

#Bezpieczeństwo

Usługi gastronomiczne

Raport Inspekcji Handlowej





Kto, co i kiedy?

Wszystkie 16 inspektoratów Inspekcji Handlowej w 2024 r. skontrolowało **rzetelność obsługi konsumentów oraz prawidłowość uwidaczniania cen w 626 lokalach gastronomicznych** działających w systemie otwartym, oferujących dania na miejscu i na wynos – małe lokale gastronomiczne, restauracje, lokale typu fast food, bary mleczne, smażalnie ryb.





Tło kontroli

Inspekcja Handlowa każdego roku przeprowadza kontrole w placówkach gastronomicznych – zarówno planowe, jak i doraźne, wynikające np. z sygnałów z rynku.

W ramach kontroli sprawdziliśmy, czy przedsiębiorcy:

- ➔ rzetelnie obsługują konsumentów,
- ➔ prawidłowo uwidaczniają ceny,
- ➔ używają legalizowanych wag,
- ➔ pobierają opłaty za produkty jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych,
- ➔ zamieszczają wymagane informacje o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych i zakazie palenia wyrobów tytoniowych.



Ustawa o Inspekcji Handlowej; Ustawy o uwidacznianiu cen towarów i usług; Prawo o miarach; Ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi; Ustawa o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych; Ustawa o obowiązkach przedsiębiorców w zakresie gospodarowania niektórymi odpadami oraz o opłacie produktowej



Wyniki kontroli

Nieprzestrzeganie przepisów o uwidacznianiu cen wykryliśmy w **354** przypadkach – 56,5% skontrolowanych lokali:

- ➔ brak informacji o gramaturze/ilości potrawy lub napoju w cenniku/menu,
- ➔ brak cennika/menu,
- ➔ różnica na niekorzyść konsumenta między ceną uwidocznioną przy towarze lub w menu a pobraną w kasie.

Stosowanie nielegalizowanych przyrządów pomiarowych stwierdziliśmy w **143** miejscach – 22,8% skontrolowanych lokali.

Przedsiębiorcy używali przyrządów pomiarowych

bez aktualnych cech legalizacji lub odmierzali porcje tzw. wagami domowymi – niepodlegającymi prawnej kontroli metrologicznej, które nie mogą być używane do odważania porcji.



Wyniki kontroli

Nierzetelną obsługę konsumentów stwierdziliśmy w **110** przypadkach – 17% skontrolowanych lokali.

Nieprawidłowości te dotyczyły głównie wydania za małej porcji w stosunku do deklarowanej w menu, przykłady:

- ➔ 156 g mniej frytek – 8,32 zł na niekorzyść klienta,
- ➔ 65 g mniej sałatki cezar z kurczakiem – 7,96 zł na niekorzyść klienta,
- ➔ masa burgera mniejsza o 78 g.





Wyniki kontroli

Użycie do przygotowania dania innego składnika

niż wymieniony w menu stwierdziliśmy w **65** na 614 przypadków – 10,6% skontrolowanych lokali.

Najczęściej podmieniano produkt objęty ochroną jako chroniona nazwa pochodzenia – było tak w 35 przypadkach, przykłady:

- ➔ ser feta – ser typu feta, np. „Favita”,
- ➔ oscypek – rolada ustrzycka lub inny ser wędzony,
- ➔ parmezan – tańsze sery dojrzewające,
- ➔ szynka parmeńska – inne rodzaje szynki dojrzewającej,
- ➔ sok porzeczkowy czy ananasowy – nektar lub napój z tych owoców,
- ➔ śmietana – miks tłuszczowy,
- ➔ filet z soli – filet z limandy żółtopłetwej,
- ➔ wołowina – drobno rozdrobiony, mrożony wyrób wołowo-drobiowy.





Wyniki kontroli

Niepobranie opłaty za produkty jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych stwierdziliśmy w **43** na 527 lokali – 8,2% skontrolowanych.

Sprawdziliśmy, czy lokale prowadzące sprzedaż napojów alkoholowych przestrzegają przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi.

Nieprawidłowości stwierdziliśmy w **81** z 498 miejsc – 16,3%.

Na ogół **brakowało wywieszek informujących o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych.**

Nieprzestrzeganie przepisów ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych stwierdziliśmy w **48** placówkach gastronomicznych na 622 skontrolowane – 7,7% – **brakowało wymaganych informacji dotyczących zakazu palenia wyrobów tytoniowych** lub zamieszczono niepełne informacje.



Efekty kontroli

Wystąpienia pokontrolne do właścicieli placówek nakazujące podjęcie działań zmierzających do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

163 decyzje o karach na łączną kwotę **177 750 zł** w związku z nieprawidłową informacją o cenach.

110 mandatów karnych na łączną kwotę **17 700 zł** na osoby odpowiedzialne za popełnienie wykroczeń i **55** wniosków do sądów rejonowych o ukaranie sprawców wykroczeń.

Informacje o nieprawidłowościach przekazane zgodnie z właściwościami – **23** do Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, **16** do urzędów miar, **4** do Państwowej Inspekcji Sanitarnej; **2** do organów wydających zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.

23 sprawy (dotyczące np. win bez akcyzy) przekazane Krajowej Administracji Skarbowej.

4 zawiadomienia do prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa w związku z naruszeniem przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości.



Porady dla przedsiębiorców

- ➔ W przypadku działalności gastronomicznej **ceny oferowanych potraw, wyrobów i innych usług muszą być umieszczone w cenniku**, który zawiera również pełne nazwy potraw oraz określenie ich ilości.
- ➔ **Konsument powinien otrzymać cennik przed złożeniem zamówienia**, a dodatkowo cennik powinien być wywieszony w miejscu ogólnodostępnym wewnątrz lub na zewnątrz lokalu.
- ➔ **Pamiętaj o uwidacznianiu gramatury oferowanych potraw i napojów w cenniku.** Gramatura musi uwzględniać ubytki surowców w trakcie obróbki – dlatego powinna dotyczyć ilości po przygotowaniu potrawy do spożycia.
- ➔ Nie zastępuj deklarowanych składników innymi – to wprowadzanie konsumentów w błąd. Każdą zmianę musisz uzgodnić wcześniej z konsumentem.



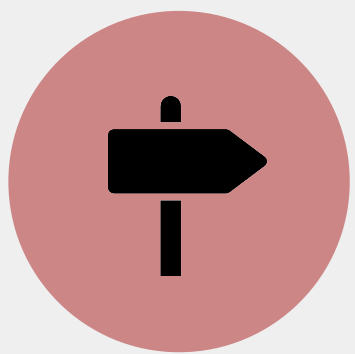
Porady dla konsumentów

- ➔ **Cennik** w każdym lokalu gastronomicznym powinien być w ogólnodostępnym dla klientów – wewnątrz lub na zewnątrz lokalu, musi zawierać zarówno gramaturę, jak i cenę za dany produkt.
- ➔ Serwowanie potraw niezgodnych z opisem w karcie menu – szczególnie zamiana składnika spowodowana np. chwilowym brakiem produktu – jest niedopuszczalna bez zgody konsumenta. **Każda zmiana bez wcześniejszego poinformowania klienta podlega reklamacji.**
- ➔ **Zasady doliczania kosztów obsługi** powinny być jasne i podane przed złożeniem zamówienia – może być np. tekst w menu lub ustna informacja od kelnera.
- ➔ **Cena na paragonie musi być zgodna z podaną w cenniku** – zastrzeżenia od razu wyjaśnij z przedsiębiorcą.



Porady dla konsumentów

- ➔ **Nierzetelną obsługę oraz nieprawidłowości dotyczące cennika** możesz zgłosić bezpośrednio do właściwego wojewódzkiego inspektoratu **Inspekcji Handlowej**.
- ➔ Niewłaściwe warunki sanitarne w lokalu oraz ewentualne zatrucie pokarmowe zgłoś do miejscowej stacji sanitarno-epidemiologicznej.
- ➔ Niewłaściwą jakość serwowanych potraw zgłoś do bezpośrednio do właściwego wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHARS) lub Głównego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (GIJHARS).



Na skróty

Lokale gastronomiczne

Nieprawidłowości ogółem – **469/626** przedsiębiorców → **75%**

Nieprawidłowe prezentowanie cen – **354/626** → 56,5%

Nielegalizowane wagi – **143/626** → 22,8%

Nierzetelność obsługi – **110/626** → 17%

Naruszenie ustawy o wychowaniu w trzeźwości – **81/498** → 16,3%

Użycie innego składnika niż w menu – **65/614** → 10,6%

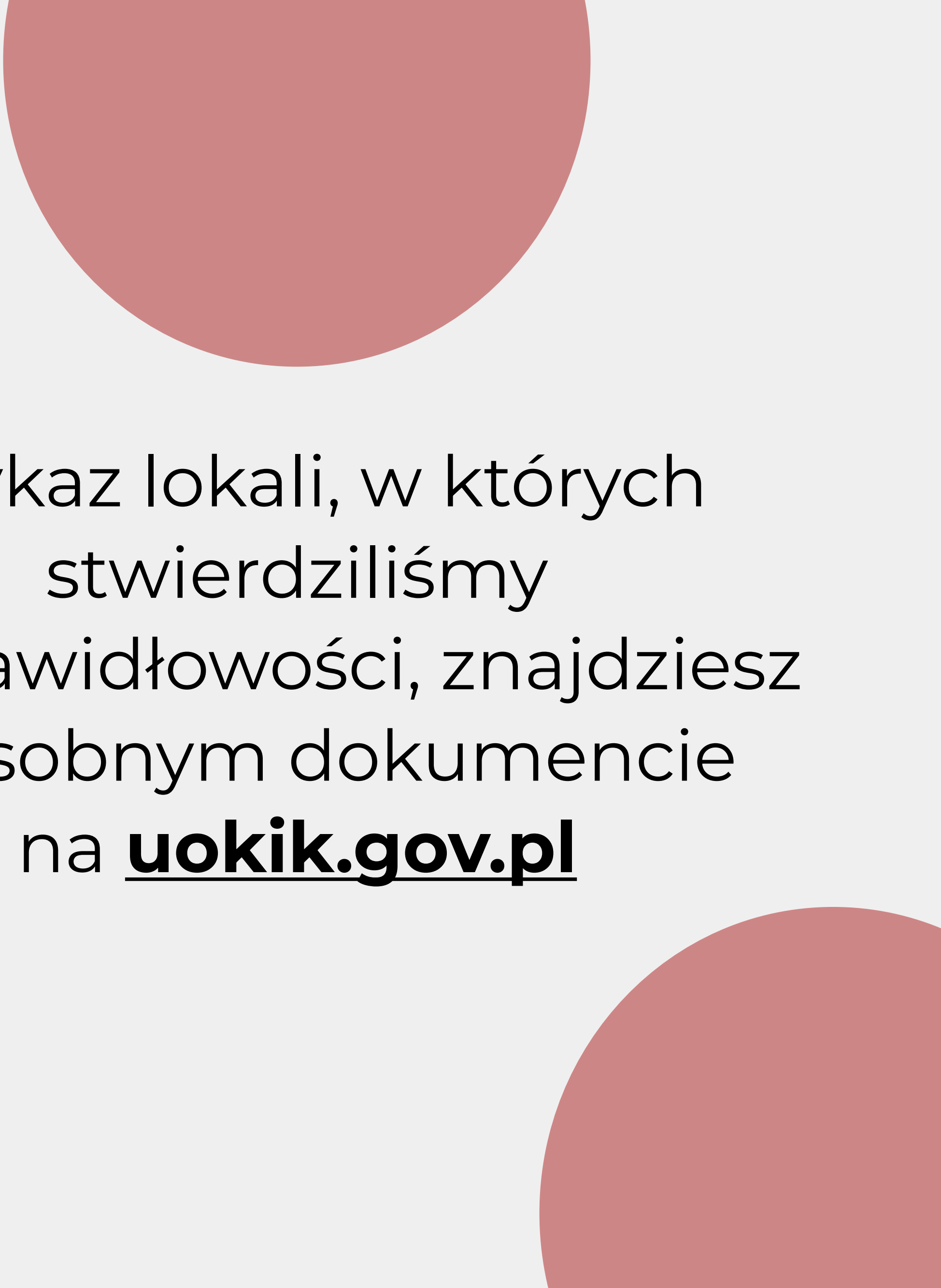
Brak opłat za jednorazowe opakowanie – **43/527** → 8,2%

Naruszenie ustawy o ochronie zdrowia – **48/622** → 7,7%



-
-
-
-
-

Zescreenuj i podaj dalej!



Wykaz lokali, w których
stwierdziliśmy
nieprawidłowości, znajdziesz
w osobnym dokumencie
na **uokik.gov.pl**