

# JAKIE OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WOBEC KONSUMENTÓW MAJĄ RESTAURATORZY

Monika Ewa Wardyn,  
Ryszard Piórkowski,  
WIJHARS Olsztyn

Przedsiębiorcy świadczą usługi gastronomiczne stacjonarnie i na wynos w formie restauracji, barów, kawiarni, cukierni, bufetów lub zakładów gastronomicznych, oferując swoje produkty w wieloraki sposób. Niezależnie jednak od formy świadczenia tych usług wszystkie podmioty gastronomiczne mają obowiązek precyzyjnego informowania konsumentów o charakterystyce oferowanych posiłków. Takie same obowiązki co do przekazywania wymaganych prawem informacji ma sieciowy bar, kawiarnia, restauracja czy lokal gastronomiczny organizujący duże imprezy okolicznościowe. O jakie wymagania chodzi?

Przedmiotem działalności firm i osób prowadzących zakłady lub lokale gastronomiczne jest sprzedaż posiłków / potraw gotowych w formie wyrobów kulinarnych, cukierniczych, napojów itp., które pochodzą z produkcji własnej lub też wykonane zostały przez inne podmioty gospodarcze. Mogą one być konsumowane na miejscu w lokalu, zakupione w nim z przeznaczeniem na wynos lub też zamówione przez konsumentów za pomocą platform internetowych czy przez telefon, a więc w sprzedaży na odległość.



## Zakres wymaganych informacji dla konsumentów

Prawodawstwo unijne dla żywności nieopakowanej nakłada jedynie obowiązek informowania konsumentów o składnikach powodujących alergie lub reakcje nietolerancji. Kraje członkowskie UE mają jednak możliwość wprowadzenia dodatkowych obowiązków informacyjnych dla tego rodzaju żywności. W Polsce kwestia udostępniania informacji dotyczących artykułów rolno-spożywczych wprowadzanych do obrotu luzem, bez opakowania lub pakowanych w pomieszczeniu sprzedaży na życzenie konsumenta finalnego albo pakowanych do bezzwłocznej sprzedaży, zostały uregulowane w rozporządzeniu Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi z dnia 23 grudnia 2014 r. w sprawie znakowania poszczególnych rodzajów środków spożywczych.

Obowiązkowo, dla znakowania żywności nieopakowanej, do której zalicza się produkty oferowane w ga-

stronomii, nakłada się obowiązek podawania następujących informacji:

- Nazwa środka spożywczego (nie wystarczy nazwa fantazyjna czy handlowa),
- Wykaz składników – z uwzględnieniem alergenów i substancji powodujących reakcje nietolerancji,
- Nazwa lub imię i nazwisko producenta.

Takie same obowiązki mają lokale gastronomiczne, które oferują swoje posiłki na wynos, jak i te, w których potrawy spożywa się na miejscu.

## Jak prawidłowo skonstruować nazwę dania

Oferowana do sprzedaży żywność luzem, w tym posiłki serwowane w gastronomii, musi zawierać prawidłową nazwę potrawy, uwzględniającą sposób jej obróbki. Nazwa środka spożywczego może być nazwą przewidzianą w przepisach prawa, np. *gorzka czekolada*, ale w przypadku braku nazwy zdefiniowanej przepisami prawa, może być to nazwa



zwyczajowa, która konkretnie kojarzy się z daną potrawą, np. *kotlet schabowy z frytkami*. Jeśli nazwa zwyczajowa nie istnieje używa się nazwy opisowej, np. *rolki ciasta pszennego z warzywami (sałata, ogórek, pomidor, rzodkiewka) z sosem czosnkowym*. Nazwa powinna być tak skonstruowana, aby umożliwiła poznanie prawdziwego charakteru dania oraz odróżniała daną potrawę od innych, z którymi może być mylona.

Nie można oferować dania pod nazwą wskazującą na obecność w produkcie konkretnego rodzaju mięsa, np. *kebab wołowy*, podczas gdy do przygotowania tego dania wykorzystano mięso drobiowe, a wołowy był tylko łój, którego również użyto do wyprodukowania tego produktu.

Nazwie zawsze powinna towarzyszyć informacja o warunkach fizycznych środka spożywczego lub szczególnego przetwarzania, jakiemu został on poddany, np. *filet z sandacza smażony*. Nazwie nie powinny towarzyszyć informacje, również te graficzne, które mogą sugerować, że w składzie potrawy znajduje się składnik, który faktycznie został zastąpiony innym komponentem, np. rysunek krowy przy nazwie produktu mięsnego, gdy w jego składzie znajduje się mięso drobiowe i mięso oddzielone mechanicznie albo użycie nazwy gofr z bitą śmietaną, gdy zamiast śmietany użyto wyrobu śmietanopodobnego.

### Jak prawidłowo podać skład potrawy

Wykaz składników powinien obejmować wszystkie składniki *środką spożywczego*, w tym składniki podstawowe wchodzące w skład składników złożonych oraz wszystkie występujące w tych składnikach alergeny i substancje powodujące reakcje nietolerancji, które wymienia się w malejącej kolejności, według ich masy, jaką miały w momencie użycia. W przypadku, gdy w skład potrawy, np. *naleśników z sosem truskawkowym*, wchodzi *sos truskawkowy*, stanowiący składnik złożony, składający się oprócz truskawek także z innych składników elementarnych, należy podać wszystkie składniki wchodzące w skład tego sosu. Składniki potrawy stanowiące mniej niż 2% produktu gotowego, mogą być wymienione w dowolnej kolejności, po pozostałych składnikach dania, o ile w ich składzie nie występują alergeny oraz dodatki do żywności.

Użyte przyprawy czy też zioła, w ilości nieprzekraczającej wagowo 2% potrawy, mogą być opisane jako „przyprawy” lub „mieszanka przypraw” bądź „zioła” lub „mieszanka ziół”, o ile w ich składzie nie występują alergeny, np. seler, gorczyca. W przypadku umieszczenia w nazwie produktu – np. *filet z sandacza smażony w panierce z mąki pszennej i jajka z ziemniakami z wody, surówką z marchewki z jabłkiem, z przyprawami* – wszystkich wymaganych prawem informacji, łącznie z zaznaczeniem alergenów, umieszczanie do-

datkowo informacji o składzie dania wydaje się zbędne. Zwolnienie z obowiązku publikacji składu dotyczy m.in. przypadków, kiedy nazwa potrawy jest identyczna z nazwą składnika (np. *jajka na twardo*) lub nazwa umożliwia wyraźne zidentyfikowanie charakteru składnika (np. *tatar z mięsa wołowego, tatar z łososia*). Wskazując na konkretne składniki potrawy, należy zachować szczególną uwagę, aby uniknąć zarzutu wprowadzenia konsumenta w błąd poprzez stosowanie tańszych zamienników, np. poprzez wskazanie, że w skład potrawy wchodzi ser feta, śmietana i cytryna, gdy tymczasem do jej przyrządzenia zostały użyte tańsze zamienniki (wyroby mlekopodobne, zawierające w swoim składzie oprócz tłuszczu mlecznego również tłuszcz roślinny albo koncentrat o smaku cytrynowym, który zawiera też różne dodatki do żywności).

### Nazwa lub imię i nazwisko producenta dania

Zgodnie z przepisami, nabywca artykułu rolno-spożywczego powinien wiedzieć kto odpowiada za jego jakość, a także informację o nim. Jakkolwiek obowiązkiem każdego podmiotu gospodarczego prowadzącego lokal gastronomiczny jest wystawienie paragonu, na którym wprost jest uwidocznione nazwisko i adres lub nazwa odpowiedzialnego za sprze-

dane nam danie, to jednak, aby rozwiać wątpliwości, czy skutecznie uwidoczniono te informacje, zawsze warto rozważyć umieszczenie w innym widocznym dla konsumenta miejscu pełnej nazwy i adresu producenta – w tym wypadku właściciela lokalu gastronomicznego. Można np. zamieścić te dane w karcie menu.

### Informacje dostępne bezpośrednio dla konsumenta – co to oznacza?

W lokalach gastronomicznych bardzo często zdarza się, że informacje o wykazie składników oraz alergenach są podawane przez personel ustnie, na życzenie konsumenta. Nie jest to praktyka prawidłowa! Polski ustawodawca nakazał bowiem, aby dane obowiązkowe były *podawane w miejscu sprzedaży na wywieszce dotyczącej danego środka spożywczego lub w inny sposób, w miejscu dostępnym bezpośrednio konsumentowi finalnemu*. Zatem konsument nie może być informowany o potrawie sprzedawanej w lokalu gastronomicznym wyłącznie w sposób pośredni lub w sposób wymagający jakiejś szczególnej formy dotarcia do takiej informacji, np. poprzez wyjęcie i przekazanie tej informacji na wyraźne życzenie.

Informacje te powinny być podane niezależnie od formy udostępniania oferty/menu przez lokal tak,





aby były one dostępne bezpośrednio dla konsumenta i nie wprowadzały go w błąd oraz powinny być podane w języku polskim.

Nazwa dania i jego skład oraz zawarte w nim alergeny powinny być podane w karcie menu, choć czasami, z uwagi na niewystarczającą powierzchnię karty menu, umieszczenie takiej informacji dopuszczalne jest również na tablicy, wywieszce albo w katalogu. Odsyłanie konsumenta, który dokonuje zakupu potrawy na miejscu w lokalu do aplikacji, strony internetowej jako jedyne źródła informacji o wykazie składników i zawartych w niej alergenach jest formą nieakceptowalną! W tym przypadku należy bowiem uwzględnić fakt, że nie każdy konsument ma bezpośredni dostęp do Internetu. Zatem oferta lokalu gastronomicznego powinna być dopasowana do każdego potencjalnego konsumenta.

Ważne jest to, aby informacje były dostępne dla klienta bez angażowania obsługi lokalu w sposób bezpośredni, przed dokonaniem przez niego czynności zakupu. Dotyczy to każdej placówki gastronomicznej serwującej dania, niezależnie od jej wielkości czy profilu działalności.

### **Pełna informacja o daniu – korzyść dla konsumenta czy restauratora?**

W pełni realizując obowiązek prawny informowania o parametrach oferowanej żywności, w tym dań w gastronomii, trzeba by zadać sobie pytanie jakie przynosi to korzyści sprzedawcy. Z jednej strony, spełniając obowiązek prawny nie naraża się on na konsekwencje ze strony państwowych organów kontroli. Nie jest to jednak jedyna korzyść.

Dzisiejszy konsument, mając do dyspozycji bogactwo różnych, konkurencyjnych produktów oferowanych na rynku, oczekuje wyczerpujących informacji dotyczących charakteru, właściwości i składu produktu. Tylko bowiem pełne i prawdziwe informacje o oferowanych daniach pozwolą klientowi podjąć świadomą i optymalną decyzję zakupową, a tym samym dadzą mu zadowolenie.

Brak prawidłowej informacji o produkcie może stwarzać wrażenie ukrywania przed konsumentem charakteru oferowanego dania. Często np., oprócz tego, że do przygotowania danej potrawy użyto mięsa drobiowego nabywca oczekuje dodatkowo informacji co do kraju pochodzenia tego mięsa. Wprawdzie informacja o kraju pochodzenia mięsa użytego do przygotowania dania mięsnego nie jest obowiązkowa, ale z pewnością wielu konsumentów zachęci do jego zakupu albo ponownego skorzystania z danego lokalu gastronomicznego. Placówki gastronomiczne niejednokrotnie korzystają z surowców pozyskanych od miejscowych rolników, jednak tak pożądaną i oczekiwaną przez konsumentów informacji często nie udostępniają.

Niestety, w praktyce nierzadko bywa tak, że podana nazwa produktu jest tylko fantazyjna, a w informacji o składzie podane są tylko niektóre potencjalne alergeny. Poza tym o daniu nie wiemy nic. Np. oferując w karcie menu „pierogi szefa” nie dajemy konsumentowi prawie żadnych informacji o charakterze tego produktu. Zarówno brak informacji o składzie, jak również sama nazwa nie dają nam prawie żadnych informacji o charakterystyce produktu. Brak informacji o rodzaju użytej mąki do wyrobu ciasta, ale przede wszystkim brak informacji o rodzaju farszu oraz zastosowanej obróbki termicznej dla wielu konsumentów zdyskwalifikuje taki produkt, a tym samym i lokal gastronomiczny.

### **Podsumowanie**

Ważne jest, aby wymagane prawem informacje o daniu zostały uwidocznione w nazwie produktu lub dostępnym dla konsumenta wykazie składników. Powinny one zawierać wszystkie istotne dane, które w pełni scharakteryzują dany produkt.

Nazwa produktu może być ograniczona do głównego składnika oraz do rodzaju obróbki termicznej jaki został zastosowany, np. *kotlet schabowy smażony*. Informacje o pozostałych składnikach należałoby jednak w takim przypadku uwidocznić w wykazie składników. Alternatywnym sposobem poinformowania konsumenta o charakterze oferowanego dania

jest umieszczenie wszystkich wymaganych informacji w nazwie produktu.

Ważne jest, aby podmiot prowadzący działalność gastronomiczną zapewniał konsumentowi możliwość zapoznania się z nazwą potrawy, wykazem jej składników oraz informacjami o alergenach przed podjęciem przez klienta decyzji dotyczącej zamówienia/zakupu danego posiłku i to w taki sposób, aby informacje o potrawie były rzetelne i nie wprowadzały w błąd. Obowiązkiem, zarówno właściciela dużej restauracji czy też małego baru, jest bieżące aktualizowanie menu lokalu, w ślad za istotnymi zmianami dotyczącymi receptur, sposobu przyrządzania i składników wykorzystanych do przyrządzenia potraw.

Zakres przekazywanych konsumentom informacji i sposób ich udostępnienia jest oczywiście zależny od rodzaju lokalu gastronomicznego, który serwuje potrawy. W przypadku baru sieciowego przygotowane potrawy są powtarzalne, gdyż są szykowane według określonych receptur i w większej ilości. Dla takich dań, informacja o użytych składnikach jest konieczna, ponieważ konsument nie ma wpływu na produkt oferowany do spożycia. Inna sytuacja występuje w przypadku dań przygotowywanych w restauracjach na indywidualne zamówienie konsumenta, gdzie brakuje powtarzalności, gdyż do dań oferowanych wg. standardowej receptury często wprowadzane są różne modyfikacje, zgodnie z oczekiwaniem konsumenta.



*Źródło: biuletyn „Wiedza i Jakość” nr 1 (74)/2024 str. 29-33*