



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

PORADNIK DLA KONSUMENTÓW



Warszawa, grudzień 2014 r.

Jednym z najistotniejszych elementów, pozwalających na ocenę żywności jest oznakowanie. To właśnie tam znajdują się najważniejsze dla nas, konsumentów informacje takie jak: nazwa produktu, dane identyfikujące przedsiębiorcę wprowadzającego produkt do obrotu, czy składniki, jakich użyto do produkcji wyrobu. Dzięki temu możemy porównać wszystkie istotne kryteria i w ten sposób odnieść je do innych, podobnych produktów dostępnych w sklepie i dokonać optymalnego dla nas wyboru.

Warto pamiętać, że oznakowanie to nie tylko informacja na etykiecie. Dane dotyczące żywności znajdować się mogą na innej części opakowania, w tym na obwolucie lub zawieszce przymocowanej do niego, katalogu dostępnym u przedsiębiorcy, z którym możemy się samodzielnie zapoznać, ale również na ulotce czy opakowaniu zbiorczym. Informacje mogą być przedstawione zarówno w postaci tekstu, jak i elementów graficznych czy symboli. Ustna informacja przekazana przez sprzedawcę nigdy nie zastąpi nam oznakowania – pamiętajmy o tym.

Od 13 grudnia 2014 r. obowiązuje nowe unijne rozporządzenie w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności¹. Do wyczerpania zapasów w obrocie będą mogły się znajdować produkty zgodne ze starymi wymaganiami, choć w niniejszym poradniku opisano jak żywność powinna być oznakowana, aby była spójna z nowymi regulacjami.

Jakie informacje muszą być podane w oznakowaniu?

Produkty dostępne na polskim rynku i oferowane w opakowaniach powinny być oznakowane w języku polskim, a wszystkie obowiązkowe informacje muszą być dobrze widoczne, czytelne, wyraźne oraz – zgodnie z nowymi przepisami – napisane czcionką o wielkości co najmniej 1,2 mm z wyjątkiem bardzo małych opakowań, gdzie wielkość czcionki nie może być mniejsza niż 0,9 mm. Przepisy zabraniają prezentowania dobrowolnych informacji na temat żywności ze szkodą dla przestrzeni dostępnej do prezentacji obowiązkowych informacji na temat żywności (np. składu, masy netto, itp.), nie jest więc dopuszczalne stosowanie oznakowań w rodzaju: „najlepsze w Polsce”, „superokazja”, „tradycja wigilijna” i jednocześnie niepodanie informacji, które zgodnie z prawem muszą się znaleźć w oznakowaniu żywności.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1169/2011 z dnia 25 października 2011 r. w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności, zmiany rozporządzeń Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1924/2006 i (WE) nr 1925/2006 oraz uchylenia dyrektywy Komisji 87/250/EWG, dyrektywy Rady 90/496/EWG, dyrektywy Komisji 1999/10/WE, dyrektywy 2000/13/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, dyrektyw Komisji 2002/67/WE i 2008/5/WE oraz rozporządzenia Komisji (WE) nr 608/2004 (Dz. U. L 304 z 22.11.2011 s. 18).

O czym musi poinformować przedsiębiorca kiedy oferuje żywność w opakowaniu?

Nazwa produktu	Nazwa produktu ma nas precyzyjnie poinformować o rodzaju żywności, jaką kupujemy, umożliwić odróżnienie produktu od podobnych środków spożywczych oraz podkreślić jakie procesy technologiczne zastosowano do jego wytworzenia. Przykładowo, w przypadku produktów, które zostały przed sprzedażą zamrożone, a które sprzedawane są rozmrożone nazwie powinno towarzyszyć określenie „rozmrożone”.
Skład produktu (wykaz składników)	Na opakowaniu powinniśmy znaleźć spis wszystkich surowców, które zostały użyte do wyprodukowania wyrobu. W wykazie, jako pierwszy powinien być wymieniony ten ze składników, który znajduje się w produkcie w największej ilości a następne – w kolejności malejącej. W wykazach może pojawić się słowo „nano” przy niektórych składnikach, co oznacza, że są one obecne w postaci nanomateriałów. Wykazu nie trzeba podawać w przypadku m.in. produktów jednoskładnikowych, świeżych owoców i warzyw, czy wody gazowanej.
Alergeny – w wykazie składników	W wykazie składników, w sposób wyróżniający się od pozostałych informacji np. inną czcionką lub kolorem tła, powinny być podane wszystkie występujące w produkcie alergeny. Ich lista obejmuje: zboża zawierające gluten, skorupiaki, jaja, ryby, soję, mleko, orzechy (ziemne, migdały, laskowe, włoskie, nerkowca, pekan, brazylijskie, pistacje, makadamia), seler, gorczycę, nasiona sezamu, dwutlenek siarki i siarczyny w stężeniach powyżej 10 mg/kg lub 10 mg/l w przeliczeniu na dwutlenek siarki, łubin oraz mięczaki. Z pewnymi wyjątkami obowiązek podania alergenów dotyczy również pochodnych ww. składników. Odniesienie do nazwy składnika uczulającego nie jest wymagane w sytuacji, gdy produkt jest wprowadzany do obrotu pod nazwą wyraźnie odnoszącą się do tego składnika (np. „pasztet sojowy”, „mleko migdałowe” albo „jogurt z ziarnami zbóż”).
Dodatki do żywności – w wykazie składników	W wykazie składników podanym na produkcie znajdziemy także informację czy do jego wytworzenia użyto dozwolonych dodatków do żywności. Substancje te powinny być wymienione pomiędzy innymi składnikami, zachowując kolejność malejącą, poczynawszy od składnika, którego jest najwięcej. Oprócz nazwy substancji dodatkowej lub jej numeru wg systemu oznaczeń Unii Europejskiej, (tj. „E” + numer, np. E-621), należy zawsze podać zasadniczą funkcję technologiczną (np. wzmacniacz smaku i aromatu, substancja zagęszczająca itp.).
Wyróżnione	Tym składnikom, które podkreślono w nazwie wyrobu lub w

składniki	oznakowaniu za pomocą słów, ilustracji czy symboli graficznych, powinna towarzyszyć informacja na temat procentowej zawartości tego właśnie, wyróżnionego w nazwie czy grafice składnika (np. w przypadku opakowania „serka pieczarkowego” ozdobionego jeszcze stosowną grafiką – w wykazie składników powinniśmy znaleźć informację w rodzaju: „pieczarki – 2%”).
Termin i data	Bezwzględnie w oznakowaniu musi się znaleźć informacja o terminie przydatności do spożycia lub dacie minimalnej trwałości. Oba pojęcia nie są tożsame, ponieważ pierwsze z nich oznacza dzień i miesiąc, po upływie którego produkt żywnościowy traci swoje właściwości i nie powinien być przez nas zjedzony. Termin jest podawany w większości przetworów mięsnych i mlecznych, ponieważ należą one do produktów nietrwałych, które łatwo się psują, np. mięso mielone, czy śmietana. Data minimalnej trwałości jest natomiast podawana w przypadku środków spożywczych, które można przechowywać dłużej, przykładowo będą to konserwy mięsne, mleko UHT, mleko w proszku czy skondensowane. Warto też zwrócić uwagę na to, w jaki sposób w oznakowaniu pojawiają się informacje o warunkach przechowywania.
Dane przedsiębiorcy i inne informacje	Oprócz informacji o samym produkcie, na opakowaniu muszą być podane także: dane identyfikujące producenta lub innego podmiotu wprowadzającego produkt do obrotu, zawartość netto oraz warunki użycia – tam, gdzie jest to niezbędne dla prawidłowego spożycia produktu.

Nazwa kontra skład

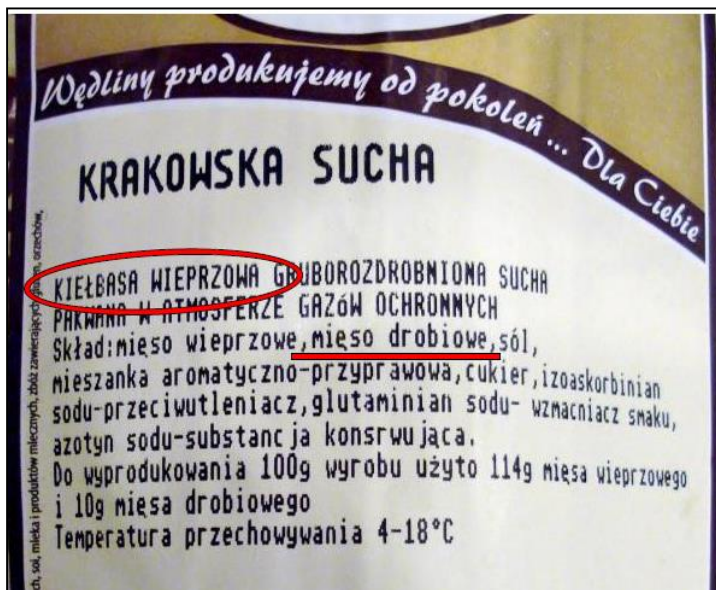
Pamiętajmy, że nazwy niektórych produktów żywnościowych są zarezerwowane dla wyrobów o parametrach określonych przez prawo, tak jest np. z mlekiem, masłem, czy czekoladą. Inne produkty, szczególnie przetwory mięsne mogą być nazywane przez przedsiębiorców w sposób dowolny, stąd też możemy kupić produkty kilku wytwórców oznaczone jako „kiełbasa zwyczajna”, a różniące się składem. Aby wyróżnić je między sobą warto przeanalizować ten skład i dowiedzieć się szczególnie ile i jakiego rodzaju mięsa użyto do produkcji. Przykładowo, zawartość mięsa w parówkach może wynosić od kilkunastu do ponad dziewięćdziesięciu procent, a pasztet drobiowy może w ogóle nie zawierać mięsa drobiowego tylko MOM (mięso oddzielone mechanicznie) lub inne jadalne części tuszki (np. skórę) nie będące mięsem.

Nie ufajmy też wyeksponowanym napisom „naturalny”, ale skonfrontujmy je ze składem produktu, nie będzie bowiem „naturalnym” produkt wędliniarski zawierający w sobie wzmacniacze smaku i aromatu.

A jak wygląda oznakowanie żywności opakowanej w praktyce?

Kiełbasa wieprzowa z mięsem drobiowym?

Wykaz wskazuje poszczególne składniki, ale **nazwa produktu**, czyli nazwa rodzajowa (w naszym przykładzie jest to „kiełbasa wieprzowa gruborozdrobniona sucha”, ponieważ nazwa „Krakowska sucha” jest tzw. nazwą fantazyjną) powinna odzwierciedlać faktyczny skład. Lepiej więc, aby kiełbasa zwała się „wieprzowo-drobiowa”, ponieważ nazwa „wieprzowa” może sugerować, że wyprodukowano ją wyłącznie z wieprzowiny.



Prawidłowo natomiast wskazano **wykaz składników** (zawierający substancje dozwolone) oraz **warunki przechowywania** (a więc temperaturę), ponieważ bezsprzecznie mają one wpływ na właściwości kiełbasy.

Salatka rybna bez procentów

W nazwie produktu podano, że sałatka rybna jest z warzywami, więc przedsiębiorca ma obowiązek podać **procentową zawartość podkreślonego w oznakowaniu składnika** (czyli warzyw). Informacja, jaką podał producent w wykazie składników, wskazując, że ukazane bezpośrednio przy nazwie warzywa to: „suszona pietruszka” oraz „suszona marchewka” nie byłaby w świetle nowych przepisów pełna. Kompletna byłaby wówczas, gdyby miała formę w rodzaju: „pietruszka suszona (2 proc.), marchew suszona (1,8 proc.)”.



Kupując każdą żywność... warto wyrobić w sobie nawyk czytania etykiet, dzięki czemu będziemy wiedzieć co dokładnie kupujemy. Najważniejsza powinna być dla nas informacja o składnikach użytych do wytworzenia danego produktu – niezależnie od tego czy jesteśmy na diecie, nie tolerujemy określonych składników pokarmowych, czy też po prostu chcemy się zdrowo odżywiać. Różnorodność artykułów żywnościowych dostępnych na rynku i ich oznakowanie zapewni nam dokonanie wyboru zgodnego z naszymi preferencjami.

Zgodnie z nowymi przepisami wszystkie składniki uczulające powinny być wyraźnie oznaczone i wyróżnione odmienną czcionką w wykazie składników.

Kupując nabiał... zwróćmy uwagę, że w części produktów znajdują się dozwolone substancje dodatkowe a część wyrobów nie zawiera ich wcale. Pamiętajmy, że dodatki znajdują się przede wszystkim w śmietanach termizowanych (poddanych w toku produkcji obróbce cieplnej), do innych śmietan, w zasadzie nie powinno się ich dodawać, chyba że producent przedstawi solidne uzasadnienie technologiczne dla ich użycia. Na serach, masłach, fermentowanym mleku, śmietance i śmietanie, do których wytworzenia użyto tylko mleka oraz niezbędnych w procesach przetwórczych enzymów i kultur drobnoustrojów, lub soli spożywczej niezbędnej do produkcji serów innych niż sery świeże i topione możemy nie znaleźć wykazu składników.

Kupując mięso... pamiętajmy, że uwidoczniony w wykazie składników wyraz „mięso” nie jest pustym słowem, ale oznacza, że spełnione zostały ściśle określone wymagania. I tak: mięso wieprzowe nie może zawierać więcej niż 30 proc. tłuszczu i 25 proc. tkanki łącznej, mięso wołowe – to nie więcej niż 25 proc. tłuszczu i 25 proc. tkanki łącznej, zaś mięso drobiowe i królicze – to nie więcej niż 15 proc. tłuszczu oraz 10 proc. tkanki łącznej. Ale to nie wszystko, sprawdzajmy też wartość odżywczą, jeśli taka informacja została podana przez producenta (o ile w oznakowaniu nie pojawiają się oświadczenia żywieniowe lub zdrowotne – jest ona dobrowolna, ale od 13 grudnia 2016 r. będzie obowiązkowa). W pośredni sposób dowiemy się dzięki temu, czy mięso użyte do produkcji nie było zbyt tłuste. O dobrej jakości mięsa będzie świadczył – przykładowo – niski poziom zawartości tłuszczu i wysoka zawartość białka, o ile białko, jako odrębny składnik, nie zostanie wykazane przy nazwie i w wykazie składników.

Starajmy się rozważnie sięgać po produkty, w których wykazie składników widnieje MOM (mięso oddzielone mechanicznie). W świetle obowiązujących przepisów, składnik ten nie jest mięsem a produktem uzyskanym w wyniku mechanicznego usunięcia reszty tkanek przylegających do kości, po oddzieleniu od nich mięśni.

Zgodnie z nowymi przepisami w przypadku, kiedy w sklepie sprzedawane jest opakowane mięso w formie sztuki, plastra, czy tuszy, do której dodano wodę w ilości ponad

5 proc. – informacja o tym powinna towarzyszyć produktowi. Nowa regulacja wprowadza także obowiązek umieszczania informacji o treści: „z połączonych kawałków mięsa”, o ile produkt mięsny sprzedawany jest w formie sugerującej wytworzenie go z jednego kawałka mięsa a faktycznie taki plaster, surowy kotlet, sztuka czy tusza powstały z różnych części mięsa.

Kupując wieprzowinę, drób, mięso owcze, czy kozie... – zgodnie z nowymi przepisami – powinniśmy zostać poinformowani o kraju i miejscu pochodzenia tego mięsa. Przepisy dotyczące tego rodzaju oznakowania w przypadku wołowiny obowiązują od 2000 r.

Kupując wędliny w opakowaniach... wybierajmy takie z jak największą zawartością mięsa, ale uważajmy. Często zdarza się, że mimo iż w wykazie składników na pierwszym miejscu widnieje mięso, to jego zawartość procentowa może być w praktyce niewielka, zwróćmy przy tym uwagę, czy w składzie nie wymieniono białka kolagenowego i tłuszczu, co wskazywałoby na użycie do produkcji surowca mięsnego, który nie spełnia określonych wymogów. Dodatkowo sprawdzmy, czy już przy nazwie wyrobu nie podano informacji o obecności białka dodanego. Zgodnie z nowymi przepisami, w przypadku produktów mięsnych i surowych wyrobów mięsnych zawierających dodatek białka, nazwy takich produktów muszą być opatrzone informacją o obecności tych białek i ich pochodzeniu (np. „parówki cielece z dodatkiem białka wieprzowego” albo „połędwica wołowa z dodatkiem białka wieprzowego”).

Kupując ryby..., szczególnie te mrożone, powinniśmy być poinformowani o ilości glazury (czyli wodnej otoczki służącej do zabezpieczenia produktów). Zgodnie z nowymi przepisami w przypadku, kiedy sprzedawany jest nam opakowany fileć albo tusza ryby, do której dodano wodę w ilości przekraczającej 5 proc. – poza innymi obowiązkowymi informacjami – musi znaleźć się informacja o tym, że wodę dodano do produktu.

Ponadto, podobnie jak w przypadku mięsa, jeśli fileć, czy tusza rybna będzie sprawiać wrażenie, że zostały sporządzone z jednego kawałka, choć w rzeczywistości sformowano go z różnych części ryby – takiemu produktowi powinno towarzyszyć oznakowanie: „z połączonych kawałków ryby”.

Jeśli zaś do produktów rybołówstwa w opakowaniach dodano białko z różnych źródeł zwierzęcych, to – podobnie jak i w przypadku mięsa – nazwa żywności powinna być, zgodnie z nowymi przepisami, opatrzone informacją o obecności tych białek i ich pochodzeniu, np. „kotlet z dorsza z dodatkiem białka wieprzowego”.

Kupując przetwory mięsne bądź rybne... zwróćmy uwagę na ich oznakowanie umieszczone na opakowaniu, ponieważ zgodnie z nowymi przepisami należy tam wskazywać takie komponenty czy składniki, których konsumenci zazwyczaj nie spodziewają się w wyrobach. Przykładowo prawidłową nazwą będzie „Paszтет drobiowy z tłuszczem roślinnym” w takiej sytuacji, kiedy składnik powszechnie stosowany lub którego naturalnej obecności oczekują konsumenci (tutaj: tłuszcz drobiowy), zastąpiono w tym przypadku innym komponentem (a więc w naszym przykładzie tłuszczem roślinnym). Napis tego rodzaju powinien pojawić się bezpośrednio w pobliżu nazwy produktu i należy do tego użyć czcionki o wysokości nie mniejszej niż 3/4 wysokości użytej do określenia nazwy tego produktu. Innym z przykładów będzie oferowana w opakowaniu mrożona pizza, którą konsumenci z reguły kojarzą, że powinna być z serem, jeśli jednak użyto do niej produktów seropodobnych (analogów sera) – informacja na ten temat powinna być ujawniona w wyżej podany sposób.

Kupując świeże owoce i warzywa... nie spodziewajmy się na ich opakowaniach wykazu składników, ponieważ ta kategoria żywności jest zwolniona od obowiązku jego podawania. Na tych produktach powinniśmy natomiast znaleźć kraj pochodzenia jarzyn oraz owoców.

Kupując w promocji... dobrze się zastanówmy dlaczego towar jest przeceniony. Być może przyczyną jest upływający terminu przydatności? Wówczas dokładnie sprawdzmy czy w określonym w oznakowaniu czasie spożyjemy żywność (np. czy użyjemy cały litr oleju przez dwa dni, kiedy kończy się data minimalnej trwałości). Powinniśmy także uważać na szczególnie tanie produkty. Cena, choć nie musi, może być wyznacznikiem jakości produktu i wyroby najtańsze będą charakteryzowały się odpowiednią do ceny – niską – jakością. Nie ma wątpliwości, że głównymi składnikami tanich wędlin będzie woda, MOM, tłuszcz i roślinne wypełniacze.

Kupując przez internet... pamiętajmy, że zgodnie z nowymi przepisami przed ostatecznym dokonaniem zakupu opakowanej żywności powinniśmy zostać poinformowani o wszystkich obowiązkowych danych. Wyjątkiem jest informacja o dacie minimalnej trwałości / terminie przydatności do spożycia, która to powinna być dla nas dostępna w momencie dostawy żywności.

Kupując żywność bez opakowań (luzem)... pamiętajmy, że zgodnie z obowiązującymi przepisami także i ona musi być oznakowana. Co prawda zakres podanych

informacji jest znacznie węższy niż na produktach opakowanych, jednak każdorazowo musi być podana:

- nazwa produktu,
- nazwa albo imię i nazwisko producenta,
- wykaz składników, oraz
- klasa jakości handlowej albo inny wyróżnik jakości handlowej jeśli zostały ustalone dla poszczególnych artykułów lub ich grup albo wynika to z odrębnych przepisów.

Wymagane informacje sprzedawca podaje na wywieszce dotyczącej danego środka lub w inny sposób w miejscu, które jest dla nas bezpośrednio dostępne (np. w katalogu, na plakacie itp.). Oznacza to, że powinniśmy mieć pełny i nieskrępowany dostęp do składu produktu. Udzielanie informacji o składzie przez personel sklepu, umieszczanie wywieszek na zapleczu, czy z drugiej strony wywieszki cenowej, nie spełniają nałożonego wymogu. Unikajmy wyrobów, które są oferowane luzem a nie są w ogóle oznakowane.

REKLAMACJA ŻYWNOŚCI

Jeśli żywność nie spełniła naszych wymagań mamy prawo do reklamacji, którą po 25 grudnia 2014 r., czyli po wejściu w życie ustawy o *prawach konsumenta* składamy u sprzedawcy na takich samych zasadach, jakie obowiązują wobec wszystkich innych towarów.

Kiedy więc – na przykład – zauważymy, że towar okazał się zepsuty, nieświeży, niedoważony, czy też nie miał właściwości, o jakich sprzedawca lub producent nas zapewniał (np. sprzedano nam wieprzowinę zapewniając nas, że jest to wołowina, którą chcieliśmy nabyć) – kierujemy się do sprzedawcy i wnosimy reklamację. Mamy na to określony prawem termin, czyli rok od zauważenia nieprawidłowości, choć najlepiej zrobić to tak szybko, jak tylko stwierdzimy wadę. Pamiętajmy przy tym, że reklamację powinniśmy wnieść tak, aby zmieścić się w ramach terminu przydatności do spożycia albo daty minimalnej trwałości wynikających z oznakowania.

W reklamacji, którą możemy ją zgłosić ustnie, choć można ją sformułować także na piśmie, powinniśmy określić czego domagamy się od sprzedawcy. W przypadku żywności naszym podstawowym żądaniem będzie wymiana towaru na taki, który jest pozbawiony wad (np. wymiana oleju zjełczałego na pełnowartościowy). Wymiana taka powinna się odbyć – zgodnie z prawem – w rozsądnym terminie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. Optymalnie więc byłoby, aby sprzedawca od ręki i bez kosztów w zamian za produkt wadliwy wydał nam dobry.

Poza wymianą na artykuł niewadliwy, możemy również domagać się obniżenia ceny (wówczas powinniśmy określić jaką cenę możemy zaoferować za wyrób – proporcjonalnie

do utraty wartości tej żywności, którą nam zaoferowano). Naszym najdalej idącym prawem jest odstąpienie od umowy – wówczas sprzedawca ma obowiązek zwrócić nam koszt zakupu a my oddajemy mu wadliwy produkt.

Jeśli kupiliśmy żywność przez internet przysługiwać nam będzie dodatkowe prawo, to jest odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dni od objęcia rzeczy w posiadanie. Uwaga jednak na żywność nietrwałą, ponieważ prawo do odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do rzeczy ulegających szybkiemu zepsuciu lub z krótkim terminem przydatności. Możliwe więc będzie odstąpienie od umowy o zakup przez internet kaszy czy oliwy z oliwek o długich (np. rocznych) datach trwałości, ale już nie będzie możliwe odstąpienie od umowy w przypadku, kiedy w sklepie wirtualnym kupimy np. twarożek, czy jogurt z tygodniowym terminem przydatności.

Więcej informacji o prawach konsumentów związanych z reklamacją można znaleźć na stronie <http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>

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

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

Adresy wyżej wymienionych instytucji dostępne są na stronie internetowej UOKiK: www.uokik.gov.pl, w zakładce: *Konsumenci > Instytucje Konsumenckie*.