



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Charlotte Rintala

MYYNTISOPIMUSTEN
TAKUUEHTOJEN VAIKUTUS
TAKUUAJAN KUSTANNUKSIIN

Liiketalous ja matkailu

2011

ALKUSANAT

Tämä opinnäytetyö on tehty Vaasan ammattikorkeakoulun liiketalouden kansainvälisen kaupan koulutusohjelmassa. Tutkimuksessa käsitellään kansainvälisen metallialan yrityksen myyntisopimusten takuuehtojen mahdollista vaikutusta takuuajan kokonaiskustannuksiin. Työn kirjoittaminen on ollut haastavaa, mutta antoisaa.

Haluan kiittää toimeksiantajayritystä, joka on tarjonnut minulle kaikki tarvittavat aineistot ja tilastot tutkimuksen suorittamista varten, ja tarvittaessa antanut ohjeistusta avoimiin kysymyksiin. Haluan myös kiittää ohjaajiani Leena Pommelin- Andrejffia ja Marjo Nyströmiä antamastanne tuesta ja neuvoista tämän työn aikana. Ne ovat olleet hyvä apu prosessissa.

Vaasassa 6.11.2011

Charlotte Rintala

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous ja matkailu

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Charlotte Rintala
Opinnäytetyön nimi	Myyntisopimusten takuehtojen vaikutus takuuajan kustannuksiin
Vuosi	2011
Kieli	suomi
Sivumäärä	52
Ohjaaja	Leena Pommelin-Andrejeff ja Marjo Nyström

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten kansainvälisen metallialan yrityksen myyntisopimukseen valitut takuehdot vaikuttavat takuuajan kokonaiskustannuksiin. Tarkoituksena oli pystyä poimimaan esiin ne ehdot, jotka eniten vaikuttavat kustannuksiin, jotta toimeksiantajayritys voisi hyödyntää tätä tietoa laatiessaan uusia myyntisopimuksia.

Teoreettisessa osuudessa perehdytään takuun eri muotoihin, sen käyttöön yritysten välisessä kaupassa sekä virhevastuuseen. Teoriaosuudessa esitellään myös oikeustapauksia. Empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena analysoimalla kuutta eri myyntisopimusta ja niiden kustannustilastoja.

Tutkimuksessa todetaan, että myyntisopimukseen valituilla takuehdoilla on vaikutusta kustannuksiin. Etenkin takuun kattavuuden määrittely vaikuttaa kustannusten syntyyn. Tarkemmin kustannuksiin vaikuttavia tekijöitä käsitellään kappaleessa ”Johtopäätökset”.

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Liiketalous ja matkailu

ABSTRACT

Author	Charlotte Rintala
Title	The Warranty Terms of Sales Contracts and Their Impact on Warranty Costs
Year	2011
Language	Finnish
Pages	52
Name of Supervisor	Leena Pommelin-Andrejeff and Marjo Nyström

The subject of this thesis was to study if the warranty terms in the sales contracts of an international company have an impact on the total warranty costs. The intention was to be able to find some relevant facts that cause expenses so that the company studied can benefit from this information.

The theoretical study describes warranty and its different aspects, the use of warranty in business operations and product liability. The study also presents the reader with examples of legal cases. A qualitative study was carried out by analyzing six sales contracts and their warranty terms and comparing them to cost statistics.

The results indicated that the terms listed in the contracts have an impact on the costs. Especially the extent of the seller's responsibility is one major factor causing costs during the warranty period. More factors that can cause costs are presented in the chapter "Conclusions".

Keywords Warranty, Fault Liability, Product Liability, Contract Terms

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

ALKUSANAT.....	2
1. JOHDANTO	7
2. TAKUU KÄSITTEENÄ.....	9
2.1. Toimintatakuu	10
2.2. Takuun piiriin kuuluvat virheet	10
2.3. Tuotevastuu.....	11
2.4. Virhevastuu.....	13
2.5. Epäsuora takuu.....	16
2.6. Takuu kuluttajankaupassa.....	17
3. REKLAMAATIO VIRHETILANTEISSA	20
4. KANSAINVÄLINEN KAUPPASOPIMUS	21
4.1. Vakioehdot.....	24
4.2. Takuulausekkeet.....	26
4.3. Takuun merkitys yrityskaupassa.....	27
5. EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	29
5.1. Tutkimusmenetelmät.....	29
6. TAKUUKÄSITTELYPROSESSI.....	32
7. AINEISTON ESITTELY	34
8. TUTKIMUSTULOKSET	35
8.1. Sopimus 1	35
8.2. Sopimus 2	37
8.3. Sopimus 3	38
8.4. Sopimus 4	40
8.5. Sopimus 5	41
8.6. Sopimus 6	42
9. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS.....	44
10. JOHTOPÄÄTÖKSET	46
LÄHTEET.....	51

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio1. Kansainvälisen metallialan yrityksen takuukäsittelyprosessi	s.30
Kuvio 2. Yhteenveto kustannuksiin vaikuttavista tekijöistä	s.45

1. JOHDANTO

Työn aiheena on kansainvälisen metallialan yrityksen X Oy:n asiakkaan kanssa tekemien myyntisopimusten sisältämien takuehtojen tulkinta sekä niiden mahdollinen vaikutus takuuajan kustannuksiin.

Tämän työn tarkoituksena on tutkia, miten kohdeyrityksen asiakkailleen myöntämät erilaiset takuehdot vaikuttavat takuuajan kustannuksiin. Toimeksiantajayrityksen näkökulmasta eri lailla laaditut sopimusehdot voivat vaikuttaa paljonkin siihen, kuinka suuriksi kustannukset muodostuvat, ja tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia eri sopimusehtojen vaikutuksia. Tavoitteena on takuukustannusten vähentäminen kiinnittämällä erityistä huomiota sopimusten laadintavaiheeseen. Aihe on toimeksiantajalle tärkeä, koska tämä tutkimus voi antaa lisää tietoa siitä, miten valitut takuehdot tulevat vaikuttamaan kustannuksiin tulevaisuudessa.

Teoreettisessa osuudessa esittelen lyhyesti takuuta käsitteenä, minkä jälkeen esittelen takuun eri muotoja, virhevastuuta, tuotevastuuta, toimintatakuuta ja kansainvälistä kauppasopimusta sekä oikeuskäytäntöä. Empiirisessä osuudessa analysoin myyntisopimusten takuehtoja ja vertaan niitä kustannustilastoihin sekä yritän löytää yhteyksiä näiden välillä.

Tämä opinnäytetyöprosessi on ollut haastava, mutta samalla antoisa. Vaikeinta on ollut asiasisällön rajaaminen. Sisällön rajaamisen pyrin tekemään siten, että mitään takuun kannalta oleellista ei jäisi pois, pitäen kuitenkin tekstimäärän kohtuullisena, jotta tiedon löytäminen olisi helppoa. Teoriaosuuden kokoaminen oli myös aluksi haastavaa, koska takuuta käsittelevää aineistoa on saatavilla melko suppeasti.

Tutkimuksen kohteeksi on valittu kuusi myyntisopimusta. Tuotteet kuuluvat samaan tuotetyyppiryhmään, jotta vertailu keskenään olisi helpompaa.

Tuotetyypillä on kaksi alakategoriaa, joista kummastakin on valittu kolme sopimusta.

2. TAKUU KÄSITTEENÄ

Takuu termillä on yleensä tarkoitettu sitoumusta vastata tietyn tavaraa koskevan seikan tai ilmoituksen paikkansapitävyydestä. *Sale of Goods Act*:issa ”warranty”-sanaa on käytetty kauppasopimukseen sisältyvästä, mutta sen päätarkoituksen kannalta liitännäisestä ehdosta, jonka rikkominen oikeuttaa toisen osapuolen vahingonkorvaukseen, mutta ei kaupan purkuun. Takuuehtojen käytölle on lähinnä kaksi syytä; myyjä voi pyrkiä edistämään tuotteidensa menekkiä sekä rajaamaan vastuutaan. (Astola 1985: 20)

Takuu koostuu ehdoista, jotka joko sisältyvät tai liitetään kauppasopimukseen. Ehtojen tarkoituksena on määritellä ostajalle valmistajan vastuu ja velvollisuudet myydyin tavaralla ollessa virheellinen tai aiheuttaessa vahinkoa. (Astola 1985: 22, 51)

Kuluttajansuojalain 5 luvun 15 a §:n 1 momentissa määritellään takuu myyjän sitoumukseksi vastata tavaralla käyttökelpoisuudesta tai muista ominaisuuksista määrätyn ajan. (Kuluttajansuojal)

Takuuehtojen muoto vaihtelee. Ne voivat olla yksilöllisesti neuvoteltuja lausekkeita tai valmistajan vakioehtoja. Valmistaja pyrkii ehdoilla selventämään oman vastuunsa rajat määrittelemällä takuuehtojen piiriin kuuluvat virheet, takuuehdoilla ostajalle luodut oikeudet ja takuuehtojen voimassaolon edellytyksiksi asetetut ostajan velvollisuudet. (Astola 1985: 18)

Takuusta saatetaan sopia maahantuojan kanssa, ja tämä voidaan velvoittaa ottamaan takuuehdot asiakkaidensa kanssa tekemiinsä sopimuksiin, tai ns. valmistajatakuuna suoraan tuotteen lopulliselle käyttäjälle, joka voi olla elinkeinonharjoittaja tai kuluttaja. (Kuluttajavirasto 2011)

2.1. Toimintatakuu

Takuuehdot voivat antaa ns. toimintatakuun, joka nimensä mukaisesti on antajansa lupaus siitä, että tuote toimii moitteettomasti, säilyttää tietyn tehon tai ominaisuuden takuuajan. Yleensä toimintatakuu tulee käytettäväksi, kun kyseessä on suurehko laitetilaus. Ostaja on voinut tehdä sitoumuksia edelleen, ja hänelle voi olla ensiarvoisen tärkeää taata laitteen toimivuus ja toiminnan jatkuvuus. (Pasanen 2005: 242)

Myyjä voi olla vastuussa myös epäsuorista, satunnaisista, seuraamuksellisista tai erityisistä vahingoista ja menetyksistä, kuten käytön tai voittojen menetykset. Mikäli toimintatakuu ei toteudu, voi tämä johtaa sopimussakkoon, vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen. (Sopimusriskien tunnistaminen)

Joissakin tapauksissa myyjälle on suotu oikeus korjata tai vaihtaa virheelliseksi osoittautunut tavara. Myyjä voi myös rajoittaa vastuutaan tietyn tyyppisestä vahingosta ja siihen liittyvästä käyttökatkosta. (Sopimusriskien tunnistaminen)

Sopimukseen toimintatakuusta liitetään yleensä Force Majeure ehto, joka tarkoittaa toiminnan keskeytystä ylivoimaisen esteen takia. Toimintatakuuta laadittaessa on kiinnitettävä huomiota mm. myydyn tavaran käyttötarkoitukseen ja mahdollisen virheen suuruuteen, ja kansainvälisessä kaupassa myös kohdemaan lainsäädäntöön, materiaalivaatimuksiin ja olosuhteisiin. (Sopimusriskien tunnistaminen)

2.2. Takuun piiriin kuuluvat virheet

Valmistaja saattaa pyrkiä rajoittamaan vastuutaan toteamalla, että takuuehdot kattavat ainoastaan tietyn tyyppiset virheet. Usein ilmoitetaan vain materiaali- ja valmistusvirheiden kuuluvan takuun piiriin. Yleensä mainitaan, että takuu ei kata vaurioita, jotka aiheutuvat vahingosta, väärinkäytöstä, vahingoittamisesta,

käyttöohjeiden vastaisesta käytöstä, muiden kuin valmistajan itsensä toimittamien tai hyväksymien varaosien käytöstä tai ulkoisista ympäristötekijöistä ja vaurioista. Kone- ja laitekaupoissa mainitaan usein myös rakenne- ja suunnitteluvirheet. Myös kuluvia osia on voitu jättää takuusuojan ulkopuolelle. (Astola 1985: 46-48)

Myyjä ei voi rajata tuotteen takuehtoja koskemaan vain valmistajan itsensä valmistamia, eikä alihankkijoilta ostettuja osia, koska myyjä on vastuussa koko tuotteesta. Takuehtojen voimassaoloajan määrittelyn yhteydessä laatija määrittelee usein myös sen hetken, jona virheen on ilmentävä synnyttääkseen takuehtojen mukaisen takuuvastuun. Tavara on virheellinen mikäli sen laatu poikkeaa tavanomaisesta. (Astola 1985: 46-48)

Takuu voidaan myös rajata koskemaan vain ensimmäistä loppukäyttäjää tai ostajaa, sekä valmistajan vastuu voidaan joissakin tapauksissa rajoittaa tuotteen alkuperäiseen ostohintaan. Takuun alaisen vian korvaus tapahtuu usein myös valmistajan oman harkinnan mukaan. (Astola 1985: 46-48)

Vientikaupassa suurta merkitystä on kansainvälisyksityisoikeudellisilla säännöillä, joiden mukaan määräytyy takuehtoihin tai tavaran aiheuttamaa vahinkoa koskevaan riitaan sovellettava laki sekä mahdollisesti annetun tuomion täytäntöönpanokelpoisuus. (Astola 1985: 48)

2.3. Tuotevastuu

Tuotevastuulla tarkoitetaan tuotevahingon aiheuttamaa vahingonkorvausvastuuta. Tuotevastuulain mukaan se koskee tuotteesta henkilölle taikka yksityiseen käyttöön tai kulutukseen tarkoitettulle ja vahinkoa kärsineen pääasiassa sellaiseen tarkoitukseen käyttämälle omaisuudelle aiheutuvasta vahingosta johtuvaa korvausvastuuta. Tuotteella tarkoitetaan irtainta esinettä, joten palvelut jäävät määritelmän perusteella tuotevastuun ulkopuolelle. (Määttä 2005: 316-317)

Tuotevastuu liitetään yleensä tuotteiden valmistukseen, maahantuontiin, jakeluun tai myyntiin osallistuvien elinkeinonharjoittajien vahingonkorvausvastuuta heidän valmistamiensa, jakamiensa tai edustamiensa tuotteiden aiheuttamista vahingoista. Tuotevastuu koskee erityisesti kuluttajatuotteita, mutta se liitetään myös yritysten väliseen kauppaan. Tuotevastuulaki ennaltaehkäisee tuotevahinkoja ja parantaa vahinkoa kärsineen oikeuksia saada korvaus syntyneestä vahingosta. Pyrkimys olisi, että tuotevahinkojen aiheuttamat taloudelliset rasitukset jakautuisivat oikeudenmukaisesti. (Tuotevastuu)

Kuluttajakaupassa vastuuperusteena tuotevahinkojen korvaamisessa on ankara vastuu ja vastuusubjektina tuotteen valmistaja. Myös tuotteen markkinoijalla, jakelijalla tai vähittäismyyjällä saattaa olla vahingonkorvausvastuu, sekä jokainen, joka asettaa nimensä tai tavaramerkkinsä tuotteeseen tai ilmoittaa olevansa tuotteen valmistaja. Korvausvelvollisuus syntyy riippumatta siitä, onko tuotteen valmistaja tai muu korvausvelvollinen ollut huolimaton. (Tuotevastuu)

Tuotevastuu on myös riski, jota pyritään usein rajoittamaan etukäteissopimuksin. On maahantuojan etujen mukaista saada valmistaja tai jakelija sopimuksin vastuuseen tuotteesta aiheutuvista vahingoista. Maahantuoja taas saattaa pyrkiä poistamaan tai ainakin rajoittamaan korvausvastuutaan esimerkiksi vastuunrajoitusehdoin. Toisinaan riskit pidetään omalla vastuulla myös tietoisesti. Vastuunrajoitusehtojen käytöllä ei kuitenkaan voida sulkea pois kaikkea korvausvastuuta. Niiden käyttö viestittää tietyn tyyppistä huolellisuutta asian suhteen. (Tuotevastuulaki 1990/694)

Suomalainen tuotevastuulaki noudattelee pääpiirteissään EU:n tuotevastuudirektiiviä. Lain mukaan vahinkotilanteessa vastuussa ovat yhteisvastuullisesti alihankkija ja valmistaja, joiden keskinäinen korvausosuus ratkeaa yritysten välisen sopimuksen mukaisesti. (Tuotevastuudirektiivi 85/374/ETY)

2.4. Virhevastuu

Virhevastuusäännöksiin perustuva virheen käsite eroaa lähtökohdiltaan takuuehtojen määrittelemästä virheestä. Siinä ei kiinnitetä huomiota siihen, onko kyseessä materiaali-, suunnittelu- vai valmistusvirhe eikä siihen, kenen valmistama virheellinen osa on. Myyjän virhevastuusta säädetään sekä yleisissä kauppalaeissa ja siviilioikeudellisissa lakikokoelmissa että kuluttajien suojelemiseksi annetuissa laeissa. Skandinaavisten kauppalakien virhevastuuta koskevat määräykset ovat voimassa, elleivät osapuolet ole sopineet toisin tai ellei kauppa- tai muusta tavasta muuta johdu. (Astola 1985: 25)

Kuvauksesta poikkeavan tavaran toimittaminen on sopimusrikkomus, vaikka kyseessä olisikin vain pieni poikkeama. Ainoastaan mikäli poikkeama on täysin merkityksetön, sen ei katsota muodostavan sopimusrikkomusta. (HE 89/2001)

Vaaranvastuu siirtyy, kun myyjä on täyttänyt kauppasopimuksen mukaiset velvoitteensa ja ostaja voi saada kaupankohteen hallintaansa. Vaaranvastuun siirtymisajankohta ratkaisee, kumman osapuolen on kannettava riski tavaran tapaturmaisesta vahingoittumisesta, katoamisesta, huonontumisesta tai vähentymisestä. Vaaranvastuun siirtyessä myyjä vastaa virheestä, jonka hän on tuottamuksellaan aiheuttanut. Takuu siirtää todistustaakan kaupan kohteen virheettömyydestä myyjälle siinä tapauksessa, että tavarassa ilmenee virhe takuuajana. (Mononen 2010- Irtaimen kauppa)

Tavarassa on virhe, jos tavara ei ole kaupan ehtojen mukainen tai sellainen, mistä voidaan katsoa sovitun. Tavara on myös virheellinen, jos se ei vastaa myyjän antamia tietoja tavaran ominaisuuksista. Ollakseen merkityksellinen, virheen on tullut vaikuttaa kaupan syntymiseen, eli ominaisuuden, jota virhe koskee, tulee olla ostajan kannalta merkityksellinen. (Palmujoki & Palmujoki 2007: 42-43)

Myyty tavara on virheellinen, jos se poikkeaa kuvauksesta, jonka joko myyjä tai edellinen myyntiporras on kaupantekohetkellä antanut esimerkiksi tavarán pakkauksessa, mainonnassa tai tiedotteessa. (Palmujoki & Palmujoki 2007: 42-43)

Tuotetta voidaan myös pitää virheellisenä silloin, kun myyjä on jättänyt ilmoittamatta ostajalle jostain tämän kannalta tärkeänä pidettävästä seikasta. Takuuehdoissa esiintyy verrattain usein lauseke, jolla myyjä pidättää itselleen oikeuden yksipuolisesti ratkaista, onko tuotteessa virhe vai ei. Kuluttajakaupassa lauseketta on pidettävä kohtuuttomana. Koska tällä lausekkeella voidaan tehdä tyhjäksi koko takuun merkitys, voisi tuomioistuin perustellusti, varsinkin osapuolten ollessa epätasa-arvoisessa asemassa, pitää tällaista vakioehtoihin sisällytettyä ehtoa kohtuuttomana. (Astola 1985: 49-50)

Kuluttajakaupassa pätee myös ankara vastuu, jonka mukaan myyjän vastuu kattaa sellaisetkin virheet, joista myyjällä ei ollut eikä edes olisi voinut olla tietoa. (Astola 1985: 49-50)

Kauppalain mukaan myydyin tuotteen on oltava *kaupallista laatua*. Tämä vähimmäisvaatimus tulee kysymykseen silloin, kun myyjänä on kauppias. Toisaalta tällä termillä ei myöskään tarkoiteta sitä, että tavarán olisi oltava esimerkiksi hyvää tai keskinkertaista laatua. Tavarán katsotaan olevan kaupallista laatua, mikäli se voitaisiin menestyksellä myydä kuvauksen tarkoittamana tuotteena alentamatta sen kauppasopimuksen mukaista hintaa huomattavasti. On myös katsottu, että tuote ei ole kaupallista laatua, mikäli järkevä ostaja ei käyttäisi sitä tarkoitukseen, johon samantyyppistä tavaraa yleensä käytetään. Pelkästään se, että tuote on laadultaan muita samaan käyttötarkoitukseen valmistettuja tuotteita huonompi, ei tee siitä pykälän vastaista tuotetta. (Astola 1985: 55)

Yritysten välisessä kaupassa mitätön vika ei ole tuomioistuimen mielestä tehnyt tuotteen laadusta epäkaupallista. *Sale by description*:in mukaan valmistaja on velvoitettu korvaamaan tuotteidensa jälleenmyyjälle se, minkä tämä on joutunut suorittamaan lopulliselle tuotteessa olleen virheen takia. (Astola 1985: 29)

Virhevastuusäännökset eivät muussa kuin kuluttajankaupassa ole pakottavaa oikeutta, eivätkä elinkeinonharjoittajat ole samanlaisen suojan tarpeessa kuin kuluttajat. Takuuajan kuluttua umpeen myyjän virhevastuu määräytyy lain säännösten mukaan. Ellei keskinäistä sopimusta ole tehty, säätelee yritysten välistä kauppaa kauppalaki, jonka mukaan myyjän virhevastuu on melko laaja. (Miten sopimusriskejä hallitaan?)

Ratkaisussa HO 2002: 943 Suomalainen valmistaja oli myynyt koneita saksalaisille ostajille tietyllä määräajaksi annetulla takuulla ja virhevastuuta koskevilla ehdoilla, mutta poissulkematta muiden virheiden mahdollisia seuraamuksia. Koska ei Suomen laki eikä CISG määrittele, miten takuu ja lakisääteinen virhevastuu suhtautuvat toisiinsa, oli tuomioistuimen ratkaistava, syrjäyttääkö takuu CISG:n vastuumääräykset vai tuleeko CISG takuuehdoista huolimatta sovellettavaksi. ("Takuu" ja "Garantie" Suomessa ja Saksan kaupassa 2005)

Hovioikeus piti ratkaisevana, että CISG:n soveltaminen ei ollut poissuljettu, joten takuu ei myöskään poistanut CISG:n lakisääteistä virhevastuuta. Käytännössä tämä tarkoittaa, että virhevastuu määräytyy takuun aikana takuun mukaisesti ja sen jälkeen sovelletaan CISG:n laajaa vastuuta tai CISG:n ollessa poissuljettu, Suomen lakisääteistä virhevastuuta, elleivät osapuolet asiasta selvästi toisin sopineet. ("Takuu" ja "Garantie" Suomessa ja Saksan kaupassa 2005)

Tämä ratkaisu kertoo sen, että on takuuehtojen määrittelemisen lisäksi myös tärkeää mainita siitä, mitä virhevastuuta myyjä ei ota vastattavaksi ja mikä laki otetaan sovellettavaksi sopimukseen. CISG:ssä myyjän virhevastuu on melko laaja, ja sen mukaan hän on vastuussa vaaranvastuun siirtymisen jälkeen ilmaantuneesta tavaran virheestä, kun taas Suomen kauppalain mukaan lähtökohtaisesti vain välittömät vahingot on korjattava.

2.5. Epäsuora takuu

Myyjällä on erityisesineen kaupassa vahingonkorvausvelvollisuus, mikäli tavara ei vastaa hänen vakuutustaan sen ominaisuuksistaan. Sitoumukselta ei edellytetä nimenomaisuutta, takuuvastuu voi syntyä, mikäli myyjän katsotaan taanneen tavarahan. Säännöksen perusteella on syntynyt ns. hiljaisen takuun oppi, tai epäsuora takuu. Oikeudessa se tarkoittaa sitä, että mikäli muuta ei ole sovittu, tiettyjen ehtojen on katsottava tulleen sopimuksen osaksi. Ollakseen merkityksellinen virheen on tullut vaikuttaa kaupan syntymiseen, eli ominaisuuden, jota virhe koskee, tulee olla ostajan kannalta merkityksellinen. (Astola 1985: 22)

Jos tavara on myyty käyttäen varaumaa ”tavara myydään siinä kunnossa, jossa se on”, se lisää ostajan selonottovelvollisuutta, mutta ei poista myyjän virhevastuuta, mikäli; tavara ei vastaa myyjän antamia tietoja tai myyjä on jättänyt antamatta tiedon, joka olisi vaikuttanut kauppaan, tai tavara on olennaisesti huonommassa kunnossa, kuin mitä ostajalla olisi hinnan tai muiden seikkojen perusteella ollut aihetta olettaa. (Astola 1985: 23)

Myyjä vastaa tavarahan virheestä, joka on ollut olemassa tavaraa luovuttaessa mutta joka paljastuu vasta myöhemmin. Ostajan tulee ilmoittaa havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Yleensä esitetään vaatimus korjata virheellinen tavara tai saada hinnanalennusta. (Palmujoki & Palmujoki 2007: 43-46)

Myyjä voi vapautua vahingonkorvausvelvollisuudestaan ainoastaan osoittamalla, että virheettömän tavarahan luovuttamiselle on ollut myyjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ollut este, jota hänen ei voida edellyttää ottaneen huomioon kaupantekohetkellä ja jonka seurauksia hän ei kohtuudella voinut välttää. (Palmujoki & Palmujoki 2007: 43-46)

2.6. Takuu kuluttajankaupassa

Virhevastuusäännökset eivät muussa kuin kuluttajankaupassa ole pakottavaa oikeutta, eivätkä elinkeinonharjoittajat yleensä ole samanlaisessa suojan tarpeessa kuin kuluttajat. Takuu on kuitenkin ostajan kannalta lisäetu. Koska kuluttajansuojalain myyjän virhevastuuta koskevat säännökset ovat pakottavia, takuusitoumusten tulee antaa ostajalle paremmat oikeudet kuin laissa säädetään. (HE 89/2001)

Kuluttajalla on oikeus olettaa laitteen kestävän normaalikäytössä tuotekohtaisen realistisen kestoikänsä ajan. Tuote saatetaan elinkaarensa aikana joutua huoltamaan ja korjaamaan kuluttajan laskuun. Tuotteen elinkaaren alkupuolella ja heti takuuajan jälkeen myyjäliikkeen vastuu on suurin. Vastuu alkaa pienentyä kun tuote ikääntyy. (Kuluttajavirasto 2011)

Tavarassa katsotaan olevan virhe, jos myyjä on antamalla takuun tai muun vastaavan sitoumuksen ottanut vastatakseen tavarän ominaisuuksista määrätyn ajan, mikäli tavara takuuajana huonontuu sitoumuksen tarkoittamassa suhteessa. Myyjä vastaa myös virheestä, joka tavarassa on ollut tänä ajankohtana, vaikka virhe ilmeni vasta myöhemmin. Virheen oletetaan olleen olemassa vaaranvastuun siirtyessä ostajalle, jos se ilmenee kuuden kuukauden kuluessa tästä ajankohdasta, jollei toisin osoiteta tai oletus ole virheen taikka tavarän luonteen vastainen. Virheen seuraamukset määräytyvät lain säännösten mukaan, jollei takuehtoihin sisälly ostajan kannalta edullisempia määräyksiä. Myyjä vapautuu kuitenkin virhevastuusta, jos hän saattaa todennäköiseksi, että huonontuminen on johtunut tapaturmasta, tavarän väärästä käsittelystä tai muusta ostajan puolella olevasta seikasta. (HE 89/2001)

Jos takuun on antanut joku muu kuin myyjä aikaisemmassa myyntiportaassa tai myyjän lukuun, tavarassa katsotaan olevan virhe edellä mainituin edellytyksin. Myyjä vapautuu kuitenkin takuuseen perustuvasta vastuusta, jos hän on

ilmoittanut ostajalle ennen kaupantekoa selkeällä tavalla, ettei vastaa takuusta. (HE 89/2001)

Takuuajan päätyminen ei päättä virhevastuuta. Kuluttajansuojalaissa ei ole määritelty tuotevirheiden tarkkoja vastuuajoja, mutta jos takuun päättymisestä on kulunut vain lyhyehkö aika, ei myyjäliike voi kieltäytyä mahdollisesta virhevastuustaan perustelemalla sen takuuajan loppumisella. Jos myyjä takuuaikana epäilee, että vika johtuu kuluttajan käyttövirheestä, on myyjäliikkeen velvollisuus se todentaa. Myyjällä on siis näyttövelvollisuus. (Kuluttajavirasto 2011)

Ostajalla on myös virheen perusteella oikeus pidäytyä maksamasta kauppahintaa, vaatia että myyjä korjaa virheen tai toimittaa virheettömän tavaran, vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai purkaa kauppa, paitsi jos virhe on vähäinen. Ostajalla on myös oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii tavaran virheen vuoksi. Myyjä on kuitenkin velvollinen korvaamaan vain, jos virhe tai vahinko johtuu huolimattomuudesta hänen puoleltaan, taikka jos tavara kaupantekohetkellä poikkesi siitä, mihin myyjä on erityisesti sitoutunut. (HE 89/2001)

Takuuta ei voida myöskään rajoittaa tavaran ensimmäiseen omistajaan. Takuunantaja vastaa sitoumuksestaan koko takuuajan tavaran omistajasta riippumatta. Tavaran käyttötarkoitus ei saa kuitenkaan olennaisesti muuttua esimerkiksi yksityiskäytöstä ammattikäyttöön. (Kuluttajavirasto 2011)

Ostajan pyynnöstä takuu on annettava kirjallisesti tai sähköisesti siten, että tietoja ei voida yksipuolisesti muuttaa ja että ne säilyvät ostajan saatavilla. (Kuluttajansuojalaki 5 luku)

Ratkaisussa KKO1992:86 kuluttaja oli ostanut elinkeinonharjoittajalta moottoriveneen. Moottorin käynnistettyään ostaja oli havainnut sylinterilohkossa

repeämän, joka teki moottorista käyttökelvottoman. Virhettä ei ollut voitu havaita ennen moottorin käynnistämistä, eikä ostaja ollut voinut käyttää venettä ennen kuin loppukesällä. Hän oli välittömästi ilmoittanut myyjälle virheestä sekä vaatinut kauppahinnan alentamista korjauskustannusten verran korkoineen lisäksi siitä, ettei hän ollut voinut käyttää ostamaansa venettä, mihin myyjä ei ollut suostunut. (Finlex ennakkopäätökset, 1992:86)

Korkeimman oikeuden ratkaisussa todettiin, että moottoriveneessä on ollut virhe. Ostaja on ollut oikeutettu vaatimaan hinnanalennusta. Myyjä on tarjoutunut korjaamaan virheen tiivistämällä vuotokohdan metalliseoksella, ja korjaukselle olisi myönnetty kolmen kuukauden takuu. Ostaja on ollut oikeutettu kieltäytymään myyjän tarjoamasta moottorin korjaamisesta, koska moottori on ollut uudenveroinen eikä olisi enää tällaisen korjaustoimenpiteen jälkeen vastannut sovittua. (Finlex ennakkopäätökset, 1992:86)

Myyjän on kauppalain 65 §:n mukaisesti suoritettava hinnanalennuksena ostajalle 25 000 markkaa viivästyskorkoineen. Kun virhe ei ollut johtunut myyjän huolimattomuudesta, hän ei ollut vahingonkorvausvastuussa siitä välillisestä vahingosta, ettei ostaja ollut voinut käyttää venettä. (Finlex ennakkopäätökset, 1992:86)

Mielestäni ostaja oli oikeutettu hinnanalennukseen, koska moottori oli vahingon tapahtuessa käytännössä uudenveroinen eikä myyjän tarjoama korjaus olisi palauttanut sitä alkuperäiseen kuntoonsa. Asianmukaisempi korjaus olisi ollut moottorisylinterin lohkon uusiminen. Ostaja ei myöskään ole voinut havaita virhettä ennen moottorin käyttöönottoa.

3. REKLAMAATIO VIRHETILANTEISSA

Reklamaatiossa on kysymys suoritushäiriötä koskevasta ilmoituksesta. Se on tämän vuoksi pidettävä erillään varsinaisesta suoritushäiriöön perustuvasta hinnanalennusta, vahingonkorvausta tai muuta vastaavaa oikeusseuraamusta koskevasta vaatimuksesta. Pääsäännön mukaan reklamaatio on tehtävä kohtuullisessa ajassa. (Hemmo 2006, 419-422) Virheilmoituksella on tarkoitus suojata velallista, joka on tehnyt suorituksen luottaen sen asianmukaisuuteen. (Hemmo 2006, 546)

Vaikka reklamaatiolle ei ole muotomääräyksiä, ellei sopimuksessa ole erikseen niin sovittu, on reklamaatiot hyvä lähettää niin, että myöhemmin pystytään tarvittaessa todistamaan reklamaation tapahtuneen. Yleensä reklamaatiossa esitetään havaittua virhettä koskevan selvityksen lisäksi omat vaatimukset sopimusrikkomuksen osalta, kuten vaatimus korjata virheellinen tavara. Ostaja voi tehdä myös ns. neutraalin reklamaation, jossa ilmoitetaan ainoastaan sopimusrikkomuksesta ja pidätetään oikeus esittää vaatimuksia myöhemmin, kun sopimusrikkomuksen aiheuttaman vahingon määrä on selvinnyt. (Palmujoki & Palmujoki 2007: 43)

Reklamoinnin laiminlyönti voi johtaa siihen, että ostaja menettää oikeutensa vedota virheeseen. Poikkeuksena kuitenkin myyjän kunnianvastainen ja arvoton tai törkeän huolimaton tms. menettely. (Palmujoki & Palmujoki 2007: 43)

Virheen ilmetessä takuun aikana, takuunantaja saattaa tuotteen toimintakuntoon tai laadultaan sopimusta vastaavaksi. Myyjä voi vapautua vastuustaan vain osoittamalla, että ostaja tai joku muu myyjästä riippumaton henkilö on aiheuttanut tuotteeseen toiminta- tai laatuvirheen tai että tuotetta on vaaranvastuun jälkeen kohdannut tapaturma. Yleisesti ottaen myyjällä, eli takuunantajalla on erittäin vaikeaa osoittaa, että takuuajana ilmennyt virhettä ei edes piilevänä ollut tuotteessa luovutushetkellä. (Astola 1985: 51)

4. KANSAINVÄLINEN KAUPPASOPIMUS

Kansainvälistä yritysten välistä kauppaa säätelevät mm. tulli- ja vapaakauppa-, vero-, liikenne-, kuljetus- ja teollisoikeudelliset sopimukset sekä kiistatilanteiden ratkaisua ja tunnustamista koskevat sopimukset. Yrityksen on solmittava ulkomaisten kauppakumppaneidensa kanssa erilaisia sopimuksia. Näitä ovat esimerkiksi toimitus-, lisenssi-, agentti- ja palvelusopimukset (kuljetus- ja vakuutusopimukset ym.) sekä yhteistyösopimukset. (Kaupan ehdot ja sopimukset 2008)

Kansainvälisessä kaupankäynnissä voi tulla eteen tiettyjä juridisia ongelmia, kuten säännösten epäyhtenäisyys ja poikkeavuus, vaikeudet ratkaista riidatilanteissa sovellettava lainsäädäntö tai tuomioiden täytäntöönpanokelpoisuus eri valtioissa. Sopimusta solmittaessa tulee sopia sopimukseen sovellettavasta laista, esimerkiksi Suomen laki. Lähtökohtaisesti kaupan osapuolet voivat vapaasti valita, minkä maan lakia heidän kauppasopimukseen sovelletaan; ostajan, myyjän tai kolmannen maan lakia. (Kaupan ehdot ja sopimukset 2008)

Osapuolet voivat sopia joko asioiden käsittelystä yleisessä alioikeudessa, jolloin voidaan sopia myös oikeuspaikka tai he voivat sopia riidat ratkaistavaksi välimiesmenettelyä käyttäen. Kiistoja saattaa syntyä kulttuuri-, oikeuskulttuuri- ja kielierojen takia sekä pitkiä ja monimutkaisia kuljetuksia käytettäessä. Yleispäteviä ohjeita on vähän ja asiat on aina hyvä tarkastaa maakohtaisesti. (Kaupan ehdot ja sopimukset 2008)

Kansainvälisessä kaupassa on ensisijaisen tärkeää tehdä kirjallinen sopimus, johon on kirjattu kaikki yksityiskohdat ja määritelty sopimusehdot yksityiskohtaisesti. Sopimus voi tulla tarpeeseen erityisesti silloin, kun kaupan osapuolten välille syntyy kiistaa joistakin sovitusta asioista. (Sähköisen kaupankäynnin aapinen 2003)

Elinkeinonharjoittajien käymä kansainvälinen kauppa on varsin vähän säänneltyä ja pääosin tahdonvaltaista toimintaa. Kansainvälisessä sopimusoikeudellisessa käytännössä pääsääntönä on sopimusvapaus, jonka mukaan sopimusosapuolet saavat vapaasti määritellä sopimuksensa sisällön. Vapaudet liittyvät kolmeen eri kysymykseen; tehdäänkö sopimus (päättäjävapaus), kenen kanssa (sopimuskumppanin valintavapaus) sekä millä tavoin ja minkä sisältöinä (tyyppisisältö ja muotovapaus). (Hemmo 2006, 65)

Tämä tarkoittaa sitä, että laki ei määrittele sopimuksen muotoa vaan kaupan osapuolet voivat vapaasti solmia sopimuksensa parhaimmaksi katsomallaan tavalla ja heille sopivimmassa muodossa. Tästä johtuen sopimus voidaan tehdä myös vaikkapa sähköisesti tai suullisesti. (Sähköisen kaupankäynnin aapinen 2003)

Kansainvälisessä kaupankäynnissä iso osa yritysten välisiä sopimuksia käsittelevistä säännöksistä, kuten esim. kansainvälinen kauppalaki, ovat tahdonvaltaisia. EU-jäsenvaltioiden lainsäädäntöön sisältyy myös pakottavia säännöksiä, joista osapuolet eivät voi sopia toisin, esimerkiksi kilpailuoikeutta koskien. Vaikkakin EU-valtioiden kansallisissa kauppalaissa ei yleisesti ottaen ole pakottavia säännöksiä ja EU-valtioiden kauppaoikeuden yleiset periaatteet ja sopimusten tulkinnan periaatteet muistuttavat toisiaan, saattaa niissä myös olla selviä eroavaisuuksia. Maiden sisällä olevat erot saattavat olla huomattavia osavaltioiden välillä, esimerkkinä USA. (Sähköisen kaupankäynnin aapinen 2003)

Kansainvälistä irtaimen tavaran kauppaa sääteleviä lakeja on yhtenäistetty. Yksi merkittävä sopimus kansainvälisessä kaupassa on Laki kansainvälisluonteisen irtaimen esineen kauppaan sovellettavasta laista eli ns. Haagin konventio vuodelta 1955. Suomen ohella konvention ovat ratifioineet 70 valtiota. (HCCH-Members) Konvention mukaiset liittymäsäännöt on saatettu Suomessa voimaan vuonna 1964 annetulla lailla. (Pehkonen 2000: 72)

Tilanteissa, joissa kaupan osapuolten liikepaikat sijaitsevat eri valtioissa, voidaan sopimukseen ottaa sovellettavaksi laiksi CISG, Convention on Contracts for the International Sale of Goods, eli YK:n kauppalaki. Tämä voi tulla kyseeseen, mikäli molemmat näistä valtioista ovat liittyneet CISG-sopimukseen, tai kun kansainvälisen yksityisoikeuden sääntöjen mukaan sovelletaan sopimusvaltion lainsäädäntöä. (Sisula-Tulokas 2009- CISG Pähkinänkuoressa)

CISG sisältää materiaalisia säännöksiä kaupasta samalla lailla kuin meidän kauppalakimme. Kansallinen kauppalaki muistuttaa monessa mielessä CISG:tä, mutta on myös olemassa tärkeitä eroja. CISG on myös jossain määrin laajempi kuin kauppalaki. Esimerkiksi reklamaatio tavaran virheestä on Suomen kansallisen lain mukaan tehtävä kohtuullisessa ajassa, kun taas kansainvälisen kauppalain mukaan tämä aika on rajattu kahteen vuoteen tavaran hallintaan saamisesta. Toinen merkittävä poikkeus koskee vahinkojen korvaamista. Suomen kauppalaissa välittömät ja välilliset vahingot on eroteltu siten, että lähtökohtaisesti vain välitön vahinko on korjattava. Vastuu välillisistä vahingoista perustuu tuottamukseen. CISG:ssä puolestaan vahinkoja ei jaeta välittömiin ja välillisiin menetyksiin, vaan lähtökohtana on täyden korvauksen periaate. (Kansainvälinen kauppalaki 2004)

CISG:ssä ei ole suoranaista mainintaa takuusta, mutta 36 artiklan 2. momentin mukaan myyjä on vastuussa vaaranvastuun siirtymisen jälkeen ilmaantuneesta tavaran virheestä, joka johtuu siitä, että ”hän on rikkonut jonkun velvollisuutensa, kuten takuun”. (”Takuu” ja ”Garantie” Suomessa ja Saksan kaupassa 2005)

Tällä hetkellä (1.8.2011) Suomen lisäksi 76 maata on liittynyt CISG-sopimukseen. (<http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/countries/cntries.html>) Suomi on saattanut YK:n kauppalain voimaan 1.1.1989 mutta on yhdessä muiden pohjoismaiden kanssa tehnyt varauman olla noudattamatta CISG:n II. osaa, eli sopimustentekoa koskevia määräyksiä, mutta virhevastuuta koskevia määräyksiä ko. varauma ei koske. (”Takuu” ja ”Garantie” Suomessa ja Saksan kaupassa 2005)

Suomi on antanut yleissopimuksen ratifioinnin yhteydessä selityksen, jonka mukaan yleissopimuksen tavaran kauppaa koskevaa III osaa ei sovelleta Pohjoismaiden välisessä kaupassa. (HE 16/2011) Tällöin kysymys lain valinnasta kahden pohjoismaisen lain välillä ratkeaa kansainvälisen yksityisoikeuden sääntöjen mukaan siten, että yleensä sovelletaan myyjän maan kauppalakia. (Kansainvälinen kauppalaki 2004)

4.1. Vakioehdot

Yritysten kauppasopimuksia laadittaessa saatetaan käyttää yleisiä sopimusehtoja ja hyviä sopimusmalleja. Yritysten välisissä sopimuksissa vakioehdot tulevat sopimuksen osaksi, mikäli ne sisältyvät hyväksytyyn tarjoukseen, edellyttäen että viittaus on selvä ja että tarjouksen saajalla on mahdollisuus ilman kohtuutonta vaivaa saada tietoja ehtojen sisällöstä. (Kaupan ehdot ja Sopimukset 2008)

Sopimuksen muodostumiseksi tarvitaan kaksi toisiaan vastaavaa tahdonilmaisua; tarjous ja hyväksyvä vastaus. Sopimus syntyy vasta, kun sopimus on allekirjoitettu tai osapuolet muuten katsovat sopimuksen syntyneen. (Sähköisen kaupankäynnin aapinen 2003)

Eräät perusteet voivat kuitenkin johtaa poikkeukseen tästä säännöstä. Syynä voi olla kauppatapa, osapuolten aiempi sopimuskäytäntö tai sopimuksen päätätätapaan liittyvät käytännön seikat. Kauppatapaan voidaan vedota yleensä vain sellaisten elinkeinonharjoittajien kesken, jotka ovat toiminta-alansa puolesta tämän tavan vaikutuspiirissä. Aikaisemmat sopimukset voivat vaikuttaa myöhempien sopimusten ehtoihin silloinkin, kun mitään varsinaista puitesopimusta ei ole tehty. Useat ehdoiltaan samansisällöiset sopimukset antavat tehokasta tukea väitteelle osapuolten omaksumasta käytännöstä. Jos ehdot ovat tulleet asianmukaisesti liitetyiksi aikaisempiin sopimuksiin ja niitä on voitu pitää

muutenkin sitovina, sama pätee yleensä myös uusiin sopimuksiin. (Hemmo 2006: 99-100)

Liikekaupassa muut kuin tarjoukseen sisältyneet tai niissä viitattut vakioehdot saattavat tulla sopimuksen osaksi, jos ne ovat tavanomaisia ja sisältyvät asiakirjoihin, joihin tällaisten ehtojen sisällyttäminen on normaalia, eikä vastapuoli reklamoi niistä. Kuluttajankaupassa vakioehtoihin on viitattava selvästi ja kuluttajalle on annettava mahdollisuus tutustua niihin. (Astola 1985: 29)

Kokonaiset elinkeinoalat, esim. vakuutus- ja pankkitoiminta sekä kuljetusala käyttävät erityistapauksia lukuun ottamatta vakioehtoja. Suurelle yleisölle palvelujaan tarjoavan yrityksen sopimushallinto kävisi työlääksi, jos yksittäiset sopimukset olisivat sisällöltään erilaisia. Ne tekevät suoritusten myynnin edullisemmaksi, kun hinnoitteluun ei jouduta sisällyttämään korkeita sopimuskustannuksia. Standardisoitu sopimuskäytäntö tarjoaa asiakkaille vähimmäissuojaa siinä mielessä, että yksittäinen asiakas ei joudu tyytymään normaalitasoa heikompiin ehtoihin. (Hemmo 2006: 93- 94)

Vakiosopimuksia käytettäessä tilanne voi olla se, että ehdot voivat olla toisen osapuolen kannalta sisällöltään kohtuuttomia, koska hän ei ole päässyt ehdoista neuvottelemaan. Täysin yksipuolisesti laatijan edun mukaisia vakioehtojen tuloa sopimuksen osaksi on vaikeutettu. Pohjoismaissa on saatettu voimaan lakeja, joiden pääasiallisena tarkoituksena on ollut rajoittaa kohtuuttomien vakioehtojen käyttöä entistä laajemmin. (Astola 1985: 33)

Joskus kyseeseen voi tulla tilanne, että molemmat osapuolet lähettävät toisilleen omat vakioehtonsa. Myyjä esimerkiksi tilausvahvistuksen yhteydessä ja vastaavasti ostaja on voinut lähettää omat vakioehtonsa. Tällaisesta tilanteesta käytetään nimitystä ”*battle of forms*”. Todennäköistä on, että suurin eroavaisuus on osapuolten vastuunrajoituslausekkeissa. Riidan ratkaisussa voidaan päätyä useampaan vaihtoehtoon. Oikeuskirjallisuudessa mainitaan seuraavia esimerkkejä:

aikaisemmin ilmaistut vakioehdot, viimeksi ilmaistut vakioehdot, molemmat jäävät huomioon ottamatta, vakioehtojen eroja sovitellaan, ostaja, joka ei ole reklamoinut myyjän ehtoihin, tulee niihin sidotuksi. Sopimuskokonaisuuden sisältö määräytyy viime kädessä tuomioistuimessa, mutta käytäntö on osoittanut, että kaupalliset syyt edesauttavat usein sovintoon pääsemistä. (Pasanen 2005, 85-86)

4.2. Takuulausekkeet

Ulkomaankaupan sopimuksia tehtäessä on erimielisyyksien välttämiseksi pyrittävä mahdollisimman suureen yksityiskohtaisuuteen ja tarkkuuteen. Varsinkin arvokkaammissa ja suunnittelutyötä vaativissa toimituksissa on syytä laatia erityinen, osapuolten oikeudet ja velvollisuudet tarkasti määrittelevä hankintasopimus. (Pehkonen 2000: 74-76)

Olipa kyse sitten molempien osapuolten yhtä aikaa allekirjoittamista tai kirjeenvaihtoon perustuvista sopimuksista, sisällytetään takuuehtoihin yleensä seuraavat kohdat:

- takuun sisältö
- takuun kattamat viat ja virheet
- takuu-aika ja ostajan velvollisuudet takuun voimaansaattamiseksi
- vastaanottotarkistus
- takuutoimitusten viivästyminen ja sen mahdolliset seuraukset
- ostajan oikeus vaatia kauppahinnan vähennystä
- ostajan oikeus sopimuksen purkamiseen ja vahingonkorvaukseen
- ostajan reklamaatiovelvollisuus
- takuulähetysten toimitustapa (esim. Incoterms)
- vahingonvaaran siirtyminen
- Force Majeure perusteet
- pakkausta koskevat määräykset

(Pehkonen 2000: 74-76)

4.3. Takuun merkitys yrityskaupassa

Ostajan ja myyjän intressissä on sopia kaikista heille tärkeistä sopimusehdoista kaupan asianmukaiseksi toteuttamiseksi. Mitä pitkäikäisempi sopimus on, sitä tärkeämpää on varautua muuttuviin tilanteisiin, koska on vaikea ennustaa olosuhteita vuosien päästä, jolloin tilanne voi olla täysin toinen. Myyjälle saattaa minimiehtoina riittää sopiminen kaupan kohteen lisäksi hinnasta, toimitusajasta ja paikasta sekä maksun tapahtumisesta. Ostajalle pitäytyminen pelkästään näissä ehdoissa ei yleensä riitä, ellei kyse ole yksinkertaisesta kaupan kohteesta. (Pasanen 2005: 103)

Uusien liikesuhteiden luominen kansainvälisessä kaupassa perustuu yhä harvemmin satunnaisuuteen, vaan ennemminkin pitkäaikaiseen prosessiin, joka myönteisesti kehittyessään voi johtaa uuden liikesuhteen syntymiseen. Tilapäisiin liikesuhteisiin liittyviä haittoja ovat lisääntyvä epävarmuus, heikommasta luotettavuudesta aiheutuvat suuremmat riskit toimintahäiriöistä, jatkuvuuden puuttuminen sekä edellisistä yhdessä aiheutuva toiminnan lyhytjännitteisyys ja hävikit kustannustehokkuudessa. Yhä harvemmallalla yrityksellä on tähän varaa. Liikesuhteiden rakentaminen perustuu molempia osapuolia tyydyttävän sopimuksen syntyyn. (Pirnes & Kukkola 2002: 129-130)

Tehtäessä suuria laitetilauksia, myönnetään tuotteelle hyvin usein myös takuu. Se on ostajan kannalta lisäetu, ja hänen intressissä on neuvotella takuuehdot häntä mahdollisimman paljon hyödyttäväksi. Takuu voi teknisten ja muiden laadullisten ominaisuuksien ohella koskea myös myyjän vastuuta siitä, että tuotetta eivät koske ulkopuolisten omistus- tai immateriaalioikeudet. Kattavat takuuehdot saattavat olla myyjäosapuolelle suhteellisen kallis kustannus, mutta kuitenkin oleellisesti halvempi vaihtoehto kuin kaupan tekemättä jättäminen. (Pasanen 2005: 145)

Jotta kauppa voisi toteutua kummankin osapuolen tavoitteita vastaavalla tavalla, on tärkeää, että osapuolet ovat selvillä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Tarjoajayritysten lukumäärä on kansainvälisillä markkinoilla kasvussa, ja globalisoitumisen myötä yhä useampi yritys voi olla varteenotettava ja kilpailukykyinen vaihtoehto. Tästä syystä molemmat osapuolet ovat kiinnostuneita tavoista, joilla yhteistyötä saadaan parannettua. Yksi tärkeä tällainen lisäetu on takuehdot. (Pirnes, Kukkola 2002: 131)

5. EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Seuraavassa luvussa esitellään empiirisen tutkimukseen käytettyjä tutkimusmenetelmiä.

5.1. Tutkimusmenetelmät

Tämän tutkimuksen empiirisen osuuden suorittamiseen käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. (Eskola & Suoranta 1998, 65)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta. Tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa kuin mittausvälineillä hankittavaan tietoon. Laadullisessa tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Tällaisia tutkimustapoja ovat esimerkiksi teemahaastattelu, osallistuva havainnointi, ryhmähaastattelut ja erilaisten dokumenttien ja tekstien diskursiiviset analyysit. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston rajaus tapahtuu teoreettisen edustavuuden ehdoilla: tutkittu tapaus/tapaukset voidaan nähdä esimerkkinä yleisestä. (Eskola & Suoranta 1998, 65)

Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. Laadullinen tutkimus on tilannesidonnaista ja ainutkertaista. Kontekstin ymmärtäminen, eli se miten jokin asia tai ilmiö liittyy ympäristöönsä on olennaisen tärkeää myöhemmille tulkinnoille. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009: 164-181)

Yhteistä koko laadullisen tutkimuksen kirjolle on elämismailman tutkiminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ovat keskiössä merkitykset, jotka ilmenevät mitä moninaisimmin tavoin. Laadulliset tutkimukset rakentuvat aiemmista, tutkittavasta aiheesta tehdyistä tutkimuksista ja teorioista, empiirisestä aineistosta ja tutkijan omasta ajattelusta ja päättelystä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009: 164-181)

Määrälliset tutkimukset puolestaan perustuvat teorioiden lisäksi pääasiassa kerätyn aineiston pohjalta saatuihin mittaustuloksiin ja tutkijan ajattelutoimintaan. Tutkimusotteet eivät kuitenkaan ole rajoittuneita tietynlaisiin aineistoihin, vaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää esimerkiksi tilastoja tai analysoida aineistoa määrällisesti, ja määrällisessä tutkimuksessa puolestaan voidaan hyödyntää aineistoina tekstejä tai muita vastaavia laadullisiksi määriteltyjä aineistoja. Laadullisessa tutkimuksessa on yleensä enemmän tai vähemmän näkyvästi mukana määrällisiä elementtejä, ja määrällinen tutkimus taas sisältää aina myös laadullisuutta. Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus eroavat siinä, että niiden tutkimusasetelmat ovat erilaisia, mutta tästä huolimatta tutkimusotteilla on myös yhteistä pinta-alaa tutkimuskentällä. (KvaliMOTV)

Tiedonkeruutapaa valittaessa määrääviä tekijöitä ovat mm. tutkimuksen tavoitteet, laatu, tutkimusasetelma, tietosisältö, tutkimuskohteiden valinta eli otanta, tavoiteltu vastausosuus ja kustannukset. Tiedonkeruutapa vaikuttaa myös tutkimuksen aikatauluun ja tulosten laatuun. Eri tiedonkeruumenetelmät mahdollistavat melko erilaisen otoskoon. (Tiedonkeruumenetelmän valinta 2011)

Aineisto on valittu harkinnanvaraisesti, ja tutkimukseen on käytetty analyysimenetelmää. Se on tähän tutkimusongelmaan soveltuvin vaihtoehto. Tulokset saavutetaan kirjallista materiaalia analysoimalla, eli tehdään ns. kirjoituspöytätyötutkimus, jonka perusteella tehdään päätelmät.

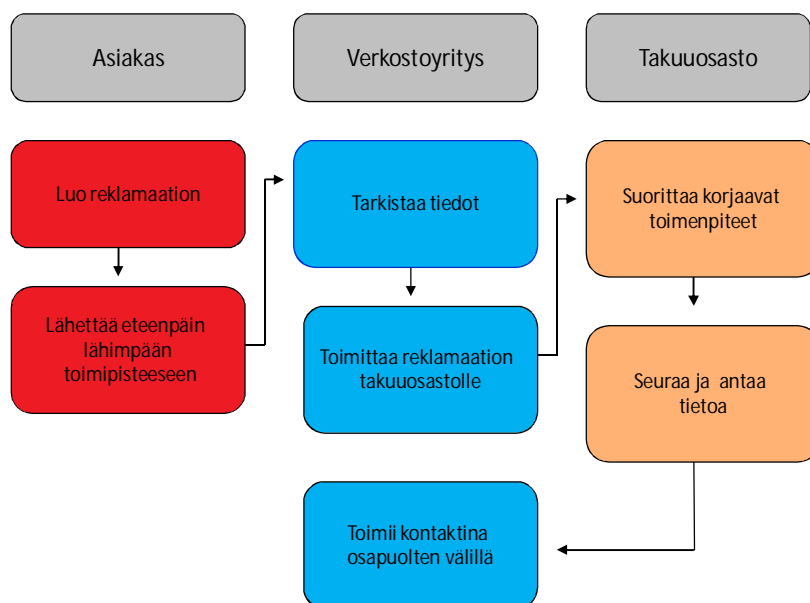
Analyysin tavoitteena on selittää ja ymmärtää asioita ja niiden yhteyksiä. Ilmiöihin yritetään luoda järjestystä ja etsiä merkityksiä. Ennen varsinaista

analyysimenetelmien käyttämistä aineisto vaatii jonkin asteisia esitöitä. Aineisto on purettava, järjestettävä ja siihen on tutustuttava huolellisesti. Analyysin tarkoituksena on tiivistää aineisto kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009: 224-225)

Analyysivaiheessa tehdään tulkintoja, jotka ohjaavat analyysiä. Tilastotietoja käytetään tutkimuksen taustatietoina ja vertailutietona suhteessa laadullisen aineiston avulla saataviin tuloksiin. (Raassina 2005- Laadullinen tutkimusprosessi)

6. TAKUUKÄSITTELYPROSESSI

Seuraavaksi esitellään kansainvälisen metallialan yrityksen takuukäsittelyprosessi. Prosessikuvaus esittelee reklamaation ja informaation kulun asianosaisten osapuolten välillä. Kuvio perustuu kohdeyrityksen prosessikuvaukseen.



Kuvio 1. Kansainvälisen metallialan yrityksen takuukäsittelyprosessi

Reklamaatioiden käsittely yrityksessä alkaa sillä, että ostaja toimittaa virheraportin häntä lähimpänä sijaitsevaan yrityksen toimipisteeseen takuusta vastaaville henkilöille. Verkostoyrityksiä on maailmanlaajuisesti laajalti, ja niiden takuosasto koostuu maasta riippuen 1-2 henkilöstä noin kymmenen hengen ryhmään. Verkostoyrityksen edustaja puolestaan toimittaa raportin eteenpäin takuulähetysistä ja palveluista vastaavaan pääyksikköön tarkasteltavaksi. Tässä yksikössä tehdään päätös reklamaation hyväksymisestä tai hylkäämisestä, mahdollisista osien lähetyksistä ja takuuajan huolto- ja korjauspalveluista. Mikäli

reklamaatio hyväksytään, prosessoidaan se tietojärjestelmässä ja tehdään tilaus varaosille. Verkostoyritykselle välitetään tieto vahingon ratkaisusta, yleensä korvaavien osien lähetyksestä. Verkostoyritys saa osien tilauksesta vahvistusdokumentin, jonka he puolestaan välittävät asiakkaalle.

Verkostoyritysten tehtävänä on toimia linkkinä asiakkaan ja myyjän takuusta vastaavan osaston välillä. Takuuosasto välittää asiakkaalle verkoston kautta esimerkiksi lisätiedustelut ja kysymykset vahingosta, hyväksymis- tai hylkäämispäätökset, tilausvahvistukset, vahvistuksen korjauspalveluiden tarjoamisesta, teknisiä neuvoja ja yleistä kirjeenvaihtoa. Asiakas puolestaan välittää verkoston kautta takuuosastolle selvityksen vahingosta, vaatimukset vahingon korjaamiseksi, vastaukset lisäkysymyksiin, toimitusta koskevat tiedot ja antaa palautetta takuutoiminnasta.

Itse reklamaatiolomake sisältää asiakkaan tiedot ja yhteyshenkilöt, tiedot vahinkoa koskevasta tuotteesta ja tyypistä sarjanumeroineen, vahingon ajankohta ja selvitys tapahtumasta, vahingoittuneet osat koodeineen, mahdollinen korjauspalvelun tarve, toimitustiedot- ja aikataulu sekä asian kiireellisyys. Epäselvissä tilanteissa takuuosaston vastaava henkilö saattaa haluta myös valokuvan vahingosta. Myyjän alihankkijoilta ostamien osien vahinkotilanteissa tarvitaan myös vahingoittuneen tuotteen sarjanumero ja sijainti päätuotteessa, jotta ne voidaan reklamoida edelleen toimittajalle.

Mikäli reklamaatio hyväksytään, tehdään varaosatilaus ja lähetetään korvaavat osat asiakkaalle tai varataan korjauspalvelu sovitulle ajankohdalle.

7. AINEISTON ESITTELY

Tutkimuksen aiheena on kansainvälisen metallialan yrityksen myyntisopimusten analysointi, ja tarkoitus on tutkia, mikäli löytyy yhteyttä takuuajana syntyneiden kustannusten ja myyntisopimukseen kirjattujen takuuehtojen välillä.

Tutkittava aineisto koostuu kuudesta eri myyntisopimuksesta. Vertailun helpottamiseksi on tutkimuksen kohteeksi valittu saman tuotetyypin laitteita. Tuotteiden käyttötapa hieman vaihtelee, mutta käyttötarkoitus on sama. Sopimusten analysoinnissa pääpaino on takuuehdoissa, mutta myös toimitukseen ja käyttöönottoon liittyviä sopimusehtoja on tarkasteltu.

Sopimuksissa yksilöidään tarkasti tuote ja sen mukana toimitettavat osat, kauppahinta, maksuehdot, tuotteen toimitus, kuljetus, testaus ja käyttöönotto, takuuehdot, noudatettavat standardit, käyttöä koskevat ohjeet, manuaalit ja turvallisuusmääräykset. Sopimuksessa mainitaan myös mm. toimitukseen ja valmistukseen liittyvien kustannusten jakautuminen, toimituksen mahdollinen myöhästyminen ja siitä aiheutuvat sopimussakot, valmistuksessa käytettävät materiaalit ja työvoima, osapuolten oikeudet ja velvollisuudet, sovellettava laki ja mahdollisten riitatilanteiden ratkaisu.

Sopimusten takuuehdoissa määritellään mm. takuuajan pituus, myyjän vastuu, takuun voimaansaattaminen, ostajan ja myyjän oikeudet ja velvollisuudet takuuajana, takuutoimituksia koskevat ehdot, käyttökelvottomuus takuun aikana, takuutoimitusten viivästykset ja niiden mahdolliset seuraukset, ostajan henkilökunnan koulutus, ostajan reklamaatiovelvollisuus, huoltotoimenpiteet ja ylläpito sekä takuun aikana tehtävät työt.

8. TUTKIMUSTULOKSET

8.1. Sopimus 1

Sopimuksen 1 takuehdoissa myyjä sitoutuu suorittamaan laitteiston kaikki muunnokset, säädöt, tarkistukset ja asennukset, jotta tuote vastaa sovittua. Myyjä on velvollinen vaihtamaan kaikki ostajan virheelliseksi havaitsemat tuotteet. Kaikki normaaliin huoltoon kuuluvat varaosat ovat myyjän vastuulla, ja tämän vuoksi ostajalla on oltava riittävä varaosavarasto toimipaikallaan. Määräaikaishuollot on suoritettava suunnitelman mukaan ja suositeltujen olosuhteiden ja keston mukaan. Näiden viivästyksistä käsitetään koko laitteiston käyttökelvottomuutena, ja yksikön takuu-aika pitenee käyttökelvottomuuden ajan verran.

Kaikki myyjän velvollisuuksiin kuuluvat työt on suoritettava niin pian kuin mahdollista, ottaen kuitenkin huomioon operatiiviset rajoitteet. Myyjän on tehtävä väliaikaisia korjaustoimenpiteitä mikäli varaosien saatavuus, välineistö tai koneet aiheuttavat viivästyksiä. Mikäli käy ilmi että jossakin osassa on suunnitteluvirhe, on myyjän vaihdettava tai muunnettava kaikki samanlaiset osat koko toimituksessa, myös siinä tapauksessa että ne eivät ole aiheuttaneet vahinkoa.

Takuu ei korvaa ostajan huolimattomuudesta johtuvia virheitä, eli virheitä jotka johtuvat tuotteen ohjeiden laiminlyönnistä. Se ei myöskään korvaa ostajan itsensä tekemistä muunnoksista ja korjauksista johtuvia virheitä, tai virheitä jotka johtuvat sellaisten osien käytöstä joita myyjä ei ole suositellut tai hyväksynyt. Myyjän on myös takuu-aikana koulutettava ostajan henkilökuntaa.

Kaikille rakennelmille, laitteistoille ja koneille myönnetään 24 kuukauden takuu alustavasta vahvistuksesta lähtien. Mikäli mikä tahansa laitteisto on käyttökelvoton takuu-aikana myyjästä johtuvasta syystä, kuten poikkeava

kuluminen, rikkoutuminen tai piilevä vika, pitenee koko kyseessä olevan laitteiston takuu-aika käyttökelvottomuuden ajan. Mikäli virheellinen osa vaihdetaan, myönnetään tälle osalle uusi 24 kuukauden takuu.

Myyjä vastaa kaikista hänestä johtuvien virheiden kustannuksista, sisältäen kuljetus-, tulli- ja veromaksut, mutta poikkeuksena kustannukset myyjän työpajan ja kokoonpanotilan välillä ja purkamisesta ja uudelleen kokoamisesta johtuvat kustannukset. Ostajan henkilökunnan tulee osallistua laitteiston ylläpitotoimintaan myyjän vastuun alla.

Takuuajan umpeutuessa, myyjän täytettyä kaikki takuuajan velvoitteensa, suoritetaan koko laitteiston tarkistus, ja sen jälkeen voidaan takuun päätyminen vahvistaa ostajalta kirjallisesti. Ostaja pidättää itselleen oikeuden hylätä tämän pyynnön, mikäli myyjä ei ole täyttänyt kaikkia velvoitteitaan, esimerkiksi korvannut kaikki virheelliset osat, varmistanut että laitteet täyttävät kaikki toimintaan tarvittavat vaatimukset tai mikäli muita vakavia ongelmia esiintyy. Tällöin myyjälle annetaan lisää aikaa, jolloin hänen tulee saattaa tuote sopimuksen ja standardien mukaiseksi. Takuun ajaksi asetetaan pankkitakaus, joka on voimassa siihen asti, kun ostaja vahvistaa takuun loppumisen kirjallisesti ja myyjä on suorittanut kaikki velvoitteensa.

Sopimuksen 1 kustannukset olivat ylivoimaisesti korkeimmat. Takuulähetysinä on lähetetty moneen otteeseen useampaa samaa, hyvin hintavaa osaa. Tämä johtuu luultavasti sopimuksen lausekkeesta, jonka mukaan toimituksen kaikki vastaavat osat on vaihdettava joissa havaitaan suunnitteluvirhe, vaikka ne eivät olisi aiheuttaneet vahinkoa. Koska takuun aikana vaihdettujen osien luettelo on pitkä, on myös niitä osia paljon, joille on myönnetty uusi 24 kuukauden takuu-aika. Tämä puolestaan taas pidentää takuu-aikaa ja lisää kustannuksia.

Mielenkiintoinen seikka on myös se, että yhteensä kolme reklamaatiota ovat aiheuttaneet hyvin suuret kustannukset, n. 15 % takuuajan kokonaiskustannuksista. Näissä ovat olleet kyseessä hallinnolliset kulut. Niitä

ovat mm. kuljetus- ja tullimaksut, matkakulut, kokouskulut, verot jne. Näiden reklamaatioiden taakse on myös kirjattu välineistön korjausten kuluja, jotta tuotteet voidaan saattaa sopimuksen mukaiseksi ja takuun loppumista anoa ostajalta.

Koska sopimus kuuluu siihen tuotekategoriaan, johon sisältyy enemmän osakokonaisuuksia, on luonnollisesti myös kustannuksia syntynyt enemmän. Tähän tuotekategoriaan kuulu suurempia rakennelmia, ja niistä on tehty muutama reklamaatio. Ne eivät kuitenkaan ole kustannuksiltaan kovin huomattavia.

Takuu-aika on kokonaisuudessaan myös pidentynyt melko paljon, koska kaikki virheistä johtuneet käyttökelvottomuusjaksot ovat pidentäneet sitä. Takuu-aikaa pidentää myös ostajan oikeus hylätä myyjän pyyntö takuujakson päättymisestä, mikäli hän ei koe että myyjä on täyttänyt kaikkia velvoitteitaan.

8.2. Sopimus 2

Sopimuksessa 2 takuu on myönnetty 12 kuukauden ajaksi tuotteen vastaanotosta, ja kahdelle osakokonaisuudelle on myönnetty 24 kuukauden takuu. Takuu kattaa suunnittelu-, materiaali-, valmistus- ja kokoamisvirheet. Myyjän on korjattava kaikki nämä takuu-aikana syntyneet virheet. Mikäli laitteistossa ilmenee suunnitteluvirhe, on myyjän vaihdettava tai muokattava kaikki ne virheelliset osat koko toimituksessa, vaikka ne eivät olisi aiheuttaneet vahinkoa.

Kaikki myyjän velvollisuuksiin kuuluvat työt on suoritettava viivytystä, ja hänen on otettava huomioon ostajan toimintavaatimukset. Myyjän on tarvittaessa tehtävä väliaikaisia korjauksia, jotta nämä vaatimukset voidaan ottaa huomioon. Mikäli ostaja havaitsee myyjästä johtuvan virheen, täytyy hänen siitä kirjallisesti tälle ilmoittaa. Jos myyjä ei ole antanut vastausta tähän virheraporttiin kuukauden kuluessa, voi ostaja myyjän kustannuksella kutsua paikalle kolmannen osapuolen korjaamaan virheen.

Myyjä vastaa kaikista yllä mainittuihin virheisiin liittyvistä kustannuksista, sisältäen myös kuljetukset korjaamon ja asiakkaan välillä sekä mahdollisesta laitteiston purkamisesta ja kokoamisesta aiheutuneista kustannuksista. Myyjä ei kuitenkaan vastaa kunnossapidon laiminlyönnistä sekä ohjeiden vastaisesta käytöstä johtuvista virheistä ja niiden kustannuksista.

Takuu ei kata ostajan itsensä tai kolmannen osapuolen ilman myyjän suostumusta vaihtamia varaosia. Ostaja vastaa takuuajan toimintakustannuksista.

Tässä sopimuksessa on aiheuttanut kustannuksia useammat saman osan takuulähetykset, ja sopimuksen mukaan myyjän on vaihdettava koko toimituksen kaikki vastaavat osat, mikäli yhdessä havaitaan suunnitteluvirhe. Tämän tietyn osan jatkuvaan rikkoutumiseen ovat vaikuttaneet myös tekniset seikat, kuten muotoilu ja kohdistus.

Kustannusten tilastointiin vaikuttaa hieman se, että yrityksessä on tämän tuotteen ollessa takuun alla suoritettu toimintajärjestelmän uudistus, eikä kaikkia tietoja välttämättä ole saatu kopioituja uuteen järjestelmään.

Kahdelle osakokonaisuudelle oli myönnetty yhden vuoden lisätakuu, koska niissä oli havaittu poikkeamia jo varhaisessa vaiheessa, mutta nämä osat eivät ole aiheuttaneet takuuajana lisäkustannuksia. Ostajan toimipaikalla on ollut myyjän työntekijä koko takuun ajan antamassa teknistä tukea, jotta laitteiston toimintavaatimukset voitaisiin täyttää. Myös tämä on aiheuttanut kustannuksia.

8.3. Sopimus 3

Takuuehdoissa myyjä antaa vakuuden siitä, että tuotteissa ei ole suunnittelusta, materiaalista tai työvoimasta johtuvia virheitä.

Takuuaika on 12 kuukautta toimituksesta. Tietylle osakokonaisuudelle myönnettiin 24 kuukauden takuu toimituksesta. Mikäli toimitus viivästyy myyjästä johtuvasta syystä, jatketaan takuuaikaa viivästyksen verran.

Kaikille muunetuille, vaihdetuille ja korjatuille osille myönnetään uusi 12 tai 24 kuukauden takuu vaihtopäivästä lähtien, mutta se ei kuitenkaan ylitä tietyn osakokonaisuuden 24 kuukauden takuuta, tai riippuen siitä, mikä loppuu ensin. Takuuaikaa pidennetään myös sen verran, kun osat ovat olleet virheen takia käyttökelvottomia.

Takuu ei kata virheitä, jotka johtuvat ostajan, hänen työntekijöidensä, agentin tai muun kolmannen osapuolen laiminlyönneistä, eikä virheitä jotka johtuvat myyjän manuaalien, ohjeiden ja määräysten laiminlyönneistä. Varauma koskee myös ostajan ilman myyjän hyväksyntää tekemiä muunnoksia laitteistoon. Takuu ei myöskään kata muita kuin myyjän toimittamia alkuperäisiä varaosia eikä tavallisia kulusosia. Ostajan on hävitettävä rikkoutuneet osat omalla kustannuksellaan. Riitojen syntyessä ne on ratkaistava välimiesmenettelyä käyttäen, ja häviävä osapuoli korvaa tästä syntyneet kustannukset.

Sopimuksessa 4 kustannuksia ovat aiheuttaneet lähinnä suuriin kokonaisuuksiin kuuluvat osat. Kuluvia osia ei juuri ole lähetetty, koska sopimusehdoissa ne on jätetty takuun ulkopuolelle.

Reklamaatioita on tullut melko vähän, ja täten takuuajan kokonaiskustannukset ovat jääneet melko mataliksi. Ostajan tekninen osaaminen on ollut hyvä, mikä myös vaikutti vahinkojen vähyteen. Kustannusten tilastointiin saattaa vaikuttaa sama seikka kuin sopimuksessa 2, eli yrityksen toimintajärjestelmän uudistus. Tämä on voinut vaikuttaa tietojen kopioitumiseen.

8.4. Sopimus 4

Takuu on voimassa 12 kuukautta tuotteen käyttöönotosta, mutta ei pidempään kuin 24 kuukautta siitä päivämäärästä, kun tuote on toimitettu vastaanottajan määräpaikkaan.

Korjatuille ja vaihdetuille osille myönnetään uusi 24 kuukauden takuu siitä, kun tuote on toimitettu ostajalle, mutta ei pidempään kuin 48 kuukautta siitä, kun tuote on toimitettu vastaanottajan määräpaikkaan ensimmäisen kerran. Mikäli tilaisuuksia virheiden korjaamiseksi ei tule, astuu uusi takuu aika voimaan siitä lähtien, kun saadaan tilaisuus ne korjata. Myyjä sitoutuu myös antamaan teknistä tukea takuun aikana. Myyjä ei ota vastuuta välillisistä vahingoista, kuten menetetty aika, voitonmenetykset tai saamatta jääneet korot.

Sopimuksesta 2 on aiheutunut toiseksi eniten takuukustannuksia. Sopimuksen takuuehdot ovat melko tiivistetyt, eikä niissä eritellä myyjän vastuuta kovin tarkasti. Täten myyjän vastuu on melko laaja.

Reklamaatioita on määrällisesti paljon, ja kustannus per reklamaatio on kohtuullisen suuri. Mutta myös paljon pienempiä, kustannuksiltaan alhaisempia lähetyksiä on monta. Tämä viittaa siihen, että paljon kulutusosiin kuuluvia osia on lähetetty takuuajana.

Eritoten yhtä tiettyä, melko arvokasta osaa on lähetetty useampaan otteeseen takuun aikana. Tämä osa kattaa n. 60 % koko takuuajan kustannuksista. Tämä voi viitata teknisiin ongelmiin tämän osan kohdalla.

8.5. Sopimus 5

Sopimuksen 5 takuehdot määritellään seuraavasti; takuu alkaa kulua myyjän toimitettua tuotteet ostajan käyttöön, ja on voimassa 12 kuukautta. Tietyille osakokonaisuudelle myönnetään 20 kuukauden takuu toimituksesta. Myyjän antama takuu koskee materiaalien ja työn virheitä, vahinkoja ja valmistusvirheitä. Ostajan on toimitettava myyjälle virheraportti 14 päivän sisällä tai viimeistään 30 päivää takuun umpeutumisesta.

Virheiden oikaisemiseksi myyjän on toimitettava vahingon korjaamiseksi tarvittavat materiaalit, mahdollisesti lentorahtina, mikäli viivästykset voidaan sillä välttää. Myyjän on myös tarvittaessa välitettävä työvoimaa maailmanlaajuisesti asiakkaan toimipaikkaan korjaamaan vahingot. Myyjän on tarvittaessa viivytyksettä purettava ja kasattava laitteisto, jotta virheet saadaan korjattua. Työt on suoritettava laatustandardien mukaisesti.

Ostaja kustantaa pienten korjaustöiden työvoimakustannukset, sellaiset jotka kuuluvat ohjekirjan mukaiseen normaaliin kunnossapitoon. Tämän ulkopuolella myyjä vastaa takua aikana kaikista virheiden synnyttämistä välittömistä kustannuksista, sisältäen ostajan työvoimakustannukset, materiaalit, kuljetuskustannukset sekä voimassa olevat tullit ja verot.

Takuun aikana vaihdetuille tai korjatuille osille myönnetään uusi 12 kuukauden takuu, mutta se umpeutuu viimeistään 24 kuukauden kuluttua toimituksesta. Takuu ei koske virheitä jotka johtuvat ostajan ilman myyjään hyväksyntää vaihtamista osista tai ostajan, hänen työntekijöidensä tai kolmannen osapuolen laiminlyönneistä johtuvia virheitä. Se ei myöskään kata ostajan ilman myyjän hyväksyntää tehtyjen virheellisten asennusten aiheuttamia vahinkoja eikä kulutusosia, epäsopivien osien käyttöä eikä käyttöohjeiden vastaista käyttöä aiheuttamia virheitä.

Sopimuksessa määritellyt takuehdot ovat ainoat sovellettavissa olevat ehdot, ja ne korvaavat kaikki muut takuut, kuten epäsuoran takuun ja muut vastuuperusteiset virhevastuut, mikäli niitä ei ole laissa tai sopimuksessa mainittu. Myyjä ei myöskään ole vastuussa välillisistä vahingoista.

Sopimuksen 5 takuaikana on toimitettu kohtuullisesti reklamaatioita, mutta kustannukset eivät ole merkittävän suuria per takuutoimitus. Suurin osa lähetyksistä on kustannuksiltaan alhaisia. Isompiakin lähetyksiä on ollut, yhtä tiettyyn tuoteryhmään kuuluvaa erityisen arvokasta osaa on lähetetty muutamia, ja se aiheuttaa 34 % kustannuksista. Myyjän myöntämän takuun kattavuus on yksityiskohtaisesti eritelty, ja siinä suljetaan takuun ulkopuolelle epäsuora takuu ja välilliset vahingot, mikä voi alentaa kustannuksia.

8.6. Sopimus 6

Myyjä antaa takuun laitteiston suunnittelulle, materiaaleille ja tehdyille töille. Myyjä takaa että osat ovat uusia, käyttämättömiä ja että ne ovat sopimuksessa sovitun laadun mukaisia. Myyjä vakuuttaa, että ostohetkellä laitteisto on viimeisintä mallia ja parannukset ovat niin käytännöllisiä kuin mahdollista, kunhan ne eivät vaikuta laitteiston suunnitteluun tai rakentamiseen. Takuaika on 24 kuukautta siitä, kun viimeinen osakokonaisuus saapuu ostajalle, tai 12 kuukautta siitä, kun laitteisto on käyttöön otettu, riippuen siitä mikä ajoittuu aikaisemmin.

Kaikki materiaaleista, suunnittelusta tai työstä aiheutuneet virheet on korjattava tai uusi osa vaihdettava, ja osa voidaan myös testata myyjän kustannuksella. Vaihdetuille osille alkaa uusi 12 kuukauden takuujakso siitä päivästä lähtien, kun vaihto on tehty tai kun korjaustyö on suoritettu, ja niille myönnetään samat ehdot kuin uudelle osalle. Takuaika ei kuitenkaan ylitä 24 kuukautta siitä, kun tuote on otettu käyttöön tai 36 kuukautta siitä, kun viimeinen osakokonaisuus on saapunut ostajalle.

Myyjä vastaa takuun aikana syntyneistä välittömistä kustannuksista, kuten tarkastukset, korjauskulut, palautettavien osien rahtikustannukset, korvaavien osien lähetykset, vakuutusmaksut, säilytyskustannukset ja lastauskulut. Kiireellisissä tapauksissa ostajalla on oikeus myyjän ohjeistuksen mukaan korjata virhe itse myyjän laskuun.

Myyjä on myöntänyt ostajalle laitteiston toimintatakuun; eräälle osakokonaisuudelle luvataan tietty teho, ja mikäli tämä ei toteudu, on myyjän maksettava ostajalle vahingonkorvauksia suhteessa tehon menetykseen. Mahdollisten toimintakatkosten yhteydessä suoritettavat testit kustantaa myyjä. Vahingonkorvauksille on kuitenkin määritelty yläraja.

Takuu ei kata muiden kuin alkuperäisten, myyjän toimittamien osien virheitä, eikä virheitä, jotka johtuvat virheellisestä asennuksesta tai muusta toiminnasta, jota myyjä ei ole hyväksynyt. Se ei myöskään kata tavallisesta kulumisesta aiheutuvia virheitä eikä käyttöohjeen vastaisesta käytöstä johtuvia virheitä. Mitään muuta kuin sopimuksessa mainittua takuuta myyjä ei myöskään ota vastatakseen.

Sopimuksen 6 takuuaikana ei ole tullut paljolti reklamaatioita. Ne ovat kustannuksiltaan hyvin vaihtelevia, mukana on muutama arvokas lähetys, mutta myös monta arvoltaan pientä lähetystä. Mitään tiettyä osaa ei ole lähetetty erityisen paljon, vaan ne ovat tasaisesti jakautuneita.

9. TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Mittauksen tai tutkimuksen reliabelius tarkoittaa siis sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Esimerkiksi jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, voidaan tulosta pitää reliabelina, tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos, voidaan jälleen todeta tulokset reliabeleiksi. (Tutkimuksen validiteetti)

Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Periaatteessa validiteetin laskeminen tai arvioiminen on helppoa; mittaustulosta verrataan vain todelliseen tietoon mitattavasta ilmiöstä. Jos mittaustulokset osoittavat, että saatu tieto vastaa vallalla olevaa teoriaa tai pystyy sitä tarkentamaan ja parantamaan, silloin tulos on validi. (Tutkimuksen validiteetti)

Nämä termit liitetään usein kuitenkin kvantitatiiviseen tutkimukseen. Tapaustutkimuksen tekijä voi aiheellisesti ajatella, että kaikki ihmistä ja kulttuuria koskevat kuvaukset ovat ainutlaatuisia, ettei ole kahta samanlaista tapausta, joten perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnit eivät tule kysymykseen. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009: 231-232)

Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, koska tutkimuksen kohteena oli ainoastaan saman tuoteryhmän tuotteiden myyntisopimukset, joten tuotteiden lähtökohdat ja käyttöominaisuudet olivat samat. Myös tuotteiden tekniset ominaisuudet ja käyttöolosuhteet vaikuttavat vahinkojen syntyyn takuun aikana, joten pelkästään sopimusehtoja ei voida pitää perusteena kustannusten syntymiselle. Luotettavuutta lisää mielestäni omakohtainen kokemukseni aiheesta, työskentelin päivittäin itse myyntisopimusten ja takuehtojen parissa. Pyrin myös pitämään sopimusten analysoinnin pääpainon takuehdoissa, jotta tulos olisi mahdollisimman vertailukelpoinen. Tutkimusmateriaali, eli myyntisopimukset ja tilastot kustannuksista olivat selkeät, joten väärinymmärryksen riski on pieni.

Mikäli tutkimus uusittaisiin, uskon että päädyttäisiin vastaavanlaisiin tuloksiin. Toki mikäli tutkimus uusittaisiin esimerkiksi muutaman vuoden päästä, voi tuloksiin vaikuttaa tekniset edistysaskeleet tuotteiden ominaisuuksissa, joka puolestaan saattaa vaikuttaa vahinkojen määrään. Aiheesta olisi myös mahdollista tehdä jatkotutkimuksia esimerkiksi vertaamalla sopimusten ehtoja laajemmin tai haastatteleamalla asiakkaita.

10. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen aiheena oli tutkia, vaikuttavatko yrityksen myyntisopimusten takuehdot takuuajan kokonaiskustannuksiin. Tulosten perusteella voi todeta, että sopimukseen valituilla ehdoilla on vaikutusta kustannuksiin. Ehdot voivat vaikuttaa kustannuksiin etenkin, mikäli myyjän myöntämä takuun kattavuus on laaja, eli myyjä ottaa laajan kirjon virheitä vastatakseen. Tämä osoittautui merkittävimmäksi tekijäksi.

Seuraavaksi yhteenveto sopimusten takuehdoista ja niiden kustannuksista laskettuna indeksimuodossa. Taulukkoon on myös koottu muita keskeisiä asioita, joilla on vaikutusta kustannusten muodostumiseen.

Sopimus	Takuehdot	Kustannusindeksi
1	<ul style="list-style-type: none"> - ostajan hylkäysoikeus - käyttökelttomuusehto - 24 kuukauden takuu - myyjä vastaa kuljetus- tulli ja veromaksuista - pankkitakaus 	100
2	<ul style="list-style-type: none"> - 12 kuukauden takuu - takuu kattaa suunnittelu-, materiaali-, valmistus- ja kokoamisvirheet - myyjä ei korvaa kunnossapidon laiminlyönnistä johtuvia virheitä - ostajan edustaja paikalla avustamassa asiakasta koko takuuajan 	27

3	<ul style="list-style-type: none"> - 12 kuukauden takuu, tietylle osakokonaisuudelle myönnettiin 24 kuukautta - vaihdetuille osille myönnetään uusi, rajoitettu takuu - ostaja teknisesti osaava 	7
4	<ul style="list-style-type: none"> - vaihdetuille osille myönnetään uusi, rajoitettu takuu - 12 kuukauden takuu - myyjän vastuu ei kovin eritelty → myyjä vastuussa myös kuluvista osista - teknisiä ongelmia yhden tietyn osakokonaisuuden kanssa 	45
5	<ul style="list-style-type: none"> - 12 kuukauden takuu, tietylle osakokonaisuudelle myönnetään 20 kuukauden takuu - myyjä vastaa materiaali-työvoima- kuljetuskustannuksista sekä tulli- ja veromaksuista - myyjän vastuu tarkasti määritelty 	32
6	<ul style="list-style-type: none"> - vaihdetuille osille myönnetään uusi takuu - myyjä vastaa korjaus- ja kuljetuskustannuksista - toimintatakuu 	12

Kuvio 2. Yhteenvedo kustannuksiin vaikuttavista tekijöistä

Myyjän vastuu takuun aikana kannattaa eritellä mahdollisimman tarkasti. On hyvä mainita, mitkä virheet kuuluvat takuun piiriin ja mistä kustannuksista myyjä ottaa vastatakseen. Mikäli sopimukseen kirjataan ehto *myyjä vastaa kaikista takuuajana syntyneistä virheistä*, annetaan ostajalle valta päättää, mikä on virhe, ja minkä virheen myyjä joutuu korvaamaan. Määräaikaishuollot kannattaa liittää ehdoksi takuun voimassa pysymiselle. Näin varmistutaan siitä, että laite pysyy optimaalisessa toimintakunnossa. On myös hyvä määritellä, tehdäänkö huollot myyjän vai ostajan kustannuksella.

Lähtökohtaisesti sopimuksen mukaan välillisiä vahinkoja ei korvata, vaan ne jätetään takuun ulkopuolelle. Monessa sopimuksessa on lueteltu, mitä välillisiä vahinkoja myyjä ei korvaa, kuten voitonmenetykset, menetetty aika jne., mutta sopimuksessa on hyvä mainita, että rajaus ei koske vain näitä vahinkoja, jotta tulkinnanvaraa ei jätetä liikaa eikä epäselviä tilanteita syntyisi. Myyjän virhevastuun ulkopuolelle kannattaa myös jättää ostajan muunnoksista, vääränlaisten osien käytöstä ja laitteen käyttöohjeiden vastaisesta käytöstä johtuvat virheet sekä kuluvat osat, koska tämä alentaa takuujan kustannuksia.

Sopimussakot, takuupantit ja toimintatakuu aiheuttavat luonnollisesti myyjälle lisäkustannuksia mikäli ne toteutuvat. Myyjän edun mukaista on laatia näille korvauksille yläraja. Takuutoimitusten kuljetuskustannukset ovat lähes poikkeuksetta myyjän vastuulla. Mikäli myyjä sitoutuu maksamaan myös kohdemaan tuontikulut, tulli- ja veromaksut, koituu hänelle myös lisää kustannuksia.

Myönnetty takuuajan kesto vaikuttaa myös takuuajan kustannuksiin. Se, onko takuuajaksi 12 vai 24 kuukautta, voi merkitä rahassa mitattuna paljon. Vaihdetuille osille myönnetään yleensä uusi, samanmittainen takuu. Tämä tuntuu olevan standardi yrityksen sopimuskäytännössä. Toki se on myös neuvoteltavissa oleva ehto, ja muutamassa sopimuksessa vaihdettujen osien takuuajaksi olikin rajattu.

Sopimuksen ehto *myyjän on takuuajana koulutettava ostajan henkilökuntaa* on myös melko rajaamaton. Joissakin tapauksissa muutaman tunnin opastus voi

riittää, ja toisissa tapauksissa tarvitaan enemmän koulutusta. Kuten sopimuksessa kaksi, jonka takuuaikana ostajan toimipaikalla on ollut myyjää edustava työntekijä koko takuuajan antamassa teknistä tukea ja takaamassa ostajan toimintavaatimukset. Tämä on luonnollisesti aiheuttanut paljon kustannuksia.

Muutamaan sopimukseen on kirjattu ehto siitä, että *mikäli yhdessä tuotteen osassa havaitaan suunnitteluvirhe, on koko toimituksen vastaavat osat vaihdettava*. Tämä aiheuttaa tietysti lisäkustannuksia, mutta voi puolestaan ehkäistä suurempia vahinkoja, jotka virheelliset osat voivat aiheuttaa.

Vain yhdessä sopimuksessa on määritelty, miten mahdolliset riitatilanteet ratkaistaan. Myös tämä voi olla oleellinen asia mainita sopimuksessa, koska kiistojen syntyessä voi helposti syntyä erimielisyyksiä siitä, miten se ratkaistaan, ja kenen kustannuksella. Oikeuteen mennessä voi niistä seurata huomattavia kustannuksia.

Kohdeyrityksen olisi hyvä kiinnittää huomiota takuulausekkeisiin myyntisopimuksissa. Sopimusehdot tulisi valita kunkin toimitukseen soveltuviksi, ottaen huomioon tuotteiden käyttötapa, sovellettava lainsäädäntö, maakohtaiset säännökset, toimintaedellytykset, ostajan tekninen osaaminen, kulttuurilliset eroavaisuudet sekä maantieteellinen sijainti.

Kun on kyseessä tekninen laite, voivat takuuajan kustannuksiin vaikuttaa myös monet tekniset seikat. Lisää kustannuksia voivat aiheuttaa esimerkiksi laitteen käyttäjän tekninen osaamattomuus, määräaikaishuoltojen tekemättä jättäminen, käyttöohjeen vastainen käyttö, vääränlaisten osien käyttö tai muunnosten tekeminen, osien suunnitteluvirheet, kohdistus, säädöt ja testaus. Nämä voidaan myös huomioida myyntisopimuksia laadittaessa.

Takuu on valmistajan vapaaehtoinen sitoumus tuotteen toimivuudesta tiettyinä aikana. Yrityskaupassa se on tärkeä myyntivaltti, mutta samalla myös oiva väline vastuun rajoittamiseksi. Kuluttajakaupassa virhevastuu jatkuu vielä takuun loppumisen jälkeen, mutta yritysten välisissä suhteissa takuun umpeutumisen

jälkeiset vahingot korvataan lähinnä hyvántahtoisuudesta ja liikesuhteiden säilyttämisen takia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että mitä tarkemmin sopimusehdot on määritelty, sen pienemmäksi koituvat yleensä takuuajan kustannukset. Myyjän vastuu ja sen laajuus on olennainen takuehto, joka on hyvä määritellä niin yksityiskohtaisesti kuin mahdollista. Molempien osapuolten intresseihin kuuluu vastuun rajoittaminen niin pieneksi kuin mahdollista. Mikäli sovellettavaksi laiksi tulee YK:n kauppalaki eli CISG, voi myyjäosapuolelle koitua yllättäviäkin vastuuriskejä, koska CISG:ssä virhevastuu on melko laaja eikä se lähtökohtaisesti sulje pois välillisiä vahinkoja. Mikäli myyjä haluaa rajata vastuutaan, on hyvä sulkea sopimuksen ulkopuolelle lakiin perustuva virhevastuu ja mainita, että vain sopimuksessa mainitut ehdot ovat ne, jotka ovat voimassa.

LÄHTEET

Astola, Tiina (1985). Takuuehdot vientikaupassa. Helsinki. Suomen lakimiesliiton kustannus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.

Hakala, Juha T. (2004). Opinnäyteopas ammattikorkeakouluille. Helsinki. Gaudeamus.

Hemmo, Mika (2006). Sopimusoikeuden oppikirja. Helsinki. Talentum Media Oy.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009). 15. painos. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Määttä, Kalle (2005). Yritysoikeus yritystoiminnan suunnittelussa. Helsinki. Edita Palmujoki, Antti & Palmujoki, Katri (2007). Liikejuridiikan perusteet. Keuruu. Otava.

Pasanen, Anni (2005). Kansainvälisen kaupan käsikirja. Helsinki. Multikustannus Oy.

Pehkonen, Eino (2000). Vienti- ja tuontitoiminta. Helsinki. WSOY.

Pirnes, Hannu & Kukkola, Eemil (2002). Kansainvälisen liiketoiminnan käsikirja. Vantaa. Werner Söderström Osakeyhtiö.

Finlex. Korkein oikeus- ennakkopäätökset [viitattu 26.9.2011]. Saatavilla Internetissä:
<URL: <http://www.finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/1992/19920086?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=takuu%2A>.>

P-k yrityksen riskienhallinta (2009). Tuotevastuu. Saatavilla Internetissä:
<URL: <http://www.pk-rh.fi/riskilajit/tuoteriskit/tuotteeseen-liittyva-vastuu/tuotevastuu>>

EUR-Lex- European union law (2011) Saatavilla Internetissä: <URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0374:FI:HTML 1>>

Finlex- Tuotevastuulaki 17.8.1990/694 Saatavilla Internetissä: <URL: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900694>>

Kuluttajavirasto (2011). Takuu. Saatavilla Internetissä:
<URL: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/kuluttajaneuvonta/kuluttajan-oikeudet/takuu/>>

Pk-yrityksen riskienhallinta (2009). Sopimusriskien tunnistaminen. Saatavilla Internetissä: <URL: <http://www.pk-rh.fi/riskilajit/sopimus-ja-vastuuriskit/sopimusriskien-tunnistaminen?searchterm=sopimus+ja+>>

Tieke- Sähköisen kaupankäynnin aapinen (päivitetty Lokakuussa 2003). Saatavilla Internetissä:<URL:http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat_yrityksille/sahkoisen_kaupankaynnin_aapinen/>

Sisula-Tulokas, Leena (2009). CISG Pähkinänkuoressa. Saatavilla Internetissä: <URL:<http://www.helsinki.fi/oikeustiede/oppiaineet/sopimusoikeus/materiaali/Kansainv%C3%A4lisen%20kauppalaain%20p%C3%A4%C3%A4kohdat%202009.pdf>>

CISG: Table of Contracting States [viitattu 1.8.2011] Saatavilla Internetissä: <URL: <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/countries/cntries.html>>

Suomen Yrittäjät (2008). Kaupan ehdot ja Sopimukset. Saatavilla Internetissä: <URL:<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/kv/kaupan-ehdot-ja-sopimukset/>>

Kuluttajavirasto (2011). Virhevastuu ja takuu kuluttajan kaupassa. Saatavilla Internetissä:<URL:<http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d7df30c3-353d-4576-a3cf-a12037310db8/Virhevastuu+ja+takuu+kulutustavaran+kaupassa+.pdf>>

Pk-yrityksen riskienhallinta (2009) Miten sopimusriskejä hallitaan? Saatavilla Internetissä: <URL:<http://www.pk-rh.fi/riskilajit/liikeriskit/miten-sopimusriskejahallitaan/>>

”Takuu” ja ”Garantie” Suomessa ja Saksan kaupassa (2005). Saatavilla Internetissä:<URL: http://www.vsp-law.com/pdf/julkaisu2005_4.pdf>

Hallituksen esitys 16/2011. Saatavilla Internetissä:<URL:<http://www.edilex.fi/virallistieto/he/20110016>>

Helsingin Kauppakamari (2004). Sopimusasiat- Kansainvälinen kauppalaiki. Saatavilla Internetissä:<URL:http://www.helsinki.chamber.fi/index.phtml?1262_m=1276&1262_o=10&s=156>

Tilastokeskus (2011). Tiedonkeruumenetelmän valinta. Saatavilla Internetissä: <URL:http://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk_toiminta_tiedonkeruu.html>

Virtuaali Ammattikorkeakoulu (2011). Tutkimuksen validiteetti. Saatavilla Internetissä:<URL:<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>>

Hallituksen esitys 89/2001. Saatavilla
Internetissä:<URL:<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2001/20010089>>

Mononen, Marko (2010) Irtaimen kauppa. Helsingin Yliopisto. Saatavilla
Internetissä:<URL:<http://www.helsinki.fi/oikeustiede/oppiaineet/sopimusoikeus/materiaali/Irtaimen%20kauppa%202010-2.pdf>>