

### 133. 섬유제품 불량 상담 Q&A

#### - (40/40) 소비자의 얼룩제거 -

Q. 소비자로부터 “옷깃부분의 색상이 탈락했다”고 하여 클레임이 제기되었는데, 소비자가 얼룩을 처리한 후의 처리 흔적이라고 추정된다.

#### 해설)

- 클레임이 제기된 옷깃 부분을 현미경으로 관찰하면 심하게 닳은 흔적이 발견됨. 또한 자외선 하에서 불량부분을 관찰하면 그 주변에 비교적 뚜렷한 젖은 흔적이 확인됨.
- 불량 주변의 상황을 고려하면 소비자가 착용 중에 붙은 오염을 제거하기 위해서 젖은 타월과 같은 것으로 문지른 것이라고 추정됨. 전문가에 의한 얼룩 제거시에는 극단적인 닳은 현상이나 뚜렷한 젖은 흔적을 거의 남기지 않음.
- 견섬유의 경우 습기가 차 있는 상태로 표면을 심하게 문지르게 되면 견섬유 특성상 표면 마찰로 인한 피브릴 발생으로 닳은 흔적이 발생되기 쉽다는 사실을 알고 있는 전문가는 이러한 흔적을 남기기 않지만, 일반 소비자는 합성섬유와 같이 생각하여 심하게 문지르게 되어 사고가 발생하는 일이 있음.
- 한편, 검정 무늬가 있는 것을 벤진(benzine) 또는 석유 에테르(Petroleum ether)로 처리하여 퇴색되는 있음. 얼룩 제거시 벤진은 안전하다고 생각하는 소비자도 많기 때문에 미리 소비자에게 그러한 정보를 주어서 이러한 사고를 예방할 수 있을 것임. 비록 소비자가 일으킨 불량이라도 약간의 어드바이스와 정보 제공으로 소비자와의 신뢰를 쌓아 가는 것이 더욱 중요하다고 생각됨.