Címzett: 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

Documents ordered: #3 and 5 of 5
Formal Response to Gyulai Várfürdő Response

Feladó: Gyulai Várfürdő Kft.
Ügyvezető igazgató: Kun Miklós
5700 Gyula, Maróthy tér 2
info@varfurdo.hu

GYULAI VÁRFÜRDŐ

5700 Gyula, Maróthy tér 2.
+36 (66) 561 350
info@varfurdo.hu
varfurdo.hu

Christopher Dias reszere

Tisztelt Uram!

A GYULAI VÁRFÜRDŐ Kft. ügyvezetője részére 2026. július 27. napján írott panaszbejelentésére figyelemmel az alábbiakról tájékoztatom.

A panaszbejelentés alapján elrendeltem az ügy kivizsgálását, ennek keretében az ügyben érintett dolgozók meghallgatását. A dolgozók nyilatkozatai, valamint az Ön által rendelkezésre bocsátott dokumentumok alapján az alábbiakról tájékoztatom.

Az Ön által 2026. július 16. napján vásárolt papucsot Önök több nap elteltével kívánták visszavetetni a vásárlás helyén azzal az indokkal, hogy az feltörte az Ön házastársának lábát, és azon sérüléseket okozott.

Társaságunk dolgozói a panaszt nem tartották megalapozottnak, tekintettel arra, hogy a terméken semmilyen hiba, sérülés vagy deformáció — amely az Önök által előadott sérüléseket okozhatta volna — nem volt látható, a papucs ugyanakkor láthatóan használatot követően piszkos állapotban volt.

Meg kívánom jegyezni, hogy az Ön által csatolt fényképfelvételeken – amelyek 2026. július 24. napján készültek – sem látható semmilyen sérülés vagy termékhiba a papucson.

A fentiekre tekintettel társaságunk álláspontja szerint a házastársa lábán keletkezett sérülések nem a termék hibájára vezethetők vissza, így jogszerűen jártak el dolgozóink, amikor a több napon keresztül használt terméket nem vették vissza Önöktől.

A dolgozók meghallgatása alapján megállapítható, hogy dolgozóink nem használtak meg nem engedhető hangnemet Önnel szemben; a nyilatkozatok szerint Ön beszélt emelt hangon a dolgozókkal, erre tekintettel értesítették a dolgozók társaságunk rendész kollégáját, aki tájékoztatta Önt, hogy írásbeli panasszal fordulhat társaságunkhoz az Ön által állított jogsérelem miatt.

Mindezekre figyelemmel nagyon sajnlom, hogy a Várfürdőben eltöltött tartózkodásuk során ilyen kellemetlenség érte Önöket, társaságunk mindig törekszik a vendégek magas színvonalú kiszolgálására és elégedettségének elérésére.

A jelen üggyel kapcsolatban ugyanakkor a vizsgálatunk nem állapított meg a társaság dolgozói részéről intézkedést igénylő jogszerűtlen vagy kifogásolható magatartást.

Kérem a tájékoztatásom szíves tudomásulvételét.

Gyula, 2026. július 28. napján.

Tisztelettel:

GYULAI VÁRFÜRDŐ Kft.
5700 Gyula, Maróthy tér 2.
(képv.: Kun Miklós ügyvezető)

GYULAI VÁRFÜRDŐ KFT.
5700 Gyula, Maróthy tér 2.
Adószám: 11049755-2-04
(19.)

Címzett: Gyulai Várfürdő Kft.
Ügyvezető igazgató: Kun Miklós
5700 Gyula, Maróthy tér 2
info@varfurdo.hu

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

Hivatalos válasz a Gyulai Várfürdő Kft. kötelességszegésére és eljárási hanyagságára

1. A Várfürdő válaszának alapvető, súlyos jogi hiányosságai

A számos, könnyen cáfolható tényszerű pontatlanságon túlmenően a levélben kifejtett érvelés **több alapvető fogyasztóvédelmi elvet sért**, és **nem felel meg** az értékesítést, a termékhibákat és a kereskedői kötelezettségeket szabályozó **hatályos európai uniós és magyar jogszabályoknak**. A válasz **nem tekinthető jogszerű eljárásnak**, és **nem tükrözi a fogyasztói jogvitákban kialakult bírói gyakorlat, valamint a következetes hatósági állásfoglalások figyelembevételét**. Ennek ellenére **minden egyes pontot tételesen megcáfolok**, hogy a levél egyetlen állítása se maradjon érdemi jogi vita nélkül.

2. A szerző kilétének jogsértő elhallgatása

A jelentés azzal kezdődik, hogy „…ezúton tájékoztatom…” és „…vizsgálatot rendeltem el…”, ugyanakkor a tényleges szerző személye **sehol, sem névvel, sem beosztással, sem felelősségi körrel nincs megjelölve**. A dokumentum egy aláírással és a (képv.: Kun Miklós ügyvezető) megjegyzéssel zárul, amely **kizárólag képviseletet jelöl**, **nem szerzőséget**, és **nem teszi azonosíthatóvá**, ki készítette a „vizsgálati jelentést”. A levél írója tehát **névtelen marad**; lehetett akár „Sandi” is, aki szó szerint azt mondta nekem — amikor a biztonsági őr átadta az info@varfurdo.hu címet —: „Írhat nekik, de úgysem fognak semmit csinálni.” Ugyanígy lehetett bármely más alkalmazott is, **bármiféle szakmai vagy jogi felelősség megjelölése nélkül**.

Ez a mulasztás **ellentétes a jogszerű, szabályszerű és elszámoltatható ügyintézés minimális követelményeivel**, különösen olyan esetben, amikor **fogyasztói panaszról, termékhibáról és egészségkárosodásról** van szó.

Lényeges jogi pontok:

- Jogi és adminisztratív dokumentumoknak kötelezően azonosítható szerzővel kell rendelkezniük, aki a tartalomért felelősséget vállal.
- A „Tájékoztatom…” fordulatnak egy névvel, beosztással és felelősségi körrel bíró személyhez kell kapcsolódnia.

- Az aláírás + (képv.: …) nem igazolja a szerzőséget, csupán azt jelzi, ki látta el kézjegyével a dokumentumot.
- A névtelen szerzőség aláássa az elszámoltathatóságot, a visszakövethetőséget, a bizonyíthatóságot és a jogi felelősség megállapíthatóságát.
- Káreseményről, egészségkárosodásról vagy fogyasztói panaszról készült hivatalos iratokban a szerző kiléte nem mellékes formaság, hanem alapvető jogi és felelősségi követelmény; enélkül a további kérdések, a felelősségi vizsgálat, a jogorvoslati eljárás és a hatósági ellenőrzés érdemben ellehetetlenül.

3. A videofelvételek egyértelműen cáfolják a létesítmény állításait

A létesítmény területén — különösen az üzletben, a pénztárnál és a medencetér környezetében — kamerák vannak elhelyezve, és a körülmények alapján alappal feltételezhető, hogy a releváns események kamerafelvételen ellenőrizhetők. A feleségemmel 2026. július 16-án, csütörtökön 16:10-kor vásároltuk meg a papucsot. A feleségem a viselés során tapasztalta a problémát, én azonban erről nem azonnal szereztem tudomást, mivel péntekre a nap lényegében már véget ért, és éppen vacsorához készültünk. Ezért az első ésszerű alkalommal — 2026. július 18-án, szombaton — visszamentünk az üzletbe, hogy visszatérítést kérjünk. Az alkalmazott azonban nem volt hajlandó a visszavételt intézni, és nem volt hajlandó az éppen szolgálaton kívüli, döntésre jogosult vezetőt értesíteni, így nem maradt más lehetőségünk, mint hétfőig várni.

Ezért kérem a Várfürdőt, hogy őrizze meg, vizsgálja meg, és szükség esetén tegye hozzáférhetővé az illetékes hatóság vagy eljáró szerv számára a 2026. július 18-i, szombati visszavételi kísérletre, valamint a 2026. július 21-i távozásunkig történt későbbi személyes megjelenéseimre vonatkozó kamerafelvételeket. A felvételek alkalmasak lehetnek annak igazolására is, hogy legkésőbb vasárnapra a feleségem már abbahagyta a papucs használatát, és visszatért a korábbi lábbelijéhez — ami közvetlenül alátámasztja a termékhibára és a sérülésre vonatkozó állításainkat.

A szombati látogatás során a pénztárnál álltam, miközben az Anita néven azonosított alkalmazott próbált velem vitatkozni; ez olyan hosszú ideig tartott, hogy átmenetileg akadályozta a pénztár rendeltetésszerű működését. Július 21-i távozásunkig minden nap jelen voltam az üzletben, érdemi ügyintézést, segítséget, tájékoztatást vagy jogszerű megoldást kérve. Mindez a létesítmény saját kamerarendszerén ellenőrizhető, visszanézhető és bizonyítható.

A feleségem lábáról készült fényképek 2026. július 20-án, hétfőn készültek, miután Szandi, a vezető, másodszor is megtagadta a visszatérítést. A papucsról készült fényképek 2026. július 22-én, szerdán készültek, egy nappal azután, hogy hazaérkeztünk.

4. Rendszerszintű magatartási minta és tágabb jogi-erkölcsi összefüggések

A panasz kezelése során tanúsított elutasító, homályos, átláthatatlan és elszámoltathatatlan magatartás egy szélesebb körű, rendszerszintű problémára utal.

Nem az anyagi összeg a fő kérdés, hanem a jogszerű visszatérítés, a felelősségvállalás és az elszámoltathatóság kikényszerítése.

Bizonyított múltam van az ilyen visszaélések következetes feltárásában és végigvitelében, beleértve **a közel húsz évvel ezelőtti Király Viktor–Megasztár fogyasztói megtévesztést**, amely jelentős nyilvános következményekkel járt. A munkám ezekben az esetekben nyilvánosan elérhető a mediaaccess.hu oldalon.

Hosszú távú érdekképviseleti munkát folytattam banki devizagyakorlatok és oligarchikus visszaélések kapcsán is. Ezt az ügyet ugyanilyen részletességgel fogom dokumentálni és nyilvánosan bemutatni, amíg a felelősség és az elszámoltathatóság kérdése világosan láthatóvá nem válik.

5. Alátámasztatlan, homályos és jogilag értéktelen hivatkozás az alkalmazotti nyilatkozatokra

A levél azt állítja: „Az alkalmazottak nyilatkozatai alapján…”, anélkül hogy megnevezné, **mely alkalmazottakat hallgatták meg**, milyen **kérdéseket tettek fel**, és **mit tartalmaztak** a nyilatkozataik. Mindez az állítást **jogilag és bizonyítási szempontból értéktelenné teszi**. Az az állítás, hogy a papucsot „több nap elteltével” kívántuk visszavetetni, **tényszerűen valótlan**. A vásárlás **július 16-án, csütörtökön** történt, a visszavételt pedig **július 18-én, szombaton**, az első ésszerű alkalommal már megkíséreltük. Ekkor azonban **nem volt jelen döntésre jogosult vezető**, az alkalmazott pedig nem volt hajlandó sem a visszavételt intézni, sem az éppen szolgálaton kívüli vezetőt értesíteni, ezért kénytelenek voltunk **hétfő reggelig várni**. A „több nap elteltével” megfogalmazás azért is valótlan, mert a szombati visszavételi kísérletkor már a távozásunk előtt álltunk, és nem napokon át tartó további használat után jelentkeztünk először panasszal. Ez **teljes mértékben ellenőrizhető** a kamerafelvételeken.

Továbbá az alkalmazottak **nem rendelkeznek semmilyen szakképesítéssel** lábbeli-hibák vagy lábsérülések megítélésére. A termékbiztonsággal vagy egészségügyi hatással kapcsolatos véleményük **irreleváns**, **szakmailag megalapozatlan**, és **nem felel meg a szakértői bizonyítás követelményeinek**.

6. A termékhibát alaptalanul, bizonyíték nélkül tagadó állítás

Az az állítás, miszerint „A felesége lábán keletkezett sérülések nem vezethetők vissza a termék hibájára…”, **alaptalan**, **semmilyen szakértői véleménnyel nincs alátámasztva**, és **ellentmond** az időrendnek, a tárgyi bizonyítékoknak, a kamerafelvételeknek és a fogyasztóvédelmi jogszabályoknak. A feleségem **néhány óra viselés után** abbahagyta a termék használatát. A videófelvételeken egyértelműen látható, hogy az első nap után ismét a korábbi papucsát viselte.

Ebből következően a Várfürdő állítása **nem bizonyított ténymegállapítás**, hanem puszta, **szakmai alap nélküli védekezés**, amely jogilag **nem alkalmas a felelősség kizárására**.

7. A levél fennmaradó része: szakmailag megalapozatlan, jogilag alkalmatlan és érdemi bizonyító erővel nem rendelkező állítások

A levél fennmaradó része **szakmailag megalapozatlan, tartalmilag következetlen, valamint bizonyítási szempontból értékelhetetlen** kijelentésekből áll. Ezek a megfogalmazások **nem érintik a panasz lényegi jogi kérdéseit**, nem igazolják a **jogszabályi megfelelést**, és nem felelnek meg a **fogyasztóvédelmi ügyintézés minimális szakmai követelményeinek**.

A felsorolt állítások **nem alkalmasak** arra, hogy a kereskedő jogi álláspontját megalapozzák, vagy hogy a fogyasztói panasz **jogszerű elutasítását** indokolják. Tartalmuk **nem releváns a tényállás megállapítása szempontjából**, nem kapcsolódik érdemben a termékhibához, a sérüléshez, a bizonyítékokhoz vagy a kereskedői kötelezettségekhez, és **nem képezhetik jogszerű döntés alapját** sem hatósági, sem bírósági eljárásban.

Következésképpen a levél ezen részei **nem felelnek meg a bizonyítási követelményeknek**, nem támasztják alá a kereskedő állításait, és jogilag **nem alkalmasak arra**, hogy bármilyen érdemi védekezésként vagy szakmai érvként figyelembe vehetők legyenek.

8. A Várfürdő eljárása a tisztességes nemzetközi kereskedelmi gyakorlattal összevetve

Rendszeresen vásárolok megbízható, nemzetközi kereskedőktől — többek között az Amazon különböző európai és tengerentúli platformjairól, az Etsy-ről, az AliExpressről, a Teacher Superstore ausztrál webáruházból, valamint független eladóktól, például az AnnaFromUkraine nevű eladótól.

Minden olyan esetben, amikor egy termék hibás, hiányos vagy nem megfelelő volt, az eladó kicserélte az árut, visszatérítette az összeget, vagy más módon gyorsan, szakmailag korrekt módon és fogyasztóbarát szemlélettel orvosolta a problémát. Ez nem kivételes bánásmód, hanem a normális, elvárható és tisztességes kereskedelmi gyakorlat.

A Gyulai Várfürdő Kft. válasza ezzel éles ellentétben áll: nem csupán jelentősen elmarad ezektől a normáktól, hanem a fogyasztói jogok alapelveinek, a jóhiszemű és tisztességes eljárás követelményének, valamint az elszámoltatható kereskedelmi magatartásnak a figyelmen kívül hagyását mutatja.

9. Záró álláspont, követelés és nyilvános elszámoltathatóság

Elsődleges és változatlan követelésem a **teljes vételár visszatérítése**. Nem jelképes gesztusokra, nem udvariassági ajánlatokra és nem a felelősség elkenésére van szükség,

hanem a **felelősség tényleges megállapítására és érvényesítésére** a vezetés részéről, különös tekintettel „Sandi” és Kun Miklós szerepére.

Ezzel az ügyet nem zárom le: a Várfürdő eljárását hosszú távon, részletesen és nyilvánosan dokumentálni fogom, hogy más fogyasztók is megismerhessék ezt az eljárási gyakorlatot. Egy jogállami keretek között működő szolgáltatótól elvárható lenne, hogy a panaszkezelés során legalább a tisztességes, együttműködő és szakszerű ügyintézés minimumát teljesítse. Ezzel szemben a Gyulai Várfürdő Kft. eljárása **udvariatlan, ellenséges, elutasító**, és nem biztosította a fogyasztói jogok érvényesítéséhez szükséges **alapvető ügyintézési feltételeket**.

Végül különösen beszédes, hogy a panaszomat elutasító levél keltezése **„Gyula, 2026. július 28.”**, vagyis mindössze **tizenkét nappal a vásárlást követően** született. Ez önmagában is cáfolja azt az állítást, hogy a terméket „több nappal később” vittük volna vissza érdemi panasz nélkül, és egyértelműen igazolja, hogy **következetesen, haladéktalanul és jogszerű megoldást keresve** jártam el.

Címzett: Gyulai Várfürdő Kft.
Ügyvezető igazgató: Kun Miklós
5700 Gyula, Maróthy tér 2
info@varfurdo.hu

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