



"Przed wakacjami - co warto wiedzieć"

Praktyczne wskazówki dla konsumentów korzystających z usług placówek gastronomicznych oraz kupujących artykuły żywnościowe

I. Obecnie istnieje bardzo wiele miejsc, w których można zjeść, będąc z dala od domu. Głód można zaspokoić zarówno podczas podróży, spaceru po mieście, jak i podczas przerwy w pracy. Istnieje mnóstwo różnego rodzaju budek z jedzeniem, bufetów, barów, klubów, restauracji, itp. Prawdziwą sztuką jest jednak dokonanie trafnego wyboru lokalu. Jego miarą jest na pewno zadowolenie podniebienia, ale również polecenie przetestowanej placówki swoim bliskim, znajomym czy przyjaciółom.

Konsumenci korzystający z usług placówek gastronomicznych powinni kierować się następującymi zasadami:

- ◆ zwracać uwagę na czystość w lokalu i to nie tylko w odniesieniu do obrusów, naczyń czy sztućców, ale i podłogi, elementów wystroju, a nawet toalet. Jeśli w miejscach dostępnych oku gościa stan higieniczny budzi zastrzeżenia, to tam gdzie on nie zagląda, czyli w kuchni, pomieszczeniach socjalnych, sytuacja może być znacznie gorsza;
- ◆ sprawdzić czy w miejscu ogólnodostępnym wewnątrz lub na zewnątrz lokalu umieszczony został cennik. Chodzi o to, aby była możliwość poznania cen przed zajęciem miejsca przy stoliku lub złożeniem zamówienia, a nie dopiero przy płaceniu rachunku;
- ◆ pamiętać, że cenniki potraw i napojów muszą zawierać aktualne informacje umożliwiające konsumentom identyfikację ceny z potrawą lub wyrobem, w szczególności pełną nazwę potrawy lub wyrobu, pod którą jest on sprzedawany, oraz określenie ilości potrawy lub

wyrobu, do których się odnosi;

- ◆ sprawdzać czy cena uwidoczniła na wywieszce, w cenniku lub karcie menu jest zgodna z podaną na paragonie z kasy fiskalnej;
- ◆ sprawdzać czy do rachunku nie został doliczony produkt, który nie został zamówiony lub napiwek, o którym wcześniej nie informowano;
- ◆ zwracać uwagę na oznakowanie produktów, otrzymywanych w opakowaniu jednostkowym, w tym na nazwę, skład (czy swą adekwatne do nazwy produktu), a także na datę ważności (żaden towar przeterminowany nie może być oferowany do sprzedaży, nawet po obniżonej cenie);
- ◆ zdawać sobie sprawę z tego, że złożone zamówienie to nic innego, jak zawarcie umowy, a więc klient jest zobowiązany do zapłaty za produkt, natomiast lokal gastronomiczny do wykonania usługi - podania takiego posiłku jaki został zamówiony. Każda zmiana dokonana przez wykonującego zamówienie bez wcześniejszego poinformowania klienta podlega reklamacji, np.: jeżeli jednym z podanych w jadłospisie składników pizzy są oliwki, a nie można ich znaleźć, to z całą pewnością można ją reklamować;
- ◆ wymagać od osoby, która przyjęła zamówienie, by poinformowała ich o czasie, w którym zamówienie zostanie zrealizowane. W przypadku, gdy termin nie został dotrzymany oznacza to, że lokal nie wywiązał się z umowy, czyli można reklamować usługę i zażądać np.: obniżenia rachunku za posiłek (reklamacji może podlegać również temperatura posiłku);
- ◆ jedzenie nie może zawierać produktów, które nie mają prawa na talerzu się znaleźć (włos kucharza, tips kelnerki);
- ◆ w celu złożenia reklamacji należy przedstawić problem obsłudze placówki i zażądać towaru zgodnego z zamówieniem, a jeśli nie jest to możliwe - domagać się obniżenia ceny;
- ◆ jeśli zaserwowane danie jest nieświeże, można odstąpić od umowy, a w przypadku gdy należność już została uiszczona wcześniej - można domagać się zwrotu pieniędzy;
- ◆ gdy wizyta w lokalu zakończyła się zatruciem pokarmowym należy zgłosić sprawę do miejscowej stacji sanitarno-epidemiologicznej, która na podstawie badań laboratoryjnych może stwierdzić czy danie, które zostało skonsumowane zawiera drobnoustroje chorobotwórcze (badania są wykonywane na próbach kontrolnych, które lokal ma obowiązek pobierać i przechowywać przez 48 godzin);
- ◆ skarga związana z niewłaściwą, czyli nierzetelną obsługą bądź z niewłaściwą jakością serwowanych potraw może być zgłaszana bezpośrednio do UOKiK lub wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej. Skargi konsumentów są zawsze weryfikowane w pierwszej kolejności, nawet w przypadku kontroli planowych inspektorzy Inspekcji

Handlowej typują przede wszystkim placówki, na które wpłynęły skargi.

II. Zasady dla konsumentów kupujących artykuły żywnościowe:

- ◆ nie sugerować się niską ceną, ponieważ często wiąże się ona z obniżeniem jakości. Warto pamiętać, że zejście poniżej pewnego poziomu cen musi się odbyć kosztem jakości (np. z powodu zastosowania gorszych, a więc tańszych surowców);
- ◆ nie kupować żywności nieznanego pochodzenia, szczególnie na bazarach i targowiskach, gdyż np. miód zakupiony w takich okolicznościach może się okazać bezwartościową, płynną słodką substancją;
- ◆ czytać dokładnie informacje zamieszczone na etykiecie, zwłaszcza te podane drobnym drukiem (pomocne może okazać się małe szkło powiększające). Nie sugerować się szatą graficzną opakowania, ani wyeksponowaną fantazyjną nazwą, która często zamiast informować o rodzaju wyrobu może wprowadzić w błąd - należy wtedy szukać na opakowaniu właściwej nazwy, z reguły podanej znacznie mniejszą czcionką;
- ◆ w oznakowaniu środków spożywczych powinny znajdować się następujące podstawowe informacje: nazwa rodzajowa produktu (np. "kiełbasa suszona", "mleko pełne"), termin przydatności do spożycia ("należy spożyć do...") lub data minimalnej trwałości (np. "najlepiej spożyć przed..."), wykaz składników, warunki przechowywania, zawartość netto, oznaczenie producenta lub innego podmiotu wprowadzającego produkt do obrotu. Ponadto poszczególne grupy produktów, w zależności od ich charakteru i składu, muszą być oznakowane dodatkowymi informacjami określonymi w przepisach;
- ◆ dokonanie właściwego wyboru, który spełni nasze oczekiwania. Warto porównywać skład podobnych produktów, np. śmietany (może ona zawierać substancje dodatkowe dozwolone bądź nie zawierać ich w ogóle) lub parówek (zawartość mięsa może w nich wynosić od 20 do 90 proc.). Producent ma obowiązek podawać procentową zawartość głównego składnika, np. mięsa dla wędlin;
- ◆ wybierając produkty z informacjami typu "niska zawartość tłuszczu", "bez dodatku cukrów", itp. które - w świetle obowiązujących przepisów - są oświadczeniami żywieniowymi, powinno się jednocześnie sprawdzić wartość odżywczą, która jest nieodłącznym elementem takich oświadczeń i musi być podana na opakowaniu. Jest to istotne szczególnie dla osób stosujących różnego rodzaju diety, bowiem np. może się okazać, że jogurt smakowy o obniżonej zawartości tłuszczu zawiera duże ilości węglowodanów (cukrów);
- ◆ sprawdzać aktualność terminów przydatności do spożycia i dat minimalnej trwałości oraz warunki przechowywania - np. czy artykuły mleczarskie lub przetwory mięsne znajdują się

w urządzeniach chłodniczych, zwłaszcza w sytuacji, w której temperatura przechowywania zalecana przez producenta jest poniżej 10° C. Z bogatej oferty żywności na rynku powinno się wybierać produkty świeże, w nieuszkodzonych opakowaniach;

- ◆ nie należy kupować na zapas żywności nietrwałej, która łatwo się psuje;
- ◆ starać się kupować żywność nie w ostatnim dniu wyznaczonego terminu przydatności czy daty minimalnej trwałości, ale w taki sposób, aby ten termin czy data były jak najdłuższe;
- ◆ nie sugerować się wielkością opakowania, zawsze czytać informację o zawartości netto produktu;
- ◆ należy pamiętać, że wykaz składników w produkcie podawany jest według masy składników, ustalonej w chwili ich użycia do wytworzenia środka spożywczego, w porządku malejącym;
- ◆ w przypadku wędlin i przetworów mlecznych szczególnie dokładnie czytać skład produktu, gdyż może się okazać, że np. "parówki z indyka" zostały wyprodukowane bez udziału mięsa indyczego, a "masło ekstra" w wykazie składników oprócz tłuszczu mlecznego zawiera tłuszcze roślinne oraz serwatkę jogurtową i nie jest masłem lecz "produktem złożonym maślanym" - miksem;
- ◆ należy pamiętać, że "MOM" (mięso oddzielone mechanicznie) pojawiające się w wykazie składników mimo użycia nazwy "mięso", w świetle obowiązujących przepisów nie jest mięsem. Zgodnie z definicją "MOM" to produkt uzyskany w wyniku mechanicznego usunięcia reszty tkanek przylegających do kości, po oddzieleniu od nich mięśni;
- ◆ warto wiedzieć, że na sprzedawcach oferujących środki spożywcze bez opakowań (sprzedawanych na wagę) ciąży obowiązek podawania na wywieszkach lub w inny dostępny dla klienta sposób ich składu wraz z podaniem wykazu substancji alergennych. Dlatego też w przypadku braku takich informacji należy się ich domagać;
- ◆ wędlinę krojoną w sklepie na życzenie kupować w niewielkich ilościach przeznaczonych do bezpośredniego spożycia, pamiętając, że szybciej traci cechy świeżości w porównaniu do wędliny w kawałku;
- ◆ przy zakupie ryb mrożonych należy upewnić się czy jest to ryba mrożona czy mrożona glazurowana. Producent lub sprzedawca mają obowiązek poinformowania konsumenta o tym, że jest to ryba mrożona w glazurze z podaniem ilościowej zawartości glazury lub ryby w tym produkcie;
- ◆ pamiętajmy, że produkty rybołówstwa takie jak: ryby żywe, świeże, schłodzone, mrożone, suszone, wędzone, solone lub w solankach oraz skorupiaki i mięczaki poddane podobnym procesom, muszą być zaopatrzone w informacje o handlowym oznaczeniu gatunku (nazwa polska i łacińska), metodzie produkcji (złowione w morzu, wodach śródlądowych lub

wyhodowane), obszarze połowu (np. Morze Bałtyckie, a w przypadku wód śródlądowych i hodowli nazwa państwa np. złowione lub wyhodowane w Polsce);

- ◆ przy wyborze miodu nie należy omijać tych skrzystalizowanych. Warto pamiętać, że krystalizacja miodu jest procesem naturalnym i nie ma żadnego wpływu na jego skład i właściwości chemiczne, a wręcz przeciwnie - może świadczyć o jego dobrej jakości. Szybkość krystalizacji zależy od odmiany miodu - najszybciej krystalizuje miód rzepakowy, najwolniej akacjowy i spadziowy. Miody, które kupujemy jesienią, mogą być jeszcze płynne, natomiast jeżeli kupowane zimą są płynne, to prawdopodobnie były podgrzewane. Wyglądają atrakcyjnie, ale istnieje prawdopodobieństwo, że zostały poddane działaniu zbyt wysokich temperatur, co niekorzystnie odbija się na ich właściwościach prozdrowotnych.

Z zakupioną żywnością należy postępować w sposób zapewniający właściwy stan higieny, np. mięso powinno być zapakowane oddzielnie, aby nie stykało się z innymi nieopakowanymi produktami. W lodówce należy zachować odpowiednią segregację, aby nie przenikał zapach z jednego produktu na drugi.

III. Reklamacje żywności.

Należy pamiętać, że konsument po stwierdzeniu złej jakości produktów spożywczych ma prawo reklamacji u sprzedawcy.

W przypadku kłopotów z uznaniem reklamacji konsument może zwrócić się o pomoc do:

- Inspekcji Handlowej (inspektoraty działają w każdym mieście wojewódzkim),
- miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów,
- organizacji konsumenckich (np. Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich).

Opracował:

Sławomir Żurawski – Wydział Kontroli Artykułów Żywnościowych i Nieżywnościowych