



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

לפני כבוד השופטת דר להב

התובעת: אקספלורר גלוב נט בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד עמוס אלגלי

נגד

הנתבעת: טיסות סודיות בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד אסף כהן-צידון

פסק דין

- 1 האם בעלים של אתר אינטרנט הכולל בתוכו אפשרות לדרג ולהשאיר ביקורת על בתי עסק
- 2 שונים אחראי לפרסומים במסגרת אותו דירוג, העולים כדי לשון הרע, מכוח חוק איסור לשון
- 3 הרע, התשכ"ה-1965 ("חוק איסור לשון הרע")? זוהי השאלה המרכזית שמעוררת התביעה
- 4 שלפניי.
- 5 את התביעה הגישה אקספלורר גלוב נט בע"מ ("התובעת"), העוסקת במכירה ושיווק של
- 6 כרטיסי טיסה לחו"ל, נגד טיסות סודיות בע"מ ("הנתבעת"), המפעילה את אתר האינטרנט
- 7 "טיסות סודיות" ("אתר הנתבעת" או "האתר") ואת קהילת הפייסבוק "טיסות סודיות -
- 8 הקהילה".
- 9 הסעדים שביקשה התובעת הם שלושה: (1) צו שיורה לנתבעת להסיר מהאתר את הפרסומים
- 10 נשוא התביעה; (2) צו מניעה קבוע שיורה לנתבעת לא לפרסם בעתיד כל פרסום שקרי או מטעה
- 11 בעניין התובעת; (3) תשלום פיצוי בסך 300,000 ש"ח.
- 12 **א. רקע עובדתי**
- 13 דומה כי על מרבית העובדות אין מחלוקת ממשית בין הצדדים. הנתבעת משמשת מתווכת בין
- 14 לקוחות ובין מוכרים (חברות תעופה וסוכנויות תיירות). מנכ"ל הנתבעת, מר יניב לניס, שהעיד
- 15 ונחקר בהליך, אישר כי המודל העסקי של הנתבעת מבוסס על קבלת תשלום, בדרך ישירה או
- 16 עקיפה, מסוכנויות נסיעות וחברות תעופה המפרסמות באתר הנתבעת, לאחר שהלקוחות
- 17 לוחצים על הקישור המופיע באתר הנתבעת (עמ' 70 ש' 9-5; עמ' 72 ש' 3-18; ור' גם פרוטוקול
- 18 מיום 10.8.2021 עמ' 5 ש' 32 - עמ' 6 ש' 5). כמו כן, עסקים יכולים לרכוש שטח מסחרי לפרסום
- 19 באתר הנתבעת (עמ' 73 ש' 32-34).
- 20 באתר הנתבעת קיים "דף" שבו דירוג של חברות תעופה וסוכנויות נסיעות ותיירות, המבוססים,
- 21 לכאורה, על דירוג הגולשים ("הדירוג"). הדירוג כולל "ציון" המשקף את הממוצע שבו דירגו



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 21-07-43945 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 הגולשים את אותה חברה או סוכנות, בציון שבין אפס לחמישה כוכבים ("דירוג הכוכבים").
2 כמו כן, קיימת אפשרות להוסיף ביקורת מילולית ("הביקורות המילוליות"). דירוג הכוכבים
3 והביקורות המילוליות המופיעים באתר הנתבעת ביחס לתובעת, הם נשוא התביעה דנן (ר' פרק
4 ב' להלן).
- 5 6. אין חולק כי לפחות לגבי חלק מתחומי הפעילות של הצדדים, מדובר בחברות שהן מתחרות,
6 אם כי למען ההגינות ייאמר כי תחומי הפעילות המדויקים ואופן החפיפה ביניהם לא הוברר
7 במסגרת ההליך שלפניי. מר לניס אישר בחקירתו הנגדית: "כן האינטרס הכלכלי שלי הוא שכל
8 הגולשים באשר הם שמחפשים טיסות יכנסו לאתר 'טיסות סודיות'" (עמ' 66 ש' 19-20) וכן כי
9 ישנו "ממשק מסוים על תחומים מסוימים שבהם אנחנו מתחרים" (עמ' 66 ש' 35). יתרה מכך,
10 לדברי מר לניס, הנתבעת היא הגוף המסחרי בארץ שלו מספר הגולשים הגדול ביותר בתחום
11 התיירות ("בארץ יש לנו את הכי הרבה תנועה", ר' עמ' 67 ש' 24).
- 12 7. לטענת הנתבעת, היא מפעילה מנגנון בקרה מסוים על הביקורות והדירוגים באתר, למניעת
13 תכנים בלתי הולמים או כאלה שמעלים משתמשים פיקטיביים (ס' 7 לתצהיר מר לניס). ביתר
14 פירוט, כאשר אדם משאיר ביקורת באתר הוא נדרש לציין את שמו ואת כתובת הדוא"ל שלו,
15 ועם קבלת הביקורת אצל הנתבעת, מבוצעת בדיקה אם כתובת הדוא"ל היא אמיתית או
16 פיקטיבית. בנוסף, מבוצעת בדיקה אם התוכן הוא "פוגעני או לא ראוי" (ס' 11-12 לתצהיר מר
17 לניס; ר' גם עמ' 105 ש' 17-18). בחקירתו הנגדית אישר מר לניס כי כל ביקורת שנכתבת עוברת
18 סינון, וכי כל ביקורת כפופה לאישור של עובדי הנתבעת (עמ' 80 ש' 20-34).
- 19 עוד הוסיף מר לניס בתצהירו (ס' 7 ו-15), כי "הנתבעת נוהגת שלא לפרסם ביקורות מטעם
20 משתמשים שאינם מזדהים ו/או משתמשים בעלי שם שברור ממנו שהינו פיקטיבי; והנתבעת
21 נוהגת לא לפרסם ביקורות מטעם משתמשים אשר קיים חשד שמנסים להטות דירוגים בדרך
22 מסוימת ו/או לפגוע במכוון בגורם כלשהו, הכל לפי שיקול דעת הנתבעת". בחקירתו טען מר
23 לניס, "השם הוא לא מהווה שיקול אלא אם כן מבחינתנו השם הוא לחלוטין מנותק, דברים
24 מצחיקים והזויים", ר' עמ' 68 ש' 26-27; וכי משתמש שלא יזין שם, אלא תג או סימן אחר,
25 הביקורת שלו לא תפורסם (עמ' 69 ש' 11-19).
- 26 עם זאת, הדגיש מר לניס, כי "אין לי דרך לבדוק את התוכן עצמו שכן אדם כותב כביקורת על
27 חברת תעופה או סוכנות נסיעות" (עמ' 86 ש' 14-15).
- 28 **ב. הפרסומים נשוא התביעה**
- 29 8. בכתב התביעה ציטטה התובעת חמישה דירוגים וביקורות מילוליות שפורסמו בעניינה.
30 בתצהירה הוסיפה התובעת דירוגים וביקורות נוספים שפורסמו בעניינה באתר הנתבעת.
31 הנתבעת לא התנגדה להרחבת החזית, אולם לא התבקש תיקון של כתב התביעה כך שיתייחס



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

1 גם לפרסומים אלה. ודוק, הלכה היא כי על התובע לציין במפורש בכתב התביעה את פירוט
 2 המילים המולידות לטענתו את עילת התביעה (רע"א 2291/12 הלפרין נ' איצקוביץ (25.6.2012))
 3 .9. כאמור, השאלה המרכזית נשוא הליך זה נוגעת לעצם חיובה של הנתבעת מכוח חוק איסור לשון
 4 הרע, כמי שהקימה מנגנון דירוג וחוות דעת. כמובן שככל שאגיע למסקנה כי מהבחינה
 5 המשפטית יש לנתבעת חבות כמפרסמת בגין קיומו של מנגנון כאמור, הרי שיהיה מקום לבחון
 6 כל אחד מהפרסומים נשוא כתב התביעה באופן נפרד, ביחס לשאלה אם הוא עולה כדי לשון
 7 הרע, ואם קיימת הגנה בגינו.

8 10. להלן יובאו הפרסומים שצוטטו בכתב התביעה:

9 10.1. המשתמש המכונה **מושיק סרור** דירג את התובעת בכוכב אחד בכל אחת מהקטגוריות
 10 המצוינות בדף הדירוג: שירות לקוחות, קלות ההזמנה, תמורה למחיר, אמינות. עוד
 11 הוסיף ביקורת מילולית כדלקמן:

12 **"אתר מאכזב, רציתי להזמין בטלפון ולא חזרו אלי".**

13 10.2. המשתמש המכונה **בן אסידון** העניק דירוג כללי ממוצע של 0.9 כוכבים מתוך חמישה.
 14 עוד הוסיף ביקורת מילולית כדלקמן:

15 **"שירות לקוחות גרוע ביותר! לא ניתן ליצור קשר עם שירות**
 16 **הלקוחות. בהתכתבות במייל הם עונים תשובות לא מספקות**
 17 **ונעלמים".**

18 10.3. המשתמש המכונה **יצחק יצחקי** העניק לתובעת דירוג כללי ממוצע של 1.6 כוכבים
 19 מתוך חמישה. בקטגוריית "אמינות" זיכה את התובעת בחצי כוכב. עוד הוסיף ביקורת
 20 מילולית כדלקמן:

21 **"אקספלורר - בריחה מאחריות. לצערי, אני כנציג קבוצה שהזמינה**
 22 **כרטיסי טיסה במרכז אמריקה. קיבלתי הודעה של חברת הטיסה**
 23 **בקוסטה ריקה על ביטול הטיסה להוונה דרך מקסיקו מטעמי**
 24 **'קורונה' - סוכן הטיסות אקספלורר טרם החזירה את ביטול**
 25 **הטיסות כולן (מקוסטה ריקה להוונה ולמקסיקו). לכן שירות**
 26 **הלקוחות שלכם גרוע ואתם מתנערים מאחריותכם כסוכן נסיעות.**
 27 **כמו גם, בדומה לנטען ע"י מוטי פרץ 'בושה', גם אני טוען שאין לכם**
 28 **כתובת (בניגוד לטענתכם כי הפרטים רשומים במסמכי אישור**
 29 **הטיסות - אין כל פרטים). לא ברור מי עומד מאחורי השם**
 30 **'אקספלורר'? האם זאת חברה בע"מ ומה ח.פ. שלה. ואין טלפונים**
 31 **לברור ההחזר המגיע בדיון".**

32 10.4. המשתמש המכונה **יגאל גדקר** פרסם ביקורת מילולית על התובעת כדלקמן:

33 **"ביטול טיסה - האתר מאוד ברור והמחירים טובים הכרטיסים**
 34 **מגיעים מהם. אבל שמתבטלת טיסה בגלל חברת התעופה והלקוח**
 35 **מבקש החזר כספי אז לא מקבלים את הכול בחזרה אני שילמתי 1815**



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 שקל וקבלתי 1511 שקל בחזרה. באתרים אחרים נותנים כמה
2 אפשרויות זיכוי ולא מחזירים כסף ומפחיתים את כל העמלות".
- 3 10.5. המשתמש המכונה מוטי פרץ העניק לתובעת דירוג כללי ממוצע של 0.8 כוכבים מתוך
4 חמישה. בנוסף, הוסיף ביקורת מילולית כדלקמן:
- 5 "בושה - חברה שמתחבאת מאחורי הפרטים שלה, אין שירות
6 לקוחות אין מענה טלפוני, אין כתובת לשלוח מכתבים, אין פקס, אין
7 פרטים על החברה, צריך להפעיל חוקר פרטי לאתר אותם, מדובר
8 בברון טורס בעמ מתל אביב שמנהלת את האתר, חברת אקספלורר
9 עושה הכל על מנת להעלים את הזיהוי שלה ובלתי אפשרי לדעת מי
10 הם, עד שהפעלתי חוקר פרטי לאתר אותם".
- 11 11. להלן יובאו ציטוטים נוספים שנזכרו בתצהירו של מר ליאור קורן, מטעם התובעת:
- 12 11.1. המשתמשת המכונה טלי דירגה את התובעת בדירוג ממוצע של 1.6 כוכבים מתוך
13 חמישה, וכן הוסיפה: "אין עם מי לדבר. שרות גרוע";
- 14 11.2. המשתמשת המכונה ורד דירגה את התובעת בדירוג ממוצע של 1.6 כוכבים מתוך
15 חמישה, וכן הוסיפה:
- 16 "חברת התעופה ביטלה את הטיסה ולא נותנת מענה כי הזמן
17 באמצעות אקספלורר. באקספלורר אין עם מי לדבר. אין מוקד
18 טלפוני, הכל בהתכתבות והמענה אחת לכמה ימים. מנסה לקבל את
19 הכסף חזרה ללא הצלחה ובהתנערות של אקפלורר. זהירות!".
- 20 11.3. המשתמשת המכונה שרית מרמרלה דירגה את התובעת בדירוג 0 כוכבים בקטגוריית
21 אמינות ובדירוג כוכב אחד בקטגוריית שירות לקוחות, וכן כתבה:
- 22 "מעניין מי מנסה לעקוץ... חרא שירות, עדיין ממתינה לאישור שינוי
23 לערב יום כיפור בוקר, טיסה קיימת ואמינית לא כמו החזור. מישהו
24 פה מטעה וחבל!!".
- 25 11.4. המשתמש המכונה רביע אבו סבלאן דירג את התובעת 0 בכל הקטגוריות וכתב:
- 26 "שירות הכי גרוע שיש אין עם מי לדבר לא מתקשרים פשוט לוקחים
27 כסף".
- 28 11.5. המשתמש המכונה אליהו פטישי דירג את התובעת בדירוג 0 כוכבים בקטגוריית
29 אמינות ושירות לקוחות וחצי כוכב בקטגוריית תמורה למחיר, והוסיף:
- 30 "במכירת כרטיסי טיסה הם אלופים. בפתרון בעיות - עלובים! לא
31 תמצא אף אחד שידבר עמך!!".
- 32 11.6. המשתמש המכונה שלום סלע דירג את התובעת בדירוג 2.1 כוכבים מתוך חמישה,
33 והוסיף:



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 **"הטיסה בוטלה הזמנתי טיסה ללונדון עם וויז אייר והיא בוטלה**
2 **ברגע האחרון".**
- 3 11.7. המשתמשת המכונה ציפי יפה כתבה :
- 4 **"שרות לקוחות לא קיים... אין דרך אחרת ליצור עמם קשר... אם**
5 **נוצרת בעיה, אין עם מי לדבר מיואשת!!!!".**
- 6 11.8. המשתמש המכונה איציק מיכאלי כתב :
- 7 **"שירות לקוחות לא קיים... לא קיבלתי החזר ואין עם מי לדבר".**
- 8 ג. טענות הצדדים
- 9 1.1. טענות התובעת בכתב התביעה, בתצהירים ובסיכומים
- 10 12. הטענתה הבסיסית של התובעת היא שחלק מהדירוגים המופיעים באתר הנתבעת (והכוונה היא
- 11 לדירוג הכוכבים הנמוך ולביקורות מילוליות שליליות שפורסמו ביחס לתובעת), מהווים פרסום
- 12 לשון הרע, כמשמעותו בסעיף 2 לחוק איסור לשון הרע.
- 13 13. מטעם התובעת הגישו תצהירים מר איתמר קוטלר ומר ליאור קורן (שגם נחקרו נגדית על
- 14 תצהיריהם).
- 15 14. בתצהירו של מר קוטלר נטען, כי אתר האינטרנט של התובעת מתבסס בעיקר על כניסות
- 16 באמצעות מנוע החיפוש "גוגל", המהווה נתיב הכניסה הראשי לאתר (80% מהכניסות). אלא
- 17 שבעת חיפוש שמה של התובעת בגוגל, מופיע במקום גבוה בתוצאות החיפוש הקישור לאתר
- 18 הנתבעת, שבו מופיע הדירוג הנמוך (2.4 כוכבים). דהיינו, גולשים רבים - לקוחות פוטנציאליים
- 19 של התובעת - נחשפים לעמוד הביקורות השלילי שמופעל באתר הנתבעת, במסגרת אחת
- 20 התוצאות הראשונות בגוגל. באמצעי זה, לטענת התובעת, גולשים רבים המקישים בשורת
- 21 החיפוש את שמה של התובעת, מגיעים - בדרך הטעיה - לאתר הנתבעת.
- 22 15. בתצהירו של מר קורן נטען, כי הנתבעת מאפשרת העלאת חוות דעת לדירוג באמצעות שם פרטי
- 23 בלבד, לרבות שמות פיקטיביים. דהיינו, ניתן להעלות כל ביקורת, נכונה או שקרית, ללא כל
- 24 מנגנון בקרה אם אכן מדובר בלקוח או באדם אמיתי, באופן הפוגע בפרנסתה ובשמה הטוב של
- 25 התובעת. לתובעת אין כל דרך להגיע לאותם "מבקרים", ולא ברור אם הם קיימים בכלל. לאור
- 26 היריבות המרה בין הצדדים, אישית ומקצועית, קיים חשש כבד לאמינות של אותם "מבקרים".
- 27 16. התובעת טוענת, כי מי שפרסמה את הביקורות השליליות ומי ששולטת על הפרסומים (הן דירוג
- 28 הכוכבים והן הביקורות המילוליות), היא אך ורק הנתבעת. מנכ"ל הנתבעת אישר בעדותו כי מי
- 29 שמפרסם את הדירוג הם עובדי הנתבעת, אשר פועלים לפי נהלים שהנתבעת קבעה, ומסננים
- 30 חלק מהביקורות, דהיינו לנתבעת ומי מטעמה שליטה על תוכן הדירוג והביקורות המילוליות



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 בפרט. הנתבעת היא גם היחידה שיכולה למחוק ביקורת מילולית מהדירוג באתר הנתבעת.
2 הנתבעת אינה מאפשרת לכותבי הביקורות לערוך או למחוק את הביקורות שפרסמו. הנתבעת
3 טוענת, כי המפרסמת - דהיינו, הנתבעת - אחראית גם על הפרסום וגם על התוכן המפורסם,
4 מכוח שליטתה הבלעדית והמוחלטת בפרסומים אלה.
- 5 17. התובעת מדגישה, כי הנתבעת היא מתחרה של התובעת (כמו גם של מושאי פרסום אחרים
6 בדירוג). שתיהן מרוויחות ממכירת כרטיסי טיסה (ס' 41 לתצהיר מר קורן). יתרה מכך, לפי
7 הנתבעת, למנכ"ל הנתבעת, מר לניס, איבה אישית כלפי התובעת ומנהליה. דהיינו, הנתבעת בנתה
8 מערכת שבה יש לה שליטה בלעדית, והיא משתמשת בה ככלי ניגוח במתחרים ולפגיעה בשמה
9 הטוב של התובעת, מתוך אינטרס מסחרי מובהק ואינטרס אישי ברור. לשיטת התובעת,
10 הנתבעת היא שעומדת מאחורי הפרסומים השקריים. מר קורן הוסיף בתצהירו, כי לקהל
11 הגולשים אין מושג שהביקורות שאליהן הם נחשפים מופיעות באתר מתחרה, בעל אינטרס
12 מסחרי, ואין על כך גילוי נאות.
- 13 18. התובעת טוענת עוד, כי אין לה דרך לברר מי המדרגים באתר הנתבעת, ולנתבעת השליטה
14 הבלעדית במידע זה. על פי ההלכה הפסוקה, אין חושפים פרטיו של גולש אנונימי, גם במקרה
15 של פגיעה בשם הטוב. מכאן שהנתבעת היא האחראית היחידה לפרסומים. התובעת סבורה כי
16 מרבית הפרסומים הם של פרופילים פיקטיביים, שכן לא עלה בידי התובעת לאתר לקוחות שלה
17 בשמות כגון 'שרית מרמלה', 'יצחק יצחקי' ועוד. עוד מוסיפה התובעת, כי הנתבעת במודע
18 בחרה שלא להביא את פרטי הגולשים שפרסמו את הדירוגים אודות התובעת, חרף העובדה
19 שהיא מחזיקה במידע לגביהם (כתובת IP וכתובת דוא"ל), לא הביאה אותם לעדות וגם לא
20 שלחה נגדם הודעת צד ג'. הימנעות זו פועלת לחובת הנתבעת. אם אכן, כטענת הנתבעת, האמת
21 האובייקטיבית היא שעומדת לנגד עיניה, מצופה היה שתפעל בהתאם ותבחן את ה"ביקורות"
22 שאינם אלא פרסומים שמטרתם פגיעה בשם הטוב ובמוניטין העסקי של התובעת, דבר שמקדם
23 את האינטרסים של הנתבעת.
- 24 19. לשיטת התובעת, טענת הנתבעת כי הפרסומים אינם אלא ביקורת צרכנית, ולא לשון הרע, היא
25 ניסיון התחמקות מאחריות. כשמדובר בפרסום ביקורת המונעת מתחרות עסקית, או כזו
26 המבוצעת ככלי ניגוח, על ידי מי שלא קיבל שירות מאותו עסק, או על ידי מתחרה שלו, אין
27 מדובר בביקורת צרכנית לגיטימית.
- 28 20. התובעת טוענת, כי תוכן הפרסומים אודותיה באתר הנתבעת מהווים לשון הרע. מר לניס עצמו
29 הסכים כי דירוג של אפס כוכבים או חצי כוכב מהווה לשון הרע. פרסום שבו מוצג עסק מסחרי
30 כגנב, עלוב, ללא שירות לקוחות או שירות גרוע, אפס בכל קטגוריות הדירוג, מקיים את תנאי
31 סעיף 1(1) לחוק איסור לשון הרע, וכן את תנאי סעיף 1(3) לאותו חוק. הביקורות השליליות
32 עלולות לפגוע בתובעת, לצמצם את כמות הלקוחות ולהוביל לירידה בהכנסותיה.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 21. אשר לגובה הפיצוי, טוענת התובעת כי אף שמדובר בפיצוי ללא הוכחת נזק, הרי שנוכח כמות
2 הפרסומים ומידת החשיפה של אתר הנתבעת, הנזק התדמיתי לשמה הטוב ולמוניטין של
3 התובעת הוא קשה. כל אחד מהפרסומים עולה כדי לשון הרע ומצדיק פסיקת פיצוי הולם.
- 4 22. מר קורן צירף לתצהירו תמלול שיחה עם לקוח פוטנציאלי שבה ציין כי לא השלים את הרכישה
5 באתר התובעת בשל ביקורות מכפישות שקרא ב"גוגל", לדבריו, מבלי שאותו גולש מודע לכך
6 שלמעשה קרא ביקורות באתר הנתבעת, שפועלת בצורה סובייקטיבית, מתוך מניעי רווח.
7 לטענתו, מדובר בדוגמא אחת שהתובעת מודעת אליה, אולם לא ניתן לכמת את כמות הלקוחות
8 ש"ברחו" ולא רכשו מהתובעת, רק בגלל הביקורות השקריות באתר הנתבעת. מדובר
9 בפוטנציאל נזק הרסני, בשים לב להיקף החשיפה הגדול.
- 10 **ג.2. טענות הנתבעת בכתב ההגנה, בתצהיר ובסיכומים**
- 11 23. בתצהירו של מר לניס, מטעם הנתבעת, נטען כי מערכת הדירוג באתר הנתבעת נועדה לתת מידע
12 למשתמשי האתר באמצעות איסוף חוות דעת ודירוגים מאלפי הצרכנים הנעזרים בשירותיה,
13 כחלק מרצון הנתבעת להנגיש למשתמשים מידע על גופים העוסקים בתחום התיירות. לתצהיר
14 צורף תקנון הנתבעת, הזמין באתר, שממנו עולה כי התכנים המופיעים באתר אינם מועלים על
15 ידי הנתבעת ואינם בגדר דעה, המלצה או עצה של הנתבעת, וזו אינה אחראית לתוכן המפורסם
16 על ידי משתמשים. על פי התקנון, המשתמש מתחייב לא לפרסם תוכן פוגעני, כזה המהווה לשון
17 הרע. כמו כן, חל איסור על המשתמש להתחזות ולהטעות.
- 18 24. עוד נטען בתצהיר מר לניס, כי הנתבעת מפעילה אמצעים מסוימים כדי למנוע העלאת תכנים
19 בלתי הולמים או על ידי משתמשים פיקטיביים. כך, למשל, הנתבעת נוהגת שלא לפרסם
20 ביקורות מטעם משתמשים שאינם מזדהים או משתמשים בעלי שם שברור שהוא פיקטיבי. כמו
21 כן, הנתבעת נוהגת לא לפרסם ביקורות מטעם משתמשים שקיים חשד שמנסים להטות דירוגים
22 או לפגוע במכוון בגורם כלשהו, "הכל לפי שיקול דעת הנתבעת". לטענת מר לניס, כלל הביקורות
23 המופיעות בדירוג נכתבו על ידי צדדים שלישיים.
- 24 25. מר לניס מפרט, כי אדם המשאיר ביקורת באתר נדרש לציין את שמו ואת כתובת הדוא"ל שלו,
25 ועם קבלת הביקורת, מבוצעת בדיקה אם כתובת הדוא"ל היא אמיתית או פיקטיבית. כמו כן,
26 מתבצעת בדיקה אם התוכן הוא פוגעני או לא ראוי. מר לניס צירף דוגמא לביקורת שלא אושרה
27 משום שהנתבעת סברה כי אינו ראוי, הולם או ענייני: "הטיסה לא חינם והבוטנים לא היו
28 **טעימים בכלל**". אם כתובת הדוא"ל אינה פיקטיבית והביקורת ראויה, היא מאושרת לפרסום.
- 29 26. הנתבעת טוענת בסיכומיה כי דין התביעה להידחות מכמה טעמים: ראשית, משום שלטענתה,
30 היא אינה "מפרסם" כהגדרתו בחוק איסור לשון הרע ואף אינה עונה להגדרת "אמצעי
31 תקשורת" כמשמעו בסעיף 11 לאותו חוק, ולכן אין אפשרות להטיל עליה אחריות כלשהי לתוכן



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 שהעלו גולשים לאתר הנתבעת. על התובעת, לכל היותר, לתבוע את המפרסמים עצמם. התובעת
2 לא הסבירה מדוע יש לחייב את הנתבעת בגין תוכן שהעלו גולשים באתר הנתבעת, בסטייה
3 מהלכות שקבעו בתי המשפט במקרים דומים. הנתבעת אינה כותבת תכנים באתר אלא מפעילה
4 אתר שבו צדדים שלישיים כותבים תכנים וביקורות על עסקים שונים, בהם התובעת.
- 5 27. על פי אינספור פסיקות של בתי המשפט, אין להטיל על מפעילת אתר אינטרנט אחריות לפרסום
6 שביצעו גולשים שהם צד שלישי, ולכן לא יכולה להיות כל עילת תביעה נגד הנתבעת. התכנים
7 שעליהם מלינה התובעת לא נכתבו על ידי הנתבעת ומי מטעמה. לנתבעת לא יכולה להיות
8 אחריות כלשהי לפרסומים נשוא התביעה, ועל התובעת להפנות טענותיה למי שכתב אותם,
9 הגולשים עצמם. התובעת חוטאת לאחת הזכויות החשובות ביותר, היא הזכות לאנונימיות.
10 ודוק, לא רק "לקוח משלם" הוא בעל חופש ביטוי לכתוב על עסק מסוים. הדין אינו אוסר לכתוב
11 באופן אנונימי או עם שם פיקטיבי. להפך. מדובר בזכות חשובה מאין כמוה.
- 12 28. שנית, טוענת הנתבעת, כלל הפרסומים נשוא התביעה אינם לשון הרע, אלא ביקורות צרכניות
13 או גידופים, שהם פרסומים מותרים ומוגנים, לפי סעיף 14 לחוק איסור לשון הרע או לפי סעיף
14 15(4) לאותו חוק. לטענת הנתבעת, התובעת משתמשת לרעה בהליכי משפט, כדי להטיל אימה
15 ולהביא לסתימת פיות, אך ורק משום שאינה מרוצה מביקורות שכתבו עליה מטעם גולשים
16 באתר הנתבעת. התביעה הוגשה משום שהביקורות אינן לרוחה של התובעת. בפסיקה נקבע, כי
17 בכל מה שנוגע לביקורות צרכניות, נקודת האיזון בין חופש הביטוי לבין הזכות לשם טוב, נוטה
18 לעבר חופש הביטוי. מי שנחשף לפרסומים באתר הנתבעת יכול להבין, בנקל, כי מדובר בהבעת
19 דעה בלבד של המפרסם, ולא בקביעת אמת עובדתית.
- 20 29. שלישית, לטענת הנתבעת, התובעת לא פירטה בסיכומיה אילו תכנים מהווים לשון הרע, תוך
21 שהיא מבקשת צו כולל שאינו ישים ואינו אכיף, ואז זנחה את הטענה בדבר אובדן רווחים.
- 22 30. רביעית, לקבלת התביעה תהיינה השלכות רחב על כלל הציבור ועל אתרי אינטרנט רבים.
23 לטענת הנתבעת, תביעה זו הוגשה כמשקל נגד לתביעה שהגישה הנתבעת נגד התובעת בגין הפרת
24 סימן המסחר שלה, ובמטרה להליך אימים ולהביא לסתימת פיות. יתרה מכך, קבלת התביעה
25 תביא להטלת נטל בלתי סביר על הנתבעת, ויוביל, הלכה למעשה, לסגירת חלק משמעותי
26 מפעילות האתר שלה ולהשלכות רחב על אתרים רבים המאפשרים לגולשים להביע ביקורות
27 (Google, Facebook, Trip Advisor, Booking, Travelist, Skyscanner, Gulliver, Zap ועוד).
28 אתרים אלה ואחרים יאלצו להתמודד, חדשות לבקרים, עם תביעות להסרת ביקורות שהעלו
29 צדדים שלישיים, אף שאין להם אחריות לתוכן גולשים.
- 30 31. הנתבעת הציגה אינספור ראיות לכך שהיא מפעילה אמצעים לסינון תכנים מסוימים: כך, היא
31 אינה נוהגת לפרסם ביקורות מטעם משתמשים שקיים חשד שמנסים להטות דירוגים או לפגוע



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 21-07-43945 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

1 במכוון בגורם כלשהו ; וכן אינה מפרסמת ביקורות הכוללות נאצות וגסויות. עם זאת, הנתבעת
2 אינה צריכה לשמש שופט או צנזור ואין היא אחראית לפרסומים.
3 32. בתצהירו טען מר לניס כי קבלת התביעה עשויה להביא לפגיעה קשה בעסקה של הנתבעת, תוך
4 גרימת נזקים קשים ובלתי מידתיים לנתבעת, ובהם פגיעה בהכנסותיה, פגיעה במוניטין העסקי
5 שלה, פגיעה בתדמית שלה כמי שמתנהלת בשקיפות כלפי המשתמשים ולא מסירה תכנים אך
6 ורק עקב 'סתירת פיות', ופגיעה בתחרות לגיטימית וחופשית שלה עם התובעת, כל זאת באופן
7 שאינם ניתנים לכימות כספי. קיומה של מערכת דירוג אובייקטיבית הוא קריטי לעסק הנתבעת.
8 עוד הוסיף מר לניס, כי התובעת עצמה מפעילה מערכת דומה באתר שלה, ומשכך לא ברור מדוע
9 היא מלינה על אתר הנתבעת.

10 3.3. טענות התובעת בסיכומי התשובה מטעמה

11 33. התובעת טוענת כי טענת ההגנה מסוג "אמת דיברתי" המופיעה בסיכומי הנתבעת מהווה
12 הרחבת חזית אסורה, וממילא אין היא יכולה לטעון זאת, שעה שהיא טוענת שאין לה מעורבות
13 בתוכן המפורסם.

14 34. עוד טוענת התובעת, כי לנתבעת יש, לפי הודאתה, שליטה בלעדית בפרסום הביקורות באתר
15 שלה. מחד גיסא, הנתבעת טוענת שהיא בוחנת, מסננת ובוחרת על פי אמות המידה שהיא קבעה
16 לעצמה מה לפרסם ומה לא ; ומאידך גיסא, היא נסמכת על אתרים אשר נותנים במה פתוחה
17 לכולם, ללא שליטה, סינון או עריכה (כגון פייסבוק), ולכן לא מדובר באתרים ברי השוואה.

18 35. התובעת מדגישה, כי בניגוד למקרה דנן, באתרי השוואות כגון "זאפ" או "בוקינג", על מנת לדרג
19 את בית העסק, עליך להוכיח כי אכן רכשת שירות או מוצר מבית העסק. לעומתן, הנתבעת
20 פועלת על פי שיקול דעתה בלבד, ומבלי שהוצגו אמות מידה לכך, ומבלי שהמדרג נדרש להוכיח
21 כי אכן הוא לקוח או רצה להיות לקוח של הנתבעת.

22 4. דיון והכרעה

23 1.1. חוק איסור לשון הרע - כללי

24 36. כידוע, חוק איסור לשון הרע מהווה איזון עדין בין זכויות אדם מרכזיות במשטר דמוקרטי:
25 זכות היסוד לשם טוב מזה, וזכות היסוד לחופש הביטוי מזה. שתי זכויות היסוד הללו נגזרות
26 מהערך החוקתי של כבוד האדם (ע"א 4534/02 רשת שוקן בע"מ נ' הרציקוביץ (4.3.2004);
27 דנ"א 7325/95 ידיעות אחרונות בע"מ נ' קראוס, פ"ד (נב) 1, 49 (1998); דנ"א 2121/12 פלוני
28 נ' ד"ר אילנה דיין אורבך, פ"ד סז(1) 667 (2014); ועוד רבים וטובים).



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

37. חוק איסור לשון הרע נחקק לפני כמעט ששה עשורים, ומאז חלו שינויים ותמורות טכנולוגיים וחברתיים רבים, מבלי שהמחוקק התאים אליהם את החוק. כיום, בניגוד למצב שהיה בעת חקיקת החוק, יכול כל אדם, כמעט בכל גיל וכמעט ללא חסמים כלשהם, להתבטא ברשת האינטרנט, בתפוצה רחבה, ישירה ומיידית (רע"א 1239/19 שאול נ' חברת ניידלי תקשורת בע"מ (8.1.2020) ("עניין ניידלי")). הפער הטכנולוגי בין זמן חקיקת החוק לבין זמננו כעת גורם לכך שמפעם לפעם מתעוררות שאלות לא פשוטות, אשר החוק אינו נותן להן מענה ברור. על בית המשפט למצוא את האיזון הנדרש, בהתאם לעקרונות היסוד של החוק ובשים לב למדיניות שיפוטית ראויה, תוך שעל בית המשפט לתת דעתו לכך שנורמות חברתיות קנו להן אחיזה, ועל בית המשפט למצוא את האיזון העדין בין "חינוך" הציבור והתווית נורמות התנהלות ראויות, ובין הנורמות החברתיות המקובלות וברשת האינטרנט בפרט, על היתרונות והחסרונות הגלומים באמצעי טכנולוגי זה.

38. אחת מהזכויות שהוכרו בפסיקה, בהקשר של השינויים הטכנולוגיים שחלו עם השנים, היא הזכות לאנונימיות. ברע"א 4447/07 מור נ' ברק אי.טי.סי (1995) החברה לשרותי בזק בינלאומיים בע"מ, פ"ד סג(3) 664 (2010) ("עניין מור") נפסק כי ביסוד הזכות לאנונימיות עומדות שתי זכויות יסוד חשובות: הזכות לחופש ביטוי והזכות לפרטיות. אין זאת כדי לומר שהזכות לאנונימיות היא חזות הכל, ויש לאזנה מול הזכות לשם טוב של מי שנפגע מפרסומים דיבתיים. ודוק, ענייננו משיק לשאלת האנונימיות, שכן יש יסוד להניח שמרבית המשתמשים, שהביקורות שפרסמו צוטטו לעיל, לא הזדהו בשמם המלא או האמיתי, וזאת מטעמים שונים השמורים עמם. עם זאת, שאלת חשיפת זהותם של המשתמשים אינה מתעוררת באופן ישיר במקרה דנן, ולעניין זה קיימת פסיקה עדכנית של הערכאות הנמוכות אשר בחלקה מכרסמת במידה מסוימת בפסק הדין בעניין מור, אשר אף הוא ניתן לפני למעלה מעשור, שנים שבמהלכן הטכנולוגיה הלכה והתפתחה כברת דרך נוספת ועמה ההתנהלות החברתית ברשת האינטרנט, ובפרט ברשתות חברתיות.

הזכות לאנונימיות תעמוד ברקע הדיון, ובפרט בשים לב לכך שהתובעת בחרה במודע שלא לתבוע או אפילו לנסות לתבוע את המשתמשים שפרסמו את הדירוג והביקורות (ולעניין זה ראו דברי נציגי התובעת בעמ' 42 ובעמ' 55, שלפיהם אין להם כל עניין לתבוע את המשתמשים).

39. כידוע, הבחינה ביחס לפרסום אם מהווה הוא לשון הרע אם לאו, נערכת בארבעה שלבים: בשלב הראשון, יש לבחון אם מה שפורסם עולה כדי "פרסום" כמובנו בחוק איסור לשון הרע; בשלב השני, יש לבחון אם מה שפורסם מהווה "לשון הרע" כאמור בחוק; ככל שנמצא כי פורסם דבר מה המהווה לשון הרע, בשלב השלישי יש לבחון אם הפרסום נכנס לגדר אחת החסינויות שבסעיף 13 לחוק או אם חלה אחת ההגנות הקבועות שבחוק (סעיפים 14-16 לחוק); ובשלב רביעי, ככל שלא קמה הגנה כלשהי, ייקבע הסעד המתאים (ע"א 751/10 פלוני נ' ד"ר אילנה



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

1 דיין-אורבך, פ"ד סה(3) 369 (2012); ע"א 6903/12 Canwest Global Communications Corp
2 נ' עזור (22.7.2015).

3 **ד.2. יסוד הפרסום - האם הנתבעת היא בגדר "מפרסם"**

4 40. סעיף 2 לחוק איסור לשון הרע קובע כי פרסום נעשה "בין בעל פה ובין בכתב או בדפוס, לרבות
5 ציור, דמות, תנועה, צליל וכל אמצעי אחר". דומה כי בענייננו אין מחלוקת שמדובר בפרסומים
6 שנעשה בכתב, וכי מדובר בפרסום שהיה עשוי "להגיע לאדם זולת הנפגע" (ס' 2(ב) לחוק).

7 41. כמו כן, אין מחלוקת ממשית על כך שהפרסומים הועלו לאתר הנתבעת (ר' דברי מר לניס, עמ'
8 68 ש' 11-13). נקודת המוצא היא כי חוק איסור לשון הרע חל גם על פרסומים ברשת האינטרנט.

9 42. אשר לזהותם של כותבי הביקורות והמדרגים, התובעת - באמצעות בא-כוחה ונציגיה - העלתה
10 סברה שלפיה הביקורות למעשה נכתבו על ידי הנתבעת, או מי מטעמה. לו הייתה הוכחה כלשהי
11 כי אכן הנתבעת או מי מעובדיה או מי מטעמה היא זו שביצעה את הדירוגים וכתבה את
12 הביקורות המילוליות, הרי שלא הייתה כל שאלה לגבי היותה בגדר "מפרסם" לפי החוק. אלא
13 שהשאלה מתעוררת דווקא משום שעל פניו צדדים שלישיים הם שביצעו את הדירוגים וכתבו
14 את הביקורות המילוליות שפורסמו באתר הנתבעת, ומכל מקום לא הוכח אחרת (ר' גם האמור
15 בסעיף 68 להלן). לפיכך, בשלב זה של הדיון, אצא מנקודת הנחה שאכן מדובר בצדדים
16 שלישיים, שהזהות של חלקם, לכל הפחות, אינה ידועה, דהיינו, הנתבעת אינה בגדר
17 ה"מפרסם".

18 **ד.3. האם הנתבעת אחראית לפרסום מכוח סעיף 11 לחוק**

19 43. משלא הוכח כי הנתבעת היא זו שביצעה את הפרסומים בעצמה, אלא לכל היותר אישרה את
20 העלאתם לאתר ולדירוג, מתעוררת השאלה אם הנתבעת - כמי שהפרסומים הועלו לאתר שלה
21 - אחראית לפרסומם.

22 44. השאלה אם בעלים של אתר אינטרנט או של רשת חברתית אחראי לפרסומי לשון הרע שבוצעו
23 במסגרת אותה פלטפורמה, טרם זכתה להתייחסותו של בית המשפט העליון (למעט בפסק דין
24 אחד שבו הושארה השאלה בצריך עיון, רע"א 8562/16 הכט נ' לבנה (27.12.2016)).

25 45. סעיף 11 לחוק איסור לשון הרע קובע אחריות על פרסום בכלי תקשורת, כדלקמן:

26 **11. (א) פורסמה לשון הרע באמצעי תקשורת, ישאו באחריות**
27 **פלילית ואזרחית בשל לשון הרע, האדם שהביא את דבר לשון הרע**
28 **לאמצעי התקשורת וגרם בכך לפרסומו, עורך אמצעי התקשורת ומי**
29 **שהחליט בפועל על הפרסום, ובאחריות אזרחית ישא גם האחראי**
30 **לאמצעי התקשורת.**



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 (ב) באישום פלילי לפי סעיף זה תהא זו הגנה טובה לעורך אמצעי
2 התקשורת שנקט אמצעים סבירים כדי למנוע פרסום אותה לשון
3 הרע ושלא ידע על פרסומה.
4 (ג) בחוק זה -
5 "אמצעי תקשורת" - עתון וכן שידורי רדיו וטלוויזיה הניתנים
6 לציבור;
7 "עורך אמצעי תקשורת", בעתון - לרבות עורך בפועל, ובשידור -
8 לרבות עורך התכנית שבה נעשה הפרסום;
9 "אחראי לאמצעי התקשורת", בעתון - המוציא לאור, ובשידורי רדיו
10 וטלוויזיה - מי שאחראי לקיומם.
- 11 46. בתי משפט שונים הגיעו למסקנות שונות ביחס לתחולתו של סעיף 11 לחוק איסור לשון הרע על
12 אתר אינטרנט או רשת חברתית שבגדרם נעשה פרסום העולה כדי לשון הרע. להלן תובא
13 סקירה, לא בהכרח ממצה, של מקרים שנדונו בערכאות השונות.
- 14 46.1. בת"א (שלי ת"א) 37692/03 **סודרי נ' שטלריד** (1.8.2005) נדונה שאלת אחריותו של
15 מנהל אתר אינטרנט לתוכן הפרסומים המתפרסמים באתר. בית המשפט דחה את
16 התביעה ופסק כי האתר משמש תשתית טכנולוגית לפרסומים, תשתית שבאמצעותה
17 יכולים אנשים "להקים" פורומים, ואחרים יכולים לפרסם את דעותיהם במסגרת
18 אותם פורומים. "האתר דומה לכיכר גדולה, ומקימו אחראים להקמתה
19 ולתחזוקתה... אך לא ניתן לראות את מקימי האתר כמי שמפרסמים בעצמם את
20 המודעות על גבי לוחות המודעות. המפרסמים הם אנשים אחרים שהקושי באיתורם
21 ובזיהוים אינו הופך את הנתבע ל'מפרסם'". באותו מקרה, נקבע כי האתר אינו "עיתון"
22 ואינו דומה לעיתון מבחינת מאפייניו, שכן אין מדובר בפרסום ערוך מראש שמישהו
23 עומד מאחורי מכלול התכנים שבו. האתר מפרסם לדוברים רק את הבמה, את
24 הפלטפורמה, מבלי לסנן, לכוון או לחוות כל דעה שהיא על האמור והמתפרסם.
- 25 46.2. בת"א (שלי ראשלי"צ) 5844/07 **וינטרוב נ' גלובס פבלישר עיתונות (1983) בע"מ**
26 (3.12.2009) נקבע, כי אמנם האתר האינטרנטי של עיתון "גלובס" מהווה אמצעי
27 תקשורת כהגדרתו בסעיף 11 לחוק איסור לשון הרע, אך הטוקבקים הנכתבים על ידי
28 הגולשים בעקבות הכתבה או הידיעה אינם נכנסים לגדר אותה הגדרה, שכן "שובל
29 הטוקבקים הנישא בעקבות הכתבה או הידיעה העיתונאית, נעדר עריכה ושליטה
30 ממשית של עורך האתר. מדובר על פורום להחלפת דעות בין המשתתפים".
- 31 בדומה, גם בת"א (שלי ת"א) 51859/06 **דיסקין נ' הוצאת עיתון הארץ בע"מ**
32 (28.10.2008) דחה בית המשפט תביעת לשון הרע, לאחר שקבע כי אין לראות באתר
33 אינטרנט שמעמיד במה לרשות טוקבקיסטים משום 'אמצעי תקשורת' לצורך סעיף 11
34 לחוק איסור לשון הרע. זאת כאשר ניתן לראות במובחן כי מדובר בטוקבקים ולא
35 בחלק מגופן של כתבות.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 21-07-43945 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 46.3 .בת"א (שלי ת"א) 24514-10-09 **דור נ' בן יששכר** (15.3.2015) הטיל בית משפט השלום
2 אחריות על תנועה שהפעילה אתר אינטרנט וכן על מנכ"ל התנועה, לאחר שלאחר הועלו
3 תכנים המהווים לשון הרע כנגד התובעת שם, תוך שנקבע כי תכליתו של סעיף 11 לחוק
4 היא להטיל אחריות על מי שמהווה את "היד המכוונת" ומאפשר את התשתית
5 הלוגיסטית לפרסומה של לשון הרע. נקבע, כי באותו מקרה מדובר באתר עם מטרה
6 ומסגרת, וכי לאתר קיים עורך ומוציא לאור אשר מסנן את התכנים המתפרסמים
7 באתר מראש.
- 8 46.4 .בע"א (מח' ת"א) 51326-10-15 **ליבנה נ' ליגמנט בע"מ** (26.9.2016) מצא בית המשפט
9 המחוזי מקום להטיל אחריות על אתר אינטרנט שבמסגרתו עלתה כתבה שבה דברים
10 שהיוו לשון הרע על התובע. עם זאת, בית המשפט סייג כי לא בכל מקרה יש להטיל
11 אחריות בגין פרסום באתר על האתר ועל מנהלו או עורכו, אלא יש לבחון כל מקרה
12 לגופו. אין דין פרסום 'טוקבק' או פרסום בפורום כדין פרסום כתבה. כמו כן הדגיש
13 בית המשפט, כי יש חשיבות למידת ה"שליטה" של אתר האינטרנט, מנהליו ועורכיו על
14 הפרסום בקביעה אם להטיל עליהם אחריות. נקבע, כי במקרים שבהם יש לאתר
15 האינטרנט מאפיינים של עיתון ושליטה על הפרסומים שנעשים במסגרתו, כאשר יש
16 לאתר מנהל או עורך שמבצעים סינונים לתכנים המתפרסמים בו, כאשר קיימת יכולת
17 עריכה - דומה אתר האינטרנט במהותו לעיתון, והנטייה להטיל אחריות על האתר,
18 מנהליו ועורכיו, תהיה גבוהה יותר. זאת, מאחר שתכליתו של סעיף 11 לחוק היא
19 להטיל אחריות על מי שמהווה "יד מכוונת" ועל מי שאפשר תשתית לוגיסטית לפרסום
20 לשון הרע. בקשת רשות ערעור על פסק הדין נדחתה, כפי שצוין לעיל, ברע"א 8562/16,
21 מבלי שהשאלה נדונה לגופה.
- 22 46.5 .בת"א (שלי חי') 7685-10-16 **אבישר נ' פוטר** (27.9.2016) הטיל בית המשפט אחריות
23 מכוח חוק איסור לשון הרע על הנתבע, שנטל על עצמו לפתוח קבוצת פייסבוק ולנהל
24 אותה, תוך שקבע כי הוא נושא באחריות להסרת תכנים שהם פוגעניים באופן מובהק.
25 עם זאת, ציין, כי ראוי להיזהר בהטלת נטל כבד מדי על מנהלי אתרים, שאין
26 באפשרותם לשאת בו, ואשר יגרור אחריהם פגיעה בחופש הביטוי, רק בשל הסיכוי שלא
27 הוסר באופן מיידי פרסום שנטען לגביו כי הוא לשון הרע.
- 28 46.6 .בת"א (שלי ת"א) 42815-12-16 **דורוי נ' דסקל** (12.4.2020) כמו גם בת"א (שלי ת"א)
29 54582-05-18 **זיידלר גרנות נ' פייסבוק ישראל** (6.4.2021) דחה בית משפט השלום
30 (אותו מותב) תביעות נגד בעלת הרשת החברתית "פייסבוק" בקבעו כי חוק איסור לשון
31 הרע אינו מטיל על הנתבעת, כמי שמשמשת פלטפורמה לפרסומים שונים, אחריות בגין
32 תכני לשון הרע שפורסמו על ידי צד שלישי. נקבע, כי הנתבעת אך סיפקה פלטפורמה



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 מקוונת פסיבית שאפשרה את ביצוע הפרסומים, אך לא יצרה את התוכן של הדברים
2 ומכאן שאינה יכולה להיות אחראית לו. כן נקבע, כי הטלת אחריות משפטית על ספק
3 שירותי בגין עוולת לשון הרע תהפוך אותו למעשה "צנזור" ולרשות מפקחת, דבר
4 שאינו רצוי. עוד התייחס בית המשפט שם למנגנון של "הודעה והסרה", שבמסגרתו,
5 אם הצד הנפגע מתלונן בפניה ספק ודורש במפורש את הסרת הפרסום הפוגע, ורק אם
6 הפרסום אכן פוגע ואסור על פניו, וכאשר יש לספק יכולת למנוע זאת באופן סביר - רק
7 אז ייתכן שתוטל אחריות על ספק השירותים.
- 8 47. כבר מסקירת הפסיקה הבלתי ממצה דלעיל עולה, כי קיימים סוגים שונים של אתרים ומפעילי
9 אתרים אשר במסגרתם מועלים תכנים הנכתבים על ידי צדדים שלישיים, ואשר עלולים לעלות
10 כדי לשון הרע: פוסטים ותגובות ברשתות חברתיות, בין במסגרת דף פרטי, בין במסגרת קבוצה
11 או דף עסקי; אתרי אינטרנט שבהם מועלות כתבות מסוגים כאלה ואחרים; תגובות וטוקבקים
12 במסגרת כתבות באתרי אינטרנט; אתרים לדירוג וכתובת חוות דעת על עסקים; קבוצות
13 ווטסאפ; פורומים ועוד. ייתכן מאוד שכפי שבעבר סוגי שיח אלה לא היו קיימים, כיום איננו
14 מעלים על דעתנו סוגי שיח נוספים ש"יצמחו" כתוצאה מהתפתחויות טכנולוגיות.
- 15 48. בספרה של ד"ר מיכל לביא "אחריות מתווכי תוכן לעוולות ביטוי: הקשר חברתי, משפט
16 וטכנולוגיה" (2018), בפרק שכותרתו "שומרים על קשר: אחריות שילוחית של מתווכים בראי
17 הרשת החברתית", מציגה הכותבת מודל לאחריות שילוחית של "מתווכי תוכן", כגון אתרי
18 אינטרנט ורשתות חברתיות, לפרסומי לשון הרע. ד"ר לביא מציעה לבחון את הסוגיה דרך
19 הפריזמה של סוג השיח שבמסגרתו מובע הביטוי, כשביחס לסוג השיח היא מתייחסת לאופי
20 וטיב הקשרים בין משתתפיו ועל יחסי הגומלין ביניהם. הכותבת מצביעה על חלוקה לשלוש
21 קבוצות של סוגי שיח: (1) שיח בסגנון חופשי, המתנהל בספונטניות ובפתיחות, ללא גורם מרכזי
22 וללא יד מכוונת, אשר פונה אל קהל לא מסוים, ובמסגרתו הפלטפורמה היא צומת להעברת
23 מידע; (2) שיח לייצור קבוצתי, המתאפיין בצדדים רחוקים והטרונגניים, אשר חולקים מידע
24 ומייצרים טובין ציבוריים; (3) שיח לדיון מאורגן ולהבניית קהילות הפונה לקהל נמענים
25 מסוים. שיח זה מתאפיין בתקשורת דו-כיוונית, ויש בו פוטנציאל ליצירת קשרים המאפשרים
26 להעביר מידע מורכב. כנגזרת מהמאפיינים של כל אחד מסוגי השיח הללו, מציעה ד"ר לביא
27 אם להטיל אחריות על "מתווכי התוכן" באותה קטגוריה, אם לאו.
- 28 49. המקרה נשוא ענייננו נכנס לגדר הקטגוריה השנייה המוצעת במאמרה של ד"ר לביא. לשיטתה,
29 כאשר מדובר ב"שיח לייצור קבוצתי", בדומה למקרה בענייננו, לא צפויים להיווצר קשרים
30 חזקים בין חברי הקבוצה או הפורום, ומאפייני השיח מקיימים ערך בקידום חופש הביטוי,
31 כאשר "היעדר קשרים חזקים בין המשתתפים והאפשרות לצבור מכלול הטרונגני של דעות
32 ורעיונות בזירה אחת יוצרים 'שוק רעיונות' הלכה למעשה, מקדמים את חקר האמת וערכים



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 נוספים בבסיס הזכות" (שם, עמ' 225). ה"שורה התחתונה" לשיטתה של ד"ר לביא, היא
2 ש"הכוחות החברתיים הפועלים בזירה זו מקהים מעוקצו של הנזק ומוליכים למסקנה דווקא
3 בדבר הצורך בצמצום אחריות המתווך" (שם, עמ' 243 [ההדגשה אינה במקור - ד.ל.]).
- 4 50. בענייננו, מדובר באתר או דף המיועד לדירוג והותרת חוות דעת על בתי עסק ונותני שירות
5 בתחום התיירות. כפי שצינו הצדדים בצדק, קיימים אתרים ודפים רבים המאפשרים לדרג בתי
6 עסק ונותני שירותים, כגון Booking, Zap, TripAdvisor, מדרג ועוד. חלק מאתרי הדירוג בנויים
7 הן על מתן "ציון" מספרי (כמו דירוג הכוכבים בענייננו) והן על מתן חוות דעת מילולית. חלק
8 מאתרי הדירוג מתפרשים על פני סוגים שונים של בתי עסק ונותני שירותים וחלקם צרים יותר
9 לפי תחומם.
- 10 51. ככלל, קיימת חשיבות רבה לחופש הביטוי ברשת האינטרנט, ויש להיזהר מאפקט מצנן
11 ולצנזורה שעלולה לפגוע בחופש הביטוי, ובסופו של דבר תוביל לפגיעה בזכות של הציבור לקבל
12 מידע. מנגד, אתרי דירוג וקבוצות למיניהם עלולים לאפשר לגורמים מסוימים לאחד כוחות
13 ולייצר התקפות מאורגנות, תוך השמצת אדם או עסק ולפגוע בכבוד ובמוניטין שלו. כפי שצוין
14 בעניין ניידלי, "הנגישות והזמינות של המדיה החברתית מאפשרת גם הפצה מהירה ורחבה של
15 פרסומי הסתה ושנאה, מידע כוזב ומטעה ("Fake News") או פרסומים פוגעניים ומכפישים".
16 יש אפוא למצוא את האיזון הנכון בין חופש הביטוי לזכות לכבוד.
- 17 52. לעתים קרובות תוארו בפסיקה אתרי אינטרנט כדומים ל"כיכר העיר" שבה יכולים עוברים
18 ושבים להתבטא באופן חופשי, ללא עריכה, סינון או פיקוח. כך, למשל, נאמר בעניין ניידלי, כי
19 "רשתות חברתיות הפכו להיות זירה מרכזית של מידע ודעות, מעין 'כיכר העיר' מודרנית".
20 אתרי דירוג, כדוגמת אלה שזכרו לעיל, הם בעלי חשיבות עליונה בעידן שבו צרכנים רבים
21 מבצעים רכישות באמצעות רשת האינטרנט ואף ניזונים מרשת האינטרנט על מנת לקבל
22 המלצות או מה שמכונה דיס-המלצות. מידע זה יכול לעבור באמצעות קבוצות ייעודיות
23 ברשתות חברתיות, אתרי דירוג או קבוצות סגורות בווסטאפ, למשל. הצרכן המתעניין ברכישת
24 מוצר או בקבלת שירות, אשר ניזון מביקורות ברשת האינטרנט, יכול לבחור לעצמו על איזו
25 ביקורת לסמוך, בהתאם לפרמטרים שונים של הפלטפורמה ממנה הוא ניזון.
- 26 53. כך, למשל, באתרי דירוג, הצרכן הסביר לא ייטה להסתמך על דירוג של בית עסק כאשר מספר
27 המדרגים של בית העסק הוא נמוך (אף אם הציון שקיבל בית העסק הוא גבוה); ייתכן שהצרכן
28 גם ייתן דעתו לכך שהאתר שבו מדובר אינו מחייב הוכחת רכישה או צריכה מבית העסק, כפי
29 שבמקרה דנן. כלומר, מידת המשקל שייחס הצרכן לביקורת המובאת באתר הדירוג תיגזר
30 מפרמטרים שונים המקנים לאותה ביקורת אמינות או היעדר-אמינות בעיני הצרכן-הגולש.
31 הצרכן הנעזר בביקורות ובדירוג ישקלל לעצמו את הפרמטרים הללו על מנת לבחון את
32 רלוונטיות המידע עבורו, בהתאם לשיקול דעתו.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

54. מטבע הדברים, גם המשקל המיוחס לדברים הנאמרים על ידי "עוברי אורח" ברשת האינטרנט, על ידי האדם הסביר, הוא בהתאם. יש להניח כי אדם הקורא ביקורת באתר דירוג כלשהו יתייחס לכך בעירבון מוגבל, שכן אינו מכיר את האדם שכתב את הביקורת, אין לו דרך לדעת אם הדרישות שלו דומות לאלה של המבקר ואם טעמו דומה. על אחת כמה וכמה כאשר ניכר כי הביקורת או הדירוג נעשו על ידי אדם שאף לא טרח להזדהות בשמו, וביכר לשמור על אלמוניות. האדם המעיין בדירוג ובביקורת, בהיותו משתמש סביר ברשת האינטרנט, מבין כי אין מאחורי הפרסומים סינון או סלקציה, ומדובר בדברים המושמעים בחופשיות על דעת אומריהם בלבד, בעוד האתר מספק לדוברים את הפלטפורמה, הבמה, מבלי לסנן או לכוון את הדברים המתפרסמים. בהקשר של "תגובות", נאמר בעניין מור :

"מעט לעת נשמעת ביקורת על תוכן של התגובות ועל דרך ניסוחן. אם לומר את המעט, הרי שבתרבות המקומית לא תמיד שולטים בז'אנר זה - הלשון הצחה, הניסוח הרהוט והמסרים המעודנים. חלק ניכר מהפרסומים נושא במקומותינו אופי וולגרי ובוטה, וישנו פער בולט בין הנחרצות של הדעות המבוטאות לבין התשתית התומכת בהן. כל אלה משפיעים ללא ספק גם על הערך והמשקל שניתן לייחס רבים מפרסומי ה instant-המופיעים באינטרנט חדשות לבקרים. אולם בכל אלה אין כדי לשמוט את הערך החוקתי העומד ביסוד השיח הזה. עצם העובדה שיש מבין התגובות שטעמן רע וניסוחן עילג בוודאי אינו מוציא אותן מתחולת הזכות החוקתית לחופש ביטוי".

55. בשים לב למאפיינים של אתר דירוג מהסוג נשוא התביעה, הנסמך על מספר רב של גולשים, חלקם אנונימיים, בעלי מאפיינים שונים ומוטיבציות שונות, ללא המשכיות של השיח, וכאשר המדרגים אינם בהכרח שחקנים חוזרים, ללא הדדיות בין המבקר והצופה, הרי שהערך המיוחס לביקורות צריך להיות בהתאם.

4. מידת השליטה של הנתבעת בפרסומים המועלים לאתר

56. מלבד שיקולי המדיניות כפי שנפרשו לעיל, ניתן לראות ממקבץ הפסיקה שהובא לעיל, כי כאשר בחנו בתי המשפט אם יש מקום להטיל אחריות על אתר אינטרנט מכוח סעיף 11 לחוק איסור לשון הרע, ניתן משקל למידת השליטה שיש לבעלי האתר על התכנים המועלים בו. ככל שמידת השליטה רבה יותר - כך תגבר הנטייה לקבוע כי האתר הוא בגדר "אמצעי תקשורת" וניתן להטיל עליו אחריות.

57. בהקשר זה, התובעת עטה כמוצאת שלל רב על הודאתה של הנתבעת ונציגה כי היא מבצעת סינון מסוים לביקורות ולדירוגים, המתבצע - לטענתה - בשלושה אופנים: וידוא דינמי ודיגיטלי כי כתובת הדוא"ל שבאמצעות נרשם המשתמש היא תקינה; פסילת דירוגים וביקורות כאשר שם המשתמש הוא בבירור פיקטיבי; פסילת ביקורות בעלות אופי בוטה וקיצוני (ביטויי גזענות או קללות גסות, למשל).



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

58. מצד אחד, התובעת ניסתה להראות - באמצעות הודאת הנתבעת כאמור - כי לנתבעת ולנציגיה שליטה על הביקורות והתכנים המועלים, ומשכך יש להטיל עליה אחריות; ומצד שני, עלו גם טענות מצד התובעת כי למעשה הנתבעת לא מבצעת את הסינון שהיא עצמה טוענת לו (למשל, הראתה כי עלו ביקורות כשבמקום שם הופיעה נקודה) וכן כי הבדיקה שהתובעת מבצעת לכאורה לכתובת הדוא"ל אינה מספקת ואינה תואמת את הסטנדרטים הנהוגים בתחום.
59. בהקשר של מידת השליטה של הנתבעת על הביקורות המועלות לאתר, הרי שיש לזכור כי בחינת מידת השליטה של האתר על התכנים המועלים נועדה לוודא שהתכלית החקיקתית של סעיף 11 לחוק איסור לשון הרע מתקיימת לגביו; דהיינו, כי במהותו קרוב אותו אתר ל"אמצעי תקשורת", במובן זה שקיימת יד מכוונת ועריכה לתכנים המועלים במסגרתו. איני סבורה כי בדיקת תקינות הדוא"ל וסינון ביקורות קיצוניות בלשון ובאופיין היא מספיקה על מנת לקבוע כי הנתבעת כמוה כ"אמצעי תקשורת" לעניין הביקורות והדירוגים המועלים לאתרה.
60. יתרה מכך, בכל הנוגע לסינון שמבצעת הנתבעת לביקורות המועלות, הרי סבורני כי אין פסול בכך שהנתבעת מסננת מראש תכנים קיצוניים, מתוך מטרה להימנע מלכתחילה מפרסומים העולים בבירור כדי לשון הרע, אולם אין במנגנון זה כדי להפוך אותה ל"אמצעי תקשורת". יתרה מכך, אין זה רצוי - כעניין של מדיניות - שהנתבעת תפעיל סינון של התוכן מעבר לפסילה של אמירות קיצוניות, בוטות וגזעניות, על מנת שזו לא תיהפך ל"צנזור" על ולעורכת של הביקורות הצרכניות המועלות לאתר. הדבר יחזור תחת תכלית אתר הדירוג, שמטרתו לאפשר לגולשים להעלות תכנים כרצונם ביחס לבתי העסק נשוא הדירוג, ויפגע בזכות היסוד לחופש הביטוי.
- 5.ד. סיכום ביניים
61. לנוכח המאפיינים של אתרי דירוג וביקורות, שעליהם עמדתי לעיל, הרי שהמדיניות המשפטיות הנאותה, לשיטתי, היא שבאיזון שבין הגנה על חופש הביטוי ובין הגנה על כבוד בית העסק והמוניטין שלו, הכף נוטה יותר לכיוון חופש הביטוי. לפיכך, סבורני כי המסקנה היא שאין להטיל אחריות על אתרי דירוג מהסוג הנדון בפסק הדין דנן.
62. מבלי לגרוע מהאמור, ייתכן - ואיני מביעה דעה נחרצת לגבי אפשרות זו - כי נכון יהיה שאתר מסוג זה יקים מנגנון מסוג "הודעה והסרה", למקרים של לשון הרע בוטה ובולטת במיוחד, בעקבות פנייה של בית העסק המדורג. אפשרות זו הוכרה בפסיקה ואף עלתה כאפשרות במסגרת הצעות חוק שונות, אשר טרם התגבשו לכדי חקיקה.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

- 1 **ד.6. הנתבעת כמתחרה של התובעת**
- 2 63. התובעת שמה דגש על היותה של הנתבעת "מתחרה" של התובעת ושל סוכנויות נוספות
3 המדורגות באתר הנתבעת. בכך - כך טוענת התובעת - שונה אתר הנתבעת מיתר אתרי הדירוג
4 שהובאו כדוגמא, אשר אינם עוסקים בדירוג מתחרים. מדובר בטענה הראויה להישמע, אם כי
5 סבורני שחוק איסור לשון הרע אינו בהכרח דבר החקיקה הרלוונטי ביותר לצורך מניעת
6 פרקטיקות אנטי תחרותיות (לעניין זה ר' חוק התחרות הכלכלית, התשמ"ח-1988 וכן חוק
7 עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999).
- 8 64. בהקשר זה, לא הוברר עד תום מה מידת ה"חפיפה" בתחומי העיסוק של הצדדים, אם כי נציג
9 הנתבעת, מר לניס, אישר מספר פעמים כי יש לנתבעת אינטרס שלקוחות ירכשו כרטיסי טיסה
10 כשהם "עוברים" דרך אתר הנתבעת ולא דרך אתרים אחרים, כדוגמת התובעת. כמו כן, אף
11 שמר לניס טען כי ה"תנועה" באתר הנתבעת היא הגדולה ביותר בישראל, הרי שלא הוכח
12 בנתונים כלשהם מה כוח השוק של הנתבעת ואם הוא מאפשר ניצול לרעה של מעמדה. לפיכך,
13 מהבחינה העובדתית לא הוכח כי להיות הצדדים מתחרים ישנה השפעה כלשהי על הניתוח ככל
14 שהדברים נוגעים לחוק איסור לשון הרע.
- 15 65. ב"כ התובעת ניסה בכישרון רב להראות כי לנתבעת אינטרס לדרג את מתחרותיה בדירוג נמוך.
16 לעניין זה, הראה למשל ב"כ התובעת כי מתוך 32 סוכנויות נסיעות ישראליות המדורגות באתר
17 הנתבעת, 28 מדורגות בציון נמוך משלושה כוכבים (ר' למשל עמ' 38-39 וכן עמ' 88 לפרוטוקול).
18 לשיטת ב"כ התובעת, הדבר מוכיח כי לנתבעת אינטרס ברור לפגוע בעסקי אותן סוכנויות.
- 19 המסקנה שמסיק מכך ב"כ התובעת היא שהאינטרס המסחרי-כלכלי של הנתבעת גורם לה
20 להטות את הדירוג של סוכנויות הנסיעות הישראליות, ובהן התובעת, כך שיהיה נמוך: "אדוני
21 אתה מנהל פה, מנהל פה מנגנון להשמדת סוכנויות נסיעות שהן לא משתפות איתך פעולה" (עמ'
22 88 ש' 31-33). מר לניס הכחיש זאת (שם; וכן עמ' 89 ש' 9-11) ואף הוסיף שיש לו אינטרס
23 שהלקוח בסופו של דבר יכרסם ב"איסתא" (לדוגמא, ובלבד שיעבור דרך אתר הנתבעת).
- 24 66. לשיטתי, דווקא העובדה שלא עלה בידי התובעת להראות כי רק סוכנויות שעמן עובדת הנתבעת
25 מדורגות נמוך, בשילוב העובדה שהנתבעת אינה מוכרת כרטיסי טיסה בעצמה אלא "מכווינה"
26 לקוחות לאתרי ספקים אחרים לצורך רכישת הכרטיסים, מלמדות כי הדירוג הנמוך אינו פועל
27 בהכרח לטובת קידום עסקי הנתבעת. מכל מקום, התובעת לא הרימה את הנטל להוכיח אחרת.
28 יתרה מכך, ובהקשר לשיקולי המדיניות שצוינו לעיל, דווקא העובדה שמרבית הסוכנויות
29 מדורגות נמוך באתר הנתבעת, היא שמשפיעה על המשקל שייתנו הצרכנים לאתר הדירוג של
30 הנתבעת, ולמידת האמינות של המידע המוצג בו.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

67. כאמור, התובעת לא הרימה את הנטל להראות כי הנתבעת אכן "מכוונת" את הביקורות באתר, מונעת דירוגים גבוהים לסוכנויות שעמן היא אינה מצויה בקשרים עסקיים (לשם הדוגמא), או מפברקת דירוגים וביקורות ביחס למתחרותיה.

68. למעשה, שני נציגיה של התובעת הודו בחקירתם הנגדית כי אין להם כל הוכחה לטענה שלפיה הביקורות הן פיקטיביות ו"הונדסו" על ידי הנתבעת לפי צרכיה. בעניין זה, נשאל מר איתמר קוטלר והשיב כדלקמן (עמ' 36 ש' 29 - עמ' 37 ש' 3):

7 "ש. ... אני רק רוצה לוודא מי שאשם בדירוג של 2.4 זה 'טיסות
8 סודיות'?"

9 ...
10 ת. ברגע ש-'טיסות סודיות' אפשרה מערכת דירוג שהיא מתנהגת ככה,
11 התשובה היא כן".

12 בהמשך נשאל מר קוטלר והשיב (עמ' 40 ש' 23-24):

13 "ש. אתה טוען שהביקורות שם הן ביקורות פיקטיביות בעצם?
14 ת. אני טוען שאני לא יודע..."

15 גם מר ליאור קורן נשאל והשיב (עמ' 50 ש' 9-23):

16 "ש. ... יש לך הוכחה שהביקורות מפוברקות? אתה יכול בכלל להסביר
17 מה זה אומר מפוברקות?"

18 ת. מפוברקות זה אומר שבן אדם שבכלל לא, לא ביקר באתר שלנו,
19 לא עשה הזמנה כתב משהו שהוא דמיוני לחלוטין, אוקיי. זהו, זה
20 מבחינתי, מבחינתי מפוברק.

21 ש. כלומר מי שפברק אני רק רוצה לוודא זה 'טיסות סודיות' פברקה
22 או אותו אדם שדירג?

23 ת. אני, אני אומר שהמנגנון, אוקיי, אני לא יודע להגיד ב-100% אם
24 זה יניב שיושב וכותב את הדברים האלה אבל המנגנון מאפשר,
25 מאפשר לעשות את הדברים האלה ואני אומר שהוא עומד בצד ומחכך
26 ידיים ככה בהנאה כשזה קורה.

27 ש. אז אתה טוען ש-'טיסות סודיות' לצורך העניין יניב לניס הוא זה
28 שכותבת את הביקורות? זה בעצם הטיעון?

29 ת. אני אומר יכול להיות, לא יודע.
30 ש. יש לך הוכחה לזה שהוא,
31 ת. לא".

69. מכאן, שהתובעת לא עמדה בנטל להראות כי "תחרות בלתי הוגנת" להבדיל מאינטרס להנגיש לצרכנים מידע המתבסס על ניסיון הרבים, היא שעומדת ביסוד הקמת אתר הדירוג וניהולו.

70. לסיכום נקודה זו, איני שוללת לחלוטין את האפשרות שמתחרה ישתמש במנגנון דירוג כגון זה שלפניי כפרקטיקה אנטי תחרותית, וייתכן שתהיה הצדקה לפסול אותה. אולם, העובדה שאתר הנתבעת אינו "מפלה" בין סוכנויות נסיעות שונות (כך לשיטת התובעת עצמה) בצירוף העובדה שנציגי התובעת עצמם הודו כי אין להם הוכחה שהנתבעת אכן משתמשת באתר הדירוג ככלי אנטי תחרותי (להבדיל מטענתם כי מנכ"ל הנתבעת "מחכך ידיים בהנאה"), מביאה למסקנה כי



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

1 התובעת לא עמדה בנטל להוכיח, במסגרת ההליך שלפניי, כי אכן מדובר במנגנון אנטי תחרותי
2 פסול. כמובן שפתוחה הדרך בפני התובעת לפנות לרגולטור הרלוונטי (כגון הממונה על התחרות)
3 ובפרט לנוכח טענתה המשתמעת כי הנתבעת היא בעלת כוח שוק ניכר בתחומי פעילותה. מכל
4 מקום, אין בפניי ניתוח תחרותי וניתוח שוק מספקים כדי לקבוע ממצאים בעניין זה בהליך
5 שלפניי.

6 71. די בכל האמור לעיל כדי להביא לדחיית התביעה, שכן הגעתי למסקנה כי אין מקום להכיר
7 בנתבעת כ"אמצעי תקשורת" כמשמעו בסעיף 11 לחוק איסור לשון הרע, וכמי שאחראית
8 לפרסומים ולדירוג באתר. עם זאת, ראיתי להתייחס, על קצה המזלג, למספר סוגיות נוספות.

9 **ד.7. האם הפרסומים מהווים לשון הרע**

10 72. לאור התוצאה שאליה הגעתי, לא ראיתי לנכון לבחון בנפרד כל אחד מהפרסומים נשוא כתב
11 התביעה, ביחס לשאלה אם הם מהווים לשון הרע. עם זאת, כפי שצינתי בדיון, סבורני כי
12 לפחות ביחס לחלק מהביקורות שצוטטו בכתב התביעה לא יכולה להיות מחלוקת ממשית שהן
13 עולות כדי "לשון הרע" כמשמעו בסעיף 1 לחוק איסור לשון הרע. אמירות על אודות איכות
14 ירודה של שירות הלקוחות, הצגת התובעת כרמאית וכמי ש"נעלמת" ברגע האמת ועוד, יש בהן
15 כדי לפגוע בעסקה של הנתבעת (זאת, ללא קשר לשאלה אם קיימת הגנה בגין אמירות אלה).

16 73. כמו כן, לדידי, דירוג בית עסק בדירוג נמוך (כגון 0 כוכבים או כוכב אחד) ביחס לקטגוריות
17 השונות, גם הוא יכול לעלות כדי לשון הרע (להבדיל מהשאלה אם קיימת הגנה בגינו). למסקנה
18 דומה הגיע בית המשפט בתא"מ (שלי ראשל"צ) 52067-08-19 **טופ ליין ט.ס מטבחים בע"מ נ'**
19 **גאמה ליין בע"מ** (27.3.2020), שם נקבע: "לטעמי, לא יכול להיות ספק כי דירוגו של בית עסק
20 בדירוג שלילי במנוע החיפוש הפופולרי גוגל, מהווה פרסום פומבי העלול לפגוע בבית העסק
21 ולהרחיק ממנו לקוחות פוטנציאליים, לפיכך מדובר בפרסום לשון הרע".

22 74. למען ההגינות אציין כי מותב אחר הגיע למסקנה שונה; כך בתא"מ (שלי חי) 53494-03-18
23 **סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' סטוצקי** (11.3.2020) נקבע כי "אין חומרה מיוחדת בדירוג הנמוך
24 (1 מתוך 5) שנתן טל לגומובייל באתר זאפ. זכותו של כל אחד לדרג את בית העסק באתר לפי
25 הבנתו ואין לראות בבחירת דירוג נמוך ואף הנמוך ביותר כלשון הרע". אלא שדומה כי באותו
26 עניין לא נערכה הפרדה בין השלב שבו נבחן קיומה של "לשון הרע" לבין השלב שבו נבחן קיומה
27 של הגנה, כדוגמת הגנת תום הלב.

28 75. מכל מקום, כאמור, נוכח מסקנתי דלעיל, גם אם הדברים מהווים לשון הרע, הרי שאין הנתבעת
29 אחראית בגין פרסומים.



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

1 76. אשר לטענת התובעת כי הנתבעת אחראית לכך שדירוג הכוכבים הנמוך מופיע כתוצאה השנייה
2 בחיפוש שמה של התובעת ב"גוגל", גם כאן, טענה זו לא הוכחה. לבית המשפט אין ידיעה
3 שיפוטית באשר לאופן הצגת תוצאות החיפוש ב"גוגל", ונציג הנתבעת הכחיש כי יש לו שליטה
4 כלשהי על האמור (עמ' 94 ש' 30 - עמ' 95 ש' 6). ערה אני לטענת נציג התובעת, מר קוטלר, כי
5 מדובר ב-Common knowledge, אלא שהדבר לא הוכח (עמ' 37 ש' 23-27).

6 **ד.8. קיומן של הגנות**

7 77. הנתבעת ניסתה לטעון לקיומן של הגנות מכוח סעיפים 14 ו-15 לחוק איסור לשון הרע. ברי, כי
8 לנתבעת לא יכולה לעמוד טענת הגנה מסוג "אמת דיברתי", שעה שלא הביאה ולו עד אחד כדי
9 להוכיח שאכן הדבר שפורסם היה אמת. אשר להגנה מכוח סעיף 15, בתי המשפט הכירו בהגנה
10 על פרסום המכונה "ביקורת צרכנית", מכוח סעיף 15(4) לחוק איסור לשון הרע, לאור החשיבות
11 הציבורית בהעלאתה של ביקורת כאמור, כל עוד היא אינה חורגת מתחום הסביר בנסיבות
12 העניין (ר' למשל תאד"מ (שלי חי') 5592-07-21 הולנדר נ' ריבין (8.12.2022); תאד"מ (שלי ת"א)
13 44547-05-22 אריה עזריה (מוסך טיל) נ' ברזילאי (25.2.2023)). עם זאת, מבלי לקבוע מסמרות
14 בדבר, מסופקני אם הגנה זו נועדה לחול על הנתבעת, להבדיל מאותו צרכן אשר ביקש להתקשר
15 או התקשר עם בית העסק בעסקה כלשהי, ומעוניין לחוות דעתו והתרשמותו מבית העסק.
16 ממילא, אין צורך להידרש לשאלת תחולתן של ההגנות, והדברים נאמרו למעלה מן הצורך.

17 **ה. סוף דבר**

18 78. מסקנתי מכל האמור לעיל היא, כי דין התביעה להידחות, שעה שהנתבעת אינה אחראית
19 לפרסומים נשוא כתב התביעה, לא לדירוג הכוכבים ולא לביקורות המילוליות, שכן אינה
20 "אמצעי תקשורת" ומטעמים של מדיניות שיפוטית ראויה.

21 79. ראיתי לפסוק, בנסיבות העניין, הוצאות על הצד הנמוך. זאת, שעה שמדובר בשאלה משפטית
22 שהתשובה לה אינה ברורה מאליה, וכן מאחר שהתרשמתי שהתביעה לא הייתה תביעת סרק
23 במובן זה שלביקורות השליליות אכן יש פוטנציאל נזק ממשי לתובעת והתביעה לא הוגשה
24 לצורך "סתימת פיות" ומטעמי נקמנות, כפי שטענה הנתבעת.

25 80. לפיכך, התובעת תישא בהוצאות ובשכ"ט לטובת הנתבעת בסך כולל של 12,000 ש"ח.

26
27 ניתן היום, כ"ח אב תשפ"ד, 01 ספטמבר 2024, בהעדר הצדדים.

28

29
דר להב, שופטת



בית משפט השלום בראשון לציון

ת"א 43945-07-21 אקספלורר גלוב נט בע"מ נ' טיסות סודיות בע"מ

1

