

SZYBKO, TANIO, SMACZNIE? – KONTROLA FAST FOOD

Jaka jest jakość potraw w barach typu fast food? Jak wynika z najnowszej kontroli Inspekcji Handlowej, najczęściej zastrzeżeń dotyczy sposobu informowania o cenach i oznakowania produktów

[Warszawa, 17 czerwca 2014 r.] Na zlecenie UOKiK Inspekcja Handlowa stale kontroluje lokale gastronomiczne o różnym profilu. W I kwartale br. sprawdzono placówki typu fast food oferujące swoim klientom zapiekanki, burgery, pizze, kebaby, czy dania kuchni orientalnej. Inspektorzy sprawdzili łącznie 85 barów szybkiej obsługi i 1663 partie żywności oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z nią. Placówki zostały wytypowane na podstawie otrzymanych skarg, wyników poprzednich inspekcji, a także losowo. Zbadano zarówno lokale działające w ramach dużych sieci, jak i samodzielne przedsięwzięcia.

Dokładność informacji

Nieprawidłowości stwierdzono w 74 proc. punktów gastronomicznych. Najwięcej zastrzeżeń wzbudził sposób informowania o cenach i oznakowanie produktów. W blisko co drugiej placówce (45,9 proc.) informacje te były niepełne lub niedokładne. W cennikach brakowało bowiem danych o masie oferowanych porcji lub głównego składnika, objętości napojów, liczby sztuk potrawy. Przykładem może być „pizza mięsna”, przy której nie wskazano masy mięsa lub satatka z łososiem oferowana bez podania masy ryby. W skrajnym przypadku cennik mógł być całkowicie niezrozumiały dla konsumentów, ponieważ nazwy wyrobów kulinarnych były w języku obcym.

Kontrola produktów, ocena usługi

Jedną z podstawowych metod pracy Inspekcji Handlowej jest zakup kontrolny. Polega on na tym, że inspektorzy występują anonimowo w roli konsumentów i dokonują zakupów. Metoda ta pozwala sprawdzić zarówno poziom obsługi, jak i jakość potraw. Odwiedzili oni w tym celu 80 lokali stwierdzając nieprawidłowości w co dziesiątym (10,6 proc.). Należało do nich m.in. wydanie potrawy z innym składnikiem niż w menu (jak w przypadku potrawy sprzedanej jako „cielęcina curry z ryżem i surówką”, w której znajdowało się mięso wieprzowe zamiast cielęciny) lub w mniejszej ilości niż zamówiona (porcja frytek, która ważyła mniej niż podano w menu). Stwierdzono też pojedyncze przypadki nieprawidłowości w wydawanych paragonach, co stanowiło naruszenie przepisów

podatkowych i pozbawiało konsumentów możliwości skutecznej reklamacji. W jednym barze orientalnym na dowodach zakupu nie podano nazwy podatnika, numeru identyfikacji podatkowej, czasu transakcji, a sama sprzedaż została zarejestrowana jako „jajko 1 szt.”, podczas gdy faktycznie sprzedano frytki. W innym barze obsługujący zupełnie nie zarejestrował sprzedaży w kasie.

Inną metodą pracy inspektorów jest sprawdzenie, czy na zapleczu znajdują się składniki niezbędne do przygotowania oferowanych potraw. W ten sposób można stwierdzić, czy dania są rzeczywiście przygotowane ze składników podanych w menu, a nie np. z ich tańszych substytutów. W ten sposób skontrolowano 72 punkty. Nieprawidłowości wykryto w 7 proc. z nich, m. in. w oferującej kebab cielęco-barani placówce, która nie posiadała deklarowanych składników, a jedynie wołowinę i mięso z indyka. Inna proponowała dania z serem, a zamiast niego kupowała od dostawców duże ilości wytwarzanego z dodatkiem tłuszczów roślinnych produktu seropodobnego.

Nieoczekiwana zmiana składników

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 ich oznakowaniu (np. w cenniku). Zastrzeżenia wzbudziło 19,3 proc. próbek. Nieprawidłowości to m.in. obecność niezadeklarowanego składnika („burger 100 % wołowiny” zawierał prawie 10 proc. wieprzowiny), jego brak (jak w przypadku „extra kebabu z baraniny”, który w rzeczywistości był wołowo - drobiowy) lub ilość mniejsza od oferowanej (np. mniej bekonu w maxi zapiekance z bekonem), używanie wytworzonego z tłuszczów roślinnych produktu seropodobnego zamiast sera, a w pojedynczych przypadkach nawet nieswieżych składników.

Działania po kontroli

W wyniku kontroli organy Inspekcji Handlowej wszczęły **postępowania administracyjne w sprawie wymierzenia kar pieniężnych**, nałożyły 44 **mandaty** i skierowały 1 **wniosek do sądu** oraz 15 do innych organów, takich jak Państwowa Inspekcja Sanitarna, Inspekcja Jakości Handlowej Artykułów Rolno- Spożywczych, Urzędy Skarbowe, Urzędy Miar.

- Należy podkreślić, że wyniki kontroli nie są alarmujące - żywienie w barach szybkiej obsługi jest na ogół zgodne z wymaganiami. Jednak rzetelność obsługi pozostawia nieco do życzenia, a niedokładne informowanie klientów, używanie tańszych składników potraw

stanowi niechlubny standard wśród niektórych przedsiębiorców. Tymczasem konsumenci mają prawo oczekiwać rzetelnej obsługi i produktów o odpowiedniej jakości nie tylko udając się do droższej restauracji, ale także zamawiając danie w barze szybkiej obsługi- komentuje wyniki kontroli **Dariusz Łomowski z Departamentu Inspekcji Handlowej UOKiK.** - *Poza kontrolami, które stale będą prowadzone, równie ważne są rosnąca konkurencja i świadomość konsumentów - to mechanizmy, które prowadzą do stałego podnoszenia jakości na tym rynku - dodaje.*

Podsumowanie wyników kontroli oraz **praktyczne wskazówki dla konsumentów korzystających z placówek gastronomicznych** można znaleźć na stronie internetowej [UOKiK](#).

Warto pamiętać o:

Zamawiając posiłek w restauracji, zawieramy umowę. Klient jest zobowiązany do zapłaty, a restauracja do wykonania usługi zgodnie z umową. Jeśli niewłaściwie ją wykonano (np. brak oliwek w pizzy, niska temperatura posiłku, długie oczekiwanie, zawyżony rachunek, doliczony serwis bez naszej zgody), mamy prawo do reklamacji. Nieprawidłowości zgłaszamy od razu obsłudze. Możemy żądać posiłku zgodnego z zamówieniem lub obniżenia ceny. Jeżeli kelner dolicza serwis do rachunku, musi o tym wcześniej poinformować konsumenta.

Poznajmy ceny przez złożeniem zamówienia, a nie dopiero przy płaceniu rachunku. Cennik musimy znaleźć w miejscu ogólnodostępnym. Co musi zawierać? Przede wszystkim datę jego wystawienia, nazwę potrawy, jej ilość oraz **zawartość głównego składnika** (np. pierogi - 7 sztuk, sok - 350 ml, sałatka z kurczakiem - mięso 100 g, drink - 20 ml alkoholu).

Wszelkie **zastrzeżenia do sposobu prowadzenia placówki gastronomicznej** lub obawy dotyczące jakości serwowanych potraw można zgłaszać bezpośrednio do [UOKiK](#) lub wojewódzkich inspektoratów [Inspekcji Handlowej](#). Skargi konsumentów są zawsze weryfikowane w pierwszej kolejności i nawet w przypadku kontroli planowych inspektorzy Inspekcji Handlowej sprawdzają przede wszystkim placówki, na które wpłynęły skargi.

Dodatkowe informacje dla dziennikarzy:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 314

Faks 22 826 11 86

E-mail malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl