Documents ordered: #1 of 5
Formal Plead to Consumer Protection Authority

2026. augusztus 5.

Címzett: Békés Vármegyei Kormányhivatal – Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály – Fogyasztóvédelmi Osztály
5600 Békéscsaba, ~~Kossuth tér 9.~~ József Attila utca 2-4.
E-mail: ~~fogyved.bekes@kormanyhivatal.hu~~ fogyved@bekes.gov.hu
Phone: +36 66 546 150

Feladó: Dias, Christopher J. & Enyedi Ildikó
1012 Budapest, Várfok utca 15./B II. emelet 26.
Chris Dias: +36 20 803 9687; chris@mediaaccess.hu
Enyedi Ildikó: +36 20 571 2013; ienyedi@gmail.com

Tárgy: Fogyasztóvédelmi panasz hibás teljesítés és jogsértő panaszkezelés miatt

Tisztelt Fogyasztóvédelmi Hatóság!

Ezúton kérem a Gyulai Várfürdő Kft.-vel szembeni fogyasztói jogvitám kivizsgálását és fogyasztóvédelmi hatósági eljárás lefolytatását. A beadvány 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 Gyulai Várfürdő intransigens, a jogszabályi kötelezettségekkel össze nem egyeztethető, együttműködést mellőző panaszkezelési gyakorlata miatt olyan mértékben eszkalálódott, hogy indokolttá vált hatósági vizsgálat 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 és nem továbbították.

3. Megtévesztő és félelemkeltő kommunikáció

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

4. Mellékletek

• fényképes bizonyítékok,
• annak jelzése, hogy az üzlet biztonsági kamerái alátámasztják az én álláspontomat,
• a panaszkezelési kísérlet részletes leírása,
• a korábbi beadvány PDF-változata.

Kérésem

Kérem a Hatóságot, hogy vizsgálja ki:

• a hibás teljesítés tényét, és ennek alapján kezdeményezze vagy támogassa a vételár visszatérítését;
• a panaszkezelés jogsértő módját, különösen a panasz 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: Dias, Christopher J. & Enyedi Ildikó