



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

בפני כבוד השופטת סיגלית מצא

התובעים: 1. דן הולנדר
2. דנה הולנדר
על-ידי ב"כ עוה"ד דוד מזרחי

נגד

הנתבע: סרגיי ריבין

פסק דין

1. בפניי תביעה לחיוב הנתבע בפיצויים לפי חוק איסור לשון הרע, מתן צו המורה לנתבע למחוק את הפרסום ולפרסם הודעת התנצלות.

א - העובדות

2. לתובע עסק קייטרינג בשם "דרך הגריל".

3. לנתבע מתפרה לתיקון בגדים הפועלת בקניון חיפה ושמה "מתפרת סרג" (להלן: "המתפרה").

4. ביום 31.3.2021 פנה התובע למתפרה על מנת למסור שישה מכנסי עבודה לתיקון. לטענתו, דרשה העובדת במקום תשלום במזומן בלבד ומראש. עוד הורתה לו כי יש לכבס את הבגדים לפני מסירתם. אף לאחר שהתובע אמר לה כי הבגדים נקיים ולאחר כביסה, עמדה על סירובה ואמרה לו לכבסם.



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

5. לאחר דברים אלה פרסם התובע ביום 31.3.2021 ביקורת באתר המתפרה. וכך נאמר בפרסום (נספח א' לכתב התביעה):

"נכנסתי עם הבת הקטנה שלי למתפרה בקניון חיפה.

עוד לפני שהוצאתי את כל הבגדים מהשקית, הבחורה אמרה לי על בגדים כאלו רק מזומן מראש.

חשוב לציין שאלו בגדי עבודה שלי, לכן מצב נראה מעט קשה.

שאלתי למה רק מזומן? למה מראש? התשובה שקיבלתי היא כי ככה סרג' החליט.

אז ביקשתי שתגיד לי כמה להוציא בתשובה לכך היא אמרה שקודם אכבס את הבגדים ואז אחזור ושוב מיותר לציין שהבגדים היו אחרי כביסה אבל בכל זאת בגדי עבודה.

בקיצור שירות מאד מאד גרוע, לא נעים והכל מול הילדה שלי שלא באמת הבינה למה אבא לא יכול לתקן את הבגדי עבודה שלו.

לא אחזור לשם !!!"

6. ביום 7.4.2021 קיבל התובע הודעה מ"גוגל מיי ביזנס", לפיו התקבלה ביקורת חדשה המדרגת את עסקו בכוכב אחד (ללא ביקורת מילולית). הדרוג בוצע על-ידי הנתבע ומתחתיו נרשם "קריטי – מקצועיות" (ההודעה צורפה כנספח א' לכתב התביעה).

7. לטענת התובע, בצע הנתבע את הדרוג ממניעים נקמניים, שכן מעולם לא היה לקוח של "דרך הגריל", לא ערך במקום אירוע ולא קיבל כל שירות מהעסק.

8. לאחר שניסיון להסיר את הדרוג על דרך של פנייה לגוגל – לא צלח, שלח התובע, על-ידי ב"כ, לנתבע ביום 4.5.2021 מכתב התראה (המכתב צורף כנספח ז' לכתב התביעה). בתגובה, שינה הנתבע ביום 5.5.2021 את הדירוג לעסק התובע לשלושה כוכבים (נספח ח' לכתב התביעה).

ב - ההליך



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

9. ביום 4.7.2021 הוגשה התביעה. בכתב התביעה עתרו התובע ורעייתו לחיוב הנתבע בפיצויים לפי חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965 (להלן: "חוק איסור לשון הרע") בסך 75,000 ₪, מתן צו המחייב את הנתבע להסיר את הפרסום וכן חיוב הנתבע בפרסום התנצלות.

10. ביום 22.12.2021 הוגש כתב הגנה.

בכתב הגנתו טען הנתבע כי מדובר בתביעת סרק, קנטרנית וטורדנית. עוד טען כי מדובר בתביעת השתקה שמטרתה ניסיון פסול ללחוץ על הנתבע על מנת שיסיר את הביקורת שבצע נגד עסקו של התובע.

לטענת הנתבע, בצע את דרוג עסקו של התובע לאחר שהתובע פרסם ביקורת על עסקו והנתבע ערך בירור במתפרה. מהבירור עלה כי הבגדים שהביא התובע למתפרה לא היו נקיים. לטענת התובע, הרגיש מזועזע מכך שהתובע מתקרב עם בגדים מלוכלכים מאוד למזון של אנשים, וחש צורך לבטא את הזעזוע שחש באמצעות ביקורת, שזו מטרתה (סעיף 16 לכתב ההגנה).

עוד טען הנתבע כי בטעות דרג את עסק התובע בכוכב אחד ולא בשלושה, כפי שהתכוון, אך תיקן את הטעות ברגע שתשומת ליבו הופנתה לכך.

לטענת הנתבע, לניקיון ונראות משמעות גדולה. משכך, כאשר הבין עם איזה מדים מלוכלכים מגיע התובע לאירועים, "קיבל שוק ורק הודה לאל כי אף פעם לא הזמין את שירותיו של התובע" (סעיף 19 לכתב ההגנה).

עוד טוען הנתבע כי ביקור בעסק אינו תנאי מקדים לדירוגו, שכן הוא "מאמין וחושב כי נכון וראוי לתת ביקורת, אם ראה בגדי עבודה של אדם אשר מתעסק באוכל, אשר נראו באופן מזועזע, אשר לא מנקים אותם ואשר לדעת הנתבע אסור בתכלית האיסור להתקרב לאוכל עם בגדים מלוכלכים כל כך וזה הדבר היחיד אשר הביקורת של 3 * באה לאמור – זה ותו לא" (סעיף 30 לכתב ההגנה).

לדבריו מדובר בביקורת כנה, ללא כוונת זדון.



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

11. בהחלטתי מיום 23.12.2021 הוריתי, נוכח סכומה ומהותה של התביעה ובהתאם להוראות תקנה 78 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018, כי התביעה תידון בסדר דין מהיר. עוד הוריתי לצדדים להגיש כתבי טענות מותאמים לסדר דין מהיר וקבעתי מועד לדיון בתביעה.

ביום 28.2.2022 הוגש כתב תביעה מותאם לסדר דין מהיר.

12. בהחלטתי מיום 5.4.2022 קבעתי את התיק לשמיעה (הוכחות וסיכומים בעל פה) ביום 7.12.2022.

כתב הגנה מתוקן הוגש ביום 14.8.2022.

13. ביום 7.12.2022 שמעתי את עדויות הצדדים וסיכומיהם. יצוין כי הנתבע לא יוצג על-ידי עורך דין.

ג - המסגרת הנורמטיבית

ג.1 - האיזון בין הזכות לשם טוב לבין חופש הביטוי

14. תביעה לפי חוק איסור לשון הרע מחייבת איזון בין שתי זכויות יסוד - חופש הביטוי, מחד גיסא, והזכות לשם טוב, מאידך גיסא. האיזון בין שתי הזכויות אינו קל, בין השאר משום ששתי הזכויות נגזרות מכבוד האדם ונדרשות לשם הבטחת ביטוי עצמי (לעניין הזיקה בין הזכות לשם טוב לבין כבוד האדם ראו דברי בית המשפט ברע"א 4447/07 מור נ' ברק אי.טי.סי. [1995] החברה לשירותי בזק בינלאומיים בע"מ (25.03.2010) בסעיף 17, ולעניין הזיקה בין חופש הביטוי לבין כבוד האדם ראו דברי בית המשפט ברע"א 4463/94 אבי חנניה גולן נ' שירותות בתי הסוהר, פ"ד (4) 136 (1996)). לעניין זה ראו גם דברי בית המשפט ברע"א 10520/03 איתמר בן גביר נ' אמנון דנקנר (12.11.2006) (להלן: "פסק הדין בעניין בן גביר"):

"שתי זכויות יסוד אלה – כך נפסק מפני הנשיא א' ברק – נגזרות מהערך החוקתי של כבוד האדם' (בפרשת הרציקוביץ' הנ"ל, בעמ' 565). ואכן, 'שתי זכויות היסוד האלה - חופש הביטוי והזכות לשם טוב - שתיהן ענפים בעץ אחד - כבוד האדם. רק בשמירה על חופש הביטוי ניתן להביא לידי הגשמתו



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

העצמית של האדם המתבטא ושל האדם השומע. אולם, פגיעה בשמו הטוב של אדם עשויה להציב מכשולים על דרכה של ההגשמה העצמית."

15. קושי נוסף באיזון בין שתי הזכויות נובע ממעמדו המיוחד של חופש הביטוי, המהווה תנאי לקיומו של משטר דמוקרטי, המבוסס על ריבוי דעות והאפשרות להשמיען. משכך, יש לנהוג משנה זהירות עת באים להגביל את חופש הביטוי. לעניין זה ראו דברי בית המשפט העליון בע"א 3199/93 קראוס נ' ידיעות אחרונות בע"מ, פ"ד מט (2) 854, 843 (1995):

"אף ששמו הטוב של האדם הוא ה'נכס' היקר לו מכול, מחייב חופש הביטוי, שהוא נשמת אפה של הדמוקרטיה, שלא לדקדק בציציותיו של הפרסום הפוגע. שכן 'האמת אותה מחפשים היא זו העולה מהחלפה חופשית של דעות והשקפות ולא מדיכוי (עצמי או חיצוני) של דיבור זה או אחר' (מתוך ע"א 214/89 אבנרי ואח' נ' שפירא ואח', בעמ' 859). המתח המתמיד הקיים בין האינטרס הציבורי לחופש הביטוי, המבקש להקריב את שמו הטוב של האדם על מזבח החלפתן החופשית של דעות, לבין אינטרס הפרט לשמו הטוב, המסרב להיעקד על מזבח זה, מקשה על תיחום גבולותיו של 'חופש לשון הרע'. האיזון הראוי בין שני האינטרסים המתנגשים הוא הקו המנחה, וקביעתו מודרכת, בין היתר, ממהות הפגיעה, ממידתה וממיהותו של הנפגע."

16. במסגרת הדיון בתביעה לפי חוק איסור לשון הרע, על בית המשפט לאזן בין תחולת פרישתן של שתי הזכויות. היקף ההגנה שתינתן לכל אחת מהזכויות, הזכות לשם טוב, מחד גיסא, וחופש הביטוי, מאידך גיסא, תלויים בהקשר בו מתנגשות הזכויות וקיומם של אינטרסים ציבוריים וערכים רלבנטיים נוספים. בגדר כך יש לשקול את אופיו של הביטוי ותכליתו. כך, לדוגמא, ניתנת הגנה רחבה יותר לביטוי פוליטי או סטירי על פני ביטוי מסחרי, שכן ביטוי פוליטי משרת באופן ישיר את תכלית הענקת ההגנה לחופש הביטוי – כינון משטר דמוקרטי המבוסס על ריבוי דעות והאפשרות החופשית לבטאן באופן מלא (לעניין זה ראו דברי כב' השופטת דורנר בבג"ץ 5432/03 ש.י.ן – לשוויון ייצוג נשים נ' המועצה לשידורי כבלים ולשידורי לוויין, פ"ד נח(3) 65 (2004)).

2.ד - לשון הרע – מהו?



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

17. סעיף 1 לחוק איסור לשון הרע, מגדיר לשון הרע מהו. מדובר בהגדרה רחבה מאוד. יחד עם זאת, לא כל פרסום שלילי עולה כדי לשון הרע. על מנת שהפרסום יסווג כלשון רע, עליו לכלול אלמנט של ביזוי או לעג, לפגוע באדם במשרתו או להשפילו. לשם כך יש לבחון את המילים אשר לשיטת הנפגע עולות כדי לשון הרע, ולעמוד על משמעותן (ראו דבריו של כב' השופט שמגר בע"א 723/74 הוצאת עיתון הארץ בע"מ ואח' נ' חברת החשמל בע"מ ואח', פ"ד לא(2) 281, 300 (1977)). משמעות הפרסום תיבחן בעיני האדם הסביר ("האדם ברחוב"; "האדם הרגיל"; ראו א. שנהר, דיני לשון הרע, נבו הוצאה לאור (להלן: "א. שנהר"), עמ' 110). אין מקום לבחון מהי "כוונת המפרסם", "שהרי מטרת החוק היא למנוע פגיעה בנפגע - ופגיעה שכזו עלולה להיגרם בין אם הייתה מכוונת ובין אם לאו. מאותה סיבה לא ייחס בית המשפט חשיבות לדרך שבה הובן הפרסום על-ידי הנפגע או על-ידי מי שהגיע אליו דבר הפרסום. תכלית החוק מניעת פרסום "הפוגע בנפגע בעיני אדם סביר" כפי שזה ייתפס בעיני בית המשפט" (א. שנהר, עמ' 111). הבחינה תיעשה בהתאם להקשר המלא בו נעשה הפרסום, והרושם הכללי אשר יצר הפרסום (ראו בעניין זה ד"נ 9/77 חברת החשמל לישראל בע"מ נ' עיתון הארץ בע"מ ואח', פ"ד לב(3) 337, 354 (1978)). גם שימוש בלשון משתמעת או לשון 'סגני נהור' עשויים להטיל דופי בנפגע, הכל בהתאם להקשר הדברים, והבנתם על ידי האדם הסביר (ראו שנהר ע' 113).

ג.3 – פרסום לשון הרע במרשתת

18. גם שיתוף ברשתות החברתיות הנו בגדר פרסום הבא בגדר חוק איסור לשון הרע ועשוי להקים עילת תביעה נגד משתמש המשתף תוכן עולתי (רע"א 1239/19 יואל שאול נ' חברת נידלי תקשורת בע"מ (8.1.2020), סעיפים 44-46 לפסק דינה של כב' השופטת ד' ברק-ארז).

19. ברע"א 4447/07 רמי מור נ' ברק אי. טי. סי. (1995) החברה לשירותי בזק בינלאומיים בע"מ, פסקה 18 (25.3.2010) [להלן: "עניין רמי מור"] קבע המשנה לנשיאה ריבלין כי "הזכות לשם טוב ולכבוד אינה מתאינת במרחב הוירטואלי". יחד עם זאת, הוא התווה אבני בוחן שיש בהם כדי לשקף את ההכרה בייחודיות של המרשתת, מצד אחד, ושמירה על הערכים המוגנים בדיני לשון הרע, מצד שני. הוא קבע כי נדרשת הסדרה של הנושא, "אך בהיעדר עדכון ראוי של דיני לשון הרע הקיימים מוטב להחילם 'בשינויים המתחייבים' מאשר להניח לקיומה של לקונה". הוא אף פירט אבני בוחן לשינויים שיש להחיל וכוללים היבטים שונים של הפרסום במרשתת, ובהם: "המשקל המועט שניתן לעיתים קרובות להתבטאויות במסגרת תגובות בכלל, ובמסגרת תגובות אנונימיות בפרט; ריבוי התגובות באופן שלעיתים קרובות הפרסום המשמיץ נבלע



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

בהמוין; והנגישות של הנפגע-עצמו, ושל שוחררי טובתו, לאותם אתרים שבהם נעשה הפרסום הכולל לשון הרע, והיכולת לפרסם הכחשות ותגובות מתאימות ('התרופה לדיבור הפוגע – היא דיבור נוסף' – עניין בן גביר, פס' 17 לפסק-דין). כל אלה עשויים לעיתים תכופות לייתר את הצורך האמיתי בקיומה של תביעת לשון הרע, ואף להפוך את טענות הנפגע ל'זוטי דברים'."

כב' השופט אליקים רובינשטיין הוסיף את הדברים הבאים:

"... עוד יש לזכור, כי כשם שלא כל קריאת גנאי ברחובה של עיר מקימה עילת תביעה, כך אף לא כל פרסום מגנה ומגונה באינטרנט מהווה עילה. רבות מן התגובות הן דברי הבל ברמה ירודה, שכל בר דעת מבין כי אין לייחס להן כל משקל, וערכן העולתי בהתאם" (עניין רמי מור, פסקה ס').

20. בית המשפט חזר על הלכה זו בפסק הדין שניתן ברע"א 1688/18 סרנה נ' נתניהו (15.4.2018). בפסק דינו, סקר כב' השופט יצחק עמית את המאפיינים המיוחדים של זירת הפרסום הווירטואלי מבחינת הנגישות, הזמינות וההפצה המהירה של הפרסום לצד היותו כצל חולף, וקבע שגם פרסומים במרשתת ובפייסבוק כפופים לאיסורי לשון הרע, אולם זאת בשינויים המחויבים, תוך יישום והתאמה לעידן המודרני והתחשבות בטיב הפרסום ובזירת הפרסום, וכך נקבע:

"אל מול המאפיינים של הפייסבוק, שנמנו על ידי המבקש, ניתן להציב גם את הטענה כי פרסומים בפייסבוק ימיהם קצרים והם נבלעים ונעלמים כאדווה קלה בשצף הפרסומים מבלי שניתן לאתרם במנועי החיפוש, אינה מדויקת. רוצה לומר כי מתן חסינות לפרסום בפייסבוק מפני איסור לשון הרע, משקפת גישה רומנטית-משהו כלפי כיכר השוק הווירטואלית על ההמולה השוררת בה, ריחותיה וצבעיה. קבלת גישתו של בא כוח המבקש לגבי זירת הפייסבוק משמעה התרה מוחלטת של הרסן, ובמקום שכיכר השוק תוצף באלף פרחים של חופש הביטוי, עלול דווקא הניחוח הכבד של מי השופכין שעלו על גדותיהם להשתלט על השיח. איסור לשון הרע, על מכלול החסינויות וההגנות שבו, תוך יישומו המושכל והתאמתו לעידן המודרני - כולל ההתחשבות בטיב הפרסום ובזירת הפרסום בבחינת 'המדיום הוא המסר' – יש בו כדי לאזן בין מוכרי הפרחים בכיכר השוק לבין אחרים, שמרכולתם גסה ודברי הבלע והכזב שלהם מבקשים למלא את החלל" (פסקה 4 לפסק הדין).





בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

21. לעניין ה"שינויים המתחייבים" לגבי פרסום במדיום המרחב והווירטואלי, ראו פסק דינו של כב' השופט א' גולדקורן בעניין ת"א (שלום חי) 63077-06-15 איי פאב בע"מ נ' זסלבסקי, פסקה 13 לפסק הדין (14.11.19):

"משמעותם של 'שינויים מתחייבים' שנקבעו בעניין מור ושל התאמה לעידן המודרני, כאמור בעניין סרנה, ככל שמדובר בפרסום בעמוד האישי ב'פייסבוק', הינה הזזת נקודת האיזון בין חופש הביטוי לזכות לשם טוב לעברו של חופש הביטוי. כך, למשל, אותו ביטוי שפרסומו בעיתון יומי ייחשב כ'לשון הרע', עשוי שלא להיחשב ככזה אם הוא פורסם בעמוד אישי ב'פייסבוק'".

(לעניין זה ראו גם את דברי בית המשפט בת"א (שלום ת"א) 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ נ' ורד בוטגה (12.1.2020).

22. כן ראו לעניין זה דברי כב' השופט רונן אילן בפסק הדין בעניין ת"א (שלום ת"א) 31694-09-16 גיע ניהול ומסעדנות בע"מ נ' קונקי (5.2.2018):

"אם יש להתייחס לחילופי הדעות במרחב הווירטואלי כאל אותן דעות המושמעות בכיכר העיר, יחסו של 'הקורא הסביר' בהתאם. המשקל שיינתן לדעות שכאלו עלול להיות נמוך. הסף הנדרש כדי שמושא הפרסום גם ייחשב לכזה שהושפל או בוזה יהא גבוה יותר. דברים שעלולים להיחשב כהוצאת לשון הרע אם פורסמו בדרכים המסורתיות, לא ייחשבו ככאלו אם פורסמו במרחב הווירטואלי, פשוט מאחר והמשקל שנותן הציבור לדברים שכאלו נמוך. בדומה למשקל הניתן לזה העומד על ארגז ומשמיע הגיגיו". (פסקה 12)

(לעניין זה ראו גם פסק הדין ת"א (שלום י-ם) 17461-09-15 ב' ל' אוטומוטורס בע"מ נ' יעקב אפרייט (23.5.2017).

4.ג – שיקולים לעניין גובה הפיצויים

23. בשלב השלישי יש לבחון את גובה הפיצויים אותם יש לפסוק לנפגע. סעיף 19 לחוק איסור לשון הרע מפרט נסיבות בהן ניתן להתחשב לטובת הנפגע בעת פסיקת הפיצויים (1) לשון הרע לא הייתה אלא חזרה על מה שכבר נאמר והוא נקב את המקור שעליו הסתמך; (2) הוא היה משוכנע באמיתותה של לשון הרע; (3) הוא לא התכוון לנפגע; (4) הוא התנצל בשל הפרסום).





בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

כפי שנקבע, פסיקת פיצויים בגין פרסום לשון הרע משרתת מספר תכליות: תכלית תרופתית (ליתן הכרה לנפגע כי מכירים בכך שנעשתה כלפיו עוולה על דרך של הטבת נזקיו והשבת המצב לקדמותו), תכלית הרתעתית ותכלית חינוכית, "כי שמו הטוב של אדם, בין אם הוא איש פרטי ובין אם איש ציבור, אינו הפקר, וכי יש ממש במה שנאמר בספר 'קוהלת': 'טוב שם משמן טוב'..." (רע"א 4740/00 אמר נ' יוסף, פ"ד נה(5) 510 (2001), והאסמכתאות המובאות שם).

24. בע"א 89/04 ד"ר יולי נודלמן נ' נתן שרנסקי (4.8.2008) עמד בית המשפט על השיקולים להחמרה ולהקלה בגובה הפיצויים והזיקה ביניהן לבין התכליות השונות של פסיקת פיצויים בגין פרסום לשון הרע:

א. היקף הנזק שנגרם לנפגע ואשר הפיצוי התרופתי נועד להטבתו. הפרסום מעמיד חזקה בדבר גרימת נזק ואין צורך להוכיח נזק ממון מיוחד. היקף הנזק נשקל לא רק בהקשר לפרסום אלא גם תוך שימת לב להתנהגות הצדדים לאחריו ואף במהלך הדיון המשפטי. גם בהקשר להיקף הנזק נשקלות התכליות החינוכית וההרתעתית. בהקשר זה יש לשקול את התנהגות המפרסם וכוונותיו – כמפורט בסעיף 19 לחוק איסור לשון הרע.

ב. ההיבט העונשי-הרתעתי - החוק עצמו מצביע על אבחנה בין נתבע תם לב לנתבע זדוני, לא רק בהקשר למידת הפגיעה בנפגע, אלא גם כשיקול עצמאי.

ג. המפרסם כאדם פרטי – יש להבחין בין מפרסם שהוא גוף תאגידי גדול לבין מפרסם שאינו כן. האבחנה נובעת מההבדל בין הגופים השונים הן בנוגע לאמצעים הכלכליים השונים העומדים לרשותם והן בנוגע להשלכות הפרסום על המפרסם. כך, לדוגמא, עשוי פרסום על-ידי תאגיד תקשורת לערב שיקולים כלכליים של השאת רווחים. בכל הנוגע לגוף תקשורת אף עשוי לקבל משקל יתר ההיבט ההרתעתי, אם כי בהקשר זה יש להיזהר מ"אפקט מצנן" של פגיעה בחופש הביטוי.



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

ד. מצבו הכלכלי של המפרסם – נוכח התכליות הרבות העומדות בבסיס הפיצוי בגין פגיעה בשם טוב והעובדה כי השבת מצב הניזוק לקדמותו אינה תכלית יחידה, ניתן להתחשב אף בשיקולים רחבים יותר, לרבות שיקולים חלוקתיים.

על רקע זה אבחן את הפרסומים המהווים את עילת התביעה.

ד - דיון והכרעה

25. בעדותו, אישר הנתבע כי לא ביקר בעסק התובע. כן אישר כי לא נכח במתפרה במועד המתואר בביקורת התובע. בניגוד לטענתו בכתב ההגנה, העיד הנתבע כי התכוון לדרג את עסק התובע בכוכב אחד, כפי שעשה, ושינה את הדרוג לשלושה רק בעקבות מכתב ההתראה מיום 4.5.2021.

26. אשר למניעיו ביחס לדרוג עסק התובע העיד הנתבע כי:

“הביקורת הייתה כתגובה לבירור של המקרה הזה ספציפי שקרה במתפרה והתגובה שלי הייתה...”

וכן:

“בן אדם שעובד עם אוכל הוא לא יכול לעבוד בבגדים מלוכלכים כי כמו שאמרתי הבגדים האלה אם הביאו אותם לניקוי הם היו לפני זה בעבודה ולדעתי האישית הניקיון והסטריליות בעסק שקשור לאוכל זה בראש ובראשונה ולכן הציון שלי לעסק שלהם היה על מקצועיות שלהם מבחינת ההתייחסות לניקיון וסטריליות של העסק, זה היה הציון שלי, והוא לגיטימי לחלוטין, כי הציון הזה נתתי מדעתי המקצועית על ניקיון הבגד”

ובהמשך:

“לפי המצב של הנעליים אנחנו יכולים לדעת מה המצב של הבגדים בעבודה. רואים את זה שזה מלוכלך ואם זה נעלי עבודה מכנסי העבודה היו באותו מצב, אני רואה בזה שזה לא מקצועי וזה ממש זלזול בעבודה ובלקוח”





בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

27. טענתו היחידה של הנתבע הנה כי הפרסום הנו ביקורת צרכנית מותרת.

כפי שנקבע לא אחת, ביקורת צרכנית משרתת הן את הציבור והן את בעל העסק, ככל וברצונו לשפר את השירות שהוא נותן לציבור. לעניין זה ראו דברי בית המשפט בת"א (שלום עכו) 71296-07-18 א.י.א. צעצועים בע"מ נ' קרן יוסף (26.9.2021) (פסקה 12 לפסק הדין):

"הפרסום שבו עסקינן כאן נכנס לקטגוריית הביקורת הצרכנית: דברים שמפרסם צרכן על אודות שירות שקיבל או סחורה שרכש. דומה כי על בית המשפט לנהוג בזהירות רבה בטרם קביעה כי ביקורת כזו היא בבחינת לשון הרע, תוך מתן דגש לחופש הביטוי דווקא, ולחשיבותה הציבורית של הביקורת הצרכנית".

כן ראו דברי בית המשפט בע"א (מחוזי נצ') 5001-02-18 סבטה פוגרבנוי נ' טל חמו (31.10.2018) (פסקאות 13-20 לפסק הדין), שם דובר על ביקורת על פיצה שרכשה הנתבעת מהתובע:

"בתי עסק המציעים את מרכולתם לציבור הצרכנים חושפים עצמם לביקורת, גם שלילית, ולעיתים אף קשה, מצדו של ציבור הצרכנים. לציבור זה, המשקיע את מיטב כספו ברכישת מוצר או שירות, נתונה זכות מלאה להביע את דעתו על המוצר או השירות שרכש. בהבעת דעה זו ייצא הציבור כולו נשכר: ציבור הצרכנים יידע לכלכל צעדיו בכל הנוגע לבית העסק או המוצר והשירות הניתנים בו; ובעליו של בית העסק יוכל, על רקע הביקורת שהוטחה בו, לשפר את המוצר או השירות שהוא נותן. אין צריך לומר, החירות להביע דעה ולמתוח ביקורת אין משמעה זכות להשתלחות פרועה או ביקורת צרכנית שאינה תמת לב והוגנת, בכך לא יימצא ציבור הצרכנים יודע יותר אודות המוצר או השירות הנדונים, ובעל העסק לא יוכל לדעת כיצד ישפר את מרכולתו, כאשר הביקורת אינה עניינית כי אם משתלחת.

סיכומה של נקודה, הפרסום בו עסקינן הוא בבחינת ביקורת צרכנית, וככזה יש לציבור עניין בו, כמשמעות הדבר בהגנת תום הלב הקבועה בסעיף 15(4) לחוק".

(לעניין זה ראו גם פסק הדין בע"א (מחוזי נצ') 10265-12-21 ניסים זמיר נ' עו"ד שמואל סעדיה (27.02.2022))





בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

28. בגדר כך אף נקבע כי דרוג בית עסק בכוכב בודד (ללא ביקורת מילולית) אינו עולה כדי לשון הרע. לעניין זה ראו פסק הדין ברת"ק (מחוזי חי') 22-09-22454 עו"ד שרין סולן נ' א' כ' (החלטה מיום 13.9.2022) (בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית המשפט בת"ק (חי') 66926-05-22 עוה"ד שרין סולן נ' א' כ' (1.9.2022)):

"בענייננו, הפרסום שעשה הנתבע מסתכם בהענקת כוכב אחד מתוך חמישה. לא צורף מלל כלשהו, לא כל שכן בלשון פוגענית ובכלל. אינני סבורה כי יש בפרסום זה משום לשון הרע, אלא עסקינן בהבעת דעה לגיטימית. בית עסק המציע מוצרים, ובענייננו - שירותים לציבור הרחב, ואשר מאפשר דירוג כוכבים ופרסום תגובות בעמוד העסקי שלו חושף עצמו לביקורת, לעיתים חיובית, אך לעיתים גם שלילית; כל הצדדים יוצאים נשכרים מהבעת דעה זו: ציבור הצרכנים יידע לכלכל את צעדיו בכל הנוגע לבית העסק ולמוצר או לשירות שהוא מציע, ובעליו של בית העסק יכול לשפר את המוצר או את השירות שהוא מציע. אינטרס ציבורי הוא, איפוא, לעודד פרסום של ביקורת צרכניות שיסייעו לציבור כולו (ראו ע"א (מח' נצרת) 18-02-5001 בייטמן נ' חמו [31.10.2018]; ת"א (ראשל"צ) 17-03-36501 ליטטר נ' ברדוגו ואח' [19.6.2020]; ת"ק (רמלה) 19-11-24664 מרציאנו ואח' נ' קדם בארות יצחק ואח' [16.6.2021])."

29. אולם, כך הדבר מקום בו מדובר על ביקורת הנשמעת מפי מי שקיבל שירות או בצע רכישה בעסק לגביו פורסמה הביקורת. שונה הדבר כאשר מדובר בפרסום ביקורת המונעת מתחרות עסקית בין המבקר לעסק המפורסם, או כזו המבוצעת ככלי ניגוח או בתגובה לעמדות פוליטיות שהביע בעל העסק על-ידי מי שלא קיבל שירות מאותו בעל עסק. לעניין זה ראו פסק הדין בתא"מ (שלום ראשל"צ) 19-08-52067 טופ ליין ט.ס. מטבחים בע"מ נ' גאמה ליין בע"מ (27.3.2020):

"ודוק, הדברים אמורים בכל הקשור לביקורת צרכנית אמיתית, כזו המבוססת על חוויה צרכנית שאכן ארעה במציאות. ביקורת שכזו הנעשית בדרך עניינית והוגנת ואף אם לעתים חריפה, עשויה להביא לידי ביטוי נכון וראוי את האינטרס הציבורי הכרוך במשוב אמת על פעילותו והתנהלותו של בית עסק, תוך איזון בינו לבין ההגנה על שמו הטוב. אולם כאשר מדובר בתחרות עסקית הנחזית להיות ביקורת צרכנית – אין מדובר בפרסום מוגן שכן למעשה מדובר בניצול לרעה של זכות הביקורת והבעת הדעה (ר' תא"מ (ראשל"צ) 16-07-26456 ש')





בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

כהן נ' ליאור ששון (30.10.17)). יש לזכור כי בענייננו, אין מדובר רק בדירוג שלילי, אלא גם באמירות מהן עולה כי מדובר בשירות גרוע ומאכזב, על אף שאין חולק כי הכותבים כלל לא קיבלו שירות מאת התובעת. משמעות הדברים היא, כי לא זו בלבד שמדובר בפרסום פוגע ובלתי הוגן אשר עלול לגרום נזק כלכלי ממשי לתובעת, אלא מדובר אף בפגיעה באינטרס הציבורי שבביקורת צרכנית אמיתית. שכן, מקום בו ישמש הדירוג הצרכני ברשת האינטרנט לכר פורה לחיסול חשבונות ומגרש לתחרות עסקית חסרת גבולות – לא ניתן יהיה לתת בו עוד כל אמון.

לאור האמור, מסקנתי היא כי בנסיבות ענייננו – כאשר מדובר בפרסום שלילי הנחזה להיות ביקורת צרכנית – אין מדובר בפרסום החוסה תחת הגנת תום הלב. אדרבה, בנסיבות העניין חלה החזקה הקבועה בסעיף 16 (ב) לחוק איסור לשון הרע, לפיה מדובר בפרסום שנעשה שלא בתום לב, שכן מדובר בפרסום שאינו אמת ואשר כולו לא נועד אלא לפגוע בתובעת".

30. לעניין זה ראו גם פסק דינו של בית המשפט המחוזי בע"א (מחוזי ת"א) 52301-10-20 נעה דרוקר נ' יואב אליאסי ואח' (23.1.2022). באותו מקרה נדון ערעור על פסק דינו של בית משפט השלום, בתביעה שהגישה המערערת נגד 15 נתבעים וכן נגד חברת פייסבוק. המערערת הפעילה ברשת הפייסבוק דף פרטי ודף עסקי, אשר שימש לצורך שיווק פעילותה בתחום המזון והקולינריה. תחילת הפרשה בדברים שהעלתה המערערת בדף הפרטי, והתייחסו לפרשת החייל אלאור עזריה, ובהם הביעה עמדתה נגד אלה התומכים בו ובמשפחתו. כן כינתה את עזריה ומשפחתו בכינויי גנאי קשים. בעקבות כך פרסם הנתבע 1 בדף הפייסבוק שלו פוסט במסגרתו זרז את קוראיו לדרג את עסק התובעת בכוכב בודד. בסמוך לכך העלו גולשים רבים תגובות בדף העסקי של המערערת, ובמסגרתן הוענק לעסק הדרוג הנמוך ביותר (כוכב בודד) וכן נרשמו תגובות מילוליות המלמדות על חוויותיהם הקשות לאחר ביקור בעסק המערערת (למרות שלא ביקרו בו). בין הגולשים היו גם המשיבים 15-2.

בפסק דינו קיבל בית המשפט המחוזי את הערעור ביחס למשיב 1 וקבע שהוא אחראי כמשדל לביצוע עוולה (סעיף 12 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש)). כן קיבל בית המשפט המחוזי את הערעור ביחס לפיצויים בהם חויבו חלק מהמשיבים (יתרתם התקשרו עם המערערת בהסכמי פשרה) והעמידם על 20,000 ₪, כל אחד, בצירוף הוצאות.



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

ומכאן לענייננו.

31. הגם שהנתבע עומד על דעתו כי דרג את עסק התובעים בתום לב, נוכח הזעזוע שחש מכך שהתובע עוסק במזון עם בגדים מלוכלכים, גרסה זו מעוררת תמיהות לא מעטות. ראשית, הנתבע כלל לא נכח במקום עת הגיע התובע עם הבגדים שביקש לתקן ולא הוכחה טענתו כי הבגדים היו מלוכלכים. בהקשר זה יש לזכור כי על פי הביקורת שפרסם התובע טרם הוציא את כלל הבגדים מהשקית עת התבקש לנקותם. שנית, הנתבע לא ביקר בעסקו של התובע. שלישית, לא ברור על בסיס מה הסיק הנתבע כי הבגדים שביקש התובע למסור לתיקון (וכאמור, לא הוכח כי היו מלוכלכים) הם בגדים המשמשים את התובע בעת הטיפול באוכל. רביעית, לא ברור על בסיס מה הסיק הנתבע כי התובע עושה שימוש בבגדים אלה כשהם מלוכלכים (להבדיל מלאחר כביסה).

32. כעולה מהאמור עד כה דרג הנתבע את עסק התובע למרות שלא ביקר בו מעולם ולא קיבל ממנו כל שירות. טענת הנתבע כי בצע את הדרוג נוכח דאגתו הכנה לציבור המתארחים בעסק התובע בשים לב לכך שבגדיו מלוכלכים – אינה סבירה ואף לא הוכח כי היא נכונה. משכך, אני קובעת כי דרוג עסק התובע על-ידי הנתבע בוצע בתגובה לביקורת שפרסם התובע על המתפרה בעקבות ביקורו בה ביום 31.3.2021, לא ממניעים ענייניים ובתום לב, אלא מתוך רצון להשיב לתובע כגמולו על הפגיעה שחש כי פגע התובע בעסקו.

לעניין זה מקים סעיף 16(ב)(2) לחוק איסור לשון הרע חזקה, כי מקום בו "הדבר שפורסם לא היה אמת והוא לא נקט לפני הפרסום אמצעים סבירים להיווכח אם אמת הוא אם לא", חזקה על הנתבע שעשה את הפרסום שלא בתום לב. בענייננו, חזקה זו לא נסתרה.

33. בנסיבות אלה, זכאים התובעים לפיצויים לפי חוק איסור לשון הרע.

לאחר ששקלתי את כלל נסיבות העניין, לקולה (הנתבע אדם פרטי, הפרסום בוצע במרשתת, מדובר בדרוג של כוכב אחד ששונה לשלושה כוכבים וללא כל ביקורת מילולית, לא הוכח נזק שנגרם לעסק התובע בעקבות הדרוג) ולחומרה (הפרסום לא בוצע בתום לב, הנתבע מודע להוראות חוק איסור לשון הרע כעולה מנספח י"א לכתב התביעה, לא התקיימה אף אחת מהחלופות המנויות בסעיף 19 לחוק איסור לשון הרע ומאפשרות להתחשב בנתבע בכל הנוגע לגובה הפיצויים), אני מחייבת את הנתבע לשלם לתובעים פיצויים בסכום כולל של 7,500 ₪.



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

34. עוד עותרים התובעים כי אורה לנתבע להסיר את הדרוג שדרג את עסקם וכן לפרסם התנצלות בגין דרוג עסק התובעים.
35. סעיף 9 לחוק איסור לשון הרע מסמיך את בית המשפט ליתן צו המורה על "פרסום תיקון או הכחשה של דבר המהווה לשון הרע או על פרסום פסק הדין, כולו או מקצתו...".
36. נוכח קביעתי כי הדרוג בוצע ללא שהנתבע ביקר בעסק התובע, אני מורה לנתבע להסירו.
37. אשר למתן צו המורה לנתבע להתנצל, הרי הגם שהסמכות נתונה, מדובר בסוגיה סבוכה יותר. לעניין זה ראו דברי בית המשפט בע"א (מחוזי י-ם) 3386-10-19 שרת התרבות והספורט - ח"כ מירי רגב נ' ערוץ 10 החדש בע"מ, פסקאות 57-58 לפסק הדין (2.8.2020):

"ראה כי במישור הדין הרצוי צו עשה המורה לנתבע לפרסם התנצלות 'הוא הסעד שיביא להפחתת הפגיעה בכבוד ככל שאפשר' (דיני לשון הרע – הדין המצוי והדין הרצוי, בעמ' 429). חיוב הפוגע בפרסום התנצלות לנפגע יש בו הן כדי לקיים את מטרת דיני לשון הרע והן כדי להשיג, עד כמה שניתן, את עקרון היסוד של דיני התרופות בכלל, ודיני הנזיקין בפרט, שעניינו ב'השבת המצב לקדמותו'. הפרסום המטהר עשוי 'לשקם בדיעבד את שמו הטוב של תובע שהושמץ, ובכך להשיב את מצבו לקדמותו' (אלעד פלד צורי עשה בדיני לשון הרע - 199-195 (התשע"ב), להלן: צווי עשה בדיני לשון הרע). עם זאת, צוויין כי אין ערך בהתנצלות לא כנה, המובעת עקב כפייה, שכן זו אינה כוללת את יסודות ההתנצלות העיקריים: הודאה באשמה, חרטה והבעת הזדהות עם הנפגע (צווי עשה בדיני לשון הרע, בעמ' 212).

במישור הדין המצוי נוטים בתי המשפט כיום אחר הדעה השוללת את האפשרות להעניק את תרופת ההתנצלות, תוך הסתמכות על פסק-דינה של כבוד השופטת שבח בת"א (ת"א) 32235-03-10 ארגון המורים בתי הספר העל יסודיים, בסמינרים ובמכללות נ' עיתון "ישראל היום", מיום 6.2.11 (להלן: עניין ארגון המורים). בעניין ארגון המורים הובהר כי השוני בין לשון סעיף 17 לחוק (המתייחס במפורש ל'התנצלות') ללשון סעיף 9 לחוק (המתייחסת אך ל'תיקון או הכחשה'), כמו גם האמירה המפורשת בדברי ההסבר להצעת החוק לפיה "אין לכפות התנצלות על בעל לשון הרע על-ידי צו של בית-המשפט" וההסברים בדיון בכנסת, מביאים למסקנה לפיה לא ניתן להעניק



בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

תרופה זו. למסקנה שונה הגיע כבוד השופט דרורי בע"א (י-ם) 13661-10-12 עו"ד באדר נ' בנימין, מיום 27.12.13, תוך שהוא מסתמך על החלטת כבוד השופטת דורנר ברע"א 2783/01 גלובס פבלישר עתונות (1983) בע"מ נ' גולן, מיום 5.4.01 (להלן: עניין גלובס), במסגרתה לא התערבה בהחלטה לדחות בקשה לעיכוב ביצוע פרסום התנצלות, ועל גישת המשפט העברי.

38. בנסיבות העניין, נוכח העובדה כי הנתבע משוכנע כי הדברים שפרסם הם מוצדקים, מחד גיסא, והסעדים שניתנו לתובעים במסגרת פסק דין זה, מאידך גיסא, איני מוצאת לחייב את הנתבע לפרסם התנצלות בה אינו מאמין.

39. לפני סיום אעיר, כי המענה הראוי לתחושתו של הנתבע כי התובע פגע בעסקו, יכול היה להיות בדמות תגובה עניינית לביקורתו של התובע על המתפרה, באותה פלטפורמה בה פורסמה ביקורתו של התובע, ברוח הדברים שכתב כב' השופט (בדימוס) א' ריבלין בעניין בן גביר (פסקה 17): "התרופה לדיבור הפוגע – היא דיבור נוסף". עיון בדף העסקי של הנתבע בגוגל מעלה, כי הנתבע הגיב בעבר לביקורות, הן שליליות והן חיוביות, במסגרת "תגובה מהבעלים" בסמוך לביקורות ובצורה עניינית, וכך ראוי היה לנהוג גם בענייננו.

40. סופו של דבר שהתביעה מתקבלת בחלקה.

אני מחייבת את הנתבע לשלם לתובעים פיצויים בסך 7,500 ₪. כן אני מחייבת את הנתבע בהוצאות התובע בסך 1,000 ₪ ושכר טרחת עו"ד בסכום כולל של 3,000 ₪.

הסכומים ישולמו תוך שלושים יום מהיום, שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

כן אני מחייבת את הנתבע להסיר את דרוג עסק התובע.

המזכירות תשלח את פסק הדין לב"כ הצדדים ותסגור את התיק.





בית משפט השלום בחיפה

תאד"מ 5592-07-21 דן הולנדר ואח' נ' סרגיי ריבין

ניתן היום, י"ד כסלו תשפ"ג, 08 דצמבר 2022, בהעדר הצדדים.

סיגלית מצא, שופטת

