INFORMACJA
Z KONTROLI JAKOŚCI
I PRAWIDŁOWOŚCI ŚWIADCZENIA
USŁUG GASTRONOMICZNYCH
TYPU FAST FOOD

Warszawa, czerwiec 2014

Opracowanie:

Departament Inspekcji Handlowej
UOKiK

I. CEL KONTROLI

Każdego roku Inspekcja Handlowa, realizując ustawowy obowiązek ochrony interesów konsumentów, kontroluje prawidłowość świadczenia usług gastronomicznych o różnym profilu.

Celem obecnej kontroli była ocena prawidłowości funkcjonowania szeroko pojętych placówek typu fast food, zlokalizowanych m.in. w centrach handlowych, czy w ruchliwych częściach miast. Szczególną uwagę zwracano na rzetelność obsługi konsumentów, prawidłowość uwidaczniania informacji o wysokości cen, przestrzeganie prawidłowych warunków przechowywania oraz okresów przydatności do spożycia, a także na jakość oferowanych wyrobów kulinarnych i napojów.

II. ZAKRES PRZEDMIOTOWY KONTROLI

Kontrolą objęto następujące zagadnienia:

- rzetelność obsługi (sprzedaży),
- prawidłowość uwidaczniania cen,
- jakość surowców, półproduktów, potraw i napojów,
- prawidłowość oznakowania towarów,
- ustalenie źródła dostaw żywności,
- przestrzeganie warunków magazynowania żywności oraz okresów jej trwałości,
- wyroby przeznaczone do kontaktu z żywnością,
- inne aspekty legalności działalności gospodarczej prowadzonej przez kontrolowanych.

Produkty spożywcze oferowane konsumentom w gastronomii (w tym przyrządzane na miejscu w placówce) podlegają ogólnym przepisom prawa żywnościowego, dotyczącym wszystkich środków spożywczych. Obowiązek zapewnienia zgodności z tymi normami prawa spoczywa na przedsiębiorcach świadczących usługi gastronomiczne.

Wykaz regulacji z zakresu kontroli zamieszczono w załączniku do niniejszej informacji.

III. ZAKRES PODMIOTOWY I CZASOWY KONTROLI

Kontrolą objęto placówki gastronomiczne, w których oferowano dania fast food (hamburgery, hot dogi, kebaby, pizze, zapiekanki, dania kuchni azjatyckiej itp.).

Skontrolowano różnorodne podmioty, w tym mikro- i średnich przedsiębiorców działających zarówno w ramach sieci gastronomicznych (także tych dużych i cieszących się popularnością), jak i prowadzących sprzedaż w pojedynczych punktach. Uwzględniono zarówno przedsiębiorców, którzy przygotowywali posiłki we własnym zakresie, jak i takich, którzy korzystali z różnego rodzaju gotowych wyrobów i półproduktów.

Podmioty do kontroli typowano na podstawie jednego lub kilku z niżej wymienionych kryteriów:

- wyniki poprzednich kontroli, skargi i informacje przekazane przez konsumentów lub innych uczestników obrotu,

- dobór losowy na podstawie danych o przedsiębiorcach będących w posiadaniu wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Kontrole odbyły się w I kwartale 2014 r. na terenie całego kraju.

IV. SZCZEGÓŁOWE USTALENIA KONTROLI

Skontrolowano łącznie 85 placówek gastronomicznych, stwierdzając różnego rodzaju nieprawidłowości w 63 z nich (74,1 proc. skontrolowanych). Do najczęściej stwierdzanych niezgodności należało naruszenie przepisów o uwidacznianiu cen oraz o znakowaniu środków spożywczych.

Skontrolowano ogółem 1663 partie produktów żywnościowych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością. Różnego rodzaju zastrzeżenia wniesiono do 243 partii (14,6 proc.), głównie ze względu na ich nieprawidłowe oznakowanie w miejscu sprzedaży.

1. Rzetelność obsługi

W 80 skontrolowanych placówkach dokonano zakupów kontrolnych produktów i napojów[1], stwierdzając w 9 placówkach (10,6 proc. skontrolowanych w tym zakresie) m.in. następujące nieprawidłowości:

- wydanie potrawy z innym składnikiem niż deklarowano w cenniku – w 5 placówkach. Część z zafałszowań wykryto dzięki przeprowadzonym analizom laboratoryjnym, co opisano także w punkcie 3 niniejszej informacji, a część na podstawie porównania stanu posiadanych produktów i faktur stwierdzających zakup określonych towarów. Przykładowo, w potrawie sprzedanej jako „cielęcina curry z ryżem i surówką" znajdowało się mięso wieprzowe zamiast cielęciny,
- wydanie porcji mniejszej od zadeklarowanej w menu – w 4 placówkach (dotyczyło to np. zamówienia składającego się z dwóch porcji frytek i sałatki z kurczakiem – w efekcie, konsument dostał mniejszą porcję, ale zapłacił za większą – jego rachunek był o 5,09 zł za wysoki).

Sprawdzono także, bez zakupu kontrolnego, zgodność rzeczywistego asortymentu z deklaracją przedstawioną konsumentom w menu lub cenniku. Nieprawidłowości stwierdzono w 5 placówkach (tj. w 6,9 proc. spośród 72 placówek ocenionych w tym zakresie). Przykładowo, w karcie menu oferowano kebab cielęco-barani, tymczasem w placówce znajdował się tylko kebab wołowo-indyczy. W innej placówce specjalizującej się w sprzedaży hamburgerów w recepturach, cenniku oraz na stronach internetowych jako składnik podany był ser. W lokalu nie stwierdzono jednak sera, tylko produkt seropodobny w ilości 5 kg.

Ponadto, w jednym barze orientalnym stwierdzono, że na wydanych paragonach brak było nazwy podatnika, numeru identyfikacji podatkowej, czasu sprzedaży, a sprzedaż porcji frytek została zarejestrowana jako „jajko 1 szt". W innym barze obsługujący nie zarejestrował w kasie zakupu na kwotę 17,00 zł. Ustalenia w tych dwóch placówkach stanowiły nie tylko naruszenie

[1] Zakup kontrolny polega na dokonaniu zakupu przez inspektorów Inspekcji Handlowej występujących w charakterze konsumentów (anonimowo).

przepisów podatkowych, ale również ograniczały konsumentom (gdyby zaszła taka konieczność) możliwość skutecznej reklamacji usługi.

2. Informacja o cenach

Przepisy o uwidacznianiu cen wymagają, by przedsiębiorcy podawali konsumentom aktualne dane pozwalające na łatwą identyfikację ceny z towarem. W przedsiębiorstwach gastronomicznych informacje te uwidacznia się w cennikach. Obowiązkowe informacje oprócz ceny potrawy lub napoju w złotych to również: data opracowania cennika, pełna nazwa potrawy lub wyrobu, ilość nominalna potrawy lub wyrobu wyrażona w jednostce miary, dotycząca jednej porcji. Konsument musi zostać także poinformowany o ilości głównego składnika (mięsa, drobiu, ryb), dodatków uzupełniających (przystawek, deserów) i napojów. W przypadku towarów sprzedawanych na sztuki dopuszcza się określenie ilości nominalnej oferowanej porcji w sztukach.

W 39 skontrolowanych placówkach (45,9 proc. skontrolowanych ogółem) stwierdzono naruszenia ww. przepisów. Nieprawidłowości polegały głównie na niepodaniu w cenniku ilości nominalnych oferowanych do sprzedaży potraw lub napojów bądź niepodaniu ilości nominalnych głównego składnika w potrawach – w 38 placówkach. Dla przykładu: dla produktu „pizza mięsna" nie wskazano masy mięsa, a dla sałatki z łososiem nie podano masy ryby.

W jednej placówce cennik mógł być niezrozumiały dla konsumentów z uwagi na podanie nazw wyrobów kulinarnych w języku obcym.

3. Jakość badanych produktów

Zgodnie z prawem, wszystkie wprowadzane do obrotu artykuły rolno-spożywcze, w tym również oferowane konsumentom w placówkach gastronomicznych, powinny spełniać wymagania w zakresie jakości handlowej[2], jeżeli w przepisach o jakości handlowej zostały określone takie wymagania oraz dodatkowe wymagania dotyczące tych artykułów, jeżeli ich spełnienie zostało zadeklarowane przez producenta.

Jakość handlowa, to w zasadzie wszystkie cechy artykułu rolno-spożywczego, z wyłączeniem tych określonych wymaganiami sanitarnymi, weterynaryjnymi lub fitosanitarnymi[3].

W 79 placówkach dokonano oceny organoleptycznej 457 partii surowców, półproduktów i wyrobów kulinarnych w zakresie wyglądu zewnętrznego, świeżości i zapachu. Nie wniesiono zastrzeżeń.

Do badań w laboratoriach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pobrano próbki z 88 partii produktów środków spożywczych i napojów, które oceniono w stosunku do obowiązujących przepisów prawa oraz deklaracji zawartych w oznakowaniu tych produktów (np. w cenniku). Oceniono m.in. próbki potraw mięsnych (np. kebabów, hamburgerów), pizzy, zapiekanek, sałatek. W zależności od rodzaju próbki sprawdzono czy konsument nie został wprowadzony w błąd w zakresie użytych surowców (np. czy zamiast wołowiny nie

[2] Art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. *o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych* (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 669).
[3] Por. art. 3 pkt 5 ww. ustawy.

zastosowano mięsa końskiego lub wieprzowego), autentyczność sera (czy nie był to wyrób seropodobny), zawartość składnika głównego w potrawie, tj. takiego, który wpływa na jakość i cenę potrawy.

Obniżoną jakość handlową stwierdzono w przypadku 17 próbek (19,3 proc. zbadanych).

Przykładowe stwierdzone nieprawidłowości w zakresie jakości:

- obecność składnika niezadeklarowanego w oznakowaniu – np. w próbce potrawy „burger 100% wołowina" badania ujawniły zawartość wieprzowiny w ilości 8,79 proc.,
- brak składnika zadeklarowanego w oznakowaniu – np. brak oliwek, które miały być w sałatce z tuńczykiem, a w „extra kebabie z baraniny" była tylko wołowina i drób – nie stwierdzono obecności baraniny),
- niższa zawartość składnika głównego – np. w próbce „maxi zapiekanki z bekonem" było o 6 proc. mniej bekonu,
- zafałszowanie sera będącego składnikiem pizzy – stwierdzono obecność tłuszczu obcego w tłuszczu mlecznym sera w ilości 76 proc., co świadczyło, że w pizzy zamiast sera użyty został produkt seropodobny,
- niższa zawartość białka w próbce steku wołowego siekanego – deklarowano 21,9 g białka na 100 g, badania wykazały 17,3 g na 100 g, co mogło wskazywać na użycie do produkcji niewłaściwego elementu mięsa,
- cechy organoleptyczne wskazujące na zepsucie potrawy – próbka szaszłyku baraniego z pieczywem tureckim i surówką zawierała sos o wyraźnych oznakach fermentacji (widoczne pęcherzyki gazu w całej masie sosu, smak i zapach nieczysty, kwaśny, szczypiący w podniebienie).

4. Oznakowanie kontrolowanych produktów

Zgodnie z prawem, środki spożywcze wprowadzane do obrotu są oznakowane i zasada ta dotyczy również żywności sprzedawanej w placówkach gastronomicznych (w tym potraw, napojów, produktów w opakowaniach, żywności na wynos itd.) . Oznakowanie środka spożywczego to wszelkie informacje w postaci napisów i innych oznaczeń, w tym znaki towarowe, nazwy handlowe, elementy graficzne i symbole, dotyczące środka spożywczego i umieszczone na opakowaniu, etykiecie, obwolucie, ulotce, zawieszce oraz w dokumentach, które są dołączone do tego środka spożywczego lub odnoszą się do niego.

Żywność oferowana bez opakowań lub pakowana przy sprzedaży powinna być oznakowana w miejscu sprzedaży na wywieszce lub winny sposób bezpośrednio dostępny konsumentowi m.in. informacjami o nazwie i składzie. W świetle przytoczonej powyżej definicji oznakowania, ustne przekazanie obowiązkowych informacji przez personel zakładu gastronomicznego nie jest uznawane za oznakowanie i nie spełnia wymagań przepisów prawa żywnościowego.

W przypadku żywności sprzedawanej w opakowaniach, obowiązkowe informacje muszą się znaleźć na opakowaniu, przy czym zakres tych informacji jest znacznie szerszy niż dla żywności „luzem".

W skontrolowanych placówkach sprawdzono prawidłowość oznakowania 576 partii opakowanych i nieopakowanych środków spożywczych, kwestionując 190 partii (11,4 proc. ocenionych).

Nieprawidłowości wynikały głównie z nieznajomości i nieprzestrzegania przez kontrolowanych przedsiębiorców przepisów. Dotyczyły one głównie nieopakowanej żywności, której oznakowanie nie zawierało wykazu składników.

Ponadto w toku kontroli inspektorzy zwracali uwagę, czy w oznakowaniu potraw i napojów uwidoczniono dla konsumentów informację o zawartości składników wywołujących reakcję alergiczną. W zdecydowanej większości przypadków przedsiębiorcy nie umieszczali takich ostrzeżeń.

Na podstawie oznakowania 319 partii środków spożywczych sprawdzono, czy substancje dodatkowe wymienione w ich składzie były dozwolone do stosowania dla danej grupy towarowej na mocy obowiązujących przepisów – nieprawidłowości nie stwierdzono.

5. Identyfikacja dostawców

Zgodnie z obowiązującym prawem[4], istnieje obowiązek „śledzenia" drogi produktu – począwszy od produkcji, przez dystrybucję, aż do sprzedaży. Pozwala to na określenie jego pochodzenia oraz jakości i pochodzenia surowców, z których został wyprodukowany. W tym celu każdy podmiot, który działa w łańcuchu żywnościowym, powinien mieć szczegółowe informacje o dostawcy żywności i/lub odbiorcy żywności (z wyjątkiem informacji o odbiorcy będącym konsumentem). Zatem nie powinien kupować żywności od nieznanych dostawców.

We wszystkich skontrolowanych placówkach sprawdzono czy przedsiębiorcy posiadają dowody dostaw lub inne dokumenty identyfikujące dostawców 556 partii produktów, nie stwierdzając nieprawidłowości w tym zakresie.

6. Przechowywanie żywności i przestrzeganie okresów jej trwałości

We wszystkich skontrolowanych lokalach gastronomicznych sprawdzono warunki magazynowania żywności oraz przestrzeganie okresów jej ważności, stwierdzając następujące uchybienia:

- nieprawidłowe warunki przechowywania – w 4 placówkach (4,7 proc. skontrolowanych ogółem), np. przechowywanie gotowych potraw wraz z surowym mięsem, składowanie głęboko mrożonych frytek w temperaturze +4°C, przechowywanie zamrożonych bloków kebabowych bezpośrednio na brudnej podłodze,
- inne nieprawidłowości sanitarno-porządkowe w miejscu przygotowywania potraw – w 3 placówkach (3,5 proc. skontrolowanych ogółem), np. brudne witryny chłodnicze, w których przechowywano artykuły spożywcze,

[4] Art. 18 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 178/2002 z dnia 28 stycznia 2002 r. *ustanawiającego ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołującego Europejski Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywności oraz ustanawiającego procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności* (Dz. U. UE L 31 z 1.2.2002 s. 1 z późn. zm.).

- posiadanie towarów przeterminowanych[5] – w 3 skontrolowanych placówkach (które stanowiły 3,5 proc. skontrolowanych ogółem) wycofano z obrotu 23 partie z uwagi na upływ daty ważności (np. kebaby drobiowe, majonez, sosy).

7. Materiały i wyroby do kontaktu z żywnością

Dla materiałów i wyrobów stosowanych do kontaktu z żywnością wymagane jest specjalne oznakowanie wskazujące, że dany produkt jest przeznaczony do takiego użytku, tj.: określenie „do kontaktu z żywnością" lub wskazanie zastosowania, bądź specjalny symbol graficzny przedstawiający kieliszek i widelec. Wyroby przeznaczone, zgodnie z deklaracją producenta, do stosowania w określonych warunkach (np.: poniżej określonej temperatury lub nie do kontaktu z żywnością o wysokiej zawartości tłuszczu) powinny być wykorzystywane zgodnie z przeznaczeniem.

Skontrolowano prawidłowość stosowania i oznakowania 472 partii materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością (sztućców, talerzy, tacek i innych naczyń do jednorazowego użytku). Nieprawidłowości nie stwierdzono.

8. Inne zagadnienia

Ustalono, że kontrolowane jednostki prowadziły działalność zgodnie z zaświadczeniami o wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Jeden przedsiębiorca nie dokonał zmian danych objętych wpisem do CEIDG w zakresie miejsca prowadzonej działalności gospodarczej.

W 4 placówkach gastronomicznych (4,7 proc. skontrolowanych ogółem) stwierdzono naruszenia obowiązku udostępniania i przechowywania przez przedsiębiorców orzeczeń lekarskich wydawanych do celów sanitarno-epidemiologicznych.

W 28 skontrolowanych placówkach posługiwano się przyrządami pomiarowymi (wagami), ale w 10 z nich były to przyrządy z nieaktualną lub nieczytelną cechą legalizacji, a także przeznaczone do użytku domowego, więc nie podlegające legalizacji.

W skontrolowanych obiektach przestrzegano regulacji dotyczących zakazu palenia wyrobów tytoniowych i zakazu sprzedaży wyrobów tytoniowych osobom do lat 18. Przedsiębiorcy, którzy prowadzili sprzedaż napojów alkoholowych, posiadali stosowne zezwolenia i przestrzegali ich warunków.

V. DZIAŁANIA PODJĘTE W ZWIĄZKU Z USTALENIAMI KONTROLI

Z ustaleniami kontroli zapoznano właścicieli lub kierowników kontrolowanych placówek. W zależności od stwierdzonych nieprawidłowości do właścicieli kontrolowanych placówek i jednostek nadrzędnych, a także producentów lub dystrybutorów, skierowano wystąpienia pokontrolne z wnioskami o podjęcie działań zmierzających do ich usunięcia.

[5] W myśl art. 52 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o bezpieczeństwie żywności i żywienia* (Dz. U. z 2010 r. Nr 136, poz. 914 z późn. zm.), środki spożywcze oznakowane datą minimalnej trwałości lub terminem przydatności do spożycia mogą znajdować się w obrocie do tej daty lub terminu.

Materiały z przeprowadzonych kontroli w sprawach zakończonych dały organom Inspekcji Handlowej podstawę do:

- wszczęcia postępowań administracyjnych w sprawie wymierzenia kar pieniężnych z tytułu wprowadzenia do obrotu produktów nieodpowiadających jakości handlowej, w tym zafałszowanych, które do chwili sporządzenia informacji z kontroli zakończono wydaniem 2 decyzji administracyjnych. Część postępowań pozostaje w toku; w części spraw planowane jest wszczęcie postępowań,
- nałożenia 44 mandatów karnych na łączną kwotę 6 350 zł za popełnienie wykroczeń dotyczących uwidaczniania cen, stanu porządkowo-sanitarnego, przestrzegania okresów trwałości środków spożywczych oraz stosowania przyrządów pomiarowych,
- skierowania do sądu 1 wniosku o ukaranie osoby odpowiedzialnej za wykroczenie z zakresu przepisów o uwidacznianiu cen,
- przekazania informacji o stwierdzonych nieprawidłowościach do właściwych terenowo organów, w tym: 8 do organów nadzoru sanitarnego, 4 do wojewódzkiego inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, 2 do urzędów skarbowych oraz 1 do urzędu miar.

VI. PODSUMOWANIE

Przeprowadzone kontrole wykazały nieprawidłowości w 74,1 proc. skontrolowanych zakładach gastronomicznych. Charakter stwierdzonych nieprawidłowości wskazywał na nierzetelność działania, niedbałość oraz nieznajomość obowiązujących przepisów przez przedsiębiorców.

Najwięcej uchybień stwierdzono w zakresie przestrzegania przepisów dotyczących uwidaczniania cen. Przeprowadzone kontrole wskazują, że konsumenci w momencie dokonywania zamówienia nie uzyskiwali pełnej informacji o wielkości porcji. Kupującym trudno jest ocenić, czy za podaną cenę otrzymają produkt o wielkości i jakości odpowiadających ich preferencjom, zwłaszcza gdy potrawy przygotowywane są w miejscu niewidocznym z sali konsumpcyjnej. Sytuacja taka jest niekorzystna dla konsumentów również z tego względu, że nie są później w stanie zweryfikować, czy otrzymali pełnowartościowy towar, nie mają też podstaw by reklamować produkt. Konsument nie ma również gwarancji powtarzalności: osoba przygotowująca danie może wydać za każdym razem inną ilość danej potrawy. Ponadto w większości placówek nie było na wyposażeniu wag, na których można byłoby sprawdzić masę wydawanych potraw.

O ile niektóre wykryte przypadki nierzetelnej obsługi mogą nie stanowić uciążliwego problemu dla klientów, to niewątpliwie istotnym naruszeniem ich interesów była sprzedaż produktów mięsnych (np. kebabu) wyprodukowanych z innego gatunku mięsa aniżeli deklarowano w cenniku oraz podanie mniejszej porcji niż została zamówiona.

VII. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI DLA KONSUMENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG PLACÓWEK GASTRONOMICZNYCH

Obecnie istnieje bardzo wiele miejsc, w których można zjeść posiłek poza domem. Badania rynkowe wskazują, że restauracje/bary szybkiej obsługi cieszą się niesłabnącą popularnością wśród Polaków. Dla jednych głównym powodem pójścia do takiego lokalu jest wygoda lub

konieczność, dla innych jest to sposób spędzania wolnego czasu i moda. Pojęcie „fast food" bywa synonimem „śmieciowego jedzenia", tj. takiego, które syci, ale jest ciężkostrawne i ubogie w składniki odżywcze. Zauważalny jest jednak silny trend wzbogacania oferty placówek szybkiej obsługi w potrawy bardziej wartościowe, zawierające więcej warzyw i owoców.

Jak wybrać najlepszą dla nas placówkę gastronomiczną? Prostym sposobem jest skorzystanie z rady innych osób lub wybór lokalu, w którym widzimy dużo klientów. Warto jednak samemu przyjrzeć się krytycznie ofercie placówki i znać swoje prawa. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów radzi:

- sprawdź czy w miejscu ogólnodostępnym wewnątrz lub na zewnątrz lokalu, w pobliżu drzwi wejściowych umieszczony został **cennik**; chodzi o to, aby była możliwość poznania cen przed złożeniem zamówienia, a nie dopiero przy płaceniu rachunku. Wywieszenie takiej informacji jest obowiązkiem przedsiębiorcy;
- cennik może mieć różną postać (karty menu, tablice, ekrany itp.). Przedsiębiorca musi zawsze podać aktualne dane pozwalające na łatwą identyfikację ceny z towarem, w szczególności: datę wystawienia, pełną nazwę potrawy lub wyrobu, określenie ilości nominalnej potrawy lub wyrobu, wyrażonej w legalnej jednostce miary, zawartej w jednej porcji, w tym zwłaszcza ilości głównego składnika (mięsa, drobiu, ryb), dodatków uzupełniających (przystawek, deserów) i napojów. W przypadku towarów sprzedawanych na sztuki dopuszcza się określenie ilości nominalnej oferowanej porcji w sztukach.
- **czystość, estetyka lokalu, wygląd personelu** to ważna wskazówka co się dzieje na zapleczu, jeśli w miejscach dostępnych oku gościa stan higieniczny budzi zastrzeżenia, to tam gdzie on nie zagląda, czyli w kuchni, pomieszczeniach socjalnych, sytuacja może być znacznie gorsza. Zastanówmy się, czy warto wówczas ryzykować zdrowie dla posiłku w takim miejscu;
- żywność sprzedawana w placówkach gastronomicznych podlega takim wymaganiom jak środki spożywcze w sklepach. Co do zasady, powinna być oznakowania w sposób czytelny, zrozumiały dla konsumentów, zakazane jest wprowadzanie w błąd (np. bezpodstawne opisywanie produktu jako „ekologiczny", „wiejski", „tradycyjny");
- **jakich obowiązkowych informacji możemy żądać od sprzedawcy o potrawie lub napoju?**
    - nazwa środka spożywczego, która powinna być zrozumiała i odpowiadać produktowi. Nie wolno np. sprzedawać napoju owocowego jako „sok", a pizzy z wyrobem seropodobnym jako „pizzy z serem". Nie wystarczy też podać samej nazwy fantazyjnej lub określenia „danie dnia",
    - nazwa albo imię i nazwisko producenta, tj. podmiotu który wprowadził dany produkt do obrotu (w przypadku placówki gastronomicznej może to być nazwa sprzedawcy),
    - wykaz składników potrawy lub napoju – jest to nowy wymóg i w wielu lokalach nie jest on przestrzegany (co potwierdziła przeprowadzona kontrola). To czy przepis będzie egzekwowany zależy nie tylko od organów kontroli, ale i od klientów.

- **jeżeli produkt sprzedawany jest w opakowaniu producenta (np. sok w kartoniku, saszetka sosu) musi być oznakowany tak jak opakowane produkty w sklepach, tj.** powinna być wskazana jego nazwa, skład, data ważności, dane producenta, zawartość netto i inne obowiązkowe informacje. Brak oznakowania, w tym w języku polskim, jest niezgodny z prawem;
- **regulując rachunek** warto sprawdzać czy cena uwidoczniona na wywieszce, w cenniku lub karcie menu jest zgodna z podaną na wydanym paragonie, rachunku;
- **nie ma obowiązku płacenia napiwku (opłaty za serwis)**. Wyjątkiem jest sytuacja gdy przed złożeniem zamówienia zostaliśmy rzetelnie poinformowani o konieczności poniesienia tego kosztu;
- **złożenie zamówienia, 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**. Reklamować** można zarówno jakość potrawy (np. jeżeli jednym z podanych w jadłospisie składników pizzy są oliwki, a nie możemy ich znaleźć w swojej porcji), jak i usługę (np. gdy czas realizacji zamówienia jest dłuższy niż ustaliliśmy ze sprzedawcą);
- w celu złożenia reklamacji należy przedstawić problem obsłudze placówki i zażądać 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 została uiszczona wcześniej – można domagać się zwrotu pieniędzy;
- w przypadku złej jakości produktów spożywczych zakupionych na wynos należy pamiętać o prawie do reklamacji z zachowaniem określonych terminów wniesienia zastrzeżeń, a mianowicie: trzy dni od otwarcia opakowania produktu opatrzonego terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości (takie produkty znajdują się także w ofercie placówek gastronomicznych, np. napoje pakowane w zakładzie produkcyjnym, pojedyncze porcje sosów) oraz trzy dni od dnia sprzedaży w przypadku towaru sprzedawanego luzem (w tym dań gastronomicznych);
- niewłaściwa, nierzetelna obsługa bądź niewłaściwą jakość 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;
- **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".

Załącznik do Informacji z kontroli jakości i prawidłowości świadczenia usług gastronomicznych typu fast food

Wykaz przepisów z zakresu kontroli:

- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 178/2002 z dnia 28 stycznia 2002 r. *ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołujące Europejski Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywności oraz ustanawiające procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności* (Dz. U. UE L 31 z 1.2.2002 s. 1 z późn. zm.),
- rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) nr 931/2011 z dnia 19 września 2011 r. *w sprawie wymogów dotyczących możliwości śledzenia ustanowionych rozporządzeniem (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do żywności pochodzenia zwierzęcego* (Dz. U. UE L 242 z 20.9.2011 s. 2),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1308/2013 z dnia 17 grudnia 2013 r. *ustanawiające wspólną organizację rynków produktów rolnych oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) nr 922/72, (EWG) nr 234/79, (WE) nr 1037/2001 i (WE) nr 1234/2007* (Dz. U. UE L 347 z 20.12.2013 s. 671 z późn. zm.),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1333/2008 z dnia 16 grudnia 2008 r. *w sprawie dodatków do żywności* (Dz. U. UE L 354 z 31.12.2008 s. 16 z późn. zm.),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1334/2008 z dnia 16 grudnia 2008 r. *w sprawie środków spożywczych aromatyzujących i niektórych składników żywności o właściwościach aromatyzujących do użycia w oraz na środkach spożywczych oraz zmieniające rozporządzenie Rady (EWG) nr 1601/91, rozporządzenia (WE) nr 2232/96 oraz (WE) nr 110/2008 oraz dyrektywę 2000/13/WE* (Dz. U. UE L 354 z 31.12.2008 s. 34 z późn. zm.),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 852/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. *w sprawie higieny środków spożywczych* (Dz. U. UE L 139 z 30.4.2004 s. 1 z późn. zm.),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1924/2006 z dnia 20 grudnia 2006 r. *w sprawie oświadczeń żywieniowych i zdrowotnych dotyczących żywności* (Dz. U. UE L 404 z 30.12.2006 s. 9; sprostowanie: Dz. U. L 12 z 18.1.2007 s. 3; z późn. zm.),
- rozporządzenie Komisji (UE) nr 432/2012 z dnia 16 maja 2012 r. *ustanawiające wykaz dopuszczonych oświadczeń zdrowotnych dotyczących żywności, innych niż oświadczenia odnoszące się do zmniejszenia ryzyka choroby oraz rozwoju i zdrowia dzieci* (Dz. U. UE L 136 z 25.5.2012 s. 1 z późn. zm.),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1935/2004 z dnia 27 października 2004 r. *w sprawie materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością oraz uchylające dyrektywy 80/590/EWG i 89/109/EWG* (Dz. U. UE L 338 z 13.11.2004 s. 4 z późn. zm.),
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1151/2012 z dnia 21 listopada 2012 r. *w sprawie systemów jakości produktów rolnych i środków spożywczych* (Dz. U. UE L 343 z 14.12.2012 s. 1),
- rozporządzenie Rady (WE) nr 834/2007 z dnia 28 czerwca 2007 r. *w sprawie produkcji ekologicznej i znakowania produktów ekologicznych i uchylające rozporządzenie (EWG) nr 2092/91* (Dz. U. UE L 189 z 20.07.2007 s. 1 z późn. zm.),

- ustawa z dnia 21 grudnia 2000 r. *o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych* (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 669),
- ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o bezpieczeństwie żywności i żywienia* (Dz. U. z 2010 r. Nr 136 poz. 914 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. z 2013 r. poz. 672 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 5 lipca 2001 r. *o cenach* (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 385),
- ustawa z dnia 11 maja 2001 r. *Prawo o miarach* (Dz. U. z 2013 r. poz. 1069),
- ustawa z dnia 9 listopada 1995 r. *o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych* (Dz. U. z 1996 r. Nr 10, poz. 55 z późn. zm.),
- ustawa z dnia 26 października 1982 r. *o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi* (Dz. U. z 2012 r. poz. 1356 z późn. zm.).
- rozporządzenie Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi z dnia 10 lipca 2007 r. *w sprawie znakowania środków spożywczych* (Dz. U. Nr 137, poz. 966 z późn. zm.),
- rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. *w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży* (Dz. U. Nr 99, poz. 894 z późn. zm.),
- rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 25 lipca 2007 r. *w sprawie sposobu znakowania żywności wartością odżywczą* (Dz. U. Nr 137, poz. 967 z późn. zm.),
- rozporządzenie Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi z dnia 13 kwietnia 2004 r. *w sprawie szczegółowego zakresu i sposobu znakowania niektórych grup i rodzajów artykułów rolno-spożywczych kodem identyfikacyjnym partii produkcyjnej* (Dz. U. Nr 83, poz. 772).

Wykaz przepisów stanowiących podstawę reklamacji:

- ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), która zostanie zastąpiona przez ustawę o prawach konsumenta (jeszcze niepodpisaną przez Prezydenta RP);
- rozporządzenie Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 stycznia 2003 r. *w sprawie terminów zawiadomienia sprzedawcy o stwierdzeniu niezgodności towaru żywnościowego z umową* (Dz. U. Nr 31, poz. 258).