

## הנחיה ממונה –

### פרסום חבילות נופש – "מחיר ללילה בהרכב/בתפוסה זוגית"

#### תיקון טעות סופר – תאריך תחילת תוקף ההנחיה<sup>1</sup>

ביום 30/11/17 הוצאתי הנחיה שעניינה פרסום בענף המלונאות – "מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי". ההנחיה התייחסה לפרסום מחיר של חדרים בבתי מלון כפי שהיה נהוג באותה עת.

הנהוג שבגינה הוצאה ההנחיה הוא פרסום מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי, כאשר מחיר זה אינו קיים בפועל, אינו מחיר אמתי ואשר עלול לשרת מטרה של פרסום מחיר עסקה נמוך.

על כן, נקבע בהנחיה כי יש לפרסם/להציג מחיר לחדר זוגי ומחיר לאדם אחד בחדר זוגי ככל שמחיר זה שונה ממחיר חדר לזוג.

בעקבות פניות אלי בשאלת תחולת ההנחיה שלעיל על חבילות נופש (אשר חלק ממרכיב החבילה הוא מושב בודד בטיסה), החלה הרשות בבדיקת התאמת ההנחיה על שוק זה וגם נפגשה עם נציגי הנוגעים בדבר (התאחדות משרדי הנסיעות והתאחדות המלונות).

במסגרת פגישה שהתקיימה עם הנוגעים בדבר הוצע על ידם כי בעניין חבילות נופש יותר פרסום מחיר ללילה ליחיד אולם לצדו ייכתב "בהרכב/בתפוסה זוגית". נטען כי שוק חבילות הנופש הוא שוק גלובלי (שכן מהות החבילה היא טיסה לחו"ל ולינה במלונות בחו"ל) וצרכנים רבים מחפשים וקונים חבילות נופש גם מאתרים שבסיסם בחו"ל ולפיכך חיובם לפרסם מחיר לחדר זוגי, יפגע ביכולתם להתחרות מול אתרי חו"ל בשוק חבילות הנופש.

לשם בדיקת הטענה, ביקשה הרשות לבחון האם בשוק זה אכן נפוצה פרקטיקה של מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי. הבדיקה נעשתה על פרסומים ובאתרים, וטרם הכנסת פרטי חיפוש מדויקים במנועי החיפוש.

לצורך כך בדקה הרשות פרסומות שהופיעו בעשרה אתרי מכר שבסיסם בחו"ל, בהם מתפרסמות ונמכרות חבילות נופש. כל האתרים שנבדקו, פרסמו מחיר ליחיד per person (במקרים שנבדקו מבטא בפועל מחיר לאדם בהזמנה זוגית – חלק מהאתרים ציינו זאת ליד המחיר, בתקנון או בתנאי השימוש ומי שלא גילה זאת, בפועל מחיר זה היה תקף רק בהזמנה זוגית). יוער כי הרשות בדקה גם עשרה פרסומים של מלונות באתרי מכר ושם הממצאים שונים. בפרסום מלונות, מרבית האתרים

<sup>1</sup> הנחיה זו הופצה כטייטה להערות הציבור ביום 28/1/19 וניתנו 14 ימים למתן תגובה. טייטה זו פורסמה באתר הרשות אולם עקב טעות לא הוחלפה בנוסח הסופי של ההנחיה במשך מספר חודשים. הואיל וכך פורסם בזאת הנוסח הסופי של ההנחיה אולם תוך ציון התאריך בו היה נוסח זה אמור היה להתפרסם כלומר ביום 12/2/19 (14 ימים לאחר פרסום ההנחיה כטייטה). יובהר כי הערות שהתקבלו לא הצריכו תיקונה של ההנחיה והנוסח הסופי זהה לנוסח שפורסם כטייטה.

שנבדקו פרסמו מחיר אמיתי, בין אם המחיר שהוצג היה ליחיד ללילה, לזוג ללילה או לחדר ללילה. אתר אחד בלבד פרסם מחיר ליחיד (per person) שבפועל תקף רק בהזמנה זוגית.

בנוסף, ומכיוון שניכר כי מדובר בפרקטיקה אשר קיימת במקומות נוספים בעולם, הוחלט ברשות לפנות לרשויות מקבילות בעולם בשאלה כיצד הן מתייחסות לפרקטיקה זו של הצגת מחיר והאם הן רואות בכך הטעיה ואו Drip Pricing. בבדיקה זו לא נמצאה רשות שאסרה במפורש פרסום מחיר לאדם בתפוסה זוגית כאמור. מספר מדינות ציינו כי ככל שצוין בפרסום כי המחיר ליחיד תקף רק בהזמנה זוגית/תפוסה זוגית הרי שזה עשוי בנסיבות מסוימות להיות מספיק כדי למנוע הטעיה.

לאור האמור לעיל ולאחר בחינת כל הנתונים שנבדקו, ברור כי –

- לפרסום והצגה של מחיר כולל ואמיתי חשיבות רבה להגנה על הצרכן ויכולתו לבצע עסקה על בסיס החלטה מושכלת. הכלל הוא כי המחיר לצרכן צריך להיות מחיר אמיתי אותו ישלם עבור המוצר או השירות וכל יצירת מצג של מחיר עסקה נמוך הינו פסול מיסודו. כך למשל לא ניתן להציג מחיר של מארז כמחירו הבודד של אחד מפרטי המארז ;
- עם זאת, כאמור שוק חבילות הנופש הינו שוק גלובלי וצרכנים רבים מבצעים השוואות מחיר של חבילות נופש בחו"ל, מול אתרי מכר בינלאומיים ;
- ניכר מתשובות שקיבלנו כי מדינות בעולם לא אסרו פרסום מחיר לאדם בתפוסה זוגית ;

על רקע זה ובין היתר על מנת לא לפגוע ביכולת התחרות של השחקנים השונים בשוק, **אני מנחה כך:**

**ככל שלא יפורסם מחיר לחדר זוגי, אלא מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי, הרשות לא תאכוף פרקטיקה זו כהטעיה אם יודגש לצד הפרסום כי מדובר במחיר בתפוסה/בהרכב זוגי.**

זאת, כל עוד הנחיה זו בתוקף, שכן לאור עמדות הרשויות המקבילות לנו בכוונתנו לעקוב אחרי ההתפתחויות אפשריות בשוק הזה.

הנחיה זו תקפה רק לגבי חבילות נופש בחו"ל. ההנחיה בעניין פרסום בענף המלונאות נותרת בעינה.

מיכאל אטלן, עו"ד

הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן