



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

# PYTANIA CZĘSTO ZADAWANE PRZEZ WŁAŚCICIELI PLACÓWEK GASTRONOMICZNYCH ORAZ PORADY DLA KONSUMENTÓW



Warszawa, luty 2016 r

## I. PYTANIA CZĘSTO ZADAWANE PRZEZ WŁAŚCICIELI PLACÓWEK GASTRONOMICZNYCH

**Wymierzono mi karę pieniężną za „wprowadzenie do obrotu” pizzy greckiej, ponieważ podałem, że znajduje się w niej ser Feta, choć faktycznie był tam „Fettinella – ser solankowy typu greckiego”. Ale ja przecież nie „wprowadzam do obrotu” pizzy tylko ją sprzedaję konsumentom.**

Zgodnie z przepisami prawa żywnościowego<sup>1</sup> wprowadzenie na rynek (do obrotu) to posiadanie żywności w celu sprzedaży lub innego dysponowania potrawami czy napojami (uwaga! także bezpłatnego, a więc włączywszy w to darmowe promocje przekąsek). Sprzedaż pizzy konsumentom będzie więc wprowadzeniem jej do obrotu, tym bardziej zasługującym na sankcję, kiedy przedsiębiorca posłużył się nazwą nieadekwatną do faktycznie użytego składnika i wykorzystał renomę greckiego sera (chronionego na podstawie przepisów prawa Unii Europejskiej) do sprzedaży potrawy zawierającej tańszy zamiennik. Tak samo będzie w przypadku użycia wędzonego sera zamiast oscypka, twarogu zamiast bryndzy podhalańskiej, zwykłej szynki dojrzewającej – zamiast prosciutto di Parma, tartego sera żółtego – zamiast parmezanu, czy wina musującego z Włoch zamiast wina prosecco itp.

**Dlaczego wymierzono mi sankcję w wysokości 1000 zł kiedy oferowałem rybę solę, choć faktycznie oznakowana była na opakowaniu zbiorczym jako limanda żółtopłetwa? Mój dostawca powiedział, że te ryby są identyczne i mogę tak zrobić.**

Oferowanie innej ryby, niż w rzeczywistości jest zafałszowaniem i w tym przypadku minimalna kara pieniężna wynosi 1000 zł, a maksymalna – 10 proc. ubiegłorocznego przychodu przedsiębiorcy<sup>2</sup>. Sprzedawca, który przekazał swoim klientom inne informacje niż te, jakie na produkcie podał producent, lub zmodyfikował je – ponosi pełną odpowiedzialność za wprowadzenie w błąd konsumentów<sup>3</sup>.

**Wymierzono mi karę pieniężną w wysokości 1000 zł za sprzedaż zafałszowanej potrawy. Czy mogę zażądać obniżenia sankcji z tego tytułu, że jestem mikroprzedsiębiorcą i osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą?**

Zgodnie z przepisami kara pieniężna w wysokości 1000 zł jest minimalną sankcją za wprowadzenie do obrotu zafałszowanego artykułu rolno-spożywczego. Wymierza się ją

---

<sup>1</sup> Art. 3 pkt 8 rozporządzenia (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiającego ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołującego Europejski Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywności i ustanawiającego procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności (Dz. U. UE L 31 z 1.2.2002 s. 1 z późn. zm.).

<sup>2</sup> Art. 40a ust. 1 pkt 4 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych.

<sup>3</sup> Art. 8 ust. 4 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1169/2011 z dnia 25 października 2011 r. w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności, zmiany rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1924/2006 i (WE) nr 1925/2006 oraz uchylecia dyrektywy Komisji 87/250/EWG, dyrektywy Rady 90/496/EWG, dyrektywy Komisji 1999/10/WE, dyrektywy 2000/13/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, dyrektyw Komisji 2002/67/WE i 2008/5/WE oraz rozporządzenia Komisji (WE) nr 608/2004 (Dz. U. L 304 z 22.11.2011, s. 18 z późn. zm.).

także mikroprzedsiębiorcom będącym osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą. Ulgi w spłacie sankcji są udzielane zgodnie z przepisami Ordynacji podatkowej<sup>4</sup>, na zasadach podobnych, co ulgi w spłacie podatków.

### **Jakie informacje powinienem ujawnić konsumentom odwiedzającym mój bar?**

Wszystkie oferowane dania powinny być opatrzone informacjami o ich nazwach, które powinny być zrozumiałe (np. nie powinno się podawać nazwy w rodzaju „danie dnia” bez określenia co w nim się znajduje) i odpowiadać produktowi. Uwaga! Niektóre nazwy mają swoje znaczenie określone w prawie, należą do nich np.: „sok”, „ser”, „masło”, „mleko”, „śmietana”, „śmietanka”, „miód”, „powidła”, „wino”, „wódka”, „oscypek”, „feta”, „parmezan”, „szynka parmeńska”. Podobnie jest z deklaracjami, że coś jest „ekologiczne”, „tradycyjne”, „regionalne”, czy „domowe”. Chcąc ich używać do oznakowania oferowanych potraw przedsiębiorca powinien dokładnie sprawdzić, czy podając ją – nie wprowadzi swoich klientów w błąd. Sprzedawane dania i napoje powinny zawierać wykaz składników w kolejności malejącej oraz wykaz składników alergicznych.

### **W ostatnim czasie coś się zmieniło w obowiązkach podmiotów prowadzących zakłady gastronomiczne, co?**

Od 13 grudnia 2014 r. rozpoczęły obowiązywać przepisy unijnego rozporządzenia 1169/2011<sup>5</sup>. Zgodnie z nim m.in. w zakładach żywienia zbiorowego (a więc także barach i restauracjach) należy podawać wszystkie składniki, jakie użyto do sporządzenia określonego dania a także informować o składnikach alergicznych. W praktyce zatem obok nazwy potrawy powinien znajdować się wykaz wszystkich produktów, jakie zostały użyte do jej wytworzenia wraz z wyraźnym graficznym zaznaczeniem składników powodujących reakcje alergiczne. Np.: pizza frutti di mare (mąka (zawiera gluten), woda, sól, drożdże, sos pomidorowy, skorupiaki (kraby, homary, langusty), mięczaki (przegrzebki, mule, ostrygi)).

### **Czy muszę podawać składniki alergenne w menu? Przecież teraz wszyscy są uczuleni na wszystko.**

Lista składników alergicznych, które należy podawać w menu przy nazwach potraw jest ograniczona do 14 punktów wskazanych w Załączniku II do rozporządzenia 1169/2011<sup>6</sup> i tylko te alergeny należy podawać – zgodnie z wymogami prawa żywnościowego.

---

<sup>4</sup> Art. 67a i następane ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *Ordynacja podatkowa* (Dz.U. z 2015 r., poz. 613 z późn. zm.).

<sup>5</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1169/2011 z dnia 25 października 2011 r. *w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności, zmiany rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1924/2006 i (WE) nr 1925/2006 oraz uchylenia dyrektywy Komisji 87/250/EWG, dyrektywy Rady 90/496/EWG, dyrektywy Komisji 1999/10/WE, dyrektywy 2000/13/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, dyrektywy Komisji 2002/67/WE i 2008/5/WE oraz rozporządzenia Komisji (WE) nr 608/2004* (Dz. U. L 304 z 22.11.2011, s. 18 z późn. zm.).

<sup>6</sup> Pełny tekst dostępny na stronie Komisji Europejskiej

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32011R1169&qid=1447923221530>

### **Czy mogę w mojej restauracji wprowadzić obowiązkową opłatę za serwis kelnerski?**

Tak, ale należy o tym szczegółowo i rzetelnie poinformować konsumenta, w szczególności w karcie menu. Konieczne jest także podanie od czego uzależniona jest wysokość opłaty za serwis (np. „dla grup powyżej 10 osób doliczamy serwis 10% a dla grup powyżej 25 osób doliczamy serwis 15%”). Jeśli konsument nie został rzetelnie poinformowany o opłacie za serwis przed dokonaniem zamówienia – może odmówić jego zapłacenia. Ryzyko niepoinformowania spada wówczas na właściciela restauracji.

### **Czy klient może złożyć reklamację produktu, który w większości już zjadł?**

Tak, jeśli konsument ma podstawy do takiej reklamacji, np. po zjedzeniu części ciasta, w pozostałej jego części znalazł nieświeży lub niedopieczony składnik. Reklamacja może dotyczyć zarówno potrawy, a więc np. jeżeli jednym z podanych w jadłospisie składników pizzy były oliwki, a nie zostały one dodane do dania, czy w sałatce wskazano Fetę, którą zamieniono tańszym serem solankowym, jak i usługę np. kiedy kelner zapewnił, że potrawa zostanie dostarczona w 10 minut a czas realizacji zamówienia okazał się dłuższy z przyczyn zależnych od sprzedawcy.

### **Klient przyszedł z reklamacją po dwóch dniach, czy ma do tego prawo? Moim zdaniem nie, ponieważ w czasie kiedy zjadł potrawę, nie zgłaszał żadnych zastrzeżeń.**

Wszystko zależy od przyczyny reklamacji i może się zdarzyć, że niektóre niekorzystne konsekwencje wizyty w restauracji pojawią się po kilku dniach (np. reakcja alergiczna, czy niestrawność). Składając reklamację konsument może zgłosić problem obsłudze placówki i zażądać towaru zgodnego z zamówieniem, a jeśli nie jest to możliwe – domagać się obniżenia ceny; jeśli zaserwowane danie było nieświeże bądź zawierało alergeny, o których sprzedawca nie poinformował – konsument może odstąpić od umowy, a w przypadku gdy należność została uiszczona wcześniej – może domagać się zwrotu pieniędzy.

## **II. JAK WYBRAĆ NAJLEPIEJ? – KILKA RAD DLA KONSUMENTÓW**

Przy wyborze najlepszego miejsca do zjedzenia „na mieście” posłużmy się wszystkimi swoimi zmysłami:

### **SŁUCH**

Po pierwsze dowiedzmy się jaką renomę ma określona placówka gastronomiczna. Posłuchajmy, co mówią o niej nasi znajomi i rodzina, jakie ma oceny w portalach społecznościowych, czy recenzje na portalach kulinarnych, bądź programach radiowych i telewizyjnych. Kierujmy się zasadą, że jeśli mówi się dobrze o jakimś miejscu, to zapewne jest ono godne polecenia.

### **WZROK**

Oceńmy wizualnie miejsce, do którego zamierzamy wejść. Dużo ludzi w środku, czy kolejka na zewnątrz – to znak dobrego miejsca. Ale przyjrzyjmy się mu krytycznie, w szczególności sprawdźmy, czy w ogólnodostępnym miejscu wewnątrz bądź na zewnątrz lokalu jest cennik (może mieć on formę karty, tablicy, czy ekranu). Zanim złożymy zamówienie dokładnie poznajmy ofertę. Pamiętajmy, że w cenniku powinny znaleźć się wszystkie niezbędne

informacje, w tym nazwa potrawy/napoju, co się na nie składa (czy jest to np. kotlet z surówką, czy warzywa będziemy musy zamówić dodatkowo), jakich składników użyto do jego przygotowania. Przyjrzyjmy się, czy w menu podano informacje o alergenach, nawet jeśli nie jesteśmy na nic uczuleni. Dobry restaurator poda te informacje a my dzięki temu poznamy, który z przedsiębiorców jest rzetelny. Poznajmy też cenę dania i wszelkie inne opłaty (np. czy dolicza się koszt serwisu), aby uniknąć nieporozumień.

## **DOTYK**

Wchodząc do baru czy restauracji rozejrzyjmy się wewnątrz i sprawdźmy m.in. czy nasza ręka nie przyklei się do brudnej klamki. Jeśli na sali, gdzie spożywa się potrawy w kącie leżą kłęby kurzu, to co dopiero musi dziać się na zapleczu! Niektórzy konsumenci zaczynają swoją wizytę od umycia rąk – to dobry zwyczaj nie tylko dlatego, aby właściwie przygotować się do zjedzenia posiłku, ale także, aby zobaczyć jak wygląda stan sanitarny toalety. Może być to najlepszy sygnał do pozostania w restauracji albo natychmiastowej ewakuacji.

## **WĘCH**

Sprawdźmy jak pachnie odwiedzane przez nas miejsce. Czy nie czujemy swądu spalonego tłuszczu, przesadnego zapachu użytych detergentów, bądź odświeżaczy powietrza. Skorzystajmy także ze zmysłu powonienia, kiedy będziemy oceniać dostarczone nam danie. Jeśli stwierdzimy, że coś jest nie tak i poprosimy, aby pokazano nam składniki, z których przygotowano nam potrawę – rzetelny restaurator nie powinien wymigiwać się od naszej prośby.

## **SMAK**

Smacznego!

---

## **GDZIE SIĘ SKARŻYĆ?**

Niewłaściwa, nierzetelna obsługa bądź niewłaściwą jakością serwowanych potraw może być zgłaszana bezpośrednio do UOKiK lub wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, skargi konsumentów są zawsze weryfikowane w pierwszej kolejności (wybierając placówki do kontroli inspektorzy IH typują przede wszystkim te lokale, na które napłynęły skargi klientów). Adresy kontaktowe zamieszczone są na stronie internetowej [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

**Jeżeli wizyta w lokalu zakończyła się zatruciem pokarmowym** najlepiej zgłosić sprawę do miejscowej stacji sanitarno-epidemiologicznej, która w razie poważnych nieprawidłowości może nawet zamknąć lokal. Adresy organów Państwowej Inspekcji Sanitarnej można znaleźć na stronie <http://www.gis.gov.pl/>, w zakładce „Kontakt”.