

WAKACJE BEZ PROBLEMÓW - PORADY UOKiK

- Rozbieżności między ofertą a faktycznym standardem usług. Rolada ustrzycka zamiast oscypka, mintaj zamiast dorsza i stary tłuszcz do smażenia.
- Takie przykre niespodzianki mogą spotkać konsumentów podczas urlopu.
- Jak co roku przypominamy, na co zwrócić uwagę podczas wyjazdów wakacyjnych i jakie mamy prawa w przypadku nieprawidłowości.

[Warszawa, 9 lipca 2020 r.] - Zaczęły się wakacje. Wielu Polaków podczas urlopu odwiedza okoliczne restauracje i bary, korzysta ze środków transportu. Nie zawsze jednak wszystko idzie zgodnie z planem, dlatego Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jak co roku ostrzega, jakie przykre niespodzianki mogą spotkać konsumentów w trakcie wyjazdów wakacyjnych. Przypominam, że podstawowym prawem każdego konsumenta jest możliwość złożenia reklamacji, gdy na przykład organizator wycieczki nie wywiązuje się z ustalonego programu, pokój w hotelu różni się od zamówionego, a posiłek podany w restauracji nie odpowiada opisowi w menu - mówi Tomasz Chróstny, prezes UOKiK.

Rolada ustrzycka zamiast oscypka, brudne i zardzewiałe lodówki

Jak pokazują wyniki kontroli Inspekcji Handlowej, nie zawsze można wierzyć temu, co napisano w karcie dań. Zdarza się, że kucharze używają tańszych składników lub nakładają mniejsze porcje. W poprzednie wakacje inspektorzy sprawdzili 169 restauracji i barów, które Polacy odwiedzają podczas urlopów, np. w kurortach, na stacjach benzynowych i dworcach. Niemal w 87 proc. z nich wystąpiły nieprawidłowości: od złego oznakowania, zbyt małych porcji, po oszukiwanie na rodzaju mięsa, ryby czy sera. W sumie inspektorzy sprawdzili prawie 5 tys. partii produktów i zgłosili zastrzeżenia do ok. 2,9 tys. z nich.

Najważniejsze nieprawidłowości wykryte podczas kontroli:

- **zamiana składników**, np. filet soli zastąpiono filetem z limandy żółtopłetwej, kebab zawierał mięso wołowe i drobiowe, a nie jak deklarowano baraninę, oscypek okazał się tańszą roladą ustrzycką, a w pierogach wołowych nie było wołowiny, tylko wieprzowina,
- **wydawanie za małych porcji**, np. masa 2 porcji kotletów wołowych (z burgerów) miała wynosić łącznie 300 g a w rzeczywistości było to 217 g,



- brak wykazu składników oraz informacji o alergenach,
- przeterminowane produkty,
- nieprawidłowe przechowywanie żywności i niewłaściwe warunki sanitarne, np. brudne, nadmiernie oszronione czy niesprawne lodówki,
- niepełne informacje o cenach.

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.** Skarga związana z niewłaściwą, czyli nierzetelną obsługą może być zgłaszana do [wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej](#). 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 [polubowne rozstrzygnięcie sporu](#).
5. **Zgłoszenie do IJHARS.** Skargę na niewłaściwą jakość handlową oferowanych potraw należy natomiast zgłosić do właściwego miejscowo Wojewódzkiego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHARS) bądź Głównego Inspektoratu JHARS, ponieważ w tym zakresie ta inspekcja przejęła 1 lipca 2020 r. kompetencje od IH.



W czasie epidemii **Covid-19** pamiętaj o dezynfekcji rąk, zakrywaniu ust i nosa oraz o zachowaniu dystansu. [Zapoznaj się z zasadami](#). Chodzi o nasze wspólne bezpieczeństwo.

Hotel, motel, a może pole biwakowe?

Jakość hotelu, motelu, pensjonatu, kempingu, pól namiotowych czy agroturystyki musi odpowiadać wymaganiom określonym w przepisach. **Gwiazdkami mogą być oznakowane tylko hotele, motele i pensjonaty** (od jednej do pięciu) oraz **kempingi i pola biwakowe** (od jednej do czterech). Cyframi rzymskimi od I do III oznaczone są schroniska (w tym młodzieżowe) oraz domy wycieczkowe. Im więcej gwiazdek czy wyższą cyfrę posiada dany obiekt hotelowy, tym wyższy będzie standard. Również obiekty agroturystyczne muszą spełniać minimalne wymagania, co do wyposażenia oraz sanitarne i przeciwpożarowe. Jeśli jedziesz za granicę, pamiętaj, że w każdym kraju wymagania, którym muszą sprostać hotele czy pensjonaty, są inne, dlatego hotel trzygwiazdkowy z państwie poza UE może odpowiadać jednogwiazdkowemu w Europie.

*- Bądźmy ostrożni podczas rezerwacji i uważajmy na tzw. „wirtualne kwatery”. Dokładnie zweryfikujmy ofertę, zobaczmy jak można się skontaktować z właścicielem, prześledźmy również opinie o miejscu noclegowym w internecie. Często można znaleźć tam ciekawe informacje, które powiedzą nam o obiekcie znacznie więcej niż jego reklama - mówi Tomasz Chróstny, prezes UOKiK. Warto poszukać też informacji na stronach prowadzonych przez urzędy marszałkowskie czy gminy w zakładkach poświęconych turystyce. Jeżeli okaże się, że **kwatery nie istnieje**, a ty wpłaciłeś już pieniądze, zgłoś się do organów ścigania.*

Rezerwując miejsce noclegowe dokładnie zapoznaj się z ofertą. Uważaj, najczęściej nie można bezpłatnie anulować rezerwacji. Ustawa o prawach konsumenta nie umożliwia rezygnacji z zarezerwowanego przez internet pokoju hotelowego w ciągu 14 dni. Hotel może jednak dobrowolnie oferować taką możliwość - często cena takiej rezerwacji jest wyższa. Jeżeli pokój różni się od zamówionego lub hotel położony jest na przykład dalej od morza niż zapewniał sprzedawca, przysługuje ci **reklamacja**.

Kiedy jednym z warunków umowy jest dokonanie przedpłaty lub wpłaty części ustalonej ceny, upewnij się, czy jest to zaliczka czy może zatek. Między zatkem a zaliczką jest zasadnicza różnica. Jeżeli to np. hotel odwoła rezerwację, to wysokość kwoty, którą odzyskasz zależy od tego, czy wpłaciłeś zatek (zwrot w podwójnej wysokości) czy



zaliczkę. Jeśli natomiast to ty rezygnujesz z usługi, **po wpłacie zaliczki** - możesz liczyć na jej zwrot, ale gdy **wpłaciłeś zadatek** - właściciel hotelu ma prawo go zatrzymać.

Wyjazd z biurem podróży

Jeżeli planujesz wycieczkę organizowaną przez biuro podróży, sprawdź organizatora turystyki, np. na stronie: <https://ewidencja.ufg.pl/ewidencja/obywatel/ksiegi>. Zanim podpiszesz umowę, dokładnie ją przeczytaj i zapoznaj się z załącznikami do niej. Jeśli organizator turystyki nie wywiązuje się z umowy, np. mieszkasz w hotelu niższej kategorii lub nie działa klimatyzacja, **złóż reklamację**. Zastrzeżenia zgłoś jak najszybciej - najlepiej jeszcze na miejscu, ułatwi to dochodzenie roszczeń. Przedawniają się one po 3 latach.

Organizator wyjazdu może podnieść cenę najpóźniej na trzy tygodnie przed wyjazdem. Ma do tego prawo tylko w trzech przypadkach: gdy podrożeje transport, np. z powodu podwyżek cen paliwa, gdy wzrosną podatki lub opłaty od usług turystycznych, np. lotniskowe, gdy wzrosną kursy walut i ma to bezpośredni wpływ na koszty. Możliwość podwyżki ceny organizator musi wpisać do umowy, inaczej nie może jej zmienić. Jeśli organizator wyjazdu **podniesie cenę o więcej niż 8 proc.**, możesz bez żadnych kosztów odstąpić od umowy.

Pamiętaj, zgodnie z ustawą o imprezach turystycznych można bezpłatnie odstąpić od umowy o udział w wycieczce lub wczasach w przypadku wystąpienia **nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, które mają znaczący wpływ na realizację imprezy turystycznej** lub przewóz podróżnych do miejsca docelowego. W przypadku szacowania ryzyka kraju destynacji pomocne są informacje dostarczane przez Głównego Inspektora Sanitarnego, Ministerstwo Spraw Zagranicznych czy Światową Organizację Zdrowia (WHO).

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 Konsumenckie: 22 299 60 90 - [Dlakonsumenta.pl](#)

[Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej](#)

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

