



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

בפני כב' הרשמת הבכירה מאיה בלאו

גל לורה אופיר קופף

תובעת

נגד

גיא פוטוק

נתבע

פסק דין

1

2

3 1. בפניי תביעה כספית המתבררת במסלול דיון מהיר, בסך 73,375 ₪, שהגישה התובעת כנגד
4 הנתבע, בעילה לפי חוק איסור לשון הרע, תשכ"ה-1965 (להלן: "החוק").

5

6 2. לתובעת עסק לייצור סבונים מחומרים טבעיים, וביניהם סבון חלב אם, הממוקם בזכרון יעקב,
7 אתר אינטרנטי המשמש כפלטפורמה למכירת המוצרים וכן דף עסקי ברשת החברתית
8 "פייסבוק" לקידום מטרות העסק ולפרסום מוצריו. הנתבע ואשתו (להלן: "אלה") מתגוררים
9 בעפולה. אלה התקשרה עם התובעת ביום 10.11.2021 בעסקה לרכישת סבון ומוצריו בסך של
10 287 ₪, שייצרו מחלב אם שאוב שהיה ברשותה, ואותו התעתדה להעביר לידי התובעת לשם
11 ייצור הסבון. את חלב האם הפקידה אלה בידי חברתה של התובעת, ביום 15.11.2021, על פי
12 הנחיות התובעת, על מנת שתעביר אותו לידה. ביום 14.12.2021, לאחר שאלה נוכחה כי חלב
13 האם שמסרה לא הגיע לידי התובעת והיא לא החלה בייצור הסבון, פנתה לתובעת בדרישה
14 לביטול העסקה ולהשבת התמורה. ביום 17.12.2021 פנה אף הנתבע לתובעת בדרישה כי תשלח
15 לו קבלה על התשלום שביצעה אלה, וכן תשיב לידיו את התמורה ששולמה. ביום 27.12.2021
16 הגיע הנתבע לביתה של התובעת, על פי דרישתה, על מנת לאסוף לרשותו את חלב האם של אלה,
17 ובחלוף מספר שעות, השיבה התובעת לחשבון הבנק של אלה והנתבע את התמורה.

18

19 3. בעקבות האמור, פרסם הנתבע בדף הפייסבוק העסקי של התובעת, ביום 28.12.2021, את
20 הדברים הבאים:

21

22

23

24

25

26

27

28

"הייתי רוצה לשתף חווית שירות אישית שלנו נווראית עם גל.

גל קיבלה את הכסף בבית ובמעמד העסקה לא שלחה קבלה ואפילו לא הסכם רכישה

או פירוט העסקה עם זמני אספקה.

גל שלחה אותנו למסור את החלב לחברה שלה ולא התכוונה אפילו לאסוף אותו. אחרי

שבועיים וחצי שהיא משאירה אותנו באוויר היא טוענת שהיא מחכה שחברה שלה

תביא לה את החלב ומסירה מעצמה אחריות למרות שהיא אמרה לנו למסור לה. ורק

אחכ היא אולי תתחיל לעבוד על ההזמנה.



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

- 1 אחרי שאשתי העירה לה שזה לא מקובל שהיא מסירה מעצמה אחריות ואנחנו
2 אמורים לרדוף אחרי חברה שלה כדי שתעביר לה. גל החליטה שהיא לא מוכנה לספק
3 את ההזמנה. אחרי שהיא מחזיקה בכסף במשך כמעט חודשיים בלי שום רצון לספק
4 לנו את המוצר ששילמנו עליו אפילו לא רצתה לזכות אותנו והזובדבן שבקצפת היא
5 חסמה את אשתי כדי שלא תוכל לרשום את הביקורת הזאת. לדעתנו רמת שירות
6 שואפת ל0.
- 7
8 4. התובעת פנתה אל הנתבע מיד לאחר הפרסום, בכתב, בדרישה כי יסיר לאלתר את הפרסום,
9 בטענה שהוא מהווה לשון הרע כלפיה ופוגע בעסקה, אך הנתבע לא השיב לפניו ולא הסיר את
10 הפרסום. מכתב התראה ששלח ב"כ התובעת לנתבע זכה למענה, ובו דחה הנתבע את טענות
11 התובעת וסירב להסיר את הפרסום. מכאן, התביעה שבפניי.
- 12
13 5. בכתב התביעה טוענת התובעת כי היא עוסקת בתחום מזה שנים רבות, רכשה שם טוב ומוניטין
14 בתחום, וכי היא ועסקה בעלי תדמית חיובית ביותר ואמינה. נטען, כי הפרסום מהווה לשון הרע,
15 תוכנו שקרי ומבזה, והוא שם את התובעת ללעג ולקלס בעיני הבריות. נטען כי הפרסום חשוף
16 לכלל לקוחותיה של התובעת, וכי הפגיעה בה ובעסקה הנה רחבת היקף וחמורה.
- 17
18 6. התובעת צירפה לכתב התביעה התכתבויות אשר מהן עולה, לטענתה, כי נהגה באלה באדיבות
19 ובסבלנות, והעניקה לה שירות מלא בעניין בחירת המוצרים, וכן בעניין מסירת חלב האם
20 לחברתה לצורך העברתו לרשות התובעת, שעה שלא התאפשר לאלה למסור את חלב האם
21 באחת מנקודות המסירה הקבועות של התובעת, שלא היו קרובות למקום מגוריה של אלה. נטען,
22 כי העברת חלב האם לרשות התובעת התעכבה, אך אלה הודיעה לתובעת על ביטול העסקה
23 והשבת התמורה, והתובעת השיבה לאלה את התמורה ששילמה.
- 24
25 7. נטען, כי הנתבע ביצע את הפרסום חרף העובדה שהתובעת השיבה את התמורה ששולמה, ועל אף
26 שהנתבע כלל לא היה צד לה. נטען, כי הפרסום משולל כל יסוד וגרם מפח נפש של ממש הן
27 לתובעת והן לבני משפחתה וללקוחותיה של התובעת. התובעת צירפה תצהיר של אביה, ותצהיר
28 של לקוחה שלה, לתמיכה בטענותיה. התובעת טענה כי מאז הפרסום היא מתקשה להירדם,
29 להתרכז ולתפקד, שכן הפרסום מציג אותה באור שלילי וכבעלת נורמות ירודות, ופוגע בשמה
30 הטוב של התובעת ובעיסוקה. התובעת ביקשה לקבוע כי אין חלות לנתבע הגנות כלשהן, שכן
31 הפרסום נעשה שלא בתום לב, מתוך נקמנות ובכדי לפגוע בתובעת ובעסקה.
- 32
33 8. התובעת עתרה לחייב את הנתבע להסיר את הפרסום, לפרסם התנצלות, לפצות אותה בפיצויים
34 ללא הוכחת נזק בסכום התביעה, ולחייבו בהוצאות משפט ובשכר טרחת עו"ד.
- 35
36 9. הנתבע ביקש לדחות טענות התובעת. בכתב ההגנה שהגיש טען כי הפרסום אינו עולה בגדר לשון
37 הרע, ולחילופין, כי חלות על הפרסום ההגנות הקבועות בחוק לשון הרע, שכן הפרסום הנו אמת,
38 נעשה בתום לב והיה לגביו עניין ציבורי. נטען, כי הפרסום מהווה הבעת דעה על התנהלות



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

- 1 התובעת במסגרת השירות שניתן לנתבע ולא לה, והוא אינו מזכה את התובעת בסעד הנתבע. נטען,
2 כי התובעת לא הוכיחה ראשית ראייה ביחס לנזקים שנגרמו לה בעקבות הפרסום, וכי דרישתה
3 לפיצוי חסרת בסיס ומופרזת. נטען, כי דווקא בשל העובדה שמדובר במוצר המיוצר מחלב אם
4 היה על התובעת לפעול ביתר רגישות.
5
6 10. הנתבע טען עוד, כי על אף שאלה העבירה לתובעת את התמורה בעד העסקה בשני תשלומים, ביום
7 10.11.2021 וביום 16.11.2021, התובעת לא מסרה לאלה קבלה בגין התשלומים. כן נטען, כי
8 לאחר שאלה העבירה לחברתה של התובעת את חלב האם ביום 15.11.2021, בהתאם להצעתה
9 של התובעת עצמה ולהנחיותיה, נעלמה התובעת, לא ענתה לטלפון ולא ניתן היה להשיגה. גם
10 לאחר מכן, נטען, לא התקבל מהתובעת מענה ראוי ביחס למועד אספקת המוצרים וכי התובעת
11 נהגה בחוסר סבלנות כלפי אלה, על אף שמלוא התמורה בגין המוצרים שולמה לה זה מכבר. אלה
12 זכתה למענה בוטה, גם ומזלזל שעה שהתובעת מסרה לה: "לא רוצה לחכות, תבואי ותאספי
13 ושלום על ישראל", ושוב התחמקה מלהשיב לפניית אלה. כאשר אלה דרשה מהתובעת, ביום
14 14.12.2021, לבטל את העסקה ולהשיב לידיה את התמורה, השיבה לה התובעת כי תקבל החזר,
15 אך לא עשתה כן. גם מפניית הנתבע לתובעת ביום 17.12.2021 התעלמה התובעת, ורק בעקבות
16 פנייה נוספת מצד הנתבע, הציבה התובעת תנאי להשבת התמורה, כי הנתבע יאסוף מרשותה את
17 חלב האם של אלה, אך נמנעה מלמסור לו כתובת מדויקת לביצוע האיסוף. בסופו של דבר, נאלץ
18 הנתבע לפנות לבעלה של התובעת ולקבל ממנו את כתובת האיסוף. נטען, כי כשהנתבע הגיע לבית
19 התובעת, הותירה התובעת את חלב האם על חומת הבית, באופן מזלזל ומבוזה, ורק כעבור מספר
20 שעות השיבה את התמורה ששולמה לה.
21
22 11. הנתבע טען כי בעקבות התנהלות זו של התובעת, נמסר לה שבדעת אלה לכתוב ביקורת בדף
23 העסקי של התובעת, אך התובעת חסמה את התובעת מאפשרות לפרסם בו, ולנוכח האמור,
24 הביקורת נכתבה ופורסמה באמצעות חשבונו של הנתבע. נטען, כי דרישת התובעת מהנתבע
25 להסיר את הפרסום, התקבלה אצלו לאחר כשעה הפרסום. עוד נטען, כי לאחר הפרסום, פנתה
26 אל הנתבע לקוחה נוספת של התובעת, שלא הייתה שבעת רצון מהשירות שקיבלה מהתובעת,
27 שסירבה לביטול העסקה עמה, וגם בכך יש להעיד על התנהלות התובעת. נטען, כי האמור מלמד
28 על כך שהפרסום הוא אמת, על תום לבו של הנתבע, ועל חובתו ליידע את ציבור הצרכנים על
29 אודות התנהלותה המזלזלת של התובעת. כן הודגש בפרסום כי הוא מביא את דעתו של הנתבע
30 ואת חוויית השירות האישית שחוו הוא ואלה בהתקשרות עם התובעת. הפרסום בוצע בדף
31 העסקי של התובעת המאפשר ללקוחות לכתוב ביקורת, ובתוך כך גם ביקורת שלילית, וכי
32 הדרישה להסרת הפרסום פוגעת בחופש הביטוי של הנתבע. לבסוף נטען כי יש לדחות את גרסתה
33 העובדתית של התובעת, אשר צירפה לכתב התביעה רק חלק מההתכתבויות בין הצדדים, תוך
34 הסתרת מסרים ששלחה לאלה ושאינם מיטיבים עמה.
35
36 12. לאחר שניתנה הרשות לכך, הגישה התובעת כתב תשובה מטעמה. התובעת ביקשה לדחות גרסת
37 הנתבע ביחס לקיומה של לקוחה שהתלוננה בנוגע לאי ביטול עסקה, משלא חשף הנתבע את



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

- 1 זהותה של אותה לקוחה שאינה מוכרת לה. כן טענה התובעת כי גרסת הנתבע שקרית, שכן
2 התובעת כן שגרה קבלה לנתבע, התובעת לא הסירה מעצמה אחריות לאיסוף החלב, עשתה את
3 כל הנדרש על מנת לספק את ההזמנה ומסרה לאלה כי מיד עם הגעת חלב האם לרשותה תתחיל
4 בייצור הסבונים, אולם אלה היא שביקשה לבטל את ההזמנה ואף איימה כי תפנה בעניינה של
5 התובעת לרשויות המס. גם התמורה הועברה לנתבע עוד בטרם ביצע הפרסום. עוד נטען, כי
6 התובעת נאלצה לחסום את אלה, מאחר וזו איימה עליה.
- 7
8 13. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות על נספחיהם, בחומר הראיות שהונח בפניי, שמעתי את הצדדים
9 ועדיהם, ושקלתי טענותיהם, נוכחתי כי דין התביעה להידחות. הנימוקים לכך יובאו, בתמצית,
10 להלן, בהתאם להוראות תקנה 82(ב) **לתקנות סדר הדין האזרחי, תשע"ט-2018**.
- 11
12 14. חופש הביטוי זכה למעמד נכבד בדין ובפסיקת בתי המשפט בישראל, ואין צורך לשוב על ההלכות
13 הידועות בנדון, אשר קבעו את נקודת האיזון בין חופש הביטוי ובין זכויות וערכים שונים,
14 וביניהם הזכות לשם טוב, בקשר עם הוראות חוק איסור לשון הרע.
- 15
16 15. הבחינה אם פרסום מהווה לשון הרע המזכה את הנפגע בפיצוי בהתאם להוראות חוק איסור לשון
17 הרע, נעשית בהתאם לפסיקת בתי המשפט, במספר שלבים: תחילה, יש לבחון אם הפרסום
18 מהווה לשון הרע, כאשר המבחן שנקבע לעניין זה הוא מבחן אובייקטיבי, קרי, האם הפרסום
19 עלול לבזות, לפגוע ולהשפיל את הנפגע, בעיני האדם הסביר. לאחר מכן, יש לבחון את הפרסום
20 נהנה מאחת ההגנות שנקבעו בחוק, כהגנת "אמת דיברתי" או כהגנות המותנות בתום לבו של
21 המפרסם. לבסוף, וככל שנקבע כי אכן מדובר בפרסום המהווה לשון הרע, ושאינו חוסה תחת
22 אחת ההגנות המנויות בחוק, יש לבחון מהו הסעד שראוי לפסוק בנסיבות העניין לטובת הנפגע
23 מהפרסום (ע"א 4534/02 **רשת שוקן בע"מ נ' הרציקוביץ'** (4.3.2004); ע"א 8345/08 **בן נתן נ'**
24 **בכרי** (27.7.2011), פסק-דינו של כב' הש' עמית).
- 25
26 16. פסיקת בתי המשפט מהשנים האחרונות, אשר עסקה באיזון הנדרש בין חופש הביטוי ובין הזכות
27 לשם טוב, בהקשר של ביקורת צרכנית המופנית כלפי בית עסק, במרשתת, שמה את הדגש על
28 זכותו של הצרכן להביע באופן חופשי ביקורת כזו, ובלבד שזו הובעה בתום לב ובדרך הוגנת. בע"א
29 (נצי') 5001-02-18 **פוגרבנוי נ' חמו** (31.10.2018), הטעים כב' הנשיא א. אברהם (כתוארו אז),
30 כלהלן:
- 31
32 **"בתי עסק המציעים את מרכולתם לציבור הצרכנים חושפים עצמם לביקורת, גם**
33 **שלילית, ולעיתים אף קשה, מצידו של ציבור הצרכנים. לציבור זה, המשקיע את מיטב**
34 **כספו ברכישת מוצר או שירות, נתונה זכות מלאה להביע את דעתו על המוצר או השירות**
35 **שרכש. בהבעת דעה זו ייצא הציבור כולו נשכר: ציבור הצרכנים יידע לכלכל צעדיו בכל**
36 **הנוגע לבית העסק או המוצר והשירות הניתנים בו; ובעליו של בית העסק יוכל, על רקע**
37 **הביקורת שהוטחה בו, לשפר את המוצר או השירות שהוא נותן. אין צריך לומר,**
38 **החירות להביע דעה ולמתוח ביקורת אין משמעה זכות להשתלחות פרועה או ביקורת**





בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

1 צרכנית שאינה תמת לב והוגנת, בכך לא יימצא ציבור הצרכנים יודע יותר אודות המוצר
2 או השירות הנדונים, ובעל העסק לא יוכל לדעת כיצד ישפר את מרכולתו, כאשר
3 הביקורת אינה עניינית כי אם משתלחת" (שם, בפסקה 13).

4
5 17. עוד, ובהתייחס להגנות העומדות לצרכן שפרסם ביקורת שלילית כלפי בית עסק, קבע בית-
6 המשפט המחוזי הנכבד בחיפה, כי:

7
8 "יוער, כי מעל כל התנאים שבחוק לעניין הגנות אלה עומד העיקרון המנחה בדיני לשון
9 הרע לפיו, עורכים איזון ראוי בין זכות הפרט לכבוד ושם טוב, מול הזכות לחופש
10 הביטוי. כך, גם כאשר קיימת חשיבות לעניין הציבורי שבפרסום המצדיקה פגיעה
11 בכבודו של אדם, ובלבד שאין להתיר פגיעה במידה העולה על הנדרש, היינו, מעל הכל
12 כדי שתעמוד הגנה לפרסום, תוכן הפרסום ופגיעתו צריכים להיות מידתיים (שנהר,
13 203)" (ע"א (חיי) 19-10-35744 נאמן נ' קריבצ'יקוב (8.1.2020), בפסקה 34).

14 ובהמשך פסק-הדין, נקבע:

15 "לפיכך, והגם שביקורת צרכנית חשובה מאוד לציבור ולבעל העסק נשוא הביקורת,
16 מחד גיסא, ברי כי לא תעמודנה לביקורת זו ההגנות שבחוק, אם היא חורגת מגדרי
17 הסביר ונעשתה באופן שפוגע בעסק בצורה הרסנית. תמיד יש להתמקד בעובדות
18 ובאמת ולנקוט בשפה סבירה ומכובדת ולהימנע מביטויים פוגעניים ומשפילים; שכן
19 במקרה כאלה הביקורת לא תזכה להגנות החוק וראוי כי מפרסם הביקורת הפוגענית,
20 יישא בפיצויים לנפגע... ומאידך גיסא, בית המשפט גם יזהר משנה זהירות בבואו
21 לקבוע אם ביקורת צרכנית היא בלתי סבירה, שמא ייווצר אפקט מצנן של הימנעות
22 צרכנים מלהביע ביקורתם, מתוך חשש שהדבר יוביל לנקיטת הליכים משפטיים
23 נגדם" (שם, בפסקאות 41-42)

24
25 ראו עוד את הסקירה בת"א (ת"א-יפו) 20-12-68118 כרמי נ' מג'ר (12.9.22), בפסקה 5.3.

26
27 בהתאם לעקרונות האמורים, ייבחן הפרסום הנדון להלן.

28
29 18. אין מחלוקת כי בנדון מתקיים רכיב הפרסום הנדרש על פי הוראות חוק איסור לשון הרע, שעה
30 שהביקורת אותה פרסם הנתבע, הועלתה בדף העסקי של התובעת ברשת החברתית פייסבוק,
31 המאפשר לגולשים להעלות ביקורות צרכניות במלל חופשי מטעמים על גבי הדף.

32
33 19. יש לבחון אפוא אם הפרסום מהווה לשון הרע, כאשר כאמור המבחן לכך הנו מבחן אובייקטיבי,
34 המתמקד באופן שבו הקורא הסביר תופס את הפרסום. התובעת התייחסה בכתב התביעה אל
35 הפרסום כמכלול, ולא הצביעה על ביטויים ספציפיים, המהווים לשיטתה, לשון הרע.
36



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

20. עיון בפרסום שבפניי מבסס טענת התובעת לפיה יש בדברים משום לשון הרע, מנקודת המבט של הקורא הסביר. למקרא הפרסום, יכול האדם הסביר להניח כי השירות שניתן בעסקה של התובעת מעניק חוויה נוראית, ורמת השירות שלו שואפת לאפס. למקרא הפרסום ניתן להתרשם כי התובעת אינה מפיקה קבלה כנגד תשלום שהועבר לה, אינה מתחייבת לזמני אספקת מוצר מוגדרים מראש, משאירה את הלקוח "באוויר" בעניין זמני אספקת המוצר, ומסירה מעצמה אחריות לעניין קבלת חלב האם מהלקוח לשם ייצור המוצר, וגורמת ללקוח "לרדוף" אחרי נציגיה. ניתן להבין מהפרסום כי לתובעת אין כוונה של ממש לספק את המוצר על אף שקיבלה תמורתו לידיה, והיא מסרבת להשיב את התמורה במקרה של ביטול העסקה על ידי הצרכן. דברים אלה, במשקפיו של הצרכן הסביר, עלולים לגרום לכך שהצרכן יזהיר את עצמו מלהתקשר עם התובעת ועם עסקה, שכן אין לתובעת כוונה ממשית לקיים את העסקה מצדה. על כן, והגם שהפרסום אינו נוקט כלל ועיקר בלשון בוטה או משתלחת, מצאתי לקבל עמדת התובעת לפיה בדברים יש משום לשון הרע כלפי התובעת ועסקה.

21. יחד עם זאת, מצאתי לקבוע, כי לנתבע עומדות גם עומדות הגנת "אמת דיברתי" והגנת תום הלב, המנויות בחוק איסור לשון הרע, תוך אימוץ הגרסה העובדתית של הנתבע והעדפתה על פני גרסת התובעת, והכל כפי שיובא להלן.

22. בסעיף 14 לחוק נקבע כי:

"במשפט פלילי או אזרחי בשל לשון הרע תהא זאת הגנה טובה שהדבר שפורסם היה אמת והיה בפרסום ענין ציבורי; הגנה זו לא תישלל בשל כך בלבד שלא הוכחה אמיתות פרט לוואי שאין בו פגיעה של ממש."

23. בנסיבות, ובקשר עם כל שנקבע בפסיקה שהובאה לעיל בעניין הבעת ביקורת צרכנית, הרי שקיים עניין ציבורי בפרסום ובו הבעת דעה ותיאור חוויית שירות שלילית אותה חוו הנתבע ואלה, בהתקשרותם עם עסקה של התובעת. מצאתי, כי בפרסום קיים עניין ציבורי, שעה שהוא נועד להציג את עניינם של הנתבע ואלה בפני לקוחותיה של התובעת, הקיימים והפוטנציאליים, העוקבים אחרי הדף העסקי שלה ומגלים עניין במוצריה. התובעת בכתב התביעה טענה כי **"הנתבע החל לפרסם פרסומי לשון הרע ברחבי המרשתת על התובעת ועסקה ואשר שם אותה ללעג ולקלס בעיני הבריות, כך שפרסומיו משוללי יסוד ואין בהם ולו קורטוב של אמת"**, אולם לא נמצאו בנדון פרסומים ברחבי המרשתת, אלא שמדובר בפרסום יחיד שפורסם בדף העסקי של התובעת בפייסבוק, שבו מוטמעת האפשרות לפרסם דברי ביקורת על אודותיו. אפשרות זו נועדה על מנת שהצרכנים יוכלו להתרשם מטיב השירות והמוצר שמציע העסק, ולכלכל צעדיהם מראש בהתקשרותם עמו. עסק המפעיל דף פייסבוק ובו מוטמעת אפשרות זו, צריך להביא בחשבון כי לא תמיד הביקורת שתפורסם מאת הצרכנים תהיה חיובית ותומכת, ואפשר בהחלט כי חוויות שליליות של צרכנים תבואנה לידי ביטוי בפרסום ביקורת שלילית על אודותיו. מתן במה לחוות דעת חיוביות בלבד, בדף העסק, תוך הדרת חוות דעת שליליות מפרסום בו, אינה





בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

- 1 עולה בקנה אחד עם האינטרס הציבורי לפיו הביקורת תהיה אותנטית ותשקף את חוויות
2 הצרכנים לאשורן. אם כן, אני קובעת כי היה בפרסום משום עניין ציבורי.
3
- 4 .24. באשר לשאלה אם תוכן הפרסום הוא אמת, מצאתי כאמור לאמץ את עמדת הנתבע, ואת גרסתו
5 העובדתית, וביחס למכלול רכיבי הפרסום.
6
- 7 .25. אכן, כטענת הנתבע, קבלה לא נשלחה לאלה במעמד ביצוע התשלום, אשר הועבר לתובעת בשתי
8 פעימות, אלא רק לאחר שאלה פנתה לתובעת בדרישה לביטול העסקה, ולאחר שהנתבע פנה אף
9 הוא לתובעת בנדון ודרש כי תשלח לו את הקבלה. ניתן להתרשם גם על פי מועד הפקת הקבלה,
10 כי זו לא הופקה בסמוך לביצוע כל אחד מהתשלומים. על פי הראיות שבפניי, תשלום ראשון
11 הועבר לתובעת ביום 10.11.2021, ותשלום שני הועבר לתובעת ביום 16.11.2021, אולם הקבלה
12 נשאה תאריך 30.11.2021, ביחס לשני הסכומים גם יחד, כך שהיא לא הופקה בסמוך לביצוע
13 התשלומים. זאת ועוד, לא מצאתי כל תמיכה לטענות התובעת לפיה שלחה לאלה או לנתבע את
14 הקבלה, אלא שהיא עשתה כן רק ביום 17.12.2021, במענה לדרישת הנתבע, ושלושה ימים לאחר
15 שאלה הודיעה לה על ביטול העסקה.
16
- 17 .26. אין חולק כי לא נשלח לאלה הסכם רכישה או פירוט בכתב של תנאי ביצוע העסקה, וכי התובעת
18 כלל לא התחייבה למועדי אספקה מוגדרים של המוצר, כמו גם למועד איסוף חלב האם שאותו
19 הורתה לאלה להעביר לחברתה. עיון בהתכתבות שבין אלה והתובעת מעלה כי לשאלת אלה
20 במעמד ביצוע ההזמנה "כמה זמן זה לוקח", לא נתנה התובעת כל מענה. לאחר שבוצעה ההזמנה,
21 ולאחר שהתברר לאלה כי החלב שמסרה לחברתה של התובעת, טרם הגיע לרשותה, שאלה שוב
22 אלה "כמה זמן לוקח עד שזה יגיע אליי", והתובעת השיבה לה כי ברגע שהחלב יגיע לרשותה,
23 היא תכין מיד את ההזמנה, ולאחר מכן נדרשת "הבשלה" של ארבעה שבועות. גם מסר זה לא
24 ענה לשאלתה אלה, מתי יסופק לה המוצר. לאחר מכן, אלה פנתה פעם נוספת לתובעת על מנת
25 לברר אם החלב הגיעה לרשותה ונענתה בשלילה, תוך שהתובעת התחייבה לעדכן אותה בנדון,
26 אך לא עשתה כן.
27
- 28 .27. ביחס לטענה שבפרסום כי התובעת שלחה את אלה למסור את חלב האם לחברה שלה, אך לא
29 התכוונה לאסוף אותו, הרי שגם היא אינה משוללת כל יסוד. אלה אכן מסרה את חלב האם
30 לחברתה של התובעת, על מנת שזו תעביר אותו לידי התובעת, ובהתאם להצעת התובעת
31 ולהנחיותיה. לאחר מכן, העבירה אלה מנה נוספת של חלב אם, באמצעות חברתה, ישירות אל
32 התובעת, אך התברר כי במועד זה, טרם נאסף החלב הראשון שנמסר על ידי התובעת. הטענה
33 לפיה התובעת לא התכוונה לאסוף את חלב האם, אמנם אינה משקפת אמת עובדתית שיש בה
34 לתאר את כוונות התובעת בהכרח, אלא שהיא בגדר תיאור של חוויה סובייקטיבית מצד אלה,
35 המוסבר בכך שחלפו כארבעה שבועות מאז מסרה חלב האם לחברתה של התובעת, אך התובעת
36 לא דאגה לאסוף אותו לרשותה, והאמור עולה בבירור מנוסח הפרסום.
37



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

28. כך גם הביטוי "מסירה מעצמה אחריות", המתייחס לציפייתה של אלה כי התובעת היא זו שמוטל עליה לדאוג לאיסוף החלב מאת חברתה, לאחר שאלה, בחווייתה, נאלצה "לרדוף" אחרי חברתה של התובעת בכדי שתעביר אותו לתובעת, והיא לא עשתה כן, אינו ביטוי שקרי כלל וכלל.
29. ביחס לטענות שבפרסום לפיהן התובעת החליטה שהיא לא מוכנה לספק את ההזמנה, ולא היה לה שום רצון לעשות כן, הרי שגם אם הן אינן משקפות את האמת העובדתית לאשורה, שכן מי שהודיעה על רצונה בביטול העסקה היא אלה ולא התובעת, הרי שגם הן ראויות לחסות תחנת הגנת האמת. על פי הקשר הדברים, יכול הקורא הסביר להבין מהטענות שבפרסום כי בחלוף ממספר שבועות מביצוע העסקה ותשלום התמורה, ולאחר שהתובעת לא פעלה לאיסוף חלב האם לרשותה מחברתה, הבינה אלה כי אין בכוונתה של התובעת לקיים את העסקה.
30. בפנייתה של אלה לתובעת מיום 2.12.2021 מעלה אלה את האפשרות לבטל את העסקה בשל הזמן הרב שיחלוף (חודשיים ויותר, להבנתה) עד שהמוצר יגיע לרשותה, אך בסופו של דבר היא לא ביטלה את העסקה. תשובתה של התובעת לפנייה זו הייתה: "אני לא מבינה את השליליות האמת. את לא רוצה שנכין, את לא חייבת. אני חושבת שאני מאוד מאוד סבלנית עם כל בקשה וכל מענה, לא רוצה לחכות, תבואי ותאספי ושלום על ישראל". אלה התרעמה על תגובה זו, אך מהמשך ההתכתבות ניתן היה להבין כי היא פנתה פעם נוספת לחברתה של התובעת שהחזיקה בחלב, על מנת לדרבן אותה להעביר אותו בהקדם לידי התובעת, ולא עמדה על ביטול העסקה. בין 2.12.2021 ל-14.12.2021 אין תיעוד כלשהו לתקשורת בין אלה ובין התובעת, כאשר במועד אחרון זה הודיעה אלה לתובעת על רצונה בביטול העסקה, הודעה שנענתה בסמליל לאישור ובמילים "תקבלי החזר בביט, שיהיה בהצלחה".
31. גם לעניין הטענה כי התובעת לא רצתה לזכות את אלה בהשבת התמורה, הרי שגם זו אינה חוטאת לאמת. אלה הודיעה לתובעת על רצונה בביטול העסקה ביום 14.12.2021, ואילו התובעת השיבה את התמורה לחשבונה רק ביום 27.12.2021, לאחר שנדרשו אלה והנתבע לפניות נוספות אליה, ולאחר שפעלו בהתאם לתנאי שהציבה לאיסוף החלב מרשותה, בביתה.
32. עיון בהתכתבויות מעלה כי הנתבע פנה לתובעת פעמיים נוספות, ביום 17.12.2021 וביום 22.12.2021, בעניין השבת התמורה. התובעת השיבה לפנייה האחרונה, בשאלה "מתי החלב ייאסף מפה" אך לא טרחה לציין בפני הנתבע את הכתובת לביצוע האיסוף, והסתפקה בציון "זכרון יעקב" במענה לשאלת הנתבע בעניין. לפנייתו השלישית של הנתבע מיום 27.2.2021 לפיה הוא מבקש להגיע לאסוף את החלב באותו היום, לא טרחה התובעת לענות כלל. מראיות הנתבע עולה גם כי קדמו פניות בעניין השבת התמורה מצד אלה לתובעת, שלא נענו, אלא בהודעה מצד התובעת ובה דרשה מאלה להפסיק להטריד אותה בטלפון.
33. באשר לטענת הנתבע לפיה כאשר הגיע לאסוף את החלב מבית התובעת, התובעת הותירה את החלב על חומת הבית, הרי שגם זו נתמכה בראיות שבפניי, ולא ניתן לה הסבר סביר מאת התובעת. גם חלק זה של הפרסום תואם אפוא את האמת העובדתית שהוכחה בפניי.



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

- 1
2 34. אם כן, בהתאם לעובדות שהוכחו בפניי, בין מועד מסירת החלב לחברתה של התובעת, ובין מועד
3 ביטול העסקה, חלף חודש ימים, שבו לא נתנה התובעת לאלה תשובה ברורה בנוגע למועד אספקת
4 המוצר. בין מועד ביטול העסקה ובין מועד השבת התמורה, חלפו שלושה-עשר ימים נוספים,
5 וזאת על אף שהתובעת השיבה מיד לדרישתה של אלה, כי תקבל החזר כספי, אך לשם כך נדרשו
6 גם פניות נוספות מצד אלה והנתבע, שנענו בכך שהתובעת ממתינה לדוח מרואה החשבון שלה,
7 ותשיב להם את התמורה בסוף החודש או בחודש הבא.
- 8
9 35. התובעת גם לא הכחישה כי חסמה את אלה מהאפשרות לפרסם ביקורת בדף העסקי שלה.
10 העובדה שעשתה כן, משמיטה את הקרקע תחת טענת התובעת לפיה הנתבע, שפרסם את
11 הביקורת, כלל לא היה לקוח בעסקה של התובעת. בפרט, מאחר והוכח כי הנתבע התערב ופנה
12 אל התובעת לאחר שלא עלה בידי אלה לגרום לכך שהתובעת תשיב לידיה את התמורה בעקבות
13 פניותיה אליה בעצמה.
- 14
15 36. בהינתן כל האמור, ניתן להבין את הטרוניה של אלה והנתבע ואת תחושתם ולפיה לא היה בדעת
16 התובעת לאסוף את החלב ולספק את ההזמנה, כך שביטויים אלה שבפרסום אינם משוללי יסוד
17 ואינם חוטאים לאמת.
- 18
19 37. אציין עוד בהקשר זה כי התובעת צירפה לכתב התביעה רק חלק מההתכתבויות שלה עם אלה,
20 והן לא נשאו תאריכים, ולעומת זאת הנתבע צירף את ההתכתבות המלאה שבין אלה והתובעת,
21 לרבות תאריכיה. עיון בנספחי כתב התביעה מלמד כי ההתכתבות החסרה נוגעת לכל מה שארע
22 בסמוך לפני ביטול העסקה על ידי אלה, וקשה שלא לתהות מדוע מצאה התובעת להשמיט דווקא
23 חלק זה מנספחי כתב התביעה.
- 24
25 38. בחינת הפרסום כמכלול ובחינת רכיביו, מעלה אפוא כי הפרסום הוא אמת. יודגש, יסוד האמת
26 שבפרסום אינו מחייב הוכחת זהות מוחלטת בין מצב הדברים בפועל לבין תוכן הפרסום, אלא די
27 בכך שתהא התאמה בין המשמעות הכללית והתוכן העולים מן הפרסום (ת"א (בית שמש) -34675-
28 01-23 בן שושן נ' רות כהן (20.5.2024), בפסקה 28). הגנת "אמת דיברתי" עומדת אפוא למפרסם,
29 גם אם הפרסום כולל חלק שאינו אמת או לא הוכח כאמת, אך משקלו של אותו חלק מועט ומידת
30 פגיעתו איננה גדולה (ראו בעניין נאמן לעיל, בפסקה 32). במקרה הנדון, הכוונה לטענות שבפרסום
31 לפיהן התובעת לא התכוונה לאסוף את חלב האם ולא הייתה מוכנה לספק את ההזמנה, טענות
32 שגם אם אינן משקפות בהכרח את עמדתה של התובעת וכוונותיה האמתיות, אך בבחינת המכלול
33 סברתי, כי הן הולמות את שארע והתרחש בהתקשרות שבין הצדדים, יש בהן גרעין משמעותי של
34 אמת, והן אינן משוללות כל יסוד כפי שגרסה התובעת.
- 35
36 39. עוד מצאתי לקבוע, כי עומדת לנתבע הגנת תום הלב. החלופה הרלוונטית בחוק איסור לשון הרע,
37 היא זו המנויה בסעיף 15(4) לחוק, הקובע כדלקמן:
38



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

1 "במשפט פלילי או אזרחי בשל לשון הרע תהא זאת הגנה טובה אם הנאשם או

2 הנתבע עשה את הפרסום בתום לב באחת הנסיבות האלו:

3 ...

4 (4) הפרסום היה הבעת דעה על התנהגות הנפגע בתפקיד שיפוטי, רשמי או ציבורי,

5 בשירות ציבורי או בקשר לענין ציבורי, או על אפיו, עברו, מעשיו או דעותיו של

6 הנפגע במידה שהם נתגלו באותה התנהגות."

7
8 40. היותה של ביקורת צרכנית מושא לעניין ציבורי, הובאה לעיל בחלק העוסק בהגנת האמת, ואין
9 צורך לשוב על הדברים פעם נוספת. אפנה לעניין זה לקביעת בית המשפט הנכבד בנוף-הגליל –
10 נצרת, בפסק-הדין בעניין פוגרבנוי, שם נקבע כי הפרסום הוא בבחינת ביקורת צרכנית, וככזה יש
11 לציבור עניין בו, כמשמעות הביטוי בהגנה הקבוע בסעיף 15(4) לחוק (שם, בפסקה 13). ביקורת
12 צרכנית מסוג זה מטרתה לידע את ציבור הצרכנים על תקלות וליקויים שנפלו בשירות שניתן
13 לצרכן, על מנת שיוכלו לקבל החלטה מושכלת בהתקשרותם עם בית העסק, וכן ליצור תמריץ
14 לבעל העסק, לשפר את טיב השירות אותו הוא מעניק לצרכנים ולהימנע ממתן שירות לקוי
15 בעתיד, ומכאן חשיבותה הציבורית.

16
17 41. בחינת הפרסום על רקע מכלול הנסיבות שהובאו, מלמדת כי הנתבע מצא להדגיש כי מדובר
18 בשיתוף של חוויית שירות אישית שלו ושל אלה, מיד בפתח הדברים. הנתבע סיכם את דבריו בכך
19 שלדעתם רמת השירות של התובעת שואפת לאפס. בביטויים אלה יש כדי להצביע על כך
20 שהפרסום הוא בבחינת הבעת דעה על אודות התנהגותה של התובעת, וכי הוא נעשה בתום לב.
21 לא הוכח, וממילא לא נטען, כי לנתבע היה מניע זדוני בפרסום הדברים, ונוכחתי כי כוונתו הייתה
22 להביא לידיעת עוקבי הדף המתעניינים במוצריה של התובעת, את חוויית השירות השלילית
23 שאותה חוו הוא ואלה (השוו, עניין כרמי לעיל, בפסקה 5.3(ג)).

24
25 42. לדברים ביטוי ברור גם במכתב שכתב הנתבע בעצמו, במענה למכתב ההתראה ששלח לו ב"כ
26 התובעת, ולפיהם: "אין שום סיבה בעולם שלא נתריע את הציבור מפני התנהגות נלוזה שכזו,
27 בוושה וחרפה. כעת, במקום להתנצל, היא מנסה להלך עליו אימים ודואגת לשלוח מכתב מעורר
28 דין המאיים בהגשת תביעה משוללת כל יסוד. זה כוחה הראוי של הרשת, בדיוק כמו
29 הלגיטימיות של תכניות הטלוויזיה שעוסקות בהגנה של ציבור הצרכנים מפני נוכלים, ברמות
30 כאלה או אחרות."

31
32 43. מצאתי לקבוע כי הפרסום אינו בבחינת השתלחות בוטה ובלתי מרוסנת, וכי הוא לא חרג מתחום
33 הסביר בנסיבות, כך שבהתאם לקבוע בסעיף 16(א) לחוק, עומדת לנתבע חזקה כי הפרסום נעשה
34 בתום לב, אותה לא סתרה התובעת. הגם שקבעתי כי יש בפרסום משום לשון הרע כלפי התובעת,
35 שעה שהוא משווה לה תדמית שאינה ומצייר אותה כמי שאינה עומדת בהתחייבויות, הרי
36 שתוכן הפרסום התבסס על נסיבות ההתקשרות בין אלה ובין התובעת, על העובדה שחלף חודש
37 ימים מאז אלה מסרה את החלב לחברתה של התובעת, לפי הנחיותיה, והתובעת לא טרחה לאסוף





בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

- 1 מחברתה את החלב, ועל העובדה שהתובעת לא השיבה לידי אלה את התמורה ששולמה, הגם
2 שאלה ביטלה את העסקה והתובעת מסרה לה כי תשיב לאלה את כספה, אך היא עשתה כן רק
3 בחלוף כשבועיים נוספים ובעקבות פניות נוספות מצד אלה והנתבע, ותוך הצבת תנאים
4 מקדימים.
- 5
6 44. בעניין **נאמן** ציין בית המשפט הנכבד בחיפה כי יש לנקוט משנה זהירות בבואו של בית המשפט
7 לקבוע אם ביקורת צרכנית הנה בלתי סבירה, "**שמא ייווצר אפקט מצנן של הימנעות צרכנים**
8 **מלהביע ביקורתם, מתוך חשש שהדבר יוביל לנקיטת הליכים משפטיים נגדם**" (פסקה 42
9 לפסק-הדין) והדברים יפים ונכונים גם לעניין דנן. כן ציין בית המשפט ביחס לביקורת צרכנית,
10 כי יש להקפיד שהביקורת תעשה שימוש בשפה מקובלת וראויה, וכי לא תהיה פוגענית במידה
11 העולה על הנדרש, ואני סבורה כי הפרסום של הנתבע מקיים אחר אלה. עוד יש להביא בחשבון
12 כי הפרסום עשה שימוש כאמור בפלטפורמה המוטמעת בדף העסק לפרסום ביקורת צרכנית,
13 ויועד לעוקבי הדף העסקי של התובעת, לעניין הקביעה כי הפרסום לא חרג מגדר הסביר. כך גם
14 העובדה שהפרסום הועלה באמצעות חשבוננו של הנתבע, לאחר שהתובעת חסמה את אלה
15 מאפשרות פרסום בדף העסקי שלה, במטרה למנוע ולהשתיק ביקורת שלילת מראש.
- 16
17 45. בעניין **נאמן** קיבל בית המשפט הנכבד את הטענה לפיה הפרסום חוסה תחת ההגנה שבחלופה
18 המנויה בסעיף 15(3) לחוק איסור לשון הרע, והעוסקת בהגנה על "**עניין אישי כשר של האדם**
19 **אליו הופנה הפרסום**", ונקבע שם, כי פרסום ביקורת צרכנית שתכליתה לספק מידע לצרכנים
20 פוטנציאליים, והמאפשרת להם לכלכל צעדיהם, ולהחליט בעצמם אם להתקשר עם בית העסק
21 שלגביו נכתבה הביקורת, כל עוד אינה חורגת מתחום הסביר, ראויה להגנה במסגרת חלופה זו.
22 אם כן, עשויה הגנה זו לחול אף היא בנסיבות.
- 23
24 46. עוד מצאתי לתת משקל לכך שהייתה לתובעת האפשרות להגיב על גבי הפרסום מטעמה ובכך
25 לתקן ולו במעט את הרושם שנוצר למקרא הפרסום, אך היא בחרה שלא לעשות כן, וכן לכך
26 שהתובעת לא הביאה נתונים כלשהם באשר למידת החשיפה של הפרסום, או ביחס לתגובות
27 שבאו בעקבותיו, נתונים שבוודאי היו מצויים ברשותה. לא מצאתי לייחס משקל כלשהו לטענות
28 בנוגע לקיום תלונות דומות מצד לקוחה אחרת, שפנתה לנתבע, שלא הוכחו במידה הנדרשת
29 ושממילא שאינן רלוונטיות לבחינת הפרסום במקרה הנדון.
- 30
31 47. לנוכח כל שפורט לעיל, ובהינתן שלזכות הנתבע עומדות ההגנות המנויות בחוק איסור לשון הרע
32 - אמת דיברתי ותום לב, הרי שדין התביעה כנגדו להידחות במלואה.
33
34 אני דוחה אפוא את התביעה ומחייבת את התובעת לשאת בהוצאות הנתבע בסך 15,000 ₪,
35 שישולמו בתוך 30 ימים מיום שיתקבל בידיה פסק-הדין.
- 36 זכות ערעור לבית המשפט המחוזי בנוף-הגליל – נצרת, בתוך 60 ימים.
37



בית משפט השלום בעפולה

ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024

תאד"מ 22-03-5697 אופיר קופף נ' פוטוק

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

ניתן היום, ז' תמוז תשפ"ד, 13 יולי 2024, בשעה 22:30, בהעדר הצדדים.

מאיה בלאו, רשמת בכירה

