



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

24 ביולי 2019

ת"ק 66003-03-19 אנקרי ואח' נ' מורנו ואח'

לפני: כבוד השופט גיא הימן

התובעים (הנתבעים שכנגד): 1. מאור אנקרי  
2. מורן דרויס

נגד

הנתבעת (התובעת שכנגד): מיטל מורנו

### פסק-דין

1. אלו הן תביעה ותביעה-שכנגד. לאחר עיון בחומר שבתיק ובעקבות-שמיעתם של הצדדים באולם-הדיונים החלטתי לדחות את שתיהן. ענין לתביעה המקורית בפוסט של ביקורת, שפרסמה הנתבעת במקום המיוחד לכך באתר הצרכני ZAP, בקשר לבית-העסק של התובעים. הנתבעת רכשה מהתובעים שעון ומקץ זמן-מה נשבר הסוגר שלו. היא סברה כי התובעים דחיה בלך-ושוב, לא השיבו לפנייתה הטלפונית וכשכבר ענו לה, נהגו בה בגסות ובזלזול. את התרשמותה זו מבית-העסק ומן הקנייה היא פירטה באותה ביקורת שכתבה. התובעים, שלא נעמה להם הביקורת, סברו כי הנתבעת ביקשה להעליל עליהם עלילה ולכוא עמם חשבון באמצעותו של פרסום כוזב ונעדר אחיזה במציאות. הם תבעו, אפוא, בתקרת-הסכום שניתן לתבוע בבית-המשפט לתביעות קטנות – 33,900 ש"ח.

התביעה אשר הוגשה נגדה הלחיצה, באופן טבעי, את הנתבעת וגרמה לה לעוגמת-נפש ניכרת. זו העילה שבה ביקשה היא, כתובעת-שכנגד, לתלות את תביעתה הנגדית. היא עתרה לחיובם של התובעים בסכום, שגם הוא גבוה עד מאד – לא פחות מ-20 אלף ש"ח.

2. שתי התביעות, לדעתי, משוללות עילה. תביעתם של התובעים היא, לאמתו של דבר, תביעה בלשון-הרע. ככזו היא מחייבת את קיומם של היסודות להטלת-אחריות ובהם מדבר חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965. מביין היסודות הללו לא קם, להבנתי, אלא זה המדבר בדבר-פרסום. מה שכתבה הנתבעת במקום המיועד לכך ב-ZAP עונה, ללא ספק, להגדרה שבסעיף



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

24 ביולי 2019

ת"ק 66003-03-19 אנקרי ואח' נ' מורנו ואח'

השני לחוק, היינו: "פרסום, לענין לשון הרע – בין בעל פה ובין בכתב או בדפוס, לרבות ציור, דמות, תנועה, צליל וכל אמצעי אחר".

3. אלא שהחוק מחייב כי, ראש וראשונה, יקלע הפרסום הנדון לאמור בסעיף הראשון לחוק וזו לשונו:

1. לשון הרע מהי לשון הרע היא דבר שפרסומו עלול –
- (1) להשפיל אדם בעיני הבריות או לעשותו מטרה לשנאה, לבוז או ללעג מצדם;
  - (2) לבזות אדם בשל מעשים, התנהגות או תכונות המיוחסים לו;
  - (3) לפגוע באדם במשרתו, אם משרה ציבורית ואם משרה אחרת, בעסקו, במשלח ידו או במקצועו;
  - (4) לבזות אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלותו".

לענינו של סעיף זה אין די בפרסום אשר כולל דברים קשים, חריפים או בלתי נעימים בעליל. אלא, יש להראות כי לא רק לפי תוכנו אלא גם לפי מאפייניו; לפי טיבה של הפלטפורמה שבה הוא התפרסם; לפי מיהותם של נמעניו ומכוחן של יתר הנסיבות הנוגעות בדבר, היה בדברים משום חשש ממשי לפגיעה בשם הטוב של נושא-הפרסום.

להשקפתי, פרסומה של ביקורת צרכנית, באתר צרכני, במקום המיועד לכך, לצדן של חוות-דעת מאת לקוחות אחרים ומתוך התייחסות עניינית, גם אם סובייקטיבית, לחוויית-הקנייה או השירות, דרך כלל לא יבוא בגדרה של "לשון-הרע" אשר בסעיף הראשון לחוק. הסיבה לכך היא כפולה: ראשית, בעליו של בית-העסק, הבוחר להביא את עסקו לפני הציבור באמצעות ZAP או דומיו, יודע כי האתר כולל מנגנון של פרסום-ביקורות. מראש הוא מכפיף את עצמו לאפשרות כי לא כל הביקורות תהינה חיוביות. ממש כשם שבעל-העסק יודע להתבשמ מניחוחה של ביקורת



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

24 ביולי 2019

ת"ק 66003-03-19 אנקרי ואח' נ' מורנו ואח'

חיובית ויותר מכך – יודע כי טמון בכך בסיס למשיכתם של לקוחות נוספים מבין באי-האתר, כך נהיר כי עליו להיות מוכן לאפשרות של ביקורת שלילית. זו, אם לא תועיל לבית-העסק עצמו להשתפר ולהציע מזור לדברי-הביקורת, לכל הפחות תוכל לסייע בידיהם של לקוחות פוטנציאליים שלו.

שנית, מי שקורא ביקורת שכזו, עושה זאת בעיניים צרכניות. ביקורת שלילית אינה גורמת לקורא הסביר לחוש בוז או לעג כלפיו של בית-העסק, אלא לשקול את הכתוב לצדם של נתונים נוספים שמביא בית-העסק כמו מחיר, מיקום, תנאי-משלוח ועוד. ביקורת שלילית אין בה כדי "לפגוע" בבית-העסק, במובנו של סעיף 1 לחוק איסור לשון-הרע. ביקורת, שיש בה להטיל צל על בית-העסק איננה, לשיטתי, דבר "העלול לפגוע" במשמעות שיש לדברים בחוק.

4. משלא מתקיים התנאי הראשון שבחוק איסור לשון-הרע, ממילא אין מקום לקבוע אחריות בנזיקין בגין פגיעה בשם הטוב. אך אפילו נקבע – ואינני קובע – כי בכך לא די, סבורני כי מרכיב נוסף בכוח להצליח בתביעה כזו – אי קיומה למפרסם של הגנה מפני הטלתה של אחריות – לא מתקיים במקרה דנן. במלים פשוטות: לדעתי נהנית הנתבעת מהגנתו של סעיף 15(4) לחוק אשר קובע כך:

"15. הגנת תום לב (4) הפרסום היה הבעת דעה על התנהגות

הנפגע... בקשר לענין ציבורי, או על אפיו,

עברו, מעשיו או דעותיו של הנפגע במידה

שהם נתגלו באותה התנהגות".

לפי תוכנם של הדברים שנכתבו ולאחר שמיעת-העדויות, מסקנתי היא כי הנתבעת פרסמה את הביקורת בתום-לב, שלא מתוך כוונה להעליל על התובעים אלא מתוך הדעה, שנתגבשה אצלה, לגבי האופן שבו טופלה תלונתה הצרכנית בידי התובעים. פרסום צרכני, מטבעו, נעשה "בקשר לענין ציבורי", שהרי הענין הציבורי – הן מצדו של בית-העסק והן מצד לקוחותיו הפוטנציאליים – טבוע ומובנה לא רק בעצם-קיומו של בית-העסק, אלא בייחוד בהיכללות ברשימות שבאתר כמו ZAP. ראו והשוו זאת לפסק-דינו של כבוד השופט יואב פרידמן בת"א (שלום חיפה) 50855-12-15 בלר נ' שריון, בפסקה 42 (פורסם במאגרים, 11.11.2018);



## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

24 ביולי 2019

ת"ק 66003-03-19 אנקרי ואח' נ' מורנו ואח'

ולהפניה שם לפסק-דינו של כבוד הנשיא אברהם אברהם בע"א (מחוזי נצרת) 5001-02-18 פוגרבוני נ' חמו, בפסקאות 12-13 לפסק-הדין (פורסם במאגרים, 31.10.2018).

5. לכל האמור יש לצרף מרכיב נוסף, המובנה במנגנון-הביקורת הנדון והוא, לעתים קרובות, יסוד רלוונטי בתביעות מעין אלו. כוונתי היא לכלי, שבאמצעותו נתאפשר לתובעים והם אף ניצלו את זכותם זו במלואה ועד תום, לפרסם באותו מקום תגובה לדבר-הביקורת בענינם. זו, ולא תביעה בלשון-הרע, היא הדרך להניח לפנייהם של קוראי-הפרסום את מלואו של המידע הרלוונטי, למען יוכלו אלה לשקול את הפרסום ואת התגובה לו גם יחד. בדבר זה יש להבטיח את הרעיון הצרכני. יש בו להבטיח את העיקרון היסודי של חופש-הביטוי. הוא מקיים יחס הולם לרעיון הנוסף של מניעתה של פגיעה בלתי ראויה בשם הטוב ובקנין.

6. אשר על כן, אינני מוצא את הנתבעת אחראית בלשון-הרע כלפי מי מהתובעים. עם שמיעתו של התובע באולם-הדיונים לא יכולתי שלא להרהר במחשבה כי לו את מקצת-המאמצים, שהשקיעו התובעים בהתנצחות עם הנתבעת בהליך זה, הם היו משקיעים בשיפורו של השירות שהם מציעים ללקוחותיהם, היו גם הם וגם הלקוחות יוצאים נשכרים.

7. ברם גם לתביעה הנגדית לא היה כל מקום. אין כל עילה, המזכה בפיצוי-נזק אדם אך בשל העובדה כי הוגשה נגדו תביעה בבית-המשפט. הדין, וכוונתי היא לעולת-הנגישה שבסעיף 60 לפקודת הנזיקין, מצמצם עד מאד את הנסיבות שבהן יכולה נקיטתו של הליך לחייב את הנוקט בנזיקין. נסיבותיו של הענין שלפני אינן קולעות, ולו במעט, לאלו אשר לפי מידתן נתפרה אותה עולה.

המענה למצוקתו המובנת והטבעית של אדם, שהליך אשר ננקט נגדו התברר לא מוצדק, וממילא לטרחה, להוצאות ולעוגמת-הנפש שנגרמו לו בשל התנהלותו של ההליך הזה נגדו, איננו בהטלת אחריות בנזיקין על הנוקט. אלא, זהו ענין לשקול בקביעתן של הוצאות-המשפט כחלק מן ההכרעה בהליך.

8. התביעות – זו המקורית וזו שכנגד – נדחות. לפי המפורט לעיל נמצא לי מקום לחייב את התובעים, יחד ולחוד, לשלם לנתבעת הוצאות-משפט בסך של 1,500 ש"ח בגין הטרחה ועוגמת-





## בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

24 ביולי 2019

ת"ק 66003-03-19 אנקרי ואח' נ' מורנו ואח'

הנפש, שנגרמו לה בהגשתה של התביעה, הבלתי-מוצדקת, נגדה. סכום זה יש לשלם בתוך 15 ימים מיום, שהתובעים קיבלו לידיהם פסק-דין זה (ימיה של פגרת-הקיץ של בתי-המשפט באים במנין-הימים). אם לא כן, ייתוספו לו הפרשי-הצמדה ורביית לפי חוק פסיקת ריבית והצמדה, התשכ"א-1961 מיום-החיוב ועד למועד-התשלום בפועל.

15 ימים מיום, שקיבל לידיו פסק-דין זה (כאן אין הפגרה נמנית) עומדים לכל אחד מבעלי-הדין לשם פנייה לבית-המשפט המחוזי בבקשה להרשות ערעור.

ניתן היום, כ"א בתמוז התשע"ט, 24 ביולי 2019, שלא במעמד-הצדדים.

  
גילא הימון, שופט

