

בית משפט השלום ברמלה

01 אפריל 2010

ת"א 4482-07 מכלוף נ' פריסה ואח'

בפני כב' השופט ד"ר עמי קובו

התובעת**1. גלית מכלוף**
ע"י ב"כ עוה"ד יהודה אדרי

נגד

הנתבעות**1. פריסה שרגא**
ע"י ב"כ עוה"ד דן הדר ורן המבורגר**2. סופר פארם ישראל בע"מ**
ע"י ב"כ עוה"ד ד. אבולעפיה, ט.בן סימון ואח'**צד ג'****קבוצת השומרים – ש.ב. שמירה ובטחון בע"מ**
ע"י ב"כ עוה"ד דן הדר ורן המבורגר

מיני-רציו:

* מצב בו התובעת נדרשה ע"י המאבטחת לרוקן את תכולת תיקה בפומבי בחנות מהווה לשון הרע. בשל העובדה שהבירור לא נעשה בצנעה, לא עומדת לנתבעים ההגנה על עניין אישי כשר לפי סעיף 15(3) לחוק איסור לשון הרע.

* נזיקין – עוולות – לשון הרע

* נזיקין – הגנות – תום-לב

התובעת הגישה תביעת לשון הרע לאחר שקב"טית בחנות ביקשה ממנה לרוקן את תיקה כדי לבדוק אם גנבה בושם.

בית משפט השלום קיבל באופן חלקי את התביעה ופסק כי:

הפרסום הינו בכך שהקב"טית ביקשה מן התובעת לפתוח את תיקה, בכדי לבדוק האם נטלה בושם. מצב זה שבו התובעת נאלצה לרוקן את תכולת תיקה במקום פומבי בחנות עולה כדי פרסום לשון הרע, אשר עלול לגרום להשפלת התובעת בעיני הבריות. היה על הקב"טית לבקש מהתובעת להתלוות אליה לחדר סמוך, ולא לאפשר את פתיחת התיק לעיני כל, בכדי למנוע את הלבנת פני התובעת ברכיבם. בשל העובדה שהבירור לא נעשה בדיסקרטיות, נדחתה הטענה שעומדת לנתבעות ההגנה על עניין אישי

כשר של סופר פארם או חברת השומרים, בהתאם לסעיף 15(3) לחוק איסור לשון הרע (להלן - החוק).
ביהמ"ש פסק לתובעת פיצוי לפי סעיף 7(א) לחוק בסך 5000 ₪.

פסק דין

רקע

1. בפניי תביעה בסך 100,000 ₪ לפי [חוק איסור לשון הרע](#), תשכ"ה-1965 (להלן: החוק). על-פי האמור בכתב התביעה, ביום 18.5.07 הגיעה התובעת לחנות סופר פארם, בסניף קניון השרון בנתניה, כאשר היא מלווה בחבר, וזאת במטרה לרכוש בושם. התובעת פנתה לאחד המדפים בחנות, ונטלה בושם מסוים. לאחר מכן, דיילת מכירות שעובדת בחנות הציעה לתובעת בושם אחר. התובעת אכן החליפה את הבושם, והתלוותה לדיילת לעבר הקופה. בעוד התובעת ממתינה בתור לקופה, ניגשה אליה הנתבעת 1, שהינה קב"טית בסניף (להלן: הקב"טית) ושאלה אותה בקול רם, ולעיני הסובבים: "איפה הבושם הראשון שלקחת?". התובעת ניסתה להסביר את הדברים, ואולם הקב"טית השיבה לה: "לא מעניין אותי, תפתחי את התיק, ואת יתר הציוד שלך". התובעת החלה לבכות. בעוד התובעת בוכה, נטלה הקב"טית מידי התובעת את חפציה, ושפכה את תכולתם לעיני כל. בבדיקה העלתה הקב"טית חרס בידה, וכל שנותר לה הוא להתנצל על הצגת התובעת כמי שניסתה לגנוב בושם מהחנות.

לפיכך, עותרת התובעת לפיצויים מהנתבעות אשר ביצעו כלפיה, לטענתה, את העוולות הבאות:
לשון הרע, רשלנות, הסגת גבול, פגיעה בפרטיות.

כן טוענת התובעת לנזק, אשר נגרם לה עקב עוגמת הנפש וההשפלה שחוותה, אשר ליוותה אותה לטענתה במשך חודשים לאחר מכן. לטענת התובעת בעקבות התאונה נותרה בטרומה קשה, כשכל אותה שבת שלאחר האירוע, לא יכלה להירדם, רעדה, והיתה שרויה בלחץ נפשי. במשך זמן רב לא חזרה התובעת לאותו קניון. לטענת התובעת, אף בני משפחתה נפגעו כתוצאה מן האירוע. לפיכך, יש לטענת התובעת, לעשות שימוש בסעיף 7 א' [לחוק איסור לשון הרע](#), ולקבוע כי העוולה נעשתה בכוונה, ולפיכך לפסוק לה סך של 100,000 ₪, בשערוך ליום התשלום.

2. הנתבעת 1 (הקב"טית) הגישה כתב הגנה, במסגרתו הכחישה את האמור בכתב התביעה. הקב"טית אישרה כי עבדה במועד הרלוונטי בסניף סופר פארם בקניון השרון בעיר נתניה. הקב"טית טענה כי פעלה אך ורק על פי ההוראות וההנחיות שניתנו לה על-ידי מנהלי סניף סופר פארם ו/או עובדיו. הקב"טית טענה כי התובעת שהתה יחד עם חברה בסמוך למדפי הבשמים בסניף. התובעת בדקה בשמים על המדף, ודיילת הציעה את עזרתה. התובעת והחבר בחרו בושם ופנו לעבר הקופה. הדיילת הבחינה כי אחת מאריזות הבשמים לא הוחזרה למקומה, כאשר מדובר באריזה שהתובעת החזיקה קודם לכן בידה. הדיילת ביקשה מהתובעת להתלוות אליה ולהראות לה, היכן הם הניחו את הבושם. בשלב זה הקב"טית כלל לא חשדה בתובעת ובחברה. הדיילת שאלה את התובעת, בשקט ובנימוס, היכן היא הניחה את אריזת הבושם שהיא החזיקה קודם לכן. הקב"טית טענה כי מעולם לא האשימה את התובעת בגניבה או בכל האשמה אחרת,

ובסך הכל ביקשה לדעת היכן התובעת הניחה את הבושים שבחנה קודם לכן. בשלב זה בן זוגה של התובעת החל להשתולל ולהתפרע, תוך שהוא מגדף אותה ואת הדיילת, והתובעת הצטרפה לחברה והחלה אף היא לגדף. הקב"טית, שראתה את ההתפרעות, התקרבה למקום האירוע, הציגה את עצמה כקב"טית, וניסתה להרגיע את התובעת ואת בן זוגה, ושאלה את התובעת היכן היא הניחה את הבושים. בתגובה, התובעת ובן הזוג הוסיפו והשתוללו בחנות, ואף איימו לפגוע בה, וחברה של התובעת אף איים על התובעת כי "יתפוס אותה באזרחות", והוסיף גידופים שונים. לאחר דין ודברים, חברה של התובעת שאל את הקב"טית האם ברצונה לבדוק את תיקה של התובעת. לאור התנהגותם המחשידה, דיילת הסופר פארם דרשה כי תבוצע בדיקה בכליהם. התובעת והחבר התבקשו להגיע למקום מבודד בחנות, במחלקת הקוסמטיקה, ושם התובעת פתחה בעצמה את התיק, והוציאה בעצמה את החפצים, ולאחר מכן הכניסה אותם בחזרה. הקב"טית מעולם לא נגעה בחפציה האישיים של התובעת, לא פיזרה את חפצי התובעת, ולא פתחה את תיקה, ופתיחת התיק על-ידי התובעת נעשתה במקום נסתר מעיני כל.

הנתבעת טענה כי יש לדחות את התביעה, ולחילופין לקבוע כי התנהגות התובעת וחברה הינם בגדר אשם תורם בשיעור של 100%.

3. הנתבעת 2 (להלן: סופר פארם) הגישה כתב הגנה, ובמסגרתו הכחישה את האמור בכתב התביעה. לטענת סופר פארם, בסניפי הרשת מוצבים קציני בטחון שתפקידם למנוע גניבות מוצרים, וקציני בטחון אלה אינם עובדי סופר פארם, אלא הם עובדי צד ג', חברת "קבוצת השומרים", שהינה חברה חיצונית המספקת שירותי מניעת גניבות לרשת. עוד טענה סופר פארם, כי נוסחו על ידה נוהלי עבודה אחידים וברורים בנושא, אשר צורפו לכתב ההגנה, ואשר הועברו כדרישה לקבוצת השומרים. עוד טענה סופר פארם, כי כל עובדי קבוצת השומרים מקבלים הדרכה אחידה וברורה בכל הנוגע לנוהלי העבודה ברשת הנוגעים לטיפול בגניבת מוצרים על ידי קבוצת השומרים, טרם וכתנאי לעבודתם בסניפי הרשת. סופר פארם טענה, כי ככל שנעשו הדברים על-ידי הקב"טית, הרי שהם נעשו תוך חריגה מנוהלי הרשת האחידים והברורים, וזאת על-ידי הקב"טית, שהינה עובדת של קבוצת השומרים. לפיכך, טענה סופר פארם, כי ככל שתוכח עילת התביעה, הרי שיש לחייב את צד ג', קבוצת השומרים, ולא את סופר פארם.

בנוסף, ציינה סופר פארם, כי במועד האירוע, יום שישי בשעה 14:52, כמעט שלא היו לקוחות בחנות.

4. צד ג' (להלן: קבוצת השומרים) הגיש כתב הגנה. קבוצת השומרים הכחישה את האמור בכתב התביעה וכן הכחישה את האמור בהודעת צד ג'. קבוצת השומרים אישרה כי סיפקה אנשי אבטחה לחנות, ואולם הכחישה כי היא מספקת שירותי מניעת גניבה. קבוצת השומרים חזרה על טענותיה של הקב"טית.

העדויות

5. התובעת הגישה תצהיר והעידה בבית-המשפט. בתצהירה חזרה התובעת על עיקרי העובדות שפורטו בכתב התביעה. בתצהירה מציינת התובעת, כי עקב התנהגות הנתבעת, היא פרצה בבכי, רעדה בכל גופה, וכמעט התעלפה. כן מסרה שבן זוגה הרים את קולו במקצת, אך לא התפרץ ולא נהג באלימות, כטענת הנתבעות. לדבריה, לאחר המקרה, לא הייתה מסוגלת להירדם בלילות, ובכל אותה שבת שלאחר המקרה, רעדה, והייתה שרויה בלחץ נפשי.
6. בעדותה בבית-המשפט העידה התובעת כי היא הייתה זו שהחזירה את בקבוק הבושם אל המדף, אך לא למדף שממנו נטלה אותו (עמ' 1). לדבריה, לאחר ששאלו אותה היכן הבושם, היא מסרה את מקומו (עמ' 2). לדבריה, החנות הייתה מלאה באנשים (עמ' 3). לדברי התובעת, הקב"טית ביקשה לבדוק את התיק שלה, והכחישה שחברה הציע שהתיק שלה ייבדק (עמ' 3). לאחר מכן הגיעה אחראית המשמרת, אשר שאלה את הקב"טית מדוע היא עושה זאת בפומבי (עמ' 3). לדבריה, הקב"טית הוציאה את הדברים מהתיק, וזאת בעמדת הקוסמטיקה (עמ' 4). לדבריה, היא ידעה היכן הבושם נמצא (עמ' 7). לדבריה, החבר שלה כעס (עמ' 7). התובעת הוסיפה שבסופו של דבר, בתום האירוע, אחראית המשמרת התנצלה בפניה, לאחר שלא מצאו דבר בתיקה (עמ' 9).
7. כן הוגש מטעם התובעת תצהיר מאת בן זוגה של התובעת (להלן: "החבר"). תצהיר זה חוזר על עיקרי הדברים בתצהירה של התובעת.
8. בעדותו בבית-המשפט העיד החבר, כי הגיע לסופר פארם עם התובעת בכדי לקנות בושם. לדבריו, התובעת החזיקה את הבושם בידה, ולא הוא (עמ' 13). לדבריו, הוא היה זה שהניח את הבושם על המדף (עמ' 14, ש' 14). החבר הכחיש שהוא החזיר את הבושם למדף רק לאחר שהתעורר החשד נגדם. לדבריו הוא החזיר את הבושם למדף קודם לכן (עמ' 14). לדבריו, לאחר שהקב"טית שאלה אותו היכן הבושם, השיב שהבושם אינו אצלו (עמ' 15). לדבריו, הקב"טית דיברה בצורה ברוטאלית, וביקשה ממנו לשפוך את התיק של התובעת (עמ' 15). הקב"טית לקחה את התיק ושפכה את תכולתו, כאשר לדבריו לא היה ביכולתו להישאר רגוע באירוע מסוג זה. לדבריו, אחראית המשמרת שמעה אותו מרים את הקול, ולאחר מכן העירה לקב"טית מדוע עשתה זאת לעיני כל, ולא בחדר צדדי (עמ' 15). לדבריו, לאחר האירוע, נציג הסופר פארם התקשר אליו והציע להם פיצוי בסך של כ- 4,000 ש"ח-5,000 ש"ח, אך הוא סירב (עמ' 16).
9. הקב"טית הגישה תצהיר לבית-המשפט. הקב"טית חזרה בתצהירה על עיקרי האמור בכתב הגנתה.
10. בעדותה בבית-המשפט העידה הקב"טית כי במועד האירוע היא הייתה ביום השלישי לעבודתה (עמ' 19, ש' 15). לדבריה, הכשרתה הסתכמה בראיון עבודה, ובחפיפה (עמ' 20-19). לדבריה היא לא ראתה הנחיות בנושא, אלא סיפרו לה על ההנחיות (עמ' 21, ש' 1). לדבריה לא חשדה בתובעת ובחברה, אלא היא נכנסה לתמונה לאחר שהחבר החל לצעוק (עמ' 21). לדבריה, הדיילת ניגשה אליה ואמרה לה שהיא מסרה לזוג בושם, שאינו בנמצא. רק לאחר שהחלו צעקות היא הציגה את עצמה כקב"טית (עמ' 21). לדבריה, היא לא פתחה לתובעת את התיק, אלא התובעת פתחה

אותו בעצמה, לאחר שהחבר הציע זאת (עמ' 23). לדבריה, החבר קילל אותה במילים בוטות (עמ' 23). לדבריה, החנות הייתה ריקה כמעט לחלוטין (עמ' 23). מספר ימים לאחר האירוע חדלה לעבוד בסניף האמור (עמ' 23). לדבריה, החבר איים עליה (עמ' 25). לאחר שהתובעת והחבר עזבו את החנות, מצאה אחת הדיילות את הבושם באחד המדפים האחרים (עמ' 25). לדבריה, בדקה את התיק של התובעת, הואיל והחבר הציע זאת (עמ' 25). לדבריה, היא מקבלת את שכרה מקבוצת השומרים (עמ' 28).

11. כמו-כן, הוגש תצהירו של מר מנחם טרכטמן, מטעם סופר פארם (להלן: טרכטמן). טרכטמן מסר בתצהירו כי הוא משמש כמנהל מניעת אובדן ברשת סופר פארם, וכי ולרשת סופר פארם נורמות התנהגות ונוהלי עבודה אחידים. לדבריו, גניבות מוצרים מחנות (shoplifting) מהווה דבר שבשגרה בסניפי סופר פארם, והנוק של התופעה רב. קציני הביטחון הינם עובדי חברת השומרים. לדבריו, הקב"טית הייתה עובדת קבוצת השומרים, ומעולם לא הייתה עובדת הסופר פארם. נוהלי סופר פארם הועברו לחברת השמירה, כדי שזו תפעל לפיהם, ותכשיר את עובדיה לפיהם. עוד הצהיר מר טרכטמן, כי בהתאם להסכם בין סופר פארם לחברת השומרים, האחריות הבלעדית לאירוע מוטלת על חברת השומרים.

12. לתצהירו של מר טרכטמן צורף "נוהל הטיפול בחשד לסחבנות לקוחות". לפי הנוהל, כל עוד הלקוח לא יצא מהחנות, הוא אינו מוגדר כגנב, גם אם החביא ו/או הסתיר את המוצר בכליו (סעיף 3.2). עוד נקבע בנוהל, כי למעט המשטרה, חל איסור לבצע חיפוש בכליו של החשוד (סעיף 3.5). עוד נקבע בנוהל כי מדיניות הארגון הינה להתמקד במניעת גניבה, ולא בלכידת לקוחות (סעיף 4). כן קובע הנוהל, כי במקרה של חשד לגניבה, הפנייה ללקוח תבוצע רק לאחר שיצא מן החנות, ויש להכניס את הלקוח לחלק האחורי של החנות (סעיף 7.1). בנוסף קובעות ההנחיות, כי אין לבצע חיפוש בכליו של החשוד (סעיף 7.2.5).

13. מר טרכטמן העיד אף בבית-המשפט. בעדותו ציין כי הוא משמש כאחראי הביטחון ברשת. לדבריו הקב"טים עוברים הדרכה בחברת שמירה ובטחון. עוד מסר העד, כי הם הסכימו לפצות את התובעת לפנים משורת הדין. מר טרכטמן אישר שבמצב כגון המקרה דן, שבו הקב"טית לא ראתה נטילה של המוצר, הרי שאין סמכות לבצע בירור ליד הקופה, כפי שבוצע. לדבריו, ההנחיה היא שלא לעשות זאת, בפרט כאשר העובד לא ראה את הלקוח נוטל דבר (עמ' 31, ש' 16-18). לדבריו, במקרה שבו מוצר אינו נמצא במקומו, ההנחיות אינן לבקש מהלקוח לפתוח את התיק (עמ' 31, ש' 29). לדבריו, קב"ט אינו רשאי לבקש מלקוח לפתוח את התיק ליד הקופה (עמ' 32, ש' 3). ההנחיות הן לבקש את סליחתו של הלקוח, ולצמצם את עוגמת הנפש, ומנהלת המשמרת עשתה זאת לאחר שהבינה שהתובעת עברה חוויה בלתי נעימה (עמ' 32, ש' 14). מר טרכטמן אישר שהנוהל הינו ללכת עם הלקוח למקום צדדי, ואילו במקרה דן, החבר ביקש לפתוח את התיק, והאירוע יצא מכלל שליטה (עמ' 32, ש' 17). לדבריו, הקב"טית הייתה צריכה לבקש מהלקוח להגיע לחלק האחורי של החנות (עמ' 32, ש' 22). לדבריו, הקב"טית חרגה מן הנוהל (עמ' 36, ש' 30).

דיון – מהימנות ומשקל

14. במקרה דנן, לאחר ששמעתי את העדויות, סבורני שיש לקבוע את העובדות הבאות, כעובדות אשר הוכחו על-ידי התובעת: ביום 18.5.07 היא הגיעה לפתחה של חנות סופר פארם, כשהיא מלווה בבן זוגה, במטרה לרכוש בושם כמתנה. התובעת פנתה לאחר המדפים בחנות, ונטלה את אחד הבשמים. בשלב זה ניגשה אליה דיילת מכירות שעובדת בחנות והציעה לה לרכוש בושם אחר. התובעת נענתה לכך, החזירה את הבושם, ונטלה אחר במקומו. התובעת לא השיבה את הבושם הראשון למקומו, אלא למדף אחר. לאחר שהתובעת הגיעה לקופה, הבחינה הדיילת כי הבושם לא שב למקומו, והפנתה את תשומת לב הקב"טית לכך. בשל כך, הקב"טית ניגשה את התובעת ופנתה אליה.

15. בכל הנוגע לאירועים לאחר פנייתה של הקב"טית לתובעת, חלוקות הגרסאות. לטענת התובעת, הקב"טית פנתה אליה בברוטאליות ובקול רם, ואילו לטענת הקב"טית, היה זה חברה של התובעת, שהגיב בברוטאליות, הרים את קולו וצעק. לאחר ששמעתי את העדויות השונות, סבורני שהקב"טית לא פנתה אל התובעת בברוטאליות, ולא הרימה את קולה על התובעת. מנגד, סבורני שהקב"טית ביקשה מהתובעת לפתוח את תיקה, ובהמשך לכך פתחה התובעת את תיקה בפני הקב"טית. בעניין זה, דווקא טענתה של הקב"טית, לפיה דיילת הסופר פארם דרשה כי תבוצע בדיקה בתיקה של התובעת (פסקה 24 לסיכומים) מחזקת את המסקנה שהקב"טית אכן ביקשה מהתובעת לפתוח את תיקה, ואין המדובר במקרה שבו התובעת עשתה זאת על דעת עצמה או לפי עצת בן זוגה, מבלי שנתבקשה לעשות כן.

16. כמו-כן, שוכנעתי כי פתיחת התיק וריקון תכולתו נעשו בסמוך לעמדת הקוסמטיקה, לא רחוק מהקופות, במקום גלוי לעין בחנות. בכך, גרמה הקב"טית לכך שהתובעת פתחה את תיקה בפניה במקום פומבי בחנות. לאחר מכן, הגיעה אחראית המשמרת, ניסתה ליישר את ההדורים, העירה לקב"טית והתנצלה בפני התובעת.

17. אני מקבל את עדות הקב"טית בקשר להתנהגות החבר, לפיה במהלך האירוע הוא הרים את קולו, וגידף את הקב"טית. נדמה שאף מעדות התובעת ומעדות החבר עולה תמונה דומה. החבר העיד בעצמו כי באירוע מסוג זה הוא התקשה להישאר רגוע. גם התובעת אישרה, במידת מה, שחברה כעס בזמן האירוע (עמ' 7). בהקשר זה, סבורני שהתלהטות הרוחות באירוע, מקורה בעיקר בתגובת החבר ובהתנהגותו.

18. לעומת זאת, אני דוחה את טענת באי-כוח הקב"טית, לפיהן חברה של התובעת נטל את הבושם שלא כדין, ולאחר שנתגלה החשד, החזיר את הבושם למקום אחר (פסקה 36 לסיכומי הנתבעת 1). טענה זו אינה נסמכת על ראיות, אלא על השערה גרידא, ולפיכך דינה להידחות. אמנם, קיימת סתירה בין התובעת לבין החבר בשאלה מי הניח את הבושם על המדף. לדברי החבר, הוא הניח את הבושם בחזרה על המדף (עמ' 14, ש' 14), ואילו לדברי התובעת היא הייתה זו שהחזירה את הבושם אל המדף (עמ' 1). כן קיימות סתירות נוספות בין הגרסאות, ואולם אין בכך כדי להטיל חשד על התובעת או על החבר, כאילו הם אכן ביקשו לגנוב את הבושם.

19. בעניין נזקיה של התובעת, אני מתקשה לקבל את עדותה, לפיה כמעט התעלפה במהלך האירוע, וכי לאחר מכן הייתה שרויה בלחץ נפשי. נדמה בעיניי זה כי התובעת הפריזה בתיאור השפעת האירוע על מצבה הנפשי.

20. בנוגע ליחסים שבין סופר פארם לקבוצת השומרים, אני מקבל את עדותו של טרכטמן כמהימנה. חברת השומרים לא הביאה כל ראיה לסתור עדות זו.

סוגיית האחריות

21. החוק מגדיר לשון הרע ופרסום כדלקמן:

1. 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;
- בסעיף זה "אדם" – יחיד או תאגיד;

"מוגבלות" – לקות פיסית, נפשית או שכלית, לרבות קוגניטיבית, קבועה או זמנית.

2. (א) פרסום, לענין לשון הרע - בין בעל פה ובין בכתב או בדפוס, לרבות ציור, דמות, תנועה, צליל וכל אמצעי אחר.

(ב) רואים כפרסום לשון הרע, בלי למעט מדרכי פרסום אחרות:

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

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

22. כפי שיובהר להלן, סבורני כי הקב"טית ביצעה מעשה אשר עלול לגרום להשפלתה של התובעת בעיני הבריות, ובהתנהגותה ביצעה עוולה של לשון הרע. הפרסום הינו בכך שהקב"טית ביקשה מן התובעת לפתוח את תיקה, בכדי לבדוק האם התובעת נטלה בושם מהמדף ולא השיבה אותו. בעקבות בקשת הקב"טית פתחה התובעת את התיק ורוקנה את תכולתו כדי "להוכיח את חפותה" ולהראות שלא נטלה את הבושם שלא כדין. מצב זה שבו התובעת נאלצה לרוקן את תכולת תיקה במקום פומבי בחנות עולה כדי פרסום לשון הרע, אשר עלול לגרום להשפלת התובעת בעיני הבריות.

23. בעניין זה, היה על הקב"טית לבקש מהתובעת להתלוות אליה לחדר סמוך, ולא לאפשר את פתיחת התיק לעיני כל. לפיכך, עיקר מעשיה של הקב"טית אשר מהווים לשון הרע, נוגעים לכך

שפתיחת התיק נעשתה בפומבי, במקום גלוי לעין כל בחנות, ולא בצנעה ובדיסקרטיות. חיפוש בחפציה של התובעת, אפילו בהסכמתה, לעיני כל, תוך הצגתה כחשודה בגניבה, וזאת ללא כל עילה, וכאשר איש לא ראה את התובעת נוטלת דבר, הינו בגדר לשון הרע.

24. הקב"טית בסיכומיה טענה כי "התובעת וחברה התבקשו על ידי הנתבעת להגיע למקום מבודד בחנות, במחלקת הקוסמטיקה, ושם התובעת פתחה בעצמה את התיק, והוציאה בעצמה את החפצים מהתיק והכניסה אותם מיד בחזרה לתיק" (פסקה 24 לסיכומים). אני מקבל את טענת הקב"טית שהתובעת עצמה פתחה את התיק, ואולם אני מקבל את הטענה שמחלקת הקוסמטיקה היא בגדר מקום מבודד בחנות. כפי שעולה מן העדויות, מחלקת הקוסמטיקה בחנות הינה במקום פומבי, אשר אינו מרוחק מן הקופות, ולכל באי החנות גישה למקום. אני דוחה את טענת הקב"טית לפיה, הבדיקה נעשתה בהסתר. בהקשר זה, היה על הקב"טית לבקש מהתובעת להגיע למקום מבודד, כגון חדר צדדי, ושם לאפשר לתובעת להציג את תיקה בדיסקרטיות, במקום שאין ללקוחות החנות גישה אליו. בכך הייתה יכולה הנתבעת להימנע מהלבנת פני התובעת ברבים.

25. דברים אלה מקבלים משנה תוקף לאור העובדה שהקב"טית לא הבחינה בתובעת נוטלת בושם, ואף הדיילת שהפנתה את תשומת לבה לנושא, לא הבחינה בתובעת נוטלת את הבושם ושמה אותו בתיקה. כל שידעה הקב"טית מהדיילת היה שהבושם לא נמצא על מקומו במדף. בנסיבות אלה שבהן אין אף חשד ברור כלפי התובעת, מובן הדבר שהיה על הקב"טית לנהוג בזהירות רבה יותר, ולוודא כי ככל שתבצע בדיקה של התיק בהסכמת התובעת, הרי שהבדיקה תעשה במקום דיסקרטי ובחדר צדדי, בכדי למנוע את הלבנת פני התובעת ברבים. שהרי על כך נאמר: "כל המלבין פני חברו ברבים, כאילו שופך דמים" (בבלי, מסכת בבא מציעא, נח, ב').

26. לעניין הלבנת הפנים, ראוי להפנות לדברי כב' השופט א' רובינשטיין בדעת המיעוט ברע"א [104/07 עו"ד פואד חיר נ' עו"ד עודד גיל](#) [פורסם בנבו] (2009):

"בנידון דידן עסקינן בהלבנת פנים, איסור נגזר מאיסור לשון הרע; ראו אנציקלופדיה תלמודית, ערך "הלבנת פנים", כרך ט', ר"ז – ר"ד, וסקירתו של ד"ר אביעד הכהן "הוציאו כל איש מעלי, האיסור לבייש אדם וחובת השמירה על כבודו", פרשת השבוע 273 (תשס"ז) 1-2. על הכלמתו של אדם – הגורמת לפניו להחזיר ולהלבין ומכאן מקור הביטוי (ראו אבות ג', י"א) – נאמר, כי "כל המלבין פני חברו ברבים כאילו שופך דמים" (בבלי בבא מציעא נ"ח, ב'). עד כדי כך, לא פחות; וראו הדוגמאות שמביא א' הכהן שם".

27. גם מעדותו של מר טרכטמן עולה כי הקב"טית פעלה בניגוד לנהלים ולהנחיות הפנימיות של סופר פארם, ואכן לא בכדי סופר פארם התנצלה בפני התובעת וביקשה לפצותה. מר טרכטמן אישר כי במקרה דנן, שבו איש לא הבחין בתובעת נוטלת את הבושם, וכאשר התובעת כלל לא יצאה מן החנות, לא הייתה סמכות על פי הנהלים הפנימיים לבצע חיפוש בכליה של התובעת.

28. בנוגע להכשרתה של הקב"טית, הרי שגם מעדותה של הקב"טית עצמה עולה תמונה לפיה הקב"טית לא עברה הכשרה מתאימה, ולא הכירה באופן מספק את הנהלים וההנחיות. הקב"טית אף העידה כי לא קראה את ההנחיות (עמ' 20, ש' 5-6). בהקשר זה יצוין, כי לחברת סופר פארם קיים נוהל מקיף בנושא, אשר יש להניח שאילו הקב"טית הייתה פועלת לפיו, האירוע כולו היה נמנע. הקב"טית עצמה העידה כי עברה "חפיפה" של יומיים, וכי במועד האירוע, היה זה יומה השלישי בעבודה. ואכן, ניכר הדבר, שהקב"טית לא הייתה מתורגלת בנושא, לא הכירה את הנהלים הפנימיים, ולא ידעה כיצד לנהוג בסיטואציה שנוצרה.

הגנת תום הלב

29. לטענת הקב"טית מעשיה נכנסים לגדר הגנת תום הלב שבסעיף 15(3) לחוק, אשר קובע כדלקמן:

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

עשה את הפרסום בתום לב באחת הנסיבות האלו:

(3) הפרסום נעשה לשם הגנה על ענין אישי כשר של הנאשם או הנתבע, של האדם שאליו הופנה הפרסום או של מי שאותו אדם מעוניין בו ענין אישי כשר";

30. בנסיבות כמותאר לעיל, בכדי לבחון אם הפרסום נעשה לשם הגנה על ענין אישי כשר של סופר פארם או חברת השומרים, יש לבחון את האינטרסים המתנגשים, שהינם האינטרס של הנתבעות למניעת גניבת מוצרים מול האינטרס של הלקוחה לשם טוב ולכבוד (ר' גם [ת"א 3900/05 לוי-פרידמן נ' סופר פארם ישראל בע"מ](#) [פורסם בנבו] (2007)). האיזון בין האינטרסים הללו מוביל למסקנה, כי ככל שקיים חשד שלקוח נטל מוצר מהמדף, הרי שלא ניתן לבקש ממנו להציג את תכולת חפציו לעיני כל, ויש לעשות כן בדיסקרטיות, ובמקום מוסתר מעיני כל, בכדי שלא להלבין פניו ברבים. לפיכך, ובשל העובדה שהבירור לא נעשה בדיסקרטיות ובחדר צדדי, אני דוחה את הטענה שעומדת לנתבעות ההגנה האמורה.

דיון – שאלת הנזק

31. עתירת התובעת לפיצוי נסמכת על סעיף 7א' לחוק אשר קובע פיצוי ללא הוכחת נזק כדלקמן:

"(ב) במשפט בשל עוולה אזרחית לפי חוק זה, רשאי בית המשפט לחייב את הנתבע לשלם לנפגע פיצוי שלא יעלה על 50,000 שקלים חדשים, ללא הוכחת נזק.

(ג) במשפט בשל עוולה אזרחית לפי חוק זה, שבו הוכח כי לשון הרע פורסמה בכוונה לפגוע, רשאי בית המשפט לחייב את הנתבע לשלם לנפגע, פיצוי שלא יעלה על כפל הסכום כאמור בסעיף קטן (ב), ללא הוכחת נזק".

32. ראשית אציין, כי איני מקבל את טענת התובעת לפיה במקרה דנן לשון הרע פורסמה בכוונה לפגוע. הקב"טית במקרה דנן פעלה ברשלנות ותוך הפעלת שיקול דעת מוטעה, אך בוודאי שלא בכוונה לפגוע. לפיכך, המקרה דנן אינו נופל לגדרו של סעיף 7א(ג) לחוק.

33. שנית אציין, כי לא שוכנעתי שהתובעת הוכיחה נזק בפועל. בהקשר זה טוענת התובעת בכתב התביעה, כי "נזקיה מסתכמים בפגיעה נפשית קשה שתלווה אותה משך כל חייה ותרחיק אותה ממקומות בעלי פוטנציאל לאירועים דומים. הפגיעה האמורה דחתה את תוכניות התובעת לגבי חייה בכלל ופרנסתה בפרט במספר חודשים בלתי מבוטל בהם זקוקה הייתה לתמיכת חבריה והוריה...". התובעת אף העידה אודות נזקים אלה. בכל הכבוד, סבורני כי תיאור זה מהווה הפרזה, וחורג מגדר התוצאות של המעשה. איני מקבל את הטענה שעקב האירוע נגרמו לתובעת נזקים כאמור.

34. לפיכך יש לפסוק לתובעת פיצוי ללא הוכחת נזק, ולקבוע את שיעורו בהתאם לסעיף 7א'(ב) לחוק.

35. בשולי עניין זה אציין, כי מלכתחילה הוגשה התביעה אף בגין עוולת הרשלנות, הסגת גבול, ופגיעה בפרטיות. לאור מסקנתי, לפיה לא עלה בידי התובעת להוכיח את נזקה, הרי שסבורני שאין מקום לדון אף בעילות תביעה אלה, שהרי אפילו אם הוכחו, אין בכך כדי להעניק לתובעת פיצוי, ובוודאי שלא פיצוי בשיעור העולה על הפיצוי שייפסק לטובתה לפי סעיף 7א לעיל.

36. במסגרת השיקולים השונים לקביעת שיעור הפיצוי לפי סעיף 7א' לחוק, יש ליתן את הדעת למספר גורמים, לרבות אופייה של הפגיעה ונסיבותיה, מעמדם של הפוגע והנפגע, חומרת הפגיעה, תפוצת הפרסום, התנהגות הפוגע, התנהגות הניזוק ועוד (ר' למשל, [ע"א 89/04 נודלמן נ' שרנסקי](#), [פורסם בבנו] פסקה 51, (2008)). בהקשר זה יש ליתן את הדעת למספר שיקולים:

א. התובעת הוחשדה כמי שנטלה שלא כדין מוצר מחנות, כאשר בדיעבד התברר שלא היו דברים מעולם.

ב. התובעת החלה לבכות במהלך האירוע, ולאחר האירוע חשה פגועה, ואף העדיפה במשך תקופה שלא לחזור למקום.

ג. התלהטות הרוחות נבעה, בין היתר, מהתנהגות חברה של התובעת, אשר הרים את קולו וגידף את הקב"טית.

ד. זמן קצר לאחר תום האירוע, מנהלת המשמרת מטעם סופר פארם התנצלה בפני התובעת וניסתה להרגיע את הרוחות.

ה. לשון הרע נעשתה בפומבי בחנות, ואולם בסמוך לפני שעת סגירת החנות, כאשר המקום לא היה הומה אדם.

ו. נציג הסופר פארם הציע לתובעת, בשיחה עם החבר, פיצוי בגין המעשה.

37. באיזון בין השיקולים השונים, סבורני כי יש לפצות את התובעת בגין לשון הרע, ואולם סכום הפיצוי צריך שיהיה מאוזן ומידתי. בהקשר זה, יש ליתן משקל לכך שהמעשה לא נעשה מתוך כוונה או בזדון, אלא מתוך רשלנות ותוך טעות בהפעלת שיקול דעת, לאור אי-הכשרה מספקת של הקב"טית. כמו-כן, בתום האירוע אחראית המשמרת אף התנצלה בפני התובעת על המעשים

והעירה לקב"טית. להתנצלות בסמוך לאחר האירוע יש ליתן משקל בקביעת שיעור הפיצוי. לאחר מכן, כפי שהעיד החבר, נציג הסופר פארם אף הציע לתובעת באמצעות החבר, פיצוי בגין המעשה. עוד יש ליתן משקל להתנהגות החבר אשר גרמה להתלהטות הרוחות, ויש ליתן להתנהגותו משקל בשקלול הפיצויים, בדומה לאשם תורם. בנסיבות הללו, מן הראוי שהפיצוי יהיה מידתי ומאוזן.

38. אציין כי במקרה דומה למקרה דנן, כאשר קב"ט של חנות סופר פארם אחז בידה של תובעת, תוך שהטיח בה "את גנבת", ובדיעבד התברר כי לא נמצא דבר בכליה, פסקה כב' השופטת ד"ר איריס סורוקר סך של 3,000 ₪ לטובת התובעת (**ת"א (ראשלי"צ) 3900/05 לוי-פרידמן נ' סופר פארם ישראל בע"מ** [פורסם בנבו] (2007)).

39. בהקשר זה ראוי אף להפנות לדברי כב' השופט יצחק עמית, אשר דחה בבית-המשפט המחוזי בחיפה ערעור במקרה שבו תובעת נתבקשה על-ידי מאבטח לפתוח את תיקה בחנות (**ע"א (מח' חי) 14380-02-09 ח'טיב נ' H&O אופנה בע"מ** [פורסם בנבו] (2009)):

"אקדים ואומר כי לטעמי, התביעה חרגה ממידותיה הראויות ובית המשפט אינו המקום המתאים למצוא מזור לכל עלבון כזה או אחר ולכל רגישות סובייקטיבית.

...

אם יש את נפשך לדעת מדוע בתי המשפט עמוסים יתר על המידה, לך לתיק זה ומצא את התשובה. הנה כי כן, התביעה לא היתה צריכה להיות מוגשת מלכתחילה, ובודאי שלא היה מקום להגיש ערעור ולא כל רגישות ועלבון מדומה או סובייקטיבי, מצדיקים פניה לבית המשפט".

בקשת רשות ערעור שהגישה הלקוחה באותו עניין נדחתה על-ידי כב' השופט דנציגר (**רע"א 7196/09 ח'טיב נ' H&O אופנה בע"מ** [פורסם בנבו] (2010)).

40. במקרה דנן, אמנם מצאתי לנכון לקבל את התביעה, וזאת בשל השוני בין המקרה דנן למקרה שתואר בעניין ח'טיב לעיל, ואולם בנוגע לשיעור הפיצויים, סבורני שאכן, כדברי כב' השופט עמית, לא ניתן לפצות בגין כל רגישות סובייקטיבית.

41. באיזון בין השיקולים השונים, סבורני שפיצוי בסך של 5,000 ₪ משקף איזון הולם.

חלוקת האחריות בין הנתבעות השונות

42. ביחסים בין סופר פארם לתובעת, איני מקבל את טענת סופר פארם כי היא אינה הנתבעת הנכונה בהליך. בהקשר זה איני מקבל את טענתה לפיה הואיל וסניף קניון השרון בנתניה מנוהל על-ידי זכייך מקומי הרי שהיא פטורה מאחריות. כמו-כן, ביחסים בין סופר פארם לתובעת, איני מקבל את טענת סופר פארם לפיה היא פטורה מאחריות הואיל והמעשים נעשו על-ידי הקב"טית שאינה עובדת שלה. מבחינת הלקוחה-התובעת, המעשים נעשו בחנות של סופר פארם, כאשר הקב"טית פעלה כקצינת הביטחון של חנות, ולעניין זה אין נפקא מינה מיהו המעסיק של

הקב"טית. יחד עם זאת, כפי שיובהר להלן, אני מקבל את טענתה זו של סופר פארם בכל הנוגע ליחסים שבינה לבין הקב"טית ולקבוצת השומרים, וזאת לאור עדותו של מר טרכטמן.

43. ביחסים שבין הקב"טית וקבוצת השומרים, לבין סופר פארם, טענה הקב"טית, כי פעלה אך ורק על פי ההוראות והנחיות שניתנו לה על-ידי מנהלי סניף סופר פארם או עובדיו. איני מקבל טענה זו. בעניין זה, לא שוכנעתי כי הקב"טית פעלה על-פי הנחיות של סופר פארם. מעדותה של הקב"טית עולה כי כלל לא הייתה מודעת להנחיות במלואן, ומעדותו של מר טרכטמן, שוכנעתי כי הקב"טית אף פעלה בניגוד להנחיות. אציין בהקשר זה, כי איני מתייחס להנחיות הכתובות עצמן ולהסכם בין הצדדים, אשר לא נתקבלו כראיה קבילה ביחסים שבין הנתבעות וצד ג' לבין עצמן, אלא לעדותו של מר טרכטמן אשר לא נסתרה.

44. עוד טענה הקב"טית, כי דיילת הסופר פארם דרשה כי תבוצע בדיקה בתיקה של התובעת. אף אם אקבל טענה זו, אין בכך כדי לשנות את התוצאה. הואיל והקב"טית היא האחראית על נושא הביטחון, ולא דיילת המכירות, הרי שהאחריות לסוגיית בדיקת התיק, רובצת לפתחה של הקב"טית, ולא לפתחה של הדיילת או של סופר פארם.

45. כאמור לעיל, אחריותה של הקב"טית למעשים הינה אחריות מלאה, ולפיכך עליה לפצות את התובעת. כמו-כן, צד ג', חברת השומרים, אחראית למעשים, הן מכוח היותה מעסיקתה של הקב"טית, והן לאור העובדה שלא דאגה להכשרה מספקת לקב"טית, כאשר מחדל זה הינו גורם מרכזי לתוצאה. בהקשר זה, אני מקבל את הודעת צד ג' של סופר פארם לפיה האחריות למעשים רובצת לפתחה של חברת השומרים ושל הקב"טית, ולא לפתחה של סופר פארם.

סוף דבר

46. אשר על-כן, אני קובע כי הנתבעת 1 (הקב"טית), הנתבעת 2 (סופר פארם) וצד ג' (קבוצת השומרים) ישלמו לתובעת ביחד ולחוד סך של 5,000 ₪. כמו-כן, ישאו הנתבעת 1 וצד ג' בהוצאות משפט וכן בשכר טרחת עו"ד בסך 1,000 ₪.

47. ביחסים שבין סופר פארם לנתבעת 1 ולקבוצת השומרים, אני קובע כי הסכום האמור ישולם על-ידי הנתבעת 1 וחברת השומרים, ביחד ולחוד, וככל שסופר פארם תפצה בעצמה את התובעת, הרי שהיא זכאית לשיפוי מלא מקבוצת השומרים בגין פיצוי זה.

זכות ערעור לבית-המשפט המחוזי, תוך 45 ימים.

מזכירות בית-המשפט תשלח העתק פסק-הדין לצדדים.

ד"ר עמי קובו 54678313

ניתן היום, י"ז ניסן תש"ע, 01 אפריל 2010, בהעדר הצדדים.

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)