



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

תובע (ותבע שכנגד) שי כהן
ע"י ב"כ עו"ד לוינטל

נגד

נתבעות (ותובעות שכנגד) 1.ליאור ששון
2.פזית ששון
ע"י ב"כ עו"ד ששון

פסק דין

- 1
- 2 .1 בפניי תביעת לשון הרע, ותביעה שכנגד, שהוגשה ע"י הנתבעות.
- 3
- 4 .2 התובע הוא בעל עסק העוסק, בין היתר, בתיקון טלפונים ניידים, והנתבעת 1 (להלן: "ליאור")
- 5 הגיעה, יחד עם חברה דאז, אל חנותו, ומסרה לו את מכשיר הטלפון הנייד שלה לצורך תיקון
- 6 ו/או החלפת מסך. במעמד החזרת המכשיר מהתיקון, הודיע התובע לליאור – כמו גם לחבר
- 7 ששהה יחד עימה לגבי מכשירו שלו – כי סוללות המכשירים שבידיהם אינן תקינות.
- 8
- 9 ימים מספר לאחר מכן, הגיעה ליאור אל חנות התובע, יחד עם אימה (להלן גם: "פזית"),
- 10 והלינה על טיב התיקון, אשר לטענתה גרם למכשיר תקלות נוספות שלא היו קודם לכן. עמדת
- 11 התובע היתה, כי התקלה בסוללה, עליה הצביע כבר בעת החזרת המכשיר, ואשר גרמה
- 12 להתנפחות הסוללה, היא שגרמה לאותן תקלות.
- 13
- 14 אין חולק, כי במעמד זה – שהתרחש ביום שישי לפני הצהריים - התנהל דין ודברים אשר עלה
- 15 לטונים צורמים, והסתיים בכך שהוזמנה למקום משטרה. אירוע זה הוא נשוא הפרסום
- 16 הראשון בכתב התביעה.
- 17
- 18 למחרת, במהלך יום שבת אחר הצהריים, פורסמו ע"י הנתבעות ו/או בני משפחה או חברים
- 19 שלהן "פוסטים" בדף הפייסבוק העסקי של התובע, שהם מושא הפרסומים הנוספים שבבסיס
- 20 כתב התביעה.
- 21
- 22 התובע טען, כי בשתי הזדמנויות אלו הוציאו הנתבעות דיבתו רעה, והוא עתר לפסיקת פיצוי
- 23 ללא הוכחת נזק, מכח חוק איסור לשון הרע, בסך 75,000 ₪, בסדר דין מהיר.



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' שרון ואח'

תיק חיצוני:

1
2
3. הנתבעות הגישו תביעה שכנגד, במסגרתה טענו כי התובע ו/או מי מטעמו פעלו כלפיהן
3 בבירונות, תוך ביצוע עבירות פליליות שונות, ולפיכך עתרו לפיצוי בגין עוגמת הנפש שנגרמה
4 להן, לטענתן, פיצוי אותו העמידו על סכום כולל של 38,000 ₪.
5
6 הנתבעות טענו בפניי, בין היתר, כי במעמד האירוע שהתרחש בחנות ביום שישי, ביקשו
7 בשה"כ לקבל חזרה מידי נציגת התובע, גבי שרון שוורץ (להלן: "שרון"), את חשבונית התיקון
8 שכמוה כתעודת אחריות, ולכן סרבו להתפנות מן החנות עד לקבלתה. עוד הוסיפו הנתבעות
9 וטענו, כי כאשר ביקשה ליאור לתעד את הדברים במכשיר הטלפון הסלולרי שהיה בידיה,
10 איימה עליה שרון שלא תקבל את מכשיר הטלפון שלה חזרה עד שתמחק את ההקלטה.
11 להוכחת טענה זו אף הוגש הסרטון המתעד באופן חלקי את הדברים.
12

הארוע בחנות

13
14
15. 4. בכל הנוגע לאירוע שהתרחש בחנות, הרחיבו הצדדים בתיאור ההתרחשויות – כל אחד
16 לשיטתו – מה קדם למה, האם שרון החזירה לליאור את החשבונית אם לאו, האם ומתי
17 החזירה לה את מכשיר הטלפון שלה, כמה אנשים – אם בכלל, נאלצו לצאת מן החנות מבלי
18 שקיבלו שירות וכיוצ"ב.
19
20 לא מצאתי צורך להידרש בהרחבה לניתוח עדויות הצדדים בסוגיות אלו, שכן עיקר
21 ההתרחשויות מתועד בסרטון האבטחה שהוגש ע"י התובע, ומכל מקום, אינני משוכנעת כי
22 הכרעה במחלוקות נקודתיות אלו הינה חיונית ומהותית לצורך ההכרעה בתיק.
23
24 נכונה אני להניח לטובת הנתבעות, כי שרון לא החזירה להן את החשבונית, וזאת על אף
25 שמצפייה בסרטון עולה, כי החשבונית כלל לא עניינה את הנתבעות שכן היתה מונחת לאורך
26 חלק ניכר מן הויכוח על גבי הדלפק, ושרון אספה וזרקה אותה בסיומו כמעט מבלי משים.
27
28 מאותו סרטון עולה בבירור כי טענת ליאור ופזית כי הטלפון הנייד הוחזר לליאור רק לאחר
29 הגעת השוטרים למקום אינה נכונה, שכן ליאור ופזית נצפות עוזבות את המקום לאחר
30 שהטלפון כבר היה בידיהן ומבלי שנמסר להן בשניות שקדמו לכך, ואילו כיסוי הטלפון הנייד
31 (אשר בסרטון נראה כאילו הוא טלפון נייד ממש), הוא שנמסר להן ברגע האחרון ממש, לאחר
32 ששרון הבחינה שהשתיים שכחו אותו על גבי הדלפק.
33



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

- 1 עוד עולה מאותו סרטון, כי לקוחות שהגיעו למקום נאלצו, לכל הפחות, להמתין דקות ארוכות
2 לקבלת שירות וזאת בשל הויכוח שהתנהל בין הצדדים.
3
- 4 5. מעבר לסרטון, הובאו לעדות מטעם התובע מר שליח ציבור – שהינו ספק ובעל קשרי עבודה
5 שוטפים עם התובע; ומר אידלסון – שהינו לקוח מזדמן.
6
- 7 לגבי מר אידלסון אין כל מחלוקת כי אין לו כל עניין וסיבה לנקוט עמדה לטובת צד זה או
8 אחר, ואף לא נטען בפניי אחרת. מכל מקום, התרשמתי מעדותו כי היתה אותנטית ומהימנה.
9 מר אידלסון הצהיר כי שתי הנתבעות צעקו בפני הלקוחות שהגיעו למקום דברים כגון כי
10 "אסור להיכנס למקום", "השירות גרוע", "מקצועיות אפסית", "לא כדאי לכם", "אנו נתבע
11 אתכם" – וכפי שנטען בצדק, על דברים אלו ששמע באזניו כלל לא נחקר.
12
- 13 מר אידלסון אף הצהיר כי האירוע היה מביך ומשפיל, ובמהלכו יצאו מספר לקוחות מהמקום
14 מבלי לקבל שירות, ובאופן שהותיר בעיניהם רושם שלילי.
15
- 16 דברים דומים העיד גם מר שליח ציבור, אשר אף הוא לא נחקר אודות הדברים ששמע מפי
17 הנתבעות. גם אם בעדותו בפניי זכר בוודאות רק לקוח אחד שעזב, לאחר ששוחח איתו דקות
18 ארוכות, אין בכך כדי לגרוע מהתרשמותו בדבר אופי האירוע שהתרחש שם בכללותו, העולה
19 בקנה אחד עם הדברים הנצפים בסרטון (הגם שבהעדר פסקול לא ניתן לשמוע בסרטון את
20 הדברים שנאמרו).
21
- 22 6. בנסיבות אלו, גם אם אניח לטובת הנתבעות, כטענתן – כי כל הלקוחות ששהו במקום קיבלו
23 שירות בסופו של דבר, אין בכך כדי לבטל את הרושם הכללי העולה מן ההתרחשויות – עפ"י
24 הסרטון, עדויות העדים שהעידו בפניי, וגם עפ"י עדויות הנתבעות עצמן- כאירוע סוער,
25 במהלכו צעקו הנתבעות, דיברו בגנותו של התובע ועסקו באזני לקוחות אחרים ועוררו מהומה
26 ולו בכך שסירבו להתפנות מן המקום, כאשר במהלך כל ההתרחשות (29 דקות לפי הסרטון),
27 לקוחות שנכחו במקום נאלצו להמתין דקות ארוכות לקבלת שירות. בהקשר זה, מעבר
28 לעדויות שני העדים אליהם הפניתי לעיל אשר כלל לא נחקרו על חלק זה של תצהירם, אפנה
29 לעדותה של פזית, אשר אישרה כי פנתה ללקוחות שונים בחנות והלינה על התנהלות התובע,
30 ואף הוסיפה וציינה "כשמאיימים עלי להביא משטרה על לא עוול אני אצדיק את מעשי" (עמ'
31 16 לפרוטוקול ש' 24). אעיר, כי גם במהלך עדותה בפניי, הרימה פזית את קולה לא אחת, כפי
32 שכאמור אישרה שעשתה אף באותו מעמד.
33



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

7. לפיכך, גם אם אניח לטובת הנתבעות כי היתה בפיהן תלונה מוצדקת, וגם אם אניח כי אכן סיבת התעקשותן להישאר בחנות היתה עמידתן על זכותן לקבל חזרה את החשבונית, אין בכך כדי להצדיק התנהגות בוטה, סירוב להתפנות מן המקום משך פרק זמן ממושך (כחצי שעה לגרסת הנתבעות), תוך שבמהלך אירוע זה הן מפריעות למהלך העסקים הרגיל של התובע ולמתן שירות ללקוחות אחרים, צועקות, ואף פונות ללקוחות אחרים ומשמיצות באזניהן את התובע במגמה ברורה להרחיק את הלקוחות ולהזהירם שלא להתקרב למקום.
8. אשר לתוכן הדברים שנאמרו באותו מעמד ע"י הנתבעות עפ"י העדויות שבפניי: "אסור להיכנס למקום", "השירות גרוע", "מקצועיות אפסית", "לא כדאי לכם", "אנו נתבע אתכם" אין ספק כי אמירות מעין אלו, ודאי כשהן נאמרות בעיצומו של יום עבודה בבית העסק, בנוכחות לקוחות ולקוחות פוטנציאליים, בצעקות ובצורה בוטה – עלולות לפגוע בשמו הטוב של התובע ובמשלח ידו.
- כידוע, עפ"י ההלכה הפסוקה, ניתוח ביטוי לצורך קביעת אחריות על פי חוק איסור לשון הרע נעשה בארבעה שלבים. בשלב הראשון, יש לשלוף מתוך הביטוי את המשמעות העולה ממנו לפי אמות המידה המקובלות על האדם הסביר; בשלב השני יש לברר, בהתאם לתכלית החוק ולאילוונים חוקתיים, אם מדובר בביטוי אשר החוק מטיל חבות בגינו. בשלב השלישי, בהנחה שהתקיים השלב השני, יש לברר האם עומדת למפרסם אחת ההגנות המנויות בסעיפים 13-15 לחוק. השלב האחרון הוא שלב הפיצויים (ע"א 4534/02 רשת שוקן בע"מ ואח' נ' הרציקוביץ, פ"ד נח(3) 558; להלן: "עניין הרציקוביץ").
- בענייננו, נראה, כאמור, כי המשמעות הטבעית והאובייקטיבית של הדברים שנאמרו ע"י הנתבעות בגנותו של התובע, בהחלט עלולה לפגוע בשמו הטוב ובמשלח ידו, כך שעל פני הדברים מדובר בביטוי שבא בגדרי הגדרת פרסום לשון הרע כמשמעותה בחוק.
- אשר לשאלה האם בהתאם לתכלית החוק ולאור האינטרסים המתנגשים בעניין זה ראוי להטיל אחריות בלשון הרע בגין פרסום מעין זה, יש ליתן את הדעת לכך, שהדברים נאמרו בעידנא דריתחא, ומקום בו תחילתו של האירוע בטרוניה של הנתבעות על טיב השירות שקיבלה ליאור, אשר להתרשמותי האמינה, מבחינה סובייקטיבית, כי נגרם לה עוול.
- זאת ועוד, תוכן הדברים שנאמרו התמקד בחוויית השירות השלילית שחוו הנתבעות, ועמדתי היא, כי במסגרת חופש הביטוי (אם תמצוי – חופש התלונה) של הפרט, יש בהחלט מקום





בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

- 1 לאפשר הצגת טרוניה בבית העסק, גם אם היא מובאת בלשון קשה ובנוכחות לקוחות אחרים
2 במקום, ואף אם היא מפריעה במידת מה להתנהלותו השוטפת של העסק.
3
4 על כך יש להוסיף, כי כעולה מן הסרטונים שהוצגו ייתכן ויש בסיס לטענות הנתבעות כי אף
5 להתנהלותה של שרון באירוע היתה תרומה מסוימת להתלהטות הרוחות.
6
7 יחד עם זאת נראה לי, כי עיון במכלול נסיבות העניין, ובכלל זאת, העובדה שהנתבעות הרימו
8 קולן, סירבו להתפנות מן המקום פרק זמן ממושך (עד להזמנת המשטרה), ופנו ללקוחות
9 שונים אשר שהו במקום, תוך שהן ממליצות להם להימנע מלהיזקק לשירותיו של התובע –
10 מעניק לדברים נופך חומרה אשר מצדיק הטלת אחריות בלשון הרע. לשון אחר, בהתנגשות
11 בין חופש הביטוי של הנתבעות, לבין שמו הטוב של התובע וזכותו להתפרנס ממשלח ידו, חרגה
12 התנהלות הנתבעות בענייננו מן התחום הלגיטימי המוגן, וידה של זכותו של התובע לשמו
13 הטוב על העליונה.
14
15 יחד עם זאת, נראה כי מדובר במקרה גבולי של פרסום לשון הרע שלא ברף הגבוה, וזאת
16 בהתחשב, בין היתר, בכך שהדברים נאמרו מתוך סערת רגשות, שהתרשמתי כי היתה אמיתית
17 וכנה, גם אם מבחינה אובייקטיבית היתה אולי בלתי מוצדקת; ואף הביטויים בהם נעשה
18 שימוש אינם מהקשים ביותר.
19
20 9. אינני סבורה כי דברי הנתבעות חוסים תחת איזה מן ההגנות הקבועות בחוק.
21
22 הנתבעות לא עמדו בנטל להוכיח כי טיפולו המקצועי של התובע בתקלה היה לקוי. כזכור, אין
23 חולק כי כבר בעת החזרת המכשיר לליאור לאחר החלפת המסך, הבהיר התובע כי הסוללה
24 תקולה. גרסת התובע, כי התריע כי במצב דברים זה עלולה הסוללה להתנפח ולגרום נזק
25 למסך – לא נסתרה. אזכיר, בהקשר זה, כי בסופו של דבר לא הובא לעדות חברה דאז של
26 ליאור ששהה איתה במקום, ואף לא הוצג כל תיעוד לתיקון של המכשיר בסופו של דבר שילמד
27 אם אכן התקלה היא כפי שצפה אותה התובע. טענת הנתבעות – שנטענה בכתבי הטענות,
28 כאילו התובע החליף את הסוללה שהיתה במכשיר בסוללה פגומה – לא הוכחה ולו בדוחק.
29
30 אף לא מצאתי ממש בטענה שהיה על התובע להימנע מהחלפת המסך רק בשל העובדה
31 שהסוללה היתה פגומה, וסבורני כי די בכך שהעמיד את הנתבעת על האפשרות שזו תגרום
32 נזק למסך והותיר לה את הבחירה כיצד לטפל בעניין.
33



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

1 משלא הוכח כי נפל דופי מקצועי כלשהו בהתנהלות התובע, הרי שלא ניתן לומר כי הוכחו
2 יסודות הגנת האמת בפרסום, וזאת מבלי להידרש לשאלה האם היה עניין ציבורי בפרסום
3 באופן בו הוא נעשה.

4
5 אף הגנת תום הלב אינה עומדת להשקפתי לנתבעות, מקום בו נסיבות הפרסום חרגו באופן
6 ממשי מהסביר – בכך שהדברים נאמרו בקולי קולות, בנוכחות לקוחות רבים ומתוך כוונה
7 להבריחם מהחנות.

8
9 10. לפיכך, אני סבורה כי יש להטיל על הנתבעות אחריות בלשון הרע בגין הפרסום בחנות.

10
11 לשאלת הפיצויים אדרש בהמשך.

הפרסומים בפייסבוק

12
13
14
15 11. אשר לפרסומים בפייסבוק, אזכיר, כי יוחסו לנתבעות מספר פרסומים, אשר חלק מהם
16 פורסמו לכאורה ע"י משתמשים אחרים בפייסבוק. יחד עם זאת, כפי שאבהיר להלן, הנתבעות
17 לא הכחישו בכתב הגנתן את אחריותן גם לפרסומים הנוספים שבוצעו בדף הפייסבוק של
18 התובע באותו הקשר, ומכל מקום מצאתי כי הוכחה אחריותן גם לפרסומים הנוספים.

19
20 ראשית יצויין, כי בכתב התביעה פורטו אחד לאחד הפרסומים המיוחסים לנתבעות – אשר
21 חלק מהם כאמור נרשמו לכאורה ע"י מנויי פייסבוק אחרים (דנה ששון, שי יהושע, אריקה
22 אהרונבייב, ושרונה אמינוב). בכתב ההגנה לא הכחישו הנתבעות את אחריותן לפרסומים אלו,
23 והן רק העלו טענות להצדקתם של הפרסומים כולם. ודוק. כל הפוסטים צורפו לכתב התביעה
24 ונטען כי הנתבעות אחראיות לכולם. בכתב ההגנה, הגם שבחלק מן המקומות התייחסו
25 הנתבעות ל"שני הפוסטים", בפועל לא הכחישו הנתבעות את אחריותן גם לפוסטים האחרים,
26 וכאמור טענו טענות כלליות לגבי הפוסטים כולם (ראו, למשל, סעיפים 27, 33, 36.6 לכתב
27 ההגנה ועוד).

28
29 על כך יש להוסיף, כי בתכתובות שניהל עם התובע במהלך אותה שבת, הבהיר גל – אחיה של
30 ליאור ובנה של פזית – כי ככל שיזכה התובע את הנתבעות על הסכום ששולם בגין התיקון –
31 ידאג להסיר את ההודעות. מכאן, כי הלה אישר כי אותם פרסומים היו, לכל הפחות, בשליטתו
32 (ראו, למשל, נספח 4 לכתב התביעה, בעמ' המסופר 20: "אין לי בעיה להוריד את הביקורות.
33 תזכה אותי וכאן זה ייגמר... תגיד לי שהכל בסדר ומחר תזכה את בויזה בעלות המסך ואדאג
34 להוריד את הביקורות" (הטעות במקור)).



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

- 1 ועוד יש לציין, כי כל הפרסומים בוצעו בתוך פרק זמן של דקות ספורות, וכי אף אחד
2 מהמשתמשים שבשםם נכתבו הדברים, אשר כולם בני משפחה וחברים של הנתבעות – לא
3 הובא לעדות על מנת לטעון כי פרסם את התגובה על דעת עצמו.
4
5 לסיכום האמור עד כה, ללא היסוס, אני קובעת כי הנתבעות אחראיות לכל הפרסומים שבוצעו
6 בדף הפייסבוק של התובע ואשר צורפו לכתב התביעה.
7
8 12. בפרסומים אלו, נכתב, בין היתר, כך :
9
10 "לא להתקרב !!! לקחו לי חלקים תקינים ושמו לי ישנים ומקולקלים. המוכרת ענתה
11 בתוקפנות ואף לקחה לי את החשבונית שלא אוכל לתבוע. להיזהר. זה נכנס למעבדה שלהם
12 וחוזר מקולקל" (דנה ששון)
13
14 "החלפתי מסך לאייפון ולאחר יומיים המסך התקלקל. הם לא הסכימו להחליף למרות
15 מסגרת האחורית. חנות של שקרנים ממליצה להתרחק..." (ליאור ששון)
16
17 "שירות זוועה! לא אמינים! ולא עומדים מאחורי התקלות שלהם!" (שי יהושע)
18
19 "2 חיילים נכנסו עם מכשירים תקינים ובלי מצפון עבדו עליהם. ממליץ להתרחק" (פזית
20 ששון)
21
22 "לא סתם הכי זולים.. חלקים כ"כ גרועים יחס משפיל. אין אמא ואבא לאחר קניה" (אריקה
23 אהרונביב)
24
25 "שירות הכי גרוע שקיבלתי... מדגישה הכי גרוע !!!" (שרונה אמינוב)
26
27 אין חולק, כי אף שכל הפרסומים מתיימרים להציג מצג כי הכותב אותם חווה חוויית שירות
28 באופן אישי, אף אחד מן המפרסמים כביכול (למעט הנתבעות) לא היה מעולם בחנות התובע
29 ולא קיבל ממנו כל שירות.
30
31 13. אין ולא יכולה להיות כל מחלוקת כי סוג כזה של פרסומים - בוודאי כאשר הוא נעשה בדף
32 הפייסבוק העסקי של התובע, מבחינת משמעותו הטבעית והאובייקטיבית עלול לפגוע בשמו



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

- 1 הטוב ובמשלח ידו, וככזה, הוא צולח את השלב הראשון של בחינת השאלה האם מדובר
2 בפרסום לשון הרע שהחוק חל עליו.
3
- 4 14. מכאן יש לעבור לשלב השני, שעניינו הבחינה האם יש מקום להטיל אחריות בגין הפרסום
5 לאור תכלית החוק ויתר האינטרסים המונחים על הכף.
6
- 7 השאלה אימתי ייחשב פרסום בפייסבוק, ובפרט פרסום של ביקורת צרכנית, כביקורת
8 לגיטימית, ואימתי ייחשב כפרסום לשון הרע היא תלויה נסיבות, והיא כרוכה באיזון בין
9 זכויות ואינטרסים שונים.
10
- 11 בענייננו, אין חולק כי מדובר בביקורת צרכנית – גם אם הושמעה בלשון בוטה, אשר נעשתה
12 בפלטפורמה שהיא הפלטפורמה המתאימה והראויה להשמעת ביקורות מעין אלו: בדף
13 הפייסבוק העסקי, במקום המיועד להכיל את רשמי הלקוחות (facebook reviews).
14
- 15 אין צריך לומר, כי בעולם בו אנו חיים היום, שיתוף התרשמויות צרכנים – חיוביות ולא פחות
16 חשוב מכך גם שליליות – ברשת האינטרנט, ובפרט בפייסבוק – מהווה כלי צרכני רב עוצמה,
17 אשר מתעניינים רבים עושים בו שימוש עובר לקבלת החלטה על רכישת מוצר או שירות. לכלי
18 זה חשיבות ציבורית של ממש, ומן ההכרח להגן ככל הניתן על זרימת אינפורמציה אותנטית
19 ושיתוף אמיתי של צרכנים, מבלי שיחששו מפני תביעות לשון הרע.
20
- 21 על כך יש להוסיף, כמובן, את ההגנה על חופש הביטוי של הנתבעות, אשר אין צורך להכביר
22 מילים בדבר חשיבותה.
23
- 24 מטעמים אלו, ככלל, נוטה אני לדעה, כי ככל שמדובר בביקורת צרכנית עניינית – גם אם היא
25 כתובה בלשון חריפה ואף בוטה – ראוי להגן עליה במסגרת חופש הביטוי וזכות הציבור לדעת,
26 ולא בנקל תוטל על מפרסם של ביקורת כזו אחריות בלשון הרע.
27
- 28 15. ואולם, בענייננו, נסיבות ביצוע הפרסומים הן כאלה ההופכות את הפרסומים לפרסומים
29 החוצים את גבול הביקורת העניינית והלגיטימית, והמהווים לשון הרע המצדיקה הטלת
30 אחריות עפ"י החוק.
31
- 32 כוונתי היא בעיקר לעובדה שפורסמו, במקביל, כמעט בו זמנית, מספר ביקורות בשם מספר
33 מפרסמים, שרובם לא היו מעולם בחנות. ודוק. חלק מהפרסומים הם שקריים במובן זה





בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

- 1 שמתוארת בהם, בגוף ראשון, חוויית שירות שחוהה לכאורה המפרסם, כאשר לא היו דברים
2 מעולם (בשם דנה ששון פורסם: "לקחו לי חלקים תקינים ושמו לי ישנים ומקולקלים"; בשם
3 שרונה אמינוב פורסם: "שירות הכי גרוע שקיבלתי... מדגישה הכי גרוע !!!").
- 4
5 הנה כי כן – אין מדובר בביקורת צרכנית עניינית, של אדם שחוהה את חוויית השירות בעצמו
6 והוא משתף בה אחרים – ביקורת עליה ראוי להגן מפני הטלת אחריות. מדובר בפרסום שקרי,
7 מתוכנן ומתוזמר, אשר גרם ליצירת מצג כאילו מדובר בשורה של כותבים שונים, לכאורה
8 ללא קשר ביניהם (כי רק חלק מהם הם בעלי אותו שם משפחה), אשר חוו, כאמור, כל אחד
9 באופן אישי, חוויית שירות גרועה, כך שנוצר הרושם שמדובר בעסק שכל מי שנכנס אליו נכווה.
10
- 11 16. גם אם ניתן היה לקבל, כי חוויית השירות הסובייקטיבית של ליאור ואף של אימה היתה
12 שלילית, והן מצאו לתת ביטוי לדברים אלו בדף הפייסבוק העסקי של התובע, אין לקבל את
13 השיטה של "הפצצת" דף הפייסבוק ב"מבול" של ביקורות שליליות, אשר רובן בדויות
14 לחלוטין, במובן זה שכותביהן מעולם לא חוו את חוויית השירות אותה הם מתיימרים לתאר
15 בגוף ראשון. כאן, כבר אין מדובר בביקורת עניינית, אלא במסכת הכפשות שקרית רחבת
16 היקף ובלתי מוצדקת.
- 17
18 על כך יש להוסיף, כי חלק מהפרסומים מציגים לא סתם חוויית שירות גרועה, אלא מצג
19 עובדתי שלא הוכחה נכונותו ("לקחו לי חלקים תקינים ושמו ישנים ומקולקלים"; "שני
20 חיילים נכנסו עם מכשירים תקינים ובלי מצפון עבדו עליהם").
- 21
22 בנסיבות אלו, עמדתי היא כי ראוי להטיל אחריות בגין לשון הרע בגין פרסומים אלו.
23
- 24 17. אף כאן אינני סבורה כי הפרסומים חוסים תחת איזו מן ההגנות הקבועות בחוק, מקום בו,
25 כאמור, חלקם היו שקריים לחלוטין, ומכל מקום "מבול" הביקורות בעיניי שולל את ההנחה
26 כי הדברים נעשו בתום לב. יתר על כן, סירובן של הנתבעות (באמצעות גל) להסיר את
27 הפרסומים (או לפחות את הביקורות הבדויות), ובמיוחד – התניית הסרת הפרסומים בזיכוי
28 כספי, באופן המעלה ניחוח של סחיטה – שולל להשקפתי את תום הלב של הנתבעות.
29
- 30 אין לחדד, כי ככל שהפרסומים היו פרסומי הנתבעות בלבד, הרי שגם אם הביקורת המובעת
31 בהן (ובפרט השימוש במילה "שקרנים") בוטה – סבורה הייתי כי מדובר בביקורת עניינית
32 ולגיטימית, אשר אינה צולחת את השלב השני של הבחינה, במובן זה שאינה מהווה לשון הרע



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

1 שמוצדק להטיל עליה אחריות עפ"י החוק, שכן האינטרס של חופש הביטוי ופרסום ביקורות
2 צרכנים גובר על שמו הטוב של האדם, וזה חלק מהשיקול שעליו לקחת בחשבון בדף
3 הפייסבוק העסקי שלו. ואולם, רצף הפרסומים והעובדה שחלקם שקריים ובדויים לחלוטין
4 שולל לדעתי את הגנות החוק מהפרסומים כולם, אותם מצאתי לבחון כמקשה אחת. זאת,
5 מאחר והרושם הכולל העולה מרצף הפרסומים – כאילו אנשים רבים ושונים חוו חוויות
6 שירות גרועות בזו אחר זו – אינו משקף את המציאות כלל.

7
8 לפיכך אני סבורה, כי אין הנתבעות נהנות מהגנות החוק, ויש לקבוע כי הן אחריות בלשון הרע
9 גם בגין הפרסומים בפייסבוק.

התביעה שכנגד

10
11
12
13 18. בטרם אגש לשיעור הפיצוי המגיע לתובע מצאתי להתייחס לתביעה שכנגד שהוגשה מטעם
14 הנתבעות, משום שאני סבורה כי יש בדברים שעולים ממנה כדי להשפיע על גובה הפיצוי.

15
16 19. אינני סבורה כי התביעה שכנגד מגלה עילת תביעה נגד התובע. אציין, כי לא לחלוטין ברור
17 מהי עילת התביעה עליה מבוססת התביעה שכנגד, שכן לבד מרצף של עבירות פליליות אשר
18 לטענת הנתבעות מגולמות במעשי הגב' שורף שפעלה מטעמו של התובע, לא מצאתי טיעון
19 ברור של עילת התביעה המיוחסת לתובע עצמו.

20
21 עם זאת, והגם שיש ממש בטיעונו של התובע שהתביעה שכנגד הוגשה על מנת להוות "משקל
22 נגד" לתביעת התובע, אני סבורה כי החוויה שעמדה בבסיס התביעה שכנגד היתה כנה.

23
24 אכן, סבורני כי באירוע החנות נהגו הנתבעות שלא כהלכה, וחצו את גבול הביקורת
25 הלגיטימית בהקימן קול צעקה בגנותו של התובע, באזני לקוחותיו ואף תוך ניסיון לשכנעם
26 להדיר רגליהם מהחנות.

27
28 יחד עם זאת, כפי שהערתי לעיל, התרשמתי כי סערת הרגשות היתה אותנטית מבחינה
29 סובייקטיבית, ולא מן הנמנע שאף התנהלות הצד שכנגד תרמה להתלקחותה. מעבר לכך,
30 שוכנעתי כי העובדה שהתובע בחר להזעיק משטרה למקום – צעד שהגם שהתובע אולי ראה
31 אותו כמתבקש, אינני משוכנעת כי היה חיוני – פגעה בנתבעות פגיעה קשה וגרמה להן עוגמת
32 נפש מרובה. אינני סבורה כי צעד זה מקים לנתבעות עילת תביעה משלא שוכנעתי כי
33 מתקיימים יסודות עוולת הרשלנות או עוולה אחרת כלשהי, אולם סבורני כי דברים אלו
34 צריכים לקבל ביטוי בשיעור הפיצוי שייפסק לתובע.



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32

גובה הפיצוי

20. כאמור, השלב הרביעי והאחרון בבחינת פרסום לשון הרע, הוא שלב הפיצויים.

בית המשפט העליון עמד על השיקולים המנחים את בית המשפט בבואו לפסוק פיצויים בגין לשון הרע, בין היתר, בע"א 89/04 נודלמן נ' שרנסקי (4.8.08), כדלקמן:

"הסעדים בגין פגיעה בשם הטוב נגזרים מהאיזון החוקתי שברקע הערכים המתנגשים בתחום זה - הזכות לשם טוב ולפרטיות אל מול חופש הביטוי. בקביעת הסעדים, נלקח בחשבון אופייה של הפגיעה ונסיבותיה, ומעמדם של הפוגע והנפגע. (ע"א 802/87 נוף נ' אבנרי, פד"י מה(2) 489 (1991) (להלן: ענין נוף), 493). חומרת הפגיעה משפיעה על שיעור הפיצויים שיש לפסוק (ע"א 552/73 רוזנבלום נ' כץ, פד"י ל(1) 589 (1975) (להלן: ענין רוזנבלום), 595; ע"א 30/72 פרידמן נ' סגל, פד"י כז(2) 225 (1973) (להלן: ענין פרידמן), 244). תפוצת הפרסום, התנהגות הפוגע, התנהגות הניזוק ומעמדו קודם לפרסום ישפיעו על גובה הפיצוי (ענין רוזנבלום, 594; ענין פרידמן, 245; ענין מיכאלי, 570-1; שנהר, 5-384)".

עקרונות אלו יפים גם שעה שבית המשפט פוסק פיצוי בגדרי הפיצוי הסטטוטורי, ללא הוכחת נזק, הקבוע בחוק.

21. בענייננו, יש לשקול לחומרה את העובדה שפורסמו פרסומים לא מעטים בפרק זמן קצר, אשר כולם כוונו לקהל לקוחותיו של התובע (בחנות ובפייסבוק) ונועדו לשכנעם שלא להיזקק לשירותיו. בעוד שלגבי האירוע בחנות, ניתן לטעון כי מדובר בדברים שנעשו בלהט הרגע, בעידנא דריתחא, אינני סבורה כי ניתן לומר זאת על הפרסומים בפייסבוק, שכאמור עושה רושם שתוכננו בקפידה, כמו גם הנכונות להסירם תמורת קבלת הבטחה לזיכוי כספי.

לקולה יש לשקול את העובדה שהנתבעות – לפחות ליאור – אכן חשה פגועה ומרומה להתרשמותי, והן נתנו ביטוי לחוויית שירות גרועה ולביקורת צרכנית שהיא לגיטימית בבסיסה, גם אם חרגה מגבולות הטעם הטוב והמותר. סבורני, כי על התובע, כבעל עסק אשר מנהל דף פייסבוק, להיות ערוך גם לקבלת ביקורות שליליות, וביקורות כאלו - כאשר הן נעשות בצורה עניינית – משרתות אינטרס ציבורי ומהוות כלי צרכני חשוב ומבורך.





בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 16-07-26456 כהן ואח' נ' ששון ואח'

תיק חיצוני:

- 1 עוד יש לשקול לקולה את הביטויים בהם נעשה שימוש אשר אינם מן הקשים והחמורים
2 ביותר; ואת העובדה שפגיעתם היתה קצרה בזמן, מאחר והתובע סגר את דף הפייסבוק שבו
3 נעשו הפרסומים למחרת; וכך את תגובתו של התובע ומי מטעמו לארוע החנות אשר היה בה
4 כדי לגרום לנתבעות עוגמת נפש בלתי מבוטלת.
5
6 22. בבואי לשקול את גובה הפיצוי שראוי לפסוק לתובע, נתתי דעתי למכלול נסיבות העניין,
7 ושיעורי הפיצויים המקובלים במקרים דומים, והחלטתי להעמיד את גובה הפיצוי שייפסק
8 לתובע על סך של 18,000 ₪, בגין מכלול הפרסומים.
9
10 23. סוף דבר, אני מקבלת את התביעה ומחייבת את הנתבעות לשלם לתובע, יחד ולחוד, סך של
11 18,000 ₪.
12
13 עוד אני מחייבת את הנתבעות לשאת בהוצאות ובשכר טרחת עו"ד בסכום כולל של 5,000 ₪.
14
15 אני מורה על דחיית התביעה שכנגד, ללא צו נוסף להוצאות.
16
17 ניתן היום, י' חשוון תשע"ח, 30 אוקטובר 2017, בהעדר הצדדים.
18

כרמית בן אליעזר, שופטת

19
20
21
22

