

2026.07.27.

Document ordered: #2 of 5

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



Tárgy: Vételár-visszatérítés iránti igény és hivatalos panasz a vezetői magatartás miatt

Tisztelt Kun Miklós Ügyvezető Úr!

Ez a levél két célt szolgál:

1. **Vételár-visszatérítést kérek** a 2026. július 16-án, a Gyulai Várfürdő Kft.-nél vásárolt hibás papucs miatt.
2. **Hivatalos panaszt teszek** a „Szandi” nevű vezető magatartása miatt.

I. A vásárlás és a hiba ténye



2026. július 16-án, 16:10-kor vásároltam egy pár fehér Coqui papucsot (blokkazonosító: **Asztal 146**) a feleségem számára. A „Anita” nevű alkalmazott biztosított arról, hogy kiváló minőségű termékről van szó. Mivel a papucsot egy fürdő területén árulták, joggal vártam el, hogy mezítlábas és vizes felületen is biztonságos és kényelmes legyen.

Ennek ellenére a papucs már másnap, mindössze 3–4 óra rendeltetésszerű használat után súlyos vágásokat és fájdalmat okozott a feleségem lábán (**lásd az alábbi 4–5. számú mellékleteket**). A feleségemnek azonnal abba kellett hagynia a használatát.

A papucs 2026. július 24-i állapotát az **alábbi 1–3. számú mellékletek** dokumentálják.

II. A visszavétel megtagadása és jogsértő magatartás



2026. július 18-án visszatértünk az üzletbe a vételár visszatérítését kérve. Az „Anita” nevű alkalmazott megtagadta a sérülések és a hiba elismerését, nem volt hajlandó vezetőt hívni, és valótlanul állította, hogy „el kell fogadnunk” a papucsot. Ezután biztonsági személyzetet hívott, akik ugyanezt a téves információt ismételték.

Ez a magatartás több fogyasztóvédelmi jogszabályt sért.

III. Jogi alap a vételár-visszatérítésre

EU-s jog – 2019/771 irányelv

Az irányelv szerint a terméknek:

- meg kell felelnie a szerződésnek,
- alkalmasnak kell lennie rendeltetésszerű használatra,
- rendelkeznie kell a fogyasztó által elvárható tartóssággal.

A papucs ezeket a követelményeket nem teljesítette, és testi sérülést okozott. A 13. cikk alapján **visszatérítés** jár.

Magyar jog – Ptk. hibás teljesítés

A termék hibás, ha:

- nem alkalmas rendeltetésszerű használatra,
- nem felel meg az elvárható minőségnek,
- használat közben kárt okoz.

Mivel a hiba órákon belül jelentkezett, a jog vélelmezi, hogy a hiba a teljesítéskor fennállt (Ptk. 6:159. §).

Fogyasztóvédelmi törvény

A vállalkozás köteles:

- a panaszt felvenni,
- vezetőhöz továbbítani,
- jogszabály szerinti megoldást biztosítani,
- nem tévesztheti meg vagy félemlítheti a fogyasztót.

Az „Anita”, „Szandi” és a biztonsági személyzet magatartása jogsértő volt.

IV. Önkormányzati felelősség

A Gyulai Várfürdő Kft. önkormányzati tulajdonú társaság. Ügyvezetőként Ön felelős:

- a jogszabályok betartásáért,
- a munkavállalók magatartásáért,
- a panaszkezelés megfelelő lefolytatásáért.

V. Követelések

1. **A hibás papucs vételárának teljes visszatérítése.**
2. **A „Szandi” nevű vezető fegyelmi vizsgálata** a fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése és a panasz jogsértő kezelése miatt.

Kérem, hogy a jogszabályban előírt **8 napon belül** válaszolni szíveskedjen.

„Szandi” és az alárendeltjei mind nagy erővel próbáltak kioktatni arról, hogyan működnek a papucsok, és hogy nekem el kell fogadnom az általa eladott papucsok állapotát. Hetvenéves vagyok. Egy átlagos amerikai vagy európai hetvenéves ember élete során 180–350 pár cipőt hord el. Több mint kétszer idősebb vagyok, mint az itt dolgozó személyzet, úgyhogy nincs szükségem arra, hogy valami taknyos kölyök oktasson ki arról, mit kell tudnom és elvárnom a cipőkkel, talpakkal vagy papucsokkal kapcsolatban.

Köszönöm, hogy gyorsan foglalkoznak az ügygel.

Elsőként „Anita” állította, hogy létezik egy külön „papucstörvény”, illetve egy „túl késő, használad” törvény, amely állítólag az ő álláspontját támasztja alá. Amikor szembesítettem ezzel a valótlanossággal, hívta a biztonsági őrt. A biztonsági őr pedig megismételte ugyanazt a sületlenséget, és azt mondta, írjak az info@varfurdo.hu címre. Mindketten hozzátették, hogy ott ugyan panaszkodhatok, de „úgysem fog senki reagálni”.

Aztán eljött a hétfő, és beszéltem a vezetővel, „Szandival”. Ő is azt állította, hogy létezik egy külön „papucstörvény” és egy „túl késő, használad” törvény, és azonnal elkezdett rám beszélni. Amikor visszabeszéltem, azzal fenyegetett, hogy hívja a biztonságiakat.

Amikor 2002-ben először Magyarországra jöttem, rengeteg szovjet stílusú kereskedővel találkoztam: azzal a mentalitással, hogy „nyúzd meg a vásárlót bármi áron, amíg csak él” — legyen szó kisboltról, nagyvállalatról vagy bankról. Az utóbbi években nem találkoztam ilyen hozzáállással, egészen mostanáig. Eléggé aggasztó.

Kommunikációs oktató vagyok, és olyan diákokkal dolgozom, akik kiskereskedelmi és nagykereskedelmi vállalkozók, illetve ügyvédek. Jól ismerem az ilyen jogi ügyeket, és a magyar jogi és munkahelyi környezetet is. Ez így nem rendben van. Még akkor sem, ha túl nagy a jövésmenés ezekben az üzletekben: a jog — és az alapvető ügyfélkezelés — az én oldalamon áll.

Ezt a levelet és az Önök válaszát felteszem a weboldalamra, mert ez egy konkrét szituáció, amelyet a nyelvvizsgára vagy állásinterjúra készülő diákjaimnak tanítok.

A papucsockért járó kártérítés nem opcionális; azonban ha szeretne hozzájárulni az időmhöz és az erőfeszítéseimhez is, azt nagyra értékelném.

Ezt a levelet a következő címzetteknek küldtem el:

1.

Címzett: Hunguest Hotel Erkel (Erkel Szálloda)

Hunguest Hotel Erkel – Vezetőség részére

Ügyvezető igazgató: Lengyel Martina

Maróthy tér 1. 5700 Gyula Hungary

Email: martina.lengyel@hunguesthotels.hu

Tárgy: Köszönetnyilvánítás és érdeklődés a fogyasztói panasz ügyében

Tisztelt Vezetőség!

2.

Címzett: Gyulai Várfürdő Kft.

Ügyvezető igazgató: Kun Miklós

5700 Gyula, Maróthy tér 2

E-mail: info@varfurdo.hu

Tisztelt Kun Miklós Ügyvezető Úr!

Tárgy: Ezúton közvetlenül Önhöz fordulok a Gyulai Várfürdő Kft. területén történt hibás teljesítés és a vezetői panaszkezelés súlyos hiányosságai miatt.

3.

Címzett: Békés Vármegyei Kormányhivatal
– Fogyasztóvédelem
5600 Békéscsaba, Kossuth tér 9.
Email: fogyved.bekes@kormanyhivatal.hu

Tárgy: Panasz jogsértő panaszkezelés és hibás teljesítés miatt

Tisztelt Fogyasztóvédelmi Hatóság!

4.

Címzett: Békés Vármegyei Kormányhivatal – Fogyasztóvédelem
5600 Békéscsaba,
Kossuth tér 9.
Email: fogyved.bekes@kormanyhivatal.hu

Tárgy: Panasz jogsértő panaszkezelés és hibás teljesítés miatt

Tisztelt Fogyasztóvédelmi Hatóság!

5.

Békéltető Testület (Conciliation Board)

Megjegyzés: Ez a hivatalosan kijelölt alternatív vitarendezési szerv. Függetlenül működik, törvényi felhatalmazás alapján, és a gazdálkodó szervezetek jogszabályi kötelezettség alapján kötelesek együttműködni vele — ellentétben a fogyasztóvédelmi hatósággal.

Mikor indokolt az eljárásuk igénybevétele?

- Ha az eladó megtagadja a visszatérítést.
- Ha a panaszát figyelmen kívül hagyják.
- Ha jogszerűtlen indokokra hivatkoznak.
- Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása lassú vagy túlterhelt.
- Ha olyan kötelező erejű, dokumentált eljárást kíván, amelyet a vállalkozások komolyan vesznek.
- E-mailben is benyújtható a kérelem, és az ügyet kötelesek érdemben feldolgozni — a vállalkozások jogszabály alapján kötelesek együttműködni velük.

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

Tárgy: Panasz jogsértő panaszkezelés és hibás teljesítés miatt

Tisztelt Békés Megyei Békéltető Testület!

Tisztelettel, **Christopher Dias**

Egyedn 11 de 12

Christopher Dias



GYULAI VÁRFÜRDŐ KFT.

5700 GYULA

MARÓTHY TÉR 2

Gyulai Várfürdő

5700 Gyula

Maróthy tér 2

ADÓSZÁM: 11049755-2-04

NYUGTA

ASZTAL: 146

VENDÉG: 1

=====

Megnevezés

Mennyiség ME.

Egységár

Érték

=====

C00 7042 Női papucs

1 DB + 7 590 Ft/DB

7 590

=====

ÖSSZESEN:

7 590 Ft

KÉSZPENZ:

10 000 Ft

VISSZAJÁRÓ:

2 410 Ft

HostWare software www.hostware.hu

Pénztáros:

f11 10070

Üzlet:

200

NYUGTASZÁM:

0406/00148

2026.07.16.

16:10

NAV Ellenőrző kód:2EF3C

PA26900590



1. számú melléklet: Felső nézet



2. számú melléklet: Alsó nézet



3. számú melléklet: Oldalnézet



4. számú melléklet: Horzsolás a bal láb belső oldalán



5. számú melléklet: Horzsolás a jobb láb belső oldalán