

Reklamace na talíři: co s podmíráky, nekonečným čekáním na obsluhu a studeným jídlem?

1.8.2023 - Lucie Korbéliusová | DTest

Přesto se mnoho spotřebitelů stále ostýchá ozvat. Restaurace či stánek s rychlým občerstvením odpovídá za to, že nabízené pokrmy i nápoje mají sjednané vlastnosti, ať už jsou prezentovány v jídelním lístku nebo si je ústně upravíte s obsluhou. A pokud vlastnosti nejsou v jídelním lístku nijak blíže specifikovány, měly by odpovídat obecným zvyklostem.

„V zásadě platí, že reklamovat můžete cokoliv, co je předmětem kupní smlouvy, kterou s podnikatelem provozující restauraci či občerstvení uzavíráte. Důvodem pro reklamaci může být množství, teplota, složení, špatný postup přípravy či chuť pokrmů a nápojů,” vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Jakmile si všimnete, že něco není s vaším objednaným pokrmem v pořádku, informujte o tom obsluhu a požádejte o řešení. Čas je klíčový – obsluze nespokojenost oznamte ihned. Snažte se být v této situaci také objektivní a slušní. To, že pokrm nechutná jako podle receptu od vaší babičky, ještě nemusí být důvodem k reklamaci. Pokuste se popsat problém co nejkonkrétněji a jasně.

A na co máte jako nespokojený host právo?

Obecně můžete požadovat přiměřenou slevu. Taktéž můžete žádat nápravu. Pokud se jedná o zjevný nedostatek – obsluha vám např. přinesla úplně jiné jídlo, než jste si objednali – požádejte o nápravu ihned. „Určitě není možné sporádat celý pokrm, a pak reklamovat špatně dodanou objednávku už s prázdným talířem,” dodává Eduarda Hekšová. Pokud má pokrm či pití závažné nedostatky, které není možné napravit, mohou spotřebitelé také odstoupit od smlouvy, a nic neplatit.

Častým důvodem k reklamaci je neadekvátní množství pokrmu. Mnoho spotřebitelů se potýká s tzv. podmíráky. Tady je však zapotřebí poznamenat, že ty se hodnotí až po spadnutí pěny.

Jindy zkazí radost studené jídlo. V těchto případech se můžete na obsluhu obrátit s odkazem na normy, kdy v případě teplého pokrmu musí teplota dosahovat alespoň 60 stupňů Celsia. Řešením v tomto případě může být jednoduché ohřátí. Někdy však takové ohřátí jídlo znehodnotí, pak máte nárok požadovat pokrm nový.

A co dělat v případě nekonečného čekání na obsluhu?

I tady je možné se ohradit. „Pokud na obsluhu čekáte dobu neúměrnou složitosti objednávky, můžete chtít slevu nebo také můžete od kupní smlouvy odstoupit a odejít,” radí Eduarda Hekšová. Jiná situace však může nastat, pokud vás obsluha o delší době přípravy jídla předem informovala a vy jste souhlasili. Pokud by však restaurace i tuto dobu překročila, může požadovat slevu či od smlouvy odstoupit a z restaurace odejít.

Konečně se můžete obrátit také na některý ze státních dozorových orgánů. Pokud jste narazili na problém týkající se hygieny potravin, můžete kontaktovat Krajskou hygienickou stanici, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci nebo Státní veterinární správu (potraviny živočišného

původu). V případě, že řešíte problém s mírou a množstvím podávaných nápojů a pokrmů, se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10347/dtest-reklamace-na-taliri-co-s-podmiraky-nekonecnym-cekanim-na-obsluhu-a-studenym-jidlem>