



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

INFORMACJA Z WYNIKÓW KONTROLI FUNKCJONOWANIA PLACÓWEK GASTRONOMICZNYCH



Warszawa, czerwiec 2019

INFORMACJA Z WYNIKÓW KONTROLI FUNKCJONOWANIA PLACÓWEK GASTRONOMICZNYCH



1. Realizując ustawowy obowiązek ochrony interesów konsumentów, Inspekcja Handlowa w III kwartale 2018 roku na terenie całego kraju przeprowadziła kontrolę, której celem była ocena prawidłowości funkcjonowania placówek handlowych i świadczenia usług gastronomicznych, głównie w rejonach o nasilonym ruchu turystycznym w sezonie letniego wypoczynku, znajdujących się na stacjach paliw oraz na dworcach dalekobieżnej komunikacji lub w ich rejonie.

Szczególną uwagę zwracano na rzetelność obsługi konsumentów, prawidłowość uwidaczniania informacji o wysokości cen, przestrzeganie prawidłowych warunków przechowywania żywności oraz okresów jej 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 169 placówek, w tym 161 placówek gastronomicznych i 8 placówek handlowych,

stwierdzając różnego rodzaju nieprawidłowości w 148 z nich (87 proc. skontrolowanych).

3. Skontrolowano ogółem 4.975 partii produktów żywnościowych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością. Różnego rodzaju zastrzeżenia wniesiono do 2.180 partii produktów spożywczych. Do materiałów i wyrobów do kontaktu z żywnością uwag nie wnoszono.

4. Naruszenie przepisów o uwidacznianiu cen ujawniono w 39 placówkach na 98 skontrolowanych w tym zakresie (39 proc.). Przedsiębiorcy prowadzący lokale gastronomiczne, mimo takiego obowiązku, bardzo często nie podawali do wiadomości konsumentów ilości nominalnych oferowanych potraw i napojów. W przypadku sklepów, przy niektórych towarach brak było wywieszek z informacjami o cenie lub uwidocznione informacje były niepełne.

5. Oceniając rzetelność obsługi konsumentów poprzez dokonanie zakupów kontrolnych produktów i napojów w 169 skontrolowanych placówkach, w 55 (32 proc.

skontrolowanych w tym zakresie) stwierdzono następujące nieprawidłowości:

- wydanie konsumentom¹ potrawy z innym składnikiem niż deklarowano w karcie menu (cennikach/jadłospisach) – w 46 placówkach (27 proc. skontrolowanych). Najczęściej podmienianymi składnikami były:
- mięso zastępowane mięsem pochodzącym od innego gatunku zwierzęcia (np. do przygotowania grillowanych kotletów z mięsa jagnięcego użyto wołowiny, wieprzowiny i drobiu, a nie jak deklarowano jagnięciny, talerz kebab z wołowiną XL zawierał również drób, sola była limandą żółtopłetwą);
- sery feta, oscypek i parmezan zarejestrowane jako chronione nazwy pochodzenia zastępowano innymi zdecydowanie tańszymi gatunkami sera (najczęściej odpowiednio: serem sałatkowym Favita, Roladą Ustrzycką i polskim serem dojrzewającym);
- ser – wyrobem seropodobnym;
- soki owocowe – napojami lub nektarami (np. sok deklarowany jako grejpfrutowy okazał się napojem o smaku grejpfrutowym, a sok z czarnej porzeczki nektarem);
- masło – miksem tłuszczowym;
- śmietana – produktami na bazie tłuszczu roślinnego.

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;

Stwierdzono również przypadek deklarowania oferowania produktu ekologicznego, który w rzeczywistości nim nie był.

- wydanie za małej porcji w odniesieniu do deklaracji stwierdzono w 17 placówkach – dotyczyło to głównie składnika mięsnego, np. niedowaga 2 porcji soli smażonej wyniosła łącznie 140 g (tj. na deklarowaną łączną masę 2 porcji po 970 g faktyczna łączna masa wynosiła 830 g), masa potrawy Carpaccio di manzo Grande miała wynosić 240 g, a w rzeczywistości było to 209,6 g. W jednym przypadku rybę ważono i wyliczano za nią należność przez smażeniem, co było przyczyną stwierdzenia niższej masy ryby w stosunku do deklaracji w cenniku (wynik ważenia 140 g i 143 g, deklaracja 150 g);
- pobranie wyższej należności za produkt w dwóch placówkach, wynikające z zawyżenia jego masy netto,

np. ryby smażone ważone były razem z tackami, na których je podawano.

W jednej z placówek wydano jedynie rachunek kelnerski, mimo iż na stanie placówki znajdowała się kasa fiskalna.

6. W toku kontroli sprawdzono także (bez dokonania zakupu kontrolnego) zgodność rzeczywistego asortymentu z deklaracją przedstawioną konsumentom w miejscu sprzedaży. Nieprawidłowości stwierdzono w 26 placówkach spośród 143 placówek ocenionych w tym zakresie (tj. w 18 proc. skontrolowanych). Składnikami, które podmieniano najczęściej były: ser Feta, zarejestrowany jako chroniona nazwa pochodzenia – innym zdecydowanie tańszym gatunkiem sera, najczęściej serem sałatkowym Favita; ryby – zamiast deklarowanej soli oferowano limandę żółtopłetwą, a zamiast dorsza sprzedawano mintaja; soki – w zamian których podawano nektary.

7. W 143 placówkach dokonano oceny organoleptycznej surowców, półproduktów i wyrobów kulinarnych w zakresie wyglądu zewnętrznego, świeżości i zapachu. Łącznie zbadano 595 partii produktów, kwestionując w 7 placówkach 8 partii produktów. Stwierdzono m.in. , że tłuszcz smaźalniczy nie odpowiadał wymaganiom jakości z uwagi na ciemnobrązową barwę świadczącą o jego zużyciu, liczne zanieczyszczenia pozostałościami wcześniej smażonych potraw i zapach charakterystyczny dla spalonego tłuszczu.

8. W laboratoriach UOKiK zbadano 240 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) i z nadzieniem mięsnym oraz surowców użytych do ich produkcji.

W zależności od rodzaju próbki sprawdzono, czy konsument nie został wprowadzony w błąd w zakresie użytych surowców (np. potrawy mięsne i ryby weryfikowano pod względem poprawności deklaracji gatunkowej) oraz czy wskazana w oznakowaniu przez producenta zawartość poszczególnych składników odżywczych jest zgodna z zawartością rzeczywistą.

Obniżoną jakość handlową stwierdzono w przypadku 43 próbek (17 proc. zbadanych).

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

- niższa zawartość cukru (4,4 g/100 g, zamiast deklarowanych 14 g/100 g) w musztardzie francuskiej;
- obecność niedeklarowanych składników, np. wieprzowych w ilości 29,3 proc. w „pierożkach wołowa, por, marchew”;

1 Inspektorom IH występującym w charakterze konsumentów.

- podmiana asortymentowa – w pizzy „FUNGI” deklarowano użycie sera, natomiast w wyniku badań stwierdzono obecność tłuszczu obcego w tłuszczu mlecznym w ilości 92,06 proc., w ciełecinie na gorącym półmisku nie stwierdzono obecności deklarowanych składników pochodzących od krowy, a stwierdzono obecność niedeklarowanych składników pochodzących od świni (czyli zamiast deklarowanej ciełeciny oferowano wieprzowinę), sola smażona okazała się tilapią nilową;
- niższa moc alkoholu (wyniki 4,8 proc. i 5,0 proc., wartość zgodnie z wymaganiami 6,4 proc.) oraz niższa zawartość alkoholu z wyliczeń (wynik 36,6 ml i 37,5 ml, wartość zgodnie z wymaganiami 40,0 ml) w dwóch drinkach „Cuba Libre”;
- niewłaściwa jakość tłuszczu smaźalniczego, np. wyższa zawartość związków polarnych (wynik badania: 31,0 proc., zamiast zgodnie z wymaganiami nie więcej niż 25 proc.).

9. W skontrolowanych placówkach sprawdzono prawidłowość oznakowania 3.167 partii opakowanych i nieopakowanych środków spożywczych, kwestionując 1.991 partii (62 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 lub uwidocznione nazwy nie odpowiadały rzeczywistości z uwagi na użycie innych surowców niż deklarowane.

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. Zdarzały się również przypadki, gdy informacja o substancjach alergennych została sporządzona, ale znajdowała się w miejscu niedostępnym bezpośrednio dla konsumenta.

Inspektorzy stwierdzili również:

- w sklepie z produktami żywnościowymi na stacji paliw:
- podanie w cenniku awizo nazwy „Tortilla Rollo żółta z burrito z wołowiną”, podczas gdy z oznakowania opakowania wynikało, że w jej skład wchodzi mięso drobiowe w ilości 30 proc. i 15 proc. granulatu wołowego,
- wskazanie przez sprzedawcę w opisie oferowanej „Tortilli z kurczakiem” użycia pieczarek w ilości 2,0 proc., cebuli czerwonej i papryki czerwonej w ilości

1,0 proc., podczas gdy na opakowaniu w oznakowaniu producent nie deklarował w składzie pieczarek oraz nie określił procentowej zawartości cebuli i papryki;

- w restauracji, oferowanie potraw o nazwach „BAOZI z mięsem” i „BAOZI z warzywami”, które to nazwy nie pozwalały na poznanie prawdziwego charakteru tych środków;
- w barze, w przypadku produktów sprzedawanych jako potrawy do bezpośredniego spożycia oraz w opakowaniach jednostkowych do sprzedaży detalicznej:
- zamieszczenie na opakowaniu jednostkowym „klopsików podkarpaccich” znaku słowno-graficznego „Babcine Receptury”, sugerującego wytworzenie produktu z prostych składników, a w ich składzie wymieniono m.in. błonnik grochowy i aromaty,
- brak na opakowaniu flaków pikantnych informacji o sposobie przygotowania oraz warunkach przechowywania i terminie ważności po ich otwarciu.

W jednej z placówek deklarowano przyrządzanie potraw ze świeżych surowców: „Nasze jadlo ze świeżych produktów przyrządzamy, na strawę około 30 min. czekamy”, podczas gdy w toku kontroli ustalono, że do produkcji wykorzystywano produkty głęboko mrożone.

10. We wszystkich skontrolowanych lokalach gastronomicznych sprawdzono warunki magazynowania żywności oraz przestrzeganie okresów jej ważności, ujawniając:

- pozostające w obrocie towary przeterminowane – w 16 placówkach (9 proc. skontrolowanych) problem ten dotyczył 75 spośród 1.210 skontrolowanych partii środków spożywczych (6,2 proc.) takich, jak m.in. przyprawy, przetwory mięsne, masła, sery, sosy, napoje bezalkoholowe,
- nieprawidłowe warunki przechowywania – w 13 placówkach (8,1 proc. skontrolowanych ogółem) w stosunku do 72 partii (6 proc.). Stwierdzano m.in., że urządzenie chłodnicze, w którym przechowywano nabiał, wędliny i warzywa było niesprawne – termometr wskazywał 18°C, nie zachowano segregacji asortymentowej – w jednej lodówce przechowywano surowce, półprodukty i wyroby gotowe: surowe mięso, pokrojone warzywa, ciasto do ryb, zapiekanki, zupy w garnkach, nabiał, tortille, wędliny, surowe ryby, które znajdowały się w pojemnikach i workach foliowych bez właściwego zabezpieczenia,
- nieprawidłowe warunki sanitarno-porządkowe – w

14 placówkach (8,7 proc. skontrolowanych ogółem) inspektorzy zastali m.in. brudne, nadmiernie oszronione, skorodowane urządzenia chłodnicze (lodówki i zamrażarki), co uniemożliwiało ich szczelne zamknięcie, brudne, zniszczone i skorodowane kuchenki mikrofalowe, przechowywanie naczyń stołowych przygotowanych do wydawania pod blatem produkcyjnym, nad podłogą – w ciągu komunikacyjnym, przez co były narażone na zanieczyszczenie resztkami żywności spadającymi z blatu roboczego, tłuszczem i kurzem, część naczyń ustawiona była pod zlewem.

11. W skontrolowanych placówkach sprawdzono przestrzeganie obowiązku zapewnienia identyfikowalności środków spożywczych m.in. poprzez sprawdzenie istnienia dowodów dostaw na posiadane surowce i produkty. Nieprawidłowości w tym zakresie nie stwierdzono.

12. W 7 placówkach gastronomicznych (4,3 proc. skontrolowanych ogółem) stwierdzono naruszenia obowiązku udostępniania i przechowywania przez przedsiębiorców orzeczeń lekarskich wydawanych do celów sanitarno-epidemiologicznych.

13. Sprawdzając zgodność prowadzonej przez przedsiębiorców działalności z zaświadczeniami o wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, stwierdzono w dwóch przypadkach, że nie dopełniono obowiązku zgłoszenia do zmian danych objętych wpisem, np. w zakresie dodatkowego miejsca wykonywania działalności.

14. W 35 na 80 skontrolowanych placówek (tj. 43 proc.) posługiwano się przyrządami pomiarowymi (wagami) z nieaktualną lub nieczytelną cechą legalizacji, bądź niepodlegającymi legalizacji (przeznaczonymi wyłącznie do użytku domowego).

15. Sprzedaż napojów alkoholowych prowadzona była w 37 obiektach. Kontrole wykazały, że w trzech lokalach naruszono przepisy dotyczące przeciwdziałania alkoholizmowi, w jednym poprzez prowadzenie detalicznej sprzedaży napojów alkoholowych (piwa) bez wymaganego przepisami zezwolenia, a w dwóch poprzez brak uwidocznienia informacji o szkodliwości spożywania alkoholu.

16. Dwie placówki spośród skontrolowanych oznaczone były szyldem „ECO” i „Organic”, wprowadzającym w błąd, ponieważ w ofercie w ogóle nie posiadały produktów rolnictwa ekologicznego, a wyłącznie produkty konwencjonalne.

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

- wymierzenia 93 kar pieniężnych w łącznej wysokości 101 tys. zł z tytułu wprowadzenia do obrotu zafałszowanych artykułów rolno-spożywczych oraz o niewłaściwej jakości handlowej;
- nałożenia 53 mandatów karnych na wartość prawie 11 tys. zł z tytułu popełnienia wykroczeń dotyczących niewłaściwego stanu porządkowo-sanitarnego, nieprzestrzegania okresów trwałości środków spożywczych, czy stosowania niezgodnych z prawem przyrządów pomiarowych;
- skierowania do sądu 10 wniosków o wymierzenie kar za stosowanie przeterminowanych surowców do produkcji potraw oraz za nierzetelną obsługę (oszustwo);
- przekazania informacji o stwierdzonych nieprawidłowościach do właściwych terenowo państwowych organów, w tym: 28 do organów nadzoru sanitarnego, 12 do urzędów miar, 3 do urzędów skarbowych oraz 2 do wojewódzkich inspektoratów Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych.

Opracowanie:

Departamentu Inspekcji Handlowej UOKiK

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów radzi:

Konsumentom:

- pełny skład potrawy, w szczególności składniki alergenne, masz prawo poznać przed złożeniem zamówienia – musi on być podany w menu, cenniku, jadłospisie, itp. dostępnych dla Ciebie bezpośrednio. Nie musisz pytać o te informacje osób obsługujących;
- powinieneś wiedzieć ile zapłacisz za całe danie już przy jego zamawianiu, a nie dopiero przy płaceniu rachunku; w przypadku produktów składających się z całych anatomicznych części (np. tuszek ryb, golonki wieprzowej) powinieneś zostać poinformowany o ich wielkości przed złożeniem zamówienia; ponadto nie możesz być informowany wyłącznie o cenie za 100 g dania przed obróbką termiczną (np. przed smaženiem ryby), cena ta powinna dotyczyć produktu gotowego do spożycia (czyli np. ryby po usmaženiu, golonki po upieczeniu);
- jeżeli jesteś niezadowolony z zamówionego dania, jego świeżości, temperatury, obsługi kelnerskiej – masz prawo do złożenia reklamacji – zgłoś to obsłudze niezwłocznie i wyraźnie.

Przedsiębiorco:

- jeżeli deklarujesz użycie konkretnego składnika, upewnij się, że faktycznie go stosujesz. Nie zastępuj deklarowanych składników innymi, bo fałszujesz skład potraw i wprowadzasz konsumentów w błąd, a tym samym narażasz się na wymierzenie administracyjnej kary pieniężnej (w wysokości od 1.000 zł do 10 proc. przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary);
- informując konsumentów o wykazie składników ustnie przez personel czy poprzez katalog, o który trzeba poprosić osoby obsługujące, postępujesz niezgodnie z przepisami; obowiązkowe informacje powinny znajdować się w miejscu bezpośrednio dostępnym dla konsumentów i mieć pisemną formę;
- w kartach menu, cennikach, itp. podawaj nie tylko ceny oferowanych potraw i napojów, ale także ich ilości.