

ANALIZA PRZYCZYN I ZASADNOŚĆ REKLAMACJI OBUWIA TYPU SPORTOWEGO I SPORTOWEGO

1. WPROWADZENIE

Coraz częściej przekonujemy się, że normalni, zwykli klienci przywiązują ogromną wagę do atrakcyjności wzorniczej i materiałowej obuwia.

Z tych względów obuwie krajowe i importowane z Dalekiego Wschodu czy Turcji jest coraz lepszej jakości.

Obuwie, zarówno wyjściowe jak i typu sportowego – produkowane na Dalekim Wschodzie, najczęściej z wierzchami skóropodobnymi lub w kombinacji z materiałami tekstylnymi, charakteryzuje się modną konstrukcją (kopyto, kombinacje, zapięcia), urozmaiconą kolorystką czy nowoczesnymi rozwiązaniami spodów. Trzeba też stwierdzić, że jest dość wygodne, no i około 2-3-krotnie tańsze.

Aktualne preferencje klientów:

- **Dobór obuwia do ubioru w zależności od przeznaczenia,**
- **Funkcjonalność i wygoda dostosowana do pory roku, wykonywanej pracy, preferowanej formy wypoczynku i stylu życia,**
- **Zgodność z aktualnymi trendami mody- uzależniona od grupy wiekowej i zamożności,**
- **Cena nie jest czynnikiem decydującym dla pewnej grupy nabywców.**

Szczególnie popularne obuwie typu sportowego-zmienia swój charakter pełniąc często rolę obuwia wyjściowego, powszechnego użytku –miejskiego.

Jako obuwie całodziennie, noszone 10-12 godzin na dobę powinno spełniać wysokie wymagania wytrzymałościowe i higieniczne, decydujące o trwałości i komforcie użytkowym.

Tymczasem jest odwrotnie, często właśnie –ten rodzaj obuwia jest wykonywany ze słabych materiałów i w niestaranny sposób, niedostosowany do intensywnego, codziennego noszenia (reklamacje).

MARKOWE obuwie sportowe –jest reklamowane rzadziej i reklamowane są istotne wady wynikające z błędów technologicznych i konstrukcyjno-materiałowych – najczęściej reklamacje są słuszne, uznawane przez rzeczoznawców.

Warunkiem jest użytkowanie obuwia zgodnie z przeznaczeniem.

OBUWIE TYPU SPORTOWEGO – powstało w wyniku połączenia cech obuwia sportowego z modą obowiązującą w obuwiu wyjściowym.

Zmiana filozofii producentów obuwia sportowego poprzez wprowadzanie modnych kombinacji i rozwiązań konstrukcyjnych –spowodowało pogorszenie jakości obuwia wywodzącego się od sportu (obuwie miejskie typu trekkingowego, półbuty sportowe).

OCZEKIWANIA KLIENTÓW CO DO JAKOŚCI OBUWIA TYPU SPORTOWEGO – są bardzo wysokie, zaś sposób jego użytkowania jest niedostosowany

do tego charakteru obuwia (całodzienne noszenie, boiska i betonowe nawierzchnie powodują szybsze zużycie spodów i wierzchów).

2. Wymagania dla obuwia sportowego

Przy produkcji i ocenie obuwia sportowego należałoby przyjąć zasadę:

„Każdy typ obuwia sportowego powinien spełniać specyficzne wymagania dyscypliny sportu dla uprawiania której jest przeznaczony, dodatkowo jeśli może być użytkowane jako obuwie wyjściowe musi spełniać wymagania dla obuwia codziennego użytku”.

Jest oczywistym, że trwałość niektórych typów obuwia lekkiego sportowego jest mniejsza niż jest to wymagane dla normalnego obuwia wyjściowego.

Analiza reklamacji wykazuje, że około 80 % przyczyn reklamacji ma charakter materiałowo-technologiczny :

- 40% -uszkodzenia i wady materiałów wierzchnich,
- 40% -uszkodzenia i wady spodów i technologia stosowania,
- 20%-wady prawne i zła konserwacja oraz nieprawidłowe użytkowanie.

W świetle zmienionych przepisów o sprzedaży konsumenckiej (Ustawa z dnia 27 lipca 2002r) – są to „niezgodności towaru z umową”. Okres odpowiedzialności sprzedawcy wynosi 2 lata od wydania towaru.

Przepis ten jest niedostosowany do trwałości materiałów np. skóropodobnych i włókienniczych i nie przewiduje:

“ *polских zasad użytkowania obuwia - przez cały dzień i prawie cały rok niezależnie od pory roku i warunków pogodowych*”.

Najczęstsze przyczyny reklamacji:

WIERZCHY

- Łączenie materiałów o różnej sztywności i strukturze np. dzianin syntetycznych ze sztucznymi lub naturalnymi skórami –uszkodzenie materiałów włókienniczych wskutek działania sił ścinających, niebezpieczne szczególnie miejsca zginania , miejsca szyć i ostrych elementów ,
- Słabe materiały wierzchnie : sztuczne skóry i dwoiny welurowe – słabe wytrzymałościowo, luźne , buty rozparowane (1-na dobra, 2-ga nie-),
- Modne wstawki i elementy z ozdobnych siatek tworzywowych lub tekstylnych – pękają nawet jeżeli są wzmacniane,
- Dwoiny kryte i laminowane –ulegają delaminacji i pękaniu powłoki; Skóry licowe są mocniejsze, nie ulegają tak łatwo uszkodzeniom., chyba ,że skóry białe i kolorowe.
- Dzianiny syntetyczne (niektóre konstrukcje) ulegają przetarciu i „puszczaniu oczek”, są przecinane przez sztywniejsze elementy obuwia lub spody.

SPODY obuwia:

- Nieodpowiednia odporność na ścieranie i zginanie,

- Spody wielowarstwowe –wykruszanie się międzypodeszwy np. z PU (hydroliza, degradacja mikrobiologiczna, starzenie się w czasie), GUMA –bieżnik zewnętrzny wytrzymuje.
- Nieodpowiednia grubość spodu, brak sztywnej podpodeszwy (celuloza się wykrusza i fałduje),
- W spodach wielokolorowych i wielotworzywowych różnica w wytrzymałościach elementów spodu.
- Błędy w urzeźbieniu podeszwy, rozmieszczenie wystających elementów bieżnika zbyt blisko środka zamiast bliżej brzegu,
- Brak istotnego działania absorbującego wstrząsy, obciążenia w części śródstopia, stosowanie ozdobnych gadżetów zamiast rzeczywistych elementów absorbujących i wzmacniających.
- Wymagania odnośnie podeszew obejmują szereg wskaźników ,których spełnienie gwarantuje jakość spodów (patrz Zał. 1)

BŁĘDY TECHNOLOGICZNE:

- Rozklejenia-zdarzają się coraz rzadziej, są najczęściej naprawiane skutecznie i prawidłowo.
- Przedrasania, przeklejenia, złe uformowanie pięty, złe wklejona wyściółka, doklejona do pięty podszywka dzianinowa o słabej odporności na ścieranie,
- Pocenie się stóp, degradacja wnętrza obuwia (nieprawidłowa konstrukcja, niewłaściwe materiały).
- Uszkodzenia szwów przetarcia, przerwanie ciągłości, uszkodzenie zapięć, oczek itp.

USZKODZENIA z winy Użytkowników:

- **Obuwie sportowe (koszykówka, siatkówka, piłka nożna halowa)) –używane jest niezgodnie z przeznaczeniem –jako obuwie wyjściowe,**
- **Nie zgłaszanie wady zaraz po jej wystąpieniu (zauważeniu), użytkowanie obuwia z wadą pogłębia uszkodzenie aż do dewastacji -utrata uprawnień reklamacyjnych (w zależności od okresu użytkowania i ogólnego stopnia zużycia), dyskusyjna jakość po bardzo krótkim okresie noszenia(1-30-tu dni?)**
- **2 miesiące na zgłoszenie wady, obuwie nie można dalej użytkować, w ciągu 6 miesięcy- najczęściej w praktyce udowadnia sprzedawca, powyżej 6-ściu miesięcy musi udowodnić użytkownik (sezonowość).**
- **Niewłaściwa konserwacja, pranie obuwia w pralce,**
- **Brak kultury i higieny użytkowania,**
- **Niedopasowanie obuwia do wymiarów stopy w zakresie długości i tęgości,**
- **Cechy osobnicze (nagniotki na małym palcu,wystające palce i paznokcie, zniekształcenia stopy, wystająca pięta, ostre pięty).**

Z WINY SPRZEDAWCY:

- Brak właściwych oznaczeń odnośnie przeznaczenia obuwia i zastosowanych materiałów (brak informacji lub błędne, niedostosowane do modelu obuwia),
- Sprzedawca powinien dokładnie obejrzeć buty przed oddaniem ich kupującemu i zwrócić uwagę na wady widoczne oraz istotne elementy w obuwiu podlegające np. szybszemu zużyciu, różnica w kolorze, strukturze skóry bądź rozmieszczenie elementów w parze.
- Sprzedawca powinien być doradcą klienta – powinien znać podstawy materiałowe i zasady użytkowania obuwia, powinien zachęcić klienta do zmierzenia obu pólpar, przejścia się po sklepie, sprawdzenia wszystkich elementów koloru itp, ewentualnie zmierzenie i oceny stopy, podpowiedź co do modelu i rozmiaru).
- Należy wprowadzić klasyfikację obuwia wg przeznaczenia, co przewiduje projekt normy europejskiej CEN /TC 309 N 367 . Znakowanie spódów obuwia w zależności od jego przeznaczenia.

Wymagania techniczne którym powinny odpowiadać poszczególne rodzaje obuwia o charakterze sportowym i miejskim różnią się i przy ocenie obuwia należy to uwzględnić

WNIOSKI :

- Obuwie znanych firm sportowych jest najczęściej dobrej jakości (Adidasy, Salomon), lecz nie zawsze posiada prawidłowe oznaczenie i informacje co do przeznaczenia obuwia,
- Oczekiwania klientów co do obuwia markowego są bardzo wysokie ,nie mające częstokroć pokrycia w jakości zastosowanych materiałów oraz w cenie na rynku polskim,
- Obuwie typu sportowego z elementami mody i najnowszych rozwiązań jest traktowane jako obuwie miejskie, powszechnego użytku z tych względów ulega częściej nadmiernemu, przedwczesnemu zużyciu.
- Konieczna jest prawidłowa informacja o warunkach użytkowania, będąca ostrzeżeniem i pouczeniem klienta co do warunków użytkowania i zasad konserwacji.
- Obuwie typu sportowego importowane ze Wschodu nie podlega żadnej certyfikacji, eliminującej modele słabe i stanowiące zagrożenie zdrowotne dla przyszłych użytkowników. Dotyczy to także obuwia dla najmłodszych – dobrowolność stosowania norm, brak ochrony rynku krajowego ze strony organów państwowych. Liczą się tylko podatki.
- Konieczne jest wzmocnienie organów kontrolujących rynek (Inspekcje Handlowe, Urzędy Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stowarzyszenia konsumenckie, Instytuty i jednostki branżowe) –celem wycofywania obuwia niskiej jakości, niehigienicznego, powodującego grzybicę i alergię skóry stopy.
- Reklama dobrych firm i sklepów obuwniczych i krytyka złych.
- Organizacje konsumenckie oraz prasa powinny uczyć także kultury użytkowania wyrobów a nie tylko podkreślać uprawnienia reklamacyjne konsumentów.
- Motto dla KONUMENTÓW:
„Obuwie należy szanować jak każdą rzecz osobistą”.

Należy pamiętać o tym, że:

1. Reklamować można wady towarów a nie naturalne lub mechaniczne zużycie.
2. Obuwie zużywa się w czasie, zwłaszcza przy niezbyt starannej konserwacji oraz codziennym, całodziennym noszeniu.

