

**KONTROLA USŁUG
GASTRONOMICZNYCH
W MIEJSCOWOŚCIACH
TURYSTYCZNYCH I PRZY
DROGACH DOJAZDOWYCH**



Warszawa, 2018 r.



KONTROLA USŁUG GASTRONOMICZNYCH W MIEJSCOWOŚCIACH TURYSTYCZNYCH I PRZY DROGACH DOJAZDOWYCH



1. Realizując ustawowy obowiązek ochrony interesów konsumentów Inspekcja Handlowa na terenie całego kraju przeprowadziła w III kwartale 2017 roku kontrolę, której celem była ocena prawidłowości funkcjonowania placówek gastronomicznych w miejscowościach turystycznych i przy głównych drogach dojazdowych do tych miejscowości. 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. Do kontroli typowano podmioty gospodarcze na podstawie skarg i informacji na ich działalność, a także ustaleń poprzednich kontroli, zaś w pozostałych przypadkach – w sposób losowy.

2. Kontrolą objęto łącznie 160 placówek gastronomicznych w miejscowościach turystycznych i przy drogach dojazdowych do tych miejscowości (restauracje, bary, smażalnie ryb, gospody, pizzerie, punkty gastronomiczne itp.), stwierdzając różnego rodzaju nieprawidłowości w 127 z nich (79,4 proc. skontrolowanych).

3. Skontrolowano ogółem 4.018 partii produktów żywnościowych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością. Różnego rodzaju zastrzeżenia wniesiono do 1.743 partii (43,4 proc.).

4. W 50 ze 110 skontrolowanych pod tym względem placówkach (45,5 proc.) stwierdzono naruszenia przepisów o uwidacznianiu cen. Nieprawidłowości polegały na niepodaniu w cenniku ilości nominalnych potraw lub napojów.

5. W 156 skontrolowanych placówkach oceniono rzetelność obsługi konsumentów poprzez dokonanie zakupów kontrolnych produktów i napojów, stwierdzając w 53 placówkach (34 proc. skontrolowanych w tym zakresie) następujące nieprawidłowości:

- wydanie konsumentom¹ potrawy z innym składnikiem niż deklarowano w karcie menu (cennikach/jadłospisach) – w 46 placówkach (30,9 proc.). Podmienionym składnikiem były np.:
- mięso zastępowane pochodzącym od innego gatunku zwierzęcia (kebab z baraniną nie zawierał baraniny, szaszłyk z cielęciny mięsa cielęcego, a pierogi z farszem jagnięco-wołowym zwierzały wyłącznie mięso wołowe);
- sery Feta i Oscypek zarejestrowane jako chronione nazwy pochodzenia – innymi zdecydowanie tańszymi gatunkami sera (najczęściej odpowiednio: serem sałatkowym Favita lub Roladą Ustrzycką);
- ser dojrzewający – wyrobem seropodobnym;
- bita śmietana - produktem który składał się z tłuszczów roślinnych;
- gorąca czekolada - napojem instant o smaku czekoladowym;
- soki owocowe (sok deklarowany jako ananasowy okazał się nektarem, a sok żurawinowy zwykłym napojem);

¹ Inspektorem IH występującym w charakterze konsumentów.

- miks tłuszczowy udawał masło.
- Część z ww. zafałszowań wykryto dzięki przeprowadzonym analizom laboratoryjnym, co opisano także w punkcie 8 niniejszej informacji, a część na podstawie porównania stanu posiadanych produktów i faktur stwierdzających zakup określonych towarów oraz oświadczeń samych przedsiębiorców;
- wydanie za małej porcji w odniesieniu do deklaracji – w 17 placówkach (dotyczyło to głównie składnika mięsnego i tak np. porcje grillowanego mięsa indyka ważyły 106 g i 109 g zamiast deklarowanych 160g, stek z polędwicy wołowej ważył 225 g zamiast deklarowanych 250 g.

6. W toku kontroli sprawdzono także (bez dokonania zakupu kontrolnego) zgodność rzeczywistego asortymentu z deklaracją przedstawioną konsumentom w miejscu sprzedaży. Nieprawidłowości stwierdzono w 15 placówkach (tj. w 11,6 proc. spośród 129 placówek ocenionych w tym zakresie). Podmienionym składnikiem były najczęściej: ser Feta zarejestrowany jako chroniona nazwa pochodzenia – na inny zdecydowanie tańszy gatunek sera, najczęściej ser sałatkowy Favita; ser dojrzewający – na wyrób seropodobny (lub, jak w przypadku jednej pizzerii, do 52 rodzajów pizzy używano mieszanki sera i produktu seropodobnego w proporcji po 50%); ryby – zamiast deklarowanej soli oferowano limandę żółtopłetwą, a zamiast dorsza sprzedawano plamiaka; soki – zamiast soku podawano nektar lub napój owocowy.

7. W 146 placówkach dokonano oceny organoleptycznej surowców, półproduktów i wyrobów kulinarnych w zakresie wyglądu zewnętrznego, świeżości i zapachu. Łącznie zbadano 680 partii produktów, kwestionując w 3 placówkach 3 partie tłuszczów smaźalniczych z uwagi na drażniący zapach i liczne zanieczyszczenia pozostałościami wcześniej smażonych potraw.

8. W laboratoriach UOKiK zbadano 150 próbek środków spożywczych i napojów wydanych inspektorom w ramach zakupu kontrolnego lub pobranych z porcji przygotowanych do wydania konsumentom. Oceniono m.in. próbki potraw mięsnych (np. kebabów, hamburgerów, ryb, drinków alkoholowych, pizzy, sałatek).

W zależności od rodzaju próbki sprawdzono czy konsument nie został wprowadzony w błąd w zakresie użytych surowców: potrawy mięsne i ryby weryfikowano pod względem poprawności deklaracji gatunkowej; autentyczność sera czy nie był to wyrób seropodobny; zgodności z deklaracją zawartości składnika głównego w potrawie, tj. takiego, który wpływa na jakość i cenę potrawy.

Obniżoną jakość handlową stwierdzono w przypadku 27 próbek (18 proc. zbadanych).

Przykładowe ujawnione nieprawidłowości w zakresie jakości to m.in.:

- niezgodność gatunkowa ryb z deklaracją – zamiast soli oferowano limandę żółtopłetwą,
- brak baraniny w potrawie „kanapka cienka z baranią” – stwierdzono wołowinę i drób,
- obecność mięsa drobiowego w potrawie deklarowanej jako „Kebab wołowy 100%”,
- obecność wieprzowiny w potrawie deklarowanej jako gyros drobiowy,
- obecność mleka krowiego w serze Feta (produkowanym z mleka owczego i koziego) w potrawach deklarowanych z jego udziałem,
- obecność wieprzowiny w pierożkach z mięsem cielęcym,
- obecność wieprzowiny we flakach wołowych i w wołowym burgerze,
- niższa w stosunku do deklarowanej zawartość alkoholu w drinku,
- przekroczona w stosunku do wymagań zawartość związków polarnych w tłuszczu palmowym do smażenia,

– niższa zawartość składnika głównego – np. w placku po zbójnicku z wołowiną stwierdzono 43 g i 49 g mięsa na deklarowane 120 g (64% i 59% mniej); w porcji steka z rostbeifu dojrzewającego na deklarowane 230 g stwierdzono 151 g mięsa (34% mniej); porcja okonia zawierała 137 g mięsa ryby zamiast deklarowanych 200 g (32% mniej); w szaszłyku drobiowym na deklarowane 250 g mięsa stwierdzono 193 g (23% mniej).

9.mW skontrolowanych placówkach sprawdzono prawidłowość oznakowania 2.284 partii opakowanych i nieopakowanych środków spożywczych, kwestionując 1.632 partie (71,5 proc. ocenionych).

Nieprawidłowości wynikały m.in. z nieznamomości 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 obecności składników wywołujących reakcję alergiczną. W zdecydowanej większości przypadków przedsiębiorcy nie umieszczali takich informacji.

10. Na podstawie oznakowania 306 partii środków spożywczych sprawdzono, czy wymienione w składzie produktów substancje dodatkowe były dozwolone do stosowania

dla danej grupy towarowej na mocy obowiązujących przepisów – nieprawidłowości nie stwierdzono.

11. W skontrolowanych placówkach sprawdzono przestrzeganie obowiązku zapewnienia identyfikowalności 1.150 partii środków spożywczych m.in. poprzez sprawdzenie istnienia dowodów dostaw na posiadane surowce i produkty nie wnosząc zastrzeżeń.

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

- posiadanie towarów przeterminowanych – w 20 placówkach (12,5 proc.); problem ten dotyczył 98 spośród 1.144 skontrolowanych partii środków spożywczych (8,6 proc.) i dotyczył m.in. przypraw, przetworów mięsnych, serów, masy jajowej, mleka w proszku, napoju bezalkoholowego,
- nieprawidłowe warunki przechowywania – w 10 placówkach (6,3 proc. skontrolowanych ogółem). Stwierdzono m.in.: niezachowanie segregacji asortymentowej artykułów żywnościowych w urządzeniach chłodniczych - w odkrytych naczyniach przechowywano wyroby gotowe (bigos, flaki, surówki, żurek, obrane gotowane jajka) razem z surowcami (rozmróźonym dorszem, surowym mięsem, twarogiem, obraną cebulą),
- nieprawidłowe warunki sanitarno-porządkowe – w 10 placówkach (6,3 proc. skontrolowanych ogółem). Ujawniono niewłaściwy stan pomieszczeń i urządzeń produkcyjnych (brudne podłogi, brudne urządzenia chłodnicze ze skorodowanymi półkami i brudny sprzęt stykający się żywnością).

13. Skontrolowano prawidłowość stosowania i oznakowania 412 partii materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością, nie stwierdzając w tym zakresie uchybień.

14. W 4 placówkach gastronomicznych (2,5 proc. skontrolowanych ogółem) stwierdzono naruszenia obowiązku udostępniania i przechowywania przez przedsiębiorców orzeczeń lekarskich wydawanych do celów sanitarno – epidemiologicznych.

15. Ustalono, że kontrolowane jednostki prowadziły działalność zgodnie z zaświadczeniami o wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W jednym przypadku stwierdzono niepełny adres punktu sprzedaży w drugim brakowało przedmiotu działalności.

16. W 31 skontrolowanych placówkach (tj. 19,4 proc.) posługiwano się przyrządami pomiarowymi (wagami) z

nieaktualną lub nieczytelną cechą legalizacji, bądź niepodlegającymi legalizacji (przeznaczonymi wyłącznie do użytku domowego).

17. W skontrolowanych obiektach sprawdzono przestrzeganie regulacji dotyczących zakazu palenia wyrobów tytoniowych i zakazu sprzedaży wyrobów tytoniowych osobom do lat 18 stwierdzając, że w jednej placówce nie uwidoczniło słownej i graficznej informacji o zakazie palenia wyrobów tytoniowych. W toku kontroli przedsiębiorca umieścił odpowiednie wywieszki o zakazie palenia.

18. W 31 placówkach prowadzona była sprzedaż napojów alkoholowych. Kontrola wykazała, że w 1 lokalu naruszono postanowienia ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi poprzez brak uwidocznienia informacji o szkodliwości spożywania alkoholu.

19. Materiały z przeprowadzonych kontroli w sprawach zakończonych dały podstawę do:

- wymierzenia 25 kar pieniężnych w łącznej wysokości 28, 1 tys. zł z tytułu wprowadzenia do obrotu zafałszowanych artykułów rolno-spożywczych oraz o niewłaściwej jakości handlowej,
- nałożenia 45 mandatów karnych na wartość 8,6 tys. zł z tytułu naruszenia przepisów dotyczących niewłaściwego stanu porządkowo-sanitarnego, nieprzestrzegania okresów trwałości środków spożywczych, czy stosowania niezgodnych z prawem przyrządów pomiarowych oraz uwidaczniania cen;
- skierowania do sądu 13 wniosków o wymierzenie kar za stosowanie przeterminowanych surowców do produkcji potraw oraz za nierzetelną obsługę (oszustwo),
- przekazania informacji o stwierdzonych nieprawidłowościach do właściwych terenowo organów, w tym: 12 do organów nadzoru sanitarnego, 11 do urzędów miar, 4 do urzędów skarbowych, oraz 9 do wojewódzkich inspektoratów Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych.

20. Porady Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Konsumentom radzimy:

- zwracaj uwagę na zapach i czystość w lokalu z oferty którego chcesz skorzystać, bowiem jeśli w miejscach dostępnych oku gościa stan higieniczny budzi zastrzeżenia, to lepiej wybierz inną placówkę;
- sprawdzaj czy w miejscu ogólnodostępnym wewnątrz lub na zewnątrz lokalu gastronomicznego, umieszczony został cennik; chodzi o to, aby była możliwość poznania cen przed złożeniem zamówienia, a nie dopiero przy płaceniu rachunku. Cennik musi umożliwić konsumentowi identyfikację ceny z potrawą oraz określenie ilości potrawy lub wyrobu do której się odnosi;
- **masz prawo** bez zadawania pytań obsłudze lokalu, **znać pełny skład potrawy** (wykaz wszystkich składników w tym szczególnie substancji lub produktów powodujących alergię) – przed zamówieniem potrawy – musi być dostępny (w menu, cenniku, jadłospisie itp.);

Przedsiębiorcom przypominamy:

- przepisy wymagają **aby informacje o składzie potraw były dostępne dla konsumentów w sposób bezpośredni**, tj. w menu, cenniku, jadłospisie itp. **a nie przekazywane tylko ustnie**;
- podmiana asortymentowa produktu na inny niż wymieniony np. w cenniku jest zafałszowaniem w rozumieniu przepisów o jakości handlowej i jest zagrożone **karą w wysokości od 1.000 zł do 10% przychodu kontrolowanego przedsiębiorcy osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary**;
- naruszenie obowiązków wynikających z przepisów o cenach jest zagrożone **karą w wysokości do 20.000 zł lub 40.000 zł** (trzecie i kolejne naruszenie przepisów w okresie 12 miesięcy od dnia pierwszej kontroli).

Opracowanie:

Departamentu Inspekcji Handlowej UOKiK