



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

לפני כבוד השופטת אפרת בוסני

התובעים: 1. סולו איטליה בע"מ
2. יאיר די קאסטרו

נגד

הנתבעת: ורד בוטגה

פסק דין

1. לפני תביעת לשון הרע בגין פרסום פוסט שפרסמה הנתבעת בפורום "איטליה" באתר "תפוז", אותו מנהל התובע 2 (להלן: "התובע").
2. התובעת 1 (להלן: "הנתבעת"), חברת נסיעות המתמחה בארגון טיולים באיטליה. התובע הוא מנכ"ל התובעת ומי שהדריך טיול ללקוחות חברת "ביטום" לאיטליה בין התאריכים 31.5.2015 עד 4.6.2015 בו נסעה הנתבעת.
3. עניינה של התביעה הוא בפוסט שהועלה ביום 15.9.15 בשעה 12:27 בו נכתבו הדברים הבאים:

"לא להתקרב לחברת סולו איטליה Orin1974"

מנהל פורום זה הינו המנהל של חברת סולו איטליה יאיר דה קסטרו כניראה יוריד במידית את ההודעה שלי זה לא ירתיע אותי מלהתריע בכל אתר שיהיה רלוונטי לטיולים לאיטליה להזהיר אנשים מטיול עם סולו איטליה... יצאנו לטיול מאורגן עם האדון יאיר דה קסטרו כמדריך. חשבנו לעצמנו שנפל מזל גדול בחלקנו שהמנהל בכבודו מגיע להדריך אותנו ובכן מהרגע הראשון הבנו את הנפילה הבחור עצבני ברמות לא רגילות שחצן ענק (ללא כיסוי) ועצלן גדול בהעברת חומר היסטורי שרלוונטי לטיול... הבחור היה עסוק רב הזמן בניהול ענייניו בפלאפון ובוואטאפ... כמו כן דאג להעליב חלק מנוסעי האוטובוס וגרם למס נשים לבכות... בשמי ובשם זוגות נוספים אנחנו מביעים שאת נפש ממר יאיר דה קסטרו מחברת סולו איטליה שהרס לנו טיול שהיה אמור להיות הנאה וגרם לנו לסבל... יצאנו לא מזמן עם חב אשת טורס לטיול דומה עם מדריכה בשם אילנה סאנד וזה היה התיקון הכי טוב שיכל להיות. מדריכה אדירה בידע בהומניות באישיות. תודה לחברת אשת טורס ולמדריכי אילנה סאנד על טיול מהמם והסברים נפלאים".

4. בסעיף 57 לתצהיר עדות התובע, מפנה התובע למספר אמירות המופיעות בפוסט, לגביהן הוא טוען שמדובר בפרסום מכפיש המהווה פרסום לשון הרע בכוונה לפגוע:
 - א. "להזהיר אנשים מטיול עם סולו איטליה";
 - ב. "מהרגע הראשון הבנו את הנפילה" (בהתייחס להדרכתו של התובע בטיול);
 - ג. "הבחור הסטרי ברמות בלתי רגילות שחצן ענק (ללא כיסוי)";
 - ד. "עצלן גדול בהעברת חומר היסטורי שרלוונטי לטיול";



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

- ה. "הבחור היה עסוק רב הזמן בניהול ענייניו בפלאפון ובוואטסאפ";
- ו. "כמו מכן דאג להעליב חלק מנוסעי האוטובוס וגרם למס נשים ממש לבכות";
- ז. "בשמי ובשם נוסעים נוספים אנו מביעים שאת נפש ממר יאיר די קסטרו מחברת סולו איטליה";
- ח. "הרס לנו טיול שהיה אמור להיות הנאה וגרם לנו לסבל";
5. במהלך הטיול לאיטליה, התגלעו חילוקי דעות בין הנתבעת לבין התובע שהדריך את הטיול, על רקע דרישת התובע לבצע רוטציה במקומות הישיבה באוטובוס המלווה וסירוב התובעת לעבור מהמושב הקדמי באוטובוס. מחלוקת זו הביאה לחלופי דברים בין התובע לבין הנתבעת, שעל תוכנם חלוקים הצדדים, ולפרסום הפוסט על ידי הנתבעת.
6. אין מחלוקת כי הפוסט פורסם על ידי הנתבעת בפורום שנוהל על ידי התובע. אין גם מחלוקת כי הפוסט הוסר על ידי התובע. לטענת הנתבעת תוך 9 דקות ממועד שפורסם, לטענת התובע יום או יומיים מפרסומו.
7. לא הוצגו תגובות לפוסט.

טענות הצדדים

8. התובעים טוענים כי הפוסט שפורסם על ידי הנתבעת מהווה פרסום לשון הרע, המציג אותם באור שלילי ובזוי ועלול לפגוע במקור פרנסתם וזאת בכוונה לפגוע. בגדרה של התביעה נתבע פיצוי בסך של 200,000 ₪ בהתאם לסעיף 7(ג) לחוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965 (להלן: "החוק" ו/או "חוק איסור לשון הרע").
9. הנתבעת טוענת מנגד כי דין התביעה להידחות, בפרט לאור כך שבסעיף 57 לכתב התביעה בו נטען "האמור בפוסט דלעיל ובמיוחד האמרה..." לא פורט מה הן האמירות בהן רואים התובעים פרסום לשון הרע.

הנתבעת דוחה את הטענה שמדובר בלשון הרע וטוענת שמדובר בתביעת השתקה. פרסום הפוסט נעשה בפורום בשליטת התובע, במקום המיועד לפרסום ביקורת חיובית או שלילית בנוגע לשירות שניתן על ידי התובעת, והורדת הפוסט הייתה כולה בשליטת התובע, אשר הסירו תוך זמן קצר.

לחלופין טוענת הנתבעת להגנת "אמת דיברתי" וכן להגנת תום הלב בהתאם לסעיפים 15(2), 15(3) ו-15(4) לחוק.

עוד טוענת הנתבעת שהפוסט פורסם במסגרת זכותה לחופש ביטוי, בתום לב וללא כוונת זדון. נטען שמדובר בפרסום חוויה מאכזבת של הנתבעת בטיול מאורגן של התובעים, כי הדברים שנכתבו הם אמת ומשקפים את הרגשתה ואת החוויה שעברה בטיול המאורגן והם פורסמו בפורום המיועד



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

ובפרסום חולף שאין לתת לו משקל רב, שכן כאמור היה בשליטת התובע ואכן זה הסירו תוך זמן קצר.

בסכומים נטען לשיהוי בהגשת התביעה, אשר הוגשה למעלה משנה לאחר פרסום והסרת הפוסט.

העדויות

10. הצדדים הגישו עדויות בתצהיר. מטעם התובעים הוגש תצהיר התובע. מטעם הנתבעת הוגש תצהיר הנתבעת ותצהירו של בן זוגה, מר שקד. בישיבת ההוכחות נחקרו המצהירים. כל אחד מהצדדים הגיש בקשה להזמנת עדים למתן עדות ללא תצהיר. בדיון מיום 24.2.2019 ויתר התובע על זימונם של העדים ללא תצהיר מטעמו. העדים שזומנו מטעם הנתבעת למתן עדות ללא תצהיר, לא התייצבו לדיון והנתבעת לא עמדה על העדתם.

בתום פרשת הראיות, סיכמו הצדדים טענותיהם בעל פה ואני נדרשת להכרעה.

11. מדובר בטיול מאורגן "סגור" שהוזמן מהתובעת ומומן על ידי חברת "ביטוס", כטיול בונוס ללקוחות החברה ובנות זוגם. בטיול השתתפו 62 נוסעים. בן זוגה של הנתבעת, מר אריק שקד, היה אחד מלקוחות חברת "ביטוס" שהשתתף בטיול, אליו הצטרפה בת זוגו, הנתבעת. בטיול השתתף גם מנכ"ל חברת "ביטוס", מזמין הטיול.

12. בתצהירו מסר התובע כי הואיל ומדובר היה בלקוח חדש, כהחלטה אסטרטגית של "המפקד להיות בראש הכוח", בהיותו המנכ"ל, החליט להדריך את הטיול.

13. התובע מתאר בתצהירו את הדברים הבאים;

במהלך הטיול ביקש התובע לבצע רוטציה במקומות הישיבה באוטובוס המלווה בין המשתתפים בטיול בתחילתו של כל יום, כך שבכל יום יושבי המושב יעברו שני מושבים קדימה למושב בו ישבו קודם לכן. לטענתו, מנכ"ל חברת "ביטוס", מזמין הטיול המאורגן מהתובעת ואשר השתתף בטיול, נתן לו גיבוי לכך. הנתבעת, שישבה עם בן זוגה במושב הראשון, באוטובוס סירבה והודיעה בקולניות לפני הקבוצה שאין בכוונתה לוותר על הספסל הראשון בו ישבה. התובע פנה למנכ"ל חברת "ביטוס" ששוב גיבה אותו בעניין הרוטציה במקומות הישיבה, אך הנתבעת עמדה בסירובה וחזרה על עמדתה בצעקות.

למחרת, ביום השני לטיול, כאשר הוחל ביישום הרוטציה, טוען התובע בתצהירו, מנעה הנתבעת מיושבי המושב השלישי להתקדם למושב הראשון בו ישבה עם בן זוגה, ולא עברה למושב האחורי. בעקבות התערבות התובע פתחו הנתבעת ובן זוגה בצעקות והודיעו שלא יזוזו מהמקום, למרות שלטענת התובע הוא הסביר בנועם את חשיבות הרוטציה במושבים וכי העיקרון מגובה על ידי מנכ"ל חברת "ביטוס". לאור זאת הודיע התובע שהוא לא ימשיך בניהול הטיול עד שהנתבעת ובן זוגה וזוג חבריהם שישבו במושב מאחוריהם יעברו למושב האחורי וירד מהאוטובוס. מנכ"ל חברת



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

"ביטוס" גער בנתבעת ובבן זוגה והם קמו ממקומם בספסל הראשון, אך שכנעו זוג שישב במושב השלישי לוותר על מושבם לטובתם.

עד היום הרביעי לטיול, טוען התובע, הצליחה הרוטציה במושבים באוטובוס להתקיים. ביום הרביעי לטיול, שוב הנתבעת ובן זוגה וזוג חבריהם תפסו את שני המושבים הראשונים של האוטובוס, מנכ"ל הלקוח ביקש מהתובע לוותר על הרוטציה וכך הוא עשה.

בסוף הטיול, טוען התובע בתצהירו, סירבו הנתבעת ובן זוגה בהפגנות לקבל את דף המשוב, תוך שהנתבעת הטעימה בקול "את המשוב שלי, אני כבר אפרסם בכול מקום אפשרי. למען יראו ויראו", ואכן ביום 15.9.15 פרסמה את הפוסט מושא התביעה עליו לא חתמה בגילוי שמה, ולפי סימני הפרסום, גילה של הנתבעת ומספר הטלפון הנייד שפורסם, זוהתה כנתבעת.

14. הנתבעת מאשרת שהיא פרסמה את הפוסט מושא התביעה, אך גרסתה, לאירוועי הטיול שונה ;

הנתבעת אינה מכחישה, בתצהיר עדותה, שהיא ובן זוגה ישבו בספסל הראשון של האוטובוס. לטענתה, במשך שנים היא יוצאת לטיולים שמארגנת חברת "ביטוס" בחו"ל עבור לקוחותיה ויושבת בקדמת האוטובוס מסיבות רפואיות, והדבר לא הפריע לאיש.

הנתבעת טוענת בתצהירה שנושא הרוטציה במקומות הישיבה באוטובוס, עלה רק ביום השני לטיול וכי בשל מצבה הרפואי הלקוי, כאבי גב, בעיות חוליות ופריצת דיסק ובעיה בצוואר היא נאלצת לשבת עם צווארון רפואי ואיננה יכולה לשבת בחלק האחורי של אוטובוס. היא ובן זוגה הסבירו זאת לתובע מלכתחילה, אך התובע החליט לפתוח במריבה סביב העניין והעכיר את האווירה בטיול עבורה ועבור בן זוגה. התובע פנה אליה בתוקפנות וצעק עליה "אני המנהיג העליון ואני מחליט פה" וכן "לך אין זכות דיבור, את לא ממומנת ע"י המפעל המארח" ואף צעק על בן זוגה "אתם בכלל לא משלמים על הטיול". זאת, הגם שבן זוגה, המנהל עסקים עם חברת "ביטוס" הוזמן לטיול על ידי חברת "ביטוס" יחד עמה, כבנוס על היקף רכישותיו מהחברה והם יוצאים לטיולים בחו"ל שמארגנת חברת "ביטוס" מידי שנה.

בשלב מסוים, טוענת הנתבעת, התובע פנה למנכ"ל חברת "ביטוס", אמר לו כ"אולטימטום" שאם הנתבעת ובן זוגה לא עוברים לאחור הוא לא ממשיך ויצא בהפגנות מהאוטובוס והם נאלצו לעבור ממקומם. הנתבעת טוענת שהיא ביקשה מיושבי האוטובוס שישבו מאחור להחליף איתם מקום, אך איש לא הסכים והם סימנו לה לשוב במקומה ורק לאחר תחינות מצד הנוסעת בספסל השני הסכים זוג שיש מאחור להחליף עמם מקום.

הנתבעת טוענת בתצהירה שהתובע בייש אותה ואת בן זוגה בפני יתר הנוסעים וגרם לה לבכות, כי התובע פנה אליה בצורה תוקפנית ופוגעת וכי לתובע הפריע שהיא יושבת בקדמת האוטובוס מאחר שתפסה אותו נרדם שוב ושוב בנסיעה ומשחק ומשוחח בצורה מוגזמת בטלפון.





בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

הנתבעת מאשרת שסירבה לקבל את דף המשוב, וטוענת שבשיחותיה עם רוב נוסעי הטיול היה זה הטיול הגרוע מכל השנים עם המדריך הגרוע ביותר.

הנתבעת מוסיפה ומתארת בתצהירה שהיא התאכזבה מהטיול ומכך שהתובע "התלבש" עליה, כי הטיול הייתה חוויה טראומטית מבחינתה ועל כן כתבה את הביקורת. ביקורת מוצדקת על חווית שירות מאכזבת ופוגעת שנכתבה בפורום פרטי של התובעת במקום המיועד לכך, וזאת כדי שהתובע יראה זאת ויוכל למחוק את זה. ואכן, התובע הסיר תוך זמן קצר את הפרסום.

15. מר שקד, בן זוגה של הנתבעת, מחזק בגרסתו את גרסת הנתבעת למהלך הדברים.

בתצהירו מוסר מר שקד כי התובע לא התנהג יפה בטיול, בייש אותו ואת הנתבעת, גרם להם להרגיש רע ולנתבעת לבכות. כאשר ראה את התייחסותו המבישה של התובע לבת זוגו, ואת בת זוגו, אישה כבת 60, בוכה הוא הרים על התובע את קולו, דבר שכמעט אינו עושה.

עוד טוען מר שקד בתצהיר שכל המריבה של התובע עם הנתבעת החלה מכך שהם ראו את התובע מנמנם ומשחק בטלפון ללא הרף, שכן ישבו בקדמת האוטובוס לא רחוק ממנו. לכן התובע הכריז על "רוטציה" במקומות הישיבה באוטובוס. מר שקד מאשר שבשל בעיות בצוואר, כאבי גב, בעיית חוליות ופריצת דיסק, הנתבעת אינה יכולה לשבת בחלק האחורי של האוטובוס וכי מזה 15 שנים בטיולים אלה, הנתבעת יושבת עם צווארון רפואי בקדמת האוטובוס. לדבריו בתצהירו הוא אמר זאת מראש לתובע. אלא שהתובע פתח במריבה, העכיר את האווירה בטיול ואמר "אני המנהיג העליון ואני מחליט פה" וצעק עליו שאין להם זכות דיבור, שכן הם לא משלמים על הטיול. מר שקד טוען שמדובר בחוצפה, שכן הוא מנהל עסקים בהיקף מסחרי כזה עם חברת "ביטום" שארגנה את הטיול, עומד ביעדיה ונוסע שנים בטיולים שמממנת החברה עם בנות הזוג, וכי התובע שהדריך את הטיול אינו אמור לסכסך בינו לבין מנכ"ל החברה.

בשלב מסוים, על פי תצהירו של מר שקד, התובע פנה למנכ"ל ביטום, דרש שהנתבעת והוא יעברו לאחור ויצא מהאוטובוס בהפגנות, לאחר שאמר למנכ"ל כ"אולטימטום" כי אם הם לא יעברו אחורנית הוא לא ממשיך. כדי להרגיע את הרוחות הוא והנתבעת נאלצו לעבור מקום.

מר שקד מוסיף כי זוג נוסף שנסע עצמם, בני הזוג גרין, סיפרו שגם הם לא נהנו בטיול, וכך נוסעים נוספים וכי לאחר הגשת התביעה הוא פנה למנכ"ל חברת ביטום אשר הכחיש שאמר לתובע שהוא והנתבעת בעייתיים ואמר שהוא נהנה לצאת עמם לטיולים.

דיון והכרעה

16. אקדים ואומר; לאחר שבחנתי את העדויות ואת החומר שבפניי ונתתי דעתי לטענות הצדדים בכתבי הטענות ובסכומים, הגעתי למסקנה לדחות את התביעה. אבהיר טעמי להלן.

17. בטרם אדרש לבחינת השאלה האם הפוסט שפורסם על ידי הנתבעת מהווה "לשון הרע" כמובנו של חוק איסור לשון הרע, אציין כי לא ראיתי לקבל את טענת הנתבעת שדין התביעה להידחות מהטעם שבכתב התביעה לא פורטו האמירות בפוסט המהוות לטענת התובע לשון הרע.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

18. בסעיף 55 לכתב התביעה צוטט הפוסט בשלמותו. העתק מהפוסט אף צורף כנספח לכתב התביעה, סעיף 57 לכתב התביעה לכאורה מפנה לאמירות ספציפיות ונטען בו: "האמור בפוסט דלעיל ובמיוחד האמירה "אתה יודע מכל מה שכתבה מה הוא הכי לשון הרע..." , אך אין בו פרוט מה הן אותן אמירות ספציפיות לגביהן מבקשים התובעים לקבוע שמדובר בפרסום לשון הרע, כמשמעות המונח בחוק.

בתביעה בעילה של לשון הרע, המילים מהוות את בסיס התביעה. לפיכך קובעת הפסיקה כי בהיעדר פרוט הפרסום המהווה לשון הרע בכתב התביעה, לא ניתן לקבוע כי מדובר בלשון הרע ובהקשר זה אין די בצירוף הפרסום כנספח לתביעה. זולת אם בכתב התביעה נטען במפורש כי התביעה היא בגין כל הביטויים בפרסום (ראו; רע"א 2291/12 **הלפרין נ' איצקוביץ** (פורסם בנבו, 25.6.12) (להלן: "**עניין הלפרין**"); ע"א 594/66 **אהרונאי נ' בנק י' ל' פויכטונגר בע"מ**, פ"ד כא(1), 160, 163 (1967)). התכלית היא לאפשר לנתבע לדעת בפני מה להתגונן (ראו; "**עניין הלפרין**"; ת.א. 9871/02 **גרביץ נ' אלישיב** (פורסם בנבו, 28.3.2004)). תכלית זו מתקיימת במקרה זה, הגם שבכתב התביעה אין פרוט אילו אמירות מתוך הפוסט מהוות לשון הרע אליבא התובעים. הפוסט כולו צוטט בכתב התביעה ולא רק צורף כנספח. בתצהירו מפנה התובע לאמירות ספציפיות מתוך הפוסט המהוות חלק ארי מהפוסט, ומעדותה של הנתבעת התרשמתי כי היא מודעת היטב לאיזה אמירות מתייחסת התביעה ועומדת מאחוריהן (ראו למשל פרוטוקול עדות הנתבעת מיום 31.12.2019 עמ' 23 שו' 27, עמ' 24 שו' 15).

19. ולעצם העניין; תביעה המוגשת בעילה מכוח חוק איסור לשון הרע תיבחן על פי ארבעת השלבים שהותוו בפסיקה. בשלב הראשון נבחנת השאלה האם הביטוי שבגינו הוגשה התביעה מהווה "לשון הרע" לפי סעיף 1 לחוק והאם מתקיים יסוד הפרסום כמשמעותו לפי סעיף 2 לחוק. אם התשובה חיובית עוברים לשלב הבא בו נבחנת תחולת ההגנות השונות על הפרסום, לפי סעיף 13 ("פרסומים מותרים"), סעיף 14 ("הגנת אמת בפרסום") וסעיף 15 ("הגנת תום לב") לחוק. אם הפרסום אינו נהנה מהגנות החוק, אז עוברים לבחינת הסעדים (ראו; ע"א 751/10 **פלוגי נ' ד"ר אילנה דיין-אורבך** (פורסם בנבו, 8.2.2012) (להלן: "**עניין אילנה דיין**").

20. סעיף 1 לחוק איסור לשון הרע קובע:
"לשון הרע היא דבר שפרסומו עלול-

- (1) להשפיל אדם בעיני הבריות או לעשותו מטרם לשנאה, לבוז או ללעג מצדם;
- (2) לבזות אדם בשל מעשים, התנהגות או תכונות המיוחסים לו;
- (3) לפגוע באדם במשרתו, אם במשרה ציבורית ואם במשרה אחרת, בעסקו, במשלח ידו או מקצועו;
- (4) לבזות אדם בשל גזעו, בשל מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלותו;"

בסעיף זה "אדם"- יחיד או תאגיד;



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

בהתאם לסעיף 2(ב) לחוק איסור לשון הרע, רואים כפרסום לשון הרע, בלי למעט מדרכי פרסום אחרות:

(1) אם הייתה מיועדת לאדם זולת הנפגע והגיעה לאותו אדם או לאדם אחר זולת הנפגע;

(2) אם הייתה בכתב והכתב עשוי היה, לפי הנסיבות להגיע לאדם זולת הנפגע.

21. לשון הרע היא דבר שפרסומו עלול לפגוע בנכס היקר ביותר לאדם - שמו הטוב וכבודו כאדם בעיני עצמו ובעיני זולתו. חוק איסור לשון הרע, מהווה איזון עדין בין זכויות אדם מרכזיות במשטר דמוקרטי: זכות היסוד לשם טוב מזה, וזכות היסוד לחופש הביטוי מזה (ראו; ע"א 89/04 נודלמן נ' שרנסקי (פורסם בנבו, 4.8.2008); ע"א 4534/02 רשת שוקן בע"מ נ' הרציקוביץ, פ"ד נח (3) 558 (2004)).

המבחן לקיומו של לשון הרע הוא מבחן אובייקטיבי. על בית המשפט לבחון איזו משמעות היה מייחס אדם סביר לפרסום. בחינה זו תעשה תוך בחינת הפרסום בכללותו ומשמעות הפרסום לא רק על סמך המילים המדויקות, אלא גם אל מול הנסיבות החיצוניות הסובבות את הפרסום (ראו "עניין אילנה דיין" (פסקה 84); ע"א 723/74 הוצאת עתון "הארץ" בע"מ נ' חברת החשמל לישראל בע"מ, פ"ד לא(2) 281, 300 (1977)).

לצורך גיבוש הקביעה האם פרסום מהווה לשון הרע, אין חשיבות לשאלה האם הייתה למפרסם כוונה לפגוע אם לאו ואין הכרח כי נפגע יושפל או יבוזה בפועל. די בכך שהפרסום היה עלול להביא לתוצאה שכזו (ראו רע"א 10520/03 בן גביר נ' דנקנר (פורסם בנבו, 12.11.2016) (פסקה 6) (להלן: "עניין בן גביר")).

22. ביחס לפרסומים באינטרנט וברשתות החברתיות, מאז פסק הדין של בית המשפט העליון בעניין רע"א 1688/18 סרנה נ' נתניהו (פורסם בנבו, 15.4.2018) (להלן: "עניין סרנה") אין יותר מחלוקת שפוסט מהוה "פרסום" כמשמעותו בחוק.

כב' השופט עמית בפסק הדין ב"עניין סרנה" סוקר את המאפיינים המיוחדים של זירת הפרסום הווירטואלי מבחינת הנגישות, הזמינות וההפצה המהירה של הפרסום לצד היותו כצל חולף, וקובע שגם פרסומים במרשתת ובפייסבוק כפופים לאיסורי לשון הרע וזאת בשינויים המחויבים, תוך יישום והתאמה לעידן המודרני והתחשבות בטיב הפרסום ובזירת הפרסום, וכך נקבע:

"אל מול המאפיינים של הפייסבוק, שנמנו על ידי המבקש, ניתן להציב גם את הטענה כי פרסומים בפייסבוק ימיהם קצרים והם נבלעים ונעלמים כאדווה קלה בשצף הפרסומים מבלי שניתן לאתרם במנועי החיפוש, אינה מדויקת. רוצה לומר כי מתן חסינות לפרסום בפייסבוק מפני איסור לשון הרע, משקפת גישה רומנטית-משהו כלפי כיכר השוק הווירטואלית על ההמולה השוררת בה, ריחותיה וצבעיה. קבלת גישתו של בא כוח המבקש לגבי זירת הפייסבוק משמעה התרה מוחלטת של הרסן, ובמקום שכיכר השוק תוצף באלף פרחים של חופש הביטוי, עלול דווקא הניחוח הכבד של מי השופכין שעלו על גדותיהם להשתלט על השיח. איסור לשון



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

הרע, על מכלול החסינויות וההגנות שבו, תוך יישומו המושכל והתאמתו לעידן המודרני - כולל ההתחשבות בטיב הפרסום ובזירת הפרסום בבחינת "המדיום הוא המסר" - יש בו כדי לאזן בין מוכרי הפרחים בכיכר השוק לבין אחרים, שמרכולתם גסה ודברי הבלע והכזב שלהם מבקשים למלא את החלל" (פסקה 4 לפסק הדין).

23. כב' השופט ריבלין קבע בעניין רע"א 4447/07 מור נ' ברק אי. טי. סי [1995] החברה לשירותי בזק בינלאומיים בע"מ פ"ד סג(3) 664 (2010) (להלן: "עניין מור") לגבי המרחב הווירטואלי, את הדברים הבאים:

"האינטרנט הוא "כיכר העיר" החדשה שהכול שותפים לה. המדיום החדש - המרחב הווירטואלי - מצוי בכל ופתוח לכל. הכלים שהוא מציע, ובהם "חדרי השיח", הדואר האלקטרוני, הגלישה על גלי הרשת העולמית ובתוך הרשתות החברתיות - מאפשרים קבלת מידע והעברתו, "האזנה" לדעות של אחרים והשמעתן של דעות עצמיות. זהו אפוא אמצעי דמוקרטי מובהק המקדם גם את עקרון השוויון ומציב מחסום בפני התערבות שלטונית ובפועל רגולטיבית בחופש הביטוי. המקלדת זמינה לכל כותב, והקשה על "זנבו" של העכבר מובילה את הכתוב לקצווי הארץ. הציבור איננו זקוק באותה מידה כבעבר לפלטפורמה שמעמידים לרשותו אחרים..." (פסקות 14-15 לפסק הדין).

השופט ריבלין ממשיך וקובע "הזכות לשם טוב ולכבוד אינה מתאינת במרחב הווירטואלי ואין להסכין עם הילכדותה ברשת..." עם זאת לדבריו, נדרש להסדיר את הנושא בחקיקה ובהיעדרה יש להחיל את דיני לשון הרע הקיימים על מרחב זה "בשינויים המתחייבים".

בנוגע לפרסומי תגוביות, מתווה כב' השופט ריבלין ב"עניין מור" אבני בוחן המשקפים הכרה בייחודיותו של האינטרנט מצד אחד ושמירה על הערכים המוגנים בדיני לשון הרע מצד שני, ובהם:

"...המשקל המועט שניתן לעיתים קרובות להתבטאויות במסגרת תגוביות בכלל, ובמסגרת תגוביות אנונימיות בפרט; ריבוי התגוביות באופן שלעיתים קרובות הפרסום המשמיץ "נבלע בהמון"; והנגישות של הנפגע-עצמו, ושל שוחרי טובתו, לאותם אתרים שבהם נעשה הפרסום הכולל לשון הרע, והיכולת לפרסם הכחשות ותגובות מתאימות ("התרופה לדיבור הפוגע - היא דיבור נוסף" - עניין בן גביר, פס' 17 לפסק-דין). כל אלה עשויים לעיתים תכופות לייתר את הצורך האמיתי בקיומה של תביעת לשון הרע, ואף להפוך את טענות הנפגע ל"זוטי דברים" (פסקה 18 לפסק הדין).

24. ביישום החוק ב"שינויים המתחייבים" לגבי פרסום במדיום המרחב והווירטואלי, גישת בתי המשפט מלמדת שנקודת האיזון בין חופש הביטוי לזכות לשם טוב נוטה לעברו של חופש הביטוי וכי הרף לגבי פרסום שנעשה ברשתות חברתיות, בפייסבוק ובפורומים מוצב במקום גבוה מזה בו הוא ניצב לגבי בפרסומים במדיה המסורתית, בכל הנוגע לערך ולמשקל שיינתנו לפרסום. לדעה זו אני שותפה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

25. בפסק דין מקיף שניתן לאחרונה על ידי השופט א' גולדקורן בעניין ת.א (חי') 63077-06-15 **איי פאב בע"מ נ' זסלבסקי** (פורסם בנבו, 14.11.19) (להלן: "**עניין איי פאב**") סוקר בית המשפט את הילוכה של הפסיקה בנוגע לפרסום במרחב הווירטואלי והצורך להתאמה הנדרשת לגבי פרסום זה, וקובע את הדברים הבאים:

משמעותם של "שינויים מתחייבים" שנקבעו בעניין מור ושל התאמה לעידן המודרני, כאמור בעניין סרנה, ככל שמדובר בפרסום בעמוד האישי ב"פייסבוק", הינה הזת נקודת האיזון בין חופש הביטוי לזכות לשם טוב לעברו של חופש הביטוי. כך, למשל, אותו ביטוי שפרסומו בעיתון יומי ייחשב כ"לשון הרע", עשוי שלא להיחשב ככזה אם הוא פורסם בעמוד אישי ב"פייסבוק" (פסקה 13 לפסק הדין).

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

חברי השופט רונן אילן בפסק הדין בעניין ת.א (ת"א) 31694-09-16 גיע ניהול ומסעדות בע"מ נ' קונקי (פורסם בנבו, 5.2.2018) (להלן: "**עניין גיע**") מציב, אף הוא, את הרף לקביעת פרסום המהווה לשון הרע במרחב הווירטואלי גבוה משל הפרסום המסורתי, בשל המשקל הנמוך שיש לייחס לפרסום במרחב זה וקובע כדלקמן:

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

גישה זו מקובלת עלי.

26. לגבי התבטאויות של צרכנים במרחב הווירטואלי בנוגע לשירותים שקיבלו, הרף ראוי שיהיה אף גבוה יותר תוך הטיית נקודת האיזון בין חופש הביטוי לזכות לשם טוב לעברו של חופש הביטוי. לביקורת צרכנית חופשית תפקיד חשוב מבחינה חברתית ויתרונות מובהקים לכלל הציבור. גישה זו תבטיח ביקורת צרכנית אמיתית ללא חשש, שתועלתה לחברה, לציבור ואף לנותן השירות ברורה. בית המשפט העליון בעניין ע"א 5001-02-18 **פוגרבנוי נ' חמו** (פורסם בנבו, 31.10.2018), היטיב לתאר את חשיבותה של ביקורת צרכנית חופשית, במילים הבאות:



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

"בתי עסק המציעים את מרכולתם לציבור הצרכנים חושפים עצמם לביקורת, גם שלילית, ולעיתים אף קשה, מצידו של ציבור הצרכנים. לציבור זה, המשקיע את מיטב כספו ברכישת מוצר או שירות, נתונה זכות מלאה להביע את דעתו על המוצר או השירות שרכש. בהבעת דעה זו ייצא הציבור כולו נשכר: ציבור הצרכנים יידע לכלכל צעדיו בכל הנוגע לבית העסק או המוצר והשירות הניתנים בו; ובעליו של בית העסק יוכל, על רקע הביקורת שהוטחה בו, לשפר את המוצר או השירות שהוא נותן. אין צריך לומר, החירות להביע דעה ולמתוח ביקורת אין משמעה זכות להשתלחות פרועה או ביקורת צרכנית שאינה תמת לב והוגנת, בכך לא יימצא ציבור הצרכנים יודע יותר אודות המוצר או השירות הנדונים, ובעל העסק לא יוכל לדעת כיצד ישפר את מרכולתו, כאשר הביקורת אינה עניינית כי אם משתלחת" (פסקה 13 לפסק הדין).

27. גישה דומה המטה את נקודת האיזון לעבר חופש הביטוי בבחינת פרסום ביקורת צרכנית במרחב הוירטואלי הובעה בעניין ת.א. (י-ם) 17461-09-15 ב' ל' **אוטומוטורס בע"מ נ' אפרייט** (פורסם בנבו, 23.5.2017) שם נדחתה תביעת לשון הרע ביחס לפרסום בדף ה"פייסבוק" של הנתבע שכלל הבעת דעה שלילית וביקורת על שירות שקיבל ממוסד התובעת. בעניין ת.א. (ת"א) 19072/02 **ד"ר כנען נ' ואלה תקשורת בע"מ** (פורסם בנבו, 4.7.2010) נדחתה תביעת ווטרינר נגד נתבע שרכש ממנו חתול ופרסם הודעה בפורום החתולים בפורטל האינטרנט תחת הכותרת "אזהרה ממרפאה ווטרינרית - חוויה אישית" ובעניין **איי פאב**, נדחתה תביעת לשון הרע בגין פרסום בפייסבוק של הנתבעת שתיאר את התנהלות התובעת, בין היתר, כ"עקיצה גדולה שלא לומר גניבה", עם אזהרה שלא להתקרב למקום.

28. אין פרוש הדבר התרת הרסן ומתן הכשר ל"בריונות ברשת" והשתלחות צרכנית. ההתאמה הנדרשת בעניין פרסום במרחב הוירטואלי איננה מיועדת לשלול לחלוטין את האפשרות לראות בפרסום שנעשה ברשתות החברתיות הוצאת לשון הרע, אלא רק להציב את הרף במקום גבוה מהמקום בו הוא ניצב ביחס לפרסומים במדיה המסורתית בכל הנוגע לערך ולמשקל שיינתנו לפרסום, כשכל מקרה יידון לנסיבותיו.

29. במקרה זה, התבטאות הנתבעת בפוסט שהיא העלתה בפורום המנוהל על ידי התובע היא ביקורת צרכנית מובהקת. תוכנה אינו משום התרת הרסן. תכליתה שיתוף הנתבעת בתחושות ובחויות מהשירות שניתן לנתבעת והבעת דעה על רמת השירות והתנהלות התובע כנותן השירות, ואין לראות בה משום לשון הרע.

30. את האמירות בפוסט, אליהן מפנה התובע בתצהירו יש לבחון על רקע הפוסט בכללותו ואל מול הנסיבות החיצוניות הסובבות את הפרסום (ראו **"עניין אילנה דיין"**). אמירות אלה - "להזהיר אנשים מטיוול עם סולו איטליה"; "מהרגע הראשון הבנו את הנפילה" בהתייחס להדרכתו של התובע בטיול"; "הבחור עצבני (ולא הסטרי כפי שצוטט בתצהיר התובע) ברמות בלתי רגילות שחצן ענק (ללא כיסוי)"; "עצלן גדול בהעברת חומר הסטורי שרלוונטי לטיול"; "הבחור היה עסוק רב הזמן



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

בניהול ענייניו בפלאפון ובוואטסאפ"; "כמו כן דאג להעליב חלק מנוסעי האוטובוס וגרם למס נשים ממש לבכות"; "בשמי ובשם נוסעים נוספים אנו מביעים שאת נפש ממר יאיר די קסטרו מחברת סולו איטליה"; "הרס לנו טיול שהיה אמור להיות הנאה וגרם לנו לסבל"; "על פי המצע העובדתי שעמד בפניי, מבטאות את התרשמות הנתבעת, נוסעת בטיול לחו"ל שארגנה התובעת ואשר התובע הדריך, את תחושותיה וחוויותיה מהתנהלות מדריך הטיול (התובע) ויחסו כלפי בטיול, טיב השירות שניתן, מסקנותיה והמלצותיה. ההתבטאויות אינן בנוסח משתלח ונטול רסן. התובע עצמו מאשר בחקירתו כי מותר לנתבעת להזהיר אחרים (עמ' 15 שו' 4) וגם אם מובנת תחושת הפגיעה שהתובע חש למקרא הדברים, סבורני שמדובר בביקורת צרכנית על נותן שירותים ובאמירות שתוכנן אינו ברף החומרה המצדיק לראות בהם לשון הרע, כמשמעותו בחוק. כל שכן, כאשר הפרסום נעשה באתר שבניהול התובע, ואשר היה בידי התובע להסירו, כפי שנעשה על ידי התובע, זמן קצר לאחר הפרסום.

31. הרקע לפוסט הוא מחלוקת שהתגלעה בין התובע לבין הנתבעת לאור דרישת התובע לבצע רוטציה במקומות הישיבה באוטובוס המלווה בין נוסעי הטיול, ועמידת הנתבעת על המשך ישיבתה בקדמת האוטובוס. מחלוקת זו הובילה לחילופי דברים בין התובע לבין הנתבעת ובן זוגה בפני יתר הנוסעים, אותם מתארת הנתבעת בתצהירה ובעדותה כמעליבים ומביישים ולהתנהגות התובע שגרמו לה לבכות. הנתבעת העידה שהתובע לא גילה רגישות למצבה הרפואי בגינו לא יכולה הייתה לשבת בחלקו האחורי של האוטובוס, כי התובע פנה אליה בתקיפות, ביטל את בקשתה להישאר במושב הקדמי וצעק בנוכחות שאר נוסעי הטיול שלה ולבן זוגה אין זכות דיבור כי שהם לא משלמים עבור הטיול, הגם שמדובר בטיול בונס עבור לקוחות חברת ביטום העומדים ביעדי מכירות ובנות זוגם. לדברי הנתבעת בתצהירה, התובע התנכל לה ויזם את רעיון רוטציית מקומות הישיבה באוטובוס במטרה להרחיקה ממנו, לאחר שהיא ובן זוגה ראו אותו נרדם שוב ושוב בנסיעה ומשחק ומדבר בטלפון באופן מוגזם. התובע, צעק עליה ואמר "אני המנהיג העליון ואני מחליט פה", ואף ירד מהאוטובוס, לאחר שהודיע למנכ"ל חברת "ביטום" שמימנה את הטיול, כאולטימטום, שאם הנתבעת ובן זוגה לא יעברו לחלקו האחורי של האוטובוס הוא לא ימשיך וגרם לה לבכות.

בחקירתה בבית המשפט העידה הנתבעת לגבי התבטאויות שהתובע גרם להם סבל: "איום ונורא. בושות עשה לנו" (עמ' 25 שו' 3) וכן: "את המשפט הזה אמר לי לפחות 20 פעם במהלך הטיול מאני המנהיג העליון ואני המחליט פה, וזה עשה לי קונוטציה שלילית בעולם ובחיים אישית" (עמ' 25 שו' 9-7).

מר שקד, בן זוגה של הנתבעת, תמך בתצהירו ובעדותו בבית המשפט בגרסת הנתבעת. הוא תיאר את הטיול כגרוע, את יחסו של התובע כלפי הנתבעת וכלפיו כחוויה מביישת שגרמה לו ולנתבעת להרגיש רע ולנתבעת לבכות. מר שקד חזר בתצהירו ובחקירתו על תיאורי הנתבעת בנוגע להתנהלות התובע והתבטאויותיו, אישר שהתובע עזב את האוטובוס תוך מתן "אולטימטום" למנכ"ל חברת



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

ביטום, שעד שהנתבעת והוא לא יעברו ממקום הוא לא ממשיך, ואת בקשת המנכ"ל מול יתר הנוסעים על רקע זה שהם יעברו מקום.

עדויותם של הנתבעת ושל מר שקד הייתה כנה, ומעוררת אמון.

32. התובע לא סתר את ההתבטאויות שמיוחסות לו בתצהיר ובעדות הנתבעת ומר שקד, ואת טענתם שהוא בייש והעליב את הנתבעת ובן זוגה וגרם לנתבעת לבכות. התובע אינו מתייחס לכך בתצהירו, הגם שבכתב ההגנה נטענו התבטאויות אלה, תחושות הנתבעת מיחסו של התובע כלפיה וכי התובע גרם לנתבעת לבכות. התובע מיקד בתצהירו את טענותיו בסירוב הנתבעת ובן זוגה לעבור מהמושב הקדמי באוטובוס ובתיאור התנגדות קולנית מצדם לכך. הוא מאשר שירד מהאוטובוס והודיע למנכ"ל חברת "ביטום" שמימנה את הטיול שעד שהנתבעת ובן זוגה וזוג חבריהם לא יעברו ממקומם בקדמת האוטובוס, הוא לא ימשיך להדריך את הטיול, וטוען שרק לאחר שמנכ"ל החברה גער בנתבעת ובבן זוגה הם זזו ממקומם וכאשר התובע עומת בחקירתו הנגדית עם עדות מר שקד בתצהירו ולפיה אמר לנתבעת ולבן זוגה שהם נוסעים חינם, לא הכחיש זאת והשיב: **"אני לא זוכר כזה משפט"** (עמ' 11 שו' 3). זאת, הגם שאישר שהיה מודע לכך שהטיול היה בונים ללקוחות חברת "ביטום" על היקף המכירות שביצעו.

התובע אישר בחקירתו שמותר היה לנתבעת להזהיר אנשים אם היא חושבת הטיול היה לא מוצלח (עמ' 15 שו' 2-3) וכאשר התובע עומת עם טענת הנתבעת ומר שקד שהוא התעסק בטלפון והעליב וכי הנתבעת בכתה, הכחשתו הייתה רפה ולא הייתה אופיינית למי שדוחה את הטענות (עמ' 15 שו' 17-19).

33. התובעים לא הביאו לעדות את מנכ"ל חברת ביטום, שלטענת התובע בתצהירו גיבה את יישום הרוטציה במושבים ולא העידו נוסעים בטיול המאורגן, על מנת להציג את הטיול ואת התנהלות התובע בטיול באור אחר מזה לו טוענת הנתבעת. התובעים גם לא הציגו את דפי המשוב, שלפי עדותו של התובע מילאו נוסעי הטיול פרט לנתבעת ובן זוגה. מדובר במחדל ראיתי של התובעים, שיש בו חיזוק לעדות הנתבעת. טענת התובע בחקירתו הנגדית כי המזכירה הודיעה לו שדפי המשוב נגרסו לאחר שנה שנה וחצי (עמ' 13 שו' 2-3) אינה משכנעת. בפרט כאשר המזכירה לא הובאה לעדות. למעלה מזה, בעוד שבסעיף 29 לתצהירו טען התובע שנוסעי הטיול מחו על התעקשות הנתבעת שלא ליישם את הרוטציה במושבים באוטובוס, התובעים ויתרו על העדתם ובחקירתו אישר התובע **"הנוסעים לא התייחסו במושבים שלהם לעובדה שהפריע להם שלא נעשתה רוטציה, אך אין קשר בין זה לנשוא התביעה"** (עמ' 14 שו' 6-7). גם הסברו של התובע בחקירתו לכך שמנכ"ל חברת ביטום לא הובא לעדות בשל טיול נוסף בחו"ל של חברת ביטום עם לקוחותיה באמצעות התובעת בשנה שלאחר הטיול מושא התביעה, הוא הסבר דחוק ולא משכנע. מועד שמיעת הראיות התקיים למעלה מארבע וחצי שנים לאחר הטיול מושא התביעה, ומאז הטיול





בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

הנוסף (ולמעשה למעלה משלוש וחצי שנים קודם לדיון ההוכחות), כפי שאישר התובע בעדותו, לא היו בתובעת טיולים נוספים עבור חברת ביטום (עמ' 12 שו' 1-2).

34. לא אדרש לבחינת דרישת התובע, מדריך בטיול מאורגן, לביצוע רוטציה במקומות הישיבה בטיול סגור זה בו עסקין. גם לא אדרש לבחינת עמידת הנתבעת על ישיבה במושב הראשון של האוטובוס בטענה שמצבה הרפואי אינו מאפשר לה לשבת בחלקו האחורי, כאשר תיעוד רפואי תומך לא הוצג. דבקות כל צד בעמדותיו בעניין זה יצרה מחלוקת שהביאה, כפי שהתרשמתי מעדותם של הנתבעת ומר שקד, לכך שהנתבעת ובן זוגה חשו אכזבה מהטיול בהדרכת התובע, עלבון ותחושת בושה מיחסו של התובע אליהם והיות הטיול בהדרכתו של התובע חוויה קשה מבחינתם. על רקע זה, העלתה הנתבעת את הפוסט בו ביטאה את התרשמותה ואת דעתה על התנהלות התובע כמדריך הטיול המאורגן בו נסעה.

35. לא נעלם מעיניי שהנתבעת ובן זוגה השתתפו בתשר הקבוצתי שניתן לתובע בסוף הטיול ואף נסעו, שנה לאחר הטיול מושא הפוסט, לחו"ל בטיול שארגנה חברת "ביטום" באמצעות התובעת. אין בכך לגרוע מהתרשמותי מעדותם הכנה של הנתבעת ומר שקד, וקבלת עדותם בנוגע להיות הטיול בהדרכת התובע חוויה קשה מבחינתם. מר שקד הבהיר בחקירתו כי על אף חוסר שביעות הרצון מהתנהלות התובע בטיול, הוא לא רצה להטיל את עול תשלום חלקו בתשר על הנוסעים האחרים, שעם מרביתם הוא נוסע מדי שנה לטיולי חברת ביטום בחו"ל. בטיול השני עם התובעת, לא הייתה מחלוקת, המדריך לא היה התובע, אלא מדריך אחר. הסברים אלה משכנעים ומקובלים עלי.

36. בפסק הדין ב"עניין מור" הותוו אבני דרך לבחינת תגובות, וביניהן המשקל המועט שניתן לעיתים קרובות להתבטאויות במסגרת תגובות בכלל, ריבוי התגובות באופן שהפרסום המשמיץ "נבלע בהמון" ונגישות הנפגע ושוחרי טובתו לאתרים בהם נעשה הפרסום והיכולת לפרסם בו הכחשות ותגובות מתאימות, בבחינת "התרופה לדיבור הפוגע - היא דיבור נוסף". בעניין "איי פאב", התווה השופט גולדקורן 5 פרמטרים שמוצע לבחון לגבי פרסומים במרחב הווירטואלי של צרכנים בנוגע לשירותים שקיבלו בעת יישום "השינויים המתחייבים" לגבי פרסומים אלה והטיית נקודת האיזון לעבר הערך של חופש הביטוי: "(1) יכולת הנפגע להגיב לפרסום על גבי הפוסט; (2) יכולתם של צרכנים נוספים להגיב על גבי הפוסט ("התרופה לדיבור הפוגע - היא דיבור נוסף"); (3) חומרתם של הדברים המיוחסים בפרסום לנפגע; (4) מידת החשיפה של הפוסט; (5) הרושם הכללי המתקבל מתוכן הפוסט והתגובות הצמודות לו. שקלול כל הפרמטרים עשוי להוביל למסקנה שלא כל עובדה שאינה נכונה תיחשב כ"לשון הרע" (פסקה 14 לפסק הדין). אבני הדרך שהותוו על ידי בית המשפט ב"עניין מור" בשילוב הפרמטרים שהותוו ב"עניין איי פאב" מובילים, גם הם, למסקנה שאין מדובר בפרסום לשון הרע.

37. מדובר בפוסט בודד שפורסם באתר התובעת. האתר בו פורסם הפוסט מנוהל על ידי התובע (התובע אישר זאת בחקירתו). כמנהל האתר, היה ביכולתו של התובע להגיב לפרסום על גבי הפוסט



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

ולהסירו. ואכן הפוסט הוסר תוך זמן קצר - הנתבעת העידה כי הפוסט הוסר תוך 9 דקות מרגע שפורסם (עמ' 23 שו' 27-28 ועמ' 24 שו' 7); התובע טוען שהסיר את הפוסט תוך יום יומיים (עמ' 14 שו' 24), אך אף שהתובע אישר שהוא מנהל האתר, התובעים אינם מציגים כל ראיה מתי הוסר הפוסט. התובע העיד שמדובר באתר פעיל (עמ' 16 שו' 27-28) אך להבדיל מפוטנציאל החשיפה הקיים בפרסום באתר וליכולתם של אחרים להגיב לפוסט בחינת "התרופה לדיבור הפוגע - היא דיבור נוסף", לא הוצגה כל תשתית ראייתית לחשיפת הפוסט בפועל לאנשים נוספים, פרט לתובע. לא הוצגו תגובות שנכתבו בעקבות הפוסט, ולא הוצגה רשימה ספציפית של האנשים שנחשפו אליו, נתונים שהם בשליטת התובע כמנהל האתר. לכך יש להוסיף כי תוכנו של הפוסט והדברים המיוחסים בו לתובע מבטאים את תחושות הנתבעת כביקורת צרכנית ואינם ברף חומרה שיש לראות בו משום התרת הרסן ובשקלול מכלול נסיבות אלה, וכן בשים לב למשקל שאדם סביר מעניק לפרסומים במסגרת פורומים באינטרנט "בדומה למשקל הניתן לזה העומד על ארגז ומשמיע הגיגיו" (כדברי בית המשפט ב"עניין גיע") נקודת האיזון נעה לעבר חופש הביטוי ולמסקנה שאין לראות בפוסט שפרסמה הנתבעת, כביקורת צרכנית על התנהלות נותן שירותים, בבחינת "לשון הרע".

38. גם אלמלא קביעתי שאין בפוסט שפרסמה הנתבעת משום לשון הרע, הנתבעת חוסה תחת הגנות החוק.

39. לגבי האמירות "הבחור היה עסוק רב הזמן בניהול ענייניו בפלאפון ובוואטסאפ"; "כמו כן דאג להעליב חלק מנוסעי האוטובוס וגרם למס נשים ממש לבכות", סבורני שהנתבעת עומדת ברף הנדרש במשפט האזרחי להוכחת אמיתות הדברים. הנתבעת ומר שקד העידו שראו את התובע שב ונרדם במהלך הנסיעה באוטובוס ומדבר ומשחק בטלפון שלו באופן מוגזם, וכי התובע בייש אותם, גרם להם להרגיש רע ולנתבעת לבכות. עדותם הייתה כנה ומהימנה והיא לא נסתרה. התובע לא התייחס בתצהיר עדותו לכך והכחשתו בחקירתו הנגדית הייתה רפה (עמ' 15 שו' 17-19), הגם שטענות אלה הועלו באופן מפורש בכתב ההגנה. התובעים שהיו מודעים לאמירות אלה ולטענות ההגנה של הנתבעת, לא הביאו לעדות נוסעים אחרים שהשתתפו בטיול, ואף לא הציגו את דפי המשוב, שעל פי עדותו של התובע מולאו על ידי הנוסעים, פרט לנתבעת ובן זוגה.

40. בפרסום נאמר שהתובע גרם למספר נשים לבכות, בעוד שבתצהירי העדות של הנתבעת ומר שקד נמסר שהנתבעת בכתה בלא שצוין שאשה נוספת בכתה ושמה. רק בחקירתם טענו הנתבעת ומר שקד שנוסעת נוספת, הגב' גרין בכתה (ראו עדות הנתבעת עמ' 25 שו' 9-7 ועדות מר שקד עמ' 22 שו' 22). הגב' גרין לא התייצבה למתן עדות ולתמיכת טענת הנתבעת ובן זוגה בחקירתם. עם זאת, כבר נפסק שאמיתות הפרסום לא תישלל בשל כך שפרט לוואי שאין בו פגיעה של ממש לא הוכח (ראו; "עניין אילנה דיין" (פסקה 93).



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה

41. יתר הביטויים בפוסט אליהם מפנה התובע בתצהירו, חוסים תחת הגנת סעיפים 15(3) ו- 15(4) לחוק, כפרסום "לשם הגנה על עניין אישי כשר" של הנתבעת (סעיף 15(3) לחוק) וכהבעת דעה על התנהגות התובע בשירות הציבורי (סעיף 15(4) לחוק).

שותפה אני לדעה שהובעה בעניין ת.א. 50855-12-15 **בלו נ' שריון** (פורסם בנבו, 11.11.2018) ולפיה ביקורת צרכנית הנוגעת להתנהלות נותן השירות וטיב השירות, מהווה עניין ציבורי וככזה ניתן לראות בו גם עניין אישי כשר של המפרסם. הדבר גם עולה בקנה אחד עם ההגדרה הרחבה של "עניין ציבורי" (ראו **"עניין אילנה דיין"**). כמו כן הפרסום, כך אני סבורה, לא חרג מהסביר. לנתבעת בנסיבות העניין קמה חזקה להגנת תום הלב, והתובע, עליו הנטל, לא הוכיח קיומן של נסיבות סעיף 16(ב) לחוק ולא סתר חזקה זו.

42. התובע טען בתצהירו שהנתבעת הודיעה בסוף הטיוט שהיא ישמע ממנה. בחקירתה, אישרה הנתבעת שהיא ביקשה להעניש את התובע על מה שעשה בפרסום הפוסט, כשלדבריה בחרה במודע בפרסום באתר אותו מנהל התובע ולא ברשתות חברתיות אחרות, כדי שהתובע יוכל להסיר את הפוסט (עמ' 23 שו' 32-33, עמ' 24 שו' 1-2, ועמ' 28 שו' 23-25). בכך לטעמי אין לפגום בתום הלב של הנתבעת. בעניין ע"א 26770-05-16 **מרפאת אי קליניק ואח' נ' פרץ** נקבע: **"באשר לתום הלב בפרסום, כפי שצינתי לעיל, בעידן המרשתת כל צרכן יכול לפרסם את השקפתו באשר לטיב השירות בתפוצה רחבה, ומטבע הדברים, ביקורתו הינה אישית ומבוססת על התנסותו הסובייקטיבית. משכך, העובדה שהפרסום נבע מכעסו האישי של המשיב, אינה מאיינת את תום לבו, בעיקר שעה שמלשון הפרסום ברור שהוא מבוסס על חוויה אישית"**. דברים אלה שנאמרו ביחס להגנת סעיף 15(6) לחוק, יפים גם לענייננו.

43. ביחס לאמירה בפוסט "עצלן גדול בהעברת חומר היסטורי שרלוונטי לטיול" אין בתצהיר עדות הנתבעת התייחסות. בחקירה הנגדית אישרה הנתבעת שלתובע ידע עצום וטענתה שהתובע לא הרחיב את הדיבור לגבי אתרים, לעומת מדריך אחר עמו נסעה בטיול אחר (עמ' 24 שו' 19-20). בפוסט לא נאמר שתובע אינו מקצועי בהעברת החומר. הנתבעת בחרה במילים "עצלן גדול" בהעברת החומר, ביטוי של הבעת דעה שניתן להבינו על רקע עדות הנתבעת ובן זוגה לכך שהתובע נרדם בנסיעה ושיחק ודיבר בטלפון הנייד שלו באופן מוגזם.

44. מכל האמור התביעה נדחת.

התובעים ישאו בהוצאות הנתבעת, לרבות שכר טרחת עורכי דין בסך כולל של 7,500 ₪ וזאת תוך 30 יום שאם לא כן ישא התשלום הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

ניתן היום, ט"ו טבת תש"פ, 12 ינואר 2020, בהעדר הצדדים.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 57398-11-16 סולו איטליה בע"מ ואח' נ' בוטגה



אפרת בוסני, שופטת

