

Tartalomjegyzék

Előszó.....	2
1. Számítógép vásárlása.....	2
1.1. Tipikus hibák fogyasztói döntéseink meghozatalakor.....	2
1.2. Zöld informatika: Vásárlás a környezettudatosság jegyében.....	3
1.3. Hogyan, hol vásároljak?.....	4
1.3.1. Várás webáruházban.....	5
1.3.2. Vásárlás internetes aukciós oldalakon.....	8
1.4. Mi is az a konfiguráció?.....	10
1.5. Milyen típusú gépek vannak?.....	11
1.5.1. Asztali számítógépek világa.....	11
1.5.2. Notebook, laptop.....	15
1.5.3. Netbookok, tábla PC-k.....	16
1.5.4. Egy új technológia: E-book reader.....	17
1.6. Virtuális felhő hardvereinken túl.....	18
1.7. Számítógép és alkatrészek meghibásodása.....	19
1.7.1. Szoftver vagy hardver hiba?.....	19
1.7.2. Tipikus hardver-meghibásodások.....	20
2. Jótállás és szavatosság.....	21
2.1. A jótállás (más néven garancia).....	21
2.1.1. Mik azok a jótállási feltételek?.....	21
2.1.2. Mi az a hibás teljesítés?.....	22
2.1.3. A tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás	23
2.1.4. Mely termékekre vonatkozik kötelező jótállás?.....	23
2.1.5. Kit terhel a jótállási kötelezettség?.....	24
2.1.6. Mennyi időre szól a jótállás, ki és kivel szemben érvényesítheti?.....	25
2.1.7. A három munkanapon belül érvényesített csereigény.....	25
2.1.8. A jótállási jegy.....	26
2.2. Letelt a jótállás, van még szavatosság?.....	27
2.3. Mit lehet tenni, ha a forgalmazó a szervizhez irányít.....	27
2.4. Garanciális kérdések: Alkatrészek vagy komplett gép.....	28
2.5. Típusváltásos csere, levásároltatás, listaár – ne dőlünk be!.....	29
2.6. Használt vagy új alkatrészek?.....	29
2.7. Pixelhiba nem hiba?.....	30
3. A jogérvényesítés.....	31
3.1. Mit lehet tenni, ha a forgalmazó vitatja a követelést?.....	32
3.1.1. A békéltető testületek.....	32
3.1.2. Igényérvényesítés bírósági úton.....	35
4. A szoftverek.....	36
4.1. A szoftverek csoportosítása.....	36
4.2. Szoftverek jogi megítélése.....	37
4.2.1. Szoftver felhasználására vonatkozó szabályok	37
4.2.2. Szoftver felhasználásának korlátai.....	38
4.2.3. Mi minősül illegális szoftverhasználatnak?.....	38
4.3. Interentes fájlcsere, torrentezés.....	38
4.4. Licenc-kérdések: lehet jogtiszta szoftvert ingyen?.....	39
Fogalomtár.....	44
A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének ügyfélszolgálati címei és elérhetőségei.....	49
A Békéltető testületek elérhetőségei.....	50
Levélminták.....	52

Előszó

Az informatika fejlődése, az internet tömeges elterjedése olyan forradalmian új termékeket és szolgáltatásokat tett mindennapi életünk részévé, melyek sajátosságaik, úttörőnek számító megoldásaik révén egyaránt komoly kihívást jelentenek mind a fogyasztók, mind a gazdasági élet szereplői, mind a jogalkotók számára.

A modern technika, az innováció olyan kérdéseket, problémákat vet fel a fogyasztó-forgalmazó viszonyrendszerben, melyhez elengedhetetlenül szükséges a lehető legteljesebb fogyasztói tájékozottság elősegítése. Fogyasztóvédelmi zsebkönyvsorozatunk e példánya kísérletet tesz arra, hogy a számítástechnikában gyakran felmerülő problémák elkerülését, megoldását hatékonyan segítse. Kitérünk a hardverekkel kapcsolatos legfontosabb szabályokra, a szoftverekre vonatkozó rendelkezésekre, az igényérvényesítésre és az internetes adatcsere szerzői-jogi vonatkozásaira is. A témakör jogi hátterének ismertetésén túl igyekeztünk közérthető formában, célulvú tematika kialakításával a gyakorlatban észlelt jelenségekre is reflektálni.

1. Számítógép vásárlása

A számítógép megvásárlására számos lehetőség van, ezért a megfelelő üzlet kiválasztása előtt érdemes meghatározni, hogy mire fogjuk használni a gépet. Mivel a számítógépek felhasználásának rengeteg területe létezik (a teljesség igénye nélkül: internet, irodai használat, programozás, webfejlesztés, játék, otthoni multimédia, munkautak, mérnöki tervezés, grafika, stb.), sok esetben az üzletek is igyekeznek némileg differenciált termékpalettát kialakítani, igazodva a piaci igényekhez. Az internet remek lehetőséget kínál a potenciális kereskedések feltérképezéséhez, ráadásul külön **ár-összehasonlító oldalak** is működnek, megkönnyítve a keresést. Sok üzlet első sorban az irodai felhasználókat célozza meg, míg mások kifejezetten a játékosokat, „gamereknek” igyekeznek megnyerni.

Érdemes előjáróban megjegyezni, hogy a bőséges áruválasztéknak köszönhetően gyakran előfordul, hogy olyan felszereltségű gépet kínálnak eladásra, melynek képességeit egy átlag felhasználó valójában sohasem fogja kihasználni. Egy komoly játékok futtatására alkalmas PC például lényegesen drágább, mint egy egyébként otthoni filmezésre, zenehallgatásra, vagy egyszerűbb játékok használatára egyébként ideális konfiguráció.

1.1. Tipikus hibák fogyasztói döntéseink meghozatalakor

A vásárló döntések meghozatalakor tipikus csapdákkal találkozhatunk, amelyek általános fogyasztói szokásainkból, illetve a számítástechnikai ipar rendkívül gyors fejlődésének és sajátos, bonyolult nyelvezetének köszönhető. Érdekes ezeket a tipikus hibákat sorban áttekinteni, hiszen olykor még a gyakorlott vásárlót is érheti meglepetés.

Az első csapda a „**laikus**” **szülő** esete. Gyakori, hogy számítógépet vásárol a szülő gyermekének, de nem igazán tudja milyen érdemes, így a legfontosabb szempont az alacsony ár lesz. Egy olcsóbb gép is lehet jó, de meg kell jegyezni, hogy idővel többet kell majd bővítésre költeni, mintha eleve egy nagyobb teljesítményűt vásároltunk volna. Ugyancsak tipikus hiba (elsősorban iskolakezdéskor), ha a szülő egy sor perifériát is megvásárol abban a hiszemben, hogy azok szükségesek például a tanuláshoz. Ez azonban nem mindig igaz (csak a tapasztalatlan szülő ezt még nem tudja), szkennerre többnyire egyáltalán nincs szüksége egy kisiskolásnak, az otthoni nyomtatás pedig költséges, a webkamerát és headsetet pedig csak akkor érdemes a gyerekek venni, ha már kellően jártas a különböző chat programok (pl: MSN, Skype) használatában ahhoz, hogy megfelelő bizalommal éljünk irányába.

A második tipikus csapda az informatikával ismerkedő tinédzser csapdája, aki spórolt zsebpénzéből számítógépet venne. Általában ez a pénz kevés ahhoz, hogy egy új gépet vegyen magának. Elkezd az apróhirdetéseket böngészni, illetve barátai is gépeket ajánlanak neki ismerősi körükből. Ha megvesz egy **használt gépet**, anélkül hogy azt előzetesen egy szakértő átnézte volna, akkor sok bosszúság érheti, ha az előregedő alkatrészek elromlanak, vagy már egyszerűen alkalmatlanok arra a célra, amelyre szánják. A használt hardver jó választás lehet, de érdemes erre specializálódott üzletből vásárolni, ahol kitesztelve, garanciával és jóval olcsóbban árulják a használt gépeket.

Ugyancsak tipikus csapda a „nagyot akart” esete. Nem mindig van szükség a legdrágább alkatrészekre. Ha ismerjük igényeinket, akkor nem feltétlenül kell a legtöbbet kifizetnünk, hogy a számunkra megfelelő legjobb számítógéphez jussunk. Így például irodai felhasználásra tökéletesen elegendő egy kisebb teljesítményű számítógép, amelyben kisebb fogyasztású és hőleadású, de kellően gyors géphez juthatunk. Játékok esetében pedig a használni tervezett játékok ajánlott rendszerkövetelményét meghaladó konfigurációt összeállítani megint csak nincs értelme, mert akármilyen fejlett technológiával készült új alkatrészt vásárolunk, az nagyon rövid időn belül el fog avulni és az újabb játékok futtatásához előbb utóbb úgymint cserélnünk kell.

1.2. Zöld informatika: Vásárlás a környezettudatosság jegyében

Manapság egyre többen próbálunk mindennapi életünkben az anyagi javak megőrzése mellett kiemelkedő figyelmet fordítani a környezettudatosság szempontjainak is. Ha azt gondolnánk, hogy a környezettudatosság az informatika vonatkozásában drága multság és emiatt a válságos időszakban kerülendő, akkor valójában igen nagyot tévedünk, ugyanis **a környezettudatosság még pénztárcánkat is kímélheti**. Ha pontosan ismerjük felhasználói igényeinket, akkor olcsón is tudatosan tervezhetünk. Lehet igen alacsony fogyasztású, energiatakarékos processzorokat kapni, integrált alkatrészeket tartalmazó alaplapokkal. Ezekkel **csökkenthető az áramfelhasználás**, méghozzá jelentős mértékben. Az integrált alkatrészek alkalmazása csökkenti a hulladéktermelést, kivált az ún. **mini ATX eszközök** alkalmazása esetén. Ezek apró dolgok, de ha utána számolunk igen érdekes eredményre fogunk jutni: az alacsony energiafogyasztású számítógép havonta több száz, akár ezer forintot is megspórolhat nekünk, a használat mennyiségétől függően, illetve maga a számítógép is jóval olcsóbb. Nyilván kompromisszumokra kényszerülünk abból a szempontból, hogy ezek a számítógépek elsősorban irodai felhasználásra szolgálnak, de akár kisebb gépigényű, vagy régebbi játékok futtatására is alkalmas lehet. Fontos tehát, hogy környezettudatos gondolkodással is megbízható, csendes géphez juthatunk, amely megfelelő szoftverekkel teljes funkcionalitást biztosíthatnak számunkra.

INFORMÁCIÓ(i):

A rendszer megfelelő beállításai is szolgálhatják a környezettudatosságot, ha az energiabeállításoknál az alkatrészek kikapcsolását használaton kívüli esetekre (pl: monitor, merevlemez) alacsony időértékekhez kötjük. Így egy magára hagyott gép nagyságrendekkel kevesebb áramot fogyaszt.

1.3. Hogyan, hol vásároljak?

A kisebb informatikai üzletektől a multinacionális áruházakig számtalan lehetőség van a vásárlásra. A lényeg a megfelelő információk beszerzése, mielőtt meghozzuk a döntést. Azt javasoljuk a fogyasztóknak, hogy olyan helyen vásároljanak, ahol készséggel felvilágosítják őket a kiválasztott termék lényeges tulajdonságairól, használhatóságáról, illetve a jótállási feltételekről. Érdemes már a vásárláskor rákérdezni, hogy a majdan használni kívánt operációs rendszer (pl. windows valamelyik verziója, linux disztibúció vagy MAC) képes-e felismerni a számítógép hardverkiépítését, esetleg szükséges-e meghajtó programok letöltése az internetről, vagy jár-e a termékhez telepítő lemez. Azt is érdemes megkérdezni, hogy a már meglévő készülékeinkkel (televízió, hangfalszett, bluetooth eszközök) képes-e a gép kommunikálni, együttműködni (kompatibilitás).

Tapasztaltabb vásárlók gyakran részesítik előnyben az internetes áruházakat, webshopokat. Azok, akik pontosan tudják, milyen készüléket akarnak vásárolni, a leggyorsabban és legkényelmesebben így tudják beszerezni a szükséges termékeket.

1.3.1. Várarlás webáruházban

Az internetes vásárlásnak számtalan előnye van. Nem csak a fogyasztó szempontjából, hiszen a forgalmazó is mentesül több járulékos költségtől, így közvetve az egyes termékek vételárát sem növelik ezek a kiadások. A gyakorlatot vizsgálva elmondható, hogy viszonylag sok érv fogalmazható meg pro és kontra a webshopok működésével és a vonatkozó szabályozással kapcsolatban.

Érdemes tudni, hogy ha interneten vásároltunk valamit, nem feltétlenül érvényesülnek a fogyasztók védelmét szolgáló garanciális szabályok (pl. a 8 munkanapon belüli elállási jog). A távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó rendelet csak akkor alkalmazható, ha a szerződés fogyasztó és vállalkozás között jön létre, és a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz. Álláspontunk szerint távollevők közötti szerződés jön létre akkor is, ha a szerződés távközlő eszköz útján jön létre, de a terméket a fogyasztó a forgalmazó üzletében veszi át.

Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy. E minőségét az esetleges igényérvényesítés során tudnia kell bizonyítani (pl. nyugtával, számlával).

Vállalkozó pedig az, aki fogyasztókat érintő tevékenységet fejt ki, és e tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

Azért fontos ezt leszögezni, mert hirdetési vagy internetes aukciós oldalakon (vatera, teszvesz, stb.) gyakran előfordul, hogy magánszeméllyel köt szerződést a vásárló, ebben az esetben pedig nem jön létre a fogyasztói szerződés, tehát a Rendelet sem alkalmazható a jogviszonyra, csupán a Polgári Törvénykönyv általános szabályai.

Az internetes vásárlásra vonatkozó legfontosabb szabályok

A weblapon fellelhető tartalom nem más, mint felhívás ajánlattételre, az tehát mintegy **kirakatként funkcionál**, a szerződés megkötésére a vevő tesz ajánlatot (a „kirakat” alapján). Az ajánlatra a vállalkozás 48 órán belül válaszolhat, e válasz tartalma lehet elfogadó vagy elutasító, illetve lehet új ajánlat is. Szerződés akkor jön létre, mikor a felek megegyeztek minden lényeges kérdésben. 48

órán keresztül tehát a vevő kötve van az ajánlatához, vagyis ha annak tartalmát a vállalkozás elfogadja, létre jön a szerződés. Ha ez alatt az idő alatt nincs visszajelzés, akkor a szerződés nem jön létre.

Ma már szinte elvétele sem lehet találkozni azzal a gyakorlattal, amikor egyetlen klikk elég a megrendeléshez. Erre vonatkozik az úgynevezett **one-click-order** tilalma. Ennek lényege, hogy ajánlatunk elküldése előtt összesítve, áttekinthető módon fel kell tüntetnie az oldalnak, miből mennyit és mennyiért stb. rendelünk, mielőtt véglegesítenénk az ajánlatot.

A **tájékoztatás** rendkívül fontos kötelezettsége a webáruház üzemeltetőjének. Ki kell terjednie a cég adataira, a szerződés tárgyának lényeges elemire, árára (áfával), a járulékos költségekre (fuvardíj, szállítási vagy postaköltség), az elállás jogára, stb. E tájékoztatásnak egyértelműnek, pontosnak és közérthetőnek kell lennie, az igénybe vett távközlő eszköznek (esetünkben internet) megfelelő módon közölve. A tájékoztatást legkésőbb a szerződés teljesítése során, az írásbeli megerősítéssel a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Ekkor már további kötelező tartalmi elemként megjelenik a panaszkezelésről, az esetleges jótállás feltételeiről és a szerződés teljesítését követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatásokról szóló információk megjelenítése is.

Az elálláshoz való jog

A Rendelet értelmében a fogyasztó a szerződéstől a termék átvételét követő **nyolc munkanapon belül** indoklás nélkül elállhat. Indoklás nélkül, tehát nem vagyunk kötelesek magyarázkodni, és téves rendelés esetén is jogunk van az elálláshoz. Ha a termék átvételéig nem kaptuk meg a megfelelő írásbeli tájékoztatást, akkor annak kézhezvételétől számítva élhetünk a 8 munkanapos elállási jogunkkal. Három hónapon túl azonban már nincs lehetőség az elállásra a tájékoztatás elmaradása esetén sem.

Ha a szerződésünk **szolgáltatás** nyújtására vonatkozik, akkor a megkötés napjától kell a 8 munkanapot számítani. Fontos kivétel, hogy amennyiben a vállalkozás beleegyezésünkkel megkezdte a teljesítést, **nem élhetünk a 8 munkanapon belüli elállás jogával**. Szintén említésre méltó kivétel, hogy szoftverek, zeneszámok, filmek rendelése esetén sem élhetünk az elállás jogával, ha a csomagolás felbontásra került. Ez persze nem jelenti azt, hogy egy hibás adathordozó miatt nem lehet panasszal élni, vagy kicserélést kérni.

Írásban történő elállás esetén az a nyilatkozat számít időben megtettnek, melyet **a határidő lejárta előtt postára adtak**, illetve elküldtek. E-mail esetében tehát nincs jelentősége annak, hogy mikor olvasta el a címzett, amint hozzáférhetővé válik a levelünk (gyakorlatilag az elküldés pillanatában), közöltnek tekinthető.

A vállalkozás elállás esetén **köteles** haladéktalanul, de **legkésőbb 30 napon belül visszatéríteni a**

fogyasztó által kifizetett teljes összeget.

A fogyasztót kizárólag a termék visszaszolgáltatásával kapcsolatos költségek terhelik. Ezen felül a nem rendeltetésszerű használatból eredő esetleges károk megtérítését is követelheti a vállalkozás, persze ehhez bizonyítania kell ennek tényét (független szakértővel, saját költségén).

INFORMÁCIÓ:

Előfordul, hogy az alábbi kifogásokkal igyekeznek visszautasítani az elállási jog gyakorlását, ezeknek azonban nem szabad bedőlni:

- Ha a termék csomagolását megbontottuk: kizárólag hang-, képfelvétel vagy számítógépes szoftverek esetében jár ezzel a következménnyel a csomagolás megbontása. A tudatos vásárló azonban óvatosan bontja ki a terméket, és adott esetben az eredeti csomagolással együtt küldi vissza.
- Ha a terméket használatba vettük: nem igaz, hiszen e nélkül esélyünk sem lenne megbizonyosodni arról, azt kaptuk-e, amit rendeltünk. A 8 munkanapos szabály ezzel értelmét veszítené. A hangsúly a rendeltetésszerű használaton van. Az ebből eredő esetleges állagromlást nem fizettethetik meg velünk.
- Bánatpénzt, kötbért kell fizetni elállás esetén: nem jogszerű, mert az elállási jog jogszabályon alapul.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

- Vásárlás előtt igyekezzünk minél több információt szerezni a venni kívánt termékről és az árusító weboldalról!
- Elállási jogunk gyakorlásakor a visszaküldés költsége minket terhel, de ne keverjük ezt össze a jótállási igény érvényesítésével, amikor is a szerződés szerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek a forgalmazót terhelik! (Az ettől eltérő megállapodás semmis!)
- Nincs levásárlás! Ha jótállási idő alatt rendeltetésszerű használat mellett meghibásodott termék nem javítható, nem cserélik, akkor visszajár a vételár.
- Nincs levásárlás akkor sem, ha 8 munkanapon belül elállunk. A forgalmazó köteles legkésőbb 30 napon belül az eredeti(!) vételárat visszafizetni!
- Nincs amortizáció! Ha 8 napon belül elállunk, nem kell megfizetni azt az értékkülönböt, ami a rendeltetésszerű használatból ered.
- Ha a megrendelés visszaigazolása után, de a kiszállítás előtt valamilyen okból meggondoljuk magunkat, próbáljunk meg kapcsolatba lépni a forgalmazóval és közölni vele

ezt, hiszen így felesleges plusz költségtől kímélhetjük meg.

- Nem állhatunk el 8 munkanapon belül, ha szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést kötöttünk, és a beleegyezésünkkel a vállalkozás megkezdte a teljesítést. (további kivételek a cikkben)
- Számla, nyugta, blokk vagy átvételi elismervény hiányában tagadjuk meg a termék átvételét!

1.3.2. Vásárlás internetes aukciós oldalakon

Az internet segítségével bárki megteheti, hogy új, vagy megunt, sosem használt, számára haszontalan dolgait kiteszi az online piacra, és igen rövid idő alatt intelligens keresők segítségével potenciális vásárlók ezrei tehetnek rá ajánlatot. Felesleges részletezni, hogy milyen hatalmas előrelépés ez a nyomtatott hirdetési újságokhoz, vagy a szokásos heti vásárokhöz képest. Az előnyök mellett azonban említést kell tenni a rendszer gyenge pontjairól is, melyek ismerete nélkül kockázatos lehet az internetes vásárlás e formája.

A legtöbb oldal megköveteli a kliensektől a valós adatokon alapuló regisztrációt, és a regisztrációs folyamatba különböző visszacsatolásokon alapuló (pl. aktivációs kód SMS-ben történő kiküldése) ellenőrző rutinokat épít, ennek ellenére elkerülhetetlen és szinte teljességgel ellenőrizhetetlen, hogy az egyes felhasználók valóban azok-e, akiknek állítják magukat. Ennek különösebb jelentősége a jogügyletek létrejötte után lehet, de korábban is lehet káros következménye, a licit tisztességtelen befolyásolása miatt. Ilyen eset például, amikor egy eladó – abból a célból, hogy feltornázza az árakat – alternatív felhasználói fiókokon keresztül a saját aukcióján licitál (**önlicit**). Ezt az eljárást – ha kiderül – kivétel nélkül tiltják és szankcionálják az oldalak üzemeltetői.

Ezen kívül azt is megkövetelik, hogy a szolgáltatást igénybe vevő fél rendelkezzen cselekvőképességgel, illetve megfelelő korhatárt töltsen be. Természetesen ennek ellenőrzése is lehetetlen feladat, elég arra gondolni, hogy egy-egy nagyobb aukciós oldalon milliós nagyságrendű regisztrált felhasználója van. Az üzletszabályzatok ettől függetlenül szinte egytől egyig előírják, hogy a hamis adatokat tartalmazó regisztrációk korlátozhatók, illetve törölhetők.

Probléma esetére fontos tudnivaló, hogy a platformot nyújtó közvetítő szolgáltatók – noha fenntartják maguknak a jogot a jogsértő tartalom vizsgálatára és szankcionálására – semmilyen felelősséget nem vállalnak a közzé tett ajánlatokkal, információkkal, létrejött szerződésekkel és az ezekből eredő károkkal kapcsolatban.

A **szerrződés megkötésére** általában a következő módokon kerül sor: a meghirdetett árura a vevő egy meghatározott **fix áron** ajánlatot tesz, az eladó ezt az ajánlatot elfogadja. A másik esetben egy bizonyos idő áll rendelkezésre az ajánlatok megtételére, és az eladó a legkedvezőbb ajánlatot tevő **licitálóval** köt szerződést (kivéve, ha meghatározott egy minimális árat, és a licit ezt nem érte el). Ezekben az esetekben is lehetséges fix ár kikötése, ezen az áron az aukció vége előtt is elvihető a termék. Mindkét esetre igaz, hogy a vevő tesz ajánlatot, és ehhez az ajánlatához kötve van: az első esetben a szerződési feltételekben meghatározott ideig (maximum 48 óra), aukció esetén annak befejező időpontjáig. A szerződés létrejöttét követően a teljesítés több módon is történhet. Leggyakrabban postán, vagy futárszolgáltatón keresztül kerül sor a termék elküldésére, a fizetésre pedig banki utalással.

A vásárló számára a leghatékonyabb eszköz az eladóról való információszerzéshez az eladó adatlapján feltüntetett, **korábbi vásárlóktól származó visszacsatolások** („feedback”). Ezek kitöltését a közvetítő gyakran megkerülhetetlenné teszi az által, hogy az aukciót megnyerő fél nem vehet részt újabb liciten, míg az eladó szerződés teljesítésével kapcsolatos magatartását ki nem értékelte. Nagy számú pozitív visszajelzés esetén okkal hihetjük, hogy komoly és megbízható féllel állunk szemben, akitől nyugodtan vásárolhatunk.

JOGGYAKORLAT (§):

A Ptk. értelmében a szerződés akkor jön létre, ha az ajánlatot a másik fél azzal megegyező elfogadó nyilatkozata követi. Nem jön létre a szerződés, ha az eladó elfogadó nyilatkozata a szerződés tárgya tekintetében eltér az ajánlattól. Amennyiben minőségében, mennyiségében vagy árában eltérő dologgal kíván teljesíteni az eladó, a vevő ezt már nem köteles elfogadni.

Az eladó kötelezi magát, hogy az aukció ideje alatt legjobb ajánlatot tevő licitálóval, illetve a fix áron vásárolni szándékozóval szerződést fog kötni. A vásárló szintén elkötelezi magát ajánlata elfogadása esetére.

INFORMÁCIÓ (i):

Az online aukciós oldalak nem webshopok, nem minden esetben magánszemély vásárol vállalkozástól, gyakori, hogy vállalkozás köt szerződést vállalkozással, vagy magánszemély értékesít termékeket magánszemélyek számára. Ebből következően nem feltétlenül alkalmazható a távollevők között kötött szerződésekről szóló kormányrendelet nyolc munkanapon belüli indoklás

nélküli elállásra jogosító rendelkezése. Hibás teljesítés esetén, vagy bármilyen szerződéssel kapcsolatos vitás ügyben sincs mindig lehetőség a békéltető testület ingyenes eljárásának megindítására, gyakran csupán polgári peres úton érvényesíthetők az igények, arról nem is beszélve, hogy a szavatossági jogosultságok tekintetében is csak az általános szabályok érvényesülnek.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

- Vásárlás előtt igyekezzünk meggyőződni az eladó fél megbízhatóságáról, olvassuk el a korábbi vevők véleményeit!
- Ajánlattétel előtt nézzük meg a hasonló termékeket, hogy legyen összehasonlítási alapunk!
- Csak akkor vegyük át a terméket, ha átvételkor az előre kialakított árat kéri tőlünk!
- Nagy értékű termékek, műszaki cikkek esetén számoljunk azzal, hogy esetleges későbbi garanciális igényünk érvényesítéséhez szükség van a számlára és a jótállási jegyre is!
- Fizessünk banki átutalással, mert így könnyebb bizonyítani a tranzakció megtörténtét!
- Az internetes vásárlással sokat lehet spórolni, de a kirívóan kedvező árakhoz viszonyuljunk kritikusan! Világmarkát, csúcstechnológiát valószínűtlenül olcsón ne vásároljunk, mert ezek gyakran hamisítványok!
- A vásárlás minden lépését érdemes képernyő mentésekkel dokumentálni.

1.4. Mi is az a konfiguráció?

A piacon egyaránt be lehet szerezni komoly mérnöki munka eredményeként kialakított komplett gépeket, illetve arra is van lehetőség, hogy valaki saját igény szerint állítson össze egy rendszert. A második verzió főleg azoknak ajánlott, akik rendelkeznek némi jártassággal e területen, ugyanis a nem megfelelően összeválogatott alkatrészek sokszor nem alkalmasak hatékony működésre.

A számítógép legfontosabb részei a mikroprocesszor (CPU), az azt befogadó alaplap (motherboard), a memória (RAM), illetve a háttértároló (HDD vagy winchester) és a grafikus megjelenítésért felelős videokártya. Főként e részegységek optimális konfigurációjával lehetséges elérni a kívánt összhatást.

1.5. Milyen típusú gépek vannak?

A számítógépek hagyományos csoportjába az úgynevezett PC-k, vagyis személyi számítógépek tartoznak. Ezek többnyire asztali kivitelben kaphatók, és a legáltalánosabb otthoni, irodai

használatra alkalmasak. E kategórián belül megtalálhatja az összes felhasználó a számára legmegfelelőbb összeállítást. Fontos tudni, hogy a számítástechnika gyors fejlődése, illetve a gyártók üzletpolitikája miatt egy új konfiguráció viszonylag gyorsan (1-3 év alatt) elavul. Persze ez nem jelenti azt, hogy ilyen időközönként cserélni kell a gépet, de azoknak, akik mindig a legújabb játékokat vagy technológiákat szeretnék kihasználni, ezt érdemes szem előtt tartani. Normál otthoni használatra, internetezésre, zenére, filmezésre egyébként egy jól összeállított öregebb gép (6-7 éves) is tökéletesen alkalmas.

Néhány éve ugrásszerűen megnőtt a hordozható számítógépek aránya, melyek hardveresen kevésbé módosíthatók (ellenben egy asztali gépben viszonylag egyszerű alkatrészt cserélni), de könnyűek és akkumulátorról is működtethetőek. E műfaj legismertebb képviselői a laptopok, notebookok, újabban pedig a netbookok és tábla PC-k. Ma már ki lehet jelenteni, hogy annak sem kell kompromisszumot kötnie a teljesítmény rovására, aki hordozható gépet szeretne, hiszen a mobil gépek felveszik a versenyt asztali társaikkal, igaz, ez a termékek árában is megmutatkozik. A notebookok legnagyobb előnye, hogy szinte bárhol, bármikor alkalmasak az összes alkalmazásra, amit egy asztali géppel csak helyhez kötött módon lehetséges megtenni.

1.5.1. Asztali számítógépek világa

A számítástechnika, mint iparág számos speciális fogalommal dolgozik, minek következtében hétköznapi fogyasztóként komoly nehézségekbe ütközhetünk, ha egy számítógép vásárlása kapcsán fogyasztói panaszunk van. A panaszok jelentős része egy kis körültekintéssel, illetve a vonatkozó szabályok alapszintű ismeretével megelőzhető volna.

A számítógép alapvető funkcióit tekintve lehetőséget biztosít adatok bevitelére, azok rögzítésére (input), azok feldolgozására, illetve programok futtatására és ezek alapján a felhasználók számára különböző eredmények megjelenítésére (output). Ezen összetett feladatok megvalósítására a számítógép egy több együttműködő egységből álló komplett rendszer. Ez a komplett rendszer alapvető elemeit tekintve hardverből és szoftverből tevődik össze. A hardver tulajdonképpen mindazon fizikai (azaz kézzelfogható) alkotóelemek összessége, amelyek a működtetését a szoftverek biztosítják (azaz tulajdonképpen megmondják a hardver alkotóelemeinek, hogy mikor és mit kell tenniük, illetve felhasználói utasításokra hogyan kell reagálniuk).

Érdekes röviden áttekinteni, hogy egyáltalán melyek az átlagfelhasználók által leginkább ismert és alkalmazott eszköztípusok. Mind a mai napig az egyik legelterjedtebb géptípus

a személyi számítógépként (PC) aposztrofált asztali számítógép. Ez az eszköz több kisebb nagyobb alkatrészből tevődik össze.

Az asztali számítógép legfontosabb összetevői: a rendszeregység (ez maga a gépház és ami benne van), a képernyő, billentyűzet és az egér. Ezek tulajdonképpen azok az alkotóelemek, amelyeket egy informatikai szaküzletbe, vagy egy nagyobb műszaki áruházba, esetleg hipermarketbe betérve egy komplett számítógépet látva első ízben láthatunk. Tulajdonképpen ezek az elemek azok, amelyek a gép működését első megközelítésben szolgálják. Ennél a kép azonban jóval összetettebb, nem is gondolnánk mennyi mindenre kell figyelni ha asztali számítógépet vásárolunk. Maga a rendszeregység is összetett, illetve a csatlakoztatható perifériák száma is nagy. Nézzük ezeket sorban, egy kicsit részletesebben.

A **számítógép rendszeregysége** általában az alábbi fontosabb elemekből tevődik össze:

- gépház: érdemes olyat választani, amely megfelelően szellőzik, a legideálisabb, ha a levegő folyamatos áramoltatása biztosítható megfelelő ventilátorok elhelyezésével
- tápegység: a számítógép hardver elemeinek megfelelő feszültségű és áramerősségű árammal történő ellátását biztosítja
- alaplapp: az elődleges áramköri lap, amely egyéb hardverek csatlakoztatását, kezelését teszi lehetővé
- processzor (CPU): tulajdonképpen a számítógép „agya”, lehetővé teszi bonyolult matematikai műveletek elvégzését, ezáltal kiszolgálva a programok futtatását
- videokártya (GPU): a monitoron megjelenő kép feldolgozásáért, vezérléséért felelős egység
- memória (RAM): tárolja a CPU által végrehajtásra kerülő programokat, valamint az ezekhez kapcsolódó adatokat (jóval gyorsabban elérhetőek innen a tárolt adatok, mint a merevlemezeiről)
- merevlemez: az adatok hosszabb távú tárolására szolgáló egység (akár programok, akár egyéb adatok például zenék, filmek, képek)
- optikai meghajtó (CD/DVD/HD DVD/Blue Ray): a különböző adathordozó lemezek olvasását, esetlegesen írását lehetővé tevő alkotórész
- hálózati kártya: lehetővé teszi a számítógépnek a világhálóra történő csatlakozását

Emellett a számítógéphez csatlakoztatható ún. **perifériák** közül is széles körben válogathatunk, így tipikusan az alábbiakkal találkozhatunk:

- monitor: a képi megjelenítést szolgáló eszköz

- billentyűzet: tulajdonképpen az írógépek nyomán kifejlődött beviteli eszköz
- egér: beviteli eszköz, amely a benne lévő érzékelők segítségével a sík felületen végzett mozgás irányáról szolgáltat adatokat (leggyakrabban az operációs rendszerben az egérkurzor mozgatására használt eszköz)
- nyomtató: nyomtatópapírra digitálisan szerkesztett anyagok, szövegek nyomtatását lehetővé tevő periféria
- szkener: különböző nyomtatott anyagok digitalizálását lehetővé tevő eszköz
- webkamera: képi (állókép vagy videó), esetlegesen hanginformációk valós idejű közvetítését vagy rögzítését lehetővé tevő eszköz
- headset: fülhallgatót és mikrofont egyaránt magába foglaló eszköz
- mikrofon, hangfal: jellemzőiket tekintve a korábbi technológiáknál (számítástechnika forradalma előtt) széles körben megismertekkel azonos funkciókat töltenek be

INFORMÁCIÓ (i):

Az alkatrészek közül az egyik legkritikusabb periféria a monitor. Egy jól megválasztott eszköz a géptől függetlenül sokáig szolgálhat minket. Ez az a periféria, ami esetében legalább olyan körültekintőnek kell lenni, mint a rendszeregység kiválasztásánál. Érdeemes tudni, hogy lehet kapni a hagyományos 4:3 és 16:10 képarányú kijelzőket egyaránt. Az előbbieket alkalmasak lehetnek irodai munkára, míg az utóbbiak mozizáshoz, játékhoz ajánlottak. A monitor egyik leglényegesebb tulajdonsága a felbontás. A nagy felbontású TFT kijelzők esetében a kép általában a legnagyobb felbontás mellett lesz a legélesebb. Nagyon nagy felbontású kijelzők esetében viszont egy gyengébb videokártya sokszor már nem birkózik meg a feladattal, ezért erre is tekintettel kell lenni.

Korábban tipikus probléma volt a **kijelző** ún. **válaszideje** is. Nem megfelelően alacsony válaszütem esetén a képpontok lassú kialakulása miatt szellemkép jelenhet meg, amely játékok esetében élvezhetetlenné tette azt. A fényerő tekintetében „noname” termékeknél előforduló probléma, hogy nem egyenletes a megvilágítás erőssége, a kép sarkaiban gyengül a fényerő. Ezt érdemes a vásárlás előtt ellenőrizni, például kiállított minta működés közbeni megtekintésével. A **kontrasztarány** tekintetében pedig nem mindegy, hogy a statikus vagy a dinamikus kontrasztarány kerül feltüntetésre. A statikus kontrasztarány minimum 1000:1 legyen, míg ha csak a dinamikus került feltüntetésre, akkor 5000:1 alá adni nem érdemes.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

- A **gépház és a tápegység** kiválasztásánál ne csak a design szempontjait vegyük figyelembe, hanem törekedjünk arra, hogy jól szellőztethető gépházat és megbízható, esetleg hosszabb garanciaidejű tápegységet válasszunk (a jó tápegységre ne sajnáljuk a pénzt kiadni, mert a gép megbízhatóságát nagyban befolyásolja majd).
- Vegyünk olyan **alaplapot**, amely lehetővé teszi a legújabb technológiák alkalmazását és a későbbi bővítést! Ha irodai felhasználásra, munkára szánjuk a számítógépet, akkor tökéletesen megfelelő lehet egy integrált eszközöket tartalmazó alaplap is (videokártya, hangkártya, hálózati kártya)
- A **RAM**-ot ne sajnáljuk ki a gépből, mert ha a rendszernek a merevlemezen elhelyezésre kerülő virtuális memóriával kell dolgoznia, akkor ennek jelentős lassulás lehet a következménye (az elvárható minimum szint jelenleg legalább 2 Gbyte RAM új gép vásárlása esetén)
- **Processzor** választásánál meghatározó lesz az alaplapi foglalatja, így kérjük szakember segítségét. A processzor teljesítményét nem kizárólag az órajel határozza meg, annak struktúrája, alkalmazott technológiái és a magok száma úgyszintén befolyásolja azt (azaz akár csak az autósportokban általában, azt kell mondani itt sem minden a végsebesség).
- Ha játékokra szánjuk a számítógépet, vagy komolyabb multimédiás alkalmazásokat kívánunk futtatni a számítógépen, úgy érdemes erős **videokártyát** választani, viszont arra figyeljünk, hogy ehhez megfelelő teljesítményű processzor és kellő mennyiségű RAM is kell.
- Ha **merevlemezt** vásárolunk irodai munkára egy kisebb méretű (például 160 Gbyte) merevlemez tökéletesen elegendő szokott lenni, nagyobbra költeni felesleges. A dokumentumok archiválására pedig használjunk CD vagy DVD lemezeket. Ezek megírásához a legegyszerűbb írók is tökéletesek lehetnek. Filmek, képek és zene tárolásához, illetve játékok futtatásához már jóval több helyre lesz szükség, ekkor célszerű akár több Tbyte-os merevlemezekben gondolkodni.
- Gyerekeknek ne vegyünk **webkamerát**, ha nem tudjuk pontosan, hogy mire használná azt, illetve gyerekzárral korlátozzuk a szoftverek szintjén azt, hogy mely oldalakon és szoftverekkel tudja használni. A gyerekek a legkiszolgáltatottabbak az interneten és sajnos ezzel sokan visszaélnek.
- Csak a feltétlenül szükséges perifériákra költsünk pénzt és figyeljünk arra, hogy nem mindig a legdrágább a legjobb (az egér és billentyűzet pedig egyébként is igen gyorsan el tud használni).
- **TFT monitor** vásárlásakor figyeljünk oda, hogy lehetőleg ún. nullpixelhiba garanciás termékeket vásároljunk, így sok bosszúságtól megkímélhetjük magunkat. Ha nyomtatót

veszünk, akkor pedig jó előre tájékozódjunk a patron, toner pótlásának költségeiről, mert sokszor nem éri meg nagyobb mennyiségben otthon nyomtatni.

1.5.2. Notebook, laptop

Az asztali számítógépek mellett egyre elterjedtebbek a különböző hordozható számítógépek. A notebook és a laptop manapság már a műszaki üzletek szóhasználatában is összerosott fogalom, így ezek külön taglalása jelen esetben irreleváns. A legfontosabb közös tulajdonság, hogy teljes mobilitást biztosítanak. Ezt a gépekbe épített akkumulátor biztosítja, amelynek az üzemideje alatt külön áramforrás nélkül használhatjuk a számítógépet. Emellett a gépek mérete az elsődleges szempont még (illetve ebből következő praktikus jellege), amely számos esetben laptop vásárlására motiválja a fogyasztókat.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

Egyre olcsóbb hordozható gépek érhetőek el a piacon, azonban mielőtt lecserélnénk jól bevált asztali gépünket, érdemes néhány alapvető dolgot megfontolnunk:

- A hordozható gépek alkatrészeinek elhasználódása esetén az alkatrészek pótlása rendkívül drága, többnyire nem éri meg a garanciaidőn túli javítás (holott ezek élettartama általában rövidebb, mint asztali gépek esetén)
- A hordozható gépek teljesítménye általában azonos árkategóriában jócskán elmarad az asztali gépek teljesítményétől
- Otthon használni játékra nincs értelme hordozható számítógépet venni, a fogyasztása pedig megfelelő alkatrészek kiválasztásával az asztali számítógépeknek is jelentősen csökkenthető
- Az asztali számítógép megvásárlása során lehetőségünk van saját magunknak kiválasztani a kívánt alkatrészeket, míg egy laptop/notebook esetén egy kész konfigurációt kapunk, amelybe beleszólásunk nincs
- A hordozható gépek használata hosszabb távon irodai munkára kényelmetlen lehet (nem megfelelő a kijelző elhelyezkedése a szemmagassághoz viszonyítva, így nyaktájéki fájdalmakat okozhat)

1.5.3. Netbookok, tábla PC-k

A **netbookok** elterjedése két okra vezethető vissza. Az egyik, hogy az internetes alkalmazások sokak számára a számítógép fő felhasználási területévé léptek elő. Nem szorul külön magyarázatra

az a tény, hogy a webes böngészés, a csevegőprogramok futtatása és az elektronikus levelezés vagy a szövegszerkesztés nem igényel olyan hardverkiépítést, mint egy komolyabb játék, vagy multimédiás alkalmazás. Ráadásul épp ezek a felhasználási területek a legjelentősebbek a mobilitás szempontjából.

A másik ok a notebookok/laptopok viszonylag magas áraiban keresendő. Igény mutatkozott a felhasználók részéről egy olyan mobil készülék iránt, ami olcsó, alkalmas az alapvető netes és irodai alkalmazások futtatására, emellett kis helyen elfér és kitölti a PDA-k és laptopok közötti piaci rést.

A netbookok hardveres teljesítménye persze alulmúlja az átlag asztali gépek, vagy a középkategóriás notebookok szintjét. Ez nem is baj, hiszen nem arra tervezték őket, hogy felvegyék a versenyt nagyobb testvéreikkel. Ebből következően viszont bizonyos felhasználási célokra nem igazán alkalmasak.

INFORMÁCIÓ (i):

A netbookok néhány jellemző tulajdonsága:

- A kijelző mérete 9-11" között mozog, ez megfelelő pár órás használatra, szövegolvasásra, internetes szörfözésre, de kifejezetten megterhelő, ha valaki hosszabb időn keresztül dolgozik rajta. Ezért nem igazán alkalmasak játék céljára, vagy családi gépnek. Hasonló árért – használaton ugyan – de szinte minden igényt kielégítő családi asztali gépet vásárolhatunk megfelelő monitorral, ami a legújabb játékokon kívül az összes szokásos otthoni felhasználásra alkalmas (filmnézés, zenehallgatás, régebbi játékok, internet).
- Wifi kapcsolódási lehetőség alapfelszereltség, ami nagyon praktikus, mert akár utazás közben is bármikor könnyedén „levadásszhatunk” egy-egy utunkba eső hotspotot..
- A netbookok többnyire nem rendelkeznek optikai meghajtóval, az így tárolt adatainkhoz tehát csak külön külső meghajtóval, vagy egy másik számítógép és pendrive közbeiktatásával férhetünk hozzá. Ez a telepítésnél is problémát okozhat.
- Netbookok készülnek hagyományos merevlemezekkel is, de gyakran csak néhány GB kapacitású flash memóriával rendelkeznek, az pedig tényleg csak egy minimalizált operációs rendszerhez és kevesebb adat tárolásához elegendő.
- Elsősorban azoknak ajánljuk e termékeket, akik egy asztali vagy komolyabb laptop mellé, gyakori utazások esetére második gépként szeretnének egy könnyű és praktikus hordozható megoldást.

A tábla PC-k a hordozható gépek legújabb hulláma, ebből kifolyólag a technológia még hordoz magában némi kiforratlanságot, de ismerve az IT szektor fejlődési ütemét, ezen hamar felül fognak emelkedni a gyártók. A tábla PC-k legfontosabb tulajdonsága, hogy nem rendelkeznek külön klaviatúrával, a billentyűzet az érintőképes technológiának köszönhetően a képernyőn helyezkedik el, így a készülék maga leginkább egy közepes méretű LCD kijelzőhöz hasonlít. Fokozódó népszerűségét annak a számos innovációnak köszönheti, melyek mind a hardveres, mind a szoftveres alkalmazásokat tekintve rendkívül felhasználóbaráttnak bizonyultak. A népszerűség velejárója, hogy e termékeket gyakran hamisítják, ezért megvásárlásuk egyelőre csak a gyártók szerződött értékesítő hálózatából javasolt (ez többnyire megtekinthető a gyártók weboldalán).

1.5.4. Egy új technológia: E-book reader

Egyre többen olvasnak elektronikus könyveket. Egyes felmérések szerint az elektronikus könyvek eladásai néhány éven belül meghaladják a hagyományos formátumét. Mi is az ez e-book reader? Egy egyszerű táblára hasonlító, könyv méretű digitális kijelzőt képzeljünk el, amely kinézetre leginkább az érintőkijelzős okos-telefonokra hasonlít, csak éppen jóval nagyobb.

A már megszokott LCD kijelzőktől eltérően a háttér szürkés árnyalatú. Annak, hogy a kijelző nem világít előnyei és hátrányai is lehetnek. Előnye, hogy verőfényes napsütésben is olvasható, akárcsak egy hagyományos könyv. A hátránya is ebből következik, sötétben külön világítás kellhet ahhoz, hogy élvezhető legyen.

Egyelőre a készülékek nem olcsóak, azonban aki gyakran olvas könyveket, vagy nagyon sok dokumentumot tárol digitalizálva, annak megfelelő alternatíva lehet egy ilyen készülék.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

Van néhány dolog, amire érdemes külön figyelmet fordítani a vásárlás előtt, kiváltképp a készülékek magas ára miatt:

- A könyvek általában kétféle módon kerülhetnek az e-book olvasóra, vagy a számítógépen keresztül, vagy memóriakártyán. Nem mindegy azonban, hogy mekkora a rendelkezésre álló tárhelykapacitás, ezt igényeinknek megfelelően választhatjuk. Gigabyte-onként ugyanis akár ezer kötetnyi elektronikus könyv is tárolható. Fontos szempont lehet a memória utólagos bővíthetősége is.

- Nézzük meg, hogy a készülék milyen formátumokat támogat. Számos formátum elérhető digitálisan, így nem baj, ha többféle formátum kezelésével is felvértezték a kiszemelt készüléket.
- Nem szerencsés megoldás, ha a készülék lekicsinyíti a nézetet úgy, hogy az egész oldal egyszerre látható legyen, anélkül hogy lehetőséget adna a több oldalra tördelésre nagyobb betűméret mellett.
- Kérdezzünk rá, hogy az ún. UTF-8 és magyar karakterek is mennek-e a készüléken, egyébként a szövegek megjelenítése hibás lehet, ami az élvezeti értéket nagyban leronthatja.
- A bosszúságot megelőzendő érdemes arra is külön rákérzeni, hogy mennyi az átlagos üzemideje a kiválasztott készüléknek, azaz milyen gyakran kell majd tölteni az akkumulátort.

1.6. Virtuális felhő hardvereinken túl

Manapság a számítógép már jóval több, mint egyszerű hardver. Egyre erőteljesebben formálódik a virtuális tér, amely lehetővé teszi, hogy a számítógép használata függetlenedjen a rendelkezésünkre álló erőforrás-kapacitásoktól. Gondoljunk itt legegyszerűbb formájában az on-line filmezésre. A filmek tárolása meglehetősen helyigényes, akkor is ha azokat valamilyen tömörített formában, nem pedig DVD vagy BD lemezeken tároljuk. Erre megoldás lehet az on-line filmezés, amely akár közösségi rendszerekben, akár fizetős alkalmazásokon keresztül is megvalósulhat. Az ún. virtuális felhő azonban ennél jóval többre is képes, így például az adataink on-line tárolására, azok szerkesztésére. Egyre növekvő kapacitásokkal (jellemzően 2 Gbyte ingyen) működnek on-line szolgáltatások, amelyek lehetővé teszik dokumentumaink, képeink tárolását a világhálón. Adataink így egyrészt mobilissá válnak (bárhol hozzáférhetőek), másrészt pedig függetlenednek a saját hardveres kapacitásainktól. Ennél is több azonban már az elérhető szolgáltatások köre a virtuális felhőben, egyes on-line szoftverek már a dokumentumok, képek professzionális szerkesztését is lehetővé teszik, az operációs rendszerünktől és a rendelkezésre álló szoftvereinktől is jelentősen függetlenül munkánkat. Sőt egyes jövőképek szerint hamarosan olyan operációs rendszerek megjelenése is várható, amelyek jelentős részt interneten keresztül futva szolgálják ki igényeinket, így uniformizálva a felhasználást, optimalizálva ezzel az alkalmazások kihasználását.

1.7. Számítógép és alkatrészek meghibásodása

Nincs is annál bosszantóbb, amikor az újonnan vásárolt számítástechnikai eszköz meghibásodik néhány napon belül. Ennél már csak az lehet bosszantóbb, ha a gépet nem lehet megjavítani, vagy

egyszerűen csak nem akarják megjavítani. Azt pedig általában nem is gondolnánk, hogy vannak olyan hibák, amelyek jogi értelemben nem is nevezhetőek valódi hibának, így jogorvoslati lehetőségeink korlátozottak lesznek. Tipikusan ilyen lehet az ún. pixelhibák esete.

1.7.1. Szoftver vagy hardver hiba?

Sajnos ha hiba jelentkezik a számítógépünk működése során azt sem egyszerű eldönteni, hogy valamilyen szoftveres vagy hardveres hibával szembesülünk. Amennyiben a vásárlástól számított három munkanapon belül vagyunk, úgy mindenképpen érdemes a számítógépet visszavinnünk a vásárlás helyére hiba esetén, függetlenül annak okától. Három napon túli meghibásodás esetén azonban érdemes elgondolkozni azon, hogy nem **szoftveres hibával** állunk-e szemben, ugyanis azt „házilag” is orvosolni lehet, így nem feltétlenül kell várni az akár több hetes javításra. Ehhez is nyilvánvalóan a szoftverek világában jártasabb személy közreműködésére lehet szükség, de az esetek többségében egy elégtelen rendszerműködést az operációs rendszer újratelepítése (akár vírusok okozta zavarok esetén is), vagy a rendszerkarbantartó szoftverek lefuttatása is megoldhatja. A **hardverhiba** már keményebb dió. Ennek a megtalálásához nyilvánvalóan nem elegendő a számítógépek használatában való egyszerű jártasság, a felhasználói képességeknél ehhez nagyobb szakirányú tudás lehet szükséges, így ennek gyanúja esetén érdemes a szervizhez vagy a forgalmazóhoz fordulni. Kérdés, hogy mi alapján dönthető el, hogy hardveres hibával állunk-e szemben. Erre utalhat, hogy ha már az operációs rendszer sem indul el, vagy ha a számítógép alaplapja eddig nem ismert hangjelzéseket küld a számítógép indításakor, vagy a gépnek korábban nem hallott zúgása hallatszik. Ezen „szimptomák” mellett az operációs rendszer újratelepítése döntheti el véglegesen a kérdést, hiszen ha az észlelt hibák az alaprendszer futtatásakor is észlelhetőek, mielőtt a korábban használt programjainkat mind visszatelepítenénk, akkor a hiba nem szoftverszintű lesz. Az az eset, amikor valamilyen alapszintű szoftver (driver) okozza a problémát, az esetek csekély százalékában fordul csupán elő, ha ilyen előfordul, akkor erre való utalást on-line fórumokon jó eséllyel találhatunk.

PRAKTIKUS TANÁCS:

Ha egy egyszerű rendszer-újratelepítés nem oldja meg a problémát, akkor nézzük meg a számítógépet a forgalmazóval vagy a szervizzel!

Érvényes jótállás esetén, ha a gép 10 kg-nál súlyosabb, úgy nem vagyunk kötelesek azt visszavinni az üzletbe, a szállításról a forgalmazónak kell gondoskodnia a saját költségén.

1.7.2. Tipikus hardver-meghibásodások

Az előforduló leggyakoribb probléma a **tápegység meghibásodása**. A tápegység meghibásodásának jellemző tünete, hogy a számítógép egyáltalán nem indul el, vagy folyamatosan leáll, újraindul (legrosszabb esetben „elfüstöl”). A legnagyobb problémát az jelentheti, ha a tápegység meghibásodása más eszközöket is érint, újabb hibákat idéz elő.

Ugyancsak gyakrabban előforduló eset a **processzor meghibásodása**. Ekkor többnyire a nem megfelelő, elégtelen hűtés okoz problémát. A processzor rendkívül nagy hőt termel, így kiemelkedően fontos a megfelelő hűtésről gondoskodni. A hűtés meghibásodása többféle módon is észlelhető, egyrészt a processzor hőmérsékletének radikális emelkedésével (ezt diagnosztikai szoftverek segítségével magunk is tesztelhetjük), másrészt a hűtőventilátor zajossá válása által (tipikusan erős köszörülő hangok hallatásával) vagy éppenséggel elhallgatásával. Gondoskodjunk megfelelő hűtésről és ne feledjük, hogy a ventilátorokat időnként nem árt a portól megtisztítani.

A túlmelegedés problémája érintheti a **videokártyákat** is. A passzív hűtés csendes és irodai alkalmazásra tökéletes lehet, viszont játékhoz nem mindig ideális és használata esetén nem árt a hűtőbordákat időnként portalanítani, hogy a hőleadási képessége ne csökkenjen. A videokártya hibák többnyire a rendszer lefagyásával, újraindulásával vagy monitoron megjelenített kép színeltolódásával, szétesésével, esetleg eltűnésével jelentkezhetnek.

Tipikus hibák a számítógép túlzott mértékű **túlhajtása**. Ebben az esetben nem túlzott mértékű használatról, hanem az eszközök túlteljesítésre való beállításáról van szó. Ezzel a többletteljesítménnyel az alkalmazások gyorsabban futnak, mint egyébként, azonban jelentős kockázatoknak teszi ki a rendszer stabilitását. A végeredmény jobb esetben a számítógép lefagyása, rosszabb esetben végleges károsodása lehet. Így érdemes alaposan mérlegelni a túlhajtást és amennyiben emellett döntünk, vegyük igénybe szakember segítségét.

Adataink biztonsága érdekében érdemes gyakran archiválni, vagy on-line tárolórendszereket igénybe venni (számos ingyenes szolgáltatással találkozhatunk e körben), ugyanis **merevlemezünk** halála komoly fejtörést és fontos adatok tárolása esetén igen magas összegű anyagi ráfordítást igényelhet részünkről. Lehet olyan ingyenes szoftvereket találni az interneten, amelyek le tudják kérdezni a merevlemez ún. S.M.A.R.T. adatait, amely lemezünk állapotának felméréséhez megfelelő segítséget nyújthat.

Optikai meghajtóink a folyamatos használattól előregednek, ezek javítása jótállási időn túl többnyire ár/érték arányban költséges, így ebben az esetben javasolt az új termék vásárlása, akár csak az egér, illetve a billentyűzet esetében. Régi „görgős” egerek és a billentyűzetek esetében az idő múlásával porosodás is okozhatja a funkciók romlását, ekkor az eszköz kidobása előtt egy óvatos portalanítás még segíthet.

2. Jótállás és szavatosság

Laikusok számára sokszor okoz nehézséget a jótállás és a szavatosság közötti különbségtétel, sőt, gyakran maguk a forgalmazók is hajlamosak összekeverni a fogalmakat. A lényegi határvonalat talán a bizonyítási kényszer, illetve a bizonyítatlanság terhének viselése jelenti. A jótállásra köteles fél ugyanis mindaddig nem szabadul a hibás teljesítés miatt fennálló kötelezettségektől (kijavítás – kicserélés, illetve vételár leszállítás – fogyasztó elálláshoz való joga), amíg be nem bizonyítja az igény megalapozatlanságát, konkrétan azt, hogy a hiba a szerződés megkötését követően keletkezett, illetve annak oka a nem rendeltetésszerű használat.

2.1. A jótállás (más néven garancia)

A Ptk. jótállásra vonatkozó rendelkezése kimondja, hogy aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a jótállási idő alatt keletkezett hiba miatt **a jótállásra kötelezett fél köteles helyt állni** (tehát köteles a hibát kijavítani, illetve kicserélni, vagy a vételárat leszállítani, végső soron a vételárat visszafizetni).

2.1.1. Mik azok a jótállási feltételek?

A jótállásnak vannak bizonyos feltételei, amelyek a szerződésben (illetve a vásárláskor átadott jótállási jegyen), a jótállási kötelezettséget keletkeztető jogszabályban, vagy a termékre vonatkozó reklámban lehetnek meghatározva. Ez azt jelenti, hogy jótállást vállalhat a gyártó is, a forgalmazó is, de bizonyos esetekben kötelező a jótállás, mert az jogszabályon alapul. Ha jogszabályon alapul a jótállás, a kötelezett a forgalmazó, tehát a fogyasztóval közvetlenül szerződést kötő fél. Egyes műszaki cikkek esetén (lásd lentebb) **a jótállási kötelezettség jogszabályon alapul**, tehát az abban lefektetett feltételektől **a fogyasztó hátrányára nincs lehetőség eltérésre**. Kedvezőbb feltételrendszerben való megállapodás azonban elképzelhető.

2.1.2. Mi az a hibás teljesítés?

Hibás teljesítésről akkor beszélhetünk, ha egy termék a vásárlás pillanatában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban meghatározott tulajdonságoknak. Ilyen például a **gyári hiba**

esete, ami a vásárláskor még nem feltétlenül realizálódik, hanem csak később, a használat során jelentkezik valamilyen formában. A lényeg, hogy a vásárlás után, esetleg nem rendeltetészerű használat eredményeként bekövetkező hibáért már nem tartozik jótállással a kötelezett fél.

A jogosult a jótállási határidő alatt bármikor közölheti kifogását a kötelezettel. Természetesen a jótállás jogosultjától elvárható és ésszerű magatartás, hogy az esetleges **kifogását minél hamarabb közölje a kötelezett féllel.**

A Ptk. szavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályait a jótállási jogok gyakorlásánál megfelelően alkalmazni kell. E szabály gyakorlatilag kijelöli a jótállásra kötelezett fél helytállásának kereteit is, azt, hogy mit kell tennie, ha a hibás teljesítés ténye bebizonyosodik.

A törvény értelmében a **hibás teljesítés esetén a jogosult elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet**, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.

A második lépcső: ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga a jótállás jogosultjának, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének nem tud megfelelően eleget tenni, a jogosult **megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől.** Ehhez még fontos hozzátenni, hogy jelentéktelen hiba miatt nincs helye elállásnak.

Megfelelően végzi el a kötelezett a kijavítást vagy kicserélést, ha – a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül teszi ezt meg.

INFORMÁCIÓ:

Gyakran felmerül a kérdés, hogy **mit lehet tenni, ha a kötelezett a hiba kijavításával késlekedik**, esetleg a késlekedés kár bekövetkeztével is fenyeget? A törvény erre az esetre azt a szabályt rendeli alkalmazni, hogy ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hibát maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, ennek igazolható indokolt költségeinek megtérítését pedig a kötelezettől jogosan követelheti.

Előfordul, hogy a jótállási igény közlésekor a teljes vételár még nem került kifizetésre. Hatékony eszköz lehet ilyenkor a törvény azon rendelkezése, mely szerint a jogosult a kijavításig vagy kicserélésig az ellenszolgáltatás arányos részét visszatarthatja. Ezt azonban nem lehet alkalmazni azokban az esetekben, mikor terméket hitelre vásároltuk, hiszen az ellenértéket ilyenkor már megkapta a kötelezett, a részletek visszatartásával pedig a

hitelező bank irányába követünk el szerződészegést.

2.1.3. A tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállás

A Ptk. jótállásra vonatkozó szabályainak, mint háttérjoganyagának az alapulvételével született meg a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról. A jogszabály alapján az alább felsorolt termékekre külön gyártói vagy forgalmazói kötelezettségvállalás hiányában is egy éves kötelező jótállás vonatkozik, ennek bizonyításához pedig elegendő a nyugta, vagy blokk bemutatása.

2.1.4. Mely termékekre vonatkozik kötelező jótállás?

1. Hűtőszekrény, fagyasztó, kombinált hűtőszekrény;
2. mosógép, centrifuga, szárítógép és ezek bármely kombinációja, mosogatógép, vasalógép;
3. villamos és/vagy gázenergiával működtetett sütő-, főzőberendezések és ezek kombinációja 10 000 Ft bruttó vételár felett;
4. vízmelegítők, fűtő-, légkondicionáló- és egyéb légállapot-szabályozó berendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
5. porszívó, gőzzel működő tisztítógép, szőnyegtisztítógép, padlósúroló- és fényesítőgépek;
6. varrógép, kötőgép;
7. motoros kerti gépek, motoros kézi szerszámok, motoros szivattyúk 10 000 Ft bruttó vételár felett;
8. az egy éves, illetve az egy évnél hosszabb kihordási idejű gyógyászati segédeszközök és készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
9. személygépkocsi, motorkerékpár, kerékpár, babakocsi;
10. lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi;
11. biztonsági riasztó- és jelzőberendezések 10 000 Ft bruttó vételár felett;
12. elektronikus hírközlő végberendezések (telefonok, mobiltelefonok, telefax-készülékek, több funkciós készülékek stb.) 10 000 Ft bruttó vételár felett;
13. üzenetrögzítők, kihangosító készülékek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
14. műholdvevő és AM Micro antenna rendszerek és ezek részegységei, televíziók, projektorok, videomagnók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
15. rádiók, autórádiók, rádiós ébresztőórák, rádió adó-vevő készülékek, amatőr rádióadók és rádióvevők, műholdas helymeghatározók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
16. lemezjátszók, szalagos és kazettás magnók, CD-felvevők és -lejátszók, DVD-felvevők és -lejátszók, egyéni hangrendszerek és ezek tartozékai (keverőasztal, erősítő, hangszóró, hangfal), mikrofonok és fülhallgatók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
17. fényképezőgépek, film- és hangfelvevő kamerák, videokamerák és camcorderek, film- és írásvetítők, filmnagyítók, filmelőhívó- és filmfeldolgozó készülékek, fotónyomtatók, film- és diaszkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
18. MP3 lejátszók, Pendrive készülékek, illetve az ezekhez, valamint a digitális fényképezőgépekhez

- használatos memóriakártyák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
- 19. távcsövek, látcsövek, mikroszkópok, teleszkópok, iránytűk, tájolók 10 000 Ft bruttó vételár felett;
- 20. személyi számítógépek és alkatrészeik, monitorok, nyomtatók, szkennerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
- 21. számológépek, zsebszámológépek, menedzserkalkulátorok 10 000 Ft bruttó vételár felett;
- 22. írógépek és szövegszerkesztők 10 000 Ft bruttó vételár felett;
- 23. hangszerek 10 000 Ft bruttó vételár felett;
- 24. órák 10 000 Ft bruttó vételár felett;
- 25. bútorok 10 000 Ft bruttó vételár felett.

A felsorolás részletességre törekszik, mégis van **néhány termék** kategória, ami **nem kapott helyet** benne. Ilyenek például az otthoni kondicionáló gépek, szobakerékpárok, futópadosok, vagy a konyhai robotgépek. Mivel szintén komplex műszaki termékekről van szó, ezek vásárlása esetén érdemes olyat választani, amelyre a fogalmazó maga vállal jótállást. A listán végigfutva az is látszik, hogy jó néhány terméknel a jótállás többletfeltétele, hogy a vételár meghaladja a 10.000 Ft-ot (ÁFÁ-val), erre szintén érdemes odafigyelni.

2.1.5. Kit terhel a jótállási kötelezettség?

A jótállás kötelezettje általában a jótállási nyilatkozatot tevő fél. Fogyasztói szerződés esetén ez többnyire a **forgalmazó**. Kötelező jótállás esetében mindig a forgalmazó a kötelezett, tehát ott élhetünk panasszal, ahol a terméket megvásároltuk.

Előfordul, hogy üzletpolitikai, márkáépítési megfontolásokból egy-egy **gyártó** a kötelező, vagy szokásos mértéket meghaladó jótállási nyilatkozatot tesz. A számítástechnika területén például a memóriaelemek élettartam-garanciáinál találkozhatunk ilyen nyilatkozattal, de az sem ritka, hogy egy monitorra, vagy egyéb számítástechnikai kiegészítőre vonatkozik a szokásosnál hosszabb jótállás. Ezekben az esetekben, a forgalmazót terhelő jótállási kötelezettség leteltét követően közvetlenül a gyártónál próbálhatjuk érvényesíteni az igényt. Ezek a jótállási nyilatkozatok jellemzően több feltételhez kötődnek (pl. a **termék regisztrálása** a vásárlást követően a gyártó honlapján, illetve gyakori a garancia bizonyos típusú meghibásodásokra való korlátozása).

2.1.6. Mennyi időre szól a jótállás, ki és kivel szemben érvényesítheti?

A jótállás időtartamát fel kell tüntetni a jótállási jegyen. Kötelező jótállás alá eső termékek esetében ez nem lehet rövidebb egy évnél. A jótállási igényt a forgalmazóval, vagy a kijelölt javítoszolgálattal szemben lehet érvényesíteni (a fogyasztó választhat), a forgalmazónak azonban nincs joga a fogyasztót arra kötelezni, hogy maga vigye a terméket a szervizbe.

2.1.7. A három munkanapon belül érvényesített csereigény

Sajnos előfordul, hogy a választott termék a vásárlást követően szinte azonnal meghibásodik. Amennyiben olyan termékről van szó, amely a fenti felsorolásban szerepel, és az igényünket 3 munkanapon belül érvényesítjük, úgy a forgalmazó nem vizsgálhatja a csere előtt, hogy a hiba oka a vásárlást követően keletkezett-e (azaz például gyártási eredetű), **köteles azt nyomban kicserélni.**

A Legfelsőbb Bíróság álláspontja is az, hogy a meghibásodott fogyasztási cikket a forgalmazó - három munkanapon belüli érvényesítés esetén - köteles kicserélni.

Az igényérvényesítéshez mindenképp szükséges a jótállási jegy, számla vagy a nyugta, amelyet a vásárláskor a termék mellé kapunk. Az említett Korm. rendelet 7. §-a rögzíti, hogy ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt a forgalmazó nem hivatkozhat arra, hogy a csere aránytalan többletköltséget eredményez számára. Csupán egy feltételt ír elő az érintett termék cseréjéhez a jogszabály: **a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.** Azaz például egy mosogatógéppel nem lehet mosogatni.

Ilyen esetekben a forgalmazónak tehát nincs választási lehetősége, mindenképp cserélni kell, ettől eltérni nem lehet. Amennyiben esetleg nem tud nyomban cserélni, mert nincs készleten a termék, úgy törekednie kell a legfeljebb 15 napon belül történő cserére. Semmis az a megállapodás, amely a fentiektől a fogyasztó hátrányára tér el.

Fontos tudni, hogy a cserének mindig ugyanolyan típusú termékre kell történnie. Amennyiben ez nem oldható meg, például az a típus már elfogyott és nem is lesz készleten, úgy a vételár visszafizetését lehet kérni, azaz fogyasztó elállhat a szerződéstől (természetesen azzal a megkötéssel, hogy jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye).

2.1.8. A jótállási jegy

Gyakori kérdés, hogy mikor és milyen tartalommal kell kiállítani jótállási jegyet. A rendelet alapján a jótállási igény a jótállási jeggyel érvényesíthető. A rendelet azt is kimondja, hogy a jótállási jegy szabálytalan kiállítása, vagy a jogosult részére történő átadás elmaradása nem érinti a kötelezettségvállalás érvényességét. Ettől függetlenül a jótállási jegy hiánya hátrányos helyzetbe

hozhatja a jogosultat, ezért érdemes a vállalkozás figyelmét felhívni a jótállási jegy hiányára, vagy hiányosságaira. Íme néhány tartalmi elem a teljesség igénye nélkül:

- a forgalmazó neve és címe,
- a fogyasztási cikk megnevezése, típusa, gyártási száma, azonosításra alkalmas részeinek meghatározása,
- a gyártó és – külföldről származó termék esetén – az importáló neve, címe,
- a fogyasztót a jótállás alapján megillető jogok, azok érvényesíthetőségének határideje, helye és feltétele,
- a vásárlás vagy az üzembe helyezés időpontja.
- A jótállási jegynek utalnia kell arra, hogy a jótállás a fogyasztó törvényből eredő jogait nem érinti.

PRAKTIKUS TANÁCSOK (!):

- Jegyzőkönyv felvételének elmaradása, vagy a jótállási jegy helytelen kitöltése esetén érdemes a panaszt/jótállási igényt ajánlott, esetleg tértivevényes levélben közölni a vállalkozással, hiszen vita esetén így könnyen bizonyítható az igény közlésének ténye és időpontja.
- Noha a jótállási jegy nem, vagy nem megfelelő formában történő kiállítása nem érinti a jótállási kötelezettségvállalás érvényességét, minden esetben érdemes kifejezetten, akár írásos formában is felszólítani a vállalkozást az esetleges hiányosságra.
- Jótállási igényünk közlésének figyelmen kívül hagyása esetén haladéktalanul forduljunk a békéltető testülethez, vagy bírósághoz.
- A jótállási jegyet és az összes egyéb dokumentumot lehetőleg őrizzük meg legalább öt évig.

2.2. Letelt a jótállás, van még szavatosság?

A jótállási idő lejártá nem feltétlenül jelenti azt, hogy a fogyasztó hiba esetén már nem léphet fel a vállalkozással szemben az igényérvényesítés szándékával. A Ptk. szavatosságra vonatkozó szabálya szerint ugyanis fogyasztói szerződések esetében a szerződés megkötésétől számított **két évig** (tartós használatra rendelt dolgok – ilyenek a számítástechnikai termékek is – esetében pedig **három évig**) még lehetősége van a fogyasztónak arra, hogy a hibás teljesítés miatti igényét a vállalkozással közölje. Természetesen szem előtt kell tartani, hogy hiba esetén azt haladéktalanul közölni kell, de gyakran előfordul, hogy a hiba jellege, természete miatt csak hosszabb idővel a szerződés

megkötése után jelentkezik. Szavatosság esetén számolnia kell a fogyasztónak azzal, hogy a vállalkozás elutasító válasza esetén bizonyítási kényszerbe kerül, hiszen a jótállástól eltérően a szavatosság ideje alatt a fogyasztónak kell bizonyítania a hibás teljesítés tényét. Ez ugyan kedvezőtlenebb pozíciót teremt, de még mindig megvan annak a lehetősége, hogy sikeres bizonyítás esetén a fogyasztó szavatossági jogai érvényesülhessenek.

2.3. Mit lehet tenni, ha a forgalmazó a szervizhez irányít

Jogszabály mondja ki, hogy a fogyasztó a kijavítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti. A rendelkezés helyes értelmezése szerint a választás a fogyasztót illeti, tehát a forgalmazó köteles a hibás teljesítéssel kapcsolatos ügyintézés terheit viselni, amennyiben a fogyasztó hozzá fordul, és nem kíván a kijelölt szervizbe menni. A forgalmazó tehát nem tagadhatja meg a garanciális ügyintézés, legfeljebb javasolhatja, hogy a fogyasztó forduljon a szervizhez a gyorsabb elintézés érdekében.

Ki terhelnek a költségek?

Fontos megemlíteni, hogy a Ptk. alapján a szavatossági kötelezettség teljesítésével és a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos költségek – ideértve különösen az anyag-, munka- és továbbítási költségeket – a kötelezettet (értsd: forgalmazót) terhelik. Fogyasztói szerződés esetében a felek ettől eltérő megállapodása semmis. E rendelkezés szellemiségét tükrözi a vonatkozó rendelet is, melynek értelmében a rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket – a járművek kivételével – az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a forgalmazó gondoskodik.

Ha a fogyasztó a forgalmazóhoz fordul, a termék szervizbe való eljuttatásának költségeit nem köteles viselni. Ha választása szerint a szervizhez fordul, az eljuttatással kapcsolatos költséget viseli, viszont megalapozott jótállási/szavatossági igény esetén a visszajuttatás költségeinek viselésére egyesületünk álláspontja szerint nem kötelezhető.

2.4. Garanciális kérdések: Alkatrészek vagy komplett gép

Amikor számítógépet vásárolunk alapvető döntésünk, hogy asztali gépet vagy valamilyen hordozható számítógépet vásárolunk (notebook, netbook stb.). A hordozható számítógépek esetében

eleve adott lesz, hogy komplett konfigurációhoz jutunk hozzá. Az asztali számítógépek esetében azonban már koránt sem ilyen egyszerű a helyzet. Két lehetőség is adott: vagy egy kész konfigurációt választunk, megbízva a konfigurációt összeállító számítástechnikai termékeket forgalmazó üzlet szakértelmében, vagy magunk választjuk ki a számítógép alkatrészeit egyenként.

Ez a döntés a garanciális feltételek érvényesülése miatt is fontos lesz. A komplett konfigurációk esetében adott lesz a kötelező jótállás, amely mellett az értékesítő vállalkozások gyakran többletjótállást vállalnak, önkéntesen és ingyen, vagy önként, de felár megfizetése mellett. Bármely esetről is legyen szó, az önként vállalt jótállás konkrét feltételeit, azaz miként, hol és milyen időtartamon belül, milyen kizáró vagy korlátozó feltételek mellett érvényesíthetjük jótállási igényeinket, azt a forgalmazó fogja meghatározni. Éppen ezért előfordulhat számos olyan felelősségkizárás, amely esetében a többlet kötelezettségvállalás valójában csupán üres ígéret marad, így ebben a formájában csupán a vásárlásra ösztönző, de számunkra semmit nem jelentő szerződési feltétel. Emellett mivel a jótállás a komplett konfigurációra vonatkozik, így azt általában nem bonthatjuk meg (gyakran egy matrica zárja le a gépet), egyébként az az egy évet meghaladó tartalmú önkéntes jótállás elvesztéséhez vezethet. Ez viszont rendkívül méltánytalan helyzetet eredményez abban az esetben, ha a gép valamely alkatrésze meghibásodik, azonban nincs lehetőség arra, hogy a meghibásodott alkatrészt adjuk le csupán a szervizbe javításra, a komplett konfigurációt mellőznünk kell, akár hónapokig is, ha a vállalkozás nem törekszik a 15 napon belül történő javításra vagy cserére.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

Fontos, ha a kötelező egy év jótállást meghaladó időtartamban vállal jótállást a forgalmazó vállalkozás, úgy vásárlás előtt kérjük el és olvassuk át a jótállási jegyen feltüntetett feltételeket.

2.5. Típusváltásos csere, levásároltatás, listaár – ne dőlünk be!

Érvényesíthető igényeink köre a meghibásodott alkatrészek, illetve konfiguráció esetén elsősorban a javítás vagy a csere. Fontos tudni, hogy egyből kérhetünk cserét is, viszont, amennyiben a forgalmazónak ez aránytalan többletköltséget jelent a javításhoz képest, akkor jogszerűen ajánl fel a csere helyett javítást. Természetesen mindez csak abban az esetben lesz igaz, ha a termék javítható. Amennyiben ugyanazzal a hibával már sokadik alkalommal visszük vissza a gépet, akkor jogosultak vagyunk feltétel nélkül cserét kérni, hiszen vélelmezhető, hogy a vállalkozás nem tudja a hibát javítani. Gyakori panasz, hogy amennyiben a forgalmazó vagy szerviz nem tudja javítani a

meghibásodott terméket, akkor ún. típusváltásos cserét ajánl fel, azaz egy másik, hasonló tudású termék átvételére akar minket rávenni. Fontos tudni, hogy a fogyasztó ezt nem köteles elfogadni. Amennyiben egy termék meghibásodása esetén az érvényesített igény csere, akkor a cserének ugyanolyan, de hibátlan, új termékre történő cserét kell jelentenie. Ugyancsak fontos, hogy levásároltatásnak sincs helye, azaz amennyiben javítás, csere, vételár leszállítás nem lehetséges, úgy a vételárat vissza kell fizetni és nem lehet arra kötelezni, hogy pénzét ebben az üzletben költse el. Fontos tudni továbbá, hogy a vételár visszafizetési kötelezettsége a vállalkozásnak nem a listaár, tehát az aktuális ár, hanem az eredeti vételárra kell vonatkoznia.

PRAKTIKUS TANÁCS:

Ha a számítógépet nem javítják meg tizenöt napon belül, úgy küldjünk a vállalkozásnak egy felszólító levelet azzal a tartalommal, hogy nyilatkozzanak arról tudják-e javítani a terméket, ha igen, akkor mikorra tudják ezt vállalni, mert ha nem akkor cserét kérünk, vagy elállunk a szerződéstől és a termék vételárát fogjuk visszakövetelni.

2.6. Használt vagy új alkatrészek?

Számos esetben probléma forrása, hogy a vállalkozások a hibás terméket már javított termékre cseréli ki, vagy használt alkatrészt akarnak beépíteni. Fontos azonban tudni, hogy amennyiben garanciális cserére kerül sor (akár jótállás, akár szavatosság keretében), úgy csak új alkatrészt lehet beépíteni a számítógépbe.

Az új alkatrész értékesítésének követelménye a vásárlás esetére is vonatkozik, abban az értelemben, hogy kereskedelmi forgalomba új termékként kizárólag új terméket lehet forgalomba hozni. Használt termék esetén erre külön utalni kell az értékesítés során. Kiváltképp előforduló probléma lehet ez webáruházból történő rendelés során, ugyanis a webáruházak esetében előfordul, hogy a nyolc munkanapon belüli elállás esetén visszaküldött, már használt termékeket is új termékként helyezik kereskedelmi forgalomba.

INFORMÁCIÓ (i):

Sajnos ezt elég nehéz ellenőrizni, így gyanú esetén érdemes lehet szakértő segítségét kérni annak megállapítására, hogy valóban új alkatrészt került-e gépünkbe. Egyes alkatrészek esetén (például winchester, laptop akkumulátor) belső ellenőrző funkciók is segítségünkre lehetnek ebben. A termék

csomagolásának rendezetlensége, az alkatrész porossága vagy a kisebb karcolások azon egyaránt utalhatnak arra, hogy nem új terméket kaptunk kézhez.

2.7. Pixelhiba nem hiba?

Ki ne emlékezne még a gyakran hatalmas méretű katódsugárcsőes CRT monitorokra. Ezeket lassacskán azonban már teljesen felváltják az LCD kijelzők. Ezek esetén sem feltétlenül felhőtlen azonban mindig a vásárlás és a használat, bár jóval újabb technológiáról van szó. Nincs is annál bosszantóbb ha az újonnan beszerzett LCD monitoron több kis apró pötty világít folyamatosan (vagy éppenséggel ún. dead pixel) valamilyen színnel bekapcsolást követően. Ez a gyártástechnológiából eredő probléma, amely sajnos jelenleg még nem küszöbölhető ki teljesen.

Érdemes mindenképp előtt tisztázni, hogy mi is az a pixelhiba. A pixelhiba megjelenési formáját tekintve többféle is lehet:

- egy képpont mindig teljesen fekete marad
- egy képpont mindig folyamatosan fényesen világít
- egy képpont valamelyik alpixele (RGB, azaz: piros, zöld, kék) világít folyamatosan

INFORMÁCIÓ(i):

A vonatkozó szabvány szerint négyféle osztályba sorolhatóak a forgalomban kapható monitorok Class I – Class IV-ig terjedően. A legszigorúbb minősítési osztály (Class I) egyetlen pixelhibát sem tűr meg, azonban a hazai boltokban is leginkább elterjedt Class II jelölésű termékek már bizonyos mennyiségű pixelhibatűrési referenciával rendelkeznek. Mivel pedig hagyományos értelemben a pixelhiba nem hiba, hanem gyártástechnológiai szükségszerűség, így ezzel kapcsolatban külön garanciavállalás nélkül igényeket érvényesíteni szinte lehetetlen. Egy Class II besorolású kijelző esetében 1280x1024-es felbontás mellett kb. 6 alpixel hiba is megengedett és 2-2 fekete-fehér pixel.

Ha jobban belegondolunk, igen kellemetlen lehet, ha ezek az apróbb „hibák” esetleg nem a képernyő szélén jelennek meg és még inkább az lesz, ha ezzel nem tudunk mit tenni, így akár éveig is tűrnünk kell majd jelenlétüket.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

- LCD monitor vásárlásakor kérdezzünk rá, hogy az adott termékre a forgalmazó vállal-e ún. Null-pixelhiba garanciát és ha igen, akkor milyen időtartamban.

- Lehetőség szerint próbáljuk ki a monitort már az üzletben, a pixelhibák igen gyakran már az első üzembehelyezéskor kijönnek.
- Vásároljunk webáruházban monitort, hiszen ebben az esetben bármi is legyen, 8 munkanapon belüli indokolás nélküli elállási jogunk van.

3. A jogérvényesítés

Amennyiben a fogyasztási cikk minősége nem megfelelő, úgy a fogyasztó szavatossági, jótállási szabályok alapján érvényesítheti igényét.

Amennyiben a vásárlást követően a jótállási vagy a szavatossági idő még nem telt el, a fogyasztónak a forgalmazót, vagyis azt az üzletet kell felkeresnie panaszával, ahol a terméket vásárolta. A fogyasztónak jogában áll eldönteni, hogy közvetlenül a forgalmazóhoz fordul, vagy a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatot keresi meg jótállási igényeinek érvényesítése végett.

Fontos tudni, hogy a kifogás érvényesítéséhez szükséges az ellenérték megfizetését igazoló bizonylat (számla, blokk), vagy a jótállási jegy, és maga a termék is.

A forgalmazó a fogyasztó kifogásáról **jegyzőkönyvet** köteles felvenni, amelynek tartalmazni a kell

- a fogyasztó nevét, címét,
- a fogyasztási cikk (a továbbiakban: áru) megnevezését, vételárát,
- a vásárlás időpontját,
- a hiba bejelentésének időpontját,
- a hiba leírását,
- a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igényt,
- a kifogás rendezésének módját (ha ez eltér a fogyasztó igényétől, ezt meg is kell indokolni).

Ha a forgalmazó – jogszabályi kötelezettségének ellenére – nem akar jegyzőkönyvet felvenni, a vásárlók könyvébe tehetünk bejegyzést, és ezzel a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhatunk.

Amennyiben a forgalmazó azonnal nem tud a fogyasztó igényének teljesíthetőségéről nyilatkozni, a jogszabály alapján három munkanapon belül köteles értesíteni álláspontjáról a fogyasztót.

Praktikus tanácsok

- A jegyzőkönyv felvétele a forgalmazó kötelessége, annak elmaradása nehéz helyzetbe hozhatja a fogyasztót, ezért a kiállítás elmulasztása esetén tegyük ezt szóvá, esetleg tegyünk bejegyzést a vásárlók könyvébe.

- Javítás, vagy csere esetén mindig ellenőrizzük, hogy a jótállási jegybe minden alkalommal kerüljön pecsét és dátum, mert ezek hiányában nehéz bizonyítani, hogy a jótállás időtartama mikor, mennyivel hosszabbodott meg.
- Az árut csak elismervény ellenében adjuk át javításra, amelyen a terméket pontosan és jól beazonosíthatóan megjelölik (pl. sorozatszám, típus, stb.)
- A 10 kg-nál súlyosabb, illetve tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikkek esetében – a járművek kivételével – a forgalmazónak kell gondoskodnia az elszállításról, vagy a hibás terméket az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

3.1. Mit lehet tenni, ha a forgalmazó vitatja a követelést?

Előfordulhat, hogy a forgalmazó vitába száll a fogyasztóval, és valamilyen indokkal (pl. nem rendeltetésszerű használatra hivatkozással) elutasítja a kijavításra, vagy kicserélésre irányuló igényt. Az sem ritka, hogy ezt az álláspontot a hibás termék átvételét és bevizsgálását követően, esetleg saját megrendelésre készített „szakvélemény” birtokában teszik. A fogyasztó ilyenkor úgy érezheti, hogy magára maradt, és nem tudja elérni célját, pedig biztos az igazában. Fontos tudni, hogy a történetnek itt még távolról sincs vége. Attól, hogy a forgalmazó első körben elutasította az igényünket, még több lehetőség is adott arra, hogy a követelést kikényszerítsük. **A fogyasztók számára mindjárt két út is kínálkozik**, az ezek közötti választást főként a termék értéke, illetve a fogyasztó teherbíró képessége határozhatja meg. E két igényérvényesítési lehetőség a békéltető testület, illetve a bírósági út.

3.1.1. A békéltető testületek

A Békéltető Testületek hazánkban 1999. elején alakultak, életre hívásuk alapvető célja az volt, hogy megteremtsék egy **gyors, független, szakmai és olcsó vitarendezési fórum** lehetőséget a fogyasztók számára, mellyel elkerülhetik a bírósági eljárások útvesztőit, igényeiket azonban hatásosan tudják érvényesíteni.

A Békéltető Testület a gazdasági kamarák mellett működik, de **eljárásában független testület**, tagjait egyenlő arányban a gazdasági kamarák, másrészt a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek delegálják, döntéseiben nem befolyásolható egyéb szervezetek által. A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű

érvényesítésére.

INFORMÁCIÓ:

A Békéltető Testület hatáskörébe tatarzik az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezése. Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat a hiba orvoslása érdekében.

A Békéltető Testület eljárása

A Békéltető Testület a panaszbeadványokat a csatolt iratok alapján, valamint személyes meghallgatás, illetve kivételesen szakértői bizonyítás alapján dönti el.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a Testülethez.

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

- a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a panasszal érintett vállalkozás nevét, székhelyét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb...). Ezeket a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni,
- az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

A fenti feltételek megléte esetén a kérelmet az a Békéltető Testület jogosult kivizsgálni, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található.

Az eljárás lefolytatáshoz kapcsolódó tudnivalók

Ha a kérelem tartalmazza az eljárás megindításához szükséges adatokat, akkor a testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén a Békéltető Testület elnöke a meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára. A kitűzött **meghallgatás** során a konkrét beadványokat általában három tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a panaszos, illetve a vállalkozó jelöli ki. Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Az eljáró tanács harmadik tagját a felek által kijelölt két tag választja ki. Lehetőség van egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy egyszerű megítélése lehetővé teszi.

A panasszal érintett vállalkozónak lehetősége van a testületi tag kijelölését tartalmazó levelében az üggyel kapcsolatos álláspontjának kifejtésére. A vállalkozó ekkor nyilatkozik arról is, hogy a tanács döntését magára nézve kötelezőnek ismeri-e el. Alapvető követelmény, hogy az eljárás során a feleket azonos jogok illetik meg, mindkét fél kifejtheti az üggyel kapcsolatos álláspontját, indítványt tehet stb.

Az eljárás során – melyben kiemelkedő jelentősége van a meghallgatásnak – **az eljáró tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között**. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja.

A békéltető testület határozatai

Ha a bepanaszolt vállalkozás az eljárás során, vagy azt megelőzően úgynevezett **alávetési nyilatkozatot tesz**, vagyis úgy nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezőképpen fogadja el, akkor a tanács minden esetben kötelező határozatot hoz, amely érvényét tekintve azonos egy bírósági határozattal és nem teljesítés esetén végrehajtási záradékkal lehet ellátni.

Ha az eljárás célja maradéktalanul teljesül, és egyezés születik a felek között akkor az egyezés formájában egy kötelező érvényű határozatba foglalják, melyhez fűződő joghatások megegyeznek az alávetés során említettekkel. A tanács kötelező határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott **egyezésnek a végrehajtását** – abban az esetben, ha a vállalkozás nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak – **a bíróságtól kérheti a fogyasztó**.

Ha a panasszal érintett vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy **a tanács döntését** kötelezőként **nem fogadja el**, vagy az eljárásban nem vesz részt, úgy **az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánló határozatot hozhat**.

Ajánlás jellegű határozat esetében a vállalkozás nem köteles eleget tenni a határozatban foglaltaknak. Ilyen esetekben a fogyasztónak írásban értesíteni kell a testületet, ha a határozatban foglaltakat a vállalkozás nem hajtja végre. Abban az esetben, ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a testület továbbítja az értesítést a testületet működtető kamarának, illetve a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes felügyelőségének. Ezek a szervek – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosultak a panasszal érintett vállalkozás nevének feltüntetésével az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Ha az ügy megítélése érdemben nem lehetséges, vagy a panaszos igénye megalapozatlan a tanács megszünteti az eljárást.

Jogorvoslat, fellebbezés

A törvény rendelkezései értelmében az illetékes megyei/fővárosi bíróság előtt csak abban az esetben van lehetőség a határozat megtámadására, ha az eljáró tanács eljárási szabályt sértett, a megtámadás csak a határozat megsemmisítésére irányulhat. A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybe vételére a Békéltető Testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

3.1.2. Igényérvényesítés bírósági úton

Fogyasztói szerződések esetén a legtöbbször hibás teljesítés miatt kerül sor peres eljárásra. A békéltető testületek megalakulásuk óta jelentősen hozzájárultak a peres út elkerüléséhez, ennek ellenére előfordul, hogy a sikertelen egyeztetés után a fogyasztó perre viszi ügyét.

Ha a fogyasztó összességében meg tudja határozni követelését (pl. eláll a szerződéstől és a termék vételárát követeli vissza, vagy kártérítési igénye van a forgalmazóval szemben), közjegyzőhöz fordulhat fizetési meghagyás kibocsátása céljából. E nemperes eljárás lényege, hogy a fizetési meghagyást a kötelezett címére kézbesítik, és azt követően 15 napon belül a benne foglalt jogerőre emelkednek, kikényszeríthetővé válnak végrehajtás útján. Ha a kötelezett ellentmondással él tizenöt napon belül, az eljárás perré alakul, és az általános szabályok szerint kerül eldöntésre a jogvita. Jótállás esetén a bizonyítási teher általában a forgalmazót terheli abban a tekintetben, hogy a hiba nem volt meg a vásárlás pillanatában. Szavatosság esetén azonban a fogyasztónak kell bizonyítania – tehát a szakértői költséget megelőlegezni. A fizetési meghagyásos eljárás költsége általában a szóban forgó követelés 3%-a, valamint a közjegyzői eljárás díja. Ellentmondás esetén a per akkor veszi kezdetét, ha az illeték összegét a fogyasztó kiegészíti 6%-ra. A költségek viselése általában a pernyertesség és pervesztesség arányától függ.

4. A szoftverek

A számítógépek önmagukban csupán nyomtatott áramkörök, mikrochipek és bonyolult elektronikus rendszerek, működésükhöz, a bennük rejlő lehetőségek és erőforrások kiaknázásához szoftverekre van szükség. A szoftver megfoghatatlan dolog, a számítógép hardverileg adott lehetőségeit kihasználó ötleteket, elgondolásokat, eljárásokat megvalósító logikailag összefüggő program és az ezekhez kapcsolódó dokumentáció. A szoftver és a hardver kapcsolatát a természetből vett példa alapján a legegyszerűbben a test és a lélek kapcsolatával lehet jellemezni.

4.1. A szoftverek csoportosítása

A szoftvereket alkalmazási területük és betöltött funkciójuk alapján több csoportra lehet osztani. Az első csoport az úgynevezett rendszerprogramok, ezek teremtik meg a számítógép működésének alapját, a felhasználóval való kommunikáció platformját, és nem utolsósorban a különböző perifériás eszközökkel való kapcsolatot. E csoporton belül önálló halmazt képeznek az operációs rendszerek, melyek komplex egységként hivatottak a számítógép alapvető működését és feladatellátását garantálni. Napjainkban a legtöbb operációs rendszer grafikus felülettel rendelkezik, és egy sor segédalkalmazást is magában foglal.

A számítógép vásárlásakor mindig fontos szempont, hogy az adott konfiguráció milyen operációs rendszerrel kompatibilis, tehát milyen rendszer alkalmas a hardver megfelelő és hatékony működtetésére. Az sem elhanyagolható, hogy a legtöbb operációs rendszer nem szerezhető be ingyenesen. Hazánkban a Microsoft cég által készített Windows operációs rendszerek (Me / XP / Vista / Seven) a legelterjedtebbek. Ismertek még a különböző Linux disztribúciók (OpenSUSE, Kubuntu, Ubuntu, Knoppix, stb.), melyek nagy előnye, hogy ingyenesek, és a legelterjedtebb változataik alapvető felhasználói ismeretekkel rendelkezők számára is könnyedén használhatók, remek grafikai környezetet és számtalan hasznos megoldást tartalmaznak.

INFORMÁCIÓ

Sokan tartanak a Linux rendszerek használatától, pedig egy kezdő számára is megfelelő választás lehet, kiváltképp azért is, mert nincsenek még más operációs rendszerekhez kötődő beidegződések. Egy Ubuntu rendszer telepítése például mindösszesen 7 lépés! Ezek a rendszerek funkcionalitásban sokkal kisebb erőforrásigény mellett tökéletesen, átlátható kezelőfelület mellett használhatóak szinte valamennyi számítógéppel végezhető tevékenységre. Számos Linux rendszer (ún.

disztribúció) érhető el jelenleg a piacon, többnyire ingyen, ami a választást megnehezítheti (bőség zavara) ezért a választás során igényeinket összegyűjtve érdemes lehet ismerőseink közül olyan tapasztaltabb felhasználók segítségét kérni, akik már rendelkeznek tapasztalattal e téren.

Érdemes még szót ejteni a **felhasználói programok** csoportjáról, melybe rengeteg alkalmazás beletartozik, a szövegszerkesztő, rajzoló, médialejátszó programoktól a játékokon át a legkülönbözőbb szoftverekig. Ezek között épp úgy vannak „fizetős” és ingyenes programok, mint az operációs rendszerek között. Hála a nyílt forráskódú (open source) közösségek fejlődésének, az ingyenesség ma már nem szükségképpen jelenti azt, hogy az igényekből alább kell adni. Kiváló ingyenes programok találhatóak az interneten, melyek között bárki szabadon válogathat.

4.2. Szoftverek jogi megítélése

A szoftverek akkor minősülnek szerzői műnek, amennyiben egyéni eredeti jellegűek, tehát alkotójuk saját szellemi alkotásának tekinthetőek, és ezen túlmenően semmilyen más ismerv alkalmazása nem szükséges a védelem alatt állásukhoz. A védelmet a szerzői jogról szóló törvény garantálja. Ebből következően a szoftver készítője, illetve a szerzői jogok tulajdonosa gyakorolja a szoftver feletti rendelkezési jogot is.

4.2.1. Szoftver felhasználására vonatkozó szabályok

A szoftverre vonatkozó vagyoni jogok átruházhatók. Más szerzői művekhez hasonlóan tehát a szoftverre vonatkozó jogok is lehetnek adásvétel tárgyai.

4.2.2. Szoftver felhasználásának korlátai

A felhasználónak – amennyiben a szoftver jogszerűen került a tulajdonába – joga van a szoftverről biztonsági másolatot készíteni. Ezen kívül is a szerző külön engedélye nélkül is joga van a program működését tanulmányozni, megfigyelni, adatbetáplálást végezni, stb.

4.2.3. Mi minősül illegális szoftverhasználatnak?

A törvény illegális használatnak tekinti, ha a felhasználó túlhasználja a programot, vagyis a szerződésben biztosítottnál több gépre telepíti fel. Általában az is illegális, ha külön engedély nélkül a kereskedő az eladásra szánt gépre telepíti a programot (növelve ezzel az eladási esélyeket).

A hamisítás szintén tiltott, hamisításnak minősül az egyszerű másolás is, ha az kifejezett engedély hiányában, a jogszerű biztonsági másolást meghaladóan történik.

Az internetről való letöltéssel is meg lehet valósítani az illegális használatot, amennyiben a letöltés nem a licenctulajdonos beleegyezésével történik.

Jogszerűen és szabadon csak azok a programok férhetők hozzá, melyeket az alkotóik ilyen céllal terjesztenek, pl. a legismertebb a GNU/LINUX alapú operációs rendszerek és a kapcsolódó egyéb szoftverek.

4.3. Interentes fájlcsere, torrentezés

Az internet térnyerése, a le- és feltöltési sebességek növekedése lehetővé tette, hogy szerzői jog által védett tartalmak (zeneművek, filmek, szoftverek) ellenőrizhetetlenül, tömegesen terjedjenek a világhálón. A jogtulajdonosok szinte a kezdetektől ádáz harcot vívnek az internetes fájlcsere ellen, a zene- és filmipar milliárdos bevételkieséséről lehet hallani, miközben mind újabb és újabb technikai megoldások születnek a jogszabályok kijátszására.

Kezdetben a fájlcsere legegyszerűbb módja a központi szervereken való hozzáférhetővé tétel volt. Ez azonban viszonylag könnyen utolérhető és szankcionálható megoldás volt, ezért az online közösségek más megoldás után néztek. Forradalmi megoldásnak számított a **torrent** elméletének megalkotása. A fájlcsere (peer-to-peer vagy P2P) rendszerek lényege, hogy az internet-felhasználók közvetlenül kommunikálnak egymással, azaz a számítógépükön lévő fájlokat (zeneműveket, filmeket, programokat vagy egyéb fájlokat) általában kölcsönösen megosztják, vagyis elérhetővé teszik a rendszer többi felhasználója számára központi szerver nélkül. Így egy-egy mű akár több ezer különböző felhasználótól származó apró darabonként áll össze a letöltő gépén. Ez szinte lehetetlenné teszi a források felkutatását, és komoly fejtörést okoz a jogvédőknek.

A hazai szabályok a letöltést nem szankcionálják, de a zenei/filmes felvételek nyilvános felkínálása file-sharing vagy torrent rendszerben csak a szerzők, a közreműködő művészek és hanghordozógyártók beleegyezésével megengedett. (1999. évi LXXVI. törvény a szerzői jogról).

Kifejezetten szigorú megítélés alá esik, ha valaki **haszonszerzés céljából** tesz hozzáférhetővé műveket, anélkül, hogy ehhez rendelkezne a szükséges engedélyekkel. Aki idegen műveket engedély nélkül kínál „cserebörzéken” és ezekért ellenszolgáltatást fogad el annak **pénzbüntetéssel kell számolnia, vagy akár három évre börtönbe is kerülhet**. A többszörözés (akár a fel-akár a letöltés) nem minősülhet szabad felhasználásként tekinthető magáncélú többszörözésnek, ha az akár közvetve, akár közvetlenül jövedelemszerzési vagy jövedelemfokozási célt szolgál.

Alapjában véve tehát a másolat készítése még nem jogsértő (feltéve hogy saját célra készítünk biztonsági másolatot, jogosan birtokolt műről, és ez még csak közvetve sem szolgálja jövedelemszerzés célját).

A Büntető Törvénykönyv szerinti szerzői és szerzői joghoz kapcsolódó jogok megsértésének elkövetése esetén a „fájlcserélő” rendszer működését biztosító szolgáltató is felelősségre vonható, amennyiben az általa ismert konkrét jogsértéshez a szolgáltatás biztosításával szándékosan segítséget nyújt. A gyakorlatban a szándékosságot azonban igen nehéz bizonyítani.

INFORMÁCIÓ:

Hazánkban az Audiovizuális Művek Szerzői Jogai Védő Közcélú Alapítvány (ASVA) állt a fájlcserélőkkel szembeni harc élére. Feljelentései alapján több nyomozás, házkutatás indult már.

Tény, hogy az illegális fájlcserélés elméletileg lopás. Az Egyesült Államokban több kirakatper is zajlott az elmúlt években, melyet sokan egy-egy fájlmegosztáson kapott felhasználó nyilvános meghurcolásaként értékelnek. A felhasználók (világszerte sok millió ember) azzal védekeznek, hogy a filmek, zenei albumok árát mesterségesen magas áron tartják a kiadók, óriási profitra téve szert, ezáltal a kisebb jövedelemmel rendelkezőket megfosztják a kultúrához való hozzáféréstől. Vannak szerzők, akik kifejezetten megengedik műveik letöltését, mert szerintük sokan később megvásárolják a letöltött műveket, ha elnyeri tetszésüket.

4.4. Licenc-kérdések: lehet jogtiszta szoftvert ingyen?

Számítógépi programalkotások vásárlása, illetve internetről történő letöltése során érdemes nagyon körültekintően eljárni. Egy-egy illegálisan használt szoftver használatának, esetleges további terjesztésének (akár rokonok és ismerősök között) igen súlyos jogi következményei lehetnek. Erre való tekintettel érdemes röviden áttekinteni azt, hogy jellemzően milyen szerzői jogi konstrukciókkal találkozhatunk szoftverek esetén.

Az első a licencek között az általános szerzői jogvédelem köre. A számítógépi programalkotások létrehozásuk pillanatától szerzői jogvédelem alatt állnak. Ezen művek, mint szellemi alkotások másolása, terjesztése a szerzői jogok jogosultjának beleegyezése nélkül jogsértő tevékenység. A számítógépes szoftver ún. licenc szerződése határozza meg pontosan a használat és a terjesztés pontos feltételeit. Erre a licenc-szerződésre többnyire utalás történik a szoftver dokumentációjában és a szoftver telepítőjében is. A szoftver megvásárlásával és használatával tudomásul vesszük és

magunkra nézve kötelezőként elismerjük a szoftver megismerhetővé tett felhasználási feltételeit. A másolás köre korlátozott többnyire, a szerzői jogvédelem körében a saját felhasználású egyszeri biztonsági másolat készítése elfogadható. Ezt meghaladóan illegális a regisztrációtól eltérő használata és a szoftver licenc szerződést sértő másolása egyaránt. Ugyancsak nem megengedhető tevékenység a szoftverhamisítása, amely a szerzői jogvédelem alá eső szoftver nem jogszerű eladása arra való törekvéssel, hogy a fogyasztó számára eredetinek tűnő terméknek tűnjön, miközben nem a gyártó által készített valódi szoftverről van szó. A jogsértés újabban elterjedt formája az internetes „kalózkodás”. Számos szoftver illegálisan hozzáférhető ezeken az ún. warez oldalakon és sokan le is töltenek szerzői jogvédelem alatt álló szoftvereket, még ha nem is mindig tudják, de illegálisan. A warez termékek ingyenesnek tűnnek, de valójában igen nagy árat fizethetünk érte. Egyrészt azért mert a jogsértésért lelepleződése esetén magunk is anyagi felelősséggel tartozhatunk, másrészt ezeket a warez szoftvereket előszeretettel használják cyberbűnözők kártékony kódok terjesztésére, például a banki adatainkat, jelszavainkat ellopó vírusok fejlesztésére. Mindezekre tekintettel érdemes az ilyen oldalakat messziről elkerülni, egy kis körültekintéssel, ha nincs pénzünk szoftverekre, akkor is találhatunk az ingyenes alkalmazások körében is megfelelő alternatívákat.

Amennyiben **freeware** szoftverrel találkozunk, úgy ez ingyen használható, időbeli korlátozások nélkül. Mindazonáltal ez nem jelenti azt, hogy ne lehetnének bizonyos korlátozások, így tipikusan az, hogy a szoftver nem módosítható, illetve a felhasználás módja is pontosan meghatározott lehet, így például csak otthoni felhasználásra (home verzió), sőt bizonyos esetekben a szoftver terjesztésére sincs lehetőség, függetlenül attól, hogy például egy konkrét internetes oldalról szabadon letölthető. Erre való tekintettel, ha egy üzletben egy értékesített szoftveren a freeware jelölésnek két dolgot is kapásból jelentenie kell számunkra. Az egyik, hogy a freeware szoftver szabadon használható, tehát az üres dvd áránál többet kifizetni érte értelmetlen, másrészt pedig gondolni kell arra is, hogy a sem mindig terjeszthető szabadon, tehát a több száz kisebb freeware programot tartalmazó válogatások esetében érdemes óvatosnak lenni, mert nem biztos, hogy a lemezt összeállító vállalkozás minden szoftver szerzői jogait megfelelően kezelte, ha a freeware-t automatikusan szabad szoftvernek minősítette, a részletes licencfeltételek áttekintése nélkül.

A legelterjedtebb licencek közül a következő a **shareware**. A shareware egy olyan számítógépi programalkotás, amely többnyire ingyenesen használható, de a felhasználás bizonyos módjaitól függően (például üzleti célú), vagy bizonyos funkciók eléréséhez, esetleg meghatározott idő letelte utáni használatához bizonyos minimális pénzüsszeg megfizetése szükséges. Ez egyébként a szoftverek jellegéből következően általában egy alacsony összeget szokott jelenteni. Mindazonáltal

az üzletekben kaphatóak shareware válogatás játékgyűjtemények, melyek sok száz vagy ezer játékot ígérnek egyetlen lemezen, igen kedvező áron, viszont vegyük figyelembe, hogy ezek többnyire valamilyen korlátozott programok lesznek és nem biztos, hogy a gyermeknek szánt ajándék így elérheti célját (milyen bosszantó lehet például, ha egy több pályás játékban az első pálya végeztével a program on-line bankkártyás fizetésre egy internetes oldalt nyit meg és nem engedi a további játékot, míg ez nem történik meg).

Az **abandonware** kategória egy speciális állapotot kifejező státusza egy szoftvernek, tulajdonképpen nem is nevezhető valódi licencnek, sokkal inkább jogállás. Ez a kör az „elhagyott” szoftverek kategóriája (olyan programok, amelyeket már nem forgalmaznak, vagy amelyek szerzői jogainak jogosultja megszűnt és nincs jogutód aki/amely ezeket a jogokat gyakorolhatná). Természetesen önmagában még ez nem teszi a szoftver eredeti licenc feltételeinek megszegése esetén a jogsértés elkerülését, így ezekkel a minősítéssel terjesztett szoftverekkel bánjunk óvatosan. Az ún. demo szoftverek a termék kipróbálását lehetővé tevő, erőteljesen funkció és/vagy időkorlátos termékek. Ezekért pénzt soha ne adjunk ki, mivel ezek szinte mindig megtalálhatóak az interneten is, ingyen letölthetőek. A demo változat célja ugyanis kifejezetten az, hogy lehetővé tegye a kipróbálás által a fogyasztói döntés meghozatalát, tehát tulajdonképpen azt is mondhatnánk promotálja a szoftvert, de másra nem alkalmas.

Nagy számban találhatunk az interneten ún. **nyílt forráskódú** szoftvereket. Ezek az alkalmazott licencek lapján általában szabadon terjeszthetőek, használhatóak, vagy akár módosíthatóak is. A nyílt forráskódú szoftverek egy kis tanulás mellett megfelelő alternatívát jelenthetnek a fizetős szoftverek mellett. Amennyiben például nem játékokra akarunk használni egy számítógépet, hanem irodai vagy multimédiás felhasználásra, esetleg csak internetes szolgáltatások igénybevételére, úgy egy opensource operációs rendszer is tökéletes választás lehet, főleg, ha a felhasználó kezdőként kapja meg számítógépet, hiszen ebben az esetben még egyébként sem alakultak ki rendszerfüggő attitűdök. Ami a legfontosabb érve lehet ebben az esetben az opensource alkalmazások mellett, hogy az ezek alkalmazásával megspórolt pénzünket a gép fejlesztésére fordíthatjuk és nem kell illegális szoftverekkel bajlódnunk (ezek gyakran egyáltalán nem biztonságosak például gyakran trójai programokat tartalmaznak az ún. crack, azaz „feltörő” fájlok).

A szabad szoftverek felhasználási lehetőségeit is licencek határozzák meg, ahogy arra már az előzőekben is utaltunk. Több tucat szabad licenccel találkozhatunk, melyek közül három elterjedtebbre térnénk ki jelen esetben, GNU licencekre, a BSD licencre és a Creative Commons licenc-családra.

A GNU licencek között a szoftverek szempontjából a legjelentősebb a GPL licenc (legelterjedtebb formájában a GPLv2 licenc) A GPL licenc alapján a szoftver forráskódja módosítható, azonban a módosításokkal együtt ugyancsak szabad felhasználásának kell lennie. Ehhez képest az LGPL nevű licenc változat annyiban jelent lazább kötöttséget, hogy bár a forráskód megosztása az LGPL licenc alatt álló programkönyvtár vonatkozásában ebben az esetben is kötelező, viszont a könyvtárat használó program forráskódja továbbra is zárt maradhat. A több kevesebb elve alapján azonban arra lehetőség van, hogy az LGPL alatt készült könyvtár az azt használó programmal GPL licenc alatt jelenjen meg.

A BSD licenc a szoftver teljes szabadságát biztosítja, szemben a GPL licencekkel szemben. Ebben az értelemben azt is lehetővé teszi, hogy a megváltoztatott forráskódon alapuló szoftver zárt szoftverként kerüljön kereskedelmi forgalomba.

A Creative Commons licencek lényege a kreatív közjavak mennyiségének növelése és ezek szabad megosztásának a biztosítása. A Creative Commons licenc differenciált, a felhasználás jogosultságának terjedelme változó lehet. Érdemes figyelni a piktogram jelzéseket, ezek egyértelműen meghatározzák jogosultságaink terjedelmét.

INFORMÁCIÓ (i):

A BSA által kiadott egy korábbi tanulmány szerint a BSA tagcégek által forgalmazott szoftvereket érintő illegális szoftverhasználat mindössze 10 százalékpontos csökkenése 47 milliárd forintnyi teljesítménynövekedést eredményezne a magyar gazdaság számára, akár 1000 új munkahely megteremtését lehetővé téve. Független tanulmányok is igazolják, hogy az IT szektor már valóban jelentős tényező a bruttó nemzeti termékhez (GDP) való hozzájárulás tekintetében. Emellett a szoftverpiac több ezer munkahelyet teremt Magyarországon, amely számos család megélhetését biztosítja. Ebbe belegondolva talán magunk is beláthatjuk, hogy az illegális szoftverek használata valóban kedvezőtlen ösztársadalmi hatásokkal járhat, túl azon is, hogy a cyber-bűnözés melegágya lehet.

PRAKTIKUS TANÁCSOK:

- Olvassuk át a licenc szerződést, vagy használjunk erre készült speciális elemző szoftvereket (számos kellemetlen feltétel elkerülhető így)

- Ne használjuk illegális szoftvereket, minden fizetős szoftvernek találhatunk megfelelő alternatíváját kevés utánajárással, amennyiben pénztárcánk megengedi
- Ne terjesszünk illegális tartalmakat, ez akkor is szankciókkal jár, ha nem pénzért tesszük mindezt.

Fogalomtár

Ajánlati kötöttség: Jelen témában az ajánlati kötöttségnek a webshopok és online aukciós oldalak viszonylatában van jelentősége. A Ptk. szerint aki szerződés kötésére ajánlatot tesz, ajánlatához kötve marad, kivéve, ha kötöttségét az ajánlat megítételekor kizárta. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások esetében a kötöttség időtartama az ajánlat megítélését követő 48 óra. Amennyiben ez alatt az idő alatt az ajánlattal megegyező tartalmú elfogadó nyilatkozatot tesz az ajánlat címzettje, úgy a szerződés létrejön.

Árfeltüntetés: az áru forgalomba hozatalakor a forgalmazó köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni az eladási árról és az egységárról, valamint a szolgáltatás díjáról; tisztán olvashatóan, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan kell feltüntetni az árat, a Magyar Köztársaság területén törvényes fizetőeszköz szerint kell meghatározni (forintban). Több ár feltüntetésének jogkövetkezménye: legalacsonyabb összeget kell érteni alatta. Az árcímke nem takarhatja el a fogyasztói tájékoztatót.

Árleszállítás: A Ptk. a hibás teljesítés tárgykörében meghatározott szavatossági jogok között nevesíti az árleszállítást, az úgynevezett második lépcsőben, az elállás joga mellett (az első lépcsőben a kijavítás és a kicserélés található). Árleszállításra akkor kerülhet sor, ha a termék kijavítására vagy kicserélésére nincs mód, de a hiba nem olyan súlyú, hogy elállásnak lenne helye, tehát a termék e hibás állapotában is értéket képvisel, a hibátlan eredeti állapot és ezen érték közötti értékkülönbség képezi a leszállítás alapját.

ASVA: Audiovizuális Művek Szerzői Jogait Védő Közcélú Alapítvány, melynek célja: „Védelmezze és segítse mindazon jogosulti érdekeket Magyarországon, amelyek mozifilmek, televíziós programok és minden más audiovizuális felvétel tekintetében fennálló szerzői és szomszédos jogokhoz kapcsolódnak és fellépjen különösen az audiovizuális művek jogellenes vagy engedély nélküli másolása, értékesítése, bemutatása vagy forgalmazása ellen jogszabályban biztosított keretek között.”

Bankkártya: A bankkártya szabványos méretű, általában bankszámlához kapcsolódó pasztik kártya, ami áruk és szolgáltatások ellenértékének kiegyenlítésekor készpénzkímélő fizetési eszközként és/vagy készpénzfelvételre és/vagy ügyfél-azonosításra használható az engedélyezett régióban, az engedélyezett környezetben (elektronikus vagy nem csak elektronikus). Internetes vásárláshoz az úgynevezett dombornyomásos kártyákat használják.

Bánatpénz: Szerződéses viszonyokban az elállás jogát a felek bánatpénz fizetése ellenében is kiköthetik. Az bánatpénz önálló-, a főszolgáltatást felváltó szolgáltatás. A bánatpénz az az összeg, amit a felek előre kiköthetnek, és amelynek megfizetése esetén az összeget megszerző fél a másik fél elállási jogának gyakorlását túrni köteles. A bíróság a túlzott mértékű bánatpénz összegét mérsékelheti. Természetesen csak olyan szerződések esetén van erre lehetőség, melyeknél a

szerződés megkötésének időpontja időben elválk a teljesítéstől.

Elállás: A Ptk. szerint aki szerződésnél vagy jogszabálynál fogva elállásra jogosult, e jogát a másik félhez intézett nyilatkozattal gyakorolja. Az elállás a szerződést felbontja. Nem gyakorolhatja a szerződésen alapuló elállási jogot az a fél, aki a már megkapott szolgáltatást nem, vagy csak tetemesen csökkent értékben tudja visszaszolgáltatni. Az elállása másik félhez intézett egyoldalú nyilatkozat, amely a szerződést visszaható hatállyal számolja fel. Az elállási jog alapulhat jogszabályon, vagy a felek szerződésén.

Előleg: A felek a szerződés megkötésekor megállapodhatnak abban, hogy a vevő előleget fizet, amennyiben a teljes vételár megfizetésére későbbi időpontot állapítanak meg. Az előleg a teljes vételárba beleszámít, a szerződéskötés megghiúsulása esetén – függetlenül attól, hogy melyik fél tehető ezért felelőssé – az előleg visszajár.

Feedback: Tömören fogalmazva az online aukciós oldalak felhasználóinak ügyletekkel kapcsolatos értékelése, visszajelzése. Valójában ettől sokkal több, hiszen a vásárlók nem csupán negatív, de pozitív véleményüknek is hangot adhatnak egy-egy eladó termékeiről és a szerződés teljesítése során tanúsított magatartásáról. Egyes aukciós oldalak egyenesen megkerülhetetlenné teszik a feedback adatlapok kitöltését, mielőtt a vásárló újra részt vehet egy aukción. A vásárló ennek segítségével szerezhet információkat a kiválasztott termék eladójáról.

Forgalmazó: A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza, és e tevékenységét önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

Foglaló: Foglalónak tekintjük a szerződés megkötésekor a kötelezettségvállalás jeléül átadott pénzüsszeget, vagy más dolgot, ha e rendeltetése a szerződésből kétségtelenül kitűnik (jellemzően e megnevezéssel kerül átadásra). Bármilyen szerződésnél ki lehet kötni, leggyakoribb alkalmazása az adásvételi szerződések területe. Kizárólag a szerződés megghiúsulásáért lehet kikötni. Ha a szerződés megghiúsulásáért az a fél felelős, aki a foglalót adta (pl. meggondolja magát és végül a foglaló átadása után mégis eláll a szerződéstől), a foglalót elveszti. Ellenben ha a foglalót átvevő fél felel a szerződés megghiúsulásáért, az átadott összeg/érték kétszeresét tartozik visszatéríteni.

Fogyasztó: Ptk.: A gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő személy. A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Fogyasztói szerződés: Ptk.: az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti (forgalmazó vállalkozás); a törvény jótállásra és kellékszavatosságra vonatkozó szabályai alkalmazásában az a szerződés minősül fogyasztói szerződésnek, amelynek tárgya ingó dolog, illetve fogyasztási cikk, (néhány

törvényi kivételtől eltekintve).

Használati és kezelési útmutató: A jogszabályban meghatározott áruk csak használati és kezelési útmutatóval hozhatóak forgalomba (pl. műszaki cikkek). Az útmutatónak magyar nyelvűnek kell lennie (import áruk esetén az eredetivel azonos magyar útmutatót kell csatolni!), közérthető és egyértelmű tájékoztatást kell tartalmaznia az áru rendeltetészerű használatának, felhasználásának és kezelésének, tárolásának módjáról.

Internet: Az Internet a hálózatok globális hálózata, melyet a nemzeti és akadémiai-kormányzati hálózatok összekapcsolásával azonos technológia alkalmazásával hoztak létre. Magába foglalja a távközlési vonalakat, kapcsológépeket, számítógépeket, hálózati protokollokat, és az együttműködést és információátvitelt biztosító szolgáltatásokat. A kilencvenes évek Internetje az egész világra kiterjedő informatikai infrastruktúra prototípusának tekinthető. Világméretű, kisebb helyi hálózatokat egymással összekötő számítástechnikai rendszer. Közös konvenciók, egyezmények és eszközök következtében egy homogén hálózatnak látjuk, holott az így összekötött gépek nagyon sok különböző hardvert, illetve szoftvert használnak.

IP cím: Az Internet hálózatában a gépek egyértelmű azonosítását lehetővé tevő számsorozat. Minden hálózatra csatlakoztatott számítógépnek saját, egyedi IP címe van. Az IP cím személyes adat.

Kicszerelés: A Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szabályanyagában, a szavatossági jogok első lépcsőjében helyezkedik el a kicszerelés joga, a kijavítás mellett. A törvény úgy fogalmaz, hogy hibás teljesítés esetén a jogosult első sorban – választása szerint – kijavítást vagy kicszerelést kérhet. E választásnak a jog annyiban szab korlátot, hogy a jogosult nem választhatja azt a szavatossági jogot, amelynek teljesítése lehetetlen, vagy a másik jog teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséget jelentene a kötelezett számára.

Kijavítás: A Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szabályanyagában, a szavatossági jogok első lépcsőjében helyezkedik el a kijavítás joga, a kicszerelés mellett. A törvény úgy fogalmaz, hogy hibás teljesítés esetén a jogosult első sorban – választása szerint – kijavítást vagy kicszerelést kérhet. E választásnak a jog annyiban szab korlátot, hogy a jogosult nem választhatja azt a szavatossági jogot, amelynek teljesítése lehetetlen, vagy a másik jog teljesítéséhez képest aránytalan többletköltséget jelentene a kötelezett számára. A 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet értelmében a forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicszerelést legfeljebb 15 napon belül elvégezze, de megfelelő elfogadható indok esetén ennél több időt is igénybe vehet.

Kötelező jótállás: Jogszabályon alapuló kötelező jótállás vonatkozik például a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletében felsorolt, 10.000 Ft. Vételár feletti tartós fogyasztási cikkekre, illetve a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendeletben meghatározott egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra és a 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendeletben meghatározott, lakásépítéssel kapcsolatos termékekre.

(lásd még: jótállás)

One-click-order tilalma: nyers fordításban az egyetlen kattintással való rendelés tilalma, lényege, hogy ajánlatunk elküldése előtt összesítve, áttekinthető módon fel kell tüntetnie az oldalnak, miből mennyit és mennyiért stb. rendelünk, mielőtt véglegesítenénk az ajánlatot. A szolgáltató tehát köteles hatékony és hozzáférhető eszközökkel lehetővé tenni, hogy a fogyasztó még a megrendelés véglegesítése előtt ellenőrizhesse az esetleges adatbeviteli hibákat, és azokat javíthassa. Ennek hiányában a megrendelés nem minősül szerződéses nyilatkozatnak.

P2P (peer-to-peer): Az informatikai hálózat végpontjai közvetlenül egymással kommunikálnak, központi kitüntetett csomópont nélkül. A végfelhasználók a „fájlcserélő” rendszerekben a számítógépükön lévő fájlokat (zeneműveket, filmeket, számítógépi programokat vagy egyéb állományokat tartalmazó fájlokat) általában kölcsönösen „megosztják”, vagyis kölcsönösen elérhetővé teszik a rendszer többi felhasználója számára. Fontos jellegzetessége a „fájlcserélő” rendszereknek, hogy a hozzáférhetővé tett anyagokat a végfelhasználók nem központi tárhelyeken, szervereken tárolják, hanem a saját személyi számítógépük merevlemezén, egy, e célból elkülönített, a többi „fájlcserélő” számára letöltés céljára elérhetővé tett, ún. megosztott könyvtárban (lásd még: torrent).

Pop-up banner: (Felbukkanó reklám): Hasonló a Felbukkanó ablak-hoz, azzal a különbséggel, hogy egy Banner bukkan fel hirtelen, amikor letöltjük a weboldalt.

Pop-up window: (Felbukkanó ablak): Egy weboldal letöltésekor automatikusan (kéretlenül) felbukkanó új ablak. Általában arról a weboldalról tartalmaz információkat, amelyet letöltöttünk. Ezek többnyire akciók, hirdetések.

Rejtett hiba: rejtett hibának minősül a dolog olyan hibája, melyet a szerződő fél a szerződés megkötésekor tanúsított kellő gondosság ellenére nem fedezhetett fel.

Szerződés: A szerződés két vagy több személy joghatás kiváltását célzó, arra alkalmas, egybehangzó akaratnyilatkozata. Tartalmi elemei az alanyok, a közöttük létrejövő konszenzus, a szerződés jogi és gazdasági tartalma, valamint a szerződés tárgya (dolog, szolgáltatás).

Szoftver : a számítógép hardverileg adott lehetőségeit kihasználó ötleteket, elgondolásokat, eljárásokat megvalósító programok és az ezekhez kapcsolódó dokumentáció (a számítógépen, mobiltelefonon, vagy PDA-n futtatható programok).

Távollevők között kötött szerződés: Az a szerződés, amelyet fogyasztó és vállalkozás köt egymással termék, illetve szolgáltatás értékesítésére irányuló, a vállalkozás által működtetett távértékesítési rendszer keretében olyan módon, hogy a szerződés megkötése érdekében a vállalkozás kizárólag távközlő eszközt alkalmaz. A minősítés szempontjából tehát a szerződés megkötése az irányadó.

Torrent: Az ún. torrent fájl alapú „fájlcserélő” rendszerek (így például a BitTorrent) működési

alapja az, hogy a felhasználó a kívánt fájlt feldarabolt adatcsomagokban tölti le más felhasználók számítógépének merevlemezének található „megosztott”, hozzáférhetővé tett könyvtárából. (A torrent fájl tartalmazza a tracker címét, a megosztott fájlok nevét, a az adatcsomagok sorszámát és azok méretét.). A torrent típusú rendszerek esetében tehát a rendszer igénybe vevője nemcsak egy, hanem több más felhasználó gépére csatlakozik, és a letöltés elindítását követően a különböző felhasználóktól különböző, egy fájl részeit képező adatcsomagok (fájldarabkák) érkeznek párhuzamosan hozzá. A letöltő felhasználó ezeket a darabkákat még a letöltés időtartama alatt tovább kínálja (hozzáférhetővé teszi) letöltésre másoknak, miközben a hiányzó darabokat párhuzamosan más felhasználóktól letölti.

Vállalkozás: A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint aki a fogyasztókat érintő, vagy a fogyasztókat potenciálisan érinteni képes tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

Webáruház (webshop): Olyan honlap, melyen keresztül egy vállalkozás árut vagy szolgáltatást értékesít oly módon, hogy a szerződés megkötése az internetes kommunikáción keresztül történik (távollévők között kötött szerződés). A webáruház egyfajta kirakatként funkcionál, szerződéskötési ajánlatot a vásárló tesz, ennek elfogadása esetén jön létre a szerződés.

A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének ügyfélszolgálati címei és elérhetőségei

web:

www.fogyasztovedok.hu

www.fome.hu

e-mail:

info@fome.hu

Budapesti Iroda

Cím: 1053 Budapest, Henszlmann I. u. 9. fsz. 1.

Tel: 06-1-411-0100

Fax: 06-1-411-0101

E-mail: budapest@fome.hu

Debreceni Iroda

Cím: 4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A, fsz. 5.

Tel/fax: 52/507-461

E-mail: debrecen@fome.hu

Egri Iroda

Cím: 3300 Eger, Kossuth u. 9. E. épület

Tel/fax: 36/515-782

E-mail: eger@fome.hu

Miskolci Tanácsadó Iroda

Cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1.

Tel/fax: 30/717-9799

Ügyfélfogadás: Hétfő, szerda: 13.00-16.00, Péntek: 08.00-12.00

e-mail: miskolc@fome.hu

Salgótarjáni Iroda

Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/A

Tel/fax: 32/520-860, 32/520-862

E-mail: salgotarjan@fome.hu

Szolnoki Iroda

Cím: 5000 Szolnok, Kossuth Lajos u. 2.

Tel/fax: 56/513-337

E-mail: szolnok@fome.hu

Levélminták

Panaszlevél

(műszaki termékkel kapcsolatos probléma, jótállási időn belül)

Címzett:

.....

Tárgy: hibás teljesítéssel kapcsolatos jótállási igény / fogyasztói panasz /

Tisztelt ... Asszony/Úr!

Alulírott(név, cím)-án/-én vásároltam Önöktől(termék megnevezése), számla másolata mellékelve. A termék rendeltetésszerű használat mellett meghibásodott, álláspontom szerint gyári hibás, ezért a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelt és a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szabályai alapján jelen levelemben jótállási igényt terjesztek elő.

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 4. § (2) bek. értelmében „*A forgalmazónak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze*”. Kérem jótállási igényem idézett rendelkezésnek megfelelő teljesítését.

A jótállásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján kérem Önöket, hogy a hibás terméket 15 napon belül javítsák ki, vagy ugyanolyan hibátlan termékre kicserélni szíveskedjenek, amennyiben erre nincs mód, elállok a szerződéstől és kérem vissza a termék vételárát.

Jogos igényem elutasítása esetén az illetékes békéltető testülethez / polgári bírósághoz fordulok.

Kérem fentiek szíves tudomásulvételét!

Kelt: _____

Tisztelettel:

.....
aláírás

mellékletek:

- 1) számla/nyugta/blokk másolata**
- 2) szerződés másolata**
- 3) egyéb lényeges dokumentum másolata**

Békéltető testületi eljárást megindító kérelem¹

Címzett:

... Megyei Békéltető Testület

... Megyei Kereskedelmi és Iparkamara

cím

Tisztelt ... Megyei Békéltető Testület!

Alulírott..... (fogyasztó neve)

lakcím/tartózkodási hely:.....

nyilatkozom, hogy az alább részletezett vitás ügy rendezését a vállalkozással közvetlenül megkíséreltem, az számomra eredménytelenül végződött és kérem az eljárás lefolytatását.

Nyilatkozom, hogy ügyemben más békéltető testület eljárását nem kezdeményeztem, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indítottam.

A fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás neve, székhelye:

A szerződés teljesítésének helye:

A panasz lényegre törő leírása, fontosabb tények részletezése:

A Békéltető Testület döntésére irányuló kérés:

Csatolt iratok (másolatok), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozok (pl):

1. vásárlást igazoló számla/nyugta/blokk másolata
2. a vállalkozás írásbeli nyilatkozata a panasz elutasításáról (ennek hiányában a panasz megtételét és az arra való válaszadásra nyitva álló határidő elteltét alátámasztó dokumentum(ok).
3. esetleg szakvélemény
4. stb.

¹ A minta nem űrlap, célja csupán a szükséges adattartalom szemléltetése

Elállás távollevők között kötött szerződéstől

Címzett:

.....Kft/bt/Rt.

Tárgy: elállás távollevők között kötött szerződéstől

Tisztelt Hölgem/Uram!

Alulírottnév,cím jelen levelemben szeretném kifejezni abbéli szándékomat, hogy az Önök és köztem dátum án/én kötött áruvásárlási szerződéstől

ELÁLLOK

A távollevők között kötött szerződésekről szóló kormányrendelet (17/1999. (II. 5.) Korm. rend.) 4.§ (1) és (2) bekezdése értelmében a termék átvételétől számított 8 munkanapon belül jogosult vagyok indoklás nélkül elállni a szerződéstől. A terméket haladéktalanul visszaküldöm, felelősségem tudatában nyilatkozok, hogy abban az átvételt követően a rendeltetésszerű használatot meghaladó értékcsökkenés nem következett be. Az önök irányába további fizetési kötelezettséget nem ismerek el. (esetleges rész: Kérem a fogyasztói kölcsönszerződés megszüntetése iránt a bank felé fennálló kárenyhítési kötelezettségük alapján haladéktalanul intézkedjenek.)

Melléklet:

- 1.Szerződés másolat
- 2.egyéb

Kelt....., 201_.....hó.....nap

Tisztelettel:

.....
aláírás

.....
Cím