

בית משפט השלום בראשון לציון

תאס"מ :

תאריך חתימת המסמך :

התובעת : שני מלמד ת.ז. 039159959

מרח' רוטנברג 5 ראשון לציון

טל' : 052-5251598 ; דוא"ל : shanti.yam@gmail.com

ע"י ב"כ עוה"ד דנה יפה (מ.ר. 61141) ו/או כל עו"ד אחר מהמרכז לחינוך משפטי קליני, באוניברסיטה העברית, הר הצופים, ירושלים.

דוא"ל : dana.y@mail.huji.ac.il ; טל' : 02-5882554 ; פקס : 02-5882544

- נגד -

הנתבעת : Registration no. 3835815) Meta Platforms, Inc).

1601 Willow Road Menlo Park, CA 94025 United States

דוא"ל להמצאה : Israellegalprocess_inc@fb.com

ע"י : ב"כ הרצוג פוקס נאמן, עורכי דין

מרח' יצחק שדה, 6 תל אביב

דוא"ל : contact@herzoglaw.co.il

טל' : 03-6922020 ; פקס : 03-6966464

מהות התביעה : כספית, חוזית, נזיקית.

סכום התביעה : 75,000 ש"ח

סכום האגרה : 1875 ש"ח

הליך נוסף : לא קיים הליך נוסף שהתובע הוא צד לו או היה צד לו.

תמצית הטענות בכתב התביעה

1. התובעת, גברת שני מלמד (להלן : "התובעת"), שחקנית במאית ומפיקת אירועים במקצועה, בעלת הפרופיל האישי ([@shanimela](mailto:shanimela)) להלן - "הפרופיל" או "החשבון"). פרופיל החסום כבר למעלה מארבעה חודשים, ברשת אינסטגרם, בבעלותה של הנתבעת. התובעת השתמשה בפרופיל על מנת להיות בקשר חברתי עם הסביבה ולקדם את עיסוקיה בתחום מזה למעלה מ 10 שנים. הפרופיל מהווה עבורה רשת חברתית לקידום אישי בתחום המשחק ההפקה והבימוי והיא עושה בו רב כדי להתפרסם, להתפתח במקצועה ולתקשורת חברתית, ובכלל זה הבעת את דעותיה על אירועים יום-יומיים. בזמן מלחמת השביעי באוקטובר, הפרופיל שימש אותה להבעת עמדות התומכות בישראל ובקריאה לשחרור החטופים.

הנתבעת היא חברת מטא (להלן : "הנתבעת"), תאגיד בינלאומי אשר בבעלותו הרשת החברתית אינסטגרם, ממנה נחסמה התובעת.

2. עניינה של תובענה זו במעשי ובמחדלי הנתבעת, שעיקרם הפרת חוזה, התנהלות רשלנית, ופגיעה בזכויות יסוד של התובעת, עקב חסימת הפרופיל של התובעת פעמיים באופן חד צדדי וללא התרעה פעמיים. בפעם הראשונה התובעת נחסמה למשך כחודש, ובפעם השנייה נחסמה התובעת שעודה חסומה כבר למעלה מארבעה חודשים. זאת, ללא כל נימוק או הליך סדור ושקוף בדבר החסימה, ומבלי שקיים אפיק שבאמצעותו תוכל לבטל את החסימה, שאין לה כל הצדקה. החסימה נעשתה על רקע קמפיין פוגעני ואגרסיבי כנגד התובעת על ידי משתמשים אינדונזיים, שיצרו פרופילים המתחזים לתובעת, הגיבו לה באופן פוגעני ואף פירסמו את מספר הטלפון שלה וכתובת מגוריה והובילו להטרדות מאיימות כנגד התובעת באמצעים אלה, הכל עקב פרסומיה התומכים בישראל ובחובה להחזיר את החטופים.

3. גם אם ניתן לקבל את הטעות שעשתה הנתבעת בחסימת התובעת מלכתחילה, בהתנהגותה שתפורט בהרחבה מטה, הנתבעת הפרה את החוזה שנכרת בין הצדדים ונהגה ברשלנות שעה שלא סיפקה מענה הולם לתובעת, ודאי שלא בזמן סביר על מנת לבטל את החסימה. זאת, בזמן שהתובעת מילאה את החוזה בתום לב ועשתה כל מאמץ לביטול החסימה טרם הגשת תביעה זו. לצד זאת, הנתבעת נכשלה גם במילוי חובתה לפי דוקטרינת הודעה והסרה, שאינה מאפשרת הליך דיווח מספק על תוכן פוגעני, או פרופילים מתחזים, ולא נקטה במאמצים סבירים למנוע את הקמפיין הפוגעני כנגד התובעת ברמה כזו שהנתבעת הותירה עד לימים אלה פרופיל אחד המתחזה לתובעת באופן פוגעני. כל אלו נעשו תוך פגיעה קשה בתובעת, ובזכויות היסוד שלה שהובילה לעוגמת נפש רבה. מכאן, בית המשפט הנכבד מתבקש להורות לנתבעת להסיר את החסימה של התובעת, ולחייב את הנתבעת לשלם לתובעת סך של 50,000 ₪ עבור הפרת חוזה ורשלנות, פגיעה בשמה הטוב וגרימת עוגמת נפש, וכן פגיעה בזכויות היסוד שלה לחופש הביטוי, חופש המידע וחופש העיסוק, ויכולתה להשתלב בחברה. ככל שיתגלה כי הנתבעת לא יכולה לשחזר את חשבונה של התובעת, מתבקש בית המשפט לחייב את הנתבעת לשלם לתובעת פיצוי נוסף בסך 25,000 ₪, עקב עוגמת הנפש הרבה שתיגרם לתובעת במקרה שכזה.

4. יודגש כי תביעה זו תתברר בפני בית משפט ישראלי ולפי הדין הישראלי וראו רע"א 1901/20 טרונים מילר בע"מ ואח' נ' **facebook Ireland limited** (להלן: – "עניין טרונים מילר").

פרשת כתב התביעה בהרחבה

רקע עובדתי

5. התובעת, גברת שני מלמד, הינה שחקנית ובימאית ישראלית, שהשתמשה בחשבון האינסטגרם שלה shanimela@ (להלן: "החשבון") למעלה מעשר שנים. התובעה השתמשה בחשבון לשמירה על קשר עם החברה, ובכלל זה לקידום פעילותה כשחקנית ובימאית, חשבון אשר שימש אותה במשך למעלה מ-10 שנים. במרוצת השנים החשבון הפך לפופולרי, ועמד בשיאו על כ- 7,000 עוקבים. מדובר על כלי מרכזי ומשמעותי עבור התובעת לפרסום פעילותה כאמנית, ולחלוק חוויות ואירועים אישיים מחייה של התובעת עם סביבתה הקרובה.

נספח 1: עדות למספר העוקבים הרב שצברה עקב פעילותה בפלטפורמה.

6. עם תחילת המתקפה האכזרית של החמאס על ישראל בה-7.10.23 ובמהלך מלחמת "חרבות ברזל" החלה התובעת לפרסם ולשתף סרטונים ותמונות 'פרו-ישראליות' אשר נועדו לתת לעוקבים שלה "הצצה" לנקודת המבט של האזרח הישראלי בתקופת המלחמה. יצוין כי התכנים ששיתפה שותפו על ידי משתמשים אחרים מבלי שנטען כי מדובר בהפרה של כללי הפלטפורמה. כתוצאה מכך, נשלחו אל התובעת הודעות ותגובות נאצה רבות הכללו דברי שטנה ואיומי מוות ממשתמשים רבים שנמצאים לכאורה באינדונזיה, ואף ניסו לפרוץ לחשבונה. כך לדוגמא, ב-28.11.23 קבלה התובעת מייל אישי המבקש ממנה לשנות סיסמא לחשבון האינסטגרם שלה מבלי שביקשה זאת וב-29.11.23 קיבלה הודעה נוספת המכילה קוד אישי אשר גם אותו לא ביקשה.

נספח 2: עדות לדברי השטנה שנכתבו לתובעת.
נספח 3: עדות לניסיון הפריצה לחשבון האינסטגרם של התובעת שאירע בתאריך ה-28.11.23.

7. בתאריך ה-28.11.23 ובהמשך להטרדות שהגיעו לחשבון האינסטגרם של התובעת כמתואר לעיל, פורסם ע"י חשבון בלתי מזוהה הפתוח לקהל הרחב סטורי ברשת האינסטגרם בשפה האינדונזית עם פרטיה האישיים של התובעת בניהם מספר הטלפון האישי שלה, כתובתה, שם המשתמש שלה באינסטגרם, מיקוד ביתה, שמה המלא וכתובת האימייל שלה, יחד עם קריאה להטריד אותה ולדווח על חשבונה האישי באינסטגרם כפעילה פרו-ישראלית על-מנת להביא לחסימתו. לאחר פרסום פרטיה האישים ברשת האינסטגרם, סבלה התובעת מהטרדות בלתי פוסקות אשר כללו שיחות טלפון תדירות, תיוגים מכפייס ברשת האינסטגרם, הודעות אשר הכילו דברי שיטנה, תמונות קשות לצפייה, קללות, איומים קשים מאוד ואיחולי מוות. עקב הקושי הרב, עוגמת הנפש וחוסר המנוחה הקשה ממנו סבלה עקב ההטרדות היא נאלצה בלית ברירה להיעתר לפיתרון חלקי שהוצע לה ע"י איגוד האינטרנט הישראלי אליו פנתה בבקשה לעזרה, ולחסום את אפשרות קבלת השיחות וההודעות מחו"ל למספר הנייד שלה.

נספח 4: עדות לסטורי שפורסם באינסטגרם ב-28.11.23 וכלל את פרטיה האישיים של התובעת.
נספחים 5-25: עדות להטרדות מהם סבלה התובעת לאחר שפורסם ברשת האינסטגרם הסטורי שכלל את פרטיה האישיים והיה פתוח קהל הרחב.

8. בנוסף, גורמים לא מזוהים פתחו עשרות משתמשים פיקטיביים עם שמה ותמונתה של התובעת, אשר התחזו אליה. משתמשים אלו פרסמו תמונות ערוכות של התובעת לצד דגלי פלסטין, וכן תמונות שלה מחשבונה הפרטי יחד עם משפחתה וחבריה ואף נשאו כותרות ותוכן נגד מדינת ישראל במטרה להציגו כדברי המצלומים. יש לציין, כי חלק גדול מהפרסומים אף עברו באופן בוטה על כללי הפלטפורמה וכללו הסתה לאלימות, הכפשות וקללות. מעבר לנזק האישי ועוגמת הנפש הקשה שחוותה מאותן הטרדות שתוארו לעיל, פרסום התמונות יצר לתובעת, אשר במקצועה שחקנית ובימאית כאמור ומשתמשת בחשבון האינסטגרם שלה ככלי חשיפה, נזק תדמיתי.

9. התובעת דיווחה דרך רשת האינסטגרם באופן מיידי על כל החשבונות המתחזים אשר נשאו את שמה ותמונותיה פעמים רבות. עם זאת, בהיעדר אפיק דיווח הולם, שמאפשר חיווי, לתובעת אין דרך לספר ראיות על דיווחים אלה מלבד כמה צילומי מסך שהצליחה לצלם. למרות הדיווח, רבים מהחשבונות

המתחזים היו פעילים עד לזמן קצר לפני הגשת התביעה ונסגרו. לתובעת אין דרך לדעת האם סגירתם נעשתה על ידי הנתבעת, או ע"י המתחזים עצמם. עם זאת, למרות דיווחיה ופניותיה הרבות, ישנו חשבון הנושא את שמה ותמונה לצד דגל "פלסטיין" עם כיתוב אנטי-ישראלי שעודו פעיל גם בעת כתיבת שורות אלו, וזאת למרות שהתובעת מדווחת עליו באופן חוזר ונשנה לרשת האינסטגרם בכחשבון המתחזה אליה שמסב לה נזק רב ופוגע בה.

נספח 34-26 : עדויות על פעילות החשבונות המתחזים ברשת האינסטגרם.

נספח 35 : עדות לקיומו של החשבון המתחזה שעדיין פעיל ברשת האינסטגרם.

נספח 36 : עדות לדיווח בתאריך ה-24.07.25 על החשבון המתחזה שעדיין פעיל ברשת האינסטגרם.

10. כאן המקום לציין כי ההתקפות הקשות מהן סבלה התובעת היו מנת חלקם של משתמשים רבים שהעלו תכנים פרו - ישראליים, באותם ימים. (ראו לדוגמה כתבות אודות תקיפת חשבונות ישראלים ע"י משתמשים מאינדונזיה ופרסום פרטיהם האישיים לצורך הטרדה <https://www.mako.co.il/nexter-news/Article-823c48d85bb0c81027.htm>).

11. ב-8.12.23 חשבונה של התובעת באינסטגרם נחסם ללא כל הודעה מוקדמת וכל ניסיון גישה שלה אליו נתקל בדחייה ובטענה שהחשבון נמצא בבדיקה אשר תתברר תוך מספר ימים בודדים. התובעת עשתה מאמצים רבים על מנת להפעיל מחדש את חשבונה. היא ניסתה באמצעות אימות דו-שלבי על פי ההוראות המפורסמות באינסטגרם, לפתוח פנייה ב"מרכז העזרה" של הרשת, ואף לשוחח עם נציגת שירות מאחד ממרכזי השירות של הרשת אליה הגיעה בדרך לא דרך, שכן הנתבעת לא מפרסמת פרטי קשר של גורם אנושי עימו ניתן לשוחח במקרים שכאלה, אך כל אלו לא הועילו. ב-25.12.23 התובעת שלחה דוא"ל לכתובת אשר הומלץ עלייה באחד מפורומים שעוסקים בחסימות מרשת אינסטגרם - security@mail.instagram.com אולם לא קיבלה מענה למייל זה.

נספח 37 : עדות לחסימת הגישה לחשבון של התובעת בתאריך ה-8.12.23.

נספח 38 : עדות לשליחת הדוא"ל בתאריך ה-25.12.23 לכתובת security@mail.instagram.com.

12. ב-3.1.24 ושוב ללא שום הודעה מוקדמת החשבון של התובעת נפתח לשימוש. לאור האירועים שתוארו החליטה התובעת להגדיר את חשבונה כחשבון פרטי, הגם שיש בכך לצמצם את החשיפה ולפגוע במטרתה לקדם את עמדותיה בציבור. בנוסף, התובעת הגדילה לעשות, ועל-מנת למנוע חסימה חוזרת של החשבון החליטה התובעת לשלם לרשת האינסטגרם מכספה דמי אימות חשבון. אלו, נועדו לתת שירות אקסקלוסיבי למי שמוכן לשלם ולאמת את זהותו עם חשבונות תוך הוספת סימון של "וי כחול" לחשבון באמצעותו מסמנת הנתבעת כי המשתמש זוהה ע"י הרשת, ולכאורה מעניק לו הגנה מוגברת מפני מתחזים וגישה פשוטה לשירות הלקוחות של הרשת.

נספח 39 : עדות לאימות החשבון שביצעה התובעת בתשלום לרשת האינסטגרם.

13. אולם כל זאת ללא הועיל. ב-22.5.24 ללא התראה מוקדמת, וללא כל נימוק, נחסם החשבון של התובעת שנית (להלן - "החסימה השניה"). החסימה נעשתה בסמוך לשיתוף שעשתה לפרסום של המשפיען יוסף חדד ובו קריאה לשחרור התצפיתניות החטופות בעזה, עם צירוף התמונה שלהן ממועד החטיפה כפי שפורסם על ידי חמאס. אותו פרסום זכה לשיתופים רבים ברשת האינסטגרם ולא הוסר על ידי הנתבעת, אולם סמיכות הזמנים מצביעה על כך שחשבונה של התובעת נחסם עקב שיתוף זה. הנתבעת כאמור לא סיפקה כל סיבה לסיבת החסימה. עובדה המצביעה על תופעה מדאיגה של פגיעה בחופש הביטוי של המשתמשים באופן שרירותי ואף מפלה.

נספח 40 : צילום הפרסום ששיתפה התובעת בתאריך ה-22.5.24.

14. על-מנת לבטל את החסימה הגישה התובעת ערעור על חסימת החשבון דרך רשת האינסטגרם וניתן לה מענה מטעמים לפיו החשבון נמצא בבדיקה. מאחר ולא ניתנה לה תשובה היא ניסתה ללא הועיל לפנות למספר הטלפוני של רשת אינסטגרם אך לא היה מענה. כאן המקום לציין שכל אלו מתרחשים תוך שהתובעת משלמת על השירות האקסקלוסיבי כביכול שקנתה בתשלום.

נספח 41 : צילום חסימת הגישה לחשבון האינסטגרם של התובעת בפעם השנייה וללא התראה בתאריך ה-22.5.24.

נספח 42 : צילום קבלת הערעור על חסימת החשבון שהוגש לרשת אינסטגרם בתאריך ה-22.5.24.

15. לאחר שהניסיונות המתוארים מעלה לא הועילו ולאחר התייעצות עם הקו החם של איגוד האינטרנט הישראלי החליטה התובעת לשלוח בתאריך ה-24.6.24 למשרד הרצוג פוקס נאמן, בא כוחם של הנתבעת באמצאות הדוא"ל של המשרד, ולנתבעת עצמה באמצעות כתובת הדוא"ל israellegalprocess_inc@fb.com מכתב התראה לפני תביעה בדוא"ל, המתאר את העובדות שתוארו מעלה. בא כוחם של הנתבעת שלח מענה לדוא"ל שנשלח למשרד ביום ב-1.7.24 לפיו כי "אין באפשרות משרדנו לנקוט בפעולה כלשהי בתגובה לפנייתך שבנדון" וכי על התובעת לפנות לכתובת המייל-israellegalprocess_inc@fb.com. מהכתובת הזו של הנתבעת כל שהתובעת קיבלה הוא אישור לפנייתה בליווי מענה אוטומטי שהפנה אותה לדיווח על פרסומים פוגעניים ברשת "פייסבוק". הפנייה שכלל לא רלוונטית לעניינה, מאחר וכאמור עשתה שימוש ברשת אינסטגרם וביקשה להסיר את החסימה מחשבונה ולא לדווח על פרסומים בפייסבוק. עוד יש לציין כי כתובת דוא"ל זו כמו גם הכותבת של באי כוחה של הנתבעת אינה מפורסמת על ידי הנתבעת באופן נגיש, והתובעת למדה על קיומה רק לאחר פניה לקו החם של איגוד האינטרנט.

נספח 43 : נוסח מכתב התראה לפני תביעה שנשלח בתאריך ה-24.06.24 מטעם התובעת לבאי כוח הנתבעת בישראל.

נספח 44 : נוסח התשובה למכתב ההתראה לפני תביעה שנשלח לתובעת מטעם באי כוחם של הנתבעת בתאריך ה-01.07.24.

נספח 45+46 : תיעוד הדוא"ל במסגרתו שלחה התובעת את מכתב ההתראה לפני תביעה, ואישור קבלה.

16. ב-24.6.26 מאחר ולא קיבלה כל מענה וחשבונה של התובעת נותר בסטטוס "בדיקה" החליטה לשלוח דוא"ח נוסף לכתובת security@mail.instagram.com המפורסמת במרכז העזרה המפעילה רשת האינסטגרם (מצ"ב קישור למרכז העזרה בו מופיעה כתובת המייל- security@mail.instagram.com/149494825257596/https://help.instagram.com). אולם, במקום להעניק מענה לתובעת וללא כל הודעה מוקדמת עוד באותו היום ולאחר שליחת המייל, חשבונה הושבת סופית. בנוסף, הופסק המנוי אשר הקנה לה אימות חשבון כמפורט לעיל והיא קיבלה החזר על התשלום ששילמה בגין השירות בחודש מאי (בו החשבון היה בבדיקה ולא יכלה לעשות בו שימוש). מאז ועד לכתיבת שורות אלו ולמרות המאמצים החוזרים והנשנים של התובעת לערער על חסימת חשבונה או לכל הפחות לקבל הסבר מדוע חשבונה נותר חסום העלו חרס. כאמור, התובעת השקיעה בחשבון ובפיתוחו כעשר שנים והוא משמש אותה לצרכיה האישיים והמקצועיים כשחקנית ובמאית יום-יום, בתקופת המלחמה חשבון זה שימש אותה לצרכי הבעת עמדותיה הפוליטיות שנמצאות בליבת הזכות לחופש הביטוי. חסימתה הפתאומית אשר נעשתה ללא כל הסבר, אגב קמפיין פוגעני שנועד להשתיקה, ואכן הצליח. קיומם של החשבונות המתחזים אליה וההטרדות והתקיפות שחוותה הותירו אותה פגועה וללא כל מענה מצד הנתבעת. עד מועד כתיבת שורות אלו, לא נעתרה הנתבעת לבקשות התובעת ולא החזירה לה את הגישה לחשבונה. קרי, הנתבעת לא פעלה לצמצם את הנזק שהוא זה. אם כן, לא נותרה לתובעת כל ברירה אלא לפנות לבית המשפט הנכבד בבקשה לסעד.

נספח 47: צילום המייל ששלחה התובעת לכתובת security@mail.instagram.com בתאריך ה- 26.06.24.

הטענות המשפטיות

17. התובעת טוענת כי הנתבעת הפרה את זכויותיה באופן מובהק במספר אופנים. בכל הנוגע לחסימה הראשונה והשנייה של חשבונה טוענת התובעת כי הנתבעת הפרה באופן בוטה שאינו משתמע לשתי פנים את החוזה שכרתה מולה ומכאן מחויבת לפצות אותה בגין הנזק שנגרם לה, שמתבטא בעוגמת הנפש הרבה שנגרמה לה לאור התנהלותה של הנתבעת העולה כדי חוסר תום לב במילוי חוזה. ככל שלא תוכל הנתבעת לשחזר את החשבון של התובעת, עוגמת נפש זו תהיה רבה אף יותר. יודגש כי החוזה מקים חובת זהירות הדדית בין הצדדים, והנתבעת הפרה את חובת הזהירות שלה כלפי התובעת ובכך פעלה ברשלנות. הנתבעת חסמה את התובעת פעמיים שלא בצדק, לא ענתה באופן ענייני לאף אחת מפניותיה שהתבצעו במספר דרכים אחרי שתי החסימות, ולא פעלה כלל לצמצום הנזק שנגרם לה. בפעם הראשונה חשבונה של התובעת חזר רק לאחר חודש, והחסימה השנייה עודה נמשכת, זאת חרף פעולותיה הרבות של התובעת להסיר את החסימה. בנוסף, חסימתה מהרשת החברתית, ודאי למשך זמן כה ממושך, פוגעת בזכויות היסוד שלה להשתייך לחברה, לחופש ביטוי ולחופש המידע. זאת במיוחד על רקע האירועים שקדמו לחסימה, בו פרסמה התובעת ביטויים פוליטיים בליבת חופש הביטוי, שהובילו להטרדות ופגיעות קשות בתובעת על ידי משתמשים אחרים, שנועדו להשתיקה ולמרבץ הצער אף הצליחו. פירסומים עליהם היא דיווחה לנתבעת, מבלי שזו הגנה על זכויותיה של התובעת די הצורך, אם בכלל. הכל כפי שיפורט להלן:

הפרת החוזה שנכרת בין הצדדים על ידי הנתבעת

18. תנאי השימוש של הנתבעת מהווים חוזה אחיד בין התובעת לנתבעת. בחוזה זה מתחייבת הנתבעת לספק לתובעת את שירותיה, כל עוד היא מצידה פועלת בהתאם לתנאי השירות (זאת כפי שהוכר בפסיקה, בין היתר ברע"א **5860/16 Facebook Inc** נ' אוהד בן חמו, נבו 31.05.2018). כפי שתואר לעיל, השימוש של התובעת בשירותיה חובק את כל תחומי חייה, וחסימתה גרמה לה עוגמת נפש רבה. התובעת מצידה קיימה את החוזה בינה לבין הנתבעת בתום לב מוחלט, ומעולם לא נטען כנגדה, אף לא על ידי הנתבעת, כי הפרה את החוזה. (ראו והשוו ת"א 63470-05-19 זוהר ואח' נ' **facebook inc** ואח', ובפרט פס' 36 לפסק דין זה). ככל שתבקש הנתבעת לטעון אחרת, יש לציין כבר עתה כי החוזה הינו חוזה אחיד, שחוק החוזים האחידים חל עליו, ותנאיו עלולים להיות תנאים מקפחים.

19. יודגש כי התובעת אינה מלינה על כך שהנתבעת החליטה לחסום בשוגג את התובעת מלכתחילה, אלא כי חסימות אלה נמשכות זמן שהוא מעבר לכל זמן שהיה ניתן לכנותו סביר, ללא כל תגובה עניינית הולמת מטעם הנתבעת לטענותיה של התובעת. גם לאחר שהתובעת פנתה פעמים רבות ובדרכים שונות אל הנתבעת כדי להפסיק את העוול שנגרם לה, הכל על רקע הקמפיין הפוגעני שהתקיים כנגד התובעת. הנתבעת התעלמה מרוב הודעותיה וגם לאלה שהגיבה, לא הגיבה תגובה עניינית והולמת.

20. אין כל הסבר מניח את הדעת להתנהלות הנתבעת מהרגע שנודע לה על חסימת חשבונה של התובעת פעמיים, ועד לרגע הסרת החסימה הראשונה, ובמיוחד עד למועד הגשת כתב התביעה ממש, כאשר החסימה השניה טרם הוסרה. אין ספק כי כלל ההפרות הללו הינן הפרות יסודיות של החוזה שנכרת בין הצדדים שהובילו הלכה למעשה לסיומו של החוזה באופן חד צדדי ובניגוד מוחלט לרצונה של התובעת. כל זאת, תוך הפרה של עקרון תום הלב המוטלת עליה בסעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973. יודגש כי לאור מעמדה של הנתבעת ופערי הכוחות העצומים בינה לבין התובעת, חובת תום הלב המוטלת עליה מוגברת.

רשלנות הנתבעת כלפי התובעת והנזק שנגרם לה

21. לנתבעת חובת זהירות מושגית וקונקרטית כלפי התובעת, כמי שמפעילה את הפלטפורמה בישראל. הנתבעת מודעת לאפשרות של טעויות בחסימות חשבונות, ואף מודעת, למרכזיות של חשבון על משתמשיה, במיוחד במצבים של מלחמה ודיון ציבורי ער אודותיה, כמו גם חשבון בעל אופי עסקי, והנזק הרב שחסימת חשבון גורמת למשתמשים. אף בבחינת הצפיות הנורמטיבית, הוגן, צודק וסביר שבמקרים מהסוג הזה תוטל חובת זהירות נורמטיבית על הנתבעת, על מנת לצמצם את פערי הכוחות בין המשתמש בקצה לבין הנתבעת, אחד התאגידים הגדולים והרווחיים בעולם. ההסתמכות של התובעת על הנתבעת, שתפעל להבטיח שמירה על זכויותיה באופן מספק, ותאפשר לה לחזור לפעילותה השוטפת בפלטפורמה אותה היא מספקת במהירות המירבית, תואמת את מערכת היחסים ביניהם. ויודגש שוב, מתוך הבנה כי הנתבעת מנהלת פלטפורמה עם משתמשים רבים, ומקבלת החלטות מאתגרות לעניין תכנים ומשתמשים, אין התובעת מלינה על כך שהיא נחסמה מלכתחילה, הגם שחסימה זו היתה לא מוצדקת בעליל, אלא כי לא היתה לה כל דרך להשיב את החשבון חודשים רבים לאחר חסימה זו. מכאן, שהנתבעת לא עמדה בחובות זהירות כלפי התובעת, אשר הופרו על-ידה לפי סעיף 35

לפקודת הנזיקין. הדברים האמורים מקבלים משנה תוקף, על רקע נסיבות החסימה, והעובדה שהתובעת נפלה קורבן למתקפה אישית קשה על ידי משתמשים מאינדונזיה, שנקטו באותה אלימות כלפי משתמשים ישראלים נוספים, תופעה עם היקף שהוביל לכך שקיבלה ביטוי בתקשורת הישראלית. כפי שניתן לראות התובעת דיווחה על התכנים הפוגעניים לנתבעת בזמן אמת, כמו גם לאחר חסימתה, והנתבעת, לא רק שלא נקטה בצעדים כנגד הפוגעים, אלא חסמה את התובעת פעמיים, ולאחר מכן, בפעם השנייה לא נקטה באף פעולה למען החזרת חשבונה של התובעת.

22. רשלנות הנתבעת וחוסר תום ליבה מגולמים אף בכך שאינה מעמידה כל אמצעי קשר סביר לטובת מי שנפגעו מפעולותיה. כפי שניתן לראות, התובעת לא יכלה לדווח באמצעות הפלטפורמה, שזהו אפיק הדיווח היחיד שמקצה הנתבעת, לאחר שחשבונה נחסם. היא נאלצה לפנות אל הנתבעת בשלל אפיקים שונים ומשונים, שלא הובילו לתוצאה המקווה. את כתובת הדוא"ל להמצאת כתבי בי דין לנתבעת, למדה התובעת רק לאחר שפנתה לקו החם של איגוד האינטרנט, שכן הנתבעת אינה מפרסמת את הכתובת הזו לציבור הישראלי קשה לחמוק מהמחשבה כי העדר הפרסום שלה נועד להערים על נפגעים שונים, וביניהם התובעת קשיים נוספים.

23. לתובעת נגרם נזק של עוגמת נפש בגין פגיעה בקשריה עם עוקביה הקיימים והפוטנציאלים במשך זמן החסימה. כל זאת כמו גם תסכול רב מההתנהלות המחפירה של הנתבעת לאורך כל החסימה, עד רגע כתיבת שורות אלה ממש.

24. התנהגות הנתבעת כפי שתוארה מותירה את התובעת חסרת אונים אל מול מערכת לא נגישה ולא קשובה, אשר בחוסר שיתוף הפעולה מצידה, יכולה לשבש את חייהם ללא היכר. דומה כי הדבר מאפיין את התנהלותה של הנתבעת, ורבים נוספים סובלים מאותה התנהלות רשלנית, כפי שתוארה. הנתבעת, שלעומת התובעת הינה בעלת משאבים בלתי מוגבלים, נהנית ממצב עניינים זה. היא אינה מפעילה שירות תמיכה טכנית סביר בישראל שמאפשר זמן תגובה סביר (אם בכלל), וניכר כי לא עושה מאמץ מספק על מנת לעמוד בחובותיה החוזיות אל מול המשתמשים.

25. כאמור, הנתבעת יודעת היטב את מיקומה המרכזי בחייהם של משתמשים דוגמת התובעת ולכן, הייתה יכולה לצפות שיווצר נזק של ממש לתובעת, שתיגרם לה עוגמת נפש רבה וכן פגיעה בזכויות היסוד שלה לחופש הביטוי, חופש המידע, ויכולתה להשתלב בחברה עקב החסימה שעודנה מתקיימת. חסימת הגישה לתובעת שלא בצדק אינו אירוע חד פעמי והנתבעת מודעת היטב לכך שמנוקים אלה סובלים אנשים תמימים לחלוטין [להרחבה בנושא ראו "האקרים משתלטים על אשראי של עמודים עסקיים ע"י שימוש במנגנון זיהוי פדופיליה של פייסבוק" איגוד האינטרנט 08.08.2022]. לראיה, הנתבעת אף מתייחסת לכך במפורש בתנאי השימוש שלה, ראו התייחסות להגבלת החבות תחת הכותרת "מי אחראי אם משהו קורה". מכאן, ולאור פערי הכוחות בין הנתבעת לתובעת והצורך להגן על זכויותיה, הוגן, צודק, וסביר שהנתבעת תחוב בחובת זהירות כלפי התובעת. לולא הייתה הנתבעת מתעלמת מתלונותיה החוזרות ונשנות של התובעת וחוסמת את חשבונה, הנזקים שצוינו לעיל היו פחותים משמעותית.

26. מעבר לכך, הואיל והנתבעת הייתה יכולה לצפות כי חסימת הגישה למשתמש המקורי כפי שאירע לתובעת בנידון דנן הוא תרחיש סביר, היה עליה ליצור מנגנון פשוט יותר או לכל הפחות לספק אפשרות פשוטה יותר ליצירת קשר עימה שיאפשר מענה ענייני, כדי להשיב לתובעת ולמשתמשים במצב דומה את הגישה לחשבונותיהם. שירות כזה עבור אזרחי ישראל מצופה במיוחד בתקופה זו של מתיחות פוליטית רבה, ואכן חסימתה של הנתבעת נעשתה על רקע מתיחות זו עקב דיווחים שנועדו לפגוע במכוון בחופש הביטוי שלה, וקידום התכנים שרצתה לפרסם.

27. פעולותיה של הנתבעת, כמו גם התעלמותה המקוממת מהתובעת, גם לאחר הפצרותיה החוזרות ונשנות בדבר חוסר הצדק שבחסימתה ותיאור הנזק שעלול להיגרם לה מהחסימה היא שהובילה ליצירת הנזק. בייחוד מאחר והתובעת הבהירה במכתב ההתראה לפני תביעה את הנזק שנגרם לה עקב החסימה והפריצה. מדובר בקשר סיבתי ברור בין התנהלותה של הנתבעת לבין הנזק שנגרם לתובעת. חזקה שהנתבעת ידעה שחסימת הגישה לחשבונות ברשתות החברתיות גורמת נזק למשתמשים, על אחת כמה וכמה לאחר שהתובעת התריעה בפניה בדבר קרות הנזק. אם לאור הימשכות החסימה לא תוכל הנתבעת לשחזר את חשבונה של התובעת, הנזק שיגרם לה גדול אף יותר.

נספח 44: נוסח מכתב התראה לפני תביעה שנשלח בתאריך ה-24.06.24 מטעם התובעת לבאי כוח הנתבעת בישראל.

28. בנוסף, עומדים לצד התובעת שיקולי מדיניות רחבים המחזקים את טענתה: מצב בו התובעת תיפגע מחסימת הגישה לחשבונה שלא בשל מעשה מצידה, תמצא עצמה חסרת אונים ותיתקל בחוסר מענה מצד הנתבעת הוא חוסר צדק משווע. הנתבעת הינה גוף מסחרי גדול אך בעל מאפיינים דו מהותיים ומשכך בעלת אחריות רחבה. אך טבעי שעל הנתבעת תוטל האחריות להגן על משתמשיה או לכל הפחות להעניק שירות במהירות האפשרית על מנת לצמצם את הפגיעה בהם. בנוסף, אי קבלת טענותיה של התובעת ע"י היעדר מענה לפניותיה עלולה להוביל להרתעת יתר של משתמשים המבקשים לעמוד על זכויותיהם בגין הפרת החוזה. פערי הכוחות הקיימים מונעים מלכתחילה ממשתמשים להגיש תביעות כנגד הנתבעת עקב חוסר משאבים וחשש מהליכים ארוכים, זאת על אף שהצדק עימם.

29. עוד תטען התובעת כי בנסיבות המקרה דנן על הנתבעת נטל ההוכחה שאינה נהגה ברשלנות בפעולותיה במסגרת "הדבר מדבר בעד עצמו" לפי סעיף 41 לפקודת הנזיקין. וראו בפס' 8 של השופט אנגלרד בע"א 1146/99 קופת חולים כללית נ' סולן: "ישנה זיקה בין הנזק למזיקה שכן לנתבעת שליטה מלאה על החשבונות שנחסמו ולתובעת אין שליטה על הנכסים הללו."

הנתבעת נכשלה במילוי חובתה לפי דוקטרינת הודעה והסרה

30. כפי שתואר, התובעת דיווחה לנתבעת והתריעה לה על קיומם של חשבונות מתחזים אשר כוללים תמונת פרופיל של הנתבעת, תיאור אנטי ישראלי בתיאור הפרופיל ופרסומים אישיים ופוגעניים. התובעת דיווחה על כל פרופיל בנפרד, לאור חוסר האפשרות לדווח על מספר פרסומים או חשבונות במקביל. חרף זאת הפרופיל הפיקטיבי בשם shani_melam, אשר התובעת דיווחה עליו מספר פעמים, ולאחרונה בתאריך 25/07, לא הוסר עד היום. בהמשך לכך, למיטב ידיעתה של התובעת, הנתבעת לא נקטה בכל

פעולה אל מול המשתמשים שפירסמו תוכן פוגע כנגד הנתבעת ובכלל זאת, החשבון שפירסם את פרטיה האישיים, והוביל להטרדות חמורות מהן סבלה למספר הטלפון האישי שלה.

31. לנוכח התגובה המוגבלת של הנתבעת אל מול המתקפה ממנה סבלה התובעת, ועד היום ישנו חשבון פעיל המתחזה לה, סבלה התובעת מפגיעה חמורה בפרטיותה, בשמה הטוב ותחושת הביטחון האישי שלה הנתבעת נכשלה במילוי חובתה מכוח דוקטרינת "הודעה והסרה" כפי שהוכרה בפסיקה הישראלית, עומדת בפני התובעת עילה כלפי הנתבעת.

32. דוקטרינה זו בהקשר לשון הרע הוכרה לראשונה בת"א 7830/00 בורוכוב נ' אלישי ומורכבת ממבחן המשולש המצטבר המבקש לבחון את חובתו של הספק להסרת תכנים פוגעניים שנעשו ע"י צד ג', במסגרת עולת הרשלנות. נקבע כי נדרשת ידיעה בפועל של הנתבעת, נדרש לבחון את ודאות הפגיעה בתובעת ולבחון האם במאמץ סביר יכול היה הספק למנוע את הפגיעה. מרבית הפסיקות המאוחרות יותר חזרו על מבחן זה, הגם שעל פי רוב מצאו כי התביעה לא עומדת בתנאי המבחן, ומכאן שדחו את התביעה. בעניינה של התובעת, תנאי המבחן מתמלאים כולם, והנתבעת אכן הפרה את חובתה מכוח דוקטרינת הודעה והסרה זו.

33. ראשית, הנתבעת ידעה בפועל על התוכן הפוגעני, שכן התובעת התלוננה על החשבוניות הפיקטיביות בכל דרך אפשרית, ודרשה במפורש את הסרת הפרסום הפוגע באמצעות אפשרות הדיווח שהנתבעת סיפקה לה בפלטפורמה. זאת במיוחד ביחס לחשבון המתחזה שעודו פעיל ברשת. כאמור, התובעת חוותה מתקפה מתוכננת וגדולה, אשר כללה מספר רב של חשבוניות מתחזים, חשבוניות פיקטיביות, ופרסומים פוגעניים. בהתאם, הנתבעת קיבלה מספר דיווחים, התרעות ובקשות להסרה מהתובעת. לפיכך, מעבר לדיווחים הבודדים, היה על הנתבעת לבחון את הדיווחים לאור היקף המתקפה האישית כנגד התובעת. דפוס פעולה זה אף דווח בתקשורת, לאור היקפו הנרחב.

34. יודגש כי קשיים מובנים במערכת הדיווח לנתבעת מונעים מהתובעת ידע הכרחי באשר לתוצאות הדיווח, ומשכאן יש בידיה ראיות מוגבלות לעצם הדיווח. התובעת לא קיבלה כל חייו או עדכון לגבי עצם הדיווח, תוכנו או תוצאות הדיווח על כלל החשבוניות הפיקטיביות והפרסומים. לאור כך, אין באפשרותה להוכיח כעת, על אילו פרסומים וחשבוניות פיקטיביות היא התלוננה, היא אינה יודעת האם וכיצד בקשתה נמצאת בטיפול, והאם נעשתה איזו פעולה מצד התובעת שתמזער את הנזק שנגרם לה על ידי המתקפה בפלטפורמת התובעת. כל אלו מעידים על מגוון לקוי שיצרה הנתבעת, אשר לא מאפשר לתובעת (ולמשתמשים בכלל) להתמודדות עם פרסומים פוגעניים על ידי דיווח. מנגנון לקוי המשרת את צרכיה ומקנה לה יתרון בניהול הליכים כגון זה.

35. באשר לתנאי השני, מובן כי החשבון הפיקטיבי פוגע ואסור באופן חד משמעי. כלל החשבוניות הפיקטיביות, וזה שעודו פעיל ביניהם, מציגים באופן פוגעני ומעליב את התובעת כאדם התומך באידאולוגיה שהתובעת מתנערת ממנה בתוקף. זאת בשים לב כי מדובר במתקפה ישירה ורחבה שנועדה לתקוף את התובעת תוך פרסום תמונות מעליבות ופתיחת חשבוניות פיקטיביות מרובים. ב. אין מדובר בביטוי שנועד לקדם את השיח הציבורי, אלא בהתחזות לנתבעת באופן שנועד להעליב ולבזות את

התובעת, שאינה דמות ציבורית, אלא אדם פרטי. חמור מכך, מדובר שאמצעי אחד מבין רבים שנועד להשתיק את התובעת, ולמנוע ממנה להמשיך ולהשתתף בשיח הציבורי, ולהשמיע את קולה. כל זאת כחלק ממתקפה שהגיעה מכמות גדולה של משתמשים, הכוללת פרסומי פרטים אישיים כדי שישמשו כדי להטריד ולאיים, ויצירת חשבונות פיקטיביים פוגעניים נוספים. חשבון מתחזה שכזה, פרסום פרטים קשר אישיים כמו גם כל המתקפה כולה הינה פוגענית באופן אובייקטיבי.

36. נסיבות המקרה אף עונות על התנאי השלישי במבחן, שכן, במאמץ סביר הנתבעת יכולה למנוע את הפגיעה בתובעת. מנגנון ההודעה שבה התובעת השתמשה כדי להתריע לנתבעת על החשבונות הפיקטיביים הוא מנגנון שהנתבעת יצרה לשם נוחיותה. סביר לחשוב שמדובר במאמץ סביר שכן ההתרעה נשלחה לפי התנאים שלה עצמה. העובדה שהתובעת נחסמה על ידי הנתבעת מגבירה את החובה של הנתבעת להגיב לדיווחים של התובעת, כדי למנוע מצב שזו נפגעת פעמיים הן כמי שנחסמה והשתקה, והן כמי שנפלה קורבן למתקפה קשה של משתמשים. הדברים נכונים במיוחד לאור משך הזמן הרב שחלף עד להסרת חסימתה הראשונה, כמו גם מהזמן שחלף מאז חסימה השניה שטרם הוסרה, ומאז שדיווחה על הפרופיל המתחזה שטרם הוסר.

הפרת זכויות יסוד של התובעת, בשים לב למעמד הנתבעת כגוף דו מהותי

37. התובעת תטען שיש לראות את תאגיד מטא כגוף דו מהותי – תאגיד עליו יש להחיל חלק מכללי המשפט הציבורי בכל הקשור לחסימת משתמשים והגבלת פרסומים ברשתות חברתיות אלה. זאת, בשים לב למעמדה הדומיננטי והבלעדי בשוק ולאופי השירות אותו היא מספקת, הנוגע לזכויות יסוד של המשתמשים. מהות הפגיעה בתובעת לנוכח חסימתו מהווה פגיעה בזכויותיו היסודיות ומימושן, כשותף פעיל בחברה, בהן חופש הביטוי, חופש המידע וחופש העיסוק.

38. טענה זו הועלתה בעברה ונבחנה בבית המשפט העליון בפס"ד ע"א 1770/21 אמיר חצרוני נ' **Facebook Ireland Limited** (נבו 14.12.2022): "נוכח מאפייניה הייחודיים של זירת האינטרנט, כוחה העצום של המשיבה, תפקידה המרכזי בעיצוב עמדותיהם וחשיבתם של המשתמשים, השלכותיה של הסרת תכנים על זכויותיהם של המשתמשים והסכנות הטמונות בהתנהלותה של המשיבה בנוגע להסרת תכנים".

39. ביהמ"ש באותו עניין דחה את טענתו של חצרוני בנושא משום שטענות אלו הועלו לראשונה בערעורו לביהמ"ש העליון. הגדילה לעשות השופטת רונן שציינה כי "השאלה המרכזית שהיה מקום לדון בה, אילו היה המערער מעלה אותה כנדרש בהליך בבית המשפט המחוזי, הייתה אם כן האם רשאית פלטפורמה בעלת משקל משמעותי שהפרסום בה הוא הכרחי לצורך מתן משמעות לחופש הביטוי של המפרסם, לשלול לחלוטין ממי שפרסם בעבר פרסומים אסורים את האפשרות להמשיך ולעשות בה שימוש, ואם כן – באילו תנאים. שאלה זו היא שאלה כבדת משקל, שבמסגרתה היה מקום לבחון קודם כל את מעמדה של פייסבוק כפלטפורמה המאפשרת את מימוש חופש הביטוי ואת החשיבות היחסית של הפרסום דווקא בפלטפורמה זו".

טענות בדבר הצורך להכיר בגופים דוגמת מטא כגוף דו מהותי נטענות אף בכתיבה אקדמית וראו לדוגמא הפרופסור אסף הראל בתיאורו בספר "גופים ונושאי משרה דו-מהותיים" (מהדורה שנייה,

2019, בעמ' 543-544). מעשית, האפשרות לפרסם ולשווק תכנים באמצעות הרשתות החברתיות המופעלות בידי הנתבעת הכרחית באופן מובהק כיום בישראל להצלחת העסק, ובייחוד כאשר מרבית הפרסום הרלוונטי לקהל היעד של התובעת מתרחש בפייסבוק. הגם שהשימוש ברשתות החברתיות שמספקת הנתבעת הוא אופציונאלי-וולונטרי, בפועל תפוצתן של הרשתות פייסבוק ואינסטגרם בקרב משתמשים בגילאים הרלוונטיים כלקוחות פוטנציאליים לעסקיו של התובעת רחבה למדי. למשל, על פי נתונים המפרסם איגוד האינטרנט הישראלי, ברשת הפייסבוק משתמשים כ-85% מתושבי ישראל בגילאי ההורות, כלומר בקירוב גילאי 23-60. (ראו בקישור https://www.isoc.org.il/sts-data/online_services_index).

40. חיזוק לכך ניתן לראות בדברי השופט גרוסקופף בפס"ד רע"א 1901/20 טרונים מילר בע"מ נ' **facebook Ireland limited** (נבו 26.07.2022), לפיהם "הן מבחינה אבסולוטית, והן מבחינת השוק הישראלי, אין מדובר בפעילות מבוטלת כלל ועיקר – המדובר בפעילות מסחרית שהיקפה עצום, והמהווה, בתחומים מסוימים, חלק משמעותי מהיקף פעילות המסחר של אותם מוצרים ושירותים בישראל – לעיתים עד כדי מעמד מונופוליסטי". התייחסות ליחסי הכוחות בין הצדדים באשר למקרים בהם מפרסם עשוי להיחשב "כעסק קטן" ניתן למצוא בדברי השופטת וילנר, אשר הכירה בתלות הגדולה של מפרסמים קטנים בפייסבוק: "אין מקום להניח כי עסק קטן המפרסם בפייסבוק הוא בבחינת שחקן מתוחכם, באופן שמצמצם את פערי המידע והכוח בינו לבין פייסבוק. אדרבא, לנוכח תלותם של עסקים קטנים רבים בשירותי הפרסום של פייסבוק, ניתן דווקא להניח כי פערי הכוחות בינם לבניה אף גדולים מאלו המאפיינים את היחסים בין פייסבוק לבין משתמשיה הצרכנים הפרטיים".

41. לפי יישום המבחנים שהציעה השופטת וילנר באותו פסק דין כאינדיקציה לזהותה של התובעת כעסק קטן, נראה כי חוסנה הכלכלי של התובעת אינו בר השוואה לזה של הנתבעת. כאמור, הפרסום ברשתות פייסבוק ואינסטגרם הוא חיוני עבור התובעת לאור החשיפה הגדולה והשימוש הרב שנעשה בהן בקרב לקוחות פוטנציאליים עבורו. אם כן, חסימתה בפועל של התובעת מהרשתות החברתיות פייסבוק ואינסטגרם ע"י הנתבעת למשך זמן ארוך כל-כך, מהווה פגיעה חמורה בזכויות היסוד שלו לחופש הביטוי, חופש העיסוק, וזכותו להשתלב בחברה הישראלית.

סיכום

בית המשפט הנכבד מתבקש אפוא לחייב את הנתבעת כדלקמן:

א. להשיב לפעילות את החשבון שלה באינסטגרם, ולהסיר את החשבון המתחזה לה.

ב. לפצות את התובעת בסכום כולל של 50,000 לאור עוגמת הנפש הרבה שנגרמה לה בעקבות כלל הטענות המנויות בכתב תביעה זה. אם חלילה לא תוכל הנתבעת לשחזר את חשבון האינסטגרם אז לפצות בגין עוגמת נפש רבה נוספת ב 25,000 ש"ח נוספים.

ג. לשאת בתשלום הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד בשיעורים ריאליים בגין התביעה.

ד. כן מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת בתשלום הפרשי הצמדה וריבית כדין, ממועד מתן פסק הדין ועד למועד התשלום בפועל.

דנה יפה, עו"ד

ב"כ התובעת.