



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

1

בעניין:

1. בהרי נועם ליאור (קטין)

באמצעות הוריו ואפוטרופסיו הטבעיים

2. מר בהרי זהר

3. גב' בהרי זהר

ע"י ב"כ עו"ד גב' עדי בן כוכב

התובעים

נ ג ד

מפעל הפיס

ע"י ב"כ עו"ד גב' זהר ברזילי

הנתבע

2

3

### פסק הדין

4

5 בפני תביעה מכוח חוזה, לתשלום זכייה בסך של 1,200,000 ש"ח, בהגרלה שערך הנתבע, מפעל הפיס

6 לתובע 1 (הוא בנם הקטין של התובעים 2 ו- 3), ולתשלום פיצוי בגין עוגמת הנפש שנגרמה

7 לתובעים, עקב אי תשלום סך הזכייה הנ"ל לתובע 1.

8

9

### להלן העובדות הצריכות לענייננו:

10

11 התובעים, שהינם בעל ואישה ובנם הקטין, רכשו כרטיסי מנוי לתוכנית המנויים של מפעל הפיס

12 (להלן: "תוכנית המנויים"). במסגרת תוכנית המנויים, נערכות מספר הגרלות מדי חודש, בהן

13 מוגרלים פרסים שונים, כאשר המנויים משתתפים בהגרלות באמצעות מספר מנוי המופיע על גבי

14 כרטיס מגנטי שמסופק על ידי מפעל הפיס למנויים.

15

16 את תוצאות ההגרלות שנערכות במסגרת תוכנית המנויים ניתן לברר בנקודות המכירה של מפעל

17 הפיס, במוקד טלפוני, או באתר האינטרנט של מפעל הפיס.



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

ביום 31.7.06 נכנס האב, מר בהרי, הוא התובע 2, אל אתר האינטרנט של מפעל הפיס על מנת לברר האם מי מארבעת כרטיסי המנוי שרכשה המשפחה, זכה בפרסים, בהגרלות שנערכו במהלך חודש יולי 2006, במסגרת תוכנית המנויים.

בבדיקה באתר האינטרנט גילה מר בהרי כי כרטיס מנוי מספר 140901 אותו רכש עבור בנו הקטין, התובע 1 (להלן: "כרטיס המנוי") זכה בהגרלה בפרס מסוג חופשה.

מיד לאחר שהבחין מר בהרי בזכייה, התקשר אל המוקד הטלפוני של מפעל הפיס. בשיחה עם נציגת שירות של מפעל הפיס, נאמר למר בהרי על ידי נציגת השירות, לאחר בדיקה במחשבי מפעל הפיס: "אני לא רואה שום זכייה" (עמ' 2 ש' 19 לתמליל השיחה, נספח ז' לתיק המוצגים של מפעל הפיס).

תוך כדי השיחה עם נציגת השירות, לפתע השתנה הכיתוב באתר האינטרנט ומר בהרי ראה שכרטיס המנוי זכה במסגרת הגרלה, שנערכה ביום 20.7.06, שמספרה 200960, בשני פרסים: פרס בסך 11 ₪, ופרס של 240 משכורות של 5000 ₪ (קרי פרס בסך כולל של 1,200,000 ₪) כאשר צוין מתחת לכל סכום זכייה: "בהגרלה זו סכום הפרס הראשון הינו 250,000 ₪", ובתחתית הדף נרשם:

"המידע המוצג כאן הינו לידיעה בלבד ובכל מקרה התוצאות המחייבות הינן עפ"י מערכת מחשב מפעל הפיס." (ראה נספח ג' לכתב התביעה).

לאחר שהבחין בשינוי הכיתוב באתר אמר מר בהרי לנציגת השירות: "עכשיו רשום לי 'זכית ב-20.7, זכית בפרס 240 פעם 5,000 ₪." " (עמ' 5 לתמליל ש' 2). בתגובה השיבה נציגת השירות כי מדובר בתקלה (עמ' 5 לתמליל ש' 3).

תוך כדי השיחה עם מר בהרי, בדקה נציגת השירות באתר האינטרנט של מפעל הפיס על מנת לראות האם מופיעה זכייה באתר, שאז אמרה למר בהרי: "כן, אני רואה את זה. סך הזכיות בין התאריכים, 240 פעם 5000 ₪..." (עמ' 5 ש' 21-22 לתמליל), וכן הוסיפה: "זו איזה שהיא תקלה."



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

1 תקלה באינטרנט שמתקנים את זה כרגע. זה מופיע לכולם, כל מספר מנוי שמקלידים זה מופיע  
2 אותו הדבר, יש איזו שהיא בעיה עם זה...". (עמ' 8 לתמליל ש' 2-4).

3  
4 בשלב זה של השיחה נעלמה הזכייה של כרטיס המנוי (באיזה מהפרסים) מדפי אתר האינטרנט של  
5 מפעל הפיס.

6  
7 נציגת השירות המשיכה לומר לתובע ולרעייתו, התובעת 3, שהצטרפה לשיחה, כי כרטיס המנוי לא  
8 זכה בשום פרס וכי מדובר בתקלה. מר בהרי ורעייתו לא הסתפקו בהסבריה של נציגת השירות  
9 וביקשו לדבר עם גורם בכיר יותר. בתגובה הבטיחה נציגת השירות כי גורם בכיר יותר יחזור למר  
10 בהרי בתוך שעותיים.

11  
12 מר בהרי התקשר שוב אל המוקד הטלפוני של מפעל הפיס כעבור כחצי שעה וביקש שוב לדבר עם  
13 גורם בכיר יותר מנציגת שירות. נאמר לו שוב על ידי נציגת השירות, שכרטיס המנוי לא זכה בשום  
14 פרס, שמדובר בתקלה באתר האינטרנט, וכי ייצור עימו קשר גורם בכיר יותר.

15  
16 כעבור עשר דקות התקשר שוב מר בהרי אל המוקד הטלפוני ושוב נאמר לו על ידי נציגת שירות,  
17 שלא הייתה זכייה של כרטיס המנוי בפרס, שמדובר בטעות, ושיחזור אליו גורם בכיר יותר.

18  
19 כעבור שעותיים התקשרה גב' אראלה איידינגר, מנהלת מוקד שירות הלקוחות של מפעל הפיס  
20 (להלן: "גב' איידינגר") אל מר בהרי ומסרה לו שכרטיס המנוי לא זכה בפרס כלשהו בהגרלה וכי  
21 עסקינן בתקלה באתר האינטרנט.

22  
23 ביום 6.8.06 פנו התובעים באמצעות עו"ד מ. סמון אל מפעל הפיס בבקשה לקבלת הבהרה הכיצד  
24 ייתכן שלא הייתה זכייה של כרטיס המנוי, לאור המופע באינטרנט שהראה זכייה בהגרלה, כן  
25 דרשו פיצוי בגין עוגמת נפש, בסך של 10,000 ₪, וסך נוסף של 1,500 ₪ בתוספת מע"מ, בעבור  
26 שכ"ט עו"ד.

27



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

ביום 17.8.06 שלח מפעל הפיס מכתב תשובה אל התובעים בו נכתב, שהסיבה בגינה מר בהרי הבחין בזכייה בכרטיס המנוי, באינטרנט, הינה תקלה בניסוי שנערך בתוכנה המפעילה את תוכנית המנויים באינטרנט:

"...התוכנה שמפעילה את אתר תוכנית המנויים באינטרנט, נמצאת בפיתוח שנמסר לחברת תוכנה חיצונית שהתמחתה בנושא זה. החברה ביצעה ניסוי באחת מהתוכניות הנמצאות בשלבי פיתוח, וככול הנראה, העלתה ל"אוויר" בטעות מסך עם פרטים בלתי-מציאותיים לצרכי מבחן, וכעבור זמן קצר המסך הזה הורד מ"האוויר"... (פסקה 3 למכתב, נספח ה' לכתב התביעה).

ביום 5.11.06 הוגשה התביעה שבפניי.

### להלן עיקר טענות הצדדים:

### טענות התובעים:

1. לטענת התובעים, יש לדחות את טענת מפעל הפיס, שמופע האינטרנט, על פיו הייתה זכייה של כרטיס המנוי בהגרלה, הינו תוצאה של תקלה בניסוי שנערך בתוכנה המפעילה את תוכנית המנויים באינטרנט, ולקבוע שהוכח כי כרטיס המנוי של התובע 1, זכה בהגרלה של מפעל הפיס, בפרס כספי בסך של 1,200,000 ₪, וזאת מהנימוקים הבאים:

א. הזכייה בפרס הופיעה באתר האינטרנט של מפעל הפיס, וזאת שעה שמפעל הפיס ציין במסגרת מכתב שנשלח לתובעים, כמנויים חדשים בתוכנית המנויים (להלן: "המכתב"), שניתן לברר זכיות בפרסים בהגרלות של תוכנית המנויים, באתר האינטרנט של מפעל הפיס (ראה נספח ב' לכתב התביעה).

ב. נציגת השירות של מפעל הפיס מסרה לתובע כי היא מזהה את הזכייה באתר האינטרנט.

ג. עצם העובדה שנציגת השירות מסרה למר בהרי כי אינה רואה זכייה של כרטיס המנוי בהגרלה, במחשבי מפעל הפיס, אין בה כדי ללמד שלא הייתה זכייה



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

1 בהגרלה, וזאת לאור קיומו של נוהל פנימי, סודי, במפעל הפיס, על פיו כאשר  
2 עסקינן בפרס כספי גבוה, נציגות השירות מחויבות לומר למנויים המתקשרים  
3 לברר עניין הזכיות בפרסים, שהן "אינן רואות זכייה", גם כאשר הן מזהות  
4 זכייה של המנוי בהגרלה, במחשבי מפעל הפיס, ונדרשות להעביר את הטיפול  
5 בבירור הזכייה לגורם בכיר יותר (להלן: "הנוהל").

6  
7 ומציינים התובעים, שעסקינן בנוהל שערורייתי, שמטרתו שלילת זכיות בפרסים  
8 מציבור המנויים, ועל כן יש לידע את המשטרה ואת משרד מבקר המדינה בדבר  
9 קיומו של הנוהל, על מנת שייחקר העניין ביסודיות.

10  
11 טענת נציגת השירות בשיחה עם התובע שישנה תקלה באתר המופיעה לכל מספר  
12 מנוי שמקלידים, התבררה כלא נכונה, משהתובע לא הבחין בזכיות בכרטיסי  
13 המנוי האחרים של בני המשפחה, ומשגב' איידינגר העידה שלא היה מנוי נוסף  
14 שהתקשר לברר זכייה ביום בו הבחין מר בהרי בזכייה באינטרנט ומשלא נעשתה  
15 בדיקה של התקלה ביחס למנויים אחרים – וזאת כראיה נוספת לכך שאכן זכה  
16 כרטיס המנוי בהגרלה שנערכה.

17  
18 ה. מפעל הפיס לא הוכיח טענתו, שמופע האינטרנט על פיו זכה כרטיס המנוי  
19 בהגרלה הינו תוצאה של תקלה בניסוי שנערך בתוכנה המפעילה את תוכנית  
20 המנויים באינטרנט, ושכלל לא נערכה הגרלה בה הוגרל פרס של 1,200,000 ₪,  
21 משלא הובאה כל ראיה שיש בה להעיד שנערך ניסוי בתוכנה המפעילה את אתר  
22 האינטרנט; משהעדים שהעידו מטעם מפעל הפיס (אילן דרור, מנהל קשרי  
23 לקוחות במפעל הפיס (להלן: "מר דרור") וגב' איידינגר) אינם אחראים במפעל  
24 הפיס על נושא ההגרלות והזכיות; משמר דרור אינו יכול להעיד על נכונות האמור  
25 בפרוטוקול ההגרלה מיום 20.7.06, שצורף לתצהירו, על פיו לא זכה התובע 1  
26 בהגרלה בפרס, מאחר ואינו נמנה על חברי הוועדה המפקחת על ההגרלות במפעל  
27 הפיס ואינו חתום על פרוטוקול ההגרלה מיום 20.7.06; משלא הובאו לעדות  
28 העדים הרלוונטיים הנדרשים על מנת להוכיח כי לא הייתה זכייה בהגרלה של  
29 כרטיס המנוי (האחראי על ההגרלות במפעל הפיס, האחראים על פרסום תוכנית  
30 המנויים וההגרלות במפעל הפיס, נציגות השירות ששוחחו בטלפון עם מר בהרי,



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

- 1 האחראי מטעם מפעל הפיס מול ספקית האינטרנט, נציגים של ספקית
- 2 האינטרנט, והאחראית על אתר האינטרנט מטעם מפעל הפיס), ומשלא צורף
- 3 תיעוד של כל ההגרלות שנערכו במסגרת תוכנית המנויים במהלך חודש יולי
- 4 2006 והזוכים בהן.
- 5
- 6 לטענת התובעים, לאור מופע האינטרנט, עדות התובע, והעובדה שנציגת השירות
- 7 אישרה כי אכן מופיעה זכייה בהגרלה של כרטיס המנוי, עבר הנטל אל מפעל
- 8 הפיס להוכיח כי לא הייתה זכייה בהגרלה של כרטיס המנוי. בנטל זה מפעל
- 9 הפיס לא עמד, מהנימוקים לעיל, ועל כן יש לקבוע שעל מפעל הפיס לשלם לתובע
- 10 1 את הפרס הכספי בו זכה בהגרלה.
- 11
- 12 2. עוד טוענים התובעים, שההודעה על הזכייה באינטרנט מהווה "הצעה", כמשמעות המונח
- 13 בחוק החוזים (חלק כללי) תשל"ג – 1973 (להלן: "חוק החוזים"), הצעה שקובלה על ידי
- 14 התובעים, במסגרת שיחת הטלפון שקיים מר בהרי עם נציגת השירות של מפעל הפיס, ועל
- 15 כן מכוח סעיף 10 לחוק החוזים, מפעל הפיס מנוע מלחזור מהצעתו שהשתכללה זה מכבר
- 16 לחוזה מחייב, ועליו לשלם לתובע 1 את שווי הפרס בו זכה בהגרלה, ואין נפקא מינה האם
- 17 נערכה הגרלה שמספרה: 200960.
- 18
- 19 לטענתם, מפעל הפיס מושתק מלטעון שלא התקיימה הגרלה בשל המצג שיצר, על פיו
- 20 נערכה ההגרלה, והתובע 1 זכה בה. קל וחומר לאחר שהזכייה אושרה ואומתה, ועל כן
- 21 מפעל הפיס אינו יכול לחזור בו מהודעת הזכייה בפרס.
- 22
- 23 ומציינים התובעים, שהפרסום באתר האינטרנט של מפעל הפיס בדבר זכיות בהגרלות,
- 24 מחייב את מפעל הפיס, משנכתב במכתב ההצטרפות לתוכנית המנויים מטעם מפעל הפיס
- 25 אל התובעים, שניתן לברר זכיות בפרסים בהגרלות של תוכנית המנויים, באתר האינטרנט
- 26 של מפעל הפיס.
- 27
- 28 3. כן טוענים התובעים, שיש לפסוק להם, בנוסף, פיצוי בסך 100,000 ₪ בגין עוגמת הנפש
- 29 שנגרמה להם, בעקבות התנהגותו חסרת תום הלב של מפעל הפיס שסרב לשלם לתובע 1



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

את סכום הזכייה בהגרלה בסך של 1,200,000 ₪, במשך למעלה משנתיים, דבר שגרם לכך שמר בהרי אינו ישן בלילות, אינו מתפקד כראוי במהלך עבודתו, נזקק לטיפול פסיכולוגי ואף פנה לרופא.

לחילופין, בהנחה שהפרסום באינטרנט של הזכייה מקורו בתקלה, טוענים התובעים כי הם זכאים לפיצוי, בגין עוגמת הנפש שנגרמה להם, עקב התרשלות מפעל הפיס, שהובילה לפרסום המטעה באינטרנט.

### טענות הנתבע (מפעל הפיס):

1. לטענת מפעל הפיס, זכייה בפרס בהגרלה במסגרת תוכנית המנויים, הינה רק זכייה בפועל בהגרלה שנערכה, וזאת בהתאם לתקנון תוכנית המנויים, הוא החוזה שנכרת בין התובעים לבין מפעל הפיס.

המידע המוצג באתר האינטרנט ביחס לזכיות בהגרלות הינו רק שירות שניתן למנויים ואינו מידע המחייב את מפעל הפיס, אלא רק תוצאות ההגרלות במערכת מחשב מפעל הפיס, וכך גם נרשם באתר האינטרנט.

כרטיס המנוי של התובע 1 לא זכה בפרס בסך 1,200,000 ₪ במסגרת הגרלה שנתקיימה ביום 20.7.06 שמספרה: 200960, משכלל לא נתקיימה הגרלה שמספרה 200960.

לטענת הנתבע, עסקינן בתקלה בניסוי שנערך בתוכנה המפעילה את תוכנית המנויים באינטרנט, באופן שהועלו, עקב טעות, פרטים בלתי מציאותיים לצורכי מבחן, אל אתר האינטרנט, זאת הוכח באמצעות העובדות הבאות:

א. במועד ההגרלה הנטען, כלל לא חולקו פרסים מסוג 240 משכורות בסך 5,000 ₪, וזאת כראיה לכך שלא נתקיימה הגרלה שמספרה: 200960.



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

1 ב. כרטיס המנוי של התובע 1 לא זכה בשום פרס בהגרלה מיום 20.7.06, זאת הוכח  
2 באמצעות פרוטוקול הגרלה מיום 20.7.06, שמספרה: 33/06.

3

4 ג. נציגות השירות הודיעו למר בהרי, לאחר בדיקה במחשב המרכזי של מפעל הפיס,  
5 כי עסקינן בטעות וכי כרטיס המנוי של התובע 1 לא זכה בפרס מסוג נופשון או  
6 בפרס בסך של 1,200,000 ₪, בהגרלה שנערכה ביום 20.7.06, וזאת כראיה לכך  
7 שאכן על פי רישומי מערכת מחשב מפעל הפיס לא זכה התובע 1 בפרס בסך  
8 הנטען, במסגרת הגרלה של תוכנית המנויים.

9

10 ד. מר בהרי ראה תחילה באתר האינטרנט זכייה בנופשון ולא היה בטוח כלל  
11 שכרטיס המנוי זכה בפרס ולכן התקשר למוקד הטלפוני של מפעל הפיס. במהלך  
12 השיחה השתנו הנתונים באתר האינטרנט והופיעה זכייה של כרטיס המנוי בשני  
13 פרסים: סך של 11 ₪ וסך של 1,200,000 ₪.  
14 התחלפות הפרס בו זכה כרטיס המנוי של התובע 1, על פי הכיתוב באתר, במהלך  
15 השיחה עם נציגת השירות, הזכייה בשני פרסים שונים בעת ובעונה אחת, והציון  
16 מתחת לכל סכום זכייה:

17 **"בהגרלה זו סכום הפרס הראשון הינו 250,000 ₪"**, מעידים כי מופע האינטרנט  
18 אינו משקף זכייה בהגרלה, אלא נתונים מופרכים, שמקורם בתקלה בניסוי  
19 שנערך בתוכנה המפעילה את תוכנית המנויים באינטרנט, באופן שהועלו, עקב  
20 טעות, פרטים בלתי מציאותיים לצורכי מבחן, אל אתר האינטרנט.

21

22 ה. מספר ההגרלה הינו מספר פיקטיבי שאינו תואם את שיטת מספור ההגרלות על  
23 פי סעיפים 6 ו-7 לתקנון תוכנית המנויים.

24

25 ו. מר דרור העיד כי כרטיס המנוי לא זכה בהגרלה בפרס הנטען, אלא עסקינן  
26 בתקלה במהלך ניסוי, כמפורט לעיל.

27

28 2. עוד טוען מפעל הפיס - ביחס לטענת התובעים, שהמופע באתר האינטרנט, על פיו זכה  
29 התובע 1 בסך של 1,200,000 ₪, הינו בגדר "הצעה" מטעם מפעל הפיס שקובלה על ידי



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

- 1 התובעים - שהפרסום באינטרנט של תוצאות הגרלות תוכנית המנויים, אינו מהווה  
2 "הצעה" כמשמעותה בחוק החוזים, אלא פעולות בביצוע החוזה היחיד שנכרת בין  
3 הצדדים, הוא תקנון תוכנית המנויים (נספח ו' לכתב התביעה), כאשר הפרסום באינטרנט  
4 הוא חלק מהשירות שניתן למנויים ותו לא.  
5
- 6 בהעדר גמירות דעת ומסוימות ב"הצעה" מצד מפעל הפיס, משאין זה הגיוני שמפעל הפיס  
7 יחפוץ להעניק פרס כספי למנוי שלא זכה בהגרלה, גם לאור הכיתוב באינטרנט על פיו  
8 המידע המופיע באתר אינו מחייב את מפעל הפיס, הרי שמופע האינטרנט, על פיו זכה  
9 כרטיס המנוי בפרס בסך 1,200,000 ₪, אינו בגדר "הצעה", אלא תקלה שארעה במהלך  
10 מתן שירות למנויי תוכנית המנויים.  
11
- 12 ומוסיף מפעל הפיס, של"הצעה" הנטענת לא ניתן "קיבול", כמשמעות המונח בחוק  
13 החוזים, על ידי מר בהרי, לאור העובדה שמר בהרי עצמו העיד שלא הבין מה הוא רואה  
14 בדף האינטרנט.  
15
- 16 3. כן טוען מפעל הפיס, ביחס לתביעה לפיצוי בגין עוגמת נפש, שמאחר ולא נגרמה לתובע 1  
17 עוגמת נפש, משאינו יודע כלל על הפרשה, ואילו התובעים 2 ו-3 צורפו לכתב התביעה, רק  
18 מתוקף היותם אפוטרופסיו של התובע 1 (וזאת על פי נוסח כתב התביעה בו הוגדרה  
19 התביעה כתביעת בעל כרטיס מנוי לקבלת זכייה מכוח כרטיס המנוי), הרי שאין מקום  
20 לפסוק פיצוי בגין עוגמת נפש .  
21
- 22 4. עוד טוען מפעל הפיס ביחס לתביעה לפיצוי בגין עוגמת נפש, שלא הוכחה הפרה של חוזה  
23 או עוולה נזיקית מכוחה יש לפסוק לתובעים פיצוי בגין עוגמת נפש, משלא נוצר מצג בפני  
24 התובעים, על ידי מפעל הפיס, כי כרטיס המנוי זכה בסך של 1,200,000 ₪, וזאת לאור  
25 העובדות הבאות:  
26
- 27 א. נאמר למר בהרי ורעייתו, עוד בתחילת השיחה עם נציגת השירות, שעה שסברו  
28 שזכו בנופשון, ובטרם הופיעה הזכייה בסך של 1,200,000 ₪ על גבי דף



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

האינטרנט, כי עסקינן בתקלה, ושכרטיס המנוי לא זכה בפרס בהגרלה במהלך  
חודש יולי 2006, וזאת לאחר בדיקת רישומי מחשב מפעל הפיס.

ב. בדף האינטרנט בו ראה מר בהרי את הזכייה הופיע הכיתוב: **"המידע המוצג כאן  
הינו לידיעה בלבד ובכל מקרה התוצאות המחייבות הינן עפ"י מערכת מחשב  
מפעל הפיס."**

ג. מר בהרי עצמו לא היה בטוח האם זכה כרטיס המנוי בפרס, משאשר בעדותו כי  
לא הבין את משמעות הרשום בדף האינטרנט.

כן טוען מפעל הפיס, שהפיצוי המבוקש בגין עוגמת נפש (100,000 ₪), הינו מופרז  
בנסיבות העניין.

5. לעניין נוהל הטיפול בבירור זכויות כספיות גדולות, טוען מפעל הפיס, שאינו פועל  
לשלילת זכויות ממנויים, ולראיה, כל הזכויות הכספיות מועברות במישרין לחשבון  
הבנק של מנוי שזכה בפרס, ללא כל צורך בבירור הזכייה במוקד הטלפוני. על כן  
אין מקום שבית המשפט יורה למשטרה ו/או למשרד מבקר המדינה לבצע חקירה  
במפעל הפיס, לאור קיומו של הנוהל.

### דיון:

האם זכה כרטיס המנוי בהגרלה בפרס בסך של 1,200,000 ₪ :

מערכת היחסים שבין מנויי תוכנית המנויים של מפעל הפיס לבין מפעל הפיס מושתתת על חוזה,  
הוא **"תוכנית הגרלה ל"תכנית המנויים" 2005** " (להלן: **"התוכנית"** - ראה נספח ו' לכתב  
התביעה, נספח א' לכתב ההגנה המתוקן).

סעיף 11 (ב) לתוכנית קובע:



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

1 "החוזה בדבר רכישת כרטיס מנוי על ידי המבקש... ייחשב כנכרת בינו לבין המפעל בשעה  
2 שהצעתו של המבקש לרכישת כרטיס מנוי תקובל על ידי המפעל... ותנאיו של החוזה האמור יהיו  
3 התנאים המפורטים בתוכנית זו בשלמותה, ובה בלבד..." .  
4

5 לתובע 1 הונפק כרטיס מנוי ביום 9.7.06 והוא החל להשתתף בהגרלות של תוכנית המנויים מיום  
6 13.7.06 .  
7

8 **סעיף 22** לתוכנית קובע כי ההגרלות למנויים יערכו בפומבי, בבית מפעל הפיס, באמצעות מכונת  
9 הגרלה.  
10

11 **סעיף 26** לתוכנית קובע, שבכל אחת מההגרלות יערך פרוטוקול, שבו יירשמו מספרי כרטיסי  
12 המנוי שזכו בפרסים בהגרלה (להלן: "הפרוטוקול"), הפרוטוקול יחתם על ידי חברי הועדה  
13 המפקחת על ההגרלות הנוכחים באותה ההגרלה, רק האמור בפרוטוקול יחייב את מפעל הפיס,  
14 ומספרי הכרטיסים הזוכים והפרסים בהם זכו, ישמרו בקובץ מיוחד במחשב המרכזי של מפעל  
15 הפיס.  
16

17 משמע, רק המידע המופיע במחשבי מפעל הפיס ובפרוטוקול הוא המחייב את מפעל הפיס להבדיל  
18 ממידע המוצג באתר האינטרנט.  
19

20 בהתאם נרשם באתר האינטרנט בדף בו הבחין מר בהרי בזכיות :  
21 **"המידע המוצג כאן הינו לידיעה בלבד ובכל מקרה התוצאות המחייבות הינן עפ"י מערכת מחשב**  
22 **מפעל הפיס"** .  
23

24 מר דרור, מנהל אגף קשרי לקוחות במפעל הפיס, הצהיר כי מופע האינטרנט, על פיו זכה כרטיס  
25 המנוי בפרס בסך של 1,200,000 ₪, מקורו בתקלה בניסוי באתר האינטרנט של מפעל הפיס, באופן  
26 שנתונים בדויים שהוזנו לאתר האינטרנט לצרכי הניסוי, ולא היו אמורים להיות גלויים לגולשים  
27 באתר, הפכו גלויים ושקופים לגולשים באתר האינטרנט (סעיפים 23-26 לתצהיר מר דרור).  
28



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

נציגות השירות וגב' איידינגר, מנהלת מוקד שירות הלקוחות במפעל הפיס, מסרו למר בהרי, במהלך השיחות עימו כי לא מופיעה זכייה במחשבי מפעל הפיס, הוא הרישום המחייב לצורך קביעת זכייה לכרטיס המנוי, בהגרלות שנערכו במהלך חודש יולי 2006.

מפעל הפיס גם הגיש כראיה את פרוטוקול ההגרלה מיום 20.7.06, הוא מועד ההגרלה בו נטען כי זכה כרטיס המנוי בפרס בסך 1,200,000 ₪. עיון בפרוטוקול ההגרלה מעלה כי מספר כרטיס המנוי של התובע 1, לא זכה בכל פרס בהגרלה שנערכה ביום 20.7.06.

זאת ועוד, סעיף 6(א) לתוכנית קובע:

" בכל חודש יתקיימו 5 (חמש) הגרלות רגילות ובסך הכל 60 (שישים) הגרלות רגילות בשנה. "

סעיף 6(ג) לתוכנית קובע:

" כל הגרלה רגילה תזוהה ותובחן מההגרלות הרגילות האחרות על ידי ציון מספר זיהוי של אותה הגרלה, המורכב מהשנה שבה היא נערכה ומהמספר הסידורי השוטף של אותה הגרלה באותה שנה (לדוגמא: הגרלה מס' 26/2005 משמעו – ההגרלה העשרים ושש בשנת 2005)... "

מכאן שההגרלה בה זכה כרטיס המנוי שמספרה 200960, הינה לכאורה הגרלה האחרונה שנערכה במהלך שנת 2009, מה שמוליך למסקנה כי מדובר בהגרלה מדומה, שלא נתקיימה בפועל.

ויצוין, שעל פי פרוטוקול הגרלת 20.7.06, שהוגש כראיה (היא ההגרלה בה נטען שזכה כרטיס המנוי) מוספרה ההגרלה במספר 33/06, קרי הגרלה מספר 33 בשנת 2006, וזאת בהתאם לאמור בסעיף 6 לתוכנית.

יתרה מכך, עצם התחלפות הפרס בו זכה כרטיס המנוי של התובע 1, על פי הכיתוב באתר האינטרנט, תוך כדי השיחה עם נציגת השירות, מזכייה בנופשו אל זכיות בסך של 1,200,000 ₪ ובסך של 11 ₪, מעידה כי המידע שנרשם באתר האינטרנט אינו מייצג נתוני אמת.



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

גם הציון, בדף האינטרנט, מתחת לסכום הזכייה (1,200,000 ₪): **"בהגרלה זו סכום הפרס הראשון הינו 250,000 ₪"**, מעיד כי המידע שהוצג באתר האינטרנט אינו מיצג נתוני אמת, משכסום הפרס (1,200,000 ₪) גבוה מסכום הפרס הראשון בהגרלה (250,000 ₪).

מפעל הפיס גם הוכיח כי בחודש יולי 2006 כלל לא הוגרל פרס מסוג 240 משכורות של 5,000 ₪ (ראה נספחים א'1 ו- א'2 לתיק המוצגים של מפעל הפיס), וזאת כראיה נוספת לכך שכרטיס המנוי לא זכה בפרס בסך של 1,200,000 ₪.

מכלל הנימוקים לעיל, מסקנתי היא כי התובעים כשלו להוכיח כי כרטיס המנוי זכה בהגרלה, שנערכה במהלך חודש יולי 2006, בפרס בסך של 1,200,000 ₪.

יתרה מכך, הוכח בפני כי מקור מופע האינטרנט, על פיו זכה כרטיס המנוי בפרס הנטען, היא הצגת נתונים שהיו אמורים להיות חסומים, לצורך בדיקת ניסוי באחת התוכנות המפעילות את אתר האינטרנט של מפעל הפיס. לפיכך, הוכנסו נתונים בדויים שלא היו אמורים להיות גלויים למנויים הגולשים באתר.

באשר לנוהל הטיפול בבירור זכייה כספית גדולה של מנוי המתקשר אל המוקד הטלפוני: חלק מהנוהל מופיע על גבי נספח ח' 1 לתיק המוצגים של מפעל הפיס, וזו לשונו: **"...זכיות עד 1,000 ₪ בלבד ניתן לאשר, אם הזכייה היא של 5,000 ₪ יש לומר ללקוח "איני רואה זכיות בסכומים כאלו", במידה והנציגות בת"א פנויות יש להעביר את השיחה און-ליין. במידה ולא יש להעביר את פרטי הלקוח לאחמ"ש ונציגה מת"א תחזור אליו מאוחר יותר. במידה ומדובר בזכייה בסכום גדול יותר מ- 5,000 ₪ יש להעביר את פרטי הלקוח לאחמ"ש..."**.

נראה כי יש לעדכן את הנוהל, שכן אין זה ראוי כי נציגת שירות, בהתאם לנוהל, תמסור למנוי כי היא אינה רואה זכיה בהגרלה, שעה שעל פי נתוני מחשב מפעל הפיס מופיעה לה זכיה, אלא יש להשתמש בטרמינולוגיה אחרת, שאינה מטעה, על מנת להעביר את המנוי לגורם יותר בכיר. יחד עם זאת אין בנהל זה, שמטרתו למנוע טעות על ידי גורם זוטרה והעברת העניין לגורם נוסף, בכיר יותר, גם אם הטרמינולוגיה עלולה להטעות, בכדי להוכיח כי כרטיס המנוי, במקרה דנן, זכה בפרס הנטען.



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

משנמסר למר בהרי על ידי נציגת השירות, כי היא אכן מבחינה בזכיותו בפרס באתר האינטרנט, אך לא מופיעה זכייה של כרטיס המנוי בפרס, במחשבי מפעל הפיס, יכול היה מר בהרי להניח, כי אכן המופע באתר האינטרנט מקורו בתקלה. לפיכך כלל חומר הראיות שהונח בפניי מלמד, שכרטיס המנוי לא זכה בפרס הנטען.

### מופע האינטרנט כהצעה שהשתכללה לחוזה מחייב:

טענו התובעים, שההודעה על הזכייה באינטרנט מהווה "הצעה", כמשמעות המונח בחוק החוזים, הצעה שקובלה על ידי התובעים, כך שמפעל הפיס מנוע מלחזור מהצעתו שהשתכללה זה מכבר לחוזה מחייב, ועליו לשלם לתובע 1 את שווי הפרס בו זכה בהגרלה.

אין בידי לקבל טענה זו.

הצעה מוגדרת בחוק החוזים כדלקמן:

" פנייתו של אדם לחברו היא בגדר הצעה, אם היא מעידה על גמירת דעתו של המציע להתקשר עם הניצע בחוזה והיא מסויימת כדי אפשרות לכרות את החוזה בקיבול ההצעה; הפניה יכול שתהיה לציבור. "

תמוהה בעיני טענת התובעים כי עסקינן בהצעה. היעלה על הדעת כי מפעל הפיס מציע למנוי שלא זכה בהגרלה לקבל לידיו פרס כספי גבוה, בו לא זכה?!

עיון בדף האינטרנט מעלה כי אין עסקינן ב"הצעה" כמשמעותה בחוק החוזים אלא אך בפרסום תוצאות של הגרלה, אכן כשירות למנויים בביצוע החוזה בין הצדדים, וזאת בהתאם לאמור במכתב ההצטרפות שנשלח לתובע 1, כמנוי חדש בתוכנית המנויים, בו נאמר כי ניתן לברר זכויות במוקד הטלפוני, בנקודות המכירה ובאתר האינטרנט של מפעל הפיס.

### הודעת הזכייה כמחייבת את מפעל הפיס:

לטענת התובעים, מפעל הפיס מושתק מלטעון שלא התקיימה הגרלה בשל המצג שיצר, על פיו נערכה ההגרלה, והתובע 1 זכה בה. על כן מפעל הפיס אינו יכול לחזור בו מהודעת הזכייה בפרס.



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

אין בידי לקבל טענה זו.

בהתאם לסעיף 26 לתוכנית (כאמור הוא החוזה בין המנויים למפעל הפיס) לעניין זכויות, מחייב רק פרוטוקול ההגרלה שהמידע הכתוב בו נשמר במחשבי מפעל הפיס. בהתאם נרשם באתר האינטרנט, ברחל בתך הקטנה: "המידע המוצג כאן הינו לידיעה בלבד ובכל מקרה התוצאות המחייבות הינן עפ"י מערכת מחשב מפעל הפיס.".

מכאן שאין רגליים לטענה שהכתוב באינטרנט לעניין זכויות מחייב את מפעל הפיס, באופן שמפעל הפיס אינו רשאי לחזור בו מהודעת הזכייה.

### זכאות לפיצוי בגין עוגמת נפש שנגרמה לתובעים:

טען מפעל הפיס, שלא נגרמה לתובע 1 כל עוגמת נפש, משאינו יודע כלל על הפרסום באינטרנט על פיו זכה כרטיסו בהגרלה בפרס בסך של 1,200,000 ₪, וזאת מפאת גילו.

מאחר ועל פי חומר הראיות שהונח בפניי, אין כל ראייה, ואף לא נטען, כי התובע 1, שהינו קטין, ידע, בשלב כלשהוא, אודות מופע האינטרנט, על פיו זכה בפרס הנטען, הרי שלא הוכחה בפני זכאותו של התובע 1 לפיצוי בדמות עוגמת נפש.

עוד טען מפעל הפיס, שמאחר והתובעים 2 ו-3 צורפו לכתב התביעה, רק מתוקף היותם אפוטרופסיו של התובע 1, הרי שאין מקום לפסוק פיצוי בגין עוגמת נפש שנגרמה לתובעים 2 ו-3.

אכן הכותרת שניתנה לפרק הנזקים בכתב התביעה המתוקן הינה: "נזקי התובע והסעדים", אך לאור האמור בהקדמה לכתב התביעה המתוקן, ובסעיפים 2, 16, ו-25 (ב) לכתב התביעה המתוקן, מצאתי לקבוע כי הדרישה לפיצוי בגין עוגמת נפש, מתייחסת גם לעוגמת נפש שנגרמה לתובעים 2

ו-3.



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

1 קיומה של רשלנות מצד מפעל הפיס שהובילה לנזק בגין עוגמת נפש:

2 מפעל הפיס, כעורך הגרלות שתוצאותיהן מפורסמות באינטרנט, חב בחובת זהירות כלפי מנויי

3 תוכנית ההגרלות, מכוחה עליו לפעול כנדרש על מנת שהכתוב באתר האינטרנט ישקף את נתוני

4 האמת של ההגרלות שנערכות במסגרת תוכנית המנויים, וזאת על מנת למנוע, בין השאר, מצב

5 דברים בו עקב רישום מוטעה באתר האינטרנט של תוצאות ההגרלות, מנוי יסבור שזכה בפרס

6 בהגרלה וכתוצאה מכך ייגרם לו מפח נפש, לאחר שיתברר לו כי לא זכה בהגרלה.

7

8 מפעל הפיס טען, כי הסיבה לרישום המוטעה באינטרנט, על פי זכה כרטיס המנוי בסך של

9 1,200,000 ₪, היא תקלה בניסוי, שנערך על ידי חברה תוכנה חיצונית, שמפעל הפיס שכר

10 שירותיה, כחלק מתהליך פיתוח התוכנה שמפעילה את אתר האינטרנט של מפעל הפיס.

11

12 וחשוב לציין, כי תקלה דומה ארעה באתר האינטרנט של מפעל הפיס בשבוע שקדם למועד בו

13 הבחין מר בהרי בזכייה באינטרנט (ראה עמ' 6 לתמליל ש' 9, עמ' 7 לתמליל ש' 9, עמ' 29

14 לפרוטוקול ש' 13-14). יחד עם זאת מפעל הפיס לא נקט באמצעים הנדרשים על מנת למנוע

15 הישנות התופעה.

16 ויודגש, שמפעל הפיס גם אינו מציין כלל מה הן הפעולות שנעשו על ידו על מנת למנוע הישנות

17 התקלה שארעה באתר האינטרנט, מיד עם גילויה, מה שמחזק המסקנה כי מפעל הפיס לא פעל

18 כמצופה, לשם מניעת התקלה, וזו אכן חזרה בשנית.

19

20 זאת ועוד, מפעל הפיס גם לא ציין בדף האינטרנט המציג את תוצאות ההגרלות, כי נערכים

21 ניסויים בתוכנה שמפעילה את האתר, כך שאין להסתמך על הנתונים המופיעים באתר האינטרנט

22 או שיש להתייחס אליהם בהסתייגות.

23

24 לאור כל האמור לעיל, שוכנעתי כי מפעל הפיס התרשל כלפי התובעים בעלי כרטיס המנוי שזכה,

25 לכאורה, על פי רישומי אתר האינטרנט בסך של 1,200,000 ₪, משלא נקט באמצעים סבירים

26 הנדרשים על מנת לוודא כי אתר האינטרנט משקף נאמנה את תוצאות הזכיות בהגרלות של

27 תוכנית המנויים.

28



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

1 התרשלותו זו של מפעל הפיס גרמה לנזק בגין עוגמת נפש לתובעים 2 ו- 3 שסברו כי כרטיס המנוי  
2 של בנם הקטין זכה בסך של 1,200,000 ₪, וכי מפעל הפיס מנסה להמנע מלשלם לתובע 1 את שווי  
3 הפרס בו זכו בהגרלה.

4  
5 היה על מפעל הפיס לצפות כי תקלה חוזרת, שארעה באתר האינטרנט עלולה לגרום למפח נפש למי  
6 ממנויי התוכנית שיבחין בזכייה בפרס בהגרלה באתר האינטרנט, על אף שבפועל כלל לא זכה  
7 בפרס בהגרלה.

8  
9 באשר לגובה הפיצוי בגין עוגמת נפש לו זכאים התובעים 2 ו- 3 :

10  
11 מר בהרי העיד באשר לעוגמת הנפש שנגרמה לו עקב המקרה, כדלקמן :  
12 **"היו ימים שלא באתי לעבודה מכיוון שלא יכולתי להירדם בלילה...במהלך כל השנתיים אני לא**  
13 **ישן בלילה ולא פועל טוב במהלך היום. "** (עמ' 15 לפרוטוקול ש' 16-19).

14  
15 וכן :

16 **" לא הגיוני בעיני שיכולה להיות טעות כזו מכיוון שאני לא קיבלתי שום הודעה שאתם ניסויים**  
17 **באתר. מאיפה אני צריך לדעת שאתם עושים ניסויים על חשבוני. אולי מישהו עשה הגרלה**  
18 **והעלים אותה. אני רואה שהכרטיס שלי זוכה ואתם מתרצים את זה בתקלה...אני כמעט**  
19 **קיבלתי התקף לב... פניתי מספר פעמים לרופא מכיוון שהלחצים בחזה שהתחילו באותו יום**  
20 **המשיכו. "** (עמ' 18 לפרוטוקול ש' 10-21).

21  
22 לאור העובדה שהפרסים בהם זכה התובע 1, התחלפו והשתנו עוד במהלך השיחה עם נציגת  
23 השירות (מחופשה, לזכייה בסך של 1,200,000 ₪) ; לאור העובדה שנאמר מיידית למר בהרי  
24 ורעייתו, במהלך השיחה עם נציגת השירות, כי מדובר בתקלה וכי על פי רישומי המחשב לא זכה  
25 כרטיס המנוי בפרס הנטען ; לאור הכיתוב באתר האינטרנט המציין כי המידע המוצג באתר הינו  
26 לידיעה בלבד והתוצאות המחייבות הינן על פי מערכת מחשב מפעל הפיס ; מפאת אי הבהירות  
27 העולה מדף האינטרנט שהציג את הזכייה בסך 1,200,000 ₪, על אף שנרשם כי הפרס הראשון  
28 בהגרלה הינו בסך של 250,000 ₪ בלבד ; משלא המציא מר בהרי כל אסמכתאות ביחס לטענותיו  
29 כי עקב המקרה פנה לטיפול של פסיכולוג ושל רופא, על אף שטען שיש בידו אסמכתאות לכך (עמ' 21)



## בתי המשפט

ת.א 061279/06

בית משפט השלום תל אביב-יפו

תאריך: 28/12/2008

בפני: כבוד השופטת דליה אבי - גיא

15 לפרוטוקול ש' 7, עמ' 18 לפרוטוקול ש' 23; אך משאשרה נציגת השירות למר בהרי כי גם היא מבחינה בזכייה באינטרנט; לאור התנהלות הטיפול בבירור תלונותיו של מר בהרי, שנעשה על ידי גורמים במפעל הפיס, כעולה מחומר הראיות שהונח בפניי; מששוכנעתי כי מר בהרי ורעייתו אכן סברו, לאור מופע האינטרנט, כי כרטיס המנוי זכה בפרס, וכי מפעל הפיס מנסה להמנע מתשלום סך הזכייה לתובע 1, בטענה בדויה שעסקינן בתקלת מחשוב – מצאתי לקבוע כי התובעים 2 ו- 3 זכאים לפיצוי בגין עוגמת הנפש שנגרמה להם, שמקורה בתקלה בתוכנה באתר האינטרנט של מפעל הפיס.

אני מעריכה את גובה הפיצוי, כאומדנא דדינא, בסך 15,000 ₪.

### סיכום:

בסופו של יום, אני מורה לנתבע (מפעל הפיס) לשלם לתובעים 2 ו- 3 סך של 15,000 ₪ בגין עוגמת הנפש שנגרמה להם.

בנסיבות העניין, לאור התוצאה אליה הגעתי, גם משנדחה הסעד העיקרי בתביעה, אינני עושה צו להוצאות.

**ניתן היום, א' בטבת, תשס"ט (28 בדצמבר 2008), בהעדר הצדדים.**

**המזכירות תעביר עותק מפסק הדין למשרדי ב"כ הצדדים, בדואר רשום.**

---

דליה אבי-גיא, שופטת

קלדנית: ריקי כהן