



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 9841-01-17 בז'סקי נ' חברת דואר ישראל בע"מ ואח'

לפני כבוד השופט עופר גרוסקופף

המבקש

אברהם ליבנה בז'סקי

על ידי בא הכוח המייצג עו"ד איתי ליבנה

נגד

המשיבה

חברת דואר ישראל בע"מ

על ידי בא כוחה עו"ד אייל בליזובסקי

פסק דין

(אישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית)

1 לפני בקשה לאישור הסדר פשרה בתובענה הייצוגית שבכותרת. עניינה של התובענה, בתמצית, בטענה
2 כי חברת דואר ישראל בע"מ מפרה את חובתה לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-
3 1998 ולפי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), תשס"ג-2013 להנגיש
4 את שירותיה לאנשים עם מוגבלות בשמיעה, בהתאם לאופנים וללוחות הזמנים הקבועים בתקנות
5 השוויון; וכן מפירה את חובתה לפרסם את רשימת סניפיה שבהם בוצעו התאמות נגישות. מהטעמים
6 שיפורטו להלן סברתי כי יש מקום לאשר את הבקשה, ולתת להסדר הפשרה תוקף של פסק דין.

א. רקע

7
8 1. ביום 4.1.2017 הגיש המבקש, באמצעות בא כוחו, תביעה ובקשה לאישורה כתובענה ייצוגית נגד
9 המשיבה, חברת דואר ישראל בע"מ (להלן: "בקשת האישור" ו"חברת הדואר", בהתאמה), לפי
10 פרט 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 (להלן: "התוספת"): "תביעה נגד
11 עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין
12 אם לאו", ולפי פרט 9(1) לתוספת: "תביעה בעילה לפי פרקים ד', ה', או ה'1 לחוק שוויון זכויות
13 לאנשים עם מוגבלות".

14 הערה: בקשת האישור הופנתה גם כלפי משיבה נוספת, חברת בנק הדואר בע"מ, ואולם במהלך
15 ההליך, ללא הסבר לבית המשפט, נמחקה משיבה זו ממסמכי הצדדים (למעט איזכור שלה כחלק
16 מ"הדואר" בסעיף 5 של הסכם הפשרה).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 9841-01-17 בז'סקי נ' חברת דואר ישראל בע"מ ואח'

- 1 עניינה של בקשת האישור, בתמצית, בטענה כי חברת הדואר מפרה את חובתה לפי חוק שוויון
2 זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 (להלן: "חוק השוויון") ולפי תקנות שוויון זכויות
3 לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), תשס"ג-2013 (להלן: "תקנות הנגישות" או
4 "התקנות") להנגיש את השירותים הניתנים על ידה לאנשים עם מוגבלות בשמיעה, בהתאם
5 לאופנים וללוחות הזמנים הקבועים בתקנות השוויון; וכן מפירה את חובתה (הקבועה בתקנות)
6 לפרסם את רשימת סניפיה שבהם בוצעו התאמות נגישות.
- 7 3. בבקשת האישור נטען, בין היתר, כך: המבקש, אדם עם מוגבלות בשמיעה, התקשה במגעיו מול
8 נציגי המשיבה בעת קבלת שירותי דואר בסניף הדואר בו ביקר, נוכח העדר מערכת עזר לשמיעה
9 מסוג לולאת השראה הכוללת מיקרופון ואפשרות חיבור לאוזניות (להלן: "מערכת העזר").
10 המבקש פנה לקבלת מידע אודות סניפי המשיבה בהם מותקנת מערכת עזר כאמור, ואולם פנייתו
11 לא נענתה. בבדיקה מדגמית שביצע ביקר ב-16 סניפים של המשיבה, ומצא כי רק בסניף אחד
12 מתוכם מותקנת מערכת העזר. לאור זאת, הוגשה על ידו בקשת האישור, ובבסיסה הטענה כי
13 המשיבה מפרה את חובתה לפי הוראות חוק השוויון ותקנות הנגישות, להנגיש את שירותיה
14 לאנשים עם מוגבלות בשמיעה, על ידי התקנת מערכות העזר, בהתאם לתקנה 18 לתקנות ובהתאם
15 ללוח הזמנים הקבוע בתקנה 97 לתקנות. עוד נטען, כי היא מפרה את סעיף 34(4) לתקנות, כאשר
16 אינה מפרסמת באתר האינטרנט שלה את רשימת הסניפים שבהם הותקנו מערכות עזר.
- 17 4. המבקש ביקש לחייב את המשיבה בצו עשה (התקנת והפעלות מערכות העזר בסניפי הדואר
18 בהתאם לתקנות), ובפיצויים לאנשים עם מוגבלות בשמיעה שנפגעו מהתנהלותה (ראה הגדרת
19 חברי הקבוצה להלן).
- 20 5. עוד בטרם הוגשה תשובת חברת הדואר לבקשת האישור, פנו הצדדים להידברות במטרה ליישב
21 את המחלוקת בהסכמה. ביום 18.9.2017, בתום דין ודברים, הגישו הצדדים לבית המשפט בקשה
22 לאישור הסדר פשרה שנכרת ביניהם (להלן: "הבקשה" ו-"הסדר הפשרה").
- 23 6. במסגרת הבקשה נסקרו טענות המשיבה, הכופרת בטענות המבקש (כאמור, הסדר הפשרה גובש
24 טרם הוגשה מטעמה תשובה לבקשת האישור). בין היתר, טענה כי עמדת המבקש לגבי לוחות
25 הזמנים שבהם היא נדרשה כביכול להנגיש את שירותיה – שגויה. שכן, המשיבה היא רשות
26 ציבורית שברשותה כ-3500 אתרים (מבנים) מחויבי הנגשה, ולכן לוח הזמנים החל עליה לפי תקנה
27 97(ג) הינו בהתאם לגוף שיש ברשותו מעל 1000 בניינים קיימים, ולא לוח הזמנים החל על רשות
28 ציבורית המחזיקה בין 101-999 מבנים להנגשה כפי שטען המבקש.
- 29 [ויובהר: המבקש טען כי עובר להגשת התובענה היה על המשיבה להתקין את מערכות העזר בכ-
30 35% מיחידות הדואר בהם ניתנים שירותי דואר; לגרסת המשיבה, במועד הגשת התובענה היה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 9841-01-17 בז'סקי נ' חברת דואר ישראל בע"מ ואח'

- 1 עליה להנגיש רק 20% מכמות המבנים שברשותה. כך או כך, אין חולק בין הצדדים כי יש להנגיש
2 100% מכמות המבנים עד ליום 1.11.2018.
- 3 חרף האמור לעיל, הסכימה המשיבה להתקשר בהסדר הפשרה (מבלי לוותר על טענותיה), "בשל
4 חשיבות האינטרס הציבורי שבבסיס התובענה ובשל ספק שמא במועדים מסוימים לא עמדה
5 במלואה בחובותיה בהנגשת הסניפים..." (סעיף 13 לבקשה).
- 6 7. ביום 25.9.2017 הוריתי לפעול לגבי הבקשה לאישור הסדר הפשרה בהתאם להוראת סעיף 18(ג)
7 לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 ותקנה 12(ד) לתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010.
8 דהיינו, על פרסומה להתייחסויות הציבור ועל העברתה לעיון היועץ המשפטי לממשלה, והנציבות
9 לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.
- 10 8. חברי הקבוצה לא הגישו התנגדויות או בקשות לצאת מהקבוצה, ואיש מהם לא התייצב לדיון
11 שהתקיים ביום 12.12.2017 בעניין אישור הסדר הפשרה (להלן: "דיון האישור"). באת כוח היועץ
12 המשפטי לממשלה, עו"ד נורית טביב-מזרחי, הודיעה ביום 26.11.2017 כי אין לה התנגדות
13 לאישור הסדר הפשרה.
- 14 **ב. עיקרי הסדר הפשרה**
- 15 9. להלן עיקרי הסדר הפשרה, שהגישו הצדדים. מובהר כי האמור לעיל הוא תיאור לא ממצה של
16 הסדר הפשרה, וכי בכל מקרה של סתירה בין התיאור שיובא להלן לבין נוסח הסדר הפשרה, יגבר
17 נוסח הסדר הפשרה (אלא אם מהקשר הדברים עולה כוונה אחרת).
- 18 10. **הגדרת הקבוצה** – הקבוצה המיוצגת עליה יחול ההסדר הוגדרה בסעיף 5 של הסדר הפשרה כך:
- 19 **הקבוצות בתובענה ובבקשת האישור. קרי, כל לקוחות הנתבעת המוגבלים בשמיעתם לפי**
20 **הנטען בבקשה (ומוכחש מכל וכל על ידי המשיבה) אשר הנתבעת קיפחה את זכותם בהנגשת**
21 **שירות ובפרסום הסניפים הנגישים, החל מתאריך 25.10.2014 בנושא הפרסום, וכן בנושא**
22 **הנגשה ומערכות עזר לשמיעה מתאריך 25.10.2016.**
- 23 11. **עילת התביעה** – עילות התביעה, כפי שפורטו בסעיפים 107-117 לבקשת האישור, כוללות: הפרת
24 הוראות חוק השוויון ותקנותיו [הפרת הוראות חוק השוויון בעניין אישור הפליה ובעניין הנגשת
25 מקום ציבורי ושירות ציבורי, והפרת הוראות תקנות הנגישות בעניין החובה להתקין ולהפעיל את
26 מערכות העזר (תקנה 18 לתקנות), ולפרסם את התאמות הנגישות (סעיף 34 לתקנות)], באופן
27 המהווה עוולה לפי סעיף 19 נ"א (א) לחוק השוויון; הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת
28 הנזיקין (נוסח חדש); עשיית עושר ולא במשפט.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 9841-01-17 בז'סקי נ' חברת דואר ישראל בע"מ ואח'

12. התחייבויות המשיבה – ההסדר אליו הגיעו הצדדים מבוסס על "הנגשת – יתר", על דרך הקדמת לוחות הזמנים שנקבעו לעניין ההנגשה במסגרת תקנות הנגישות. כך, בסעיף 10 להסדר הפשרה התחייבה הנתבעת כי:
- תקדים את לוחות הזמנים כך כי עד ליום 1.1.2018 תתקין את כל מערכות לולאת ההשראה אותם היא צריכה להתקין עד ליום 1.11.2018 (...), כאשר על הנתבעת להתקין את מערכת העזר לשמיעה ב-974 אתרים המהווים נכון למועד גיבוש הסדר הפשרה 100% מיחידות הדואר בהן יש להתקין לולאת השראה לקהל לקוחותיה בהתאם לתקנה 18.
- [..] תמשיך לפעול במשנה מרץ כפי שהיא עושה זאת ללא קשר לבקשה דנן ותסיים את הנגשת היחידות המחויבות בהתקנת לולאת השראה עשרה חודשים לפני המועד שנקבע בתקנה 97(ג).
- ויובהר: המשיבה מסרה כי נכון לאוגוסט 2017, מתוך 3468 יחידות דואר ישנן כ-974 יחידות ברחבי הארץ בהן ניתנים שירותים פרונטאליים. ביניהן, סניפי דואר, סוכנויות דואר ומרכזים למסירת דברי דואר, המחויבים בהתאם לאמור בתקנה 18 להחזיק מערכת עזר מסוג לולאת השראה. עוד מסרה כי היא פעלה (ללא קשר להליך דנן) להתקנת מערכות עזר באותן 974 יחידות, כאשר נכון למועד גיבוש הסדר הפשרה, הושלמה התקנת מערכות עזר ב-451 יחידות דואר, המהוות כ-40% מהיחידות. המשיבה התחייבה כי עד ליום 1.1.2018 תימצא מערכת עזר לשמיעה בכל 974 היחידות האמורות.
13. בנוסף, התחייבה המשיבה בסעיף 12 להסדר הפשרה:
- לרכוש ולהתקין מערכות עזר לשמיעה לכל יחידות הדואר שיוקמו בעתיד, עם תחילת פעילותן, ולהחזיק מספר מערכות עזר לגיבוי והחלפה.
- להתקין שילוט מתאים בדבר מערכות העזר לשמיעה בכל אחת מיחידות הדואר בהתאם לתקנה 18 לתקנות הנגישות
- להנחות את כל יחידות הדואר להקפיד שמערכות השמע יהיו מופעלות באופן רצוף ולתדרך את העובדים כיצד להפעיל ולתחזק את מערכות השמע.
- לפרסם באתר חברת הדואר כי הסניפים והסוכנויות הונגשו לאנשים עם מוגבלויות בשמיעה ולהזמין לפנות בדואר אלקטרוני לרכז הנגישות בכל שאלה או תקלה.
14. המלצה לעניין גמול ושכר טרחה - הצדדים המליצו כי המשיבה תשלם גמול למבקש בסך של 25,000 ש"ח, ושכר טרחה לבא הכוח המייצג בסך של 100,000 ש"ח, בתוספת מע"מ.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 9841-01-17 בז'סקי נ' חברת דואר ישראל בע"מ ואח'

15. ויתור וסילוק ומעשה בית דין – בהסדר הפשרה (סעיפים 14-15) סכמו הצדדים כי:
- 1 בכפוף לאישורו של הסכם הפשרה על ידי בית המשפט, התובע המייצג וכל קבוצת התובעים
2 המאושרת מודיעים על ויתור וסילוק כלפי החברה, כהגדרתם לעיל.
3
- 4 [...] מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ובכפוף להתקיימותם של כל התנאים בהסכם פשרה זה
5 ובכפוף לאמור להלן, יהווה פסק הדין המאשר הסכם פשרה זה מעשה בית דין כלפי קבוצת
6 התובעים המאושרת, בקשר עם כל הטענות והעילות בקשר עם ענייני התובענה ובקשת
7 האישור.
- 8 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי על פי הדין מעשה בית דין שיווצר בעקבות הסדר הפשרה
9 ("ויתור" בלשון הצדדים) מתייחס אך ורק לעילות התביעה כהגדרתן בבקשת האישור (ראו
10 פסקה 11 לעיל).
- 11 ג. אישור הסדר הפשרה
16. הסדר הפשרה מהווה לשיטתי הסדר "ראוי הוגן וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה".
12 זאת, מהטעמים הבאים: הסדר הפשרה בתיק זה פוסע בעקבותיהם של הסדרי פשרה קודמים
13 שהושגו ואושרו בתיקים שעניינם הנגשת שירותים לאנשים עם מוגבלות (השווה למשל: ת"צ
14 (מרכז) 44052-07-12 ברון נ' קונקס תחבורה ישראל בע"מ (פסק דין מיום 9.6.2013); ת"צ (מרכז)
15 29387-09-14 דבוסקין ואח' נ' אגד אגודה שיתופית לתחבורה ציבורית בע"מ (פסק דין חלקי
16 מיום 4.1.2017, ופסק דין חלקי מיום 6.12.2017)). כמוהם, אף הוא מאמץ את העיקרון של הנגשה
17 העולה על הנדרש על פי החוק ("הנגשת יתר") כאמצעי לפיצוי הקבוצה. במקרה שלפני הנגשת
18 היתר מוצאת את ביטויה בהקדמת לוחות הזמנים להשלמת ההנגשה בכ-10 חודשים ביחס לקבוע
19 בחוק ("הנגשה מואצת"). זאת, בדומה להסדר פשרה שגובש לאחרונה בת"צ (מרכז) 8124-03-16
20 חמיאס נ' מפעל הפיס (פסק דין מיום 13.2.2017, ניתן על ידי השופטת דפנה בלטמן קדראי), אשר
21 במסגרתו הוסכם על הקדמת לוחות הזמנים להשלמת ההנגשה בכשנה.
17. מתן הטבה בדרך זו הוא אמצעי פיצוי ראוי התורם לטובת הקבוצה, מאחר שניתן להניח כי רבים
22 מחבריה יפיקו ממנו תועלת (ויובהר: אף כי הצדדים חלוקים כאמור לגבי לוח הזמנים החל על
23 המשיבה, אין חולק כי בשני התרחישים הנגשה ב-100% מהמבנים אינה נדרשת לפני ה-
24 1.11.2018).
18. בנסיבות העניין מדובר גם בפתרון מתבקש לאור זאת שקשה, ואולי אף בלתי אפשרי, לזהות
25 ולפצות את חברי הקבוצה שניזוקו בגין מחדלי העבר. בנוסף, שורת הצעדים אליהם התחייבה
26 המשיבה במסגרת הסדר הפשרה מבטיחה שמירה על הסטנדרטים שנקבעו על ידי המחוקק (מימד
27
28
29



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 9841-01-17 בז'סקי נ' חברת דואר ישראל בע"מ ואח'

- 1 האכיפה), ואף מעבר לכך (מימד האצת ההנגשה). אישור הסדר הפשרה יאפשר לפיכך את הגשמת
2 התכליות החשובות שבבסיס חוק השוויון והתקנות, בטווח הזמן המידי.
3 19. שיקולים אלה, בצד העדר התנגדויות מטעם חברי הקבוצה ומטעם היועץ המשפטי לממשלה,
4 מובילים אותי למסקנה כי יש מקום לאשר את הסדר הפשרה כמבוקש, ולתת לו תוקף של פסק
5 דין.

6 ד. מינוי בודק ופרסום הסדר הפשרה

- 7 20. במקרה שלפני מצאתי כי ניתן לאשר את הסכם הפשרה ללא מינוי בודק. הסדר הפשרה אינו כולל
8 מגנון פיצוי או השבה בעין לחברי הקבוצה. הוא מבוסס על עקרון הנגשת היתר, אשר אומץ
9 בתיקים קודמים שעסקו בנושא ההנגשה לאנשים עם מוגבלויות. בנסיבות אלה, איני סבור כי יש
10 תועלת במינוי בודק.

11 ה. גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לבא כוחו

- 12 21. הצדדים המליצו כי המשיבה תשלם למבקש גמול בסך של 25,000 ש"ח וכן שכר טרחה לבא הכוח
13 המייצג בסך של 100,000 ש"ח, בתוספת מע"מ. בנסיבות העניין, ובשים לב להיקף הפעילות הנרחב
14 של המשיבה, ולתקדימים המנחים בעניין זה, סברתי כי יש מקום לאמץ המלצה זו.

15 ו. סוף דבר

- 16 22. לאור האמור הריני מאשר את הסדר הפשרה, בהתאם למפורט בפסק דין זה.

- 17 23. בתוך 14 ימים ממתן החלטה זו, יפרסמו הצדדים על חשבון המשיבה, הודעה בדבר אישור הסדר
18 הפשרה בהתאם לסעיף 25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות בשניים מארבעת העיתונים היומיים
19 הנפוצים בישראל. גודל הפרסום יעלה בלפחות 33% על הקבוע בתקנות הגנת הצרכן (האותיות
20 בחוזה אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן), תשנ"ה-1995. הצדדים יגישו עד ליום
21 28.12.17 נוסח הודעה כאמור לאישור בית המשפט (על בסיס הנוסח שאושר בהחלטתי מיום
22 27.9.2017).

- 23 24. המשיבה תדאג לכך כי החלטה זו, יחד עם הסדר הפשרה והבקשה לאישורו, יהיו זמינים לעיון
24 והורדה לכלל הציבור באתר האינטרנט שלה, תוך 14 יום ממועד מתן החלטה זו. הפניה מקושרת
25 למסמכים, תחת הכותרת "הסדר פשרה בתובענה ייצוגית בעניין הנגשת סניפי הדואר לאנשים
26 עם מוגבלות בשמיעה", תוצב בדף הבית של אתר האינטרנט של המשיבה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 9841-01-17 בז'סקי נ' חברת דואר ישראל בע"מ ואח'

1 הגמול למבקש, בסך 25,000 ש"ח, ישולם בתוך 30 ימים ממתן פסק דין זה. שכר טרחת בא הכוח
2 המייצג, בשיעור של 100,000 ש"ח בתוספת מע"מ, ובתוספת הפרשי הצמדה וריבית ממועד מתן
3 פסק דין זה ועד למועד התשלום בפועל, ישולמו בתוך 14 יום ממתן החלטה בדבר השלמת ביצוע
4 הסדר הפשרה.

5 26. עד ליום 1.2.2018 תגיש המשיבה הודעת עדכון (מגובה בתצהיר גורם מתאים מטעמה) אודות
6 ביצוע מחויבויותיה על פי ההסדר. יובהר, כי על ההודעה להתייחס הן להתקנת מערכות העזר, והן
7 לשאר התחייבויותיה, כמפורט בהסדר הפשרה.

8 27. המזכירות תעביר פסק דין זה למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפנקס התובענות הייצוגיות.

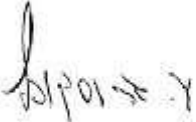
9 תז"פ: 2.2.2018.

10

11

ניתן היום, ג' טבת תשע"ח, 21 דצמבר 2017, בהעדר הצדדים.

12


עופר גרוסקופף, שופט

13

14

15

16

