



V současném ročním období je provlhnutí obuvi aktuální otázkou, množí se reklamace z důvodu promáčení a zatékání do obuvi. K zamítnutí reklamace mohou být oprávněné důvody, známé prodejcům i ostatním, kterým se reklamované výrobky dostávají na stůl k řešení. Jedná se o poškozenou a naprosto zdevastovanou obuv, která byla používána k nevhodnému účelu, přestože byl spotřebitel informován, za jakých podmínek má výrobek používat. Sborník pravidel pro jednotné řešení reklamací obuvi, který byl vydán ČOA (Českou obuvnickou asociací) popisuje srozumitelným způsobem i další důvody k zamítnutí reklamací a jejich řešení v oprávněných případech.

Jak je tomu u oprávněných reklamací obuvi?

Jednou z nejčastějších vad obuvi je snížená odolnost vůči průniku vody a s tím spojené celkové provlhnutí. Provlhnutí obuvi může být zdrojem nepříjemných situací, zejména tam, kde spotřebitel očekává, že bude mít nohy v suchu t.j. např. při vycházkách v terénu nebo i jednoduše na podzim a v zimě při vlhkém počasí a sněhu. Toto očekávání spotřebitele je u obuvi celoroční vycházkové uzavřeného střihu, zejména pak zimní s teplou podšívkou, vcelku pochopitelné a u těchto typů obuvi by měl výrobce garantovat jejich odolnost vůči průniku vody alespoň po určitou, normou stanovenou dobu.

Výjimku tvoří obuv účelová:

- celoplastová nebo celoplyšová, které svou podstatou jsou vůči průniku vody odolné
- obuv označená jako „vodotěsná“ typu Goretex, t.j. obuv pro turistiku s membránou mezi vrchovým

obuv), na jejichž výrobu by měly být použity usně hydrofobizované ve fázi mokřích procesů (nikoliv jako povrchový finální hydrofobizační střík) – doba průniku vody by měla být min. 120 minut a max. 20% nasákavosti vody. Taková obuv by měla mít vyznačenou tuto informaci pro spotřebitele např. „jedná se o obuv hydrofóbní, určenou do terénu“.

V praxi se setkáváme i s případy, kdy na vrch trekingové kotníčkové obuvi s oteplenou zimní podšívkou z vlasového úpletu byla použita od líce broušená useň zcela bez povrchové úpravy tzv. crust, polotovar bez plnidel a likrovacích přípravků – doba průniku kapky vody do usně byla do 2 minut! Reklamační byla uplatněna z důvodu „zatékání vody dovnitř obuvi a tvorby map na usni“. V tomto případě je samozřejmě reklamační oprávněná, neboť obuv není možno použít k účelu, pro který byla určena. Spotřebitel (někdy i prodejce) nedokáže tento usňový polotovar-crust rozeznat od hotové usně typu nubuk. Existuje však velká skupina obuvi, jejíž výroba

Kdy je provlhnutí obuvi důvodem k reklamaci

materiálem (obvykle usní) a podšívkou, která propouští vodní páru zevnitř obuvi a zároveň zabráňuje pronikání vlhkosti z vnějšího prostředí. Vrchové materiály u této obuvi odolávají účinkům vody po dobu až 6 hodin. Šité spoje u svršků jsou impregnovány tak, aby nedocházelo k průniku vody.

U běžných typů vycházkové obuvi platí, že odolná vůči průniku vody musí být obuv uzavřená, určená pro celoroční nošení (pokud tomu tak není, musí být spotřebitel na tuto vlastnost výrobku prokazatelně upozorněn).

V normě pro obuv ČSN 79 5600 (konečný návrh) je v základních požadavcích pro vrchové usně uvedena snížená propustnost pro vodu u zimní vycházkové obuvi (vrchový materiál musí odolávat účinkům vody po dobu min. 60 minut), stejný požadavek je stanoven i pro obuv určenou pro diabetiky. V dodatečných požadavcích pak u všech ostatních vrchových usní platí, že musí odolávat účinkům vody po dobu min. 30 minut, kromě těch, které jsou určeny pro módní, společenskou a domácí obuv. Naopak vyšší požadavek t.j. min. 120 minut je stanoven u usní určených na vrchy obuvi určené ke sportovně-rekreačním účelům.

Poznámka: Pro pracovní obuv platí specifické požadavky dané příslušnými normami (např. ČSN EN 344).

Minimální požadavek, co se týká odolnosti proti průniku vody, by měl být min. 30 minut, což je doba potřebná k přejití z větší přeháňky do suchého prostředí – to je podle mého názoru dostatečná doba pro běžnou vycházkovou obuv, nečinící si nároky na ztížené prostředí.

Jiná situace nastává např. u obuvi turistické, trackingové, typu „farmářek“ (sportovně-rekreační

ni způsob je předpokladem pro „neodolnost vůči vodě“. Jedná se o obuv vyrobenou přišitím svršku ke spodku obuvi, která je označena jako flexiblová, prošívaná, obrácená, opánková, částečně i obuv krymková a rámová.

U těchto výrobních způsobů může docházet k prostupu vody dovnitř obuvi skrz šitý spoj. Ve své praxi jsem se však setkala s případy, kdy byly šité spoje při výrobě impregnovány (otvory po jehle byly ošetřeny polymerním přípravkem) za účelem nepropustnosti šitého spoje pro vodu). Záleží tedy na výrobci, jakou technologii zvolí. Není pravidlem, že každá obuv vyrobená výše uvedeným způsobem je propustná pro vodu.

Pokud proniká voda dovnitř obuvi šitým spojením, pak musí být spotřebitel prokazatelně informován o její nepoužitelnosti pro celoroční nošení, a to zcela jednoznačně.

Například nápisem - samolepkou přímo na obuvi, samostatným letáčkem nebo v Záručním listu: „tato obuv je vyrobena způsobem, který umožňuje průnik vody ve vlhkém počasí - noste pouze v suchém prostředí“.

Spotřebitele nemusí zajímat jakým výrobním způsobem a odborným výrazem je tato vlastnost pojmenována, pro něj je důležitá informace, že do obuvi za mokra teče.

Je možné, že některé spotřebitele-zákazníky tato informace odradí od koupě, avšak minimálně o stejné množství bude méně těch „napálených“ a nespokojených zákazníků.

Příklad nedostatečné informace: Na paragonu je uvedeno „flexiblová obuv“ písmem o výšce 1 mm a mezi jinými výrazy jako vycházková, usňová a pod., kde informace o výrobním způsobu splývá s ostatním textem (na paragonu si spotřebitel všimne spíše čísel



a ceny!). Popis daného výrobního způsobu je naopak uveden na dalším letáku s dalšími informacemi, jejichž většinu spotřebitel pro konkrétní zakoupený výrobek zase nepotřebuje. Domnívám se, že firmy uplatňující takový způsob „informovanosti“ spotřebitele mohou mít u soudu těžkou pozici v prokazování, že byl spotřebitel **prokazatelně** informován o vlastnostech výrobku. Ne každý spotřebitel je zároveň odborník a luštitel paragonů, text na paragonu bývá mnohdy málo čitelný a časem vybledne úplně.

Jak můžete i v provizorních podmínkách zjistit, zda je obuv resp. vrchový materiál odolný proti průniku vody?

Pokud nelze obuv podrobit objektivní přístrojové zkoušce hydrofobity, používám kapkovou metodu. Kapka vody působí na povrch usně po dobu 30 minut, vyhodnocuje se barevná změna a jiné fyzikální změny na povrchu usně např. bobtnání, ztráta lesku apod. Po vyschnutí kapky se nesmí tvořit mapy ani nesmí dojít ke ztmavnutí usně. Pokud voda vsákne do svršku (takto mohu nanášet kapku vody nejen na useň, ale i na šité spoje nebo do ohybové vrásky na svršku) dříve než za 30 minut, pokládám obuv za nevhodnou k celoročnímu nošení – u takové obuvi spotřebitel může počítat s průnikem vody dovnitř obuvi např. při náhodné přehánce.

Kapková zkouška však neodhalí případy, kdy je useň hydrofóbní pouze na povrchu nebo také uvnitř struktury. Každopádně však odhalí nejhorší případy, kdy vlhkost do obuvi proniká bez jakýchkoliv zábran.

Domnívám se proto, že spíše než vyjmenovávat v normě nebo na informačním letáku výrobní způsoby, zakládající možnost průniku vody, měl by se spíše výrobce vypořádávat s problematikou prokazatelné informovanosti. Tím je automaticky postavena taková obuv mimo požadavky platné normy a spotřebitel v případě, že obuv použije ve vlhku a dojde k průniku vody a poškození obuvi, ztrácí možnost reklamace.

Pro úplnost je třeba ještě dodat, že je nutno rozlišovat mezi průnikem vody do vrchového materiálu (usně) a průnikem vody dovnitř obuvi. Z logických důvodů by mělo platit, že pokud má být odolný po určitou dobu vrchový materiál, pak by měla být minimálně po tuto dobu odolná i samotná obuv (je třeba vyjmout případy, kdy do obuvi pronikne voda

šněrováním nebo shora kolem kotníku, kdy se jedná o nevhodné použití obuvi).

Voda do obuvi může pronikat i jinak, než skrz vrchový materiál a šité spoje. Průnik vody zaznamená spotřebitel i v případě prasklé podešve (velmi častá vada!). V tomto případě obuv vypadá jako zcela zdevastovaná – podšívky a stélky, zejména pokud jsou vyrobeny z usně, jsou zdeformované, odlepené, ztmavlé, obuv zapáchá někdy po plísni. Je téměř pravidlem, že uživatel obuvi přijde na tuto vadu až poté, co zmokne. V této fázi již nejde zabránit k devastaci vnitřních součástí obuvi – může se tak stát již po jediném použití ve vlhku. V takovém případě je třeba zohlednit dobu použití obuvi i celkový vzhled vrchu a podešve. V případě, že jsou zachovalé a stupeň opotřebení odpovídá době nošení, pak reklamaci prasklé podešve doporučuji řešit jako oprávněnou.

Často se poškození, resp. deformace stélky a podšívky, přičítá zvýšené potivostí nohou. Proto vždy, když se na obuvi vyskytne tato vada, zjišťuji zda nedošlo k průniku vody do obuvi z důvodu nedostatečné hydrofobity usně nebo šitých spojů, prasklých podešví nebo nedostatečné soudržnosti svršku a podešve. Odůvodňovat poškození stélek a podšívky nedostatečnou hygienou uživatele obuvi a mechanické opotřebení se může obrátit proti prodejci a skončit i u soudu. Jaký pak nastane „údiv“ na straně žalovaného, když se jednoduchou kapkovou zkouškou zjistí, že do obuvi „teče“, svršek saje vodu jako houba. Toto je i případ obuvi pro kopanou, kde je téměř pravidlem a samotní hráči se již také smířili s tím, že po 10 minutách hry na oroseném trávníku mají v kopačkách mokrý.

Z výše uvedeného vyplývá, že nejsem toho názoru, aby veškerá usňová obuv byla obecně označována jako „neodolná vůči vodě“, jak zaznívají názory části odborné veřejnosti, zejména té, která je spjata nějakým způsobem s výrobními nebo prodejními organizacemi. Ve svém důsledku by se takový postoj obrátil proti spotřebiteli – nebyl by „metr“ na výrobce usně a obuvi. Do veškeré celoroční obuvi z usně by pak mohla pronikat vlhkost - a to přece nikdo nechce a ani to neodpovídá současnému stavu na trhu s obuví. Koželuzi umí vyrobit useň, která splňuje požadavky pro celoroční obuv a není důvod z těchto požadavků slevovat. Závěrem lze ještě dodat, že ošetřující přípravky pro obuv, jejichž cílem je zvýšení hydrofóbních vlastností materiálů, působí obvykle

pouze povrchově a nejsou určeny pro zcela novou obuv, nýbrž pro obnovu vodoodpudivosti materiálů svršku obuvi, která byla po určitou dobu používána.

Obuv, jako každý jiný výrobek, musí mít již při zakoupení ty vlastnosti, které výrobce deklaruje nebo které jsou pro daný výrobek obvyklé, dané např. platnou technickou normou. O nestandardních vlastnostech obuvi by měl být spotřebitel vždy informován. ■

Ing. Miloslava Štachová, soudní znalkyně a vedoucí akreditované zkušební laboratoře č. 1059

