

Przed wakacjami - co warto wiedzieć?

- W 87 proc. barów i restauracji na dworcach i stacjach benzynowych może cię spotkać przykra niespodzianka - tak wynika z kontroli Inspekcji Handlowej. Przypominamy, jakie masz wtedy prawa.
- Na jakie posiłki możesz liczyć w zagranicznym hotelu; co zrobić, gdy ośrodek nie wywiąże się z oferty? - dowiedz się z poradnika na stronie [Europejskiego Centrum Konsumentckiego](#).
- Już po raz dziesiąty w ramach akcji „Przed wakacjami - co warto wiedzieć” przygotowaliśmy porady na czas letniego wypoczynku.

[Warszawa, 21 czerwca 2019 r.] Co roku od 2010 r. UOKiK wspólnie z różnymi instytucjami przypomina, o czym warto pamiętać podczas letnich wyjazdów. Tym razem do akcji „Przed wakacjami - co warto wiedzieć?” zaprosiliśmy Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej oraz Europejskie Centrum Konsumentckie. Wspólnie chcemy zwrócić uwagę na to, gdzie jadamy i mieszkamy podczas wakacji, czyli na gastronomię i hotele.

Mintaj zamiast dorsza, stary tłuszcz i brudne lodówki

Bar na stacji benzynowej czy dworcowa restauracja - często podczas podróży zatrzymujemy się tu na obiad. W III kwartale 2018 r. Inspekcja Handlowa na zlecenie UOKiK skontrolowała 169 takich miejsc - oprócz różnego rodzaju jadalni także kilka sklepów, gdzie można kupić posiłek. Aż w 87 proc. z nich wykryła nieprawidłowości: od złego oznakowania po oszukiwanie na rodzaju mięsa, ryby czy sera. W sumie inspektorzy sprawdzili 4975 partii produktów i zgłosili zastrzeżenia do 2180 z nich. Najwięcej nieprawidłowości (1991 zakwestionowanych partii) dotyczyło oznakowania. 240 próbek trafiło do laboratoriów UOKiK, gdzie eksperci zbadali m.in., z jakich składników kucharze przyrządzili potrawy i czy zgadzało się to z deklaracjami np. w menu. Zakwestionowali 17 proc. dań lub napojów. Łącznie nierzetelną obsługę konsumentów Inspekcja Handlowa stwierdziła w co trzeciej skontrolowanej placówce.

Najważniejsze nieprawidłowości wykryte podczas kontroli:



- **zamiana składników**, np. w grillowanych kotletach „z jagnięciny” zamiast jagnięciny były wołowina, wieprzowina i drób; dorsz został zastąpiony mintajem; oscypek okazał się tańszą roladą ustrzycką,
- **wydawanie za małych porcji**, np. niedowaga dwóch porcji smażonej soli wyniosła w sumie 140 gramów - zamawiający zamiast deklarowanych 970 g dostali 830 g; zdarzało się też, że sprzedawcy wazyli ryby razem z tackami,
- **wprowadzanie klientów w błąd**, np. zamieszczenie na opakowaniu „klopsików podkarpackich” znaku „Babcine Receptury” sugerującego, że są one zrobione z prostych składników, podczas gdy zawierały błonnik grochowy i aromaty; napis „Nasze jadlo ze świeżych produktów przyrządzamy, na strawę ok. 30 min. czekamy”, podczas gdy kucharz używał produktów głęboko mrożonych; wskazywanie w menu nazw produktów o ustalonej renomie (z chronionymi oznaczeniami i ekologicznymi), podczas gdy w rzeczywistości lokal oferował produkty konwencjonalne np. tańszy ser solankowy zamiast sera Feta,
- **brak wykazu składników oraz informacji o alergenach**,
- **przeterminowane produkty**, np. przyprawy, sery, sosy, napoje; ponadto zdarzało się, że do smażenia był używany stary, zanieczyszczony tłuszcz,
- **nieprawidłowe przechowywanie żywności i warunki sanitarne**, np. brudne, nadmiernie oszronione czy niesprawne lodówki,
- **niepełne informacje o cenach**.

Za fałszowanie składu potraw i wprowadzanie konsumentów w błąd grożą kary pieniężne - do 1 tys. zł do 10 proc. przychodu z poprzedniego roku. Efekt kontroli to 93 takie kary na łączną kwotę 101 tys. zł. Ponadto sprzedawcy dostali 53 mandaty karne (w sumie prawie 11 tys. zł) za wykroczenia, np. niewłaściwe warunki sanitarne czy wagi bez legalizacji. Inspektorzy skierowali także do sądu 10 wniosków o ukaranie za stosowanie przeterminowanych surowców i oszustwa. O nieprawidłowościach zawiadomili również odpowiednie organy, np. nadzór sanitarny.

Jesz w barze lub restauracji? Poznaj swoje prawa:



1. **Pełna informacja o potrawie.** Przed zamówieniem posiłku powinieneś wiedzieć, co zamawiasz. W menu lub cenniku musi być podany pełny skład dania, w tym składniki alergenne. Nie może być tak, że musisz o te informacje dopytywać kelnera.
2. **Pełna informacja o cenie.** Jeśli w karcie podana jest cena np. za 100 g mięsa lub ryby, to przed złożeniem zamówienia powinieneś dostać choćby przybliżoną informację o ich wielkości. Pamiętaj, danie ma być wazone już po usmażeniu lub upieczeniu, a nie przed obróbką, kiedy jest cięższe. Jeśli restauracja pobiera obowiązkową opłatę za obsługę, to musi o tym jasno i czytelnie informować w widocznym miejscu, np. w menu.
3. **Reklamacja.** Gdy masz zastrzeżenia do potrawy, np. zamawiałeś pizzę z szynką, a dostałeś z pieczarkami albo zupa jest zimna, ryba przypalona, a kelner kazał ci czekać półtorej godziny, jak najszybciej zgłoś to obsłudze, a najlepiej właścicielowi lub kierownikowi placówki, jeśli są na miejscu. W ramach reklamacji możesz domagać się np. obniżenia ceny lub wymiany dania. Pamiętaj jednak, że nie dotyczy to subiektywnych wrażeń, czyli że nie możesz złożyć reklamacji tylko dlatego, że obiad ci nie smakował.
4. **Zgłoszenie do Inspekcji Handlowej.** Jeśli masz zastrzeżenia związane z jakością usług gastronomicznych, zawiadom odpowiedni [Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej](#). Napisz, jakiej restauracji dotyczą, dołącz dokumentację. Przykładowo jeśli w cenniku była informacja, że dorsz kosztuje 10 zł bez wskazania, że to cena za 100 g, a zapłaciłeś 35 zł, wyślij zdjęcie cennika i paragonu. IH uwzględni skargi przy planowaniu kontroli. Jeśli restauracja odrzuciła twoją reklamację, możesz także złożyć wniosek do inspekcji o [połubowne rozstrzygnięcie sporu](#).

Szczegółów kontroli szukaj na stronach [Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej](#).

Posiłki w hotelu

Przed zawarciem umowy z organizatorem turystycznym, hotelem lub pośrednikiem, warto upewnić się, co dokładnie znajduje się w ofercie danego obiektu. Zwróć uwagę, w jakich godzinach będą wydawane posiłki, ile restauracji zapewnia hotel, gdzie są usytuowane. Przedsiębiorca powinien wywiązać się ze wszystkich elementów umowy.



Szczególną uwagę należy poświęcić wyjazdom „all inclusive”, organizatorzy przewidzieli bowiem dla nich nowe kategorie „all inclusive soft” - pomniejszony np. o przekąski lub niektóre rodzaje napoi, czy „all inclusive ultra” z dodatkowymi udogodnieniami.

Po więcej informacji zapraszamy na stronę [Europejskiego Centrum Konsumentckiego](#).

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Regionalne Ośrodki Konsumentckie: 22 299 60 90 - [Dlakonsumenta.pl](#)

[Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej](#)

[Europejskie Centrum Konsumentckie](#) - w sprawach transgranicznych

