

# TUOTETURVALLISUUS EUROOPASSA:

## Korjaavan toimenpiteen opas, joka sisältää palautusmenettelyn

– auttaa yrityksiä suojaamaan kuluttajia vaarallisilta tuotteilta



---

Euroopan komission terveys- ja kuluttaja-asioiden pääosaston tukema



## Copyright

© Kesäkuu 2004. Oppaan jäljentäminen on sallittu, jos lähde ilmoitetaan.

Seuraavat organisaatiot omistavat yhteisesti tämän asiakirjan tekijänoikeudet:

**Alankomaat** – Ministry for Health, Welfare and Sport – Alankomaiden tuoteturvallisuusviranomaisen (Voedsel en Waren Autoriteit) [www.vwa.nl](http://www.vwa.nl)

**Belgia** – Belgian tuoteturvallisuusviranomaisen – Federal Public Service Economy, SMEs, Self Employed and Energy. [www.mineco.fgov.be](http://www.mineco.fgov.be)

**Iso-Britannia** – Department of Trade & Industry, Iso-Britannian tuoteturvallisuusviranomaisen (Consumer and Competition Policy Directorate) [www.dti.gov.uk/ccp](http://www.dti.gov.uk/ccp)

**Ruotsi** – Kuluttajavirasto (Konsumentverket/KO) [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

**Tanska** – Tanskan tuoteturvallisuusviranomaisen (Sikkerhedsstyrelsen) [www.sikkerhedsstyrelsen.dk](http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk)

Teksti on lisäksi saatavilla internetissä 19 kielellä seuraavilla sivustoilla:

**EuroCommerce** – The Retail, Wholesale and International Trade Representation to the EU [www.eurocommerce.be](http://www.eurocommerce.be)

**UNICE** – Union of Industrial and Employers Confederations of Europe [www.unice.org](http://www.unice.org)

**PROSAFE** – Product Safety Enforcement Forum of Europe [www.prosafe.org](http://www.prosafe.org)

**Intertek RTC** – [www.intertek-rtc.com](http://www.intertek-rtc.com)

## Esipuhe

Tämän tuoteturvallisuuteen liittyvän korjaavien toimenpiteiden oppaan on tuottanut Intertek Research and Testing Centre Ison-Britannian Consumers Associationin puolesta. Vapaaehtoisuuteen perustuva opas on tuotettu yhteistyössä keskeisimpiä osapuolia (katso [liite IV](#)) edustavien organisaatioiden kanssa. Projekti on saanut 50 % taloudellisen tuen Euroopan komissiolta (Terveys- ja kuluttaja-asioiden pääosasto). Seuraavat organisaatiot tukevat oppaan sisältöä:



### Product Safety Enforcement Forum of Europe

*Euroopan tuoteturvallisuusvalvontaviranomaisten yhteistyöorganisaationa PROSAFE suosittelee tätä opasta. Oppaasta löytyy kuluttajia suojaavien korjaavien toimenpiteiden paras käytäntö, ja se on yleinen suunnannäyttäjä eurooppalaisille yrityksille. Opas vahvistaa tuoteturvallisuuden saralla tehtävän yhteistyön merkitystä Euroopassa ja tehostaa yhtenäistä markkinavalvontaa.*

**Dirk Meijer, PROSAFEn puheenjohtaja**



### Union of Industrial and Employers Confederations of Europe

*Tässä oppaassa kuvataan eurooppalaisten yritysten parhaat käytännöt tuoteturvallisuuden alalla. Oppaassa on hyödynnetty sekä viranomaisten että kuluttajien asiantuntemusta ja osaamista. UNICE:n mielestä opas on arvokas apu erityisesti pienille ja keskisuurille yrityksille suoritettaessa vapaaehtoisia korjaavia toimenpiteitä kuluttajien suojaamiseksi.*

**Dr. Jürgen Strube, UNICE:n toimitusjohtaja**



### The Retail, Wholesale and International Trade Representation to the EU

*Olemme erittäin tyytyväisiä kattavan, tiiviin ja käytännöllisen korjaavien toimenpiteiden oppaan julkaisuun. Askel askeleelta etenevä opas on korvaamaton apu kaupanalalle ja erityisesti pienyrityksille, joita on kaupanalalla 95 %. Lisäksi oppaan avulla yritykset voivat parhaiten hoitaa asiakkaidensa etuja ja varmistaa asiakkaidensa turvallisuuden.*

**Dr Peter Bernert, EuroCommercen toimitusjohtaja**



### European Consumers' Organisation

*BEUC toivottaa tervetulleeksi oppaan, jonka avulla voidaan parantaa kuluttajien turvallisuutta. Oppaasta löytyy yksityiskohtaista ja asianmukaista tietoa, jota kaikki yritykset voivat hyödyntää. Meidän on varmistettava, että EU:n markkinoilla kaikki vaaralliset tuotteet poistetaan tai korjataan mahdollisimman nopeasti. Tärkeintä on muistaa, että valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden on tarvittaessa toimittava nopeasti ja tiedotettava kuluttajille välittömästi ja täydellisesti.*

**Jim Murray BEUC:n johtaja**



## SISÄLTÖ

LUKU	SIVU
<b>Esipuhe</b>	<b>3</b>
<b>JOHDANTO</b>	<b>7</b>
Oppaan tarkoitus .....	7
Soveltamisala .....	7
Kuka on vastuussa korjaavasta toimenpiteestä? .....	8
<b>1 Korjaavien toimenpiteiden strategian valmistelu</b>	<b>12</b>
1.1 Laadi toimintaperiaatteet .....	12
1.2 Sovi toimintasuunnitelmasta .....	12
<b>2 Riskin arviointi</b>	<b>16</b>
2.1 Tunnista vaara .....	16
2.2 Arvioi riskin suuruus .....	16
2.3 Arvioi riskin hyväksyttävyys .....	16
2.4 Kokonaisriski .....	17
<b>3 Korjaavan toimenpiteen tekeminen</b>	<b>18</b>
3.1 Tee päätös tarvittavasta toimenpiteestä .....	18
3.2 Tiedota markkinavalvontaviranomaisille .....	18
3.3 Jäljitä tuotteet ja niiden omistajat .....	19
3.4 Laadi viestintäohjelma .....	19
3.5 Viesti ja tahot, joihin on otettava yhteys .....	19
3.6 Miten viesti esitetään? .....	20
3.7 Tiedota kuluttajille .....	21
3.8 Tiedota muille henkilöille .....	21
3.9 Tee korjaava toimenpide .....	21
3.10 Seuraa kehitystä .....	22
<b>4 Kokemuksesta oppiminen</b>	<b>23</b>
4.1 Miten voimme ehkäistä ongelman uudelleensyiintymisen? .....	23
4.2 Miten voimme parantaa korjaavaa toimenpidettä koskevaa menettelyä? .....	23
<b>Liite I - Tapaustutkimus</b>	<b>25</b>
<b>Liite II – Esimerkki hyvästä korjaavan toimenpiteen ilmoituksesta</b>	<b>29</b>
<b>Liite III – Eurooppalaiset tietolähteet</b>	<b>31</b>
<b>Liite IV - Osallistujat</b>	<b>33</b>
<b>Liite V – Riskin arviointi</b>	<b>35</b>
<b>Lisäosa I – Lyhennelmä oppaasta</b>	<b>41</b>



## JOHDANTO

### Oppaan tarkoitus

Euroopan unionissa (EU) myynnissä olevien kulutustavaroiden valmistajat/valmistuttajat ja jälleenmyyjät/jakelijat löytävät tästä oppaasta yleisiä toimintaohjeita sellaisten tapausten varalta, joissa tuotetta epäillään vaaralliseksi.

Tämä on vapaaehtoisuuteen perustuva opas tuoteturvallisuuden varmistamiseksi tehtävästä korjaavasta toimenpiteestä jäsenvaltioiden markkinavalvontaviranomaisten ja EU:n kuluttaja- ja kauppaorganisaatioiden tuella. Valmistaja/valmistuttaja ja jälleenmyyjä/jakelijoita kehoitetaan korjaavaa toimenpidettä suorittaessaan tekemään yhteistyötä jäsenvaltioiden viranomaisten kanssa ja noudattamaan kaikkia voimassa olevia lakeja. Eri jäsenvaltioiden olosuhteissa, menettelytavoissa ja vaatimuksissa voi olla eroja.

Opas on suunnattu erityisesti laadunvalvonnasta, lakiasioista ja tiedottamisesta vastuussa oleville henkilöille. Organisaatioilla tulisi olla käytössään oma dokumentoitu korjaavaa toimenpidettä koskeva menettelytapansa, joka on suhteutettu organisaation oloihin.

### Soveltamisala

Opas kattaa valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden suorittamat kaikentyyppiset korjaavat toimenpiteet (ei ainoastaan tuotteen palautusmenettelyn),

joiden tarkoituksena on poistaa heidän markkinoille asettamansa non-food-tuotteen aiheuttama turvallisuusriski.

**Korjaava toimenpide** voi olla:

- Tuotteen rakenteen ja koostumuksen muuttaminen
- Tuotteiden poistaminen jakeluketjusta
- Tuotteen oikeaa käyttöä koskevan tiedon ja varoitusten lähettäminen kuluttajille
- Tuotteiden korjaaminen asiakkaan tiloissa tai muualla
- Tuotteiden palautusmenettely kuluttajilta korvaavaa tuotetta tai hyvitystä vastaan

Oppaan sisältö on koottu sivulla 10 olevaan tarkistuslistaan. Sivun 12 kaaviossa kuvataan korjaavan toimenpiteen suorittamista. Liitteessä I esitetään esimerkkitapauksia, joka sisältää monia oppaassa mukana olevia periaatteita.

LISÄOSA I on lyhennelmä oppaasta ja se on tarkoitettu lukijoille, jotka tuntevat oppaan sisällön ja haluavat käyttöönsä lyhyemmän dokumentin asioiden nopeaa tarkistusta varten. Sekä oppaan että lyhennetyin version luvut on numeroitu samalla tavalla viittausten löytämisen helpottamiseksi.

### Oikeudelliset velvoitteet

Kansallinen ja Euroopan lainsäädäntö kattaa monia oppaassa kuvattuja toimintoja. Oppaan tarkoituksena ei ole kuvata kaikkia oikeudellisia velvoitteita, eikä opasta saa käyttää korvaamaan oikeudellisia neuvoja mahdollisesti vaarallisiin tuotteisiin liittyvissä tapauksissa. Lisätietoja EU-direktiiveistä saa *Euroopan komission uuteen lähestymistapaan ja kokonaisvaltaiseen lähestymistapaan perustuvien direktiivien täytäntöönpano-oppaasta 1999* sekä liitteen III tietolähteistä. Yksittäisiin jäsenvaltioihin liittyvää tietoa saa markkinavalvontaviranomaisilta.

## Kuka on vastuussa korjaavasta toimenpiteestä?

Valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden vastuu korjaavasta toimenpiteestä vaihtelee tapauskohtaisesti. Yritysten tulee solmia alihankkijoidensa kanssa sopimuksia, joissa määritellään kummankin osapuolen vastuu korjaavasta toimenpiteestä. Vastuut on koottu alle yhteen helpottamaan yrityksiä päättämään, mikä menettelytapa kuuluu niiden vastuulle.

### Valmistajat/valmistuttajat

**Tuotteen valmistajan/valmistuttajan** on tehtävä soveltuva korjaava toimenpide välttääkseen tuotteen aiheuttamat riskit.

Korjaavan toimenpiteen tapauksessa valmistaja/valmistuttaja määritellään seuraavasti:

- **Tuotteen valmistaja**, kun valmistajan toimipaikka on yhteisön alueella.
- **Kuka tahansa muu henkilö, joka ilmoittautuu valmistajaksi** (mukaan lukien toinen valmistaja) liittämällä tuotteeseen nimensä, tavaramerkkinsä tai muun tunnusmerkin, tai henkilö, joka kunnostaa tuotteen.
- **Valmistajan edustaja**, kun valmistajan toimipaikka ei ole yhteisön alueella TAI
- Tuotteen **maahantuoja**, jos edustajan toimipaikka ei ole yhteisön alueella.
- Jakeluketjun **muut toimijat**, jos heidän toimintansa vaikuttaa tuotteen turvallisuuteen.

Suosituksen mukaan päävastuun korjaavasta toimenpiteestä ottava organisaatio määritellään seuraavasti:

- **Kun kyseessä on EU:ssa valmistettu tuote, jolla on valmistajan tavaramerkki**, tuotteen valmistaja ottaa valmistajan/valmistuttajan vastuun.
- **Kun kyseessä on EU:ssa valmistettu tuote, jolla on jälleenmyyjän/jakelijan tavaramerkki**, valmistaja ja

jälleenmyyjä/jakelija jakavat valmistajan/valmistuttajan vastuun.

- **Kun kyseessä on EU:n ulkopuolella valmistettu tuote, jolla on valmistajan tavaramerkki**, valmistajan/valmistuttajan vastuun ottaa yhtiö, joka maahantuo tuotteen EU:n alueelle (voi olla valmistajan edustaja EU:ssa). Käytännössä maahantuojaa osallistuu yleensä valmistajan mahdolliseen korjaavaan toimenpiteeseen.
- **Kun kyseessä on EU:n ulkopuolella valmistettu tuote, jolla on EU-jälleenmyyjän/jakelijan tavaramerkki**, jälleenmyyjä/jakelija ottaa valmistajan/valmistuttajan vastuun. Jälleenmyyjä/jakelija voi pyytää valmistajaa tai tämän edustajaa osallistumaan mahdolliseen korjaavaan toimenpiteeseen.

### Jälleenmyyjät/jakelijat

Tuotteen jälleenmyyjän/jakelijan (tukku- tai vähittäiskauppiaan) tulisi ottaa vastuu seuraavista korjaavista toimenpiteistä, vaikka se olisi valmistajan/valmistuttajan roolissa:

- Tiedon kerääminen vaarallisista tuotteista ja sen välittäminen valmistajalle/valmistuttajalle ja asianomaisille viranomaisille.
- Tiedon tuottaminen tuotteen alkuperän jäljittämisen helpottamiseksi.
- Tiedon tuottaminen tuotteiden ostajista (tietosuojavaatimusten salliessa).
- Yhteistyö valmistajien/valmistuttajien ja asianomaisten viranomaisten kanssa korjaavissa toimenpiteissä, esimerkiksi:
  - Korjaavan toimenpiteen tekeminen valmistajan/valmistuttajan puolesta
  - Myynnistä poistaminen sekä niiden palauttaminen valmistajalle/valmistuttajalle
  - Yhteistyö korjaavan toimenpiteen ilmoituksen julkaisussa
  - Yhteydenotto tuotteiden ostajiin valmistajan/valmistuttajan pyynnöstä



- Yhteistyö tuotteiden keräämisessä ja niiden palauttamisessa valmistajalle/valmistuttajalle.

## Korjaavan toimenpiteen menettelyyn liittyvä tarkistuslista

Olennaista onnistuneessa korjaavassa toimenpiteessä on **nopea toiminta** ja **tehokas viestintä**.

Kuluttajien turvallisuus ja yrityksesi maine voivat olla näistä riippuvaisia.

### 1. Suunnittele etukäteen – ennen ongelman syntymistä

- Suunnittele toimintaperiaatteet ja menettelytavat korjaavan toimenpiteen suorittamiseksi
- Kerro toimintaperiaatteista kauppakumppaneillesi
- Perusta korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä
- Seuraa tuotteidesi turvallisuudesta annettavaa tietoa
- Ylläpidä rekistereitä, joiden avulla tuotteita voidaan jäljittää sekä asiakkaat ja loppukäyttäjät tunnistaa
- Kerää tuotteesi rakennetta, koostumusta ja turvallisuutta koskevia asiakirjoja
- Pidä avainhenkilöiden ja -organisaatioiden yhteystiedot ajan tasalla

### 2. Päätä tarvitaanko toimenpiteitä – arvioi riski

- Tunnista vaara ja sen syy
- Arvioi kyseessä olevien tuotteiden määrä
- Tunnista ne, joita asia voi koskea
- Mieti, mitä vamman vakavuus voisi aiheuttaa
- Arvioi tällaisen vamman todennäköisyys
- Arvioi kokonaisriskin hyväksyttävyyttä

### 3. Mitä tehdä, jos korjaava toimenpide on tarpeellinen?

- Päätä, tuleeko korjaavan toimenpiteen ulottua
  - o jakeluketjussa oleviin tuotteisiin ja mahdollisesti
  - o kuluttajilla oleviin tuotteisiin
- Tee päätös tarvittavista korjaavista toimenpiteistä
- Sovi vastuista ja toimenpiteistä jälleenmyyjien/jakelijoiden kanssa
- Tiedota markkinavalvontaviranomaisille

#### Jos toimenpide koskee kuluttajilla olevia tuotteita, sinun täytyy:

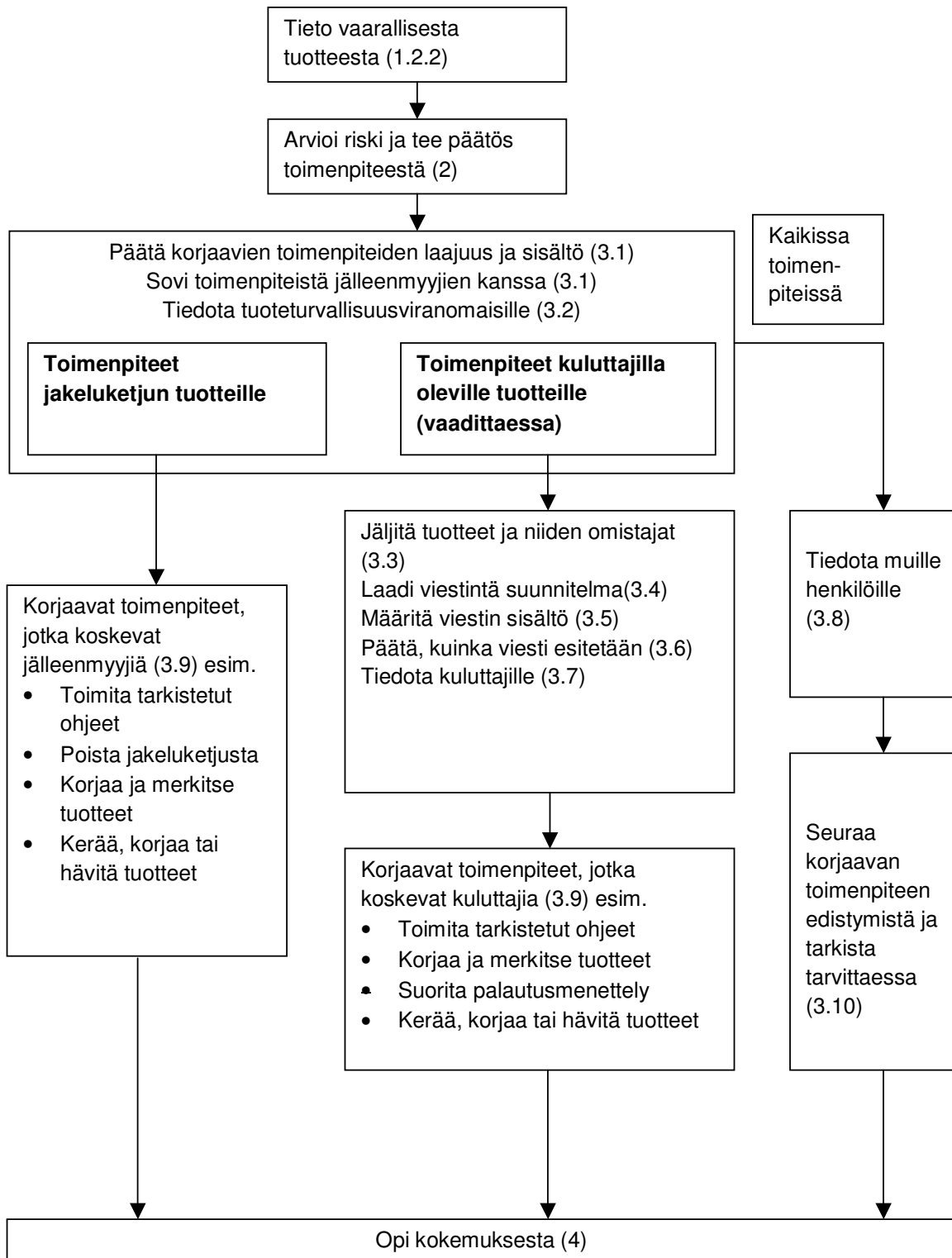
- Jäljittää tuotteet ja niiden omistajat
- Laatia viestintäsuunnitelmia
- Laatia korjaavasta toimenpiteestä kertova selkeä ja yksinkertainen viesti
- Päättää, kuinka viesti esitetään
- Tiedottaa kuluttajille
- Tiedottaa muille tahoille, joiden täytyy tietää asiasta
- Korjata tuotteet
- Huolehtia palautetuista tuotteista
- Seurata korjaavasta toimenpiteestä annettua palautetta ja päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä

### 4. Korjaavan toimenpiteen jälkeen – kokemuksesta oppiminen

- Arvioi valmistustavat, menetelmät ja työohjeet ja kehitä laatujärjestelmiä vastaavien ongelmien välttämiseksi tulevaisuudessa
- Arvioi korjaavan toimenpiteen onnistuminen ja tee tarvittavat parannukset
- Lähetä kommentit ja kiitokset tärkeimmille tahoille

## Kaavio korjaavan toimenpiteen menettelystä

Suluissa olevat numerot viittaavat oppaan lukuihin.



# 1 Korjaavien toimenpiteiden strategian valmistelu

Etukäteissuunnittelu on tärkeää, jotta valmistajat/valmistuttajat ja jälleenmyyjät/jakelijat voisivat tarvittaessa toimia nopeasti. Tässä luvussa kuvataan toimintaperiaatteita, organisaatiota ja suunnitelmia, joiden on oltava kunnossa, jotta tehokas korjaava toimenpide olisi mahdollinen.

## 1.1 Laadi toimintaperiaatteet

Sekä valmistajat/valmistuttajat että jälleenmyyjät/jakelijat tarvitsevat toimintaperiaatteita korjaavaa toimenpidettä varten.

Toimintaperiaatteiden yksityiskohdat voivat vaihdella. Toimintaperiaatteissa tulisi kuitenkin olla yhtiön johdon lausunto sen tavoitteista ja sitoutumisesta seuraavaan:

- Nopea korjaava toimenpide tuoteturvallisuuden palauttamiseksi
- Kaikkien välttämättömien resurssien varaaminen korjaavan toimenpiteen suorittamiseksi
- Tarpeen vaatiessa välitön ja täydellinen ilmoitus tehdystä korjaavasta toimenpiteestä kuluttajille.

Toimintaperiaatteiden tulisi olla sellaiset, että niiden avulla yrityksesi voi:

- Noudattaa eurooppalaista ja kansallista lainsäädäntöä, joka koskee tuotteiden turvallisuutta, vaarallisista tuotteista ilmoittamista sekä korjaavan toimenpiteen tekemistä
- Minimoida kuluttajalle aiheutuvaa haittaa
- Parantaa yrityksen julkisuuskuvausta vastuullisena toimijana asiakkaiden suhteen
- Minimoida tuotteiden maineelle aiheutuva vahinko.

Kaikkien prosessiin osallistuvien tulisi tuntee toimintaperiaatteet.

## 1.2 Sovi toimintasuunnitelmasta

Korjaavan toimenpiteen suunnitelman ja toimenpiteiden yksityiskohdat riippuvat liiketoiminnan koosta ja rakenteesta. Korjaavan toimenpiteen suunnitelmaan tulisi

sisältyä ainakin seuraavat osatekijät, mikäli mahdollista:

### 1.2.1 Korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä

Valmistaja/valmistuttaja kokoaa vastuuryhmän, jolla on tietoa seuraavista toiminnoista:

- Suunnittelu
- Tuotanto
- Tuoteturvallisuus/riskienhallinta
- Laadunvarmistus
- Hankinta
- Jakelu
- Markkinointi ja asiakaspalvelu
- Viestintä ja suhdetoiminta
- Lakiasiat
- Kirjanpito

Pienissä organisaatioissa jotkut toiminnot voivat olla yhden henkilön tai ulkopuolisten organisaatioiden vastuulla. Kokonaisvastuu ulkoisesta viestinnästä tulisi olla yhdellä henkilöllä. Vastuuryhmää johtaa tuotteiden turvallisuudesta vastaava pääällikkö, joka raportoi yhtiön hallitukselle tai toimitusjohtajalle (tai vastaavalle henkilölle pienessä organisaatiossa). Toimitusjohtaja tai hänen valtuuttama edustajansa päättää pääasiallisesti korjaavasta toimenpiteestä.

Vastuuryhmän jäsenet tulee kouluttaa rooleihinsa. Vastuuryhmän tulee harjoitella käyttöönotettavia toimenpiteitä simulaatioharjoituksilla. Mukana voi olla myös ulkopuolisia organisaatioita.

Myös jälleenmyyjän/jakelijan tulee tarvittaessa perustaa vastuuryhmä huolehtimaan näistä tehtävistä mainituista toiminnoista.

## 1.2.2 Ensivalvonta/laadunvarmistus

Valmistajilla/valmistuttajilla ja jälleenmyyjillä/jakelijoilla on oltava käytössään toimenpiteet tuotteissa esiintyvien ongelmien valvomista varten. Heillä on siis oltava käytössään järjestelmät, joiden avulla voidaan kerätä ja analysoida seuraavaa tietoa:

- Raportit tuotteisiin liittyvistä onnettomuuksista
- Suorat tai vähittäiskauppioiden kautta tulevat asiakasvalitukset
- Takuuseen perustuvat korvausvaatimukset
- Vakuutuskorvausvaatimukset tai oikeudelliset toimenpiteet
- Yhtiön laadunvalvonnan tai muiden organisaatioiden raportoimat määräysten vastaisuudet
- Tuotetestauksen tulokset
- Huoltoinsinööreiltä saatava tieto
- Raportit palautetuista osista ja tuotteista
- Näyttö vaarasta, joka johtuu tuotteen myynnistä käyttäjryhmille, joille tuotetta ei ole tarkoitettu
- Näyttö siitä, että kuluttaja on väärinkäyttänyt tuotetta
- Näyttö tuotteiden tahallisesta vahingoittamisesta

Tietoa arvioidaan säännöllisesti, jotta merkit yhtiön tuotteiden kuluttajille aiheuttamista mahdollisista riskeistä saadaan selville. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun tuotteiden suunnittelu, rakenne tai koostumus muuttuu tai kun käytetään uutta komponenttitoimittajaa. Mikäli jälleenmyyjillä/jakelijoilla on kyseistä tietoa, heidän tulisi välittää se valmistajille/valmistuttajille.

## 1.2.3 Tuotteen jäljitettävyyttä koskeva suunnitelma

Asiakkaiden on pystyttävä tunnistamaan mahdolliset vaaralliset tuotteet, ja sinun on pystyttävä jäljittämään kyseisiä tuotteita ostaneet asiakkaat. Yritykselläsi on siis

oltava käytössään seuraavat kolme järjestelmää:

### Vaarallisten tuotteiden tunnistaminen

Vaikka tunnistusta helpottavien numeroiden tai merkkien liittäminen joihinkin tuotteisiin on vaikeaa tai jopa mahdotonta, valmistajien/valmistuttajien kannattaa muistaa, että ilman niitä tuotteiden jäljittäminen myöhemmin on hankalaa.

- Ihanteellisessa tapauksessa valmistaja/valmistuttaja merkitsee tuotteet sarjanumerolla, jolloin yksittäiset vaaralliset tuotteet pystytään tunnistamaan. Muussa tapauksessa korjaava toimenpide joudutaan ehkä tekemään useammille tuotteille kuin on tarpeellista.
- Joidenkin tuotetyyppien kohdalla voi riittää, että eränumero pystytään tunnistamaan.
- Viivakoodeja käytetään yleisesti erilaisten tuotetyyppien tunnistamiseen ja jäljittämiseen.

### Asiakasrekisteri

Tehokasta korjaavaa toimenpidettä varten valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden olisi hyvä pitää rekisteriä asiakkaistaan ja heidän ostoistaan.

Kirjatun tiedon tulisi sisältää:

- Kuluttajan nimi, osoite, postinumero ja puhelinnumero.
- Merkki, mallin numero ja tuotteiden ostopäivä.

Valmistajien/valmistuttajien tulee huomioida, että tietoturva-vaatimukset voivat rajoittaa jälleenmyyjien/jakelijoiden tai luottokorttiyhtiöiden toimittaman asiakastiedon määrää.

Seuraavista rekistereistä voidaan saada tietoa asiakkaista ja heidän ostoistaan:

- Yritysasiakkaiden myyntirekisteristä käy ilmi, mitä tuotteita on toimitettu.
- Vähittäiskauppiain pitämät rekisterit asiakkaiden ostamista tuotteista.

- Takuu- tai rekisteröitymiskortti voi myös olla avuksi.
- Huoltorekisteri voi olla asiakastiedon lähde
- Internetin ja postimyynnin kautta tuotteita myyvät yritykset tunnistavat myös todennäköisesti ostajat.

Jos myyt tuotteita oman maasi ulkopuolella, tutustu muiden maiden järjestelmiin.

### **Alihankkijarekisteri**

Jos alihankkijan toimittama komponentti on aiheuttanut turvallisuusongelman, sinun täytyy pystyä tunnistamaan tuotteisiisi asennettujen komponenttien alihankkijan referenssinumero.

Tietoja on säilytettävä tuotteen odotetun eliniän ajan.

### **1.2.4 Tekninen dokumentaatio**

Tuotteen turvallisuutta koskevien ongelmien selvittämiseksi valmistajilla/valmistuttajilla täytyy olla helposti saatavillaan kaikki dokumentaatio, joka liittyy seuraaviin seikkoihin:

- Tuotteiden suunnittelu (mukaan lukien materiaalivaatimukset), joka erityisesti liittyy tuoteturvallisuuteen-
- Kaikki mahdolliset tehdyt muutokset ja niiden päivämäärät ja/tai muutoksia koskevien tuotteiden sarja- tai eränumerot.

Useissa EU-direktiiveissä vaaditaan valmistajia laatimaan teknisiä tiedostoja, joissa osoitetaan miten tuote vastaa asetettuja vaatimuksia.

Jos valmistaja on EU:n ulkopuolella, maahantuojalla tai valmistajan edustajalla tulee olla kopio tiedostosta.

Tietoja on säilytettävä 10 vuoden ajan tuotteen valmistuspäivästä laskettuna.

### **1.2.5 Luettelo yhteyshenkilöistä**

Ylläpidä luetteloa kaikista henkilöistä ja organisaatioista, joihin on mahdollisesti

otettava yhteyttä. On tärkeää varmistaa, että tiedossasi on kunkin organisaation oikea kontaktihenkilö. Näitä tietoja on pidettävä ajan tasalla. Useimpiin henkilöihin otetaan ensin yhteys puhelimitse. Joidenkin kohdalla on hyödyllistä tietää puhelinnumero, johon voi soittaa normaalin virka-ajan ulkopuolella, sekä sijaisen nimi ja puhelinnumero.

Yhteydenottolistasta tulee sisältää:

### **Yhteydet yrityksessäsi**

- Vastuussa oleva ylin johto
- Korjaavan toimenpiteen vastuuryhmän jäsenet
- Muu avainhenkilöstö
- Valmistajan edustajat ja muut myyntiedustajat
- Varasto
- Kuljettajat

### **Yhteydet muissa organisaatioissa**

- Yritysassiakkaat
- Alihankkijat
- Kansalliset kauppajärjestöt
- Markkinavalvontaviranomaiset
- Poliisi
- Lehdistö, tv ja muut tarpeelliset tiedotusvälineet

### **Palveluntarjoajat**

- Huoltoyhtiöt
- Testauslaboratoriot
- Muut asiantuntijat ja konsultit, esimerkiksi
  - o Oikeudelliset neuvonantajat
  - o Riskinarviointikonsultit
  - o PR-konsultit
- Vakuuttajat
- Call centre -yhtiöt
- Jätehuoltoyhtiöt

Joidenkin yhteyksien osalla (erityisesti markkinavalvontaviranomaisten kanssa) tulee tietää kyseisen tahon informaatiovaatimukset ja menettelytavat. Liitteessä III listattujen jäsenvaltioiden viranomaiset antavat tarvittaessa tietoja paikallisista palveluista.

### **1.2.6 Riskin arviointi ja korjaavaa toimenpidettä koskevat menettelytavat**

Yrityksillä tulisi olla käytössään kirjallinen menettelytapa liittyen riskin arviointiin ja korjaavan toimenpiteen tekemiseen mahdollisen vaarallisen tuotteen tapauksessa. (Katso [luvut 2 ja 3](#))

#### **Vakuutus**

Vakuuttaminen korjaavan toimenpiteen kustannuksien ja tuotevicioista syntyvän vastuun varalta voi olla mahdollista. Tarkista, kattaako nykyinen vakuutuskesi nämä vastuut. Vakuutusyhtiösi todennäköisesti vaatii tiettyjen laadunhallintavaatimusten täyttämistä.

#### **Ennaltaehkäisevä toimenpide**

Vaikka tässä oppaassa käsitellään pääasiallisesti korjaavan toimenpiteen tekemistä, yritykset voivat käyttää muita toimenpiteitä välttääkseen korjaavan toimenpiteen tarpeen. Tuotantoprosessissa mahdollisesti syntyvien vaarojen ennakointiin ja ehkäisyyn on olemassa laadunhallintamenetelmiä. [Liitteessä III](#) annetaan turvallisuusstandardeihin ja laadunhallintajärjestelmiin liittyviä tietolähteitä.

## 2 Riskin arviointi

Mikäli suoritetuissa valvontatoimenpiteissä ilmenee, että tuote voi aiheuttaa riskin kuluttajille, sinun tulee arvioida riski ja määrittää, tarvitaanko korjaavaa toimenpidettä. Tämä on pääasiallisesti valmistajan/valmistuttajan vastuulla, mutta jälleenmyyjällä/jakelijalla voi olla hyödyllistä tietoa.

Riskin arvioi henkilö tai pieni tiimi, jolla on kokemusta tuotteesta ja kyseessä olevista vaaroista. Liitteessä III annetaan riskinarviointiin liittyviä tietolähteitä. Liitteessä IV on esimerkki riskinarviointimenetelmästä, joka perustuu EY:n yleisen tuoteturvallisuudirektiivin ohjeisiin. Muitakin menetelmiä on saatavilla, ja valintasi käytettävästä menetelmästä voi riippua resursseistasi. Riskin arviointiin liittyy yleensä useita vaiheita, jotka sisältävät seuraavat periaatteet:

### 2.1 Tunnista vaara

Analysoi keräämäsi tieto ja yritä vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Mikä on vaaran luonne?
- Mikä on vaaran syy? (Satunnainen tuotevika, tuotteen vioittuminen, epätavalliset käyttöolosuhteet, tuotteen väärinkäyttö, satunnainen toimintahäiriö jne.)
- Mikä tuotevalikoima (mallivalikoima) on vahingoittunut?
- Ketä vaara koskee? (käyttäjä, sivullinen)
- Mitkä tekijät voivat vaikuttaa vamman vakavuuteen ja todennäköisyyteen? (Käyttäjän pätevyys, tuotteen ikä, käyttötapa jne.)

### 2.2 Arvioi riskin suuruus

Kun olet kerännyt edellä luetellut tiedot, arvioi riskin suuruus. Sen avulla voit päättää, tarvitaanko toimenpiteitä. Riskin arvioiminen riippuu kahdesta päätekijästä:

- Mahdollisen vamman **vakavuus** henkilölle, joka käyttää tuotetta tai on muutoin tekemisissä tuotteen kanssa
- Mahdollisen vamman **todennäköisyys**. Tähän vaikuttavat seuraavat tekijät:
  - o Todennäköisyys, että tuote on tai tulee olemaan vaarallinen sekä häiriön ajankohta.
  - o Se, miten usein käyttäjä altistuu vaaralle.
  - o Vammautumisen todennäköisyys vaaralle altistuttaessa.

Vakavuus- ja todennäköisyysarviot yhdistetään kokonaisriskin arviointiksi.

Ongelman laajuuden arvioimista helpottaa myös seuraavan tiedon kerääminen ja arvioiminen:

- Kuinka monta vaarallista tuotetta markkinoilla on?
- Kuinka moni myydyistä tuotteista on todennäköisesti yhä käytössä?

### 2.3 Arvioi riskin hyväksyttävyys

Kun päätät mahdollisen toimenpiteen tarpeellisuudesta, sinun on myös arvioitava riskin suuruuden hyväksyttävyys kuluttajille. Tietentyypisillä tuotteilla (kuten työkaluilla tai koneilla, joissa on teräviä teriä) on ilmeisiä vaaroja, jotka kuluttajat hyväksyvät, mikäli valmistaja on heidän mielestään huomioinut tarpeelliset turvatoimenpiteet. Tuotteissa, joita erityisryhmät todennäköisesti käyttävät (kuten lastenhoitotuotteet), kuluttajat hyväksyvät ainoastaan erittäin matalan riskin.



## 2.4 Kokonaisriski

Edellä mainittujen tekijöiden arvioinnin jälkeen suoritetaan kokonaisriskin arviointi, joka voidaan ilmaista seuraavilla tasoilla:

- Vakava riski – vaatii nopeaa toimenpidettä
- Kohtalainen riski – vaatii toimenpidettä
- Matala riski – ei yleensä vaadi toimenpidettä markkinoilla oleville tuotteille

### 3 Korjaavan toimenpiteen tekeminen

Päävastuu korjaavan toimenpiteen tekemisestä on valmistajalla/valmistuttajalla, mutta myös jälleenmyyjällä/jakelijalla voi olla oma osansa. Katso [sivulla 8](#) oleva kappale Kuka on vastuussa korjaavasta toimenpiteestä? Valmistajien/valmistuttajien tulisi pyytää jälleenmyyjä/jakelijoita tekemään yhteistyötä ja pitää heitä ajantasalla korjaavan toimenpiteen ajan.

Alla kuvatut prosessin eri vaiheet koskevat korjaavan toimenpiteen eri tasoja.

[Luvut 3.1, 3.2, 3.8, 3.9, 3.10](#) koskevat kaikkia toimenpiteitä.

[Luvut 3.3 – 3.7](#) soveltuvat ainoastaan, kun ongelma koskee kuluttajilla olevaa tuotetta.

#### 3.1 Tee päätös tarvittavasta toimenpiteestä

Päätös tarvittavasta toimenpiteestä riippuu pääasiassa kokonaisriskin suuruudesta, mutta myös seuraavat seikat voidaan ottaa huomioon:

- Kyseessä olevien tuotteiden/kuluttajien kokonaismäärä
- Toimenpiteen vaatimat käytännön asiat
- Toimenpiteen ennakoitu menestyksellisyys
- Markkinavalvontaviranomaisten antama ohjeistus
- Tiedotusvälineiden kiinnostus

Seuraavaa ehdotetaan:

**Jos kokonaisriskin suuruus arvioidaan vakavaksi**, korjaava toimenpide koskee todennäköisesti kuluttajilla olevia tuotteita. Silloin valmistajan/valmistuttajan on välittömästi:

- tiedotettava markkinavalvontaviranomaisia
- eristettävä omat varastonsa
- pyydettyä jälleenmyyjä/jakelijoita eristämään kyseessä olevat tuotteet
- tiedotettava alihankkijoille mahdollisista vaarallisista komponenteista
- laadittava viestintäsuunnitelma, jonka puitteissa kuluttajiin otetaan yhteyttä.

**Jos kokonaisriskin suuruus arvioidaan kohtalaiseksi**, korjaava toimenpide voi rajoittaa jakeluketjun tuotteisiin. Silloin voi riittää, että tuotteet poistetaan jakeluketjusta ja toimenpiteestä ilmoitetaan viranomaisille. Katso [luku 3.2](#).

**Jos kokonaisriskin suuruus arvioidaan matalaksi**, korjaava toimenpide voi yleensä rajoittua muutoksiin, jotka vaikuttavat suunnittelussa ja tuotannossa oleviin tuotteisiin.

#### Toimenpiteen tyyppi

Mahdollinen korjaava toimenpide voi olla:

- Tuotteen rakenteen ja koostumukset muuttaminen
- Tuotantomenetelmän muuttaminen
- Tuotteiden eristäminen ja poistaminen jakelusta
- Jakeluketjussa olevien tuotteiden korjaaminen (kyseiset tuotteet tulee merkitä)
- Tuotteen mukana toimitettavien ohjeiden parantaminen
- Tuotteen oikeaa käyttöä koskevan lisätiedon lähettäminen kuluttajille
- Tuotteiden korjaaminen asiakkaiden tiloissa (kyseiset tuotteet tulee merkitä)
- Kuluttajien palauttamien tuotteiden korjaaminen
- Tuotteiden palautusmenettely kuluttajilta korvaavaa tuotetta tai hyvitystä vastaan
- Kuluttajille annettavat ohjeet tuotteen hävittämisestä
- Kuluttajille tarjottu korvaava tuote tai hyvitys palautetuista tuotteista (tämän ansiosta toimenpide on todennäköisesti onnistuneempi).

#### 3.2 Tiedota markkinavalvontaviranomaisille

Valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden tulee antaa viranomaisille ennakkotietoa tuoteriskistä heti kun se on heidän tiedossaan. Mikäli

kokonaisriski arvioidaan riittävän vakavaksi, asiasta on tiedotettava markkinavalvontaviranomaisille ja annettava heille alla listatut tiedot. Kyseisten tietojen avulla viranomaiset voivat auttaa tekemään korjaavan toimenpiteen tehokkaammin.

- Tieto, jonka avulla vahingoittunut tuote tai tuote-erä tunnistetaan tarkasti
- Täydellinen kuvaus tuotteen aiheuttamasta riskistä
- Kaikki saatavissa oleva tieto, jota voidaan käyttää tuotteen jäljittämiseen
- Kuvaus kuluttajien suojaamiseksi tehdyistä (ja suunnitelluista) toimenpiteistä

Vaarallisista tuotteista informoitavien pääasiallisten kansallisten viranomaisten yhteystiedot löytyvät [liitteestä III](#).

Valmistajat/valmistuttajat ja jälleenmyyjät/jakelijat tiedottavat viranomaisia jokaisessa jäsenvaltiossa, jossa tuotteita on myynnissä elleivät ne ole varmistaneet, että toinen yhtiö tai viranomainen on tiedottanut kyseisiä viranomaisia. Joissakin maissa informaatio on esillä kansallisessa tietokannassa, johon tallennetaan kaikkien korjaavien toimenpiteiden yksityiskohdat.

Varmista, että tunnet EU:n ilmoittamiseen liittyvät ohjeet (ks. liite III) sekä menettelytavat niissä maissa, joissa ilmoitus tehdään.

### 3.3 Jäljitä tuotteet ja niiden omistajat

Työ tuotteiden ja niiden omistajien jäljittämiseksi voi alkaa heti, kun olet päättänyt ryhtyä toimeen. Korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä koordinoi toiminnot. Jos teet korjaavia toimenpiteitä eri maissa, voit joutua delegoimaan useat toiminnot paikalliselle edustajalle.

#### Tuotteet

Kun vaarallinen malli tai vaaralliset mallit on tunnistettu, valmistajan/valmistuttajan on:

- Arvioitava vaarallisten tuotteiden lukumäärä
- Tunnistettava tuotteet käyttämällä jotakin [luvussa 1.2.3](#) kuvattua menetelmää.

Voit myös tunnistaa tuotteet kuvaamalla jotakin niiden erityisominaisuutta tai niihin asennettua erityiskomponenttia.

#### Omistajat

Valmistajien/valmistuttajien on lisäksi asiakastietokantaa käyttämällä tunnistettava ihmiset, jotka ovat ostaneet vaarallisia tuotteita (katso [luku 1.2.3](#)). Kun kyseessä on tuote, joka on jo kuluttajilla, voit joutua turvautumaan muiden jakeluketjussa olevien yritysten rekistereihin.

### 3.4 Laadi suunnitelma

Riippumatta siitä, onko sinulla asiakkaidesi yhteystiedot, sinun on perustettava viestintäohjelma, jonka avulla asiakkaisiin otetaan yhteyttä. Tehokas viestintä on onnistuneen korjaavan toimenpideohjelman avaintekijä. Nopea ja tehokas toiminta voi jopa parantaa yrityksen mainetta asiakkaiden keskuudessa.

Viestintäohjelman tulisi sisältää seuraavat osat:

- Asiakaspalvelukeskus ja palvelunumero
- Lista tahoista, joihin on otettava yhteyttä
- Lista käytettävistä tiedotusvälineistä
- Eri tiedotusvälineille ja tahoille suunnattuja viestintäluonnoksia

### 3.5 Viesti ja tahot, joihin on otettava yhteys

#### Viesti

Viestin on oltava selkeä, tiivis ja helposti ymmärrettävä. Viestin perustana käytetään vahvistettuja tosiasioita. Viesti ei saa sisältää lausuntoja, joita voitaisiin pitää puolueellisina tai jotka eivät ole täysin tosia. Tarkista markkinointitoimenpiteet, koska ne voivat olla ristiriidassa korjaavan toimenpiteen viestin kanssa.

### **Ilmoituksen korjaavasta toimenpiteestä tulisi sisältää:**

- Selkeä, huomiota herättävä otsikko, joka sisältää esim. sanat 'Turvallisuutta koskeva tärkeä varoitus'
- Tuotteen tunnistamiseen liittyvät yksityiskohdat (tuotteen nimi, eränumero, sarjanumero, viivakoodi, väri, koko sekä kuva tai viivapiirustus vaarallisesta tuotteesta)
- Selkeä kuvaus siitä, mikä tuotteessa on virheellistä
- Turvallisuusriskin tai mahdollisen turvallisuusriskin yksityiskohdat
- Tietoa ehdotetusta korjaavasta toimenpiteestä sekä mahdollisesta hyvityksestä tai korvaavasta tuotteesta
- Selkeät ohjeet siitä, mitä tuotteelle pitää tehdä (esim. pitääkö tuote palauttaa, mihin se viedään tai lähetetään tai miten korjaus järjestetään)
- Internet-osoite tai palvelunumero, mistä saa lisätietoja
- Anteeksipyyntö mahdollisesta vaivasta, mikäli se on soveliaista

Ilmoitus korjaavasta toimenpiteestä tavoittaa yleisön yleensä seuraavissa muodoissa:

- Henkilökohtainen kirje, puhelinsoitto tai sähköposti kuluttajille (suora kontakti, jossa kuluttajaa pyydetään toimimaan – tosiasioihin perustuva ja informatiivinen)
- Tiedote tiedotusvälineille (tiivis lausunto median käyttöön – lyhyt ja tosiasioihin perustuva)
- Tiedotusvälineissä julkaistava korjaavan toimenpiteen ilmoitus (ilmoitus, jossa kuluttajaa pyydetään toimimaan – tosiasioihin perustuva ja informatiivinen)
- Myymälässä oleva materiaali (jos mahdollista)

Liitteessä II on esimerkki korjaavan toimenpiteen ilmoituksesta. Jos tuotteen maantieteellinen levinneisyys vaikuttaa vain harvoihin kuluttajiin tai riski ei ole vakava, korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä voi päättää olla julkaisematta tiedotetta

tiedotusvälineissä. Tiedote on kuitenkin hyvä olla valmiina, jos tilanne yhtäkkiä pahenee.

Kysymyksiä ja vastauksia sisältävä asiakirja on hyvä olla valmiina tukemassa vastuuryhmää sen vastatessa kuluttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden esittämiin kysymyksiin. Asiakirja auttaa vastuuryhmää vastaamaan johdonmukaisesti vaikeisiin kysymyksiin. Asiakirjaa tulisi päivittää säännöllisesti korjaavan toimenpiteen ollessa käynnissä.

### **Keneen ottaa yhteyttä?**

Seuraaviin tahoihin on otettava yhteyttä:

- Kuluttajat (katso [luku 3.7](#))
- Henkilökuntaan kuuluvat
- Merkittävimmät yritysasiakkaat, jälleenmyyjät ja alihankkijat
- Markkinavalvontaviranomaiset (katso [luku 3.2](#))

Vaikka eri tahojen tiedottamisessa on tärkeysjärjestys, kaikkien tahojen tulisi saada sama viesti lyhyen ajan sisällä, varsinkin jos riski on vakava.

### **3.6 Miten viesti esitetään?**

Brandin imagon kannalta on tärkeää, että tarkkailet tapaa, jolla tieto korjaavasta toimenpiteestä saavuttaa kuluttajat. Ihanteellisessa tapauksessa kuluttajiin on yritettävä ottaa suora yhteys. Mikäli se ei ole mahdollista, valitse sopivin viestintäkanava, joka riippuu seuraavista:

- Mikä tiedotusväline parhaiten palvelee kyseessä olevien kuluttajien maantieteellistä jakaumaa?
- Mikä on tehokkain ja nopein tapa tiedottaa kuluttajille?

### **Mahdollisia viestintäkanavia**

Viestintäkonsulteilta saat apua seuraavien tiedotusvälineiden valinnassa:

- Sanomalehtimainokset
- Kuluttajille tarkoitetut palvelunumerot
- Myymälässä olevat tiedotteet (esitteet, julisteet)
- Radio- ja tv-uutiset sekä kuluttajaohjelmat

- Radio- ja tv-mainonta
- Lehdistöpalvelu (kotisivut, mediahuone ja puhelinlinjat, jotka on suunnattu kansallisten ja alueellisten päivälehtien uutistoimittajille)
- Kotisivut (jotka on tehty etukäteen ja jotka voidaan tarvittaessa ottaa käyttöön)

Palautusmenettelyä koskeva ilmoitus tulisi julkaista kussakin maassa sellaisissa sanomalehdissä, että ilmoitus tavoittaa kohdeyleisön.

Tarvitset koulutetun tiedottajan, jonka tehtäväkentässä korjaava toimenpide on etusijalla ja joka vastaa tiedotusvälineiden esittämiin kysymyksiin. Nopea ja täsmällinen vastaaminen joskus häiritseviinkin kyselyihin on olennaista. Sen avulla vältetään spekulatiot ja hallitaan yleisölle annettava informaatiota.

### 3.7 Tiedota kuluttajille

Henkilökohtainen kontakti kuluttajiin on yleensä paras tapa varmistaa, että korjaava toimenpide on tehokas. Jos sinulla on asiakkaan yhteystiedot, voit soittaa, lähettää henkilökohtaisen kirjeen tai sähköpostin ja ilmoittaa asiakkaalle korjaavan toimenpiteen ilmoituksen tiedot. Muista kuitenkin, että asiakas on voinut vaihtaa osoitetta tai hän on voinut antaa tuotteen jollekin toiselle henkilölle.

Tiedotuspisteen henkilökunnan tulee olla ajan tasalla tilanteesta ja valmiina vastaamaan puheluihin minä vuorokauden aikana tahansa. Jos puhelut rajoittuvat yritysasiakkaisiin, selviät niistä kenties oman henkilökuntasi voimin. Jos puheluita on odotettavissa huomattavan paljon, kannattaa harkita call centerin käyttöä. Jos joudut tiedottamaan eri maissa asuville kuluttajille, voit jakaa tehtävän kussakin maassa olevan edustajan ja paikallisten jälleenmyyjien/jakelijoiden välille.

Voit auttaa kuluttajiin yhteydessä olevaa henkilöstöä toimittamalla heille:

- Kirjeen, sähköpostin tai faksin, jossa kerrotaan mitä heiltä odotetaan, ja että heidän apunaan on korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä, joka vastaa kysymyksiin ja auttaa ongelmatapauksissa
- Korjaavaa toimenpidettä koskevan tietopaketin, joka sisältää kaikki tekniset yksityiskohdat. (Annetaan samanaikaisesti korjaavan toimenpiteen ilmoituksen kanssa tai heti sen jälkeen.)
- Laajan kysymyksiä ja vastauksia sisältävän asiakirjan
- Viestinvälitykseen ja ongelmanratkaisuun liittyvää koulutusta

### 3.8 Tiedota muille henkilöille

Sama informaatio tulisi jakaa koko henkilökunnalle, ja tiedottamista suurelle yleisölle tulisi harkita mahdollisimman nopeasti.

### 3.9 Tee korjaava toimenpide

Tee [luvussa 3.1](#) päätetty korjaava toimenpide kuluttajilla ja jakeluketjussa oleville tuotteille jokaisessa kyseessä olevassa maassa. Hyvitykset, korjaukset ja korvaavien tuotteiden jakaminen tulee tapahtua mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Voit käyttää apuna eri maiden edustajia. Tuotteet käsitellään seuraavasti:

#### Tuotteiden kerääminen

Jos tuotteet palautetaan valmistajalle/valmistuttajalle, sinun täytyy:

- Järjestää tuotteiden keruu jälleenmyyjiltä/jakelijoilta
- Pyytää kuluttajia viemään tuote lähimmälle jälleenmyyjälle/jakelijalle tai vähittäiskauppiaille, jos tuote voidaan kantaa
- Järjestää tuotteiden keruu kuluttajilta, jos tuotetta ei voida kantaa

Vaaralliset tuotteet merkitään selkeästi, ja niiden varastojen muutokset kirjataan ylös. Jälleenmyyjä/jakelija tarkistaa tuotetyypin ja

antaa kuluttajalle korvaavan tuotteen tai hyvityksen.

Käytännön toteutus riippuu kyseessä olevasta maasta. Voit joutua käyttämään paikallisia kuljetusyhtiöitä, edustajia tai jälleenmyyjä/jakelijoita. Yksittäisten jäsenvaltioiden viranomaiset antavat tarvittaessa lisätietoja.

### **Tuotteiden korjaaminen**

Jos olet tarjoutunut korjaamaan kuluttajan tuotteen, voit:

- Pyytää edustajaa tai kauppiasta tekemään sen omissa tiloissaan tai
- Lähettää huoltohenkilön kuluttajan kotiin tekemään työn.

Korjatut tuotteet on merkittävä selvästi.

Päätä, mitä teet myynnistä poistetuille tuotteille. Seuraava voi olla mahdollista:

- Tuotteen tekeminen uudestaan hyväksyttävään myyntikuntoon. Korjatut tuotteet on merkittävä selvästi ja niiden mukana olevat asiakirjat päivitettävä tarvittaessa.
- Joidenkin materiaalien tai komponenttien uudelleentyöstäminen, jolloin niitä voidaan käyttää muissa tuotteissa.

Korjaamattomien tuotteiden myyminen tai välittäminen kuluttajille ei ole hyväksyttävää.

Vaarallisten tuotteiden uudelleen maahantuontiin liittyy rajoituksia (esim. koskien tuotteiden korjaamista). Tarkista paikalliset lailliset vaatimukset, mikäli haluat toimia näin.

### **Tuotteiden hävittäminen**

Hävitettävät tuotteet merkitään selkeästi ja varastoidaan turvallisesti. Hävitä tuotteet turvallisesti, ja ota huomioon mahdolliset syntyvät ympäristöriskit. Käytä alaan erikoistuneita jätehuoltourakoitsijoita. Markkinavalvontaviranomaisilta saat lisätietoa vaarallisten tuotteiden hyväksyttävästä hävittämisestä.

### **3.10 Seuraa kehitystä**

Ennen korjaavan toimenpiteen aloittamista kannattaa asettaa tavoite yhteydenottojen määrälle kussakin maassa. Yksittäisten maiden viranomaiset voivat mahdollisesti antaa tietoa todennäköisistä yhteydenottojen määristä. Voit asettaa erilaiset tavoitemäärät jälleenmyyjille/jakelijoille ja kuluttajille. Asia on monitahoinen, ja selkeitä sääntöjä on vaikea asettaa, mutta tavoitteen tulisi heijastella riskin vakavuutta. Tavoite voi riippua myös asiakasrekistereiden laadusta.

#### **Korjaavaan toimenpiteeseen liittyvien yhteydenottojen määrä riippuu esim. seuraavista tekijöistä:**

- Tuotetyyppi
- Kuinka kauan tuote on ollut markkinoilla
- Tuotteen odotettu elinikä. Tämän avulla voit arvioida tuotteen kokonaismäärästä prosenttiosuuden, joka on yhä käytössä
- Tapa suorittaa korjaava toimenpide
- Viestin välitykseen käytetty tiedotusväline
- Kyseisen maan paikalliset olosuhteet

Korjaavan toimenpiteen alettua yhteydenottojen määrää tulee seurata. Käytä järjestelmiä, joiden avulla voit kirjata yhteyttä ottavien asiakkaiden määrän sekä palautettujen, kerättyjen, korjattujen tai hävitettyjen tuotteiden lukumäärän. Tietoa analysoidaan ja seurataan viikkojen ajan. Jos tavoitetta ei saavuteta, tarvitaan lisätoimenpiteitä. Jos tietooi tulee kuluttajille sattuneita uusia onnettomuuksia tai vammoja, tarkasta riskin arviointi ja korjaavan toimenpiteen tehokkuus uudelleen.

Jos saavutat tavoitteen, korjaava toimenpide voidaan muodollisesti päättää. Sinun on silti kyettävä käsittelemään tuotteita, joita palautetaan myöhemmin.

## 4 Kokemuksesta oppiminen

Korjaavan toimenpiteen jälkeen tulee selvittää ongelman alkulähteet, jotta ongelma ei syntyisi uudestaan. Myös korjaavaa toimenpidettä koskevaa menettelyä tulee arvioida, ja sitä pitää pyrkiä parantamaan tulevaisuutta varten.

### 4.1 Miten voimme ehkäistä ongelman uudelleenesiintymisen?

Tässä osassa keskitytään tarkastelemaan

- standardeja ja suunnitteluperiaatteita sekä
- laadunvarmistuksen sekä tuoteturvallisuus- ja riskienhallintajärjestelmien tehokkuutta.

On tutkittava niitä järjestelmän osa-alueita, jotka eivät onnistuneet ehkäisemään ongelmaa, ja mietittävä parannuskeinoja.

### 4.2 Miten voimme parantaa korjaavaa toimenpidettä koskevaa menettelyä?

Korjaavaa toimenpidettä koskevan menettelyn jokaisen osa-alueen toimintaa tarkastellaan ja mietitään, voidaanko sitä parantaa. Sinun tulisi esimerkiksi:

- Seurata käytettyjen viestintämenetelmien tehokkuutta (mahdollisesti mielipidetutkimuksella) ja muokata toimintaperiaatteitasi sen mukaisesti.
- Arvioida korjaavaan toimenpiteeseen käytettyjä sisäisiä menettelytapoja sekä toimintaperiaatteiden tai koulutuksen muutosten tarvetta.
- Laatia täydellinen raportti kaikista tehdyistä toimenpiteistä sekä menettelyn aikana käsitellyistä kysymyksistä.

#### Kiitosviestit

Kun korjaava toimenpide on suoritettu loppuun, merkittävimmille osapuolille ja tahoille lähetetään kiitosviesti, toimenpiteen onnistumiseen liittyvää tietoa sekä parannusehdotuksia.





## Liite I – Esimerkkitapaus

### Esimerkkitapaus korjaavasta toimenpiteestä

#### Boots



#### Yhtiö

Boots on suuri brittiläinen apteekki sekä terveys- ja kauneustuotteiden vähittäiskauppias. Bootsilla on 1400 myymälää Isossa-Britanniassa ja Irlannissa. Myynti vuosina 2002—2003 oli 4,2 miljardia Ison-Britannian puntaa. Yhtiö myy monia eri tuotteita, ja se on tunnettu korkealuokkaisista ja turvallisista tuotteistaan. Yhtiöllä on keskitetty asiakaspalveluosasto Nottinghamissa. Siellä käsitellään yhtiön pääkonttorin vastaanottamat asiakkaiden yhteydenotot ja valitukset. Asiantuntijat iimit seuraavat ja *analysoivat* yhteydenottoja ja valituksia sekä tutkivat asiakkaiden palauttamia tuotteita. Yhtiöllä on dokumentoidut menettelytavat tiedon seurantaan, riskin arviointia ja mahdollisen korjaavan toimenpiteen tekemistä varten.

#### Tuote

##### Koukkukahvainen kävelykeppi



Korjaavan toimenpiteen kohteena oli kevyt taitettava kävelykeppi. Tuote oli valmistettu Taiwanissa, ja sitä myytiin useimmissa Bootsin myymälöissä 21 punnan hinnalla. Keppi oli luokiteltu lääkinälliseksi laitteeksi ja Iso-Britannian lääkkeitä ja lääkinällisiä laitteita ja tarvikkeita valvojan viranomaisen (Medicines and Healthcare products Regulatory Agency, MHRA) vaatimusten alaiseksi. Tuotteen myynti aloitettiin lokakuussa 2001, ja sitä oli myyty noin 5000 kappaletta ennen ongelman havaitsemista.

#### Ongelma

Joissakin tapauksissa puisen kahvan ilmoitettiin irtoavan alumiinisesta putkesta, mikä saattoi aiheuttaa käyttäjän kaatumisen ja altistumisen mahdolliselle vammalle.

#### Selvitys

Tuotepalautusten analysoinnissa joulukuussa 2002 ilmeni, että asiakkaat olivat palauttaneet 19 kävelykeppiä ja kaksi myymälää oli katsonut virheen sen verran vakavaksi, että olivat raportoineet siitä asiakaspalveluosastolle. Tuotteiden eränumeroiden mukaan virheellisten määrä pystyttiin kaventamaan tiettyihin eriin.

Riskinarviointikokouksen jälkeen yhtiö päätti vetää tuotteen myynnistä ja seurata palautuksia. Tammi- ja helmikuun aikana vastaanotettiin vielä neljä valitusta. Jotkin niistä katsottiin ”läheltä piti” -tapauksiksi, eli mahdollisiksi aiheuttamaan vamman käyttäjälle.

## Riskin arviointi

Heti ensimmäisten virheiden raportoinnin jälkeen käynnistettiin Boots Issue Management -prosessi. Tämä alkoi riskinarviointiryhmän kokouksella. Ryhmän jäsenet edustivat laadunvarmistusta, ostotoimintoja, oikeudellisia palveluita, asiakaspalvelua, tiedotusta ja lääketieteellisiä palveluita. Tiimi sai laadunvarmistusosastolta raportin riskin vakavuuden ensimmäisestä arviosta, joka perustui vamman todennäköisyyden ja vakavuuden arviointiin sekä käyttäjien vaaralle altistumisen huomioonottamiseen. Lisäksi laadunvarmistustiimi tarkisti, että tuotteet olivat määräysten mukaisia. Tähän sisältyi kahvan ja putken välisen liitoksen vahvuustesti. Testeissä ei paljastunut laatuongelmaa, eivätkä testaajat pystyneet tässä vaiheessa uusimaan virhettä tuotteen simuloidussa käytössä. Tuotteen katsottiin myös täyttävän asianmukaisen brittiläisen standardin vaatimukset.

Kun asiakasvalituksia saatiin lisää, asiakaspalvelutiimi esitti asiakkaille yksityiskohtaisia kysymyksiä, joiden avulla ongelmaa yritettiin arvioida. Laadunvarmistusosasto arvioi saadut tiedot ja suoritti helmikuussa lisätestejä, joissa virhe yritettiin uusida. Tiimi onnistui toistamaan virheen olosuhteissa, joissa oli yhdistetty äärimmäiset lämpötilanvaihtelut, voimakas vääntäminen sekä tuotteen käyttäminen ostokassien nostokoukkuna. Kun uusien testien tulokset olivat valmiit, riskinarviointiryhmä kutsuttiin uudestaan koolle.

## Päätös korjaavasta toimenpiteestä


Ensimmäisen arviointinsa seurauksena riskinarviointiryhmä päätti poistaa tuotteet myymälöistä ja jatkaa palautusten seurantaa. Poistaminen toteutettiin myymälöihin lähetetyllä sähköisellä viestillä sekä myymälöiden kassoihin toimitetulla *poistettavan tuotteen viivakoodilla*, joka estää poistettujen tuotteiden myynnin. Koko myynnistä poistettu varasto palautettiin keskusvarastoon.

Helmikuuisessa kokouksessaan riskinarviointiryhmä päätti suorittaa palautusmenettelyn. Asiakkaille tarjottiin hyvitystä tai korvaavaksi tuotteeksi eri mallin kävelykeppiä.

## Viestintä

Bootsilla on käytössään kanta-asiakaskorttijärjestelmä, jonka piiriin kuuluu suuri osuus asiakkaista. Korttijärjestelmän ansiosta pystyttiin tunnistamaan 43 % tuotteen ostajista. Muutaman päivän kuluttua siitä, kun julkinen palautusmenettely oli päätetty tehdä, asiakkaille lähetettiin kirje (katso kuva) kuoressa, jossa oli punainen viesti osoittamassa sisällön tärkeyttä. Samanaikaisesti kaikkiin Bootsien myymälöihin lähetettiin näkyvälle paikalle asetettava ilmoitus (katso kuva), jotta monet vakioasiakkaat näkisivät sen. Lisäksi jotkut Bootsien myymäläpäälliköt sopivat ilmoituksen asettamisesta paikallisten lääkäreiden vastaanottohuoneisiin. Ilmoitus julkistettiin myös Bootsien kotisivuilla.

**Viestintä asiakkaille**



Boots Customer Service  
PO Box 5300  
NOTTINGHAM  
NG90 1AA

Tel: 0845 070 8090  
Mimicom: 0845 070 8091  
Fax: 0113 959 5525  
E-mail: btc.cshelpdesk@boots.co.uk

Mrs A Customer  
101 Trent Road  
Anytown  
AB1 1CD

Dear Mrs Customer

**IMPORTANT PRODUCT  
Adjustable Crook Walking  
Item Code: 20 82 551**

I am writing to tell you that we have discovered a potential quality problem with the above walking stick during use.

Because our customers' safety is our priority, we have removed this product from sale.

If you have one of the walking sticks, please return it to your nearest Boots store for a full refund. If you have purchased this product from another retailer, please let us know about this as soon as possible.

If you have any queries, please contact your nearest Boots store team or call Boots Customer Service.

United Kingdom      0800 915 0004  
Republic of Ireland      1800 509 115

I am very sorry for any inconvenience caused.

Yours sincerely  
*Anne Williamson*  
**Anne Williamson  
Customer Service**



## Important Product recall



### Crook Handled Walking Stick – Item Code 20-82-551

We have discovered a potential quality problem with the above walking stick, which could cause it to break during use.

We have therefore stopped selling this product and are asking customers not to use it. If you have one, would you please return it to your nearest Boots store for a full refund, or alternatively return it to us. If you know someone else who has one would you please ask them to return it to us.

If you have any questions, please ask a member of the Boots store team, or contact Boots Customer Service:

United Kingdom      **0800 915 0004**  
Republic of Ireland      **1800 509 115**

We apologise for any inconvenience caused.

Recall Number: 99995503 Recall notice issued: March 2

## **Korjaavan toimenpiteen suorittaminen**

Asiakkaat palauttivat 2165 tuotetta myymälöihin, joissa heille tarjottiin korvaukseksi vastaava tuote tai hyvitys.

Bootsilla on alihankkijoidensa kanssa sopimukset, joissa määritellään alihankkijan vastuu vaarallisesta tuotteesta ja mahdollisesta korjaavasta toimenpiteestä.

Laadunvarmistustiimi ja alihankkija suunnittelivat yhteistyössä tuotteen uudelleen palautusmenettelyn jälkeen. Uudessa mallissa kahvan ja putken välinen liitos oli tiukempi, ja se kesti äärimmäisiä lämpötiloja ja erittäin voimakasta vääntämistä. Testimääritykset sisältävät nyt vaatimuksen siitä, että tuotteen pitää kestää voimakasta vetämistä ja vääntämisestä, kuten silloin kun kahvaa käytetään nostamiseen.

## **Ilmoitus viranomaisille**

MHRA:lle ilmoitettiin heti kun vika oli tunnistettu ja toisen kerran, kun päätös palautusmenettelystä oli tehty. MHRA ei pyytänyt yhtiöltä lisätoimenpiteitä.

Osana ”kotiviranomaisjärjestelyä”, joka yhtiöllä on kansallisen markkinavalvontaviranomaisen Local Authorities Coordinators of Regulatory Service in the UK (LACORS) kanssa, myös paikalliselle Trading Standards Officelle (UK) ilmoitettiin. He julkistivat palautusmenettelyä koskevan ilmoituksen kansallisen Trading Standardsin kotisivujen turvallisuusvaroitussiossa osoitteessa [www.tradingstandards.gov.uk](http://www.tradingstandards.gov.uk).

## **Palautusmenettelyn seuranta**

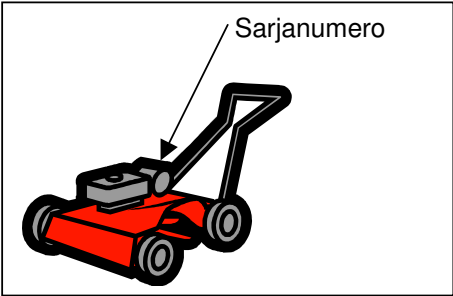
Asiakkaiden palauttaessa tuotteita myymälöihin tapahtuma rekisteröityi kassaan. Kassakoneet ohjelmoitiin siten, että niihin voitiin rekisteröidä palautuksen syy mukaan lukien tapa, jolla asiakas oli saanut tiedon palautusmenettelystä. Tämän informaation perusteella asiakaspalveluosasto pystyi seuraamaan palautusmenettelyn menestyksellisyttä. Palautettujen tuotteiden lukumäärä oli 2165, joka on yli 40 % myydystä kokonaismäärästä ja parempi tulos kuin sanomalehdissä julkaistujen palautusmenettelyä koskevien ilmoitusten tyypillinen yhteydenottojen määrä. Kun huomioidaan, että jotkut tuotteet ovat hävinneet tai ne on heitetty pois ja että monet asiakkaat ovat todennäköisesti vanhoja ja huonokuntoisia, yhteydenottojen määrän voidaan katsoa olevan menestyksellinen.

## **Mitä tästä opimme**

- Mekanismi, jolla asiakkaiden kommentteja ja valituksia voidaan seurata, on olennainen tekijä tuotteeseen liittyvien ongelmien nopeassa tunnistamisessa.
- Kanta-asiakkaille lähetetyt kirjeet olivat tehokkain tapa ottaa yhteyttä ostajiin.
- Suuri fonttikoko auttoi vanhoja ihmisiä lukemaan kirjeen ja myymälöihin asetetun ilmoituksen sisällön.
- Tällaisten tuotteiden palautusmääriä voidaan tulevaisuudessa kehittää, jos käytetään lisämenetelmiä tietyn tyyppisten asiakkaiden yhteydenottoon, esimerkiksi lääkäreiden vastaanotoilla.
- Vastaavanlaisten tuotteiden suunnittelussa ei tule pelkästään luottaa hyväksytyyn standardin vaatimukseen laatuvaatimusten määrittelyssä. Yritä ennakoida tuotteen todennäköinen käyttötapa, esimerkiksi kävelykepin käyttö ostokassien nostamiseen lattialta, ja suunnittele tuote sen mukaisesti.

## Liite II – Esimerkki hyvästä korjaavan toimenpiteen ilmoituksesta

Seuraavassa esimerkissä on otettu esille pääpiirteet, jotka hyvän korjaavan toimenpiteen ilmoituksen tulisi sisältää. **Esimerkin tiedot eivät viittaa todelliseen tuotteeseen tai yhtiöön.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soveltuva otsikko</li> <li>• Tuotetyyppi</li> <li>• Malli</li> <li>• Kuva</li> <li>• Sarjanumeron sijainti</li> <li>• Ongelman yksityiskohdat sekä erän myyntiaika</li> <li>• Vaara</li> <li>• Miten tunnistaa vahingoittunut tuote</li> <li>• Tunnistus</li> <li>• Myyntipisteet</li> <li>• Lisätoimet</li> <li>• Tarjottu hyvitys</li> <li>• Ilmainen puhelinnumero</li> <li>• Pahoittelut (jos soveliaista)</li> <li>• Takaisin-kutsusta vastuullinen</li> <li>• Yhteystiedot</li> </ul>	<h3 style="margin: 0;">TURVALLISUUTTA KOSKEVA TÄRKEÄ VAROITUS</h3> <p style="margin: 0;">GREENGRASS-RUOHONLEIKKURI Malli – GG 123</p>
	
	<p>→ Tietoomme on tullut, että joissakin GG123-ruohonleikkureissa, joita on myyty 1.3.2002–30.7.2002, on valmistusvika.</p>
	<p>→ Vian vuoksi kahva voi mennä rikki raskaan painon alla rungon liitoskohdassa, mikä voi johtaa vakavaan vammaan.</p>
	<p>→ Jos omistat GG123-leikkurin, tarkista sarjanumero kuvassa osoitetusta kohdasta.</p>
	<p>→ Vaarallisten mallien sarjanumerot ovat X5761 – X5874 tai Z2376 – Z3199 (mukaan lukien) ja myyntipisteet <b>Smiths Homestores</b>, <b>Barney's Gardenware</b> sekä <b>GreenGrass</b>-postimyyntiluettelo.</p>
	<p>→ <b>Lopeta</b> vaarallisen ruohonleikkurin <b>käyttö välittömästi</b>. Palauta se ostopaikkaan, josta saat korvaukseksi uuden ruohonleikkurin tai ostohinnan hyvityksen.</p>
	<p>Lisätietoja saat GreenGrassilta <b>palvelunumerosta 0800 1234 5678 (24 h)</b></p>
	<p>→ Haluamme kiittää yhteistyöstäsi ja pahoitlemme tapauksesta aiheutunutta vaivaa.</p>
	<p><b>GreenGrass &amp; Co, 10 Central Rd, Europa Trading Estate, Newchester, United Kingdom WW1 2GG</b> <a href="http://www.greengrassmowers.com/productrecall">www.greengrassmowers.com/productrecall</a></p>



## Liite III – Eurooppalaiset tietolähteet

### TUOTTEIDEN TURVALLISUUTTA KOSKEVAT DIREKTIIVIT

#### Yleinen tuoteturvallisuus

- 2001/95/EC - Yleinen tuoteturvallisuusdirektiivi (GPSD)
- Ohjeet valmistajille/valmistuttajille ja jälleenmyyjille/jakelijoille vaarallisten kulutustavaroiden ilmoittamisesta jäsenvaltioiden asianomaisille viranomaisille yleisen tuoteturvallisuusdirektiivin mukaisesti: DG SANCO 3/04
- Soveltamisohje yleisen tuoteturvallisuusdirektiivin (GPSD) ja tuoteturvallisuuslausekkeita sisältävien tiettyjen sektoridirektiivien välisestä suhteesta. DG SANCO 11/03.  
[http://europa.eu.int/comm/consumers/cons\\_safe/prod\\_safe/gpsd/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_en.htm)

### TURVALLISUUSSTANDARDIT

Tuotteisiin sovellettavista standardeista saat tietoa kansallisilta standardointiorganisaatioilta.

Yhteystiedot löytyvät osoitteesta

[www.iso.ch/iso/en/aboutiso/isomembers/MemberCountryList.MemberCountryList](http://www.iso.ch/iso/en/aboutiso/isomembers/MemberCountryList.MemberCountryList)

### TUOTETURVALLISUUSOHJEET

- Uuteen lähestymistapaan tai kokonaisvaltaiseen lähestymistapaan perustuvien direktiivien täytäntöönpano-opas. Euroopan komissio 2000  
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/newapproach/legislation/guide/legislation.htm>

### RISKINARVIOINTI

- EN 1050:1996 – Safety of Machinery. Principles of Risk Assessment
- IEC 300-3-9:1995 – Risk analysis of technological systems

### LAADUNHALLINTA

- EN ISO 9001:2000 – Laadunhallintajärjestelmät – Vaatimukset
- BS 8600:1999 – Asiakasvalitusten hallinta. Opas suunnittelua ja toteutusta varten

### TIETOLÄHTEET Euroopan komissiossa

- Euroopan unionin lainsäädäntö [www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html](http://www.europa.eu.int/eur-lex/en/index.html)
- DG Enterprise – Activities <http://europa.eu.int/comm/enterprise>
- DG Enterprise – Euro Info Centre Network <http://eic.cec.eu.int> JA  
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/eic/eic.html>
- Terveys- ja kuluttaja-asioiden pääosasto <http://europa.eu.int/comm/consumers>
- DG Trade <http://europa.eu.int/comm/trade>
- New Approach Standardisation in the Internal Market [www.newapproach.org](http://www.newapproach.org)

## KANSALLISET MARKKINAVALVONTAVIRANOMAISET

Alla luetellut organisaatiot ovat pääasialliset markkina- ja valvontaviranomaiset kussakin maassa. Joissakin maissa vastuu markkinoiden valvonnan tietyistä osista on jaettu alueellisille organisaatioille. Ajantasainen yhteydenottolista löytyy EU:n kotisivuilta osoitteesta [www.europa.eu.int/comm/consumers](http://www.europa.eu.int/comm/consumers)

ALANKOMAAT	Voedsel en Waren Autoriteit <a href="http://www.vwa.nl">www.vwa.nl</a>
BELGIA	FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie <a href="http://www.mineco.fgov.be">www.mineco.fgov.be</a>
ESPANJA	Instituto Nacional del Consumo (INC) <a href="mailto:seguridad@consumo-inc.es">seguridad@consumo-inc.es</a>
IRLANTI	Office of the Director of Consumer Affairs (ODCA) <a href="http://www.odca.ie">www.odca.ie</a>
ISO-BRITANNIA	Local Authorities Coordinators of Regulatory Services (LACORS) <a href="http://www.lacors.gov.uk">www.lacors.gov.uk</a>
ITALIA	Ministero del Attività Produttive <a href="http://www.minindustria.it">www.minindustria.it</a>
ITÄVALTA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit <a href="http://www.bmwa.gv.at">www.bmwa.gv.at</a>
KREIKKA	Ministry of Development <a href="http://www.ypan.gr/structure/index_uk.htm">www.ypan.gr/structure/index_uk.htm</a>
KYPROS	Ministry of Commerce, Industry & Tourism
LATVIA	<a href="http://www.ptac.gov.lv">www.ptac.gov.lv</a>
LIETTUA	<a href="http://www.inspekcija.lt">www.inspekcija.lt</a>
LUXEMBOURG	Direction de la Concurrence et de la Protection des consommateurs (DCP) <a href="http://www.eco.public.lu/activites/direction_concurrence/index.html">www.eco.public.lu/activites/direction_concurrence/index.html</a>
MALTA	Ministry of Finance and Economic Affairs - Market Surveillance Directorate <a href="http://www.gov.mt">www.gov.mt</a>
PORTUGALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inspecção-Geral das Actividades Económicas (IGAE) <a href="http://www.igae.pt">www.igae.pt</a></li> <li>○ Instituto do Consumidor <a href="http://www.ic.pt">www.ic.pt</a></li> </ul>
PUOLA	<a href="http://www.uokik.gov.pl">www.uokik.gov.pl</a>
RANSKA	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ministère de l' Economie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) <a href="http://www.minefi.gouv.fr">www.minefi.gouv.fr</a></li> <li>○ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) <a href="http://www.finances.gouv.fr/DGCCRF">www.finances.gouv.fr/DGCCRF</a></li> </ul>
RUOTSI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Konsumentverket KO <a href="http://www.konsumentverket.se">www.konsumentverket.se</a></li> <li>○ Elsäkerhetsverket <a href="http://www.elsak.se">www.elsak.se</a></li> </ul>
SAKSA	Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) <a href="http://www.bmwi.de">www.bmwi.de</a>
SLOVAKIA	<a href="http://www.economy.gov.sk">www.economy.gov.sk</a>
SLOVENIA	Tržni inšpektorat Republike Slovenije <a href="http://www.tirs.si">www.tirs.si</a>
SUOMI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kuluttajavirasto - <a href="http://www.kuluttajavirasto.fi">www.kuluttajavirasto.fi</a></li> <li>○ TUKES – Turvatekniikan keskus <a href="http://www.tukes.fi">www.tukes.fi</a></li> </ul>
TANSKA	Sikkerhedsstyrelsen <a href="http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk">www.sikkerhedsstyrelsen.dk</a>
TSEKKI	Česká obchodní Inspekce <a href="http://www.coi.cz">www.coi.cz</a>
UNKARI	<a href="http://www.fvf.hu">www.fvf.hu</a>
VIRO	<a href="http://www.consumer.ee">www.consumer.ee</a>



## Liite IV - Osallistujat

Tämä opas on syntynyt projektissa, joka on rahoitettu ohjausryhmässä edustettujen organisaatioiden avustuksilla sekä Euroopan komission (Terveys- ja kuluttaja-asioiden pääosasto) myöntämällä 50 %:n taloudellisella tuella. Projektin suoritti Intertek Research and Testing Centre Consumers Associationin puolesta. Lisämateriaalin toimitti Burson Marsteller -viestintäkonsultit. Projekti vietiin läpi ohjausryhmän valvonnan alaisena. Ohjausryhmä koostui seuraavien organisaatioiden edustajista:

### Kansalliset markkinavalvontaviranomaiset

**Alankomaat** - Ministry for Health, Welfare and Sport – Alankomaiden tuoteturvallisuusviranomainen (Voedsel en Waren Autoriteit VWA) [www.vwa.nl](http://www.vwa.nl)

**Belgia** – Belgian tuoteturvallisuusviranomainen – Federal Public Service Economy, SMEs, Self Employed and Energy [www.mineco.fgov.be](http://www.mineco.fgov.be)

**Iso-Britannia** - Department of Trade & Industry, Iso-Britannian tuoteturvallisuusviranomainen (Consumer and Competition Policy Directorate) [www.dti.gov.uk/ccp](http://www.dti.gov.uk/ccp)

**Ruotsi** – Kuluttajavirasto (Konsumentverket) [www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)

**Tanska** – Tanskan tuoteturvallisuusviranomainen (Sikkerhedsstyrelsen) [www.sikkerhedsstyrelsen.dk](http://www.sikkerhedsstyrelsen.dk)

**PROSAFE** – Product Safety Enforcement Forum of Europe (Kulutustavaroiden markkinavalvonnasta vastaavien eurooppalaisten viranomaisten verkosto). [www.prosafe.org](http://www.prosafe.org)

**EuroCommerce** – The Retail, Wholesale and International Trade Representation to the EU [www.eurocommerce.be](http://www.eurocommerce.be)

**UNICE** – Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe. [www.unice.org](http://www.unice.org)

**BEUC** – European Consumers' Organisation (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) [www.beuc.org](http://www.beuc.org)

**Consumers Association** – Brittiläinen kuluttajaorganisaatio ja Which-lehden julkaisija [www.which.co.uk](http://www.which.co.uk)

**Intertek RTC** – Brittiläinen Intertek Research and Testing Centre suorittaa kulutustavaroiden turvallisuuteen ja suorituskykyyn liittyvää testausta ja konsultointia [www.intertek-rtc.com](http://www.intertek-rtc.com)



## Liite V – Riskin arviointi

Tämä EU:n tuoteturvallisuudirektiivin ohjeistoon perustuva menettelytapa on esimerkki riskinarviointimenetelmästä, jota yritykset voivat käyttää apunaan arvioidessaan korjaavan toimenpiteen tarpeellisuutta. On suositeltavaa, että menettelyyn osallistuu pieni tiimi, jolla on tietoa ja kokemusta tuotteesta ja sen vaaroista. Mikäli objektiivista tietoa ei ole saatavilla, arvioijat joutuvat tekemään subjektiivisia ratkaisuja, ja tämän menettelytavan toivotaan auttavan heitä tekemään johdonmukaisia ja perusteltuja ratkaisuja todellisista tai mahdollisista riskeistä.

Arvioijan tulisi analysoida kerätty tieto ja käyttää **riskinarviointitaulukkoa (sivu 38)** seuraavasti:

- 1 Käytä A-[taulukkoa](#) riskin suuruuden arvioimiseen. Riskin suuruus riippuu mahdollisen vamman vakavuudesta ja todennäköisyydestä henkilölle, joka käyttää tuotetta tai on muutoin tekemisissä sen kanssa (katso tiedot alla).
- 2 Käytä B-[taulukkoa](#) tuotteelle hyväksyttävän riskin suuruuden määrittämiseen. Se riippuu monista tekijöistä, kuten käyttäjätyyppistä ja tavallisten aikuisten kohdalla siitä, sisältyykö tuotteeseen riittävät varoitukset ja suojaukset ja onko vaara riittävän ilmeinen (katso tiedot alla).
- 3 Kokonaisarviointi – vertaa A-[taulukon](#) arvioitua riskin suuruutta ja B-[taulukon](#) hyväksyttävää suuruutta, ja tee päätös riskin kokonaissuuruudesta. Se vaikuttaa vaadittavan korjaavan toimenpiteen tasoon (katso oppaan [luku 3.1](#)).

### 1 Taulukko A – Riskin arviointi

A-[taulukossa](#) on yhdistetty kaksi riskin arviointiin vaikuttavaa päätekijää – vamman vakavuus ja todennäköisyys. Seuraavat vakavuuden ja todennäköisyyden määritelmät auttavat oikeiden arvojen valinnassa.

#### 1.1 Vamman vakavuus

Seuraavassa taulukossa määritellään vakavuuden luokittelut ja annetaan esimerkkejä tyyppillisistä vammoista.

Lievä	Vakava	Erittäin vakava
Alle 2 %:n kyvyttömyys Tavallisesti palautuva eikä yleensä vaadi sairaalahoitoa.	2–15 %:n kyvyttömyys Tavallisesti peruuttamaton ja sairaalahoitoa vaativa.	Yli 15 %:n kyvyttömyys Peruuttamaton ja sairaalahoitoa vaativa.
		Kuolema
Vähäiset haavat	Vakavat haavat	Sisäelinten vakava vamma
Erittäin lievät murtumat	Merkittävät murtumat, sormen tai varpaan menetys	Raajan menetys
	Näkövamma	Näkökyvyn menetys
	Kuulovamma	Kuulon menetys
Lievät palovammat	Kohtalaiset palovammat	Vakavat palovammat (yli 25 %)
Nyrjähdykset	Kohtalainen kyvyttömyys	Vakava pysyvä kyvyttömyys
		Vakava henkinen häiriö tai pitkittänyt kooma

Useiden vaarojen kohdalla on mahdollista kuvitella epätodennäköisiä olosuhteita, jotka voivat johtaa erittäin vakavaan vammaan. Esimerkki tästä on kompastuminen kaapeliin, jolloin henkilö kaatuu ja lyö päänsä, mikä johtaa kuolemaan. Vähemmän vakava tapahtuma on kuitenkin useimmiten todennäköisempi. Sen vuoksi päätöksen vamman vakavuudesta tulisi perustua järkeenkäypään näyttöön, jossa tuotteeseen liittyvä vamma voi aiheutua ennakoitavassa

käytössä. Pahimmassa tapauksessa kyseessä ovat vammat, jotka ovat aiheutuneet samanlaisista tuotteista.

Riskin suuruutta lisää yhden tuotteen aiheuttama useiden ihmisten vammautumisen mahdollisuus (esim. tulipalo tai kaasumyrkytys). Jos vammojen esiintyminen on ilmeistä pitkän ajan kuluessa, arvioinnissa tulisi ottaa huomioon ennakoitu viive.

## 1.2 Kokonaistodennäköisyys

Vamman kokonaistodennäköisyydessä yhdistyvät kaikki osalliset todennäköisyydet, kuten:

- Todennäköisyys, että tuoteotos on vaarallinen tai tulee vaaralliseksi ennakoimattoman toimintahäiriön vuoksi (todennäköisyys on 100 %, jos kaikilla tuotteilla on kyseinen vika). Tuotteiden elinaikana kehittyvien vikojen suhteen todennäköisyydessä tulisi huomioida vian syntymiseen ennakoitu aika.
- Vamman todennäköisyys vuositasolla vaarallista tuotetta käyttävälle (käyttäjätyyppi/tyypit, joille tuote on tarkoitettu tai jotka todennäköisesti käyttävät sitä). Tässä tulisi ottaa huomioon:
  - o Tuotteen säännöllisen käyttäjän tyypillinen altistuminen vaaralliselle tilanteelle.
  - o Vaaralliselle tilanteelle altistuneen (altistuneiden) henkilön (henkilöiden) vamman todennäköisyys.

Nämä todennäköisyydet on koottu alla olevaan taulukkoon kokonaistodennäköisyydeksi, joka siirretään A-taulukkoon.

Vamman kokonaistodennäköisyys		Viallisen tuotteen todennäköisyys		
		1 %	10 %	100 % (kaikki)
Vamman vuosittainen todennäköisyys altistuttaessa säännöllisesti vaaralliselle tuotteelle	Vaara on aina läsnä ja vamma on todennäköinen normaalissa säännöllisessä käytössä	Keskitaso	Korkea	Erittäin korkea
	Vaara on läsnä ajoittain ja vamma on todennäköinen	Matala	Keskitaso	Korkea
	Vaara on läsnä ajoittain ja vamma on mahdollinen	Erittäin matala	Matala	Keskitaso
	Vaara on läsnä satunnaisesti ja/tai vamma on epätodennäköinen	Äärimmäisen matala	Erittäin matala	Matala

Arvioinneissa tulisi huomioida seuraava informaatio:

- Tilastotiedot (kun saatavilla) seuraavista:
  - o Tämän tai samanlaisten tuotteiden toimintahäiriöt
  - o Tuotetyypin tyypillinen käyttö
  - o Tämän tai samanlaisten tuotteiden aiheuttamat onnettomuudet
- Ennusteet, jotka perustuvat seuraavien seikkojen tuntemukseen:
  - o Tuotevikojen ilmenemismuodot
  - o Tuotetyypin käyttäjien tyypillinen altistuminen
  - o Käyttäjien käyttäytyminen, joka voi johtaa onnettomuuksiin

Useimmat riskin arvioinnit perustuvat todennäköisesti yllä mainittujen tietolähteiden yhdistelmään, ja tiedetään että arvioinnin tarkkuus riippuu tilastotiedon laadusta sekä arvioijan/arvioijien ratkaisusta. Arviot vamman vakavuudesta ja kokonaistodennäköisyydestä yhdistetään A-taulukkoon, jossa arvioidaan riskin suuruutta.

## 2 Taulukko B – Riskin arvioiminen

Joissakin olosuhteissa, kuten autolla ajettaessa, hyväksytään korkeammat riskit kuin toisissa, kuten lasten leluihin liittyvissä tapauksissa. B-tilukossa osoitetaan hyväksyttävän riskin suuruus eri olosuhteissa. Hyväksyttävyyteen vaikuttavat päätekijät ovat:

- Kyseessä olevan henkilötyypin alttius vaaralle ja
- Tavallisten aikuisten kohdalla se, sisältykö tuotteeseen riittävät varoitukset ja suojaukset ja onko vaara riittävän ilmeinen.

### 2.1 Erityisryhmät

Jos tuote on tarkoitettu erityisryhmille tai jos erityisryhmät todennäköisesti käyttävät tuotetta, hyväksyttävän riskin suuruus asetetaan matalammalle tasolle. Alla on esitetty kaksi erityisryhmien kategoriaa esimerkkeineen:

<b>Erittäin alttiit</b>	<b>Alttiit</b>
Sokeat	Osittain näkövammat
Vakavasti vammautuneet	Osittain vammautuneet
Hyvin vanhat ja heikot ihmiset	Vanhakot henkilöt, joilla on rajoitteita fyysisissä ja henkisissä kyvyissä.
Hyvin nuoret (alle 5-vuotiaat)	Nuoret (5–11-vuotiaat)

### 2.2 Tavalliset aikuiset

Tiettyjen tuotteiden osalta, kuten veitset, tee-se-itse- ja puutarhatyökalut, joita ei ole tarkoitettu erityisryhmille ja jotka todennäköisesti eivät niitä käytä, kuluttajat voivat hyväksyä tietyn riskin suuruuden, joka riippuu seuraavista:

- Onko vaara ilmeinen ja tarpeellinen tuotteen käyttötarkoitukselle
- Sisältykö tuotteeseen riittävät varoitukset
- Sisältykö tuotteeseen riittävät suojaukset ja/tai henkilökohtaiset suojavarusteet

## 3 Kokonaisarviointi

Riskin kokonaissuuruus määritellään vertaamalla riskin arvioitua suuruutta riskin hyväksyttävään suuruuteen.

B-tilukko osoittaa kokonaisriskin kolme tasoa:

- Vakava riski – vaatii nopeita toimenpiteitä
- Kohtalainen riski – vaatii toimenpiteitä
- Matala riski – ei yleensä vaadi toimenpiteitä markkinoilla olevien tuotteiden osalta

Tällä menettelytavalla arvioidaan riskin suuruus tuotteen yksittäiselle käyttäjälle, ja tämän riskin tulisi olla päätekijä päätettäessä korjaavan toimenpiteen aloittamisesta. On kuitenkin mahdollista, että valmistaja/valmistuttaja haluaa huomioida muita tekijöitä (kuten kyseessä olevien kuluttajien kokonaislukumäärä) päättäessään tehtävästä toimenpiteestä, kuten oppaan luvussa 3.1 kuvattiin.

## Riskinarviointitaulukko

### Kulutustavaroiden riskin arviointi GPSD:n mukaan

Tämän menetelmän tarkoituksena on auttaa valmistajia/valmistuttajia ja jälleenmyyjiä/jakelijoita päättämään, onko kulutustavaran aiheuttama riski tarpeeksi vakava, jotta se vaatisi korjaavaa toimenpidettä. Taulukkoa käytetään määrittelemään onko kokonaisriski kohtalainen, jolloin vaaditaan toimenpiteitä, vai vakava, jolloin vaaditaan nopeita toimenpiteitä.

**Taulukko A - riskin arviointi**

	Vamman vakavuus		
	Lievä	Vakava	Erittäin vakava
Vamman todennäköisyys	Erittäin korkea	Erittäin korkea	Korkea
	Korkea	Korkea	Keskitaso
	Keskitaso	Keskitaso	Matala
	Matala	Matala	Erittäin matala
	Erittäin matala	Erittäin matala	

Riskin suuruus
Erittäin korkea
Korkea
Kohtalainen
Matala
Erittäin matala
Aarimm. matala

**Taulukko B - riskin arvioiminen**

Erityisryhmät	Tavalliset aikuiset				Riittävät varoitukset ja suojaukset? Ilmeinen vaara?
	Erittäin alttiit	Altitiit	Ei Ei	Kyllä Kyllä	
Erittäin alttiit					
Altitiit					

**VAKAVA RISKI - VAADITTAAN NOPEA TOIMENPIDE**

**KOHTALAINEN RISKI - VAADITTAAN TOIMENPIDE**

**MATALA RISKI - EI YL. TOIMENPIDETTÄ**

#### Esimerkki (viittaukset nuoliin)

**Taulukko A** - Jos mahdollisen vamman vakavuus on erittäin vakava ja todennäköisyys erittäin matala, riskin suuruus on matala.

**Taulukko B** - Riskin hyväksyttävyyden riippuu käyttäjätöypistä (esim. tavalliset aikuiset) ja tavallisten aikuisten osalla siitä, onko tuotteella riittävät varoitukset ja suojaukset (ei) ja onko vaara ilmeinen ja tarpeellinen tuotteen toiminnalle (ei).

**Kokonaisarviointi** - Yllä olevasta johdetaan, että kokonaisriskin suuruus on kohtalainen ja toimenpiteitä vaaditaan.

## 4 Esimerkkejä

Seuraavat esimerkit kuvaavat menetelmää:

### 1) Kaasugrilli

Kaasugrillissä on riittämättömät varoitukset tuotteen käytöstä sisätiloissa, ja siitä puuttuu kaasun purkautumisen estävä liekinvalvontalaite, joka ehkäisee vaaroja käytettäessä laitetta sisätiloissa.

- **Taulukko A** – Vamma voisi olla **erittäin vakava** (kuolema), mutta vamman todennäköisyys on **erittäin matala** johtuen **matalasta** riskin suuruudesta.
- **Taulukko B** – Grilli on tarkoitettu normaalien aikuisten käyttöön, sillä on riittämättömät varoitukset (**ei**) eikä vaara ole ilmeinen (**ei**), joten kokonaisriski on **kohtalainen**.

Taulukko A - riskin arviointi				Taulukko B - riskin arvioiminen				Riittävät varoitukset ja suojaukset? Ilmeinen vaara?		
Vamman vakavuus			Riskin suuruus	Erityisryhmät		Tavalliset aikuiset				
Lievä	Vakava	Erittäin vakava		Erittäin alttiit	Altitiit	Ei	Kyllä		Ei	Kyllä
Vamman todennäköisyys	Erittäin korkea	Korkea	Korkea	Erittäin korkea	Korkea	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	VAKAVA RISKI - VAADITAN NOPEA TOIMENPIDE
	Korkea	Keskitaso	Matala	Korkea	Kohtalainen	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	KOHTALAINEN RISKI - VAADITAN TOIMENPIDE
	Keskitaso	Matala	Erittäin matala	Matala	Matala	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	TOIMENPIDE
	Matala	Erittäin matala		Erittäin matala		Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	MATALA RISKI - EI YL. TOIMENPIDETTÄ
	Erittäin matala			Aarimm. matala		Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	

### 2) Moottorisaha

Moottorisahan käyttäjän kädessä on iso haava. Selviää, että moottorisahassa on riittämättömästi suunniteltu suojaus, minkä vuoksi käyttäjän käsi pääsee lipsahtamaan eteenpäin ja koskettamaan terää.

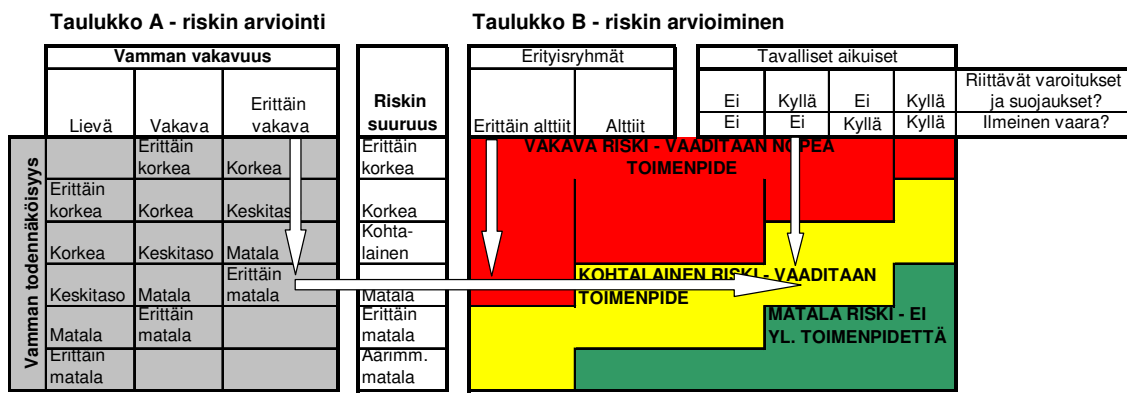
- **Taulukko A** Arvio todennäköisyydestä on **korkea**, koska vaara on läsnä kaikissa tuotteissa ja se voi ilmetä tietyissä olosuhteissa. Arvio vakavuudesta on **vakava**, joten kokonaisriskin suuruus on **korkea**.
- **Taulukko B** Moottorisaha on tarkoitettu normaalien aikuisten käyttöön, sillä on ilmeinen vaara (**kyllä**) ja riittämätön suojaus (**ei**), joten kokonaisriskin taso on **vakava**.

Taulukko A - riskin arviointi				Taulukko B - riskin arvioiminen				Riittävät varoitukset ja suojaukset? Ilmeinen vaara?		
Vamman vakavuus			Riskin suuruus	Erityisryhmät		Tavalliset aikuiset				
Lievä	Vakava	Erittäin vakava		Erittäin alttiit	Altitiit	Ei	Kyllä		Ei	Kyllä
Vamman todennäköisyys	Erittäin korkea	Korkea	Korkea	Erittäin korkea	Korkea	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	VAKAVA RISKI - VAADITAN NOPEA TOIMENPIDE
	Korkea	Keskitaso	Matala	Korkea	Kohtalainen	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	KOHTALAINEN RISKI - VAADITAN TOIMENPIDE
	Keskitaso	Matala	Erittäin matala	Matala	Matala	Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	TOIMENPIDE
	Matala	Erittäin matala		Erittäin matala		Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	MATALA RISKI - EI YL. TOIMENPIDETTÄ
	Erittäin matala			Aarimm. matala		Ei	Kyllä	Ei	Kyllä	

### 3) Joulukuusen valot

Joulukuusen valojen johdot voidaan vetää irti lampun istukasta, jolloin jännitteinen johto paljastuu ja aiheuttaa sähkötapaturman riskin.

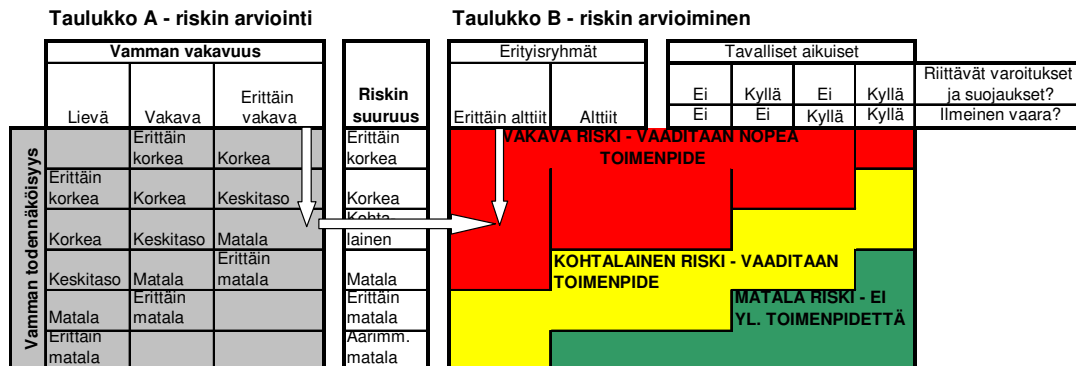
- **Taulukko A Erittäin vakavan** vamman riski on olemassa (sähkötapaturma). Riskin todennäköisyys riippuu siitä, kuinka suuressa prosentiosuudessa tuotteista voidaan odottaa tämän vian esiintyvän sekä sellaisten olosuhteiden yhdistelmän todennäköisyydestä, jota vaaditaan vakavan vamman aiheutumiseen. Jos vian odotetaan ilmenevän ainoastaan 1 %:ssa tuotteista ja kuolema aiheutuu ainoastaan jos useat olosuhteet pätevät, kokonaistodennäköisyys voi silloin olla **erittäin matala**. Tästä aiheutuisi **matala** riskin taso.
- **Taulukko B** Kokonaisriskin taso normaaleille aikuisille on **kohtalainen**, koska vaara ei ole ilmeinen (**ei**) eikä varoitus olisi sovelias. Jos hyvin nuoret lapset (**erittäin alttiit**) pääsevät käsiksi valoihin, kokonaisriskin taso olisi **vakava**.



### 4) Lasten lelu

Lelunalla on silmät ja nappeja, jotka irtoavat helposti ja voisivat aiheuttaa tukehtumis- ja hengitystievaaran.

- **Taulukko A** On olemassa tukehtumisvaara, joka voisi johtaa **erittäin vakavaan** vammaan. Vaara koskee kaikkia tuotteita, mutta tukehtumisen todennäköisyys riippuu napin koosta ja siitä miten helposti se irtoaa, joten joidenkin olosuhteiden pitää täytyä. Jos todennäköisyys olisi **matala**, siitä aiheutuisi **kohtalainen** riskin taso.
- **Taulukko B** Koska tuote on tarkoitettu hyvin pienille lapsille (**erittäin alttiit**), kokonaisriskin taso on **vakava**.





## Tuoteturvallisuus Euroopassa – Korjaavan toimenpiteen opas, sisältää palautusmenettelyn

### Lisäosa I – Lyhennelmä oppaasta

Tämä on lyhennetty versio täydellisen oppaan johdannosta ja [luvuista 1–4](#). Täydellisestä oppaasta löytyy yksityiskohtaista tietoa. Tämän version lukujen numerot ovat samat kuin täydellisessä oppaassa.

## JOHDANTO

### Oppaan tarkoitus

Euroopan unionissa (EU) myynnissä olevien kulutustavaroiden valmistajat/valmistuttajat ja jälleenmyyjät/jakelijat löytävät tästä oppaasta yleisiä toimintaohjeita sellaisten tapausten varalta, joissa tuotetta epäillään vaaralliseksi.

### Soveltamisala

Opas kattaa valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden suorittamat kaikentyyppiset korjaavat toimenpiteet (ei ainoastaan palautusmenettelyn), joiden tarkoituksena on poistaa heidän markkinoille asettaman non-food-tuotteen aiheuttama turvallisuusriski.

**Korjaava toimenpide** voi olla:

- Tuotteen suunnittelun muuttaminen
- Tuotteiden poistaminen jakeluketjusta
- Tuotteen oikeaa käyttöä koskevan tiedon ja varoitusten lähettäminen kuluttajille
- Tuotteiden korjaaminen asiakkaan tiloissa tai muualla
- Tuotteiden palautusmenettely kuluttajilta korvaavaa tuotetta tai hyvitystä vastaan

### Kuka on vastuussa korjaavasta toimenpiteestä?

Valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden vastuu korjaavasta toimenpiteestä vaihtelee tapauskohtaisesti. Yritysten tulee solmia alihankkijoidensa kanssa sopimuksia, joissa

määritellään kummankin osapuolen vastuu korjaavasta toimenpiteestä.

Vastuut on koottu alle yhteen helpottamaan yrityksiä päättämään, mikä menettelytapa kuuluu niiden vastuulle.

### Valmistajat/valmistuttajat

Tuotteen valmistajalla/valmistuttajalla on päävastuu korjaavasta toimenpiteestä. Korjaavan toimenpiteen tapauksessa valmistaja/valmistuttaja määrittää seuraavasti:

- **Tuotteen valmistaja**, kun valmistajan toimipaikka on yhteisön alueella.
- **Kuka tahansa muu henkilö, joka ilmoittautuu valmistajaksi** liittämällä tuotteeseen nimensä, tavaramerkkinsä tai muun tunnusmerkin, tai henkilö, joka kunnostaa tuotteen.
- **Valmistajan edustaja**, kun valmistajan toimipaikka ei ole yhteisön alueella tai
- Tuotteen **maahantuoja**, jos edustajan toimipaikka ei ole yhteisön alueella.
- Jakeluketjun **muut toimijat**, jos heidän toimintansa vaikuttaa tuotteen turvallisuuteen.

### Jälleenmyyjät/jakelijat

Tuotteen jälleenmyyjän/jakelijan (tukku- tai vähittäiskauppiaan) tulisi tehdä korjaava toimenpide yhteistyössä valmistajan/valmistuttajan kanssa, vaikkei sillä olisi valmistajan/valmistuttajan vastuuta.



## Korjaavan toimenpiteen menettelyyn liittyvä tarkistuslista

Olennaista onnistuneessa korjaavassa toimenpiteessä on **nopea toiminta** ja **tehokas viestintä**. Kuluttajien turvallisuus ja yrityksesi maine voivat olla näistä riippuvaisia.

### 1. Suunnittele etukäteen – ennen ongelman syntymistä

- Suunnittele toimintaperiaatteet ja menettelytavat korjaavan toimenpiteen suorittamiseksi
- Kerro toimintaperiaatteista kauppakumppaneillesi
- Perusta korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä
- Seuraa tuotteidesi turvallisuudesta annettavaa tietoa
- Ylläpidä rekistereitä, joiden avulla tuotteita voidaan jäljittää sekä asiakkaat ja loppukäyttäjät tunnistaa
- Kerää tuotteesi rakennetta, koostumusta ja turvallisuutta koskevia asiakirjoja
- Pidä avainhenkilöiden ja -organisaatioiden yhteystiedot ajan tasalla

### 2. Päätä tarvitaanko toimenpiteitä – arvioi riski

- Tunnista vaara ja sen syy
- Arvioi kyseessä olevien tuotteiden määrä
- Tunnista ne, joita asia voi koskea
- Mieti, mitä vamman vakavuus voisi aiheuttaa
- Arvioi tällaisen vamman todennäköisyys
- Arvioi kokonaisriskin hyväksyttävyyttä

### 3. Mitä tehdä, jos korjaava toimenpide on tarpeellinen?

- Päätä, tuleeko korjaavan toimenpiteen ulottua
  - o jakeluketjussa oleviin tuotteisiin ja mahdollisesti
  - o kuluttajilla oleviin tuotteisiin
- Tee päätös tarvittavista korjaavista toimenpiteistä
- Sovi vastuista ja toimenpiteistä jälleenmyyjien/jakelijoiden kanssa
- Tiedota markkinavalvontaviranomaisille

#### Jos toimenpide koskee kuluttajilla olevia tuotteita, sinun täytyy:

- Jäljittää tuotteet ja niiden omistajat
- Laatia viestintä-suunnitelma
- Laatia korjaavasta toimenpiteestä kertova selkeä ja yksinkertainen viesti
- Päittää, kuinka viesti esitetään
- Tiedottaa kuluttajille
- Tiedottaa muille tahoille, joiden täytyy tietää asiasta
- Korjata tuotteet
- Huolehtia palautetuista tuotteista
- Seurata korjaavasta toimenpiteestä annettua palautetta ja päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä

### 4. Korjaavan toimenpiteen jälkeen – kokemuksesta oppiminen

- Arvioi valmistustavat, menetelmät ja työohjeet ja kehitä laatujärjestelmiä vastaavien ongelmien välttämiseksi tulevaisuudessa
- Arvioi korjaavan toimenpiteen onnistuminen ja tee tarvittavat parannukset
- Lähetä kommentit ja kiitokset tärkeimmille tahoille

# 1 Korjaavien toimenpiteiden strategian valmistelu

Etukäteissuunnittelu on elintärkeää, jotta valmistajat/valmistuttajat ja jälleenmyyjät/jakelijat voisivat tarvittaessa toimia nopeasti.

## 1.1 Laadi toimintaperiaatteet

Sekä valmistajat/valmistuttajat että jälleenmyyjät/jakelijat tarvitsevat toimintaperiaatteita korjaavaa toimenpidettä varten.

## 1.2 Sovi toimintasuunnitelmasta

Korjaavan toimenpiteen suunnitelman pääkohdat on kuvattu alla:

### 1.2.1 Korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä

Valmistaja/valmistuttaja kokoaa vastuuryhmän, jolla on tietoa seuraavista toiminnoista:

- Suunnittelu
- Tuotanto
- Tuoteturvallisuus/riskienhallinta
- Laadunvarmistus
- Hankinta
- Jakelu
- Markkinointi ja asiakaspalvelu
- Viestintä ja suhdetoiminta
- Lakiasiat
- Kirjanpito

### 1.2.2 Ensivalvonta/laadunvarmistus

Valmistajilla/valmistuttajilla ja jälleenmyyjillä/jakelijoilla on oltava käytössään toimenpiteet tuotteissa esiintyvien ongelmien valvomista varten. Heillä on siis oltava käytössään järjestelmät, joiden avulla voidaan kerätä ja analysoida seuraavaa tietoa:

- Raportit tuotteisiin liittyvistä onnettomuuksista
- Suorat tai vähittäiskauppioiden kautta tulevat asiakasvalitukset
- Takuuseen perustuvat korvausvaatimukset
- Vakuutuskorvausvaatimukset tai oikeudelliset toimenpiteet

- Yhtiön laadunvalvonnan tai muiden organisaatioiden raportoimat määräysten vastaisuudet
- Tuotetestauksen tulokset
- Huolto-organisaatiolta saatava tieto
- Raportit palautetuista osista ja tuotteista
- Näyttö vaarasta, joka johtuu tuotteen myynnistä käyttäjäryhmille, joille tuotetta ei ole tarkoitettu
- Näyttö siitä, että kuluttaja on väärinkäyttänyt tuotetta
- Näyttö tuotteiden tahallisesta vahingoittamisesta

### 1.2.3 Tuotteen jäljitettävyyttä koskeva suunnitelma

Asiakkaiden on pystyttävä tunnistamaan mahdolliset vaaralliset tuotteet, ja sinun on pystyttävä jäljittämään kyseisiä tuotteita ostaneet asiakkaat. Yritykselläsi on siis oltava käytössään seuraavat järjestelmät:

#### Vaarallisten Vahingoittuneiden tuotteiden tunnistaminen

- Ihanteellisessa tapauksessa valmistaja/valmistuttaja merkitsee tuotteet sarjanumerolla, jolloin yksittäiset vaaralliset tuotteet pystytään tunnistamaan. Muussa tapauksessa korjaava toimenpide joudutaan ehkä tekemään useammille tuotteille kuin on tarpeellista.
- Joidenkin tuotetyyppien kohdalla voi riittää, että eränumero pystytään tunnistamaan.
- Viivakoodeja käytetään yleisesti erilaisten tuotetyyppien tunnistamiseen ja jäljittämiseen.

#### Asiakasrekisteri

Tehokasta korjaavaa toimenpidettä varten valmistajien/valmistuttajien ja

jälleenmyyjien/jakelijoiden olisi hyvä pitää rekisteriä asiakkaistaan ja heidän ostoistaan. Kirjatun tiedon tulisi sisältää:

- Kuluttajan nimi, osoite, postinumero ja puhelinnumero.
- Merkki, mallin numero ja tuotteiden ostopäivä.

Seuraavista rekistereistä voidaan saada tietoa asiakkaista ja heidän ostoistaan:

- Yritysasiakkaiden myyntirekisteristä käy ilmi, mitä tuotteita on toimitettu.
- Vähittäiskauppiaan pitämät rekisterit asiakkaiden ostamista tuotteista.
- Takuu- tai rekisteröitymiskortti voi myös olla avuksi.
- Huoltorekisteri voi olla asiakastiedon lähde.
- Internetin ja postimyyntin kautta tuotteita myyvät yritykset tunnistavat myös todennäköisesti ostajat.

#### **Alihankkijarekisteri**

Jos alihankkijan toimittama komponentti on aiheuttanut turvallisuusongelman, sinun täytyy pystyä tunnistamaan tuotteisiisi asennettujen komponenttien alihankkijan referenssinumero.

#### **1.2.4 Tekninen dokumentaatio**

Tuotteen turvallisuutta koskevien ongelmien selvittämiseksi valmistajilla/valmistuttajilla täytyy olla helposti saatavillaan kaikki dokumentaatio, joka liittyy seuraaviin seikkoihin:

- Tuotteiden suunnittelu (mukaan lukien materiaalivaatimukset), joka liittyy erityisesti tuoteturvallisuuteen.
- Kaikki mahdolliset tehdyt muutokset ja niiden päivämäärät ja/tai muutoksia koskevien tuotteiden sarja- tai eränumerot.

#### **1.2.5 Luettelo yhteyshenkilöistä**

Ylläpidä luetteloa kaikista henkilöistä ja organisaatioista, joihin on mahdollisesti otettava yhteyttä. Yhteydenottolistan tulee sisältää:

#### **Yhteydet yrityksessäsi**

- Vastuussa oleva ylin johto
- Korjaavan toimenpiteen vastuuryhmän jäsenet
- Muu avainhenkilöstö
- Valmistajan edustajat ja muut myyntiedustajat
- Varasto
- Kuljettajat

#### **Yhteydet muissa organisaatioissa**

- Yritysasiakkaat
- Alihankkijat
- Kansalliset kauppajärjestöt
- Markkinavalvontaviranomaiset
- Poliisi
- Lehdistö, tv ja muut tarpeelliset tiedotusvälineet

#### **Palveluntarjoajat**

- Huoltoyhtiöt
- Testauslaboratoriot
- Muut asiantuntijat tai konsultit
  - o Oikeudelliset neuvonantajat
  - o Riskinarviointikonsultit
  - o PR-konsultit
- Suhdetoiminta
- Vakuuttajat
- Call centre -yhtiöt
- Jätehuoltoyhtiöt

#### **1.2.6 Riskin arviointi ja korjaavaa toimenpidettä koskevat menettelytavat**

Yrityksillä tulisi olla käytössään kirjallinen menettelytapa liittyen riskin arviointiin ja korjaavan toimenpiteen tekemiseen mahdollisen vaarallisen tuotteen tapauksessa. (Katso [luvut 2 ja 3](#))



## 2 Riskin arviointi

Mikäli suoritetuissa valvontatoimenpiteissä ilmenee, että tuote voi aiheuttaa riskin kuluttajille, sinun tulee arvioida riski ja määrittää, tarvitaanko korjaavaa toimenpidettä. Tämä on pääasiallisesti valmistajan/valmistuttajan vastuulla, mutta jälleenmyyjällä/jakelijalla voi olla hyödyllistä tietoa.

Riskin arvioi henkilö tai pieni tiimi, jolla on kokemusta tuotteesta ja kyseessä olevista vaaroista. Liitteessä III annetaan riskinarviointiin liittyviä tietolähteitä. Liitteessä V on yksityiskohtia riskinarviointimenetelmästä, joka sisältyy EY:n yleisen tuoteturvallisuusdirektiivin ohjeisiin. Muitakin menetelmiä on saatavilla, ja valintasi käytettävästä menetelmästä voi riippua resursseistasi. Riskin arviointiin liittyy yleensä useita vaiheita, jotka sisältävät seuraavat periaatteet:

### 2.1 Tunnista vaara

Analysoi keräämäsi tieto ja yritä vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Mikä on vaaran luonne?
- Mikä on vaaran syy? (Satunnainen tuotevika, tuotteen vioittuminen, epätavalliset käyttöolosuhteet, tuotteen väärinkäyttö, satunnainen toimintahäiriö jne.)
- Mikä tuotevalikoima (mallivalikoima) on vahingoittunut?
- Ketä vaara koskee? (Käyttäjä, sivullinen)
- Mitkä tekijät voivat vaikuttaa vamman vakavuuteen ja todennäköisyyteen? (Käyttäjän pätevyys, tuotteen ikä, käytötapa jne.)

### 2.2 Arvioi riskin suuruus

Kun olet kerännyt edellä luetellut tiedot, arvioi riskin suuruus. Sen avulla voit päättää, tarvitaanko toimenpiteitä. Riskin arviointi riippuu kahdesta päätekijästä:

- Mahdollisen vamman **vakavuus** henkilölle, joka käyttää tuotetta tai on muutoin tekemisissä tuotteen kanssa
- Mahdollisen vamman **todennäköisyys**. Tähän vaikuttavat seuraavat tekijät:
  - o Todennäköisyys, että tuote on tai tulee olemaan vaarallinen sekä häiriön ajankohta.
  - o Se, miten usein käyttäjä altistuu vaaralle.
  - o Vammautumisen todennäköisyys vaaralle altistuttaessa.

Vakavuus- ja todennäköisyysarviot yhdistetään kokonaisriskin arvioinniksi. Ongelman laajuuden arvioimista helpottaa myös seuraavan tiedon kerääminen:

- Kuinka monta tuotetta markkinoilla on?
- Kuinka moni myydyistä tuotteista on todennäköisesti yhä käytössä?

### 2.3 Arvioi riskin hyväksyttävyyys

Kun päätät mahdollisen toimenpiteen tarpeellisuudesta, sinun on myös arvioitava riskin suuruuden hyväksyttävyyys kuluttajille. Tietäntyyppisillä tuotteilla (kuten työkaluilla tai koneilla, joissa on teräviä teriä) on ilmeisiä vaaroja, jotka kuluttajat hyväksyvät, mikäli valmistaja on heidän mielestään huomionut tarpeelliset turvatoimenpiteet. Tuotteissa, joita erityisryhmät todennäköisesti käyttävät (kuten lastenhoitotuotteet), kuluttajat hyväksyvät ainoastaan erittäin matalan riskin.

### 2.4 Kokonaisriski

Edellä mainittujen tekijöiden arvioinnin jälkeen suoritetaan kokonaisriskin arviointi, joka voidaan ilmaista seuraavilla tasoilla:

- Vakava riski – vaatii nopeaa toimenpidettä
- Kohtalainen riski – vaatii toimenpidettä
- Matala riski – ei yleensä vaadi toimenpiteitä markkinoilla oleville tuotteille

## 3 Korjaavan toimenpiteen tekeminen

Päävastuu korjaavan toimenpiteen tekemisestä on valmistajalla/valmistuttajalla, mutta myös jälleenmyyjällä/jakelijalla voi olla oma osansa. Katso johdannon kappale Kuka on vastuussa korjaavasta toimenpiteestä? Valmistajien/valmistuttajien tulisi pyytää jälleenmyyjiä/jakelijoita tekemään yhteistyötä ja pitää heitä ajan tasalla korjaavan toimenpiteen ajan.

Alla kuvatut prosessin eri vaiheet koskevat korjaavan toimenpiteen eri tasoja.

Luvut 3.1, 3.2, 3.8, 3.9 ja 3.10 koskevat kaikkia toimenpiteitä.

Luvut 3.3 – 3.7 soveltuvat ainoastaan, kun toimenpide koskee kuluttajilla olevaa tuotetta.

### 3.1 Tee päätös tarvittavasta toimenpiteestä

Päätös tarvittavasta toimenpiteestä riippuu pääasiassa riskin hyväksyttävyyden suuruudesta, mutta myös seuraavat seikat voidaan ottaa huomioon:

- Kyseessä olevien kuluttajien kokonaismäärä
- Toimenpiteen vaatimat käytännön asiat
- Toimenpiteen ennakoitu onnistuminen
- Markkinavalvontaviranomaisten antama ohjeistus
- Tiedotusvälineiden kiinnostus

Seuraavaa ehdotetaan:

**Jos kokonaisriskin suuruus arvioidaan vakavaksi**, korjaava toimenpide koskee todennäköisesti kuluttajilla olevia tuotteita. Silloin valmistajan/valmistuttajan on välittömästi:

- tiedotettava markkinavalvontaviranomaisille
- eristettävä omat varastonsa
- pyydetävä jälleenmyyjiä/jakelijoita eristämään kyseessä olevat tuotteet
- tiedotettava alihankkijoille mahdollisista vaarallisista komponenteista
- laadittava viestintäsuunnitelma, jonka puitteissa kuluttajiin otetaan yhteyttä.

#### **Jos riskin suuruus arvioidaan**

**kohtalaiseksi**, korjaava toimenpide voi rajoittua jakeluketjun tuotteisiin. Silloin voi riittää, että tuotteet poistetaan jakeluketjusta ja toimenpiteestä ilmoitetaan viranomaisille. Katso luku 3.2.

**Jos riskin suuruus arvioidaan matalaksi**, korjaava toimenpide voi yleensä rajoittua muutoksiin, jotka vaikuttavat suunnittelussa ja tuotannossa oleviin tuotteisiin.

#### **Toimenpiteen tyyppi**

Mahdollinen korjaava toimenpide voi olla:

- Tuotteen rakenteen tai koostumuksen muuttaminen
- Tuotantomenetelmän muuttaminen
- Tuotteiden eristäminen ja poistaminen jakelusta
- Jakeluketjussa olevien tuotteiden korjaaminen (kyseiset tuotteet tulee merkitä)
- Tuotteen mukana toimitettavien ohjeiden parantaminen
- Tuotteen oikeaa käyttöä koskevan lisätiedon lähettäminen kuluttajille
- Tuotteiden korjaaminen asiakkaiden tiloissa (kyseiset tuotteet tulee merkitä)
- Kuluttajien palauttamien tuotteiden korjaaminen
- Tuotteiden palautusmenettely kuluttajilta korvaavaa tuotetta tai hyvitystä vastaan
- Kuluttajille annettavat ohjeet tuotteen hävittämisestä
- Kuluttajille tarjottu korvaava tuote tai hyvitys palautetuista tuotteista (tämän ansiosta toimenpide on todennäköisesti menestyksellisempi).

### 3.2 Tiedota markkinavalvontaviranomaisille

Valmistajien/valmistuttajien ja jälleenmyyjien/jakelijoiden tulee antaa viranomaisille ennakkotietoa tuoteriskistä heti kun se on heidän tiedossaan. Jos



kokonaisriski arvioidaan riittävän vakavaksi, markkinavalvontaviranomaisille on tiedotettava välittömästi, ellei ole varmistanut että jokin muu yhtiö tai viranomainen on jo huolehtinut tiedottamisesta.

### 3.3 Jäljitä tuotteet ja niiden omistajat

Korjaavan toimenpiteen vastuuryhmä koordinoi [luvussa 1.2.3](#) kuvatut toiminnot. Jos teet korjaavia toimenpiteitä eri maissa, voit joutua delegoimaan useita toimintoja paikalliselle edustajalle.

### 3.4 Perustaa viestintäohjelma

Riippumatta siitä, onko sinulla asiakkaidesi yhteystiedot, sinun on perustettava viestintäohjelma, jonka avulla asiakkaisiin otetaan yhteyttä. Sen tulee sisältää seuraavat osat:

- Asiakaspalvelukeskus ja palvelunumero
- Lista tahoista, joihin on otettava yhteyttä
- Lista käytettävistä tiedotusvälineistä
- Eri tiedotusvälineille ja tahoille suunnattuja viestintäluonnoksia

### 3.5 Viesti ja tahot, joihin on otettava yhteys

**Viesti**  
**Ilmoituksen korjaavasta toimenpiteestä tulisi sisältää:**

- Selkeä otsikko, joka sisältää esim. sanat 'Turvallisuutta koskeva tärkeä varoitus'
- Tuotteen tunnistamiseen liittyvät yksityiskohdat (tuotteen nimi, eränumero, sarjanumero, viivakoodi, väri, koko sekä kuva tai viivapiirustus vaarallisesta tuotteesta)
- Selkeä kuvaus siitä, mikä tuotteessa on virheellistä
- Turvallisuusriskin tai mahdollisen turvallisuusriskin yksityiskohdat
- Selkeät toimintaohjeet
- Internet-osoite tai palvelunumero, mistä saa lisätietoja
- Anteeksipyyntö mahdollisesta vaivasta, mikäli se on soveliaista

[Liitteessä II](#) on esimerkki korjaavan toimenpiteen ilmoituksesta.

### Keneen ottaa yhteyttä?

Seuraaviin tahoihin on otettava yhteyttä:

- Kuluttajat (katso [luku 3.7](#))
- Henkilökuntaan kuuluvat
- Merkittävimmät yritysasiakkaat, jälleenmyyjät/jakelijat ja alihankkijat
- Markkinavalvontaviranomaiset (katso [luku 3.2](#))

Vaikka eri tahojen tiedottamisessa on tärkeysjärjestys, kaikkien tahojen tulisi saada sama viesti lyhyen ajan sisällä, varsinkin jos riski on vakava.

### 3.6 Miten viesti esitetään?

lhanteellisessa tapauksessa kuluttajiin on yritettävä ottaa suora yhteys. Mikäli se ei ole mahdollista, valitse sopivin viestintäkanava, joka riippuu seuraavista:

- Mikä tiedotusväline parhaiten palvelee kyseessä olevien kuluttajien maantieteellistä jakaumaa?
- Mikä on tehokkain ja nopein tapa tiedottaa kuluttajille?

### Mahdollisia viestintäkanavia

Viestintäkonsulteilta saat apua seuraavien tiedotusvälineiden valinnassa:

- Sanomalehtimainokset
- Kuluttajille tarkoitetut palvelunumerot
- Myymälässä olevat tiedotteet (esitteet, julisteet)
- Radio- ja tv-uutiset sekä kuluttajaohjelmat
- Radio- ja tv-mainonta
- Lehdistöpalvelu (kotisivut, mediahuone ja puhelinlinjat, jotka on suunnattu kansallisten ja alueellisten päivälehtien uutistoimittajille)
- Kotisivut (jotka on tehty etukäteen ja jotka voidaan tarvittaessa ottaa käyttöön)

Palautusmenettelyä koskeva ilmoitus tulisi julkaista kussakin maassa sellaisissa sanomalehdissä, että ilmoitus tavoittaa kohdeyleisön.

### 3.7 Tiedota kuluttajille

Henkilökohtainen kontakti kuluttajiin on yleensä paras tapa varmistaa, että korjaava toimenpide on tehokas. Jos sinulla on asiakkaan yhteystiedot, voit soittaa, lähettää henkilökohtaisen kirjeen tai sähköpostin ja ilmoittaa asiakkaalle korjaavan toimenpiteen ilmoituksen tiedot. Muista kuitenkin, että asiakas on voinut vaihtaa osoitetta tai hän on voinut antaa tuotteen jollekin toiselle henkilölle.

### 3.8 Tiedota muille henkilöille

Sama informaatio tulisi jakaa koko henkilökunnalle, ja tiedottamista suurelle yleisölle tulisi harkita mahdollisimman nopeasti.

### 3.9 Tee korjaava toimenpide

Tee [luvussa 3.1](#) päätetty korjaava toimenpide jokaisessa kyseessä olevassa maassa kaikille kyseessä oleville tuotteille mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Tuotteet käsitellään seuraavasti:

#### Tuotteiden kerääminen

Jos tuotteet palautetaan valmistajalle/valmistuttajalle, sinun täytyy:

- Järjestää tuotteiden keruu jälleenmyyjiltä/jakelijoilta
- Pyytää kuluttajia viemään tuote lähimmälle jälleenmyyjälle/jakelijalle tai vähittäiskauppiaille, jos tuote voidaan kantaa
- Järjestää tuotteiden keruu kuluttajilta, jos tuotetta ei voida kantaa

Vaaralliset tuotteet merkitään selkeästi, ja niiden varastojen muutokset kirjataan. Jälleenmyyjä/jakelija tarkistaa tuotetyypin ja antaa kuluttajalle korvaavan tuotteen tai hyvityksen.

### Tuotteiden korjaaminen

Jos olet tarjoutunut korjaamaan kuluttajan tuotteen, voit:

- Pyytää edustajaa tai kauppiasta tekemään sen omissa tiloissaan tai
- Lähettää huoltomiehen kuluttajan kotiin tekemään työn.

Korjatut tuotteet on merkittävä selvästi.

Päätä, mitä teet myynnistä poistetuille tuotteille. Seuraava voi olla mahdollista:

- Tuotteen tekeminen uudestaan hyväksyttävään myyntikuntoon. Korjatut tuotteet on merkittävä selvästi ja niiden mukana olevat asiakirjat päivitettävä tarvittaessa.
- Joidenkin materiaalien tai komponenttien uudelleentyöstäminen, jolloin niitä voidaan käyttää muissa tuotteissa.

Korjaamattomien tuotteiden myyminen tai välittäminen kuluttajille ei ole hyväksyttävää. Jos tuotteita ei pystytä työstämään uudelleen, ne tulee hävittää turvallisesti.

### 3.10 Seuraa kehitystä

Ennen korjaavan toimenpiteen aloittamista kannattaa asettaa tavoite yhteydenottojen määrälle kussakin maassa. Yksittäisten maiden viranomaiset voivat mahdollisesti antaa tietoa todennäköisistä yhteydenottojen määristä. Voit asettaa erilaiset tavoitemäärät jälleenmyyjille/jakelijoille ja kuluttajille.

Korjaavan toimenpiteen alettua yhteydenottojen määrää tulee seurata viikkojen ajan. Jos tavoitetta ei saavuteta, tarvitaan lisätoimenpiteitä. Jos saavutat tavoitteen, korjaava toimenpide voidaan muodollisesti päättää. Sinun on silti kyettävä käsittelemään tuotteita, joita palautetaan myöhemmin.

## 4 Kokemuksesta oppiminen

Korjaavan toimenpiteen jälkeen tulee selvittää ongelman alkulähteet, jotta ongelma ei syntyisi uudestaan. Myös korjaavaa toimenpidettä koskevaa menettelyä tulee arvioida, ja sitä pitää pyrkiä parantamaan tulevaisuutta varten.

### 4.1 Miten voimme ehkäistä ongelman uudelleenesiintymisen?

Tässä osassa keskitytään tarkastelemaan:

- standardeja ja suunnitteluperiaatteita sekä
- laadunvarmistuksen sekä tuoteturvallisuus- ja riskienhallintajärjestelmien tehokkuutta.

On tutkittava niitä järjestelmän osa-alueita, jotka eivät onnistuneet ehkäisemään ongelmaa, ja mietittävä parannuskeinoja.

### 4.2 Miten voimme parantaa korjaavaa toimenpidettä koskevaa menettelyä?

Korjaavaa toimenpidettä koskevan menettelyn jokaisen osa-alueen toimintaa tarkastellaan ja mietitään, voidaanko sitä parantaa. Sinun tulisi esimerkiksi:

- Seurata käytettyjen viestintämenetelmien tehokkuutta (mahdollisesti mielipidetutkimuksella) ja muokata toimintaperiaatteitasi sen mukaisesti.
- Arvioida korjaavaan toimenpiteeseen käytettyjä sisäisiä menettelytapoja sekä toimintaperiaatteiden tai koulutuksen muutosten tarvetta.
- Laatia täydellinen raportti kaikista tehdyistä toimenpiteistä sekä menettelyn aikana käsitellyistä kysymyksistä.