



KONTROLA INSPEKCJI HANDLOWEJ USŁUGI GASTRONOMICZNE



DIH-3.703.19.2021.JS

WSTĘPNA INFORMACJA Z KONTROLI LEGALNOŚCI I RZETELNOŚCI ŚWIADCZENIA USŁUG GASTRONOMICZNYCH, W MIEJSCOWOŚCIACH TURYSTYCZNYCH W POLSCE, NA DWORCACH KOLEJOWYCH I AUTOBUSOWYCH ORAZ NA STACJACH PALIW I GŁÓWNYCH SZLAKACH KOMUNIKACYJNYCH

INFORMACJE OGÓLNE

Obecnie funkcjonuje bardzo wiele miejsc, w których można zjeść, będąc z dala od domu. Głód można zaspokoić zarówno podczas podróży, spaceru po mieście, jak i podczas przerwy w pracy. Istnieje mnóstwo różnego rodzaju budek z jedzeniem, bufetów, barów, klubów, restauracji, itp. Prawdziwą sztuką jest jednak dokonanie trafnego wyboru lokalu. Jego miarą jest na pewno zadowolenie podniebienia, ale również polecenie sprawdzonej placówki swoim bliskim, znajomym czy przyjaciółom.

W związku z rozpoczynającym się okresem turystycznym, Inspekcja Handlowa wzięła pod lupę lokale gastronomiczne, szczególną uwagę zwracając na rzetelność obsługi konsumentów oraz prawidłowość uwidaczniania cen towarów, potraw i napojów.

Sezon dopiero się rozpoczyna, kontrola trwa, a jej pierwsze efekty to 58 sprawdzonych placówek gastronomicznych (kontrole przeprowadzone do 10 czerwca br.), z czego w 33 (56,9%) odnotowano następujące nieprawidłowości:

1) nierzetelna obsługa konsumentów (10 placówek), polegająca na:

- a) zaniżonej pojemności napojów alkoholowych (a w konsekwencji pobranie wyższej należności - od 0,70 zł do 13,20 zł) - 3 placówki,
- b) zaniżonej wadze oferowanych potraw (a w konsekwencji pobranie wyższej należności - od 1,03 zł do 5,40 zł) - 3 placówki,
- c) użyciu do przygotowania dania innego składnika, niż wymieniony w menu (ryba limanda żółtopłetwa zamiast soli, ser „Fawita” w miejsce sera „Feta”, krem dekoracyjny zamiast bitej śmietany) - 3 placówki,
- d) doliczeniu do rachunku opakowania do produktu, którego konsument faktycznie nie otrzymał (1 placówka);

2) nieprzestrzeganie przepisów o uwidacznianiu cen (20 placówek), w tym:

- a) w menu nie określono ilości potraw i napojów oferowanych do sprzedaży, do których odnosi się cena - nieprawidłowość dotyczyła 705 potraw i napojów oferowanych w 15 placówkach,
- b) przy 11 rodzajach towarów w opakowaniach jednostkowych (napoje bezalkoholowe, artykuły mleczarskie) nie uwidoczniiono informacji dot. cen (2 placówki),
- c) nie uwidoczniiono cen jednostkowych napojów alkoholowych i bezalkoholowych (72 napojów) oraz ilości potraw sprzedawanych na sztuki (52 potrawy) - 5 placówek;

3) nieprzestrzeganie przepisów ustawy Prawo przedsiębiorców

W 2 przypadkach przedsiębiorcy nie zgłosili do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej faktycznie wykonywanej działalności gospodarczej polegającej na przygotowywaniu i podawaniu posiłków;

4) stosowanie nielegalizowanych przyrządów pomiarowych

W 16 zakładach gastronomicznych przedsiębiorcy posiadali i stosowali narzędzia pomiarowe bez aktualnych cech legalizacji lub używali w kuchniach tzw. „wagi domowe” niepodlegające prawnej kontroli metrologicznej;

5) nieprzestrzeganie przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi

W 5 lokalach (na 35 skontrolowanych w tym zakresie) nie uwidoczniono wymaganych przepisami prawa informacji o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych.

Nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie przestrzegania:

- ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych,
- ustawy o podatku akcyzowym.

Nie wniesiono również zastrzeżeń do stanu sanitarno-porządkowego placówek oraz warunków przechowywania środków spożywczych objętych kontrolą. Nie stwierdzono również na stanie towarów po upływie dat minimalnych trwałości lub terminów przydatności do spożycia.

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami:

- nałożono 14 mandatów karnych na łączną kwotę 1600 zł na osoby odpowiedzialne za popełnienie wykroczeń (z ustawy Prawo o miarach, ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi oraz Kodeksu wykroczeń);
- do sądów rejonowych skierowano 6 wniosków o ukaranie sprawców wykroczeń (z ustawy Prawo o miarach, z Kodeksu wykroczeń);
- wobec 2 sprawców wykroczeń zastosowano art. 41 kw (pouczenie), a w przypadku 2 odstąpiono od kierowania wniosków o ukaranie.

Dodatkowo, wszczętych zostanie 11 postępowań administracyjnych w związku z nieprzestrzeganiem obowiązków w zakresie uwidaczniania cen.

O nieprawidłowościach poinformowano inne organy, w tym właściwe urzędy skarbowe, urzędy miar, Inspekcję Sanitarną, Inspekcję Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych.

WAŻNE

Kontrole Inspekcji Handlowej trwają, jeśli zauważysz nieprawidłowości w zakresie rzetelności obsługi - informuj właściwy miejscowo Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej.

Poza tym, pamiętaj o kilku ważnych kwestiach, a wybierając się do lokalu gastronomicznego, kieruj się poniższymi zasadami:

- zwróć uwagę na **czystość w lokalu** i to nie tylko w odniesieniu do obrusów, naczyń, czy sztućców, ale i podłogi, elementów wystroju i toalet. Jeśli w miejscach dostępnych dla oczu gościa stan higieniczny budzi zastrzeżenia, to tam gdzie on nie zagląda, czyli w kuchni, pomieszczeniach socjalnych, sytuacja może być znacznie gorsza;
- sprawdź, czy w **miejscu ogólnodostępnym** - wewnątrz lub na zewnątrz lokalu - umieszczony został **cennik**. Chodzi o to, aby była możliwość poznania cen przed zajęciem miejsca przy stoliku lub złożeniem zamówienia, a nie dopiero przy płaceniu rachunku;

Jest to o tyle ważne, że sprzedawcy kształtują swoje ceny swobodnie - przepisy prawa nie określają cen maksymalnych, więc jeśli przy płaceniu rachunku nie chcesz się niemiło zaskoczyć - zwróć uwagę na cenniki, które powinny być umieszczone przed wejściem;

- pamiętaj, że cenniki potraw i napojów muszą zawierać aktualne informacje umożliwiające identyfikację ceny z potrawą lub wyrobem, w szczególności pełną **nazwę potrawy** lub wyrobu, pod którą jest on sprzedawany oraz **określenie ilości potrawy** lub wyrobu, do których się odnosi;
- sprawdź, czy cena uwidoczniona na wywieszce, w cenniku lub karcie menu jest zgodna z podaną na **paragonie**;
- sprawdź, czy do rachunku nie został doliczony produkt, który nie został zamówiony lub napiwek, o którym wcześniej nie informowano - **właściciel lokalu może pobierać tzw. „usługę serwisową”, ale konsument musi być o tym wcześniej poinformowany (taka informację często można znaleźć w karcie menu)**;
- pamiętaj, że złożone zamówienie to nic innego, jak **zawarcie umowy**, a więc klient jest zobowiązany do zapłaty za produkt, natomiast lokal gastronomiczny do wykonania usługi - podania takiego posiłku jaki został zamówiony. Każda zmiana dokonana przez wykonującego zamówienie bez wcześniejszego poinformowania klienta podlega **reklamacji**, np.: jeżeli jednym z podanych w menu składników pizzy są oliwki, a nie można ich znaleźć, to z całą pewnością można ją reklamować;
- od osoby, która przyjęła zamówienie, możesz wymagać, by poinformowała Cię o czasie, w którym zamówienie zostanie zrealizowane. W przypadku, gdy termin nie został dotrzymany oznacza to, że lokal nie wywiązał się z umowy, czyli można reklamować usługę i zażądać np.: obniżenia rachunku za posiłek (reklamacji może podlegać również temperatura posiłku);
- w ramach reklamacji możesz żądać towaru zgodnego z zamówieniem, a jeśli nie jest to możliwe - domagać się obniżenia ceny;
- jeśli zaserwowane danie jest nieświeże, można odstąpić od umowy, a w przypadku gdy należność już została uiszczona wcześniej - można domagać się zwrotu pieniędzy;
- gdy wizyta w lokalu zakończyła się zatruciem pokarmowym należy zgłosić sprawę do miejscowej stacji sanitarno-epidemiologicznej, która na podstawie badań laboratoryjnych może stwierdzić czy danie, które zostało skonsumowane zawiera drobnoustroje chorobotwórcze (badania są wykonywane na próbach kontrolnych, które lokal ma obowiązek pobierać i przechowywać przez 48 godzin);
- informacja związana z niewłaściwą, czyli nierzetelną obsługą może być zgłaszana bezpośrednio do właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej lub do UOKiK. Informacje od konsumentów są zawsze weryfikowane w pierwszej kolejności,

nawet w przypadku kontroli planowych inspektorzy Inspekcji Handlowej typują przede wszystkim placówki, których dotyczyły sygnały konsumentów;

- informacja związana z niewłaściwą jakością serwowanych potraw powinna być zgłoszona bezpośrednio do właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHARS) lub Głównego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (GIJHARS).

Opracowanie

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku
Departament Inspekcji Handlowej UOKiK