

# תושבת כרמיאל תגלה בקרוב האם פוסט בפייסבוק שווה 75,000 שקלים

לבית משפט השלום בחיפה הוגשה לאחרונה תביעה נגד תושבת כרמיאל, בגין פוסט שפרסמה בעמוד הפייסבוק שלה שעסק בהתקנה קלוקלת לכאורה של מקלחון שרכשה

## עליזה רוזן הברמן

המתקין, שעבד עבור חברת פרפקט ליין, תובע את הרוכשת בגין: "פגיעה בשמו הטוב, בתדמיתו, בפרנסתו ובמוניטין על לא עוול בכפו". מכתב ההגנה שהוגש ב-8.4.21, נטען כי מדובר בתביעת "השתקה צרכנית", שנועדה להרתיע את הנתבעת ודומיה מלהביע את חווית הצריכה שחוו באופן אמיתי ומדויק.

**עו"ד זיו אור**, ממשרד עורכי הדין זיו אור שבחיפה המתמחה בדיני לשון הרע מייצג את הנתבעת בהתנדבות במסגרת פרויקט "שכר מצווה" (פרו בונו) של לשכת עורכי הדין, מציין כי למרשתת עומדת ההגנה הקבועה בחוק איסור לשון הרע, ובכל מקרה מדובר בדברי אמת שיתבררו בבית המשפט.



עו"ד זיו אור

## מעשה שהיה, כך היה

תחילת הסיפור בחודש יולי 2020, אז הגיעה הנתבעת יחד עם אימה לסניף חברת פרפקט ליין בכרמיאל לצורך רכישת מקלחון חדש לאמה. הן רכשו מקלחון מדגם SELAQUA ועל מנת להקדים את האספקה למועד קרוב התבקשו לשלם במזומן, ישירות למתקין בעת ההתקנה, סך של 300 שקלים.

יומיים לאחר מכן, התקשרה נציגת פרפקט ליין לנתבעת ומסרה שיש נהלים בחנות שלא הכירה וכי עד שהצ'ק לא ייפדה ההזמנה לא תוכל לצאת. כמו כן, הסבירה כי זהו יום ראשון בשבוע בו הבנק סגור והאספקה תתעכב, לכן המליצה שהנתבעת

תבוא לחנות ותשלם במזומן כנגד הצ'ק כנדי שהאספקה תגיע בזמן. הנתבעת עשתה כן, אולם, המתקין לא יצר עמה קשר.

היא חזרה לסניף, דרשה לבטל את ההזמנה, ורק בהתערבות מנהלת הסניף הופנתה לתיאום ההתקנה. התובע, מתקין המקלחון שנרכש, סירב לדבר עם אמה של הנתבעת (רוכשת המקלחון), ורק בהתערבות מנהלת הסניף, תואמה התקנה למועד עתידי - 11 יום לאחר תאריך ההתקנה המקורי.

התובע (המתקין) הגיע עם עוזר נוסף, התקין את המקלחון וביקש לא להשתמש באותו יום במקלחת. ביום המחרת, שלאחר השימוש הראשון, התברר כי חדר המקלחת הוצף במים שיצאו מהמקלחון החוצה.

**עו"ד אור מסביר:** "הנתבעת הגיעה בהתאם לבקשתה של אמה לראות כמה דברים אמורים, חשכו עיניה כאשר ראתה, מעבר להתקנה הגרועה, גימור גרוע ואיטום לקוי, שהמקלחון שהותקן הוא למעשה לא המקלחון שהוזמן".

אמה של הנתבעת פנתה למתקין מספר פעמים, אך לשווא. כמה ימים מאוחר יותר, היא פנתה לשירות הלקוחות של פרפקט ליין, ונאמר לה שאמורים ליצור עם הנתבעת ו/או עם אמה קשר לגבי מועד הגעה של המתקין על מנת שזה יטפל בליקויים, בנוסף נטען כי חסר חלק אותו על הנתבעת לרכוש.

אף אחד לא יצר קשר. לאחר כשבועיים של טרטורים בין שירות הלקוחות למתקין, פרסמה הנתבעת פוסט בפייסבוק בו גוללה את השתלשלות הסיפור וצרפה סרטון בו מתועדת ההצפה, יום אחרי ההתקנה.

"אמה של הנתבעת הינה מבוגרת, חולת דיאליזה, נכה בשיעור של 100% שלא יכלה לעמוד עוד בטרטור הבלתי נסבל שחוותה עם השירות השערורייתי שקיבלה מהתובע ופרפקט ליין, וזה שהשפיע מאוד על מצב בריאותה. לנתבעת היה חשוב להתריע את



צילום אילוסטרציה

חבריה ולמנוע מהם לעבור את אותו סבל", מציין עו"ד אור.

הנתבעת חזרה לחנות על מנת לוודא שאכן הזכוכית של המקלחון שהזמינה תואם למה שהוזמן בהזמנה, אז הנציגה הראתה לה כי הדגם היחיד שנמכר אצלם הוא SELAQUA. מכאן, שהנתבעת קיבלה מקלחון אחר, שככל הנראה הוחלף על ידי המתקין.

הנתבעת ניסתה להשיג בכל אמצעי התקשרות את חברת פרפקט ליין על מנת להלין על החלפת המקלחון ורצונה להחליפו במקלחון המקורי וכמו כן, על איכות ההתקנה הירודה על ידי המתקין, אך ללא הצלחה.

## סוף דבר

בפועל, המקלחון שרכשה הנתבעת לא הוחלף ולא תוקן על ידי פרפקט ליין ו/או התובע, השתיים נאלצו להזמין מתקין מטעמן שהביא סוף לנזילות מהמקלחון. אך כאמור, המקלחון לא הוחלף והפגמים באיכות ההתקנה נותרו בעינם.

"לסיכום חווייתה העגומה של הנתבעת מהשירות שקיבלה מפרפקט ליין ובאמצעות התובע ניתן לקבוע בוודאות שפרסום הנתבעת ביחס לאיכות ההתקנה

הירודה והן בנוגע להחלפת המקלחון הינם אמת צרופה שחוסים תחת ההגנה הקבועה הגנה בסעיף 14 לחוק איסור לשון הרע, תשכ"ה-1965.

מוטב אילו התובע היה מטפל בתלונות הנתבעת ואמה, ולא מגיש תביעה פסולה שכל תכליתה הוא להלך אימים נגד מי שנכוונה מטיפולו הכושל של התובע ושלוחתו, חברת פרפקט ליין, מסכם עו"ד אור.

**הנתבעת:** "אני לא מאמינה שהגעתי למצב ההזוי הזה והלא הוגן, שבו תובעים אותי אחרי כל עוגמת הנפש שעברתי ועוברת ביחד עם אמא שלי.

כל מה שאמא שלי רצתה זה לקבל מקלחון תקין ובמקום זה היא קיבלה הרכבה פגומה וסחורה שלא הוזמנה מהמתקין שזלזל בשירותי וביחסי אנוש בסיסיים בין בני אדם.

אחרי כל עוגמת הנפש והנזק שנגרם לאמי, כל שרציתי היה לשתף את חברי ולמנוע מהם ומיקיריהם את החוויה הקשה. זו זכותי הבסיסית להתריע ולהתלונן על מוצר שהוחלף ועבודה פגומה".