



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

USŁUGI HOTELOWE

PORADNIK DLA KONSUMENTÓW



Warszawa, lipiec 2013 r.



USŁUGI HOTELARSKIE PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

Sezon wakacyjny w pełni, co oznacza, że trwa okres wzmożonych podróży i korzystania z usług świadczonych w różnego typu obiektach hotelarskich. Wybór tych obiektów jest naprawdę ogromny, poczynając od takich o bardzo niskim standardzie, a kończąc na hotelach oferujących swoim gościom najbardziej ekskluzywne usługi i udogodnienia.

W Polsce możemy wyróżnić takie rodzaje obiektów hotelarskich, jak: hotel, motel, pensjonat, kemping (camping), dom wycieczkowy, schronisko młodzieżowe, schronisko, pole biwakowe oraz inne obiekty, w których mogą być świadczone usługi hotelarskie, np. wynajmowane przez rolników pokoje i miejsca na ustawianie namiotów w prowadzonych przez nich gospodarstwach rolnych, jeżeli spełniają określone wymagania.

O zaszeregowaniu wspomnianych obiektów hotelarskich do poszczególnych rodzajów, nadaniu im odpowiednich kategorii decyduje marszałek województwa właściwy ze względu na miejsce położenia obiektu. Marszałek prowadzi także ewidencję obiektów hotelarskich, natomiast wójt (burmistrz, prezydent miasta) właściwy ze względu na miejsce położenia danego obiektu dokonuje zaszeregowania i prowadzi ewidencję pól biwakowych, a w przypadku innych obiektów – prowadzi ich ewidencję.

OD CZEGO ZALEŻĄ GWIAZDKI?

Wielu turystów nie zdaje sobie sprawy od czego zależy oznaczanie hoteli czy kempingów gwiazdkami, a schronisk cyframi od I do III. Często nie wiedzą także, jakiego standardu mogą się spodziewać, wybierając hotel trzygwiazdkowy lub pensjonat pięciogwiazdkowy. Specjalne oznaczenia – gwiazdki lub cyfry rzymskie – to system kategoryzacji obiektów hotelarskich, który powstał w celu ujednoczenia jakości usług świadczonych w danym obiekcie. System gwiazdek czy oznaczenie cyframi rzymskimi określa standard, wielkość i wyposażenie pokoi, funkcjonowanie restauracji i barów, dostępność i poziom usług dodatkowych, a także lokalizację. Im więcej gwiazdek czy wyższą cyfrę posiada dany obiekt hotelowy, tym wyższy będzie standard usług. Pamiętajmy, że przedsiębiorca ma obowiązek na nasze żądanie udostępniać wykaz wymagań odpowiadający rodzajowi i kategorii obiektu, w którym się znajdujemy. Hotele, motele i pensjonaty w zależności od standardu muszą być oznaczone jedną lub maksymalnie pięcioma gwiazdkami, kempingi – maksymalnie czterema. Natomiast jakość usługi w schronisku młodzieżowym lub domu wycieczkowym określają cyfry rzymskie od I do III. Niedozwolone jest prowadzenie obiektu hotelarskiego bez specjalnego zezwolenia marszałka województwa oraz zaszeregowania do określonej kategorii.

Planując urlop w Polsce i wybierając obiekt hotelarski, jako miejsce naszego wypoczynku powinniśmy wiedzieć, czego możemy oczekiwać podczas pobytu w wybranym przez nas hotelu, motelu czy pensjonacie w zależności od jego kategorii.

PARKING Jeśli przyjeżdżamy do hotelu, motelu lub pensjonatu własnym samochodem warto się dowiedzieć, czy będziemy mieli zapewnione miejsce, aby go bezpiecznie zaparkować. Pamiętajmy, że tylko cztero- i pięciogwiazdkowe hotele i motele muszą zapewnić klientowi parking strzeżony, garaż strzeżony bądź strzeżone miejsce parkingowe. Także w przypadku pobytu w pensjonacie cztero- i pięciogwiazdkowym powinniśmy mieć możliwość zaparkowania auta w strzeżonym garażu lub na strzeżonym parkingu (niestety, dotyczy to pensjonatów niezlokalizowanych w zwartej zabudowie miejskiej).

KLIMATYZACJA W okresie letnim warto zainteresować się czy w wynajmowanych przez nas pokojach nie będzie gorąco. Miłym chłodem możemy cieszyć się w cztero- i pięciogwiazdkowych hotelach i motelach, gdzie klimatyzowane są wszystkie pokoje. Niestety, w pensjonatach klimatyzowane pokoje znajdziemy tylko w obiektach posiadających pięć gwiazdek.

APARTAMENT Wybierając pokój powinniśmy również pamiętać, że apartament możemy zamówić tylko w pięcio- i czterogwiazdkowych hotelach i motelach oraz w pięciogwiazdkowych pensjonatach.

WYPOSAŻENIE Wszystkie pokoje w każdym obiekcie hotelarskim wyposażone są w podstawowe meble tj.: łóżko jedno- lub dwuosobowe, stolik nocny, szafę lub wnękę garderobianą oraz biurko lub stół. W zależności od zaszeregowania obiektu hotelowego, pokoje mogą być wyposażone w dodatkowe meble bądź urządzenia. Dlatego nie należy oczekiwać telewizora i telefonu w jedno- i dwugwiazdkowych: hotelach, motelach i pensjonatach. Jednak telewizor lub telefon powinien się znajdować w miejscu ogólnodostępnym.

INTERNET Tylko w hotelach jednogwiazdkowych oraz w pensjonatach goście nie będą mieć dostępu do Internetu. W pozostałych obiektach hotelarskich ta usługa będzie zapewniona.

ŁAZIENKA W hotelach i motelach pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowych w każdym pokoju musi znajdować się łazienka, zaś w przypadku pensjonatów tylko w tych, które posiadają pięć lub cztery gwiazdki. We wszystkich łazienkach w hotelu, motelu czy pensjonacie powinna być wanna lub prysznic, umywalka, WC, zimna i ciepła woda przez całą dobę. Niestety, suszarka do włosów będzie tylko na wyposażeniu łazienek w hotelach, motelach i pensjonatach pięcio- i czterogwiazdkowych. We wszystkich obiektach hotelarskich, niezależnie od kategorii zaszeregowania, na wyposażeniu łazienki będzie również mydło i ręcznik, zaś tylko w hotelach, motelach i pensjonatach pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowych otrzymamy dodatkowo płaszcz kąpielowy.

ZMIANA POŚCIELI Pościel powinna być zmieniana codziennie lub na życzenie w hotelach i motelach pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowych oraz w pięcio- i czterogwiazdkowych pensjonatach. W pozostałych przypadkach możemy liczyć na zmianę ręczników i pościeli co trzy dni lub na życzenie.

WYŻYWIENIE Przy wyborze miejsca pobytu podczas naszego urlopu powinniśmy również zwrócić uwagę na ofertę żywieniową. W każdym hotelu i motelu pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowym powinna znajdować się restauracja, zaś we wszystkich hotelach i motelach niezależnie od liczby gwiazdek możemy otrzymać śniadanie. W pensjonatach możemy przynajmniej dwa razy dziennie otrzymać posiłek za określoną dopłatą. Ponadto w hotelach pięcio-, cztero- i trzygwiazdkowych możemy liczyć na podanie posiłków do pokoju (*room service*) przez co najmniej 18 godzin na dobę. We wszystkich hotelach i motelach będziemy także mieli zapewnioną całodobową sprzedaż gorących napojów przy czym w obiektach hotelowych trzy-, dwu- i jednogwiazdkowych może być to sprzedaż z automatu lub w recepcji.

PŁATNOŚĆ KARTĄ Pamiętajmy, że nie zawsze w obiekcie hotelowym będziemy mogli dokonać płatności kartą płatniczą. Z takiej opcji możemy skorzystać we wszystkich hotelach i motelach, z wyjątkiem tych które mają poniżej pięćdziesięciu pokoi oraz w pensjonatach pięcio-, cztero- i

trzygwiazdkowych. Jednak coraz częściej zdarza się, że właściciele większości obiektów umożliwiają płatność kartą. Z pewnością rzadziej z tej opcji skorzystamy w gospodarstwie agroturystycznym.

Powyżej zostały przedstawione minimalne wymagania dla polskich hoteli, moteli i pensjonatów w zależności od przyznanej kategorii i liczby gwiazdek. Pamiętajmy, że jest to system, który ma na celu ujednoczenie standardów dotyczących wyposażenia pokoi, funkcjonowania barów, restauracji, dostępności usług dodatkowych i innych. Podział taki z pewnością pomoże nam w wyborze odpowiedniego obiektu w Polsce, w zależności od naszych potrzeb i zasobności portfela.

GWIAZDKI NA ŚWIECIE

Wspomnieć należy, że ani w Unii Europejskiej, ani w pozostałych częściach świata nie został do tej pory opracowany jednolity system kategoryzacji obiektów hotelarskich. Dlatego też, szukając jakiegoś obiektu na nocleg w innym państwie, musimy pamiętać, że w różnych krajach system kategoryzacji tych obiektów jest inny. Hotel, któremu w jednym kraju przyznano pięć gwiazdek, w innym mógłby otrzymać zaledwie trzy. Przykładem takiego państwa jest np. Tunezja czy Egipt, w których trzygwiazdkowy hotel odpowiada standardem europejskiemu jednogwiazdkowemu. Odmiennym przykładem będzie Hiszpania, w której wymagany jest bardzo wysoki standard, a hotel czterogwiazdkowy zgodnie z Polskimi standardami zasługiwałby na pięć gwiazdek. Chociaż to też nie jest regułą. Pamiętajmy również, że nie we wszystkich krajach poddanie się kategoryzacji jest obowiązkowe. Przykład krajów, w których istnieje obowiązek kategoryzacji to: Polska, Węgry, Holandia, Grecja, Włochy, Irlandia, Portugalia, a kraje, w których kategoryzacja jest dobrowolna to m.in. Francja, Wielka Brytania czy Niemcy. Natomiast w Finlandii oficjalna kategoryzacja nie jest prowadzona wcale. Oznaczenie kategorii również może się różnić, gdyż na świecie stosuje się zarówno gwiazdki (głównie Europa), litery, jak i korony.

AGROTURYSTYKA

Oprócz dobrze nam znanych hoteli, moteli czy pensjonatów równie dużym zainteresowaniem cieszą się inne obiekty hotelarskie, które są związane z agroturystyką. Agroturystyka to rodzaj turystyki wiejskiej, najczęściej u rolnika, w funkcjonującym gospodarstwie rolnym, gdzie można mieszkać, jadać wspólne posiłki z gospodarzami, uczestniczyć w pracach polowych, czy obserwować jak, na co dzień wygląda hodowla zwierząt. Ta forma turystyki obejmuje różnego rodzaju usługi, począwszy od zakwaterowania, poprzez częściowe lub całodniowe posiłki, wędkarstwo i jazdę konną, po uczestnictwo w pracach gospodarskich. Polega na wykorzystaniu piękna krajobrazu wiejskiego. Pobyt tam może być uatrakcyjniony udziałem w codziennych zajęciach w gospodarstwie, w tradycyjnym rzemiośle artystycznym, w obrzędach ludowych oraz w przygotowywaniu potraw regionalnych, połączonym z wypiekiem chleba, wyrobem serów lub wędlin

Kiedy zechcemy skorzystać z takiego typu wypoczynku pamiętajmy, że również obiekty agroturystyczne muszą spełniać minimalne wymagania, co do wyposażenia oraz sanitarne i przeciwpożarowe.

Pokoje jedno- lub dwuosobowe wynajmowane przez rolników w obiektach agroturystycznych nie mogą być mniejsze niż 6 m², a na każdą następną osobę przysługują

dotatkowo 2 m². Pokój powinien być wyposażony w: łóżka jedno- lub dwuosobowe, nocny stolik lub półkę przy każdym łóżku, stół lub stolik, krzesło lub taboret (jeden na osobę, nie mniej niż dwa na pokój) lub ławę, wieszak na odzież oraz półkę lub stelaż na rzeczy osobiste.

NA CO NALEŻY UWAŻAĆ

Biorąc pod uwagę ilość obiektów występujących w Polsce, jak również ich różnorodność, nie trudno o sytuację, gdy okaże się, że wybrany obiekt nie będzie spełniał naszych oczekiwań, a wręcz bardzo będzie od nich odbiegał. Dlatego wybierając miejsce wypoczynku, warto bardziej przyjrzeć się ofertom i zwrócić szczególną uwagę na poniższe kwestie.

1. Każdy obiekt hotelarski musi zostać zaszeregowany oraz musi mu zostać nadana odpowiednia kategoria. Na stronie www.turystyka.gov.pl znajduje się ogólnodostępny [Centralny Wykaz Obiektów Hotelarskich \(CWOH\)](#), które pozytywnie przeszły odpowiednie procedury. Zawarta jest w nim również informacja o ilości przyznanych gwiazdek i zakresie świadczonych usług. Pamiętajmy, że jeżeli obiekt przeszedł pozytywnie kategoryzację to oznacza, że spełnia również warunki sanitarne, przeciwpożarowe i budowlane. Dlatego też warto przed rezerwacją sprawdzić, czy wszystkie dane obiektu jakie podawane są na stronie internetowej czy reklamie są zgodne z tymi zawartymi w CWOH.
2. Szukając odpowiedniego dla nas obiektu na stronach internetowych, sprawdzajmy zawsze czy oglądana strona jest stroną obiektu czy tylko administratora danych o usługach hotelarskich, ponieważ często zdarza się, że pomimo że obiekt nie jest hotelem, motelem czy pensjonatem, to wbrew woli przedsiębiorcy reklama obiektu została zawarta na stronie ofert takich właśnie obiektów hotelarskich.
3. Przeglądając strony z ofertami związanymi z noclegami, warto odnaleźć stronę internetową wybranego przez nas obiektu i porównać czy nie ma rozbieżności pomiędzy podawanymi informacjami, np. ceną, świadczonymi usługami, kategorią obiektu, jak również informacją o jego położeniu (warto też sprecyzować z właścicielem obiektu pojęcia niejednoznaczne, takie jak np. nieopodal plaży, pokój z widokiem – dla nas i dla właściciela obiektu mogą oznaczać dwie zupełnie inne rzeczy).
4. Przed ostatecznym wybraniem obiektu poszukajmy opinii na jego temat na różnych stronach związanych z turystyką czy forach internetowych. Często można znaleźć tam ciekawe informacje, które powiedzą nam o obiekcie znacznie więcej niż jego reklama.
5. Przybywając już na miejsce, sprawdzajmy czy usługi, o których zapewniano nas w reklamach rzeczywiście są świadczone przez wybrany przez nas obiekt.
6. W przypadku, gdy natrafimy na obiekt, który w nazwie posiada słowo 'hotelik', 'motelik', 'OTEL', 'WOTEL' hotelux itp., a mając świadomość, że nazwy rodzajów i kategorie obiektów hotelarskich podlegają ochronie prawnej, powinniśmy do takiego obiektu podchodzić z dystansem. Stosowanie przekształceń lub zdrobnień nazw rodzajowych może sugerować, że mamy do czynienia z obiektami hotelarskimi, które nie zostały poddane procedurze kategoryzacyjnej i nie spełniają określonych w przepisach wymagań. Niestety często przedsiębiorcy stosują takie nazwy, pomimo że nie spełniają nawet najniższych wymagań dla tego typu obiektów, w tym przeciwpożarowych czy sanitarnych, aby przyciągnąć potencjalnych klientów szukających hotelu czy motelu.

7. Warto poszukać również informacji na odpowiednich stronach prowadzonych przez urzędy marszałkowskie czy gminy w zakładkach poświęconych turystyce. Często znajdują się tam bazy noclegowe obiektów, które pozytywnie przeszły wymagane procedury.
8. Pamiętajmy także, że zawsze po przybyciu do obiektu hotelarskiego możemy poprosić o wykaz aktualnych wymagań odpowiadający rodzajowi i kategorii obiektu oraz obejrzeć uwidoczniony aktualny cennik obejmujący również dodatkowe usługi świadczone w obiekcie. Przed rozpoczęciem korzystania z usług dodatkowych warto sprawdzić czy wypadkiem takie usługi jak parking, sauna, siłownia czy basen nie są dodatkowo płatne, gdyż często dowiadujemy się o dodatkowych opłatach dopiero przy regulowaniu rachunku za pobyt.
9. Zaliczka czy zadek. Pamiętajmy, że każde z nich stanowi określoną kwotę, która jest wpłacana na poczet wykonania umowy w przyszłości. Jest między nimi jednak zasadnicza różnica, ale dopiero w momencie niewykonania umowy przez którąś ze stron. Zaliczka w przeciwieństwie do zadatku podlega zwrotowi, bez względu na to, z winy której ze stron nie doszło do wykonania umowy. W przypadku zadatku, jeśli do wykonania hotelarskiej nie dojdzie z winy usługodawcy, zadek powinien zostać zwrócony w podwójnej wysokości, natomiast jeżeli to konsument nie wywiązałby się z umowy, wtedy zadek zostaje u przedsiębiorcy. Jeśli natomiast niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony, wtedy zadek zostaje zwrócony stronie która go dała.

Uwaga!

Nienależyte lub niezgodne z umową wykonanie usługi również możemy reklamować!

Gdy okazuje się że po przybyciu na miejsce zastajemy nieprawidłowości, np. wbrew zapewnieniom przedsiębiorcy pokój nie ma widoku na morze, nie działa klimatyzacja, a odległość od plaży zamiast dwustu metrów wynosi kilometr – mamy prawo do reklamacji. Podstawą do dochodzenia naszych praw jest przede wszystkim rozbieżność między informacjami w reklamie, na stronie internetowej, w katalogu, udzielonymi przez właściciela e-mailowo czy telefonicznie, a tym co zastaniemy na miejscu. Pamiętajmy, że reklamować możemy zarówno wynajmowanie pokoi w hotelu, pensjonacie, czy motelu, miejsc na kempingach, polach biwakowych oraz miejsc noclegowe w innych obiektach hotelarskich takich jak gospodarstwa agroturystyczne, jak również usługi im towarzyszące, np. gastronomiczne, czy związane z odnową biologiczną. W dochodzeniu roszczeń pomogą nam wszelkie dowody w postaci zdjęć, filmów czy oświadczeń świadków.

Warto wspomnieć, że szczegółowe zasady i podstawy prawne reklamacji usług hotelarskich zależą od tego, czy sami organizowaliśmy nasz wyjazd, czy też korzystaliśmy z pośrednictwa biura podróży.

Jak reklamować?

Jeśli **sami zarezerwowaliśmy pobyt w obiekcie hotelarskim, bez udziału pośredników** zasady reklamowania usługi hotelarskiej, co do zasady, uregulowane są w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi. Na podstawie art. 471 Kc przedsiębiorca oferujący usługi hotelarskie jako profesjonalista odpowiedzialny jest za nienależyte wykonanie zobowiązania, jak również jest zobowiązany do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody. Warto taką reklamację złożyć jeszcze podczas przebywania w obiekcie, najlepiej na piśmie i przekazać właścicielowi albo osobie kompetentnej np. personelowi recepcji (pamiętajmy o pozostawieniu sobie kopii z potwierdzeniem, że oryginał wręczyliśmy). Reklamację składajmy najlepiej bezpośrednio po

zauważeniu nieprawidłowości w realizowaniu umowy. Jeżeli przedsiębiorca bezzwłocznie nie usunie zgłaszanych przez nas zastrzeżeń (np. nie zamieni nam pokoju na taki, jaki zarezerwowaliśmy, ewentualnie na lepszy bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez konsumenta), możemy żądać obniżenia ceny albo – w ostateczności – odstąpić od umowy.

Gdy korzystamy z usług biura podróży, który organizuje za nas cały pobyt, razem z dojazdem, wyżywieniem czy dodatkowymi atrakcjami, również w przypadku nienależytego lub niezgodnego z umową wykonania takiej usługi możemy ją reklamować. Takie prawo daje polskiemu konsumentowi ustawa o usługach turystycznych, zgodnie z którą organizator wycieczki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Zgodnie z art. 16 b powyższej ustawy jeżeli w trakcie odbywania imprezy turystycznej klient stwierdzi wadliwe wykonanie umowy, powinien o tym niezwłocznie zawiadomić wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki. Niezależnie od zawiadomienia klient może, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, złożyć organizatorowi turystyki reklamację na piśmie oraz określić swoje żądania. Składając taką reklamację musimy opisać rodzaj niedogodności, jakie nas spotkały (np. zanieczyszczona plaża, niesprawny prysznic, brak widoku na morze, brudne pokoje czy ogólny gorszy standard) i wycenić wartość naszych roszczeń. Warto załączyć posiadane dowody, tj. zdjęcia czy pisemne potwierdzenia od rezydenta. Przy oszacowywaniu wartości szkody, można skorzystać z tzw. **Tabeli Frankfurckiej**. Nie jest to dokument obowiązujący w Polsce, ale może być bardzo pomocny, gdyż wskazuje, jakie niedogodności mogą być podstawą skargi oraz jak oszacować proporcje rekompensaty (np. hałas w nocy daje podstawę do tego, aby cena wycieczki spadła od 10% do 40%, brak klimatyzacji – od 10% do 20% ceny, zbyt duża odległość od plaży – 5% do 15% ceny). Biuro podróży nie odpowiada jednak za nieprawidłowości spowodowane tzw. siłą wyższą (czyli wydarzeniami, których nikt nie mógł przewidzieć np. niekorzystnymi warunkami atmosferycznymi), działaniem lub zaniechaniem samego klienta, czy osób trzecich nieuczestniczących w wycieczce.

Do kogo zwrócić się o pomoc, jeśli sprzedawca nie chce uznać reklamacji konsumenta?

1. Powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów. Organem, który może pomóc konsumentowi w sporze z przedsiębiorcą są rzecznicy konsumentów. Adresy rzeczników konsumentów znajdują się na stronie www.uokik.gov.pl. Rzecznik ma prawo nie tylko wystąpić do przedsiębiorcy w imieniu konsumenta, ale również, po uwzględnieniu okoliczności sprawy wytoczyć powództwo przed sądem powszechnym.
2. Mediacja. Zgodnie z art. 36 ustawy o Inspekcji Handlowej, jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor IH podejmuje działania mediacyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między konsumentem a przedsiębiorcą. Postępowanie to jest bezpłatne i może być wszczęte na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona konsumenta. W toku postępowania mediacyjnego wojewódzki inspektor zapoznaje przedsiębiorcę z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu. Wojewódzki inspektor może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Wojewódzki inspektor odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia, co najmniej przez jedną ze stron, że nie wyraża zgody na polubowne zakończenie sprawy. Adresy wojewódzkich inspektorów IH znajdują się na stronie www.uokik.gov.pl.

3. Stałe polubowne sądy konsumenckie. Zgodnie art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami. Postępowanie przed SPSK jest bezpłatne, jednakże wymagana jest zgoda obu stron.
4. Europejskie Centrum Konsumenckie – w rozwiązywaniu sporów transgranicznych pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich – www.konsument.gov.pl.
5. Organizacje konsumenckie. Konsumenty mogą także skorzystać z bezpłatnej porady pod numerem telefonu 0800 007 707 czynnym od poniedziałku do piątku od 9.00 do 17.00, w [oddziałach terenowych Federacji Konsumentów](#), bądź w [Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich](#).
6. Pozew do sądu powszechnego.