

## עדכון לקוחות

### אבחנה בין לקוחות בעלי מאפיינים שונים כאמצעי לקידום התחרות

בתקופה האחרונה ניתנו שני פסקי דין אשר עוסקים, בין היתר, ביכולתם של נותני שירותים לערוך אבחנה בין סוגי לקוחות שונים על בסיס הצדקות ענייניות ומסחריות ומכאן, להעניק בהתאם למאפיינים אלו, תנאים שונים בהתקשרותם מול נותן השירות. קביעות השופטים בפסקי דין אלו מלמדות כי הם רואים ביכולת לאבחן בין לקוחות כאקט מקדמי המאפשר לנהל משא ומתן מתאים יותר ללקוחות בהתאם למאפייניהם. בכך, יכולים נותני השירותים להעניק ללקוחותיהם תנאים טובים רק על בסיס מאפיינים אלו.

#### להלן תמצית הדברים:

ביום 28 בנובמבר 2019, ניתן פסק דינו של בית הדין לתחרות בירושלים (כב' השופט שחם) בת"כ 745-07-18 בנק מזרחי טפחות בע"מ ואח' נ' הממונה על ההגבלים העסקיים ואח' אשר קיבל את ערעורם של בנק אגוד לישראל בע"מ ובנק מזרחי טפחות בע"מ כנגד ההחלטה של מ"מ הממונה על התחרות להתנגד למיזוג ביניהם. מפסק הדין אנו למדים כי הבנקים מסוגלים לזהות את מאפייני לקוחותיהם ולהתאים בעבורם הצעת ערך ייחודית ומכאן, ביכולתם להפלות בין לקוחות על בסיס מאפייניהם ולהעניק להם הצעות ממוקדות ושונות (הבנקים משתמשים ביכולת זו בעיקר כשהם מזהים חשש למעבר של לקוחות לבנק מתחרה).

בית הדין לתחרות ראה בתרחיש מסוג זה תגובה תחרותית של הבנקים, בה הם פונים אל הלקוח באופן ישיר באמצעות הטבה שלא ניתנה לו בעבר, אשר אינה ניתנת לכלל הלקוחות ואינה מתפרסמת בפומבי. כל זאת, על מנת לשמרו כלקוח של הבנק.

ביום 9 בדצמבר 2019, ניתן פסק דינו של בית המשפט המחוזי בתל אביב (כב' השופטת ד"ר אגמון-גונן) בת"צ 42754-05-11 עו"ד שלומי כהן נ' סלקום ישראל בע"מ בעניינן של עשר בקשות לאישור תובענות כייצוגיות נגד חברות תקשורת שונות. מבקשי בקשות האישור טענו כי חברות התקשורת מעניקות תעריף מוזל, שאינו מתפרסם ברבים, ללקוחות מתמקחים המאיימים להתנתק משירותי החברות וללקוחות חדשים ובכך נפגעים הלקוחות הקיימים של החברות שלא זוכים לתנאים דומים.

בית המשפט קבע כי אבחנה בין קבוצות אשר מתבססת על שוני רלוונטי אינה מהווה כשלעצמה הפלייה ונדרש לבחון האם האבחנה בין הקבוצות האמורות הינה עניינית, סבירה ולא מפלה. בהחלטתו בחר בית המשפט לאמץ את עמדות מועצת הכבלים והלוויין ורשות התחרות, לפיהן, ניתן להפלות בין לקוחות במבצעים המוצעים להם, בין היתר לאור יכולת התמקחותם, זאת מאחר ומדובר במהלך שתורם לתחרות בשוק הרלוונטי ולהורדת המחירים לכלל הצרכנים. כמו כן, פסק הדין מתייחס גם לעובדה כי חוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988 קובע כי אפליית מחירים היא פעולה אסורה על בעל מונופולין בלבד, שכן במקרים אחרים, באמצעותה ניתן להאיץ את התחרות ולהוביל להוזלת המחירים בשוק כולו.

**לסיכום**, מפסקי דין אלו אנו למדים כי נותני שירותים שאינם בעלי מונופולין, לא מחויבים להעניק תנאים או תעריפים זהים ללקוחות בעלי מאפיינים שונים (בין היתר בעלי כוח מיקוח שונה או יכולת ניהול משא ומתן טוב יותר) וכי בתי המשפט רואים בכך כמהלך אשר עשוי לסייע בהגברת התחרות.

הסקירה לעיל הינה כללית ואין בה כדי להוות חוות דעת משפטית  
נשמח לעמוד לרשותכם בכל שאלה או הבהרה  
עו"ד מתן מרידור, מנהל מחלקת דיני התחרות meridor@agmon-law.co.il