



הרב אריאל בראלי

מה בין פרסום להטעיה אסורה?

הקדמה

מחקרים מצביעים על עלייה בשיעור הקניות במרשתת, בייחוד לאחר שנה וחצי של התמודדות עם מגפת הקורונה. בעולם המסחר ידוע כי אמצעי הפרסום תופסים מקום מרכזי. אנשי המכירות לומדים איך להגיע לליבו של הלקוח, ולשם כך הם גם מייפים את המציאות ופעמים שמשלים את הלקוחות.¹ כבר בגמרא² מובא שיש להתייחס בעירבון מוגבל לדברי הצדדים בזמן משא ומתן, והיא נסמכת על הפסוק במשלי (כ, יד) 'רע רע יאמר הקונה', ועל זו הדרך 'טוב טוב יאמר המוכר'. על כן אין לקבל את דברי הסוחרים והלקוחות כפשוטם, כי זו דרכו של עולם: המוכר מפריז בתיאור הנכס, והקונה ממעט בערכו. וכך כתב הט"ז (חו"מ סי' שלב ס"ק ד):

ומעשים בכל יום שאדם מוכר לחבירו חפץ ואומר כך נתנו לי סך זה ולא רציתי למכור בזה הסך, ואח"כ נתברר שלא היה שום קונה בסך קצבה שזכר הוא, וכי בשביל זה יבטל המקח?³

ברצוני לברר את האסור והמותר בתחום המורכב הזה בהתייחס לאיסור גנבת דעת.

א. איסור גנבת דעת

הרמב"ם בחר להביא את איסור גנבת דעת הן בהלכות דעות (פרק ב) והן בהלכות מכירה (פרק יח), ובכל מקור הוא מדגיש היבט אחר של האיסור. בהלכות דעות הוא מתמקד בהיבט של איסור שקר, ומביא דוגמאות ממסכת חולין.⁴ וכך כתב הרמב"ם: אסור לאדם להנהיג עצמו בדברי חלקות ופיתוי, ולא יהיה אחד בפה ואחד בלב אלא תוכו כברו והענין שבלב הוא הדבר שבפה, ואסור לגנוב דעת הבריות ואפילו

1. לפינכם ציטוט מתוך תדריך פנימי שניתן למשווקים של אריחי קרמיקה על ידי אחת החברות הגדולות - 'טיפול נכון בהתנגדות של הלקוחות כולל שלושה שלבים: א) הסכמה עם הלקוח: לדוגמה, אתה צודק מר יעקובי, מחירי אריחי הקרמיקה תוצרת איטליה יקרים באופן ניכר ביחס לאריחים אחרים. ב) חיזוק הבחירה של הלקוח והתועלות של המוצר: לא במקרה בבת-מלון 5 כוכבים משתמשים באריחים מסוג זה. הם גם האיכותיים ביותר בשוק, וגם בזכות רמת הגימור הגבוהה שלהם, הם אינם סופחים לכלוך ועמידים לאורך עשרות שנים. ג) הנחה נוספת כתנאי לסגירה: אם אתה לא מעוניין להתפשר על אריחים זולים יותר, ואתה מעוניין לסגור את העסקה עכשיו, אוכל ללכת לקראתך במחיר'.

2. בבא בתרא פג ע"ב.

3. עיין בתשובת חוות יאיר, סי' סט.

4. חולין צד ע"א.

דעת הנכרי, לא יסרהב בחבירו שיאכל אצלו והוא יודע שאינו אוכל, ולא ירבה לו בתקרובת והוא יודע שאינו מקבל, ולא יפתח לו חביות שהוא צריך לפותחן למוכרן כדי לפתותו שבשביל כבודו פתח וכן כל כיוצא בו, ואפילו מלה אחת של פיתוי ושל גניבת דעת אסור, אלא שפת אמת ורוח נכון ולב טהור מכל עמל והוות. הלכה זו מתייחסת ליחסים שבין אדם לחברו שבהם איש מטעה את זולתו מתוך רצון שחברו יחזיק לו טובה בחינם.⁵ הרמב"ם מרחיב על הטעיה מכוונת ומסיים בחשיבות אמירת האמת: 'שפת אמת ורוח נכון ולב טהור מכל עמל והוות'. בהלכות מכירה מובא איסור גנבת דעת בהקשר של מרמה במסחר, על פי הגמרא בבבא מציעא,⁶ וזו לשונו של הרמב"ם:

אסור לרמות את בני אדם במקח וממכר או לגנוב את דעתם, ואחד עובד כוכבים ואחד ישראל שוים בדבר זה, היה יודע שיש בממכרו מום יודיעו ללוקח, ואפילו לגנוב דעת הבריות בדברים אסור.

בהלכה זו האיסור אינו נשאר בתחום השקר (שמחזיק לו טובה בחינם), אלא מדובר על רמאות והוצאת ממון שלא כדין.

ב. הטעה את עצמו

והנה בגמרא בחולין (צד ע"א) העוסקת בהטעיית חברו, מבואר שכאשר אדם הטעה את עצמו, אין זה בכלל איסור גנבת דעת. מסופר שם על שני תלמידי חכמים שהיו בדרכם לעיר אחרת ופגשו בדרך ת"ח נוסף. הוא חשב שהם יצאו לקראתו לכבד אותו. אומרת הגמרא שהם לא היו חייבים להעמיד אותו על טעותו 'איהו הוא דקא מטעי נפשיה', לאמור אותו תלמיד חכם טעה מעצמו בלא שהם אמרו לו דבר (רש"י). התוספות⁷ הסבירו שניתן להציע שני הסברים סבירים למקרה, והאדם בחר לפרש בטעות שחברו עשה לו טובה, ואז אין חובה להעמידו על טעותו. לעומת זאת ישנו איסור גנבת דעת במקרה שללא שמסבירים את הדברים אזי נוצר רושם מטועה של עשיית טובה וכל כן צריך להעמיד את האדם על טעותו,⁸ וכך נפסק ב'שלחן ערוך' (חו"מ סי' רכח סעי' ו):
לא יפתח חביות הפתוחות לחנוני, וזה סובר שפתחם בשבילו, אלא צריך להודיעו שלא פתחם בשבילו. ואם הוא דבר דאי בעי ליה לאסוקי אדעתיה שאינו עושה בשבילו, ומטעה עצמו שסובר שעושה בשבילו לכבודו, כגון שפגע בחבירו בדרך וסבור זה שיצא לקראתו לכבדו, אין צריך להודיעו.
הלכה זו מובאת בגמרא בחולין (שם) לגבי הטעיה הגורמת להחזיק טובה בחינם. נשאלת השאלה: האם ניתן ליישם זאת גם לגבי פרסום מוצרים?

5. רש"י חולין צד ע"א: 'מפני שגונב לבו להחזיק לו טובה חנם'.

6. ב"מ ס ע"א.

7. תוספות, חולין צד ע"ב ד"ה אינהו.

8. בספר תתן אמת ליעקב, פ"ה סי' קכה, דן בעניין גנבת דעת בהשתתפות בחתונות מחוץ לעיר, כאשר אחד המחותנים חושב בטעות שבאו לשמח אותו. ועיין בספר עלינו לשבח, בראשית, עמ' רנג.

ג. פרסום מגמתי

כשם שאסור להטעות בדיבור, כך אסור לגרום לטעות על ידי מעשה. על כן אסור לפרסם באופן המטעה את הלקוח, גם אם ההטעיה היא רק בתמונה של המוצר. וכך פסק הרמב"ם (הל' מכירה פי"ח ה"ב-ה"ג):

אין מפרכסין את האדם ולא את הבהמה ולא את הכלים הישנים כדי שיראו כחדשים, אבל מפרכסין החדשים כגון שישוף ויגהץ ויפה כל צרכיו. אין משרבטין את האדם במים של חזרין וכיוצא בהן כדי שיתפח ויראו פניו שמנים, ולא צובעין את הפנים בשרק וכיוצא בו, ולא נופחין את הקרביים ולא שורין את הבשר במים, וכן כל כיוצא בדברים אלו אסורין.

מה יהיה הדין בפרסום אשר בו ההטעיה אינה חד משמעית? האם ניתן להשוות זאת להיתר המוזכר לעיל שהאדם הטעה את עצמו? אולי בממון המוכר צריך להקפיד יותר, וכשם שמוטלת עליו האחריות ליידע על כל פגם מצוי,⁹ גם אם הלקוח לא התעניין בכך, כך יש לו לדאוג שלא תהיה שום הטעיה? דוגמה להטעיה שאינה חד משמעית - פרסום על מכשיר פלאפון למכירה, ובתמונה מוצג המכשיר עם אוזניות איכותיות, אך הן אינן כלולות במחיר. באופן הזה יהיו אנשים אשר יבינו שהמחיר אינו כולל אוזניות, ולעומתם אחרים יטעו ויחשבו שהאוזניות כלולות במחיר.¹⁰ האם מותר לפרסם באופן הזה מהנימוק שבאחריות הקונה לברר מה כלול בעסקה? ה'שלחן ערוך' (ח"מ סי' רכח סעי' ו) כלל את כל הנושאים של גנבת דעת יחד בהלכות הונאה, ועל כך כתב לבסוף שאם אדם מטעה את עצמו, אין בכך איסור. מכאן שההיתר הזה תקף לשני המקרים, וזו לשונו: אסור לרמות בני אדם במקח וממכר או לגנוב דעתם, כגון אם יש מום במקחו צריך להודיעו ללוקח. ואף לגנוב דעת הבריות בדברים, שמראה שעושה בשבילו, ואינו עושה, אסור. כיצד, לא יסרהב (בחבירו) שיסעוד עמו, והוא יודע שאינו סועד, ולא ירבה לו בתקרובת והוא יודע שאינו מקבל... ואם הוא דבר דאי בעי ליה לאסוקי אדעתיה שאינו עושה בשבילו, ומטעה עצמו שסובר שעושה בשבילו לכבודו, כגון שפגע בחבירו בדרך וסבור זה שיצא לקראתו לכבודו, אין צריך להודיעו.

אולם ניתן לטעון כי ההיתר מתייחס רק לחלק של גנבת דעת שבו אין צד ממוני. בשו"ת 'אגרות משה' (יו"ד ח"א סי' לא) הבין שהיתר זה קיים אף כאשר מדובר על מכירה, ולדעתו בענייני מסחר יש אחריות על הלקוח לשאול את השאלות הנכונות, ואם לא עשה כן הרי גרם לעצמו לטעות, ואין לו מה להלין על אחרים, וזו לשונו: היכא דבמעשיו עשה רק שלא יוכר בברור שהוא ישן, אבל אף אחרי מעשיו, עדין יש לכל אדם להסתפק שמא הוא ישן. כי מראה כזה נמצא הרבה גם באלו שהם

9. רמב"ם, הל' מכירה פט"ו ה"ה.

10. נראה שהטעות תתגלה להם רק לאחר שיקבלו את המוצר, ואף שניתן להחזיר, מכל מקום יש שיעדיפו להשאיר את המוצר אצלם מאשר לטרוח לשלוח אותו חזרה.

ישנים. אין בזה אונאה, כיון שהיה יכול לשאול ולעשות חקירה ודרישה אם היה מקפיד מותר. וכשלא שאל מסתמא אינו מקפיד ואם מקפיד ומ"מ לא שאל מחמת שטעה לחשוב שמסתמא הן חדשים איהו הוא דקא מטעי נפשיה, אין המוכר מחוייב לגלות כל זמן שהלוקח אינו שואל כשצריך לשאול, ולכן יכול גם לסלק מה שנתגלה אף שיגרום ע"י זה שיטעו בעצמם... וראיה גדולה לזה מחולין דף צ"ד... אינהו דקא מטעי נפשייהו דלא משיילי, אף שהייתה הכוונה שיטעו. בהמשך אותה תשובה מתבארת בהרחבה שיטתו של הרב פיינשטיין, לפיה איסור גנבת דעת במסחר קיים כאשר פעולת הייפוי של המוכר גורמת לקונה להיות בטוח שלפניו סחורה טובה יותר ממה שהיא באמת, והוא איננו מעלה בדעתו שמדובר כאן על הטעיה ומצג שווא. לעומת זאת, כשפעולת הייפוי רק גורמת למוצר לא להיראות יטון, ועדיין יש מקום לחשוב שהמוצר יטון, כי כך נראים גם מוצרים ישנים, והקונה אף יוכל לברר ולבדוק זאת אם ירצה, אין בכך אונאה. זאת משום שאם הקונה לא שאל, זו החלטה שלו. על הלוקח מוטלת האחריות לשאול ולברר, ואם בחר שלא לברר, הוא מטעה את עצמו, וההיתר שמופיע בגמרא בחולין מתייחס גם לענייני מסחר.

ד. דרך פרסום מקובלת

יש להתחשב בגורם נוסף והוא דרכי הפרסום המקובלות כיום. אף דברים שלכתחילה לא היה היתר לעשותם, מכל מקום כאשר הם הפכו לדרך הסוחרים, פעמים שניתן להקל בכך. כך עולה מדברי הרמב"ם (הל' מכירה פ"ח ה"ו) הבאים:

אין מערבין מים ביין, ומי שנתערב לו מים ביינו לא ימכרנו בחנות אלא אם כן מודיעו, ולא לתגר אף על פי שמודיעו שמרמה בו אחרים, ומקום שנהגו להטיל מים ביין יטיל, והוא שיהיה בין הגתות.

וזו דרכו של הסמ"ע (סי' רכח ס"ק ט) אשר העיר על פסיקת השלחן ערוך: 'אין שורין הבשר במים כדי שיראה לבן ושמן', והיינו דווקא במקום שאין המנהג כן. ואולם אם המנהג של הקצבים לשרותו כדי שייראה לבן - מותר: 'דאין מאנה בו דהרי הכל יודעין דדרך הקצבים לשרותו'.¹¹

הרב משה מרדכי אפשטיין¹² דן בשאלה של צביעת זקן לבן לפני ריאיון עבודה לאדם שעדיין כוחו במותניו. מעיקר הדין יש לאסור משום איסור גנבת דעת, כפי שמובא בגמרא (ב"מ ס ע"א): 'אין מפרכסין לא את האדם ולא את הבהמה ולא את הכלים

11. רמז לסברה זו ניתן למצוא בדברי הרא"ש, ב"מ פ"ד סי' כ, כאשר הוא מנמק את הדעה שמותר לכתחילה להונות פחות משתות בדברים הבאים: 'שמא כיון דדרך מקח וממכר בכך דלפעמים הלוקח חפץ במקח זה ומוסיף עליו דמים יותר מכדי שויו ופעמים שהמוכר מזלזל בשומתו בממכרו לפי שאין חפץ זה ערב עליו או שהוא דחוק למעות הלכך עד שתות הוי בכלל דמי מקח ואין כאן שם אונאה כלל וצ"ע. וירא שמים יצא ידי כולם'. התורה לא קצבה את שיעור ההונאה, אך חכמים ראו שחריגה של עד שתות מקובלת בשוק, ועל כן היא מותרת לכתחילה.

12. לבוש מרדכי סי' כד.



הישנים כדי שיראו כחדשים'. למרות זאת הוא מתיר את הצביעה, משום שכך מקובל, והוא מביא מקור לדבריו את דברי הסמ"ע הללו.¹³ לאור הנ"ל הציע הרב חיים דוד הלוי (שו"ת מים חיים, ח"ב סי' פג) כדי לבחון עד כמה נפוצה התופעה, לערוך סקר שוק, וזו לשונו:

נראה לי ברור שאין בו משום אונאת דברים... אילו היו כל הסוחרים ישרים והגונים, ומציעים ללקוחות את הסחורה במחירה הנכון, ודאי ששום אדם לא היה רוצה לסבב השוק שעות ארוכות כדי לברר את המחיר הנכון של סחורה מסוימת, אבל לצערנו אין כן הדבר... נמצא שהסוחרים הם בגדר פותחים באונאה, ולכן אין שום איסור גם להונותם ולחקור ולדרוש היטב לברר טיב ומחיר כל סחורה לפני קנייתה.

לאור כל זאת, ניתן היה להתיר פרסומת מטעה, אם כך מקובל בעולם הפרסום. אולם היתר זה פוגע בצורך לתקן את המצב, ויש בו בחינה של 'חוטא נשכר'. על כן יש שחלקו על הסמ"ע וטענו כי דברי השלחן ערוך, אשר אסר להשרות את הבשר במים, הם מוחלטים, ואף אם נהגו כך, אין לסמוך על מנהג קלוקל. זו דעתו של הרב זילברשטיין (חשוקי חמד, ב"מ ס ע"א) בתשובתו לשאלה הבאה:

האם מותר לסוחר רכב הקונה מכוניות משומשות ליישר את הפח מלטש צובע ומייפה את הרכבים כדי שיראו כחדשים לעשות כן באשר הוא טוען שכל הסוחרים עושים כן והלוקח יודע, שכולם עושים כן או שמא זה נחשב לגניבת דעת? אף שהרבה נוהגים לעשות כן והלוקח יודע שהוא מייפה - **אסור, ויש בזה אונאה ולא אמרינן בזה הכל כמנהג המדינה** כמו שכתב בשו"ת דברי מלכאל ח"ג סימן נד שאף שידוע אסור והיינו מפני שעל ידי זה אין ניכר המגרעות שיש בהם והוי כגניבת דעת.¹⁴

בשו"ת מנחת יצחק (ח"ג סי' צז), אסר הרב יצחק יעקב וייס להציע תרומה לצדקה מתוך רצון שחברו ייתן יותר, אף שהיו שנהגו כך, וזו לשונו:

על דבר השאלה בהמגביות שמכריזין כמה נותן כל אחד, האם מותר לומר שנותן סכום גדול מכפי שבדעתו ליתן, בכדי שחברו יתן יותר... הנה אף דבזמנינו נתחדשו כמה מיני מגביות, אבל אם הענין שייך לצדקה, אין בזה חדש, דכבר איתמר הדבר בפירוש לאיסורא, במסכת סוכה (כ"ט ע"א ע"ב), בשביל ארבעה דברים נכסי בעלי בתים נמסרין למלכות, על משהי שטרות פרועים, ועל מלוי בריבית, ועל שהי' סיפק בידם למחות ולא מיחו, ועל שפוסקים צדקה ברבים ואינם נותנים. וכתב ע"ז המהרש"א בזה"ל **היינו שבעלי בתים מנהיגי הקהילה פוסקים צדקה מרובה ואינן נותנים כולה שאומרים שלא הי' דעתן לכך אלא**

13. וכן פסק בשו"ת אגרות משה, יו"ד ח"ב סי' סא.

14. ולמסקנה נקט להיתר מסיבה אחרת: 'יש להתיר שבכרב שכולם יודעים את השנה מתי הרכב נוצר, ואי אפשר לרמות ואם כן הפרכוס הוא אמיתי, שזה רכב ישן שנראה כחדש, וזה באמת עכשיו נראה כחדש, אך אם ע"י הצביעה מסתיר מומים זה ודאי אסור'.

בשביל אחרים שיתנו נדבות כראוי ודו"ק עכ"ל, הרי שכבר הי' המנהג הזה לעולמים, ובא וראה עד כמה שהי' קשה המנהג הזה בעיני חכז"ל עד שכללו אותם בין ארבעה דברים החמורים ביותר ועונשן גדול מאד, ואנן מה נענה אבתרי'.

סיכום

- א. אסור להטעות את הלקוחות הן בדיבור הן בפרסום.
- ב. פרסומת אשר הפרשנות הסבירה שלה מטעה, אסורה משום גנבת דעת.
- ג. יש שהקלו כאשר זו צורת הפרסום המקובלת אצל אנשי השיווק.
- ד. יש שהקלו בפרסומת אשר ההטעיה בה אינה חד משמעית והלקוח אמור לברר את הפרטים בעצמו, על אף שהדבר נעשה בכוונה להשלות את הלקוחות.

