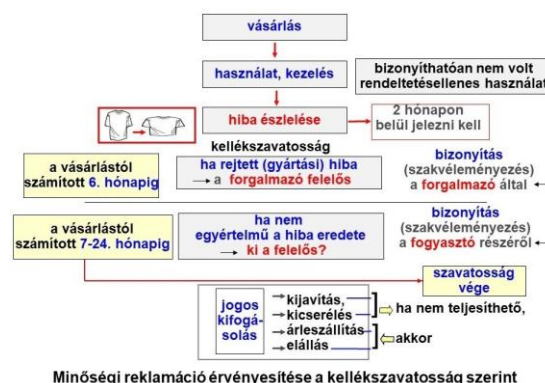
1. A textil- és textilruházati termékek forgalomba hozatala, címkézése.
2. Szavatossági jogok és érvényesítésük.
3. Általános szempontok a reklamáció elbírálásához, kontraminta szükségessége.
4. Fontosabb organoleptikus (érzékszervi) vizsgálatok.
5. Csak roncsolásos szakintézeti anyagvizsgálattal elbírálható hibák, a szakvélemény tartalmával kapcsolatos elvárások.
6. Jellegzetes és kevésbé gyakori minőségi reklamációkra példák; Nyomott méterárak külsőképi hibalehetőségei.

Fogyasztói tájékoztatás, szavatosság

A forgalomba hozatal és a címkézési követelmények kapcsán nemcsak az adattartalomról esett szó, hanem az előadó részletesen ismertette a szabályos nyersanyagösszetétel megadást és a fontos fogyasztói tájékoztatást képező kezelési útmutató helyes kialakítását is.

A szavatossági jogok érvényesítése témakörben (1. ábra) többek között a kellék- és termékszavatosság lehetőségét ismertette az előadó, hangsúlyozva, hogy ugyanazon hiba miatt kellékszavatossági és termékszavatossági igényt egyszerre, egymással párhuzamosan nem érvényesíthető!

A termék vásárlásától számított 24 hónapig lehet a kellékszavatosságon belül minőségi reklamációt érvényesíteni. Az első 6 hónapban, ha szükséges független külső szakértői vélemény, úgy ennek beszerzése az eladást



Minőségi reklamáció érvényesítése a kellékszavatosság szerint

2. ábra

végző kereskedelmi egység feladata. A 7–24 hónapig terjedő időszakban ez a bizonyításai teher megfordul, a fogyasztóra hárul a szakvélemény biztosítása (2. ábra).

Az előadó felhívta a figyelmet az egyes „leleményes” fogyasztók részéről megnyilvánuló, szabálytalan ügyeskedési kísérletre. Olyan termékek esetében próbálkoznak, amelyek hosszabb ideje beszerezhető állandó modellek a kereskedelemben. Ugyanazt vásárolják meg újból, majd ennek blokkjával behozzák a régebben beszerezett, elhasznált terméket, gyorsan bekövetkezett reklamációt színlelve. Hozzáértő szakember azonban könnyen megállapíthatja, hogy rendeltetésszerű használat mellett az adott elváltozás létrejöhet-e a bizonylat szerinti vásárlási idő ismeretében (3. ábra).

A webáruházakon keresztül bonyolított vásárlások reklamáció rendezéséhez újabb lehetőség is rendelkezésre áll. Ha a fogyasztó nem azt a terméket kapta, amit rendelt, és nem tudott élni elállási jogával, úgy reklamációját az EU által működtetett vitarendezési platformon keresztül online rendezheti. 2019. szeptember 1-jétől a hazai vitarendezési kapcsolattartó pont: Innovációs és Technológiai Minisztérium – Európai Fogyasztói Központ (EFK), e-mail cím: odr@itm.gov.hu (minden tagállamban)



A kellék- és termékszavatosság lényege

1. ábra



3. ábra



4. ábra

működik online vitarendezési kapcsolattartó pont). Változás, hogy az online adásvételi ill. szolgáltatói szerződéssel összefüggő, határon átnyúló fogyasztói jogvita esetére megszűnt a Budapesti Békéltető Testület kizárólagossága, valamennyi megyei-, ill. a fővárosi békéltető testület egyaránt eljárhat.

A jogos és megalapozatlan minőségi reklamációk okai

A megalapozott fogyasztói minőségi reklamációk számos tényezőre vezethetők vissza (4. ábra). Előfordulhat, hogy a vásárolt terméken tervezési hiányosságok miatt elváltozások fordulnak elő, vagy éppen a feldolgozásra kerülő kelme előleletéből (fonal, szövési ill. kötési hibák, kikészítési műveleteknél bekövetkezett mulasztások) eredő hibák okozzák a minőségromlást. A konfekcionálás műveletsorában bekövetkező gyártási hibák is kifogásoláshoz vezethetnek. A gyártó/forgalmazó a hiányos, ill. helytelen fogyasztói tájékoztatással lehet a reklamációk előidézője. Végül, de nem utolsó sorban a vásárló helytelen és nem körültekintő döntése vezethet megalapozatlan kifogásoláshoz (pl. nem megfelelő termékválasztás, beleértve a testalkati sajátosságok nem kellő figyelembevétele, vagy a felpróbálás hiányát), nem beszélve a rendellenes használatból eredő jogtalan reklamációkhoz.

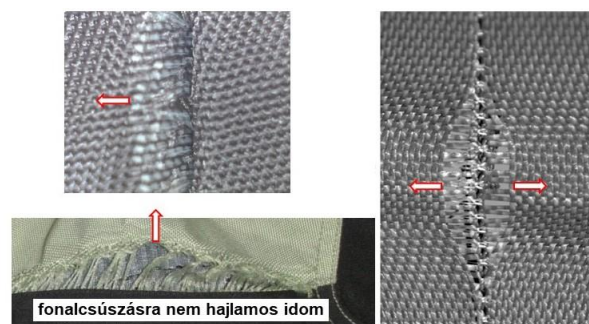
A minőségi reklamációk érzékszervi (organoleptikus) elbírálását ill. vizsgálatát egyszerűbb eszközök is segíthetik (5. ábra).

Tanulságos reklamációk

A külsőképi határminták (a szakzsargon „mintasálnak” nevezi) szerinti alapanyagból történt termék kivitelezések olyan kelmék esetében kerülnek előtérbe, ame-



5. ábra



Varratmenti fonalcsúszás fényes multifilamentekből készült idomoknál

6. ábra

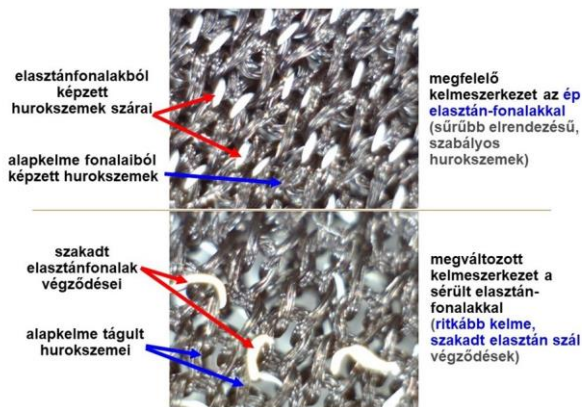
lyeknél a speciális felületi hatás nem mérhető minőségjellemző (pl. valódi és különböző hamiskrepek, gyűrt hatású cikkek stb.). Az ettől eltérő kelmékből előállított késztermék reklamációs alapot teremt.

A fonalcsúszásra fokozottan hajlamos szövetek, cipzár-zárszalagok a különböző idomegyesítések során számottevő varratmenti fonalcsúszást szenvednek. Emiatt az ilyen kelméből, szalagszövött részből készített termékeknek az anyag a varrat megfogásából kicsúszva durva folytonossági hiányhoz vezet (6. ábra).

Az egyes szövetek gyenge tépőszilárdsága is okoz hibákat, pedig bizonyítottan a sávszakítóerő a követelményeknek megfelelő (nincs meghatározó összefüggés a kettő között). Miután külön nem vizsgálták a bevágásnál – a húzó, feszítő igénybevételek során – fellépő ellenállást a keresztirányú fonalaknál (tépőerő), így a kivitelezett hasítékoknál bekövetkezhethet tovább terjedő hasadás.

A kötött kelmék esetében a szemoszlop-ferdülések alapanyagból készült késztermék kellemetlenül elcsavarodik a használat, mosás során. Kedvezőtlen jelenség, hogy kötött kelméből készült felsőkre szövött anyagból kivágott applikációt helyeznek el, nemegyszer hurokoltással varrattal. A viseléssel járó fel- és levétel során a kelme rugalmas nyúlását mintegy „reteszezi” az említett rátét, emiatt a szemfutásokkal járó elváltozás sérülésekhez vezet.

Az elasztánfonal tartalmú, pl. fürdőruha termékekkel kellemetlen elváltozást okoz a gumirugalmas összetevő idő előtti öregedése. A hosszabb ideig, és 60 %-nál kisebb relatív légnedvességű térben tárolt („kiszáradt”) elasztánból készített rugalmas kelme könnyen veszíthet rugalmasságából. Az elváltozott elasztánfonal töredezik, a kelmeszerkezetből kibújnak a sérült szálak végződésai



A megfelelő és az öregedés miatt károsodott elasztánszál a kötött kelmeszerkezetben

7. ábra



8. ábra

(általában fehér száldarabkák állnak ki a kelméből), valamint megritkul a rugalmatlanná vált főanyag (7. ábra).

Gyakori probléma a reteszelések helytelen kivitelezéséből eredő szövetsérülés, pl. a bevágott zsebek nyílásvégződéseinél. Az azonos öltéssűrűséggel működő gépek a rövidre állított hosszúságú kivitelezésnél annyira fokozzák a túlokozta szövetsérülést, hogy az átlagos használati igénybevételknél is szakadás alakul ki.

A farmerjellegű termékeknel, döntően nadrágoknál anyaghiba (pl. túlzott koptatás), ugyanakkor számos kivitelezési hiányosság (szabási eltérés, többretegű anyag-egyesítések nyulás gátló körülménye, foltzsebek sarkainál – a hátoldalon – erősítő szövetkorongok hiánya stb.) vezet idő előtti, esetenként durva elváltozásokhoz. Az elasztánfonal tartalmú, ún. „stretch” termékeknel a túlzott szűk modell választása, a körültekintő próba hiánya miatt maradandó formaváltozások, szövetsérülések okoznak – általában nem megalapozott – fogyasztói kifogásokat (8. ábra).

Különösen a mikroszálas termékeknel gyakori a helyi, maradandó felületelváltozás. A fokozott sűrűdással járó hátizsak- ill. övtáskaheveder, válltáska-pánt, elhasznált gépkocsi biztonsági öv az igénybe vett részekben horzsolások, csoportos szállkihúzókat okoz.

A betartott körülményű mosások során bekövetkező méret- és formaváltozások kelmehibákra vezethetők vissza. A nem mérettartó (nem szanforizált, műgyantás kikészítéssel nem mérettartósított) szövetekből készült mosható termékeknel óhatatlanul bekövetkezik a méretcsökkenést okozó összemenés, és ezzel járó varrathullámosodás. A vetülékrendszerű kötött kelmék végső kompaktizálásának elhagyása, vagy az optimálistól eltérő gépbeállítás általában a termék hosszirányú méretének csökkenéséhez, keresztirányú maradandó megnyúlásához vezet.



Rossz szintartású bőr idom lefoltozása a nedves kezelésnél

9. ábra



Példa „6 pictogramos” kezelési jelképsorra magyarázattal

10. ábra

hoz vezet. Kötött kelmékből nemcsak meleg időben hordható, hanem fonákoldalon bolyhozott téli áru is készül. Helytelen kikészítési gyakorlat során a mérettartósított kelme bal oldalát bolyhozzák, majd így szállítják továbbfeldolgozásra. A bolyhozógépen fellépő húzóigénybevételek miatt a termék egyirányban fokozott zsugorodású lesz.

A szintartósági hiányosságok rejtett hibaként vezetnek fogyasztói reklamációkhoz. A mosással, izzadsággal, dörzsöléssel, fénnel, fénnel és izzadsággal együttesen stb. szembeni szintartósági vizsgálatok elmaradása, vagy a rendeltetési célnak nem megfelelő tulajdonságú alapanyag feldolgozása jogos kifogásolással jár. Előfordul, hogy az eltérő anyagú rátétidomok (pl. való bőrből kialakított könyökidom) gyenge nedves szintartósága lefoltozásokat okoz a megengedett körülményű mosás során (9. ábra).

A fogyasztói tájékoztatás területén esetenként a nem megfelelő, esetleg hiányzó kezelési jelképek, ill. a szöveges kiegészítések idegennyelvű előfordulása okoz problémát. Gyakori jelenség, hogy a pictogramsorban a gépi szárítás tiltott (négyzetben a belülről érintkező kör átlós áthúzással), ugyanakkor mellőle hiányzik a megengedett természetes szárítást kifejező jelkép (10. ábra).

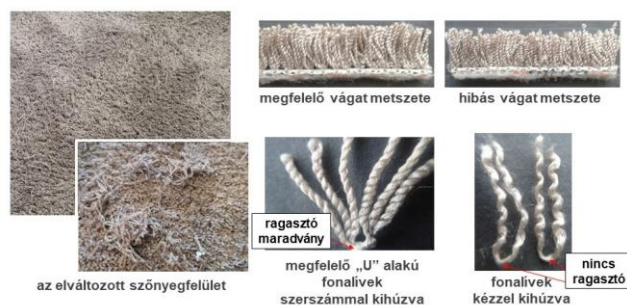
A különböző hőszigetelő töltetek (pehely és toll, szintetikus szálátol stb.) kedvezőtlen kibújása a borítókelmén ill. a varratoknál következik be. Előbbi a főanyag toll- ill. szálbiztos szerkezetének hiánya, utóbbit a durvább varrotú vagy a rosszul megválasztott varrócérna okozza. Előfordulhatnak egyedi problémák is (11. ábra).

Jellegzetes eltérés egyes dzseki jellegű, melegítőszáltöltettel ellátott kabátoknál a mosás tiltása és a perklór-etilén tisztításra vonatkozó utasítás. Ezeknek a



A száltöltet megjelenése a szálbiztos kelméből készített kabáton

11. ábra



Padlószőnyeg flórréteg hullása baloldali rögzítési hiba miatt

12. ábra

termékeknek a szintetikusszal tartalmú borítókerméje olyan ismeretlen összetételű telítőanyaggal kivitelezett, amely a szerves oldószertől részben oldódik, majd megszilárdul. Így maradandóan, gyűrötten megkeményedik a főanyag.

A lakástextil termékek közül néhány padlószőnyegre vonatkozó jogos kifogásolásról, ill. a sötétítő és fényzáró függönyök helyes forgalmazásáról esett szó (12. ábra).

Befejezésül

A terjedelmes, vetített képes prezentáció során számos konkrét fogyasztói reklamáció elemzésére került sor, fényképpel, nagyított felvételekkel (anonimitással és természetesen márkaemlítés nélkül). Az előadó rámutatott

arra, hogy a kifogásolások döntő része elkerülhető lett volna, főként a gyártáshoz felhasznált fő- és kellékanyagok előzetes szakintézeti roncsolásos anyagvizsgálatával, akár a gyártók/forgalmazók részéről kezdeményezett önkéntes minőségvizsgálatokkal.

A konzultációk főként a szünetben folytak, elsősorban a jelenlevők speciális kérdéseire való tekintettel.

Az előadás anyagához a hozzáférhetőséget a TMTE minden résztvevőnek biztosította. Ebben az utolsó egység a nyomott méterárak hibalehetőségeivel foglalkozik, amelynek ismertetésére – speciális jellege miatt – a rendezvényen nem került sor.

Az előadó ez úton is köszönetet mond hasznos tanácsaikért *dr. Gervainé Ritter Csillának* (Pest-megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály) és *Ihász József* ruhaipari szaktanácsadónak.