

Jakie masz prawa w restauracji?

2022-04-13 10:27 Miejski Rzecznik Konsumentów

- Ser „Fawita” zamiast sera „Feta”, krem dekoracyjny w miejsce bitej śmietany - czy wiesz co dostajesz na talerzu w restauracji?
- Prezentujemy całościowe wyniki kontroli w lokalach gastronomicznych z 2021 roku. Pobierz [raport](#) i [wykaz skontrolowanych miejsc](#).
- Jest gorzej niż się spodziewaliśmy. Prawie połowa restauratorów w rejonach turystycznych popełnia błędy. Kto na tym traci? Konsument.

Pliki do pobrania

- [Informacja z kontroli gastronomii - raport](#) (4,21 MB, pdf, 2022.04.07)
- [Informacja z kontroli gastronomii - wykaz podmiotów, u których stwierdzono nieprawidłowości](#) (367,22 KB, pdf, 2022.04.07)



U·K·K
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

KONTROLA IH

RESTAURACJE I BARY W REJONACH TURYSTYCZNYCH (2021 r.)

RZETELNA OBSŁUGA?
WIDOCZNA CENA?
PODANA WIELKOŚĆ POTRAWY LUB ROZMIAR NAPOJU?

Co drugi przedsiębiorca nie przestrzega przepisów
Często konsument nie wie **jakiej wielkości** posiłek kupuje

EFEKTY KONTROLI:

128 decyzji IH ➡ kary na łączną kwotę ponad 70 tys. zł

73 mandaty karne ➡ na łączną kwotę 12 400 zł

32 wnioski o ukaranie do sądów rejonowych

7 pouczeń

INNE BŁĘDY:

➡ **Brak informacji o cenie napoju/potrawy**

➡ **Do przygotowania dania używany jest inny składnik niż wskazany w menu** (np. baranina zamiast jagnięciny, krem dekoracyjny zamiast bitej śmietany, twardy ser zamiast parmezanu, ser wędzony zamiast oscypka)

➡ **Zaniżona waga potraw/pojemność napojów** (np. doliczono do rachunku herbatę/kompot, które wchodziły w skład zakupionego zestawu, serwowano zaniżoną ilość wódki/wina niezgodną z informacją w cenniku)

➡ **Brak informacji o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych** (to wymagania ustawowe)



LOKAL GASTRONOMICZNY

PRAWA KONSUMENTÓW

- ➡ Cennik w miejscu ogólnodostępnym - cena na wywieszce, w cenniku lub karcie menu musi być zgodna z podaną na paragonie
- ➡ Produkt sprzedawany na wagę – masz prawo przed złożeniem zamówienia poprosić o oszacowanie ceny porcji
- ➡ Sprzedawca powinien zważyć produkt ostateczny czyli np. rybę po usmażeniu i na tej podstawie wyliczyć rachunek.
- ➡ „Usługa serwisowa” - musisz być o niej wcześniej poinformowany np. w karcie menu



ZŁOŻONE ZAMÓWIENIE = ZAWARCIE UMOWY

czyli np. jeśli pizza miała być z oliwkami, a ciężko się ich tam doszukać, to możesz ją reklamować

CZAS REALIZACJI ZAMÓWIENIA

gdy termin nie został dotrzymany oznacza to, że lokal nie wywiązał się z umowy – możesz reklamować usługę i zażądać np. obniżenia rachunku za posiłek (reklamacji może podlegać również temperatura posiłku)

CZEGO ŻAДАĆ SKŁADAJĄC REKLAMACJĘ

w ramach reklamacji możesz żądać towaru zgodnego z zamówieniem, a jeśli nie jest to możliwe - domagać się obniżenia ceny

GDZIE PO POMOC?

- ➔ **Wizyta w lokalu zakończyła się zatruciem pokarmowym?**
Zgłoś sprawę do miejscowej stacji sanitarno-epidemiologicznej.
- ➔ **Nierzetelna obsługa w lokalu np. zaniżona waga dania?**
Zgłoś to wojewódzkiemu inspektoratowi Inspekcji Handlowej lub UOKiK.
- ➔ **Wątpliwa jakość serwowanych potraw?**
Poinformuj wojewódzki inspektorat Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych lub Główny Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych.

