



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

בפני כב' השופטת זהבה אגן – סגנית נשיאה	
התובעת	שפרה רבייב
נגד	
הנתבעת	סודות היופי בע"מ

פסק דין

1. הרקע:

לפני תביעת התובעת, ילידת 12.05.79, לחייב את הנתבעת – בעלת מכון להסרת שיער, לפצותה בגין נזקים שנגרמו כתוצאה מרשלנותה של הנתבעת בטיפול בהסרת שיער מפניה, וכן לחייבה בפיצויים בגין פגיעה באוטונומיה, הפרת חובה חקוקה והעדר הסכמה מדעת.

2. טענות התביעה:

התובעת סבלה משיעור בפנים, באזור פאות הלחיים. השיער העודף היה פלומתי, אך בשל צבעו השחור, בקשה התובעת להסירו. לטענת התובעת, ביום 6.05.02 פנתה אל מכון הנתבעת על מנת לבחון אפשרות של הסרת השיער מאזור הלחיים. הוסבר לה כי הטיפול להסרת שיער נעשים באמצעות מכשיר לייזר, כי הטיפול מבוצע אחת לחודש והוא נמשך כשנה וחצי וכי בסיום הטיפול יוותר איזור הטיפול חלק לצמיתות. לטענתה, לא הובאו לידיעתה סיכונים אפשריים מן הטיפול.

על בסיס מצג זה הסכימה התובעת לטיפול אשר הוצע לה אצל הנתבעת ושילמה בעבורו מראש סכום של 7,000 ₪.

לטענת התובעת, הטיפולים הראשונים בוצעו על ידי רופאה ולאחר מכן גם באמצעות פקידת הקבלה של הנתבעת. עוד יצוין, כי חלק מן הטיפולים נתנו לתובעת בהיותה בשלבים שונים של הריונה.

כבר לאחר מספר טיפולים הבחינה התובעת כי לא זאת בלבד שכמות השערות אינה פוחתת, אלא שהשערות מתחזקות, הופכות כהות ועבות ואף מתחילות לצמוח במקומות נוספים



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

בפניה, בעיקר מתחת לסנטר בצוואר. לפיכך, הפנתה התובעת את תשומת לב צוות הנתבעת לעניין זה, לרבות מנהלת הנתבעת, אך אלו הרגיעו אותה והבטיחו לה כי כל השערות יוסרו בסופו של הליך הטיפול. לתובעת אף נמסרה 'תעודת אחריות' המבטיחה תוצאה של פלומה שלא נראית לעין, ואולם, ובניגוד להבטחות, שיעור היתר לא חלף ולא חל כל שיפור במצב פניה של התובעת, וזאת למרות אין ספור טיפולים אשר בוצעו בפניה של התובעת במשך 3 שנים.

התובעת טוענת כי הנתבעת התרשלה בטיפול שניתן לה ובמיצגים שהציגה בפניה בטרם החל הטיפול, ואשר בהתבסס עליהם, נאותה התובעת לתהליך הטיפול. תיקה הרפואי של התובעת נעלם ממכון הנתבעת. בהעדרה של רשומה רפואית, טוענת התובעת כי נטל השכנוע עובר אל הנתבעת להוכיח כי לא התרשלה בנסיבות המקרה (ראה: ע"א 6160/99 דרוקמן נ' בית חולים לניאדו, פ"ד נה (3) 117, 125-126). התובעת טוענת גם להפרת סעיף 17 לחוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996 (להלן: "חוק זכויות החולה") בדבר חיוב בקיומה של רשומה רפואית.

בנוסף, טוענת התובעת כי הנתבעת נמנעה מהבאתו של שותפה לניהול המכון, משה רביב, לעדות. הימנעות זו ראוי שתעמוד לחובתה של הנתבעת ותפעל כנגדה. הלכה היא כי הימנעות מהבאת עד יש בה כדי לחזק את גרסת הצד שכנגד. זאת ועוד, הנתבעת בחרה למשוך את תצהיריהן של הגב' גאולה עדני וד"ר מרינה גנסלייב אשר טיפלו בתובעת. לטענת התובעת, הימנעותה של הנתבעת מהעדתן של עדות אלו, להן מידע מכלי ראשון על הטיפול שקבלה התובעת, מן הראוי כי יפעל גם הוא לחובתה של הנתבעת.

עילות התביעה עליהן מבססת התובעת את תביעתה הן כדלהלן:

העדר הסכמה מדעת. התובעת טוענת כי ככל שהוחתמה על טופס הסכמה לטיפול, הרי שבטופס זה לא מוזכר דבר לגבי דילול חלקי של שיער או סיכון לשיעור יתר. הנתבעת הטעתה את התובעת לחשוב כי מדובר בטיפול לייזר בו יוסר כל השיער מפניה בצורה מושלמת. לתובעת לא הוסבר כי קיימים סיכונים בטיפול, כגון שיעור יתר או כי ישנו סיכוי כלשהו שהטיפול לא יצלח. לו היו מוסברים לתובעת סיכונים אלו לא הייתה התובעת מסכימה לקבלת הטיפול אצל הנתבעת (סעיף 29 לתצהיר התובעת).

פגיעה באוטונומיה. לטענת התובעת, במניעת מידע ראוי והוגן מהתובעת בכל הנוגע לטיפול אותו היא עוברת אצל הנתבעת, נשללה זכות התובעת לאוטונומיה על גופה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

הפרת חובה חקוקה, מצג שווא רשלני והטעייה. לתובעת הוצג מצג שווא כי בתום הטיפול היא תיוותר עם עור חלק ועם הרחקת השיעור המיותר לצמיתות וכי לא הוצג בפניה כל סיכון, לרבות סיכון של צמיחת שיער זיפי קשה באזורים אחרים של פניה.

רשלנות. במהלך הטיפולים הופיעה אצל התובעת שיעור יתר, באזור בו בוצעו הטיפולים ובאזורים הסמוכים לו. בעוד שהתובעת הופיעה לטיפול אצל הנתבעת כשעל פניה שיער פלומתי כזה באזור הלחיים, הרי שבמהלך הטיפול אותו קיבלה במקום הנתבעת, החלה לסבול משיער נוקשה וזיפי וכן משיעור יתר מתחת לסנטר באזור הצוואר, מקום בו לא סבלה משיעור מעולם לפני כן. הנתבעת התרשלה בכך שחרף הופעת שיעור היתר לא הפסיקה את הטיפול ולא חיפשה אלטרנטיבה אחרת לטיפול. כפי שהעיד ד"ר לויאב, לא היה כל פסול בהחלטה על ביצוע הסרת השיער, אלא כאשר הנתבעת ראתה כי בפניה של התובעת צומח שיער פרדוקסאלי, היה עליה להפסיק את הטיפול לאלתר. הנתבעת, מתוך רשלנות, בחרה שלא להפסיק את הטיפול ובכך העצימה את התופעה על פניה של התובעת. בנוסף, הנתבעת פעלה בניגוד להוראות היצרן של המכונה להסרת השיער בכך שאפשרה לד"ר גנסלייב לבצע טיפולים במכונה בהעדר כל הכשרה בסיסית בשימוש בה.

לא זאת בלבד שהשיער הפלומתי לא נעלם במהלך הטיפולים, אלא שלאחר שלוש שנים, בהן עברה התובעת טיפולים אצל הנתבעת, אף הופיע בפניה ובצווארה של התובעת שיעור יתר, אשר בא לידי ביטוי בשיער קוצני ועבה, כשערותיו של גבר, שמצריך את התובעת להתגלח מדי יום-יומיים וגורם לה לנזקים ולעוגמת נפש מרובה.

טענות ההגנה:

3.

הנתבעת מכחישה את טענת התובעת כי הובטחו לה "תוצאות מעולות של הסרת שיער מוחלטת" וכי מעולם לא הוסבר לה כי הטיפול כרוך בסיכונים. אדרבא, התוצאה המתקבלת מן הטיפול היא שיער פלומתי, ועל כן לא יתכן כי התובעת הגיעה במצב כזה לטיפול. לאחר מספר טיפולים, הודיעה התובעת כי נכנסה להריון ובקשה להפסיק את הטיפולים, ולאחר קבלת תעודת האחריות, לא חזרה לטיפול ונתקה מגע עם הנתבעת.

עוד טוענת הנתבעת בהגנתה כי המטפלות בתובעת, ד"ר גנסלייב וגאולה עדני, עברו הדרכה על ידי חברת "לומיניס" למתן טיפולים במכשיר להסרת שיער.

באשר לטענה בדבר אבדן הרשומה רפואית, טוענת הנתבעת כי אין המדובר בטיפול רפואי. לעניין זה מפנה הנתבעת לת.א 2760/08 **משולם אופיר נ' טיטלבוים יפה "הספא של יפה"** [פורסם בנבו], שם נקבע כי **"מקריאת ההגדרה "טיפול רפואי" שבסעיף 2 לחוק עולה כי טיפול להסרת שיער לא נכנס באיזה מן החלופות שמציע החוק למונח זה"**. מכאן, לטענת



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

הנתבעת, אין בעצם אובדן תיק הטיפולים של התובעת להצביע על רשלנות כלשהי מצד הנתבעת, ואין בכך כדי להעביר את נטל השכנוע אל כתפי הנתבעת, ואין בכך אף כדי להוכיח את טענות התובעת בדבר "העדר הסכמה מדעת" ו"פגיעה באוטונומיה".

הנתבעת הודפת את טענת הרשלנות שהעלתה התובעת בהסתמכה על תשובת המומחה מטעם התובעת כי "אם התחילו להופיע שערות באזור הצוואר אז צריך להבין שיש תגובה פרדוקסלית לטיפול ויש להפסיק את הטיפול". הנתבעת טוענת כי המומחה מטעם התובעת לא ציין בחוות דעתו מאימתי ידוע לו בפרט, ולעולם האקדמי בכלל, על "תגובה פרדוקסלית" כתוצאה מטיפול להסרת שיער. המידע בו אחז המומחה בעת כתיבת חוות דעתו לא היה קיים באותם ימים, בקרב העוסקים במקצוע בכלל ואצל הנתבעת בפרט. המומחה מטעם התובעת כשל מלהראות כי פורסמו מאמרים בעניין "האפקט הפרדוקסאלי" הרלוונטיים לענייננו.

בנוסף, עם ההבחנה כי הטיפול להסרת שיער בפניה של התובעת אינו עולה יפה, פעלה הנתבעת כפי שהיה עליה לפעול. התובעת התבקשה להמציא תוצאות בדיקות הורמונאליות על מנת לברר לאשורה את השאלה האם קיימות לתובעת בעיה הורמונאלית כלשהי המונעת את הצלחת הטיפול. ככל שהתובעת סובלת מבעיות הורמונאליות, כאלה שהיו עובר להתחלת הטיפול, אך לא התגלו במסגרת הבדיקות שעברה, או כאלה שהתהוו לאחר הבדיקה ההורמונאלית שעברה או לאחר תחילת הטיפול, ברי כי אלו מנתקות את הקשר הסיבתי בין הטיפול לבין הנזק הנטען. אפשר גם כי הסיבה לאי הצלחת הטיפול נעוצה בכך שסמוך ללידת בנה הבכור הפסיקה התובעת את שגרת הטיפולים ולא הופיעה אליהם באופן סדיר.

הנתבעת מכחישה כי הפרה את ההסכם שבינה לבין התובעת וטוענת כי לא התרשלה בדבר מתן הטיפול.

חוות דעת מומחים רפואיים:

4.

בעלי הדין הסתמכו על חוות דעת.

מטעם התובעת הוגשה חוות דעתו של ד"ר עמוס לויאב – מומחה לכירורגיה פלסטית, בה נקבע כי לתובעת נותרה נכות רפואית צמיתה בשיעור של 15%, בגין צמיחה מהירה של שיער שחור ועבה באזור הפנים, המחייב גילוח אחת ליום-יומיים, בהתאם לסעיף 275(2) ב-ג' (מתואם).



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

ד"ר עמוס לויאב קבע בחוות דעתו כי מצבה של התובעת הוחמר לאחר ביצוע הטיפולים. קודם לטיפולים לא היה שיער בצוואר כלל וכלל והיה רק שיער פלומתי רך באזורים שטופלו (עמוד 10 שורה 17). בעדותו הסביר כי בדק את מצבה הנוכחי של התובעת אל מול תמונות שהביאה מחתונה וממסיבה, שם רואים שיער עדין באזור הרקה ובלחיים בלי שיער בצוואר בכלל. בבדיקתו מצא 'שיער סופני', שהוא שער נוקשה דמוי זקן של גבר שלא היה קודם (פרוטוקול דיון מיום 9.06.10 עמוד 7-8 שורות 31-32 ו-1-2), המחייב את התובעת להתגלח פעם ביומיים וגם זה שינוי לרעה (עמוד 9 שורות 25-27). המומחה הסביר כי שיעור היתר עלול להופיע לא רק במקום שבו עשו את הטיפול, אלא אף באזורים הסמוכים לאזור הטיפול, כפי שקרה במקרה דנן, כאשר התובעת קיבלה טיפול באזור הלחיים ובפאות, ופיתחה שיעור יתר בצוואר.

מומחה התובעת היה איתן בדעתו כי הופעת שיער טרמינלי עבה ונוקשה כמו זיפי זקן של גבר בצוואר ובפאות, נובע מהטיפול שהתובעת קיבלה, ואך ורק ממנו.

המומחה ציין בעדותו כי התובעת עברה טיפול לגיטימי להסרת שיער, אך לעיתים, כמו במקרה הזה, אותו טיפול אינו מתאים לכל מטופל וצריך לזהות מטופלים שהטיפול אינו מתאים להם, ואז להחליף אותו או להפסיק אותו כדי למנוע נזק: "צריך להפסיק את הטיפול ברגע שרואים שיש נזק. נזק יכול להופיע אחרי טיפול, שניים או שלושה" (עמוד 11 שורות 15-16). ובהמשך: "לדעתי היה בסדר לקבל אותה לטיפול מלכתחילה. כאשר התחיל להופיע השיער הזיפי הנוקשה הדבר האלמנטארי שבכל ספר רפואה, או מתחיל בקוסמטיקה אם נגרם נזק יש להפסיק את הטיפול, הטיפול לא רק שלא הופסק אלא הורחב גם לאזורים שבהם הופיע שיער, בצוואר" (עמוד 13 שורות 8-11).

ד"ר לויאב מסכים כי עצם קבלת התובעת לטיפול אינה רשלנית, אך היה על הנתבעת להפסיק לאלתר את הטיפול עם הופעת השיער הקשה, וכדבריו: "הקבלה אינה רשלנות. אם מופיע שיער קשה צריך להפסיק את הטיפול. הרשלנות היא לא בזה שהופיע השיער הקשה אלא שלא הופסק הטיפול. אחרי הופעת השערה הראשונה [הקשה] המשך הטיפול גורם להחמרה. היא לא קבלה טיפול באזור הצוואר ואם התחילו להופיע שערות באזור הצוואר אז צריך להבין שיש תגובה פרדוקסאלית לטיפול ויש להפסיק את הטיפול". המשכת הטיפול במשך 3 שנים, לאחר הופעת השיער הקשה זוהי הרשלנות לשמה, כפי שרואה אותה ד"ר לויאב (עמוד 13 שורות 25-26 ועמוד 14 שורות 10-11).

מטעם הנתבעת הוגשה חוות דעתו של ד"ר קוגן לאוניד – אף הוא מומחה לכירורגיה פלסטית, אשר קבע כי לתובעת לא נותרה נכות צמיתה, וזאת בהתאמה לסעיף 76 לתקנות המל"ל, המתייחס להתקרחות.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

בחקירתו הנגדית הסתבר כי פרט לשיחה קצרה עם מנהלת הנתבעת, בדבר טיב הטיפול שקבלה התובעת והמכשיר באמצעותו ניתן הטיפול, לא ראה ד"ר קוגן לא מסמכים ולא תמונות של התובעת מן התקופה שלפני הטיפול.

עוד הסתבר מחקירתו של ד"ר קוגן, כי בניגוד לד"ר לביאב, העוסק בהסרת שיער, ד"ר קוגן מועסק כיועץ ב'קלאס-קליניק', אך אינו מעורב בטיפול הסרת שיער, אלא דווקא בהזרקת חומרים כמו בוטוקס, או בטיפול בכוויות, צלקות ופיגמנטציה לאחר טיפולי הסרת שיער, ומעולם לא ניתקל בתופעה של שיעור פרדוקסאלי [שיעור יתר], והיכרותו עם הנושא הינה תיאורטית בלבד, דרך עבודה בודדת שנעשתה לגבי אנשים עם הפרעות הורמונאליות. והואיל והתובעת עברה בדיקות הורמונאליות שהיו תקינות, לא היה צפוי להתפתח אצלה שיעור יתר.

בניגוד לדעתו של ד"ר לביאב הגורס כי עם הופעת שיעור במקומות סמוכים לטיפול, היה מקום להורות על הפסקה מיידית של הטיפול, ד"ר קוגן דווקא היה מרחיב את הטיפול לאזורי הגידול החדשים של השיער, אך גם הוא נאלץ לבסוף להסכים, כי המשכת הטיפול על פני 3 שנים הינה מוגזמת (עמ' 33 שורה 4).

עדויות הצדדים:

5.

בתצהירה מגוללת התובעת את השתלשלות הדברים שהביאו אותה למכון הנתבעת.

עיסוקה של התובעת ביופי ובאסתטיקה, שכן מגיל 15 לטענתה, היא עובדת במספרות ובמכוני יופי, ובשנת 2000 פתחה בעצמה סלון לכלות. התובעת סבלה משיעור באזור פאות הלחיים, שהפריע לה מבחינה אסתטית, ועל כן נהגה להסירו בשעווה.

ביום 6.5.2002, בהיותה כבר אשה נשואה כבת 24 שנים, פנתה, ביחד עם בעלה, למכון שמנהלת הנתבעת בקריית מוצקין, כדי לבחון האפשרות להסרת השיער הפלומתי מאזור הפאות. היא נפגשה שם עם גבי יפה בר-ששת [להלן – "יפה"], אשר צלמה את פניה, והסבירה לה כי הסרת השיער המיותר נעשית באמצעות מכשיר לייזר, בטיפול המתבצע אחת לחודש, במשך כשנה וחצי. יפה הבטיחה לה פנים חלקות כמו של תינוק, ומעולם לא ציינה בפניה כי קיימים סיכונים בטיפול, ובמיוחד נמנעה מלציין את האפשרות לצמיחת שיער שחור עבה וגס בתדירות גבוהה, המצריכה גילוח מידי יום-יומיים, כמו בפניו של גבר.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

עוד העידה התובעת כי ציינה בפני יפה כי הינה בהיריון בחודש השלישי, אך הובטח לה כי הדבר אינו מהווה בעיה לביצוע הטיפול, וגם אין כל סיכון לעובר שכן מגינים על הבטן מפני קרני הלייזר. התובעת חזרה על דברים אלו בחקירתה, והעידה כי ד"ר מרינה, אשר בצעה את הטיפול הראשון, הרגיעה אותה וציינה כי "זה בסדר, [שהם] שמים סינר כמו בצילומים וזה לא יכול להזיק לעובר" (פרוטוקול דיון מיום 09.06.10 עמוד 16 שורות 25-26).

יפה ביררה עם התובעת אם היא סובלת מבעיה הורמונאלית כלשהי, אך הסתפקה בתשובת התובעת, מבלי ששלחה אותה לערוך בירור רפואי מוקדם. התובעת גם שוללת מכל וכל כי נדרשה לחתום על טפסים כלשהם.

בו ביום, שלמה התובעת לנתבעת את הסכום שנדרש עבור הטיפולים, בסך 7,000 ₪, והופנתה לקבלת הטיפול הראשון.

לאחר מספר טיפולים, הבחינה התובעת שלא זו בלבד שהשערות לא פחתו, אלא אף החל לצמוח שיער שחור ועבה באזור הטפול ובסמוך לו. לעת הזו, החלה הנתבעת לגלח את פניה של התובעת בטרם טופלה. התובעת פנתה בתלונה לד"ר מרינה אשר טפלה בה, ליפה – מנהלת המכון ולפקידה גאולה, אשר בהעדרה של ד"ר מרינה, ביצעה בעצמה את הטיפול בתובעת, אך הללו הרגיעו אותה כי בסוף הטיפול, יהיה האזור חלק לחלוטין, ואם לא תושג התוצאה בתום הטיפולים עליהם התחייבה, תוכל להמשיך ולקבל טיפולים נוספים, ללא תשלום, עד שהאזור יהיה חלק לגמרי, ואף ציידו אותה ביום 3.11.2002 בתעודת אחריות. כאשר התוצאה אחרת לבוא, בקשה ממנה יפה להמציא את תוצאות הבדיקות ההורמונאליות, שהיו תקינות. התובעת המשיכה בטיפול, תוך שהיא מסתמכת על ההבטחות שניתנו לה, כאשר על סנטרה וצווארה גדל שיער שחור ועבה, המצריך גילוח כל יום-יומיים.

בחקירתה, נשאלה התובעת מדוע לא הפסיקה את הטיפול לאורך שלוש השנים אם ראתה שהחלה תופעה של שיעור יתר. התובעת השיבה כי נתנו לה להרגיש שזה בסדר, שהמכשיר טוב ושזה עניין של זמן (עמוד 20 שורה 11). "כל הזמן התלוננתי והיו אומרים שכמה שיותר כהה זה יותר, ואל תדאגי בסוף יהיה חלק ואין לך מה לדאוג" (עמוד 24 שורות 25-26).

לאחר 3 שנים, נואשה מן הטיפול, והחלה לבצע בירורים שונים, מהם העלתה כי הטיפול שניתן לה כלל אינו טיפול בלייזר, כפי שהוצג, אלא בקרן אור. מכונים אחרים אליהם פנתה, סירבו לטפל בה, והנתבעת סירבה להשיב לה את כספה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

התובעת טוענת בתצהירה כי מאז הטיפול אצל הנתבעת היא חסרת ביטחון, החלה להזניח עצמה, עלתה במשקל וחיי המשפחה שלה עלו לא אחת על שרטון על רקע זה.

למצב פניה יש השלכה גם על עבודתה. כמי שעיסוקה באסתטיקה, למראה החיצוני חשיבות רבה, ופניה הם כרטיס הביקור שלה. מצב פניה והצורך להתגלח תדיר, ערערו את בטחונה בעצמה, בעבודתה, גרמו לה לסגור את סלון הכלות שפתחה, ולעבור לעבוד כמעצבת גבות שכירה במספרה. שם היא נאלצת להתמודד עם הערות מצד הלקוחות, היא חשה בושה רבה במראה פניה, רגשי נחיתות ודימויה העצמי נמוך מאד. היא חשה שכולם מסתכלים עליה, לועגים לה ומנסה להסתיר את סנטר והלחיים באמצעות תסרוקות שונות. מצבה כה קשה עד כי הסכימה לעבוד רק בתנאי שחדר העבודה שלה לא יהיה באמצע המספרה מול קהל, אלא בחדר נפרד משלה. לתובעת נגרם לטענתה, הפסד שכר ניכר בשל זניחת העיסוק כעצמאית, וגם בשל דחיית הצעות עבודה אטרקטיביות, והכול בשל הבושה בגלל מראה פניה וחוסר הביטחון העצמי שחשה בשל כך.

התובעת צרפה לתצהירה תמונות מלפני הטיפול, בהם ניתן היה לראות פניה, פאות הלחיים וסנטרה, ואכן, פרט לפלומת שיער שחור בצידי הלחיים, פלומה כמעט בלתי מורגשת, לחייה וסנטרה חלקים. ואילו לאחר הטיפול, ניתן היה לראות במהלך עדותה בבית המשפט כי כל צדי הסנטר והאזור שמתחתיו בצוואר, זרועים שיער שחור, עבה וצפוף, כמו שיער על סנטרו של גבר, וטעון גילוח יום-יומי, וכמעט שלא ניתן להסתרה באמצעות איפור.

עדותה של התובעת הייתה מהימנה עלי. התובעת העידה בצורה עיקבית וסדורה, תוך חשיפה כנה וכואבת את מצבה. התרשמתי מכנותה ומאמיתות דבריה.

בנוסף לעדותה של התובעת, ניתן תצהיר על ידי בעלה. עיקרי עדותו זהים לעדותה של התובעת, בדבר מצבה עובר לטיפול, פנייתה למכון הנתבעת, ההבטחות שקבלה שם, שיעור היתר שהתפתח, תגובותיה של התובעת, הזנחתה העצמית והזנחת העסק, הקשיים בחיים הזוגיים והשינויים בדימויה העצמי של התובעת. עדותו אף היא מהימנה עלי.

לתמיכת טענותיה של התובעת בדבר הפגיעה בכושר השתכרותה, הביאה התובעת לעדות את מר אליהו אילחננוב, מעסיקה של התובעת [להלן – אילחננוב]. אילחננוב העיד, כי בשנת 2003 הציעה לתובעת לעבור ולעבוד איתו כעצמאית, ולקבל לטיפול את לקוחותיו של מועצב גבות ידוע בשם "טייגר", אך התובעת סירבה בשל חוסר הביטחון שלה, בגלל שיעור היתר בפניה. רק בשנת 2007 התקבלה התובעת לעבודה במספרה שלו, כשכירה ולא כעצמאית, אך לא כמו שאר העובדים, המטפלים בלקוחות באולם הגדול, התובעת מקבלת לקוחות בחדר פרטי משלה, שכן אין היא רוצה שהלקוחות יראו אותה בשל השיער שעל



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

פניה. אילחננוב הודה, כי מראה פניה של התובעת 'אינו טוב לעסק' ועל כן בנה לה בקירות גבס חדר כדי שתוכל לקבל לקוחות בפרטיות. אילחננוב העיד על ההערות שמעירים הלקוחות, לרבות שאלות שנשאל אם התובעת עברה שינוי מין.

התרשמתי מאמיתות עדותו של אילחננוב, שהינו עד זר, שאין לו נגיעה לתוצאות ההליך. ניכר היה בו כי העדות קשה לו, שכן העיד בנוכחותה על דברים המהווים פגיעה בתובעת והנוגעים לצנעתה.

לנתבעת הייתה עדה אחת ויחידה, גב' יפה בר-ששת [להלן – "יפה"], אשר הצטרפה לנתבעת לקראת סוף שנת 2001, דהיינו: כחצי שנה לפני קבלת התובעת לטיפול. יפה עבדה לפני כן במפעל מילון לקליטת פרי הדר[!]. ונכנסה לתחום חדש זה לאחר שעברה הכשרה בחב' לומיניז, יצרנית המכשיר. גב' בר ששת מודה כי בעת קבלת התובעת לטיפול, הייתה עדיין בגדר מתלמדת, כאשר את החפיפה העבירה לה שותפתה לשעבר: "למדתי איך היא מעבירה ייעוצים ללקוחות שפונים פעם ראשונה, במהלך הטיפולים השוטפים, ראיתי את הטיפולים וסדרתי את הסניף" (נעמ' 35 שורות 5-6).

בתצהירה מפרטת יפה בר-ששת את תחומי העיסוק של הנתבעת: הצערת עור הפנים, העלמת נימים, טיפול בפגמים וטיפול קוסמטיים כלליים. באשר למכשיר בו טופלה התובעת, מסבירה העדה כי מדובר במכשיר להסרת שיער מדגם 'אפילייט' תוצרת חב' לומיניז, הפועל על בסיס של הבזקי אור, וקבל את אישורה של היחידה לאביזרים ומכשור רפואי במשרד הבריאות למכירה בארץ, ואת אישור ה-FDA בארצות הברית.

הואיל ואין מדובר במכשיר רפואי אלא במכשיר קוסמטי, אין חובה כי רק רופא יתפעל את המכשיר, וכל אדם שעבר הדרכה מטעם החברה היצרנית, רשאי לכאורה, לתפעלו. לטענתה של גב' בר ששת, התובעת טופלה באמצעות המכשיר על ידי ד"ר מרינה גסנלייב וגב' גאולה עדיני שהיא קוסמטיקאית, ושתיהן עברו הדרכה מתאימה בחב' לומיניז.

יפה העידה כי לתובעת ניתן הסבר מפורט על שיטות הטיפול, על המכשיר ותכונותיו, על תופעות הלוואי והשלכות הטיפול, ועל היות התוצאות שונות מאדם לאדם לפי הגנטיקה שלו ומידת השיעור באזורים השונים, ולפי משתנים כמו צבע עור, גיל רגישות וכיוצא בזה. העדה הדגישה כי מושם דגש על אי מתן טיפולים בזמן הריון, וכי התוצאה המובטחת היא דלדול השיעור בשיעור של 60%-80%. העדה הסבירה כי לא ניתן להבטיח הצלחה של פנים חלקות לגמרי וכי משרד הבריאות אוסר להבטיח הבטחה שכזאת.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

בניגוד לטענת התובעת כי את ההסברים קבלה מיפה בר ששת, מנהלת הנתבעת, מכחישה גב' בר ששת כי שוחחה עם התובעת או עם בעלה בשלב כלשהו. לטענתה, את התובעת קבלה גב' עדיני, או שותפה – משה רביב, והקשר היחיד שהיה לה עם התובעת התמצה בקביעת תורים בלבד.

בניגוד לאמירותיה החד משמעיות בתצהירה, עדותה בחקירה הנגדית היתה מתחמקת ביותר, כשהיא מנסה להרחיק ממנה כל קשר לנושאים נושא התביעה. העדה ניסתה להציג מצג כי היא פעילה בחברה אחרת, שאינה הנתבעת, וכי כל המיצגים שהוצגו על ידי הנתבעת, לרבות באתר האינטרנט שלה, נעשו על ידי אחרים, לרבות שותפה משה רביב, ללא שהיה לה כל קשר לכך.

כך למשל, כאשר אומתה העדה עם עובדת האמור באתר האינטרנט של בית העסק, בו נכתב כי "הרחקת שיער לא רצוי באופן מושלם לטווח ארוך.. באמצעות לייזר", המנוגד לאמור בתצהירה, כי השיער מדולל בין 60%-80%, השיבה כי על פניו קיימת סתירה, אך טענה כי הדברים לא נרשמו על ידה, אלא על ידי השותף שלה, משה רביב. העדה נשאלה - כיצד ייתכן כי התובעת טופלה בתקופה בה הייתה בהריון ומדוע בשום שלב לא הופסק הטיפול בה בהיותה בהריון, לכך השיבה: "אין מצב שאצלנו עושים טיפולים בנשים בהריון לא התובעת ולא אף אחד אחר". וכל זאת חרף העובדה שהתובעת ילדה בחודש דצמבר 2002, כך שברי, בעת שהתקבלה לטיפול אצל הנתבעת בחודש מאי 2002 כבר הייתה בהריון, ועל כן נכונה טענתה של התובעת כי טופלה במשך כל ההריון.

פרכה נוספת בגרסתה של עדת הנתבעת התגלתה בכל הקשור להכשרה שעברו עובדי הנתבעת. לתצהירה צרפה גב' בר ששת את תעודות ההסמכה של ד"ר גנסלייב [ב/1, ב/2] והנה מסתבר כי התעודות הן מחודש 9/2002 ואילו התובעת טופלה על ידי ד"ר גנסלייב כבר מחודש 5/2002. תשובתה של עדת הנתבעת הייתה מיתממת: "מי אמר שהתעודה חייבת להיות באותו רגע. לא אנו מוציאים את התעודות, ואני מניחה שהתעודה הוצאה באיחור. התעודה לא מספיקה שהיא עברה את ההכשרה. אני יכולה לבדוק בחברה מתי עברה את ההכשרה" (עמוד 44 שורות 13-24).

תצהירי העדים האחרים, גב' גאולה עדיני וד"ר גנסלייב, נמשכו מתיק בית המשפט. הראשונה- בשל מחלתה, והשניה – בשל סירובה להעיד בבית המשפט, לאור מחלוקות שהתגלו בינה לבין הנתבעת על רקע עבודתה במכון הנתבעת. אמנם, את עדותה של גב' עדיני לא ניתן היה לשמוע בשל מחלתה המצערת, אך הנתבעת יכולה הייתה לעמוד על זימונה של העדה האחרת, ד"ר גנסלייב אשר טיפלה בתובעת ישירות, וזאת באמצעות בית המשפט. הימנעותה של הנתבעת מלזמנה לעדות, אכן תזקף לחובת הנתבעת.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

כאמור, עדותה של גבי בר ששת הייתה רחוקה מלעורר רושם מהימן. העדה, אשר שמשה כמנהלת המכון ושותפה בו, ניסתה ככל יכולתה להרחיק את האירועים ממנה אישית. עדותה בבית המשפט עמדה בסתירה למיצגים שונים שהוצגו על ידי התובעת עצמה, ואין לי אלא לדחות את גרסתה.

ולעניין העברת נטל השכנוע: אף אם נניח לצורך העניין כי מדובר בטיפול קוסמטי ולא בטיפול רפואי, ועל כן האמור בחוק זכויות החולה בדבר קיומה של רשומה רפואית, לא חל בענייננו, משמדובר בטיפול שנעשה בגופה של התובעת, וככזה מעצם טיבעו של טיפול שנעשה בגוף האדם, עלול לגרום לנזק גופני כלשהו, היה על התובעת לקיים רשומה מסודרת של הטיפול שנעשה לה. היעלמותו המסתורית של התיק שניהלה התובעת אודות הטיפול שקבלה התובעת, יותר מתמוה, והעדרו מעביר את נטל השכנוע על התובעת להוכיח כי לא התרשלה. ובכך, כשלה התובעת. קיומה של רשומה מסודרת היה יכול להצביע על מועדי הטיפול, מצב השיעור בכל טיפול וטיפול, המועד המדויק בו החל להופיע השיעור הפרדוקסאלי, ותגובות הצדדים. העדרה של רשומה, תומך אף הוא בגרסתה של התובעת בכל העניינים המנויים לעיל.

דיון והכרעה:

6.

העולה מן המקובץ הוא, כי הנני מקבלת את גרסת התובעת כי פנתה למכון התובעת, שם הוצג לה מלכתחילה מיצג כאילו הטיפול יסיר **לחלוטין** כל שיער מלחייה, ומעולם לא הוסברו לה הסיכונים הכרוכים בטיפול לרבות התפתחות שיעור יתר באזורי הטיפול ובאזורים סמוכים לו.

הנני מקבלת את עדותה של התובעת כי משהופיע שיעור היתר, פנתה לכל הנוגעים בדבר: למנהלת המכון – יפה בר-ששת, לד"ר מרינה אשר טפלה בה ולגאולה שהחליפה אותה, אך מכולם שמעה דברי הרגעה, כי בסופו של הטיפול יהיו פניה חלקים והשיער הקשה והזיפי שהופיע על פניה – יוסר. והראיה גם מסמך ההתחייבות שהתובעת מסרה בידי התובעת 6 חודשים לאחר תחילת הטיפול בה. על יסוד מיצג זה, המשיכה התובעת בטיפול במשך 3 שנים, כשמצבה הולך ומחמיר במקום להיטיב.

הנני מעדיפה את עמדתו של המומחה מטעם התובעת, ד"ר לביאב, לו ניסיון בטיפול בהסרת שיער, על פני חוות דעתו של מומחה התובעת, אשר אין לו כל ניסיון מעשי בתחום זה.



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

כעולה מחוות דעתו של ד"ר לביאב, הנתבעת לא התרשלה בעצם מתן הטיפול לתובעת מלכתחילה, ואף לא בטיפול בתובעת בזמן ההיריון. התרשלותה של הנתבעת החלה שעה שבפניה של התובעת החל להופיע שיעור יתר באזור הסנטר והצוואר, והנתבעת לא אבחנה קיומה של תופעת השיער הפרדוקסאלי ולא הפסיקה לאלתר את הטיפול. בהמשכת הטיפול הן באזור הלחיים והן בסנטר במשך למעלה משנתיים (!), העצימה הנתבעת את תופעת השיער הפרדוקסאלי, עד כי התובעת סובלת כעת משיער זיפי שחור וקשה באזור הסנטר והצוואר, המחייב אותה להתגלח ואינו ניתן להסרה בדרכים אחרות.

זאת ועוד. במצג שיצרה הנתבעת אודות סיכויי הטיפול והצלחתו, מנעה הנתבעת מהתובעת לקבל החלטה מושכלת על קבלת הטיפול ובכך שללה ממנה את זכותה לאוטונומיה על גופה. הנני סבורה כי הכללים שנקבעו באשר לטיפול רפואי יפים גם לענייננו.

הכלל הוא כי לא יבוצע טיפול רפואי באדם, מבלי שתינתן לכך הסכמתו מדעת, דהיינו: הסכמה המבוססת על החלטה מושכלת לבחור בביצוע ההליך הרפואי, בהסתמך על כל המידע הרלוונטי להחלטה זו [סעיף 13 לחוק זכויות החולה]. כלל זה מצא ביטוי אף בפסיקה שקדמה לחקיקת החוק [ע"א 2781/93 דעקה נ' בית החולים כרמל, פד"י נג' 526 (4) [להלן: "הלכת דעקה"], ע"א 6153/97 שטנדל נ' פרופ' שדה, פד"י נג' 746 (4)]. מתן טיפול רפואי ללא קבלת הסכמה מדעת, הכרוך בהפרה של הרופא את חובת הגילוי המוטלת עליו, מהווה הן עוולה של תקיפה והן עוולה של התרשלות.

ולעניין היקפה של חובת הגילוי נפסק כי על-מנת שהסכמתו של חולה לטיפול רפואי שעתיד להיעשות בגופו תהא "הסכמה מדעת", יש לספק לו מידע הולם על מצבו, על מהות הטיפול המומלץ ומטרתו, על הסיכונים והסיכויים הטמונים בו ועל אלטרנטיבות טיפוליות סבירות לטיפול האמור. זאת באופן שיהיה בידי המטופל מידע הדרוש לו באורח סביר כדי לגבש החלטה בדבר הסכמה או אי-הסכמה לניתוח או לטיפול רפואי.

על בית המשפט להעריך את ההסתברות שמסירת המידע כנדרש הייתה גורמת למטופל להתנגד לביצוע הפרוצדורה הרפואית. כדי להכריע בשאלה זו, על בית המשפט להביא בחשבון את סוג הטיפול שקיבל החולה ואת מידת חיוניותו אל מול הסיכון הטמון בו, ולהעריך את תגובתו המסתברת של החולה על-פי אמות-מידה של חולה סביר בנסיבות דומות ובעת בו נדרשה הסכמת המטופל.

יישום המבחנים לעיל על טיפולים להסרת שיער, שהינם טיפולים אסתטיים גרידא, חייב את הנתבעת להסביר לתובעת גם את הסיכונים האפשריים שהיו מוכרים כתופעת השיער הפרדוקסאלי וצמיחת שיער זיפי קשה באזורים הסמוכים למקום הטיפול. הואיל ואין



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

מדובר בתופעה שכיחה, לא מן ההכרח שהתובעת הייתה נמנעת מלבצע הטיפולים, אך משתממש הסיכון, היה על הנתבעת ליידע את התובעת לאלתר כי מדובר בתוצאות לוואי של הטיפולים, ולהנחותה על הפסקת הטיפולים. משלא עשתה כן, הסכמתה של התובעת להמשיך קבלת הטיפול מן הנתבעת, אינה יכולה להיחשב כ'הסכמה מדעת', ועל הפגיעה באוטונומיה זכאית התובעת לפיצוי נפרד.

7. סכום הפיצויים:

לנוכח קביעותיי דלעיל ובהתחשב בתשתית הראייתית שלפני, הנני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובעת את הסכומים הבאים בראשי הנזק השונים כדלקמן:

א. נזק בלתי ממוני:

הנזק העיקרי של התובעת הינו נזק בלתי ממוני. בהתחשב בגילה הצעיר של התובעת, במראה פניה שנפגם, בצורך היום-יומי להתגלח, בפגיעה הקשה הדימוי העצמי, הבושה וההסתגרות, וכן בהתחשב בעיסוקה בתחום האסטיטי, המחייב קרבה לאנשים, המעצים את תחושת הבושה והפגיעה במראה החיצוני של התובעת – הנני פוסקת לה באב נזק זה פיצוי בסך 100,000 ₪.

ב. פגיעה באוטונומיה:

על הפגיעה באוטונומיה, והעדר הסכמה מדעת, בהתחשב בנסיבות – הנני פוסקת לתובעת פיצוי בסך 20,000 ₪.

ג. הוצאות בעבור תכשירים והוצאות נלוות:

התובעת טוענת כי בשל שיעור היתר ממנו סובלת היא נאלצת באופן תמידי לכסות את אזור הפאות, הסנטר והצוואר באיפור, דבר אשר הגדיל משמעותית את הוצאותיה על תכשירי האיפור, ויש לפצותה בשל בגין הוצאות עודפות אלו, וכן עבור תכשירים להורדת שיער.

בהעדר נתונים, הנני פוסקת לתובעת, על דרך האומדנא, פיצוי בגין הצורך העודף בתכשירי איפור להסתרת זיפי השיער, בסך 10,000 ₪.

ד. הפסד השתכרות:

התובעת טוענת כי חוסר ביטחונה הביא אותה למצב בו היא איננה מסוגלת להמשיך ולבסס עסק עצמאי משלה, דבר אשר הביא באופן ישיר גם לירידה



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ

בהכנסותיה וכי הסכימה לשוב ולעבוד כשכירה במספרה של מר אילחננוב בתנאי שיחיה לה חדר פרטי משלה, כדי שלא תצטרך לעבוד בחלל הפתוח אל מול קהל המספרה. התובעת תבעה פיצוי בגין הפסד שכר לעבר על בסיס ההנחה כי ייגרם לה הפסד חודשי בסך 1,000 ₪ החל משנת 2003.

התובעת צירפה לתצהירה אישור יועץ מס למחזור השנתי של הכנסותיה, בין השנים 1999-2007 (נספח ה' לתצהיר). הכנסתה השנתית הממוצעת של התובעת לשנים עובר לתחילת הטיפול אצל הנתבעת הייתה 41,669 ₪ (בהתייחס לשנים 2002-1999), כאשר לאחר תחילת הטיפול (בשנים 2003 – 2007) הכנסתה השנתית הממוצעת עמדה על 53,601 ₪.

אמנם, מצאתי את התובעת אמינה ושוכנעתי כי אכן הטיפול הכושל פגע ויפגע בביטחון שיש לתובעת בתפקידה במקום עבודתה, כאשר במסגרתו עליה לטפל באנשים, תוך קרבה פיזית אליהם, דבר אשר גרם ויגרם לה למידה רבה של אי נעימות. אך מאחר והתובעת לא הוכיחה כי נגרמו לה הפסדי שכר בעבר, איני רואה הצדקה לפסוק לה פיצוי בגין הפסד השתכרות, לא לעבר ולא לעתיד.

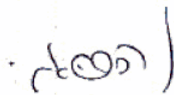
ה. השבת תשלומים:

אין חולק כי התובעת שלמה לנתבעת עבור הטיפולים סך של 7,000 ₪. הטיפול שבגיני שולם סכום זה נכשל, ועל כן הנני מחייבת את הנתבעת להשיב לתובעת את הסכום האמור, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית מיום תשלומי.

ו. שכ"ט עו"ד והוצאות משפט:

על הסכומים שנפסקו, יתווספו הוצאות משפט בגין אגרת בית משפט ועלות חוות דעת המומחה מטעם התובעת, לרבות הוצאות בגין עדותו בבית המשפט. כמו כן, יתווסף שכר טרחת עו"ד בסכום כולל של 35,000 ₪.

המזכירות תשלח לב"כ הצדדים עותק מפקס הדין.
ניתן היום, א' אב תשע"א, 01 אוגוסט 2011, בהעדר הצדדים.



זהבה אגי, סגנית נשיא



בית משפט השלום בתל אביב - יפו

01 אוגוסט 2011

ת"א 61988-07 רבייב נ' סודות היופי בע"מ