2026. augusztus 5.

Documents ordered: #1 of 5
Formal Plead to Conciliation Board

Címzett: Békés Megyei Békéltető Testület
5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
bekeltetes@bmkik.hu
Telefon: +36 66 324-976

Tárgy: Kérelem békéltető eljárás lefolytatására hibás teljesítés és jogsértő panaszkezelés miatt

Tisztelt Békéltető Testület!

Ezúton kérem békéltető eljárás lefolytatását a Gyulai Várfürdő Kft.-vel szemben fennálló fogyasztói jogvitám rendezése érdekében. A jogvita alapját egy 8 000 forint értékű, medenceparti papucs vásárlása képezi, amely a rendeltetésszerű használatra alkalmatlannak bizonyult, és emiatt a vételár visszatérítését kezdeményeztem.

Az ügy a vállalkozás intransigens, a jogszabályi kötelezettségekkel össze nem egyeztethető, együttműködést mellőző panaszkezelési gyakorlata miatt olyan mértékben eszkalálódott, hogy indokolttá vált a Testület eljárásának kezdeményezése. A rendelkezésre álló tények alapján felmerül annak a gyanúja, hogy a vállalkozás panaszkezelési gyakorlata nem egyedi hiányosságot, hanem rendszerszintű problémát jelezhet. A mellékelt dokumentáció részletesen bemutatja az ügy körülményeit és a panaszkezelés során tapasztalt jogsértéseket.

1. Hibás teljesítés

A Gyulai Várfürdő Kft.-nél vásárolt papucs 3–4 óra használat után súlyos sérüléseket okozott. A hiba a teljesítéskor fennállt, amelyet a Ptk. 6:159. § vélelmez.

2. Jogszabálysértő panaszkezelés

• A személyzet megtagadta a vételár visszatérítését.
• A személyzet megtagadta, hogy vezetőhöz irányítson.
• Valótlan jogi állításokat tettek (pl. „papucstörvény”, „túl késő, használtad törvény”).
• Indokolatlanul hívták a biztonsági személyzetet.
• A vezető („Szandi”) fenyegető, tiszteletlen és félrevezető módon járt el.
• A panaszt nem vették fel, nem dokumentálták, nem továbbították.

3. Megtévesztő és félelemkeltő kommunikáció

A személyzet azt állította, hogy „úgysem fog senki reagálni”, ami a fogyasztó megtévesztésének minősül.

4. Mellékletek:

• fényképes bizonyítékokat,
• annak jelzése, hogy az üzlet biztonsági kamerái alátámasztják az én álláspontomat,
• a panaszkezelési kísérlet részletes leírása,

• a korábbi beadvány PDF-változatáta.

Kérésem:

Kérem a Hatóságot, hogy vizsgálja ki:

• a hibás teljesítés tényét, és ennek alapján kezdeményezze vagy támogassa a hibás termék vételárának visszatérítését;
• a panaszkezelés jogsértő módját, különösen a panasz helyszíni felvételének, dokumentálásának és érdemi kezelésének elmaradását
• a vezető és az alkalmazottak magatartását, ideértve a fogyasztót elbizonytalanító, félrevezető vagy tiszteletlen kommunikációt;
• a vállalkozás kommunikációs csatornáinak működésképtelenségét;
• fennáll-e rendszerszintű panaszkezelési hiányosság gyanúja.

Kérem továbbá, hogy a Hatóság vegye figyelembe, hogy a vállalkozás eljárása indokolatlan időráfordítást, adminisztratív terhet és jelentős kellemetlenséget okozott. Kérem annak vizsgálatát is, hogy indokolt-e fogyasztóvédelmi intézkedés, kötelezés, bírság vagy más jogkövetkezmény alkalmazása.

Végezetül kérem, hogy tájékoztassanak az eljárás megindításáról, valamint arról, hogy a korábbi, a Kormányhivatal hivatalos online felületén benyújtott beadványom beérkezett-e, és milyen ügyszámon került nyilvántartásba.

Köszönöm megtisztelő figyelmüket.

Tisztelettel: Christopher J. Dias & Enyedi Ildikó