

Jesz w barze lub restauracji? Poznaj swoje prawa

data aktualizacji: 2019.06.27 autor: Joanna Kielak



Bar na stacji benzynowej czy dworcowa restauracja - często podczas wakacyjnych podróży zatrzymujemy się tu na obiad. W wielu z nich może nas jednak spotkać przykra niespodzianka - mintaj zamiast dorsza, stary tłuszcz, brudne lodówki - tak wynika z kontroli Inspekcji Handlowej.

Inspekcja Handlowa na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów skontrolowała 169 różnego rodzaju jadalni, a 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.

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.

Nierzetelną obsługę konsumentów Inspekcja Handlowa stwierdziła w co trzeciej skontrolowanej placówce.

Wśród nieprawidłowości wykrytych podczas kontroli znalazła się m.in. zamiana składników, np. w grillowanych kotletach „z jagnięciny” zamiast jagnięciny były wołowina, wieprzowina i drób. Dorsza zastępowano mintajem, a oscypek okazał się tańszą roladą ustrzycką.

Zdarzało się też wydawanie za małych porcji. W jednym przypadku niedowaga dwóch porcji smażonej soli wyniosła w sumie 140 gramów - zamawiający zamiast deklarowanych 970 g dostali

830 g. Zdarzało się nawet, że sprzedawcy wazyli ryby razem z tackami.

Inne nieprawidłowości to m.in. wprowadzanie klientów w błąd, np. zamieszczenie na opakowaniu klopsików znaku „babcię receptury”, co sugerowało, że są one zrobione z prostych składników. Tymczasem zawierały błonnik grochowy i aromaty. W jednym z barów klientów witał napis „Nasze jadło ze świeżych produktów przyrządzamy, na strawę ok. 30 min. czekamy”, podczas gdy kucharz używał produktów głęboko mrożonych.

W skontrolowanych jadalniach brakowało też wykazu składników oraz informacji o alergenach. Znajdowano natomiast przeterminowane produkty, np. przyprawy, sery, sosy, napoje. Zdarzało się, że do smażenia był używany stary, zanieczyszczony tłuszcz, a produkty były przechowywane w brudnych, nadmiernie oszronionych czy niesprawnych lodówkach.

Wśród nieprawidłowości były też 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.

Prawa konsumenta

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 walone już po usmażeniu lub upieczeniu, a nie przed obróbką, kiedy jest cięższe.
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.

Źródło: <https://zyrardow.eglos.pl/aktualnosci/item/32508-jesz-w-barze-lub-restauracji-poznaj-swoje-prawa>