



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

לפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

סי.טי.אי גומובייל בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד שלי צור

תובעת

נגד

אנה רובינשטיין
ע"י ב"כ עו"ד סאפי נוג'ידאת

נתבעת

פסק דין

1. לפניי תביעת לשון הרע שהגישה התובעת נגד הנתבעת.

התובעת היא חברה פרטית, העוסקת ביבוא, מכירה ושירות של מכשירי טלפון ומחשבים ניידים, תחת השם המסחרי "Go Mobile". ביום 4.9.2016, רכשה הנתבעת מכשיר טלפון סלולרי מסניף התובעת באילת, והוענקה לה אחריות יצרן לשנה.

במאמר מוסגר יצוין, כי התובעת היא יבואן מקביל, ולטענתה, בהתאם לתנאי האחריות, היא מעניקה שירות ואחריות למכשיר, באמצעות רשת מעבדות שבשירותה, ולא דרך היבואן הרשמי, תוך שעפ"י תנאי האחריות, פנייה לגורם חיצוני לצורך ביצוע תיקונים או טיפולים במכשיר מפקיעה את האחריות.

הנתבעת טענה, כי כחודשיים לאחר שרכשה את הטלפון, הפסיק המכשיר לעבוד. מכיוון שהנתבעת מתגוררת במטולה, והסניף הקרוב ביותר של התובעת הוא בקריות, לקחה הנתבעת את הטלפון לתיקון במעבדה פרטית, שאינה קשורה לתובעת, שם נמסר לה – לטענתה – כי יש לבצע עדכון תוכנה והדבר נעשה לעיניה, ולאחר שהתקלה לא נפתרה, הומלץ לה לשלוח את הטלפון למעבדה של היבואן הרשמי.



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

משנשלח המכשיר למעבדה של היבואן הרשמי (מעבדת "סאני"), נמסר לנתבעת כי המכשיר "פרוץ" ולפיכך עלות תיקונו גבוהה. הנתבעת סירבה להשלים עם עלות התיקון, ובשלב זה פנתה – לראשונה – לתובעת, ביום 14.12.2016.

בשיחה עם סניף אילת הופנתה הנתבעת למוקד הראשי של התובעת, ולדבריה נמסר לה כי יחזרו אליה, אך לא חזרו אליה.

עפ"י תדפיס השיחות שצורף כנספח ג' לתצהיר הנתבעת, בשעה 16:49 שוחחה עם מוקד השירות של התובעת, שיחה שארכה כ-15 דקות.

2. זמן קצר לאחר מכן, ביום 14.12.2016, בשעה 17:26, פרסמה הנתבעת "פוסט" בפייסבוק, בזו הלשון:

"אל תקנו ב go mobile. לפני חודשיים רכדתי (צ"ל רכשתי) טלפון בסניף אילת והיול (צ"ל והיום) קיבלתי אותו ממעבדת (צ"ל ממעבדת) סמסונג רשמית שטלפון פרוץ ואי אפשר לתקן אותו. זאת אומרת טלפון מוחדש!!!! במחיר של חדש."

להלן יכונה פרסום זה: הפרסום הראשון או הפרסום בפייסבוק.

בעקבות פרסום זה, ביום 15.12.2016 בשעות הבוקר, פנה אל הנתבעת עו"ד ניר שלום, ששימש בתפקיד מנהל השירות בתובעת, וביקש לברר עימה את פשר הפרסום. בסיום השיחה ביניהם, סיכמו הצדדים כי התובעת תסיר את הפוסט, ותשלח אל עו"ד שלום את התעוד שקיבלה ממעבדת סמסונג על כך שהמכשיר פרוץ והוא יבדוק את העניין.

בו ביום שלחה התובעת לנתבעת מכתב התראה לפני תביעת לשון הרע בגין הפרסום בפייסבוק, במסגרתו נדרשה להסיר לאלתר את הפוסט.

במקביל, עוד באותו היום, וכפי שהתחייבה בפני נציג התובעת עו"ד שלום – הסירה הנתבעת את הפוסט.

3. ביום 20.12.2016, לאחר שהנתבעת העביר לו את דו"ח המעבדה של סמסונג, השיב עו"ד שלום לנתבעת במייל, כי היה עליה למסור את המכשיר מלכתחילה למעבדת החברה ולא למעבדה חיצונית, וכי החברה לא לוקחת אחריות על טיפול של מעבדה אחרת, לא יודעת מה נעשה במכשיר ואיזה נזקים נגרמו. עו"ד שלום הדגיש כי החברה אינה מוכרת טלפונים



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

פרוצים, וכי ככל שהנתבעת מעוניינת בכך, היא יכולה להפקיד את הטלפון באחת ממעבדות התובעת לתיקון, כפוף לתשלום.

4. ביום 21.12.2016 פרסמה הנתבעת באתר "זאפ" חוות דעת על התובעת בזו הלשון:

"אל תתקרבו לחנות הזאת... קניתי טלפון באילת בספטמבר 2016. אחרי חודשים (צ"ל חודשיים) הטלפון הפסיק לעבוד, אחרי בדיקה במעבדת (צ"ל במעבדה) הרשמית של סמסונג נאמר לי שטלפון פרוץ, זאת אומרת מחודש... אבל קניתי טלפון חדש במחיר של טלפון חדש. אחרי פנייה לחברה GO MOBILE, דרך אגב קיבלתי מנם (צ"ל מהם) תגובה רק אחרי שרשמתי פוסט בפייסבוק, לפני זה אף אחד לא התייחס אליי, נאמר לי דרך המייל ולא בטלפון שהם לא לוקחים אחריות ומוכרים טלפונים חדשים בלבד. ושאני יכולה למסור את הטלפון למעבדה שלהם וזה כמוון (צ"ל כמובן) כרוך בתשלום. אני עוד לא נפגשתי עם החוצפה הזאת. אל תתקרבו לרשת הזאת".

להלן יכונה פרסום זה: הפרסום השני או הפרסום באתר "זאפ".

5. לטענת התובעת, בשני פרסומים אלו, הוציאה הנתבעת את דיבתה רעה, בכך שפרסמה אודותיה כי היא מוכרת טלפונים פרוצים ומוחדשים כטלפונים חדשים. לטענת התובעת, מדובר בהאשמה קשה, אשר בהינתן תנאי התחרות העזה בהם פועלת התובעת כיבואן מקביל, עלולה להיות הרסנית מבחינתה. התובעת טענה, כי הנתבעת פעלה מתוך כוונת זדון לפגוע בתובעת ולגרום לה נזקים, כפי שאכן הודתה בשיחה טלפונית שהוקלטה.

הנתבעת טענה, כי דין התביעה להידחות. בכתב הגנתה (אשר הוגש שעה שהנתבעת לא הייתה מיוצגת), עמדה הנתבעת על אי הדיוקים שנפלו בכתב התביעה, והטעימה כי התנהלות התובעת התאפיינה באי לקיחת אחריות, כאשר לטענתה חזרו אליה רק בעקבות הפרסום בפייסבוק, כאשר כל השיח נסב אך ורק סביב הפרסום והסרתו וללא כל ניסיון לטפל בבעייתה, וכאשר, חרף הנכונות שהביעה להסיר את הפוסט על מנת שהטלפון ייבדק ויטופל במסגרת האחריות, התנערה התובעת ממנה.

6. להשלמת התמונה יצויין, כי כחודש לפני שהוגשה תביעה זו, הגישה הנתבעת תביעה קטנה נגד התובעת, בבית משפט השלום בקריות, ואולם תביעה זו נמחקה, לאחר שהנתבעת (התובעת שם) קיבלה את המלצת בית המשפט, לשקול מחדש את תביעתה, לאחר הדיון בתיק זה (אשר בו הצדדים מיוצגים).



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

דיון והכרעה

7. הדברים שפרסמה הנתבעת מהווים פרסום לשון הרע, כהגדרתו בחוק, בהיותם דברים העלולים לפגוע בשמה הטוב של התובעת, בפרנסתה או במשלח ידה.

עפ"י ההלכה הפסוקה, מצווה בית המשפט, כבר בשלב הבחינה אם מדובר בפרסום המהווה לשון הרע כמשמעותו בחוק, להידרש לאיזונים חוקתיים בין חופש הביטוי של המפרסם לבין שמו הטוב של הנפגע.

בענייננו, מדובר בביקורת צרכנית שפורסמה ברשת, במקומות המיועדים לכך. בסוג זה של פרסומים, לא בהכרח ולא באופן אוטומטי ייקבע כי מדובר בפרסום לשון הרע אשר החוק מטיל אחריות בגינו. זאת, בהתחשב בחופש הביטוי של הנתבעת ובכך שקיימת חשיבות ציבורית לאפשר החלפת מידע חופשית וביקורת צרכנית ברשת, בפרט במסגרות המיועדות לכך (אתר הפייסבוק של הרשת; אתר "זאפ" שעיסוקו בהשוואת מחירים וחוות דעת על ספקים וחנויות).

במצב דברים זה, ככל שהיה הפרסום מתמצה בתיאור לגיטימי של חוויית שירות שלילית – לא בהכרח היה מקום להטיל אחריות בגינו בלשון הרע, גם אם היו נכתבים דברים בוטים וחריפים.

ואולם, בענייננו, לא הסתפקה הנתבעת בפרסום כי השירות אותו זכתה לקבל מהתובעת לא היה לרוחה, או בשיתוף בדבר תחושותיה כי התובעת התנערה מאחריות למוצר. הנתבעת פרסמה – כעובדה מוגמרת – כי התובעת מכרה לה טלפון פרוץ ומוחדש כטלפון חדש.

מדובר בהאשמה חמורה, שככל שאכן יתברר כי לא הייתה נכונה, אין היא באה בגדרי ביקורת צרכנית לגיטימית, אלא פרסום לשון הרע לכל דבר ועניין. שהרי, אין לאפשר – בחסות חופש הביטוי והגנה על החלפת דעות וביקורות צרכנים ברשת – השמצות, המוצאות כעובדות, ומתברר כי אין להן בסיס.

8. פועל יוצא מן האמור, כי יש לבחון האם הפרסומים אותם ביצעה נתבעת חוסים תחת איזה מן ההגנות הקבועות בחוק.





בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

בסיכומים מטעמה, טענה הנתבעת כי הפרסומים חוסים תחת הגנת סעיף 14 לחוק שעניינו אמת הפרסום.

הנטל להוכיח את אמיתות הפרסום מוטל על הנתבעת, וסבורני כי הנתבעת לא עמדה בנטל זה.

הנתבעת אמנם הגישה דו"ח של מעבדת סאני, שהיא היבואן הרשמי של סמסונג, ממנו ניתן ללמוד כי הטלפון פרוץ. ואולם, אין בכך כדי ללמד כי כך יצא המכשיר מרשות התובעת.

רוצה לומר, בהינתן כי אין מחלוקת שהמכשיר טופל ע"י מעבדה חיצונית אשר אינה קשורה בתובעת, הרי שהדו"ח שהופק ע"י מעבדת סאני במועד מאוחר יותר, יכול, לכל היותר, ללמד על כך שהמכשיר הגיע למעבדה זו שכשהוא פרוץ, אך אין די בו כדי להוכיח כי כך נמכר לנתבעת, שעה שהתובעת מכחישה את הדברים מכל וכל ועומדת על כך שנמכר לנתבעת מכשיר חדש.

ודוק. לבית המשפט אין ידיעה שיפוטית או טכנית בדבר המשמעות של פריצת מכשיר והאופן בו נעשית הפעולה. משלא הביאה הנתבעת – שעליה הנטל להוכיח זאת – ראיות להוכחת האמור, ומשלא טרחה אף להביא לעדות מי מטעם המעבדה שבה טופל המכשיר על מנת להעיד כי המכשיר לא "נפרץ" ע"י מי מטעמים, הרי שלא עמדה בנטל להוכיח כי המכשיר אכן נמכר לה כ"פרוץ" ולא "נפרץ" בשלב מאוחר יותר.

9. העולה מן המקובץ, כי מדובר בפרסום לשון הרע, אשר הנתבעת לא עמדה בנטל להוכיח כי הוא חוסה תחת הגנת אמת הפרסום, ולפיכך יש מקום להידרש לשאלה מה הפיצוי בו ראוי לחייב את הנתבעת בגינו, אם בכלל.

10. התובעת תבעה פיצוי ללא הוכחת נזק וטענה כי שמה הטוב נפגע.

אין מחלוקת, כי כאמור, בהינתן כי התובעת היא יבואן מקביל, ובהתחשב בתחרות הקשה בענף, אכן עלול פרסום לפיו התובעת מוכרת מכשירי טלפון "פרוצים" כחדשים – לפגוע בשמה הטוב ולגרום לה נזקים.

יחד עם זאת, יש ליתן את הדעת למכלול הנסיבות בהן בוצעו הפרסומים.



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

זאת ועוד, כפי שנטען בצדק ע"י הנתבעת, התובעת – מעבר להצהרה בעלמא של המצהיר מטעמה – לא הביאה ראיות לשמה הטוב, ואף יש ממש בטענה, כי כעולה משורה של פסקי דין שהוגשו מטעם הנתבעת (ראו נ/1-3) – הרי שהנתבעת הצליחה לערער, או לכל הפחות לסדוק, את טענת התובעת בדבר שמה הטוב.

11. בחינת נסיבות העניין אף מצדיקה הבחנה בין שני הפרסומים.

כך, הפרסום הראשון נעשה, אמנם, ע"י הנתבעת, בצורה נמהרת, בסמוך לאחר שיחתה עם מוקד התובעת ובטרם נתנה הזדמנות של ממש לתובעת לטפל בעניין. יחד עם זאת, מייד לאחר שיחתה עם נציג התובעת, בתוך פחות מ-24 שעות מעת שפורסם (שבהן שעות עבודה בודדות) הסירה הנתבעת את הפרסום, ואין כל ראייה לכך שהפרסום נצפה ע"י מאן דהוא או זכה לתגובה כלשהי.

בנסיבות אלו, אילו היה פרסום זה עומד לבדו, ספק אם היה מקום לפסוק לתובעת פיצוי כלשהו בגינו.

12. נסיבות הפרסום השני שונות מעט.

הנתבעת פרסמה פרסום זה לאחר שכבר היה ידוע לה כי בפי התובעת טענות של ממש לכך שהמכשיר נמכר לה כשהוא חדש ונפרץ רק לאחר מכן, באופן ששולל את האחריות שניתנה לה.

על אף האמור, הנתבעת חזרה במסגרת פרסום זה על הטענה כי המכשיר נמכר לה פרוץ ומוחדש כעובדות נחרצות וללא כל הסתייגות. כאמור, במסגרת ההליך שהתנהל לפניי, הנתבעת לא עמדה בנטל להוכיח כי כך היה.

מאידך גיסא, אף לא ניתן להתעלם מן העובדה שהפרסום, ברובו, כולל ביקורת צרכנית לגיטימית על האופן שבו טופלה פניית התובעת, ביקורת – אשר מן הראיות שנשמעו לפניי – התרשמתי כי יש בה ממש.

כך, לאחר שבשיחתם מיום 15.12.2016 סיכם נציג התובעת עם הנתבעת כי לאחר שתסיר את הפוסט ותעביר את דו"ח המעבדה תיבדק פנייתה לגופה, פעלה הנתבעת בהתאם לסיכום, הסירה את הפוסט באופן מיידי, והעבירה לנציג התובעת את דו"ח המעבדה. אלא,



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

שלבד מהתנערות סתמית מאחריות – מבלי שטרחה אפילו לבדוק את המכשיר – לא התקבל מן התובעת כל מענה ענייני.

ודוק. גם אם צודקת התובעת בטענותיה כי היה על הנתבעת לפנות אליה לראשונה ולא למעבדה חיצונית, ואפילו אם אקבל את הטענה כי פנייה למעבדה חיצונית מפקיעה את האחריות, סבורני כי חובתה של התובעת כלפי לקוחותיה לפעול כלפיהם בתום לב מחייבת אותה, לכל הפחות, להידרש לפנייה לגופה, ולבחון האמנם הטיפול שנעשה במכשיר גרם נזקים שאינם ניתנים לתיקון או מפקיע מניה וביה את האחריות או שמא מדובר בעדכון תוכנה מינורי (כפי שנטען ע"י הנתבעת), אשר אין בו כדי למנוע טיפול במכשיר כמתחייב מתנאי האחריות.

כפי שציינתי לעיל, עמדתי היא כי חובתה של התובעת לנהוג כלפי לקוחותיה בתום לב, מחייבת בדיקה עניינית של הפניות ולא היתלות ב"תירוץ" של פנייה למעבדה חיצונית מבלי לבדוק את הדברים כלל, וחובה זו חלה כלפי כלל לקוחותיה. על אחת כמה וכמה, שהיא חלה בעניינה של הנתבעת **משסוכם עימה באופן פוזיטיבי כי כך ייעשה, וכאשר בהסתמך על התחייבות זו פעלה הנתבעת והסירה מיד את הפוסט שפרסמה**. על אף האמור, מעיון בתגובת התובעת במייל מיום 20.12.16, עולה בבירור כי התובעת התנערה לחלוטין מאחריותה ומהתחייבותה לבדוק את הדברים לגופם, והבהירה כי לשיטתה משפנתה הנתבעת למעבדה חיצונית בל מקרה אין התובעת מוכנה לבדוק את המכשיר, אלא בתשלום.

במצב דברים זה, עמדתי היא, כי במידה לא מבוטלת, הביאה התובעת על עצמה את הפרסום השני, וכאמור עיקר הביקורת הצרכנית המפורטת בו היא לגיטימית, ולא למותר לציין שאף עולה בקנה אחד עם הדברים העולים מפסקי הדין שהוגשו מטעם הנתבעת וסומנו כנ/1-3.

13. יחד עם זאת, והגם שאני סבורה כי יש בדברים כדי להשפיע על גובה הפיצוי שייפסק לטובת התובעת, אינני סבורה כי יש לשלול את הפיצוי מכל וכל. כפי שציינתי, הנתבעת לא הסתפקה בפירוט ביקורת צרכנית חריפה ככל שתהיה, אלא חטאה בכך שפרסמה, קביעה נחרצת כעובדה, שהמכשיר שנמכר לה היה מוחדש או פרוץ ונמכר לה ע"י התובעת כחדש. מדובר בהאשמה חמורה, אשר בהינתן כי התובעת פועלת כיבואן מקביל בשוק תחרותי קשה, יש לה פוטנציאל לפגיעה בלתי מבוטלת בה.



בית משפט השלום בראשון לציון

תא"מ 17-02-26701 סי.טי.אי גומובייל בע"מ נ' רובינשטיין

14. טענה נוספת שיש להתייחס אליה, היא טענת התובעת כי הנתבעת הודתה בשיחה שהתקיימה עם נציג התובעת כי מטרתה הייתה לפגוע בתובעת. אינני מקבלת טענה זו של התובעת, וסבורני, כי ניתוח הדברים בהקשרם תומך בדברים עליהם העידה הנתבעת לפניי, כי כוונתה בפרסום הייתה לעורר את התובעת במטרה לקבל התייחסות עניינית ומיידית שלה, כפי שאכן אירע. לפיכך, לא מצאתי כי יש בדברים משום חומרה יתירה כפי שטענה התובעת.

15. העולה מן המקובץ, כי יש לקבל את התביעה, תוך שהפיצוי שייפסק יהיה פיצוי מתון, בהתחשב באמור לעיל. בהתחשב במכלול נסיבות העניין מצאתי להעמיד את הפיצוי שייפסק לטובת התובעת על סך של 5,000 ₪.

לאחר שנתתי דעתי לאופן בו ניהלו הצדדים את ההליך (לרבות הגשת ראיות באיחור שלא גררה חיוב נפרד בהוצאות; העובדה שלא כל השיחות שהוקלטו ונמצאו בחזקת התובעת הומצאו; ובחירת התובעת להגיש את התביעה לבית משפט הנוח לה, למרות העדר סמכות מקומית, בחירה שגררה את הנתבעת להתדיין בבית משפט המרוחק משמעותית ממקום מגוריה) – לא מצאתי לעשות צו להוצאות, חרף קבלת התביעה.

16. סוף דבר אני מקבלת את התביעה בחלקה ומחייבת את הנתבעת לשלם לתובעת סך של 5,000 ₪.

זכות ערעור כחוק.

ניתן היום, ב' ניסן תשע"ט, 07 אפריל 2019, בהעדר הצדדים.

כרמית בן אליעזר, שופטת

