

CZY WIESZ, GDZIE JESZ?

Najlepiej - w barach mlecznych i *fast foodach*, najgorzej - tam, gdzie spędzamy wakacje i ferie. Zastrzeżenia wzbudziło blisko 80 proc. punktów gastronomicznych skontrolowanych przez Inspekcję Handlową na zlecenie UOKiK

[Warszawa, 9 sierpnia 2011 r.] - *Kurczaka podaje sprzątaczką brudną ścierką* - to na szczęście nie opis z jednej z polskich restauracji, ale cytat z kultowej komedii Stanisława Barei. Najnowsze wyniki kontroli Inspekcji Handlowej przeprowadzonej na zlecenie UOKiK pokazują, że w różnego rodzaju placówkach gastronomicznych występują nieprawidłowości, które powinny wzbudzić czujność każdego konsumenta.

IH na zlecenie UOKiK sprawdziła 424 punkty gastronomiczne: restauracje, kluby, bary na dworcach, bary mleczne, punkty *fast food* należące do sieci, placówki serwujące jedzenie w miejscach letniego i zimowego wypoczynku. Wybrano je losowo, na podstawie skarg konsumentów oraz rekontroli. **Nieprawidłowości stwierdzono w blisko 80 proc.** skontrolowanych placówek. Najlepiej wypadły bary mleczne i *fast foody*, najgorzej - punkty gastronomiczne w górach. Sprawdzano m.in., czy konsumenci dostają taką ilość produktów, jaką zamówili, czy kelnerzy prawidłowo wydają resztę oraz paragon, czy w każdym barze znajduje się cennik informujący również o gramaturze potraw, objętości i składnikach napojów.

Nierzetelna obsługa

Zamiast dorsza - tańszy czarniak, a zamiast soku - napój lub nektar, o ćwierć kilo lżejsza sałatka od masy deklarowanej w menu, zawyżony rachunek o 17 zł - to niektóre z nieprawidłowości w zakresie rzetelności obsługi. **Najwięcej zastrzeżeń stwierdzono w prawie co trzeciej restauracji i klubie, najmniej - w placówkach na dworcach.** Najczęściej kwestionowano zaniżanie masy potraw, esencji kawy i alkoholu w drinkach - należność została jednak pobrana tak, jakby potrawa była zgodna z deklaracją wskazaną w menu. Ponadto inspektorzy zakwestionowali stosowanie tańszych składników, np. w jednej z restauracji w menu oferowano kawę z *wyższej półki* przy czym parzono tańszą, w innej - zamiast oscypka - serwowano ser wędzony. W kilku restauracjach kelnerzy automatycznie doliczali opłatę za serwis bez wcześniejszego poinformowania klienta. **Porada: zamawiając posiłek w restauracji, zawierasz umowę.** Klient jest zobowiązany

do zapłaty, a restauracja do wykonania usługi zgodnie z umową. Jeśli niewłaściwie ją wykonano (np. brak oliwek w pizzy, niska temperatura posiłku, długie oczekiwanie, zawyżony rachunek, doliczony serwis bez naszej zgody), mamy prawo do reklamacji. Nieprawidłowości zgłaszamy od razu obsłudze. Możemy żądać posiłku zgodnego z zamówieniem lub obniżenia ceny. Jeżeli kelner dolicza serwis do rachunku, musi o tym wcześniej poinformować konsumenta.

Informacje o cenie

W każdym lokalu gastronomicznym musimy znaleźć cennik, jadłospis wraz z informacją o masie potraw i objętości napojów oraz datą jego sporządzenia. Powinien się on znajdować wewnątrz lub na zewnątrz lokalu. W co drugiej restauracji, nocnym klubie, placówce zlokalizowanej w rejonach letniego i zimowego wypoczynku, czy dworcu nie przestrzegano tego obowiązku. Najlepiej pod tym względem wypadły bary mleczne. Cieszy fakt, że w toku kontroli właściciele uzupełnili brakujące dane. **Porada: poznaj ceny przez złożeniem zamówienia**, a nie dopiero przy płaceniu rachunku. Cennik musimy znaleźć w miejscu ogólnodostępnym. Co musi zawierać? Przede wszystkim datę jego wystawienia, nazwę potrawy, jej ilość oraz **zawartość głównego składnika** (np. pierogi - 7 sztuk, sok - 350 ml, sałatka z kurczakiem - mięso 100 g, drink - 20 ml alkoholu).

Przechowywanie żywności

Zamrażanie produktów, które powinny być przechowywane w temperaturze dodatniej, niewłaściwa segregacja w lodówce, towary przeterminowane - to przykłady nieprawidłowości stwierdzanych przez Inspektorów w tym zakresie. **Najwięcej zastrzeżeń stwierdzono w co piątym lokalu w miejscach letniego lub zimowego wypoczynku.** Najlepiej wypadły lokale na dworcach, sieciowe placówki *fast food*. Najczęściej towary przeterminowane stwierdzano w restauracjach i klubach (co piąty), najmniej - w *fast foodach* oraz barach mlecznych.

W lokalach kwestionowano m.in. niewłaściwe przechowywanie w chłodni i niesegregowanie żywności: np. krewetek razem z malinami, mięsem, kotletami; przeterminowane o ponad dwa lata pierogi mrożone, zamrażanie twarogu, chleba, łososia wędzonego. Ponadto - kontrolerzy mieli także zastrzeżenia do stanu sanitarnego lokali - w jednej z placówek w chłodni znaleziono trutkę na myszy rozłożoną obok produktów



kulinarnych. W innej - brudne zaplecze kuchenne. Konsumentów równie często nie informuje się, że danie, które dostają to rozmrożone danie gotowe.

Podjęte działania

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, **Inspekcja Handlowa może nakazać:** wstrzymanie świadczenia usług, wycofanie z obrotu produktów niewłaściwej jakości, wstrzymanie wprowadzania na rynek albo usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości. Ustalenia z kontroli dały podstawę do m.in. wydania 18 decyzji i nałożenia 290 mandatów karnych na kwotę 64 150 zł. Do m.in. organów ścigania, nadzoru sanitarnego, urzędów skarbowych skierowano 262 zawiadomienia o podjęcie odpowiednich działań.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przypomina, że **wszelkie zastrzeżenia dotyczące nierzetelnej obsługi czy niewłaściwej jakości zamówionych potraw można zgłaszać w [wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej](#)**. Ponadto bezpłatną pomoc w dochodzeniu swoich praw uzyskamy od [powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów](#). Szczegółowych informacji udziela także Federacja Konsumentów pod numerem telefonu 0 800 007 707. Poradnictwo konsumenckie w Polsce jest finansowane między innymi z budżetu UOKiK.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 314
Fax 22 826 11 86
E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl

*Kontrola była przeprowadzona w 2010 roku