



בדיקת אמון הציבור בענף רשתות השיווק:

האם הרשתות מציגות מחיר ליח' מידה?

מה בדקנו?



- אמון הציבור בדק האם רשתות השיווק מציגות מחיר ליחידת מידה כנדרש, וכן, האם הן עושות זאת בצורה ברורה וברת השוואה עבור הצרכן.

למה זה חשוב?



- מחיר המוצר הוא אחד השיקולים החשובים ביותר להחלטת הצרכן באילו מהמוצרים הנמצאים במדף כדאי לבחור. לעיתים קרובות מוצרים דומים נמכרים באריזות שונות ובגדלים שונים, מה שמקשה על הצרכן להשוות ביניהם ולדעת מהו המוצר המשתלם ביותר עבורו.
- לכן, לגבי מוצרים הנמכרים בתפוזרת או ארוזים מראש(כגון מוצרי מזון וקוסמטיקה) קיימת חובה להציג מלבד המחיר, גם את המחיר ליח' מידה (למשל מחיר לקילו/ 100 גרם או לליטר /100 מ"ל).
- המידע אמור להקל על הצרכנים להשוות מחירים בין מוצרים דומים הנמכרים באריזות שונות בנפח או במשקל, וכן מאפשר לצרכן לערוך השוואת מחירים של אותו מוצר הנמכר באריזות בגדלים שונים (למשל כדי לדעת האם "אריזת חיסכון" היא באמת חסכונית יותר) או של מוצר דומה של יצרנים שונים (למשל האם כדאי להעדיף פסטה של יצרן א' על פני פסטה של יצרן ב').
- לגבי מוצרים הנמכרים במבצע חשוב לדעת: כאשר מוצר נמכר במבצע קיימת חובה לסמן את המחיר ליחידת מידה לפי המחיר ה"רגיל" של המוצר (מחיר ללא מבצע). עסק שמעוניין בכך רשאי לציין בנוסף גם את המחיר ליחידת מידה של המוצר לפי המחיר המבצע, אך עליו ליצור הבחנה ברורה בין 2 המחירים.

את מי בדקנו?



- לצורך הבדיקה נדגמו 11 חנויות השייכות ל-8 מרשתות השיווק הגדולות בשוק*.

* הסניפים שנגדמו:

AM:PM באבן גבירול, תלאביב; אושר עד ברחוב יגאל אלון, תלאביב; ויקטורי ברמת אביב, תלאביב; טבע קסטל בקרליבך, תל אביב; יינות ביתן באיירפורט סיטי; יינות ביתן באשדוד; ניצת הדובדבן בבוגרשוב, תלאביב; רמי לוי במבצע קדש, רמת גן; "שופרסל דיל" באשדוד; "שופרסל שלי" ברח' ברזיל, תלאביב; "שופרסל שלי" ברח' ביהודה, תלאביב.

איך בדקנו?



- הבדיקה נעשתה בשיטת הלקוח הסמוי. בכל סניף שנדגם נבדקו שש קטגוריות של מוצרים: קפה, פסטה, שמן זית, מרכך כביסה, שמפו וסלטים/ממרחים.
- לגבי כל מוצר שנדגם בכל קטגוריה, נבדק- האם קיימת הצגת מחיר לפי יחידת מידה והאם היא ברת השוואה למוצרים אחרים באותה קטגוריה.

מה מצאנו?





1. בכל החנויות שנבדקו נמצאו הצגות מחירים ליח' מידה.
2. כל המוצרים שנדגמו ב"טבע קסטל" וב"ניצת הדובדבן" נמצאו מסומנים כראוי. ב"שופרסל" נדגמו 2 ליקויים בלבד (מתוך 133 מוצרים שנבדקו).
3. במחצית מהעסקים שנדגמו, נמצאו מעל 30% ממצאים לקויים (מוצרים אשר בהם לא הוצגה יחידת מידה כנדרש או שהצגת המחיר ליחידת מידה נעשתה באופן אשר אינו מאפשר לצרכן להשוות בין מוצרים באותה קטגוריה).
4. בחלק מהמוצרים שנדגמו הוצג מחיר ליח' מידה אך המידע המוצג היה לוקה בחסר. כך, למשל, מוצרים מאותה קטגוריה אשר בחלקם הוצג המחיר ליח' מידה לפי ליטר/מ"ל ובחלקם לפי גרם/ק"ג, מה שמונע מהצרכן השוואה פשוטה ונוחה בין המחירים. בחלק אחר מהמוצרים לא ניתן היה להבין האם המחיר ליח' מידה הוא ליח' משקל או נפח כלל.

להלן יפורט ריכוז הממצאים:

- ממצא לקוי: אי הצגת מחיר ליח' מידה כלל / הצגת יח' מידה 0.
- ממצא חלקי: הצגת מחיר ליח' מידה אשר משמעותו לצרכן אינה ברורה. יובהר כי מוצרים בהם נמצא תקינות חלקית כאמור, לא נכללו בחישוב הליקויים ולא השפיעו על הציון הכולל שניתן לחברות בדירוג הכללי.

ריכוז הממצאים בעסקים שנבדקו:

מעל 30% ממצאים לקויים	בין 10%-ל-30% ממצאים לקויים	מתחת ל-10% ממצאים לקויים
רמי לוי	AM PM	שופרסל
אושר עד		טבע קסטל 
ינות ביתן 		ניצת הדובדבן
ויקטורי		

המלצות:



לעסקים:

- על פי הממצאים נראה כי ברוב העסקים קיים נוהל ברור לעניין סימון המחיר ליח' מידה, עם זאת הוא אינו מוטמע באופן מלא אצל האמונים על הביצוע. לכן אנו ממליצים לעסקים לרענן בין העובדים הרלוונטיים את נוהל סימון המוצרים ולבצע בדיקות פנימיות לגבי הביצוע בפועל של הנהלים הרלוונטיים.
- יצוין כי עסק אשר אינו מסמן מחיר ליח' מידה חשוף להטלת עיצומים כספיים מטעם הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.

לצרכנים:

- מומלץ לשים לב ולבצע השוואת מחירים "חכמה" – בדקו מה המחיר של המוצר לפי 100 גרם / מ"ל ורכשו את המוצר המשתלם ביותר עבורכם.
- שימו לב, לעיתים "אריזת חסכון" גדולה חסכונית יותר ומשתלמת יותר ממבצעי 1+1. בדקו בכל מקרה האם יותר משתלם לרכוש אריזה גדולה על פני אריזה קטנה יותר.
- חשוב לשים לב למחירי המוצר במבצעים המשתנים – על פי החוק, העסק מחויב להציג מחיר ליח' מידה לפי המחיר ה"רגיל" של המוצר אך אין חובה לציין את המחיר ליח' מידה של מחיר במבצע.

לרגולטור:

- מאחר וברשתות השיווק קיימים מבצעים רבים, תמוה כי דווקא את המחיר ליח' מידה במבצע אין חובה להציג.

עיקרי תגובות העסקים

ויקטורי:

1. ויקטורי מקפידה על סימון מוצריה לרבות סימון ליחידת מידה.
2. בעבר, ויקטורי סימנה על גבי מדבקת מחירי המוצר גם את המחיר ליחידת מידה, אולם בסניפים בהם סומנו המוצרים באופן זה, הדבר גרם רק לבלבול אצל הלקוחות, אשר לא עלה בידיהם להבין מדוע מוצר מסומן בשני מחירים שונים. לאחר שהתברר כי סימון מחיר ליחידת מידה (מחיר ל – 100 גר' או 100 מ"ל), על גבי מדבקת המוצר גרם לפניות מרובות לקופה המרכזית ולאי הבנות אצל הלקוחות, החליטה ויקטורי לסמן על גבי המוצר את מחירו בלבד, כאשר המחיר ליחידת מידה, יסומן על גבי שלטי המדף.
3. מבדיקה שנערכה, נראה כי לעיתים בוחרים לקוחות להסיר את שלטי המדף, לעיתים על מנת לקחת אותם עימם לקופה.
4. ויקטורי מעסיקה בכל סניף עובד, אשר תפקידו הינו סימון המוצרים ובדיקה כי שלטי המחיר במקומם, כאשר העובד דואג לעבור מידי יום לפחות 3 פעמים על כל המדפים בסניף, לצורך החלפת שלטי מדף חסרים. כמו כן, נערכות ביקורות לנושא סימון המחיר, בהתאם לנהלי החברה.
5. ויקטורי חידדה ומחדדת את הנהלים, לעניין סימון המחירים ליחידת מידה וכן שוקלת להתחיל ולערוך בדיקות תקופתיות בסניפיה בקשר לסימוני המחיר.
6. נערכה בדיקה מקיפה בסניפי ויקטורי, לרבות בסניפים בהם מצאתם ליקויים כאלה או אחרים, וכל ליקוי אשר נמצא תוקן.
7. מצ"ב תמונות המדפים הרלוונטיים, המראים על תיקון הליקויים או על סימון נכון, במועד בו ביצעה ויקטורי בדיקה או ביקורת לעניין סימון מחיר ליחידת מידה.
8. מצ"ב נוהל סימון מחיר ליחידת מידה, עליו מקפידה ויקטורי – הנוהל רוענן לאור בדיקתכם ובכלל, במסגרת רענון נהלים שוטף.
9. ויקטורי פעלה ועודה פועלת על מנת לקיים את כלל הוראות הדין – ובפרט את כלל הוראות הדין בקשר לחוקי הצרכנות השונים, על מנת להמשיך ולהיות הרשת המובילה בשרות במחיר ובהוגנות כלפי כלל הציבור תוך הקפדה ויישום כלל התקנות והחוקים, ונמשיך לשמור על זה גם בעתיד.
10. נודה לכם על עריכת בדיקה נוספת, על מנת שתוכלו להיווכח כי מדובר היה לכל היותר בתקלה נקודתית, אשר טופלה ותוקנה."

:AM PM

"קיבלנו את מכתבך, חשוב לציין כי אנו משקיעים מאמצים רבים בקידוד נכון של המוצרים ובהצגת מחיר נכון ליחידת מידה, תודה שהפניתם לתשומת ליבנו לליקויים המקומיים. הנהלים בסניפים חודדו על מנת להימנע ממצאים אלו. אנו כמובן מבצעים בקרה שוטפת להימנע מהישנות מקרים כאלו."

יינות ביתן:

"קיבלנו את הנתונים, נלמד אותם ונטפל בנושא, אנו מודים על הבדיקה."

טבע קסטל:

"קיבלנו את מכתבכם.
תודה על הבקרה ונקווה שהתוצאות ימשיכו להיות כאלה."

ניצת הדובדבן:

"אנו בחברת ניצת הדובדבן מקפידים על חוקי משרד התמ"ת ופועלים על מנת לצמצם את הטעיית הציבור.
לעיתים, מי שמתמחר את הסחורה הינם עובדים עם מוגבלויות שונות דבר שעשוי להשפיע על פערים בתמחור המוצרים, יחד עם זאת אנו מקפידים על בדיקה חוזרת כדי למנוע טעויות מסוג זה.
בנוסף, ניתנה הוראה לכל הסניפים בנושא זה, ותהיה המשך בקרה ברמה הניהולית וחידוד נהלי התמחור."