Na co zwrócić uwagę podczas wyjazdów wakacyjnych?

Kategoria: Styl życia
Opublikowano: środa, 15, lipiec 2020 16:33
Alicja Cisowska
Odsłony: 1206

Rozbieżności między ofertą a faktycznym standardem usług. Rolada ustrzycka zamiast oscypka, mintaj zamiast dorsza i stary tłuszcz do smażenia. Takie przykre niespodzianki mogą spotkać konsumentów podczas urlopu.

UOKiK przypomina, na co zwrócić uwagę podczas wyjazdów wakacyjnych i jakie mamy prawa w przypadku nieprawidłowości.

- Zaczęły się wakacje. Wielu Polaków podczas urlopu odwiedza okoliczne restauracje i bary, korzysta ze środków transportu. Nie zawsze jednak wszystko idzie zgodnie z planem, dlatego Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jak co roku ostrzega, jakie przykre niespodzianki mogą spotkać konsumentów w trakcie wyjazdów wakacyjnych. Przypominam, że podstawowym prawem każdego konsumenta jest możliwość złożenia reklamacji, gdy na przykład organizator wycieczki nie wywiązuje się z ustalonego programu, pokój w hotelu różni się od zamówionego, a posiłek podany w restauracji nie odpowiada opisowi w menu – mówi Tomasz Chróstny, prezes UOKiK.

Jak pokazują wyniki kontroli Inspekcji Handlowej, nie zawsze można wierzyć temu, co napisano w karcie dań. Zdarza się, że kucharze używają tańszych składników lub nakładają mniejsze porcje. W poprzednie wakacje inspektorzy sprawdzili 169 restauracji i barów, które Polacy odwiedzają podczas urlopów, np. w kurortach, na stacjach benzynowych i dworcach. Niemal w 87 proc. z nich wystąpiły nieprawidłowości: od złego oznakowania, zbyt małych porcji, po oszukiwanie na rodzaju mięsa, ryby czy sera. W sumie inspektorzy sprawdzili prawie 5 tys. partii produktów i zgłosili zastrzeżenia do ok. 2,9 tys. z nich.

Najważniejsze nieprawidłowości wykryte podczas kontroli:

- zamiana składników, np. filet soli zastąpiono filetem z limandy żółtopłetwej, kebab zawierał mięso wołowe i drobiowe, a nie jak deklarowano baraninę, oscypek okazał się tańszą roladą ustrzycką, a w pierogach wołowych nie było wołowiny, tylko wieprzowina,
- wydawanie za małych porcji, np. masa 2 porcji kotletów wołowych (z burgerów) miała wynosić łącznie 300 g a w rzeczywistości było to 217 g,
- brak wykazu składników oraz informacji o alergenach,
- przeterminowane produkty,
- nieprawidłowe przechowywanie żywności i niewłaściwe warunki sanitarne, np. brudne, nadmiernie oszronione czy niesprawne lodówki,
- niepełne informacje o cenach.

Jesz w barze lub restauracji? Poznaj swoje prawa:

- **Pełna informacja o potrawie.** Przed zamówieniem posiłku powinieneś wiedzieć, co zamawiasz. W menu lub cenniku musi być podany pełny skład dania, w tym składniki alergenne. Nie może być tak, że musisz o te informacje dopytywać kelnera.
- **Pełna informacja o cenie.** Jeśli w karcie podana jest cena np. za 100 g mięsa lub ryby, to przed złożeniem zamówienia powinieneś dostać choćby przybliżoną informację o ich wielkości. Pamiętaj, danie ma być ważone już po usmażeniu lub upieczeniu, a nie przed obróbką, kiedy jest cięższe. Jeśli restauracja pobiera obowiązkową opłatę za obsługę, to musi o tym jasno i czytelnie informować w widocznym miejscu, np. w menu.
- **Reklamacja.** Gdy masz zastrzeżenia do potrawy, np. zamawiałeś pizzę z szynką, a dostałeś z

Phoca PDF

pieczarkami albo zupa jest zimna, ryba przypalona, a kelner kazał ci czekać półtorej godziny, jak najszybciej zgłoś to obsłudze, a najlepiej właścicielowi lub kierownikowi placówki, jeśli są na miejscu. W ramach reklamacji możesz domagać się np. obniżenia ceny lub wymiany dania. Pamiętaj jednak, że nie dotyczy to subiektywnych wrażeń, czyli że nie możesz złożyć reklamacji tylko dlatego, że obiad ci nie smakował.

Zgłoszenie do Inspekcji Handlowej

Skarga związana z niewłaściwą, czyli nierzetelną obsługą może być zgłaszana do wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej. Przykładowo jeśli w cenniku była informacja, że dorsz kosztuje 10 zł bez wskazania, że to cena za 100 g, a zapłaciłeś 35 zł, wyślij zdjęcie cennika i paragonu. IH uwzględnia skargi przy planowaniu kontroli. Jeśli restauracja odrzuciła twoją reklamację, możesz także złożyć wniosek do inspekcji o polubowne rozstrzygnięcie sporu.

Zgłoszenie do IJHARS

Skargę na niewłaściwą jakość handlową oferowanych potraw należy natomiast zgłosić do właściwego miejscowo Wojewódzkiego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHARS) bądź Głównego Inspektoratu JHARS, ponieważ w tym zakresie ta inspekcja przejęła 1 lipca 2020 r. kompetencje od IH.

Źródło: UOKiK

Phoca PDF