



## НАЦИОНАЛЕН СЪВЕТ ЗА САМОРЕГУЛАЦИЯ

### ЕТИЧНА КОМИСИЯ

#### РЕШЕНИЕ

**№ 204 на ЕК от 30.04.2015 (Жалба срещу интернет реклама относно ваучер от „Почивка БГ” ООД за хотелско настаняване в СПА хотел Селект гр. Велинград)**

*София, 30.04.2015*

Етичната комисия към Националния съвет за саморегулация (НСС) в закрито заседание на тридесети април 2015 г. в състав:

**Председател:** Румяна Карлова

**Членове:** Александър Гагов  
Виолета Манолова  
Десислава Димова  
Елена Караколева  
Жени Павлова  
Калина Петрова  
Красимир Папазов  
Кристиана Чакърлова  
Мария Гергова  
Маша Гавраилова  
Мехти Меликов  
Стоян Михайлов

и с участието на секретар Ели Михайлова изслуша преписка, образувана по Жалба № 12550 от 23.02.2015 г. относно интернет реклама на ваучер от „Почивка БГ” ООД за хотелско настаняване в СПА хотел Селект гр. Велинград.

#### **Жалба**

На 06.03.2015 г. в Националния съвет за саморегулация (НСС) постъпва жалба от С.М. от гр. София относно интернет реклама на ваучер от „Почивка БГ” ООД за хотелско настаняване в СПА хотел Селект, гр. Велинград.

Жалбоподателят твърди, че има нарушение в отстъпките, посочени в офертата. Според приложените снимки и интернет адреси в жалбата се вижда, че стандартните цени на хотела не са тези които се споменават в отстъпката. Според жалбоподателя, посочената стандартна цена на офертата, 2 нощувки със закуски и вечери са 300 лв без отстъпка, а според сайта на хотела, за същото цената е 200 лв. В жалбата се посочва, че посочената отстъпка е в размер на 51% и е

невярна и заблуждаваща информация, а реалната отстъпка е 14%. Приложени са снимки от офертата, както и линк към цените в хотела.

На основание чл.12.4 от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България, Председателят на Етичната комисия (ЕК) е определил за докладчик по преписката Кристияна Чакърва.

## Процедура

Жалбата е допустима по смисъла на Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

На 04.03.2015 г. е открита процедура, регистрирана под № 234. На 04.03.2015 г. и 10.03.2015 г. е поискано становище от ответната страна – Спа Хотел „Селект“, на 30.03.2015 г. е поискано становище и от travel.bg и БХРА.

## Становище на ответната страна

Въпреки многократните опити за осъществяване на контакт с ответната страна и с браншовата асоциация, до момента на произнасяне на Етичната комисия, няма постъпили становища от тях.

## Решение

Етичната комисия намира жалбата за **основателна** по отношение на нарушение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

## Мотиви

Етичната комисия е на мнение, че процесната търговска комуникация е в нарушение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България. Предвид съдържанието на жалбата за нарушени следва да се считат чл. 5.1 и 5.6 от Етичния кодекс:

5.1. Търговската комуникация трябва да бъде правдива и да не въвежда в заблуждение.

5.6. Търговската комуникация не трябва да използва заблуждаващи съобщения за цени, за намаляване на цени и за други търговски условия при предлагане на продуктите.

Жалбата се позовава на информация от сайта на Почивка БГ и интернет адрес travelo.bg, която към момента на подготвяне на решението не е налична. Етичната комисия основава решението си на снимката от офертата в сайта, изпратена от жалбоподателя. Действително, от нея е ясно, че има разминаване в цените, в сравнение с посочените от предоставящия услугата, а именно, уебсайта на хотел СПА Селект, гр. Велинград. В допълнение, акцентът в комуникацията на Почивка БГ е отстъпка от 51%, която не е валидна при всички посочени оферти за двама:

1 дневен делничен пакет със закуска, обяд и вечеря 86лв. вместо 176=48,9% отстъпка

2 дневен уикенд пакет със закуска, обяд и вечеря 182лв. вместо 400=45,5% отстъпка

1 дневен делничен пакет със закуска и вечеря 76лв. вместо 150=50,7% отстъпка

2 дневен уикенд пакет със закуска и вечеря 172лв. вместо 300=57% отстъпка

От комуникацията на Почивка БГ не става ясно от къде са взети цените, отбелязани за сравнение в офертата. Цените, посочени в уебсайта на хотела, са различни от сравнителните цени в офертата. Също така, не е отбелязана разлика в цените за делнични дни или през уикенда. Цената на двойна стая, с включена закуска и вечеря, е 100 лв., което не отговаря на нито една от посочените цени за сравнение в офертата на Почивка БГ.

Предвид разминаването в информацията от Почивка БГ и уебсайта на хотел СПА Селект гр. Велинград, е налице нарушение на чл.5.1, според който търговската комуникация трябва да бъде правдива и да не въвежда в заблуждение, тъй като комуникацията подвежда потребителите по отношение на реалната отстъпка, която получават при закупуване на пакета. В допълнение, търговската комуникация представя некоректно стойността на продукта и крайната цена, която потребителят трябва да заплати. В офертата са използвани заблуждаващи съобщения за цени и за намаляване на цени при предлагане на пакетите (чл. 5.6), а потребителят не е в състояние сам да направи сравнение с реалните цени в хотела, тъй като са посочени некоректно.

Етичната комисия намира, че промотирането на туристически услуги чрез поставяне на акцент върху намаление на цените е една от най-популярните и масови разпространени търговски комуникации, особено в Интернет пространството. Това е и най-привлекателната за потребителите категория оферти. Именно поради това следва да се обръща специално внимание на коректността при оповестяване на размера на намаленията, които се предлагат. По принцип „*намаление в цената*“ означава отбив от стандартната цена, която основният доставчик предлага, и тази цена трябва да е ясно обозначена в сайта на посредника или чрез препратка към сайта на основния доставчик, така че всеки потенциален потребител да може лесно да направи справка и сам да се убеди, че обявеното намаление е коректно. Не са редки случаите, в които рекламите за намаления в цените акцентират на *процента* намаление от цена, която е изкуствено завишена. Подобен подход създава погрешно впечатление у потребителя, че получава услугата много по-изгодно, отколкото в действителност е реалното намаление в цената.

С цел преодоляване на подобни некоректни и заблуждаващи търговски комуникации за цени, Етичната комисия счита, че контролът от всички компетентни в съответната област органи и институции следва да бъде изключително стриктен. Тъй като Етичната комисия е орган на саморегулацията, нейните правомощия за разследване са ограничени, а производството е подчинено на доброволното съдействие на участващите в целия рекламен процес и цели преустановяване на неетичните търговски практики в интерес на крайните потребители. Дезинтересирането в случая на Спа Хотел „Селект“ и рекламно-информационния сайт travel.bg от настоящото производство показва неангажираност и незачитане на етичните стандарти в рекламата. Опитът да се попречи на обективното изясняване на случая обаче не следва да бъде тълкуван в полза на ответните страни, доколкото никой не може да черпи права от собственото си недоброръководно поведение.

Във връзка с гореизложеното, след анализ на служебно издирените по случая факти и обстоятелства, Етичната комисия е на мнение, че процесната търговска комуникация е в нарушение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България и в частност на чл.5.6 във връзка с чл.5.1.

Съгласно чл. 17.4. от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България решението с мотивите следва да се изпрати на заинтересованите страни, както и на Комисията за защита на потребителите..

Етичната комисия отправя принципна препоръка към всички рекламодатели и рекламни агенции да се възползват активно от възможността за *Copy Advice*, доколкото основната цел на НСС не е санкционна, а превантивна и е насочена не само към своевременно и ефективно отстраняване от пазара на всякакви форми на нарушения, но и към недопускане на такива.

Решението подлежи на обжалване при реда и условията на чл.18.1 от Правилника за приложение на Националните етични правила за реклама и търговска комуникация в Република България.

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ЕТИЧНАТА КОМИСИЯ:

(п) Румяна Карлова

**ПРИЛОЖЕНИЕ:**

**-51%**

**176** дни в Велиград

**86** дни в продаж

**ИЗТЕКЛА!**

**691** сауни ваучера за 49 ден.

Разгледайте подобните оферти и най-горещите предложения

**SPA почивка за двама във Велиград на изгодна цена**

Пълна или полунощна в хотел с минерални басейни

Получавате на сутрин, ланч или вечеря, детски мени, басейн, стая за релакс, сауната. Децата до 14 години са безплатни в семейни обстановки и до 16 години в двойки. SPA Велик Селвет във Велиград е най-модерното място за това. Предлага минерални басейни, множество сауната и SPA процедури за те помогнат да си починете след работен и деня след почивка.

**Важно за офертата:**

- Дневен пролет със закуски, обяд и вечеря за двама на цена 88 евро за 176 дни
- 7 дневен пролет със закуски, обяд и вечеря за двама на цена 142 евро за 430 дни

**Уточняване за вкъщи в сауната:**

- Дневен пролет, закуски от менюта до четвъртък включително
- 7 дневен пролет със закуски, обяд и вечеря за двама на цена 78 евро за 156 дни

**Уточняване за вкъщи в сауната:**

- Дневен пролет със закуски и вечеря за двама на цена 112 евро за 302 дни

**Важни оферти в Trivelpo**

**51%** **Велиград**  
 SPA почивка за двама  
 176 дни в продаж

- Басейни**
- Басейн (3)
  - Велик Търново (1)
  - Великград (5)
  - Копан (1)
  - Панчарево (1)

- Ресторанти**
- Ресторант (1)
  - Сладкарница (1)
  - Турски (1)
  - Център за деца (1)

- Различни услуги**
- Садан (1)
  - Меро (1)
  - Панчарево (14)

- Пансионати**
- Три моста (3)
  - Ван Мери (2)

Резервацията е задължителна