



כ' בחשוון התשפ"ג  
14 בנובמבר 2022

לכבוד  
גב' יעל דניאלי, מנכ"לית התאחדות המלונות בישראל  
רח' המרד 29  
תל אביב  
שלום רב,

**הנדון: הצגת מחירים במלונות**  
סימוכין: פנייתך מיום 10/8/2022

בהמשך לפנייתך שבסימוכין ולאחר בדיקה שנערכה, הרינו להשיבך כדלקמן:

1. תקנה 19 לתקנות שירותי תיירות (בתי מלון), תשע"ג – 2013, קובעות כך:

"(א) בעל בית מלון יפרסם ויצג באופן הנראה לעין ובספרות ברורות וקריאות

(1) את מחיר השירות הניתן בו, כשהוא כולל כל מס, אגרה ותשלום חובה, וכל תשלום אחר הנלווה לשירות ושהצרכן אינו יכול לוותר עליו (להלן – מחיר כולל), ואת המחיר לתייר חוץ לאחר הפחתת המסים שהתייר פטור מהם, בציון מפורש ובולט לעין כי מחיר זה הוא לתייר חוץ בלבד, בכל מקום שבו הוא מציגם;

(2) את המחיר בעד שירות נוסף הניתן בבית המלון – בכל חדר, וכן בכל מקום שבו הוא ניתן;....."<sup>1</sup>

(ההדגשות אינן במקור – ק.ד.)

כלומר, בהתאם לתקנות, בתי מלון נדרשים לפרסם במקום גלוי את שיעור המחיר הכולל, בהתאם להגדרתו בתקנה 19, וכאשר מדובר בשירותים נוספים, בית מלון נדרש לפרסם את מחירם גם בכל חדר.

2. תקנות הגנת הצרכן (כללים בדבר הצגת מחיר של שירותי מלונאות לתייר), תשס"ה-2005, מוסיפות על האמור בתקנות שירותי תיירות (בתי מלון), וקובעות כך:

"מחיר לתייר בעבור לינה בבית מלון, יוצג ליד דלפק קבלת האורחים ובכל חדר והמחיר של שירותים נוספים, אגב לינה הניתנים לתייר, יוצג בכל מקום שבו הם ניתנים, לפי העניין."<sup>2</sup>

(ההדגשות אינן במקור – ק.ד.)

**מחיר הלינה**, בו עוסקות תקנות הגנת הצרכן, נכלל ב"מחיר הכולל" בו עוסקות תקנות שירותי תיירות האמורות, שכן הוא בגדר תשלום שהצרכן לא יכול לוותר עליו, ועל כן יש להציגו גם בחדרי המלון.

3. המחוקק וההלכה הפסוקה עמדו רבות על תכליות חוק שירותי תיירות וחוק הגנת הצרכן כחוקים שנועדו לצמצם את פערי הכוחות בין האורח ובין בעל בית המלון. כבוד השופטת אסתר נחליאלי חיאט מתמצתת זאת היטב בפסק דינה:

<sup>1</sup> סעיף 19(א)(ב) לתקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013.

<sup>2</sup> סעיף 2(ב) לתקנות הגנת הצרכן (כללים בדבר הצגת מחיר של שירותי מלונאות לתייר), התשס"ה-2005.



"מעיון בדברי הכנסת ובדברי ההסבר להצעת החוק עולה כי לחוק שירותי תיירות תכלית צרכנית מובהקת שעניינה צמצום פערי הכוח בין צרכני שירותי התיירות ובין עוסקים בתחום התיירות, לבל ינוצלו צרכני השירותים. תכליות אלה של חוק שירותי תיירות ותקנות שירותי תיירות שהותקנו מכוח חוק זה, הן תכליות חופפות למטרות חוק הגנת הצרכן: להגן על צרכנים – כצד חלש – מפני 'עוסק' הנהנה מיתרון כלכלי ומקצועי בתחום עיסוקו".<sup>3</sup>

4. השופטת הוסיפה כי יש לפרש את תקנות שירותי תיירות באופן רחב:

" יש לפרש את הוראות תקנות שירותי תיירות באופן מרחיב העולה בקנה אחד עם תכלית החקיקה ברמה המהותית ונועדה לצמצם את פערי הכוחות שבין האורח ובין בעל המלון, ו"להשליט אורחות התנהגות ראויות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק... הפרשנות שמציעה ישרוטל לתקנות שירותי תיירות מצמצמת את חובות 'הצד החזק' הוא העוסק או המלון במקרה זה, באופן ששומט את הקרקע מתחת לתכליות שלשמן הותקנו התקנות. יש לטעמי לקרוא את הוראות תקנות שירותי תיירות לאור תכליות חקיקת חוק הגנת הצרכן ובאופן שיוצר הרמוניה בין ההוראות השונות בדברי החקיקה והתקנות שמטרתם זהה: צמצום פערי הכוחות שבין העוסק ובין הצרכן ".<sup>4</sup>

5. לסיכום, כאמור, יש לקרוא את הוראות תקנות שירותי תיירות לאור תכלית הוראות חוק הגנת הצרכן, מאחר ומטרתן זהה – צמצום פערי הכוחות בין העוסק לצרכן. נוכח האמור, על בתי המלון למלא את חובותיהם שירותי תיירות והוראות תקנות הגנת הצרכן, **הוראות חוק המשלימות האחת את השניה, ולפרסם את מחיר הלינה גם בחדרי המלון.**

בברכה,  
דודו קובסיאנו, עו"ד  
היועץ משפטי

העתק: גב' רקפת לוי, סמנכ"לית בכירה, מינהל חוויית התייר;  
גב' מוריאל גבאי, ממונה ביקורת איכות המוצר התיירותי;  
עו"ד רעות קנדל, לשכה משפטית, משרד התיירות;

<sup>3</sup> ת"צ (מחוזי ת"א) 54941-09-19 רועי נייגוז נ' ישרוטל בע"מ (נבו 11.09.2022), פסי' 35.  
<sup>4</sup> שם, פסי' 39.