

בעניין:

1. שרה ברנד

נושאת תעודת זהות מס' 001239573  
מרחוב דובנוב 18, תל אביב 6436807

2. אורן גנור

נושא תעודת זהות מס' 033296096  
מרחוב החלוץ 4, ירושלים 9626104

על ידי באי כוחם גיל רון, קינן ושות', עורכי דין  
וכן על ידי באי כוחם אסף פינק, משרד עורכי דין  
וכן על ידי באי כוחם אביעד, סרן ושות', עורכי דין  
שכתובתם לצורך ההליך תהא אצל גיל רון, קינן ושות', עורכי דין  
בית לסיין, רחוב ויצמן 32, תל אביב 6209105  
מס' טל': 03-6967676; מס' פקס': 03-6967673

המבקשים

- נ ג ד -

כספונט בע"מ

חברה פרטית מספר 513523670  
מרחוב עמל 11, ראש העין 4809239

על-ידי באי-כוחה הרצוג פוקס נאמן ושות', עורכי דין  
מבית אסיה, רחוב ויצמן 4, תל אביב 6423904  
מס' טל': 03-6922020; מס' פקס': 03-6966464

המשיבה

**בקשה מתוקנת לאישור תובענה ייצוגית**

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

בית המשפט הנכבד מתבקש כדלקמן:

א. לאשר למבקשים להגיש תובענה ייצוגית נגד המשיבה, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: חוק תובענות ייצוגיות);

נוסח התובענה הייצוגית מצורף לבקשה זו כנספח 1;

ב. לקבוע, בהתאם לסעיפים 10 ו-14(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, כי התובענה תוגש בשם המתניידים בכיסא גלגלים, אנשים נמוכי קומה שגובה העיניים שלהם כ-110 סנטימטרים מפני הרצפה (להלן: אנשים נמוכי קומה), וכן עוורים ואנשים עם ירידה משמעותית בראייה המגבילה את תפקודם היומיומי (להלן ביחד: אנשים עם ירידה בראייה), אשר להם כרטיס מגנטי או אמצעי אחר, המאפשרים שימוש במכשירי בנקאות אוטומטיים למשיכת כספים או טעינת כרטיסי נסיעה בתחבורה ציבורית;

ג. לקבוע, בהתאם לסעיפים 4(א)(1) ו-14(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המבקשים יהיו התובעים המייצגים, וכי באי כוחם החתומים על בקשה זו יהיו באי הכוח המייצגים;

ד. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המעשים המתוארים בבקשה זו מגבשים עילת תביעה מכוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 (להלן: חוק שוויון זכויות);

ה. לקבוע, בהתאם לסעיפים 14(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות, כי אלה יהיו הסעדים בתובענה הייצוגית:

(1) חיוב המשיבה להחליף את כל מכשירי הבנקאות האוטומטיים שהיא הבעלים, המתזיקה או המפעילה שלהם, או להתאימם, כך שהמכשירים המחליפים או המותאמים יעמדו בכל הדרישות הבאות:

(א) גובה אמצעי ההפעלה המותקנים אנכית יהיה בין 90 ס"מ ל-130 ס"מ מעל פני הרצפה; ועומק ההגעה לאמצעי ההפעלה יהיה בין 50 ס"מ (כשהגובה הוא 90 ס"מ) ל-0 ס"מ (כשהגובה הוא 130 ס"מ), ובטווח שבין 90 ל-130 ס"מ, לפי יחס ליניארי בטווח כאמור לעיל (ובלשון המקצועית – אינטרפולציה או ביון);

(ב) גובה אמצעי ההפעלה המותקנים אופקית יהיה בין 75 ס"מ ל-90 ס"מ מעל פני הרצפה;

(ג) גובה מרכז הצג יהיה 100 ס"מ עד 120 ס"מ מעל פני הרצפה;

(ד) המשתמשים יוכלו להפעיל את המכשירים באמצעות לפחות שני אמצעי תקשורת חלופיים, לרבות לקבלת המידע (קלט ופלט), כגון אמצעים חזותיים ואמצעים מישושיים או אמצעים חזותיים ואמצעים קוליים; מיקום המכונות יוכל להיות מזוהה באמצעים כגון סימן מאתר או שלט קולי; גודל הגופן של מידע המופיע על הצג יהיה 15 מ"מ לפחות, אם הדבר מתאפשר מבחינה טכנית; הפעלת אמצעי הקלט והפלט תלווה במשוב קולי; וכן

(ה) זמן התגובה המרבי של המכשיר לא יפחת מ-45 שניות; כמו כן, במצב של הגבלת זמן הפעולה (timeout), לפני שתופסק הפעולה תינתן התרעה למשתמש והזדמנות להמשיך את הפעולה;

וכן עמידה בכל דרישות תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013 (להלן: תקנות הנגישות), ובכל דרישות התקנים שאליהם תקנות הנגישות מפנות;

(2) פיצוי כל חברי הקבוצה בגין הנזק שנגרם להם בקשר עם עילות התביעה, בסכום של 62,961 ש"ח לכל חבר קבוצה עבור כל מעשה עוולה, ולחלופין בסכום אחר שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד;

(3) מינוי בעל תפקיד שיפקח על ביצוע פסק הדין; וכן

(4) כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות;

ו. להורות, בהתאם לסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות, כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד, וכן בפרסומים מתאימים באמצעות הרדיו, בעיתונות בשפות העברית, הערבית והרוסית, וכי המשיבה תישא בעלות הפרסום;

ז. לאשר, בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות, את התובענה כתובענה ייצוגית, בנוסח המוצע או בכל שינוי עליו בית המשפט הנכבד יחליט, הכל כפי שייראה בעיני בית המשפט הנכבד ראוי לשם הבטחת ניהול הגון ויעיל של התובענה הייצוגית והגשמת מטרות חוק תובענות ייצוגיות; וכן

ח. לחייב את המשיבה בהוצאות ובשכר טרחת עורכי הדין.

**"זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומחויבותה של החברה בישראל לזכויות אלה,**

**מושתתות על ההכרה בעקרון השוויון, על ההכרה בערך האדם שנברא בצלם ועל עקרון כבוד הבריות".**

סעיף 1 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998

## חלק ראשון - מבוא

1. המשיבה שולטת בשוק מכשירי הבנקאות האוטומטיים. מכשיריה פרוסים בכל רחבי הארץ. המכשירים אינם נגישים לאנשים המתניידים בכיסא גלגלים, לנמוכי קומה ולאנשים עם ירידה בראייה. אנשים המתניידים בכיסא גלגלים ונמוכי קומה לא יכולים לראות את כל מסך המכשיר, וגם לא להגיע לחלק מהמקשים. כמו כן, המכשירים אינם מאפשרים שימוש לאנשים עם ירידה בראייה. לא מותקנים בהם אמצעי הפעלה באמצעות מישוש ושמיעה.
2. בכך המשיבה מפרה את חוק שוויון זכויות ואת תקנות הנגישות. דברי חקיקה אלה מחייבים ספקים של שירות ציבורי, בעליו, מחזיקיו ומפעיליו, להתאים את השירות לאנשים עם מוגבלות. בתקנות הנגישות נקבעו דרישות טכניות, לרבות דרישות החלות באופן ספציפי על מכשירי בנקאות אוטומטיים. המשיבה לא טורחת לקיימן.
3. המחוקק ראה בנגישות לשירותים ציבוריים אמצעי מרכזי בחשיבותו לקידום חברה שוויונית, מכילה ומכבדת. הנגישות של שירותים ציבוריים, וביניהם שירותים בנקאיים, נדרשת לצורך שילוב אנשים עם מוגבלות בחברה. דברים אלה נכונים, כמובן, גם ביחס לאפשרות למשוך כסף ממכשירי בנקאות או לקבל באמצעותם שירותים אחרים. אלה הן פעולות יומיומיות, שהאדם מבצע כחלק מקיום חיים סדירים.
4. סעיף 2 לחוק שוויון זכויות קובע כך:  
 "חוק זה מטרתו להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מירבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו".
5. בבג"ץ 6790/98 אברץ נ' פקיד הבחירות, פ"ד (נב) 323, 335 (1998) (להלן: ענין אברץ), נקבע כי יש לראות את חוק שוויון זכויות כאחד מחוקי היסוד. עוד נקבע כי "שומה עלינו לעשות כמיטבנו כדי שהמילה הכתובה והמדוברת תעקור עצמה מגופה ותהפוך ממשות. כך בכל שטחי החיים, כך בזכויות הנכה, כך בזכותו של הנכה לבחור כאחד האדם" (עמ' 336). הדברים נכונים ביתר שאת ביחס לפעולות שאנשים עם מוגבלות מבקשים לבצע כחלק משגרת חייהם, ככל אדם אחר.
6. בשנים האחרונות חל גידול משמעותי בכמות מכשירי הבנקאות הפרטיים, המוצבים ברחבי הארץ. המכשירים מוצבים בפינות רחוב, ליד חנויות ובתוכן, במרכולים, בעסקים לממכר מזון ובמקומות רבים נוספים. ברחבי הארץ מוצבים כ- 4,500 מכשירים פרטיים, לעומת כ- 2,000 מכשירים בנקאיים בלבד. מרבית המכשירים הפרטיים הוצבו על ידי המשיבה.
7. המשיבה לא טורחת להנגיש את המכשירים לאנשים עם מוגבלות. בכך היא גורמת להם תחושת השפלה ותסכול. הם מתנהלים במרחב הציבורי, מעת לעת מעוניינים למשוך כסף ממכשיר בנקאות אוטומטי, או לקבל שירות אחר באמצעותו, אך נתקלים פעם אחר פעם במכשירים שאינם נגישים להם, רק בשל מוגבלותם. חוק שוויון זכויות ותקנות הנגישות באו למנוע מצב זה. למרבה הצער, המשיבה איננה מכבדת את הוראות החוק.
8. התביעה הייצוגית נועדה להפסיק את הפגיעה בציבור בעלי המוגבלות, ולהעמיד עבורם פיצוי הולם בגין הפגיעה.

## חלק שני - עיקרון הנגישות, עיגונו בחוק ותחולתו על מכשירי בנקאות אוטומטיים

9. סעיף 19'ב לחוק שוויון זכויות קובע עיקרון יסודי:  
 "אדם עם מוגבלות זכאי לנגישות למקום ציבורי ולשירות ציבורי".
10. על פי סעיף 19'א לחוק שוויון זכויות, נגישות מוגדרת כך:  
 "אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי".
11. המחוקק לא הסתפק בהצהרות כלליות. הוא קבע חובות קונקרטיות, שמבטיחות את זכות הנגישות. סעיף 19'א(ב) לחוק שוויון זכויות מורה כי "מי שאחראי להספקת שירות ציבורי יבצע התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות לפי סימן זה". שירות ציבורי כולל שירותי בנקאות ופיננסים (ראו ההגדרות שבסעיף 19'א לחוק ובתוספת השניה שלו). סעיף 19'ב(א) לחוק מסמיך את שר המשפטים לקבוע הוראות בדבר נגישות של שירותים ציבוריים.
12. בהתאם לכך הוצאו תקנות הנגישות. תקנה 25, אשר כותרתה "מכונות למתן שירות אוטומטי", חלה, בין היתר, על מתקנים למתן שירותי בנקאות. תקנה 25(א)(1) לתקנות הנגישות מורה כי "החייב יספק מכונות שמתקיימות בהן הוראות ת"י 1918 חלק 4 (2.11), בסעיף הדן במכונות למתן שירות אוטומטי".
13. תקן ישראלי 1918 חלק 4 קובע הוראות קונקרטיות בנוגע להנגשת מכשירי בנקאות אוטומטיים, עבור מתניידים בכיסא גלגלים ונמוכי קומה, ועבור אנשים עם ירידה בראייה. ההוראות עוסקות בגובה המכשיר, נגישות אמצעי ההפעלה (פתח הכנסת הכרטיס והמקשים), עזרי שמיעה, אפשרות להפעיל את המכשיר באמצעות מישוש, ועוד. בחודש פברואר 2015 פורסמה גרסה חדשה של תקן ישראלי 1918 חלק 4, בה הוחלו דרישות שהן ככלל מחמירות יותר בעניינים אלה. בנוגע למספר עניינים, תקן ישראלי 1918 חלק 4 מפנה לחלק 1 של אותו תקן, ומאמץ את דרישותיו.
- תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2001) מצורף לבקשה זו כנספת 2.
- תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2015) מצורף לבקשה זו כנספת 3.
- תקן ישראלי 1918 חלק 1 מצורף לבקשה זו כנספת 4.
14. נוסף על כך, תקנה 26 לתקנות הנגישות, אשר כותרתה "הספקת אמצעי עזר ושירותי עזר", מורה כי "חייב בביצוע התאמות נגישות לשירות יתקין אמצעי עזר ויספק שירותי עזר כדי להבטיח נגישות לאדם עם מוגבלות לשירות שהוא מספק, כמפורט בפרק זה". תקנה 27 מוסיפה ומורה כי "חייב בביצוע התאמות נגישות יבטיח כי התאמות הנגישות יהיו זמינות ושמישות לאדם עם מוגבלות בכל שעות מתן השירות".
15. הנה, המחוקק עיגן עיקרון חשוב – הבטחת נגישות של שירותים ציבוריים לאנשים עם מוגבלות. מחוקק המשנה קבע דרישות ספציפיות שבאות ליישם את העיקרון, לרבות בנוגע למכשירי בנקאות אוטומטיים.

## חלק שלישי - פעילות המשיבה והפרת הוראות הנגישות על ידיה

16. המשיבה משווקת, מחזיקה ומפעילה אלפי מכשירי בנקאות אוטומטיים, בכל רחבי הארץ. מכשירים אלה משמשים את הבריות בעיקר למשיכת כספים וכן לטעינת כרטיסי נסיעה בתחבורה ציבורית ("רב קו"). המשיבה הפכה בשנים האחרונות לגורם הדומיננטי בתחום מכשירי הבנקאות האוטומטיים בישראל. המכשירים שלה הם הנפוצים ביותר. בישראל פועלים יותר מ-3,000 מכשירי בנקאות אוטומטיים של המשיבה, יותר מכמות המכשירים שהציבו כל הבנקים יחד. המכשירים משווקים לאנשים פרטיים ולבעלי עסקים, באופן ישיר או באמצעות זכיינים. המשיבה נתונה תחת השליטה של חברת Verifone, תאגיד בינלאומי שעוסק בתשלומים אלקטרוניים. עם בעלי מניותיה נמנים גם בנק דיסקונט וחברת כרטיסי אשראי לישראל, שני גורמים בעלי עצמה רבה בתחום הבנקאות.

תמונות של מכשירים של המשיבה מצורפים לבקשה זו כנספח 5.

17. המשיבה מפרה באופן שיטתי את הוראות החוק. ההפרה באה לידי ביטוי במספר עניינים. בכל המכשירים, אנשים המתניידים על כסאות גלגלים ואנשים נמוכי קומה לא יכולים לראות חלק מהמסך, וגם לא חלק מאמצעי ההפעלה. חלק גדול מהמכשירים מוצבים בגובה העולה על המותר. כל המכשירים לא מתאימים לשימוש על ידי אנשים עם ירידה בראייה.

18. כפי שהראינו, עד חודש פברואר 2015 המשיבה הייתה מחוייבת למלא אחר תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2001) (נספח 2 לבקשה זו). סעיף 2.11.2 לתקן קובע כי "יש לוודא שהצג ואמצעי ההפעלה יהיו ממוקמים כך, שגם אנשים המתניידים בכיסא גלגלים ואנשים נמוכי קומה, שגובה העיניים שלהם כ-110 ס"מ מפני הרצפה, יוכלו לזהותם ולהפעילם".

19. מכשירי המשיבה לא מקיימים דרישות אלה. אנשים המתניידים בכיסא גלגלים ואנשים נמוכי קומה לא יכולים לראות את כל המסך, ולא יכולים להפעיל את הלחצנים שמימין למסך. מסגרת שעוטפת את הפתח להכנסת כרטיס האשראי מסתירה חלק מהמסך ואת הלחצנים שמימנו. זוהי הפרה בוטה של דרישת התקן.

תמונה של מכשיר המשיבה המצולם מגובה עיניו של אדם המתנייד בכיסא גלגלים מצורף לבקשה זו כנספח 6.

20. דרישה זו הוחמרה בתקן ישראלי 1918 חלק 4 (2015). סעיף 2.4.3.1 ב. לתקן זה קובע כי "גובה מרכז הצג יהיה 100 ס"מ עד 120 ס"מ מעל פני הרצפה". אף לא אחד ממכשירי המשיבה מקיים דרישה זו.

21. נוסף על כך, במקומות רבים המכשירים של המשיבה אינם מונחים על פני הקרקע, אלא על מדרגה, מתקן או משטח אחר המגביה אותם. במקרים אלה, קשה עוד יותר לראות את המסך ולהפעיל את הלחצנים. לעתים לא ניתן לראות את המסך כלל, וגם לא להגיע אל הלחצנים. במקרים אלה ההפרה של דרישות התקן חמורה עוד יותר.

תמונות של מכשירים של המשיבה שמוצבים מעל פני הרצפה מצורפות לבקשת אישור זו כנספח 7.

22. בקשר לאמצעי ההפעלה של המכשיר, סעיף 2.11 לתקן ישראלי 1918 חלק 4 (2001) מורה כי "אמצעי ההפעלה יתאימו לנדרש בעניין זה בתקן ישראלי ת"י 1918 חלק 1". סעיף 2.6.4 לתקן ישראלי 1918 חלק 1 (נספח 4 לבקשה זו), קובע כך:

"טווחי ההגעה עם היד המשותפים לאנשים המתניידים בכיסא גלגלים ולאנשים הולכים יהיו כמפורט להלן:

לצורך הגעה לחזית (ללא מכשול ומעל מכשול שעומקו אינו גדול מ-50 ס"מ) - בין 65 ס"מ ל-120 ס"מ מפני

הדרך ...;

לצורך הגעה לצד ללא מכשול - בין 65 ס"מ ל-140 ס"מ מפני הדרך ...;

לצורך הגעה לצד מעל מכשול - בין 85 ס"מ ל-110 ס"מ מפני הדרך ...".

23. במקרים שבהם המכשירים לא מוצבים על פני הקרקע, הוראות אלה מופרות. למשיבה שני סוגים של מכשירים, גבוהים ונמוכים. במכשירים הגבוהים אמצעי ההפעלה שלצדי המסך נמצאים בגובה 132-140 ס"מ, ובמכשירים הנמוכים אמצעי ההפעלה נמצאים בגובה 122-130 ס"מ. מכאן עולה כי הצבת המכשירים הגבוהים שלא על פני הרצפה, יוצרת הפרה של דרישות התקן, בכל המקרים בהם המכשירים מוצבים בגובה שעולה על כ-2 סנטימטר מעל פני הקרקע או יותר (שהם כל המקרים או רובם המוחלט). הפרת התקן נוצרת גם ביחס למכשירים הנמוכים, וזאת החל מגובה של כ-10 ס"מ מעל פני הרצפה. די בהצבת המכשירים הנמוכים על מדרגה אחת, כדי שהתקן יופר.

24. תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2015) מחמיר את הדרישות גם בכל הנוגע לנגישות אמצעי ההפעלה. סעיף 2.4.2.1 סעיף קטן (1) לתקן החדש קובע כי "גובה אמצעי ההפעלה המותקנים אנכית יהיה בין 90 ל-130 ס"מ מעל פני הרצפה". כמו כן נקבע כי עומק ההגעה לאמצעי ההפעלה יהיה בין 50 ס"מ (כשהגובה הוא 90 ס"מ) ל-0 ס"מ (כשהגובה הוא 130 ס"מ), ובטווח שבין 90 ל-130 ס"מ - לפי יחס ליניארי בטווח כאמור לעיל (ובלשון התקן - אינטרפולציה או ביון). סעיף 2.4.2.1 סעיף קטן (2) לתקן החדש קובע כי "גובה אמצעי ההפעלה המותקנים אופקית יהיה בין 75 ס"מ ל-90 ס"מ מעל פני הרצפה".

25. המשיבה מפירה הוראות אלה. כך למשל, בכל המכשירים שנבדקו, אמצעי ההפעלה האופקיים מותקנים בגובה שגובהו בהרבה מ-90 ס"מ. ועוד, מיקום אמצעי ההפעלה האנכיים בכל המכשירים הגבוהים גבוה מהמותר. ביחס למכשירים הנמוכים, הפרת התקן נוצרת במקרים בהם המכשירים מוצבים מעל פני הקרקע.

26. הנה, המשיבה לא טורחת לקיים שלל דרישות, שנועדו להבטיח כי אנשים המתניידים בכיסא גלגלים ונמוכי קומה יוכלו לעשות שימוש במכשיריה.

27. המשיבה מפרה גם את ההוראות שנועדו להבטיח נגישות לאנשים עם ירידה בראייה. תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2001) קובע כי "ניתן יהיה לזהות את אמצעי ההפעלה השונים באמצעות מידע שמיעתי או מישושי מבלי להפעילם".

28. המכשירים של המשיבה לא מקיימים דרישות אלו כלל. לא ניתן לזהות את אמצעי ההפעלה באמצעות מידע שמיעתי או מישושי.

29. אמצעי העזר הנדרש במקרה זה הוא אזניות, אשר המכשיר יעביר מידע באמצעותן. אמנם, במכשירים מותקן שקע כניסה לאוזניות, אך אזניות - אין. חמור מכך, אנשים עם ירידה בראייה שמנסים להשתמש במכשיר עם אזניות שהם הביאו עמם, לא שומעים דבר. שקע כניסה לאוזניות יש, אך דבר לא נשמע. מכאן עולה עוד כי המשיבה לא עומדת בדרישות תקנה 26 לתקנות הנגישות. יתרה מכך, גם תקנה 27 לתקנות לא מקוימת. לפי תקנה זו, המשיבה מחוייבת להבטיח כי התאמות הנגישות יהיו זמינות ושמישות לאדם עם מוגבלות בכל שעות מתן השירות. מרבית מכשירי הבנקאות האוטומטיים פועלים בכל שעות היממה.

30. תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2015) מרחיב גם את ההוראות שנועדו להבטיח נגישות לאנשים עם ירידה בראייה -

30.1. סעיף 2.4 לתקן החדש קובע כי מכוונות למתן שירות אוטומטי, ובכלל זה מתקן לשירות בנקאי (כספומט), יכללו לפחות שני אמצעי תקשורת חלופיים להפעלת המכוונות ולקבלת המידע (קלט ופלט) לאנשים עם מוגבלויות שונות, כגון: אמצעים חזותיים ואמצעים מישושיים, אמצעים חזותיים ואמצעים קוליים.

30.2. סעיף 2.4.1.4 לתקן החדש קובע כי "מיקום מכוונות נגישות למתן שירות אוטומטי המקובעות למקומן יוכל להיות מזוהה על ידי אדם עם מוגבלות ראייה, באמצעים כגון: סימן מאתר המתאים לנדרש בתקן הישראלי ת"י 1918 חלק 6 שיימשך לרוחב הדרך, שלט קולי (ראו סעיף 2.1.9)".

30.3. סעיף 2.4.3.1 לתקן החדש מוסיף ומדגיש כי "גודל הגופן של מידע המופיע על גבי צג יהיה 15 מ"מ לפחות, אם הדבר מתאפשר מבחינה טכנית".

30.4. סעיף 2.4.4 לתקן החדש קובע כי הפעלת אמצעי הקלט והפלט תלווה במשוב קולי.

תקן ישראלי 1918 חלק 6 מצורף לבקשה זו כנספח 8.

31. המכשירים של המשיבה לא מקיימים דרישות אלו. בכל אלה המשיבה מפרה את הדרישות הנוגעות לנגישות המכשירים לאנשים עם ירידה בראייה.

32. נוסף על כל אלה, המשיבה מפרה הוראות נגישות כלליות. תקנה 25(3) לתקנות הנגישות קובעת כי "היתה הפעלת המכונה תלויה בזמן תגובה של המשתמש, לא יפחת זמן התגובה המרבי הנדרש להפעלת המכונה מ-60 שניות לכל פעולה; ואולם במיתקנים שניתנים באמצעותם שירותי בנק, זמן התגובה המרבי לא יפחת מ-45 שניות; ...". דרישת המינימום בקשר לזמן התגובה נועדה לאפשר למשתמשים אשר מתקשים בשימוש, בשל מוגבלות, להצליח ולהגיב לפקודות המכשיר.

33. מכשירי הבנקאות של המשיבה אינם ממלאים אחר דרישה זו. זמן התגובה המירבי שלהם עומד על 29 שניות בלבד.

34. תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2015) מוסיף דרישה גם בנוגע לעניין זה - "במצב של הגבלת זמן הפעולה המתבצעת (timeout), לפני שתופסק הפעולה תינתן התרעה למשתמש והזדמנות להמשיך את הפעולה" (סעיף 2.4.4.7). מכשירי הבנקאות של המשיבה אינם ממלאים גם אחר דרישה זו.

35. הנה, מכשירי הבנקאות האוטומטיים של המשיבה אינם נגישים לאנשים המתניידים בכיסא גלגלים, לנמוכי קומה ולאנשים עם ירידה בראיה. המשיבה איננה כופרת בכך. בשיחה עם מבקש מס' 2, שהתקיימה ביום 21 במאי 2018, נציג המשיבה מסר כי המכשירים אינם נגישים לאנשים עם מוגבלות.

36. לצורך הכנת בקשת האישור, המבקשים נעזרו במומחה הנגישות מר ישראל אבן זהב. מר אבן זהב מתנייד בכיסא גלגלים. הוא ניסה לעשות שימוש במכשירי המשיבה. הדבר לא עלה בידו, מהסיבות עליהן עמדנו - מסגרת שעוטפת את הפתח להכנסת כרטיס האשראי מסתירה חלק מהמסך ואת הלחצנים שמיינו, מרכז הצג של מכשירי המשיבה גבוה מהנדרש, ועוד. מר אבן זהב צילם את המכשירים, כפי שנחזו על ידיו ביושבו על כיסא גלגלים. כמו כן, מר אבן זהב בדק את האפשרות להפעיל את המכשירים באמצעות אזניות, המחוברות לשקע שמותקן במכשיר. מבדיקתו עולה כי הדבר אינו אפשרי, הואיל והמכשירים אינם מצוידים בתוכנה המאפשרת שמיעת קול. נוסף על כך, מר אבן זהב בדק את זמן התגובה המרבי של המכשירים ומצא שהמכשירים מאפשרים למשתמשים בהם זמן תגובה להוראות של 29 שניות בלבד. הוא הגיע למסקנה שזמן זה אינו מספיק ואינו עומד בדרישות של תקנות הנגישות.

תמונות שצולמו על ידי המומחה מר אבן זהב ממושבו על כיסא הגלגלים, וכן תמונות המתעדות אותו מנסה להשתמש במכשירי המשיבה, מצורפות לבקשת אישור זו כנספח 9.

37. מר אבן זהב הגיע למסקנה ההכרחית - מכשירי המשיבה אינם עומדים בדרישות החוק.

38. לסיכום חלק זה, חברי הקבוצה נפגעים קשות מהתנהלות המשיבה. אנשים עם מוגבלות לא יכולים לעשות בהם שימוש. הזכות שלהם לכבוד ושוויון נפגעת. היכולת להשתמש בשירות הציבורי שמציעה המשיבה - משיכת כסף - נמנעת מהם. גם היכולת לקבל שירותים אחרים נשללת. המשיבה מסבה להם תחושות של עלבון, השפלה, הדרה, ולעיתים גם נזק ממוני.

### חלק רביעי – הפגיעה בזכויות המבקשים

39. מבקשת מס' 1, גב' שרה ברנד, היא גמלאית, שעסקה במשך כשלושים שנה בעריכת דין. למרבה הצער, לפני כשנה גב' ברנד עברה אירוע מוחי, בעקבותיו היא נותרה משותקת בפלג גופה השמאלי, והיא מרותקת לכיסא גלגלים.
40. זמן קצר אחרי האירוע המוחי ניסתה גב' ברנד להשתמש במכשיר בנקאות אוטומטי של המשיבה, ברחוב אבן גבירול בתל-אביב. היא לא הצליחה להפעיל את המכשיר. היא התקשתה בקריאת האותיות שעל המסך ובקריאת הספרות שעל המקשים, כפי שנדרש לעשות לצורך הקשת הקוד הסודי.
41. כאשר גב' ברנד זקוקה לכסף מזומן, לעיתים קרובות המכשיר הקרוב ביותר למקום הימצאה הוא של המשיבה. בכל אותם מקרים גב' ברנד לא יכולה למשוך כסף מהמכשיר. הדבר מגביל אותה מאוד בהתנהלות היומיומית.
42. בשל כך גב' ברנד חשה השפלה. כבודה נפגע. מרבית המכשירים הפרוסים בעיר אינם נגישים לה. בשל היותה מוגבלת, היא צריכה לטרוח ולהגיע לסניף של בנק כדי למשוך כסף ממכשיר נגיש. כל התניידות קשה מאד עבורה. היא נמלאת כעס ותסכול על כך שמכשירים של המשיבה, שמוצבים כמעט בכל פינת רחוב, אינם נגישים לה.
43. מבקש מס' 2, מר אורן גנור, נשוי ואב לשלושה ילדים, מתגורר בירושלים ועובד במשרד יחסי ציבור. מר גנור נולד עם לקות ראייה. עם השנים ראייתו הלכה והידרדרה. לפני כעשרים שנה הוא איבד את ראייתו לחלוטין.
44. כשנה לפני הגשת בקשת האישור המקורית, הגיע מר גנור לחנות של אביו, ברחוב קינג ג'ורג' בירושלים. מר גנור היה צריך להחזיר לאביו חוב. אביו הוביל אותו למכשיר בנקאות אוטומטי של המשיבה, שהוצב בחנות סמוכה. לא ניתן היה להפעיל את המכשיר באמצעות הוראות קוליות. במכשיר הותקן שקע לאזניות, אך כשמר גנור הכניס את כבל האוזנייה לשקע הוא לא שמע דבר, ולא הצליח להפעיל את המכשיר. מר גנור חש כי עצמאותו נשללה. בשל ליקוי הראייה הוא לא יכול לעשות שימוש במכשירי המשיבה, כפי שעושה כל אדם. הדבר הסב לו תחושת עלבון קשה.
45. בחג החנוכה תשע"ח מר גנור נסע עם משפחתו לאילת. בזמן שאשתו נחה במלון, מר גנור טייל עם ילדיו הקטנים. כאשר הוא נזקק לכסף, ילדיו הובילו אותו למכשיר בנקאות אוטומטי של המשיבה. שוב מר גנור גילה ששקע האזניות אינו שמיש, וכי אין הוראות הפעלה קוליות למכשיר. בשל כך מר גנור לא יכול היה למשוך כסף. הוא חשש מן האפשרות לבקש סיוע מאדם זר, הואיל והוא לא יכול לראות את הנעשה. מר גנור נאלץ להטריח את אשתו להגיע ולסייע לו. הוא חש חסר אונים, ומושפל אל מול ילדיו, בשל הזלזול המוחלט בו כאדם עם מוגבלות.
46. לצורך הגשת בקשת האישור, מר גנור בחן מכשירי בנקאות אוטומטיים של המשיבה בשלושה אתרים בעיר ירושלים - בבניין הפעמון שברחוב קינג ג'ורג', בדרך חברון 103 וברחוב פייר קניג (מול קניון הדר). מר גנור מצא בכל המכשירים שקע לאזנייה. הוא חיבר אזנייה לשקעים, אך לא נשמעו הוראות הפעלה. מר גנור התקשה לאתר את פתח הכנסת כרטיס האשראי. כשהדבר עלה בידו, הוא קיווה שבעקבות פעולה זו יופעל חיווי קולי כלשהו. תקווה זו נכזבה. בשלושת המכשירים לא נשמעה כל פקודה קולית או הקראה.
47. מר גנור חש כי כבודו כאדם עיוור נפגע ביותר, מכך שהמשיבה לא טרחה להציב מכשירים נגישים בעיר ירושלים.
48. המקרים של גברת ברנד ומר גנור ממחישים את הפגיעה בזכויות חברי הקבוצה. חוק שוויון זכויות ותקנות הנגישות נועדו למנוע פגיעה זו.



### חלק חמישי - עילת התביעה - הפרת חוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלות ותקנות הנגישות

49. סעיף 19א(ב) לחוק שוויון זכויות קובע כי "מי שאחראי להספקת שירות ציבורי יבצע התאמות נגישות לאנשים עם מוגבלות לפי סימן זה". מכוחו של סעיף 19ב(א) לחוק הותקנו תקנות הנגישות.
50. תקנה 2 לתקנות הנגישות מורה כי האחראי להספקת שירות הוא בעלי השירות, המחזיק או המפעיל שלו. גורמים אלה מחויבים למלא אחר דרישות החוק והתקנות. בענייננו, המשיבה היא בעלת השירות, המחזיקה והמפעילה שלו. כך עולה מהצגת הדברים באתר האינטרנט שלה - "חברת כספונט פועלת להצבת מערך כספומטים (ATM) פרטיים, המאפשרים לצרכן זמינות ונגישות לכסף מזומן. מכשירי משיכת המזומנים שלנו מוצבים ברחבי הארץ..."; "שירות עסקית זו מאפשרת לנו להציע מעטפת שירות מלאה לכלל מחזיקי הכרטיסים המגנטיים בישראל ושירות מקיף לבעלי העסקים הכולל הצבת כספומט, חיבורו למרכז התפעול, מרכז שירות ומערך סליקה מתקדם"; וכן "אנו מסוגלים לפרוש, לתחזק ולתפעל כספומטים בכל מקום בארץ".
- עמודים מאתר האינטרנט של המשיבה 1 מצורפים לבקשה זו כנספח 10.
51. תקנות הנגישות נכנסו לתוקף שישה חודשים לאחר פרסומן, כלומר ביום 18 באוגוסט 2013 (ראו תקנה 108). על פי תקנה 105, מכשירי בנקאות אוטומטיים שהוצבו לאחר כניסת התקנות לתוקף ייחשבו "שירות חדש". ביחס לשירות חדש יש למלא אחר דרישות התקנות מיד. על כן, ביחס לכל המכשירים שהותקנו החל מיום 18 באוגוסט 2013, המשיבה הפרה, וממשיכה להפר, את הוראות החוק והתקנות.
52. ביחס למכשירים שכבר היו מותקנים בעת כניסת התקנות לתוקף, תקנה 95(ד) לתקנות הנגישות קובעת לוח זמנים להתאמתם – יש להנגיש 15% מהמכשירים עד יום 22 ביוני 2014, 40% - עד יום 22 ביוני 2015, 65% - עד יום 22 ביוני 2016, ואת כלל המכשירים - עד יום 1 בנובמבר 2017.
53. לפי הבדיקות שבוצעו לצורך הגשת בקשת אישור זו, עד היום, שנים לאחר הוצאת התקנות, כל המכשירים של המשיבה לא מקיימים את דרישות התקנות.
54. הנה, ביחס למכשירים חדשים, המשיבה מפרה את הוראות החוק והתקנות החל מיום 18 באוגוסט 2013, וביחס למכשירים ישנים – החל מיום 22 ביוני 2014.
55. סעיף 19א(א) לחוק שוויון זכויות קובע כי מעשה או מחדל המנוגד, בין היתר, להוראות פרק ה' לחוק הוא עוולה אזרחית, והוראות פקודת הנזיקין [נוסח חדש] יחולו עליו. על כן יש לראות בהצבת המכשירים והפעלתם על ידי המשיבה עוולה. לא ניתן לחלוק על כך.

### חלק שישי - החלטה שניתנה לאחרונה על ידי נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות לא יכולה לבסס למשיבה הגנה

56. ביום 20 באוגוסט 2018, סמוך לאחר הגשת בקשת האישור, נמסר למבקשים על ידי עורך הדין יועד הלברסברג, ראש הצוות האזרחי בנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, כי המשיבה הגישה לנציב שאילתה ובקשת פטור. הבקשה הוגשה ביום 20 ביולי 2017. ביום 6 בפברואר 2018 ניתן מענה מאת נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, מר אברמי טורס. עורך הדין הלברסברג סירב למסור עותק של מכתב המענה.
57. בהמשך לכך, באי-כוח המבקשים פנו אל המשיבה וביקשו את המסמכים הנוגעים לכך. במקביל, באי-כוח המבקשים הגישו בקשה לקבל את המענה שניתן מאת הנציב בהתאם לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.

58. ביום 5 בספטמבר 2018 הועבר לבאי-כוח המבקשים מכתב התשובה של הנציב, מיום 6 בפברואר 2018. למרבה הצער, המשיבה מחקה חלקים רבים של המכתב. לאחרונה, ביום 12 במאי 2019, נמסר למבקשים עותק נוסף של מכתב התשובה (ממנו נמחקו חלקים אחרים), במענה לבקשה.

העתקים של מכתב נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות מיום 6 בפברואר 2018, בשתי הגרסאות שהתקבלו אצל באי-כוח המבקשים, מצורפים לבקשה זו כנספח 11.

59. מן המכתב עולה כי רק בשנת 2017, המשיבה פנתה לנציב, וביקשה דחייה של מועדי ביצוע התאמות הנגישות במכשיריה, כך שההנגשה תושלם רק בשנת 2029. נוסף על כך, המשיבה ביקשה פטור מעמידה בדרישות תקן ישראלי 1918 חלק 4, כך שגם לאחר השלמת הליך ההנגשה ייוותרו מכשירים שאינם עומדים בדרישות התקן המעודכן.

60. הנציב קיבל את בקשת המשיבה באופן חלקי. הנציב קבע כי על המשיבה להחליף בהדרגה את כל המכשירים שהיא מפעילה, כך שבסוף שנת 2023 כלל המכשירים יהיו נגישים, בהתאם לדרישות התקנות וכן לדרישות תקן 1918 חלק 4 המעודכן. הנציב ציין כי לפי תקנות הנגישות נדרש להתחיל בתהליך ההנגשה כבר בשנת 2013, והמשיבה החלה בתהליך רק בשנת 2017. עוד צוין כי לאור המספר הגבוה של מכשירי המשיבה, וכן לאור זמינותם, קיימת חשיבות רבה להנגשת המכשירים.

61. כפי שניתן להיווכח, הואיל ומכתב הנציב הוצא רק ביום 6 בפברואר 2018, ביחס למרבית התקופה הרלוונטית לתביעה, אין למשיבה כל הגנה. מכתב הנציב אינו מעניק למשיבה כל פטור מאחריות, ביחס לתקופה שעד למועד הוצאתו. גם אין סמכות לתת פטור כזה.

62. מכתב הנציב אינו מקנה למשיבה הגנה גם ביחס לתקופה הנוותרת. ממכתב הנציב עולה כי המשיבה טענה לפטור לפי תקנת משנה 25(ג) לתקנות הנגישות, הקובעת כי "חייב בהתאמות נגישות לפי תקנה זו יבדוק את קיומן וזמינותן של מכונות נגישות כאמור בתקנת משנה (א), שניתן לרכוש או לייבא אותן באופן סביר; לא היו מכונות כאמור בנמצא, יהיה פטור מביצוע תקנה זו".

63. תנאים אלה אינם מתקיימים בנוגע למכשירי בנקאות אוטומטיים. הבנקים בישראל מפעילים מכשירים, אשר עונים על דרישות הנגישות, רובן ככולן. די בכך כדי לדחות כל טענה של המשיבה. יתרה מכך, בישראל פועלת חברה בשם קרן התמר בע"מ, שמפעילה ברחבי המדינה מכשירי בנקאות אוטומטיים. בבדיקה ראשונית של מכשירים אלה, נראה כי מיקום הצג ואמצעי ההפעלה תואם את דרישות תקן ישראלי 1918 חלק 4 (2015). על כן, אנשים המתניידים בכסא גלגלים ואנשים נמוכי קומה יכולים לעשות שימוש במכשיר. נוסף על כך, על המכשירים מופיע סמל הנגישות, ולצדו הפניה, לרבות בכתב ברייל, למוקד טלפוני שנועד לסייע לעיוורים ולאנשים בעלי ירידה בראייה לעשות שימוש במכשיר. בבירור שנערך מטעם המבקשים, נמסר כי המוקד הטלפוני פועל כל שעות היממה.

תמונות של מכשירים שמפעילה קרן התמר בע"מ מצורפים לבקשה זו כנספח 12.

64. על כן, המשיבה אינה יכולה לטעון לפטור שקבוע בתקנה 25(ג) לתקנות הנגישות. עולה ממכתב הנציב אל המשיבה, כי היא ניסתה לטעון שבוצע על ידיה חיפוש מחוץ לישראל, ולא נמצאו מכשירים שהם נגישים ומתאימים לישראל, להפעלה בעברית, לחיבור למערכת הבנקאית בארץ, ולמודל העסקי של המשיבה (נספח 11 לבקשה זו). אם כך הוצג על ידי המשיבה לנציב, הרי שזהו מצג שווא.

65. אותם טעמים שוללים את האפשרות כי עומד לזכות המשיבה פטור, לפי תקנה 25(ה) לתקנות הנגישות, הקובעת כי "למען הסר ספק, אין באמור בתקנה זו כדי לחייב נותני שירות בייצור מכונות אוטומטיות נגישות למתן שירות". כפי שהראינו, המשיבה לא נדרשת לייצר מכשירים כדי לעמוד בדרישות הנגישות. ניתן לרכוש מכשירים אלה. כך

66. ואכן, במכתב הנציב נאמר כי "עמדתו ... מבוססת על העובדות המתוארות במסמכים שהובאו בפניי, ולפיכך כל שינוי בנסיבות או בתנאים המתוארים בהם, עשוי לחייב מסקנה אחרת מזו המובאת בתשובה". כפי שהראינו, תשובת הנציב נסמכה על מידע מטעה שנמסר לו על ידי המשיבה. כאשר רשות פועלת על יסוד מידע מטעה, מי שמסר את המידע אינו רשאי להסתמך על אישור הרשות, ואף כפוף לתביעות ייצוגיות בשל כך. ראו רע"א 3456/13 **חברת חשמל לישראל בע"מ נ' שליידר**, פסקה נ"ז (פורסם בנבו, 29.08.2017). מעבר לכך, על פי הפסיקה, אישור או הנחיה של רשות מנהלית אינו מבסס זכות שבדין, כאשר האישור או ההנחיה אינו תואם את הדין - ע"א 7115/14 **סירוגה-ברניר נ' סלקום ישראל בע"מ**, פסקה 48 לחוות הדעת של השופטת חיות (פורסם בנבו, 3.7.2017).
67. הנה, ממכתב הנציב עולה כי הוא פעל להגיע להסדר עם המשיבה בדבר התאמת המכשירים לאורך תקופה ארוכה, וזאת בהתבסס על טענתה כאילו היא זכאית לפטור, לפי תקנה 25 לתקנות הנגישות. נוכח העובדות שהוצגו, המשיבה לא הייתה זכאית לכל פטור.
68. יתרה מכך, ולמען הזהירות היתרה, גם אם ייקבע כי ניתן למשיבה פטור זמני לפי סעיף 19ד1 לחוק שוויון זכויות, הרי שהמשיבה איננה רשאית להסתמך עליו, מטעמים נוספים.
69. לפי תקנה 34 לתקנות הנגישות, המשיבה מחוייבת לפרסם את ההקלות שניתנו לה מאת הנציב בשלל מקומות, לרבות באתר האינטרנט שלה. המשיבה לא פרסמה דבר בקשר לכך. באתר האינטרנט של המשיבה אין כל התייחסות לפטור או להקלות שניתנו לה. המשיבה איננה רשאית להסתמך על פטור או הקלה שניתנו לה, אשר היא חייבת לפרסם, בזמן שהיא מפרה את חובת הפרסום.
70. גם הנציב חייב לפרסם את הפטור או ההקלה שהוא העניק למשיבה, בהיותם תקנה בת פועל תחיקתי. סעיף 17 לפקודת הפרשנות [נוסח חדש] (להלן: פקודת הפרשנות), קובע כי "תקנות בנות-פעל תחיקתי יפורסמו ברשומות, ותחילת תקפן ביום פרסומן, אם אין הוראה אחרת בענין זה".
71. תקנה מוגדרת בפקודת הפרשנות כך - "תקנה, כלל, חוק עזר, מנשר, אכרזה, צו, הוראה, הודעה, מודעה, או מסמך אחר, שניתנו מאת כל רשות בארץ ישראל או בישראל... מכוח חוק". לפי הגדרה רחבה זו, הפטור הזמני שניתן למשיבה מאת הממונה, מכוח סעיף 19ד1 לחוק שוויון זכויות, בוודאי מהווה תקנה.
72. על פי הפסיקה, על מנת שפעולה מנהלית תוכר כתקנה בת פועל תחיקתי, עליה לעמוד בשני מבחנים - "הראשון, האם התקנה יוצרת נורמה משפטית; והשני, האם היא מופנית אל הציבור כולו או אל חלק בלתי מסוים ממנו" - בג"ץ 5480/14 **ועד ארגון הסגל האקדמי הבכיר באקדמיה למוסיקה ולמחול בירושלים נ' המועצה להשכלה גבוהה**, פסקה 128 לחוות הדעת של השופט סולברג (פורסם בנבו, 10.11.2016). בהחלטה של הנציב מתקיימים יסודות אלה. לפי הבנת המבקשים, המשיבה תטען כי ההחלטה מבטלת נורמה המחייבת אותה להנגיש את השירות הציבורי שהיא מספקת. אם זהו מצב הדברים, הרי שהדבר משליך על זכות התביעה הפרטית של רבבות אנשים. נוסף על כך, הנורמה מופנית אל ציבור בעלי המוגבלות, אשר נמנעת ממנו האפשרות לעשות שימוש במכשירי הבנקאות של המשיבה. על כן, כדי שיהיה תוקף לנורמה ביחס לציבור, יש לפרסמה ברשומות.
73. לסיכום חלק זה, המשיבה אינה זכאית לפטור מחובת ההנגשה הקבועה בחוק ובתקנות. החלטת נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות אינה מקנה לה כל הגנה.

74. עילת התביעה מקימה לחברי הקבוצה זכאות לסעדים הבאים:

74.1. חיוב המשיבה להחליף את כל מכשירי הבנקאות האוטומטיים שהיא הבעלים, המחזיקה או המפעילה שלהם, או להתאימם, כך שהמכשירים המחליפים או המותאמים יעמדו בכל הדרישות הבאות:

- (א) גובה אמצעי ההפעלה המותקנים אנכית יהיה בין 90 ס"מ ל-130 ס"מ מעל פני הרצפה; ועומק ההגעה לאמצעי ההפעלה יהיה בין 50 ס"מ (כשהגובה הוא 90 ס"מ) ל-0 ס"מ (כשהגובה הוא 130 ס"מ), ובטווח שבין 90 ל-130 ס"מ, לפי יחס ליניארי בטווח כאמור לעיל (ובלשון המקצועית – אינטרפולציה או ביון);
- (ב) גובה אמצעי ההפעלה המותקנים אופקית יהיה בין 75 ס"מ ל-90 ס"מ מעל פני הרצפה;
- (ג) גובה מרכז הצג יהיה 100 ס"מ עד 120 ס"מ מעל פני הרצפה;

(ד) המשתמשים יוכלו להפעיל את המכשירים באמצעות לפחות שני אמצעי תקשורת חלופיים, לרבות לקבלת המידע (קלט ופלט), כגון אמצעים חזותיים ואמצעים מישושיים או אמצעים חזותיים ואמצעים קוליים; מיקום המכונות יוכל להיות מזוהה באמצעים כגון סימן מאתר או שלט קולי; גודל הגופן של מידע המופיע על הצג יהיה 15 מ"מ לפחות, אם הדבר מתאפשר מבחינה טכנית; הפעלת אמצעי הקלט והפלט תלווה במשוב קולי; וכן

(ה) זמן התגובה המרבי של המכשיר לא יפחת מ-45 שניות; כמו כן, במצב של הגבלת זמן הפעולה (timeout), לפני שתופסק הפעולה תינתן התרעה למשתמש והזדמנות להמשיך את הפעולה; וכן עמידה בכל דרישות תקנות הנגישות, ובכל דרישות התקנים שאליהם תקנות הנגישות מפנות;

74.2. פיצוי כל חברי הקבוצה בגין הנזק שנגרם להם בקשר עם עילות התביעה, בסכום של 62,961 ש"ח לכל חבר קבוצה עבור כל מעשה עוולה, ולחלופין בסכום אחר שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד;

74.3. מינוי בעל תפקיד שיפקח על ביצוע פסק הדין; וכן

74.4. כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

75. סעיף 19 נא(ב) לחוק שוויון זכויות קובע כי "בית משפט רשאי לפסוק בשל עוולה לפי סעיף קטן (א) פיצויים בסכום שלא יעלה על 50,000 שקלים חדשים, בלא הוכחת נזק, בשל עוולה – ... (2) בניגוד להוראה שנקבעה לפי סעיפים ... 19 יב, "... סכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן, החל מהמדד שפורסם בגין חודש פברואר 2005. נכון למועד הגשת בקשת האישור המקורית, סכום הפיצוי המרבי בגין מעשה עוולה אחד עומד על 62,961 ש"ח.

76. חיוב המשיבה בפיצוי ללא הוכחת נזק מגשים את רצון המחוקק. ככלל, חוק תובענות ייצוגיות אינו מתיר לתבוע בתביעה ייצוגית פיצוי ללא הוכחת נזק. לכלל זה נקבע חריג אחד. המחוקק נתן דעתו לחשיבות המיוחדת של הגנה על זכויות אנשים עם מוגבלות, במרחב הציבורי. סעיף 20(ה) לחוק תובענות ייצוגיות מורה כי בתביעה לפי פרקים ד', ה' ו-ה' לחוק שוויון זכויות ניתן לפסוק, בתובענה ייצוגית, פיצויים ללא הוכחת נזק. יש לתת את מלוא המשמעות לרצון המחוקק, ולהטיל על המשיבה פיצוי ללא הוכחת נזק, לטובת כל אחד מחברי הקבוצה.

77. סעיף 19 נא(ה) לחוק שוויון זכויות קובע כי בבוא בית המשפט לפסוק פיצויים בלא הוכחת נזק "רשאי בית המשפט להתחשב, בין השאר, במספר התביעות שהוגשו נגד הנתבע, בסוג השירות או המקום, בהיקף פעילותו לרבות היקף האוכלוסיה הנדרשת לשירות או למקום, בטיב ועלות התאמת הנגישות, במועד בניית המקום, בקיומם של מקורות מימון חיצוניים וממלכתיים לביצוע התאמת הנגישות ובהיקף מתוזר ההכנסות או שיעור הרווח של מי שאחראי לביצוע התאמות הנגישות על פי הוראות פרק זה".

78. שיקולים אלה מחייבים קביעת סכום משמעותי, שבו תפצה המשיבה כל אחד מחברי הקבוצה. המשיבה שולטת בשוק מכשירי הבנקאות האוטומטיים. תקנות הנגישות נכנסו לתוקף לפני כחמש שנים. המשיבה ממשיכה לרכוש מכשירים שאינם ממלאים אתר דרישות התקנות, להציבם ולהפעילם. בכך היא מפרה באופן עקבי ונמשך את דרישות החוק. המשיבה מגלה זלזול מוחלט בציבור של רבבות אנשים.

79. בשל הפריסה הרחבה של מכשיריה, רבבות אנשים עם מוגבלות, חברי הקבוצה, חווים תחושות קשות של השפלה, באופן יומיומי. כל מכשיר שהמשיבה מוסיפה ומציבה משמש תזכורת להדרה של חברי הקבוצה במרחב הציבורי. המבקשים יטענו כי כל אחד מחברי הקבוצה זכאי לפיצוי בגין כל מכשיר אשר נמצא באזור מגוריו, אזור עבודתו או אזור הימצאו בזמן שהוא נזקק למשיכת כספים או טעינת כרטיס נסיעה בתחבורה ציבורית. יש לראות כל אירוע כזה כמעשה עוולה אחד.

80. בשנים האחרונות מכשירי הבנקאות הפרטיים הפכו נפוצים יותר ויותר. המכשירים מותקנים ומשמשים את הציבור במקומות רבים מאד. התופעה נפוצה עוד ועוד, ככל שסניפי בנקים הולכים ומתמעטים. ביום 28 בנובמבר 2017 התקיים בוועדת הכלכלה של הכנסת דיון בנושא מכשירי הבנקאות האוטומטיים הפרטיים. מר מוסי כץ, המנהל הכללי של המשיבה, מסר כי "משנת 2005 ועד עצם היום הזה, למעשה כמעט בכל יום אנחנו מוסיפים מכשיר אחד חדש בישראל. גם השבוע הוספנו מכשיר אחד חדש בכל פינה בארץ, אפילו הייתי אומר, בדגש על הפריפריה. כשהקמתי את החברה, ראיתי לנגד עיני את זה שהבנקים, יש מקומות רבים שבכלל אינם יכולים להתקין שם כספומטים, סניפים או כל שירות בנקאי אחר. ובאמת שם התמקדנו: יישובים, מושבים, קיבוצים, שכונות חדשות. עם הזמן, ראינו שגם אם אנחנו מתקינים מכשירים אפילו בערים הגדולות ובמרחק של שלוש דקות הליכה מושכים במכשירים, כי אנחנו מציעים שירות חופשי, מי שרוצה למשוך". הנה, בזמן שמנהל המשיבה מציג אותה כמי שמקדמת ערכים חברתיים, האמת הפוכה.

פרוטוקול הדיון בוועדת הכלכלה מיום 28 בנובמבר 2017 מצורף לבקשה זו כנספח 13.

81. תחושת ההשפלה הקשה של האנשים עם מוגבלות, מחייבת להטות את הפיצוי אל עבר הצד הגבוה. זהו מקרה חמור של הדרה של אנשים עם מוגבלות מחיי החברה היומיומיים. ההשפלה נמשכת ועקבית. אנשים עם מוגבלות חווים אותה יום יום. חיוב המשיבה בפיצוי גבוה הולם את נסיבות העניין, וגם יגרום להרתעה חשובה.

82. האינטרס הציבורי המיוחד שהליך זה משרת מחייב את אותה התוצאה. בית המשפט העליון קבע כי "בימים שמכבר התייחסה החברה לנכה כאל-אדם יוצא-דופן שהחברה אינה תבה לו דבר. אל מכת שמים שניחתה על הנכה צירפה עצמה מכת-אדם אף-היא. בחברה של ימינו סוברים אנו אחרת, ועושים אנו לקביעתם של הסדרים שיקלו על הנכה, שיעזרו לו – ככל הניתן – לשכוח ולו-לרגע כי נכה הוא, שייטעו בו הרגשה כי שווה הוא לזולתו. נכה-רגליים הרתוק לכיסא-גלגלים, לא נוכל – ככל שנתאמץ – להעמידו על רגליו. ואולם, אין כל טעם טוב שבעולם כי נפגע בזכותו להצביע, בזכותו לשמוע קונצרט, בזכותו להיכנס לבית-קולנוע, בזכותו ללמוד בבית-ספר ובאוניברסיטה, בזכותו להיות כאחד האדם כל עוד אין הוא נצרך לעמוד על רגליו" – עניין אברץ, בעמוד 333.

83. המבקשים יוסיפו ויטענו כי בקביעת סכום הפיצוי יש לקחת בחשבון את הרווחים שהמשיבה מפיקה מפעילותה.

84. לאור מכלול שיקולים אלה, המבקשים יטענו כי יש להעמיד את הפיצוי, שישולם לכל אחד מחברי הקבוצה בגין כל מעשה עוולה, על הסכום המקסימלי הקבוע בחוק כפיצוי ללא הוכחת נזק - 62,961 ש"ח. לחלופין, יש לקבוע סכום אחר, בהתאם לראיות שיוצגו בהליך.

85. בשלב הדיון בבקשה לאשר את התובענה כייצוגית, אין צורך להעמיק בקביעת סכום הפיצוי - ראו רע"א 6897/14 רדיו קול ברמה בע"מ נ' קולך - פרום נשים דתיות, פסקה 64 לחוות הדעת של כבוד השופט דנציגר (פורסם בנבו, 9.12.2015). נדרש לציין את מספר חברי הקבוצה, את הסכום המשוער של תביעות חברי הקבוצה, ואת האופן שבו הוערך סכום זה (תקנות 2(א)6 ו-2(א)7) לתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010 (להלן: תקנות תובענות ייצוגיות).

86. להערכת המבקשים, קיימים בישראל כ-40,000 אנשים המתניידים באמצעות כיסא גלגלים ונמוכי קומה וכ-20,000 אנשים עם ירידה בראייה, אשר להם כרטיס מגנטי או אמצעי אחר, המאפשרים שימוש במכשירי בנקאות אוטומטיים למשיכת כספים או לטעינת כרטיסי נסיעה בתחבורה ציבורית. יש לחייב את המשיבה לשלם לכל אחד מהם בגין כל מעשה עוולה סכום של 62,961 ש"ח, או סכום אחר שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד.

87. לאור כל אלה, הסכום המשוער של תביעות חברי הקבוצה עשוי להגיע למאות מיליוני שקלים, ואף למעלה מכך.

88. בהתאם לתקנות 2(א)11 ו-2(א)12 לתקנות תובענות ייצוגיות, יש לציין בבקשת אישור את הגמול ושכר הטרחה המבוקשים. המבקשים עותרים לקבוע שכר טרחה לפי השיעורים שנקבעו על ידי בית המשפט העליון בע"א 2046/10 שמש נ' רייכרט (פורסם בנבו, 23.5.2012). כן מבוקש לקבוע גמול למבקשים בשיעור של 7.5% מסכום הפיצוי לחברי הקבוצה. נוסף על כך, יש לקחת בחשבון את התועלת לחברי הקבוצה ולציבור, אשר תיווצר מחיוב המשיבה לעמוד בהוראות חוק שוויון זכויות ותקנות הנגישות. הגמול ושכר הטרחה המבוקשים אינם כוללים את שכר הטרחה וההוצאות בגין הדיון בבקשת האישור.

#### **חלק שמיני - מתקיימים כל התנאים לאישור התובענה כייצוגית**

89. התובענה הייצוגית ממלאת אחר כל התנאים שנקבעו לצורך אישור הגשתה, לפי חוק תובענות ייצוגיות.

90. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית...". תביעה בעילה לפי חוק שוויון זכויות מנויה בפרט 9 לתוספת השנייה. על כן ניתן להגיש תביעה ייצוגית בגין עילה זו.

91. סעיף 4(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן: (1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה".

92. כפי שהראינו, למבקשים עילת תביעה אישית, מכוח חוק שוויון זכויות. על כן הם רשאים להגיש את בקשת האישור ולנהל את התובענה הייצוגית, לאחר שזו תאושר. לכל אחד מהמבקשים מגיע פיצוי. כמו כן, הם זכאים לכך שהמכשירים של המשיבה יותאמו ויעמדו בדרישות החוק. המבקשים ינהלו את התביעה בשם כלל חברי הקבוצה – אנשים המתניידים בכסאות גלגלים, נמוכי קומה ואנשים עם ירידה בראייה.

93. סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה: (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה; (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין; (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; ... (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב". הבקשה ממלאת אחר דרישות אלה.

94. ברור כי יסודות עילת התביעה משותפים לחברי קבוצת התובעים. המשיבה נוהגת בדרכים פסולות כלפי אנשים המתניידים בכסאות גלגלים, נמוכי קומה ואנשים עם ירידה בראייה. היא אינה מנגישה את מכשירי הבנקאות האוטומטים לאנשים עם מוגבלות. בכך היא מתעלמת לחלוטין מהוראות חוק שוויון זכויות ותקנות הנגישות, ומפרה אותן.

95. לשם ברור עילת התביעה בית המשפט יידרש לדון ולהכריע בשאלות המשותפות הבאות – האם המשיבה הפרה ומפרה את הוראות חוק שוויון זכויות ואת תקנות הנגישות; מהו הסכום שבו יש לפצות את חברי הקבוצה; ועוד. שאלות אלה משותפות לחברי הקבוצה. למען הזהירות, נציין כי לא נדרשת זהות מוחלטת של כל השאלות הטעונות הכרעה ביחס לכל חברי הקבוצה, ודי בכך ששאלות מהותיות העומדות לדיון יהיו משותפות. ראו רע"א 8332/96 שמש נ' רייכרט, פ"ד נ"ה(5) 276, 296 (2001).

96. נוכח העובדות שהוצגו ועילת התביעה המבוססת, קיימת אפשרות סבירה, ואף הרבה למעלה מכך, שהשאלות שבמחלוקת יוכרעו לטובת חברי הקבוצה.

97. ניהול ההליך במתכונת של תובענה ייצוגית מהווה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. הניסיון שנצבר בארצות הברית, של תיקון עוולות חברתיות בכלל, ובעיות הפליה בפרט, באמצעות תביעות ייצוגיות, יכול ללמד על כך. ראו אסף פינק "תובענות ייצוגיות ככלי לשינוי חברתי" מעשי משפט ו 157 (2014).

98. גם גודל הקבוצה מצדיק את אישור התובענה כייצוגית. חברי הקבוצה כוללים עשרות אלפי אנשים. בנסיבות אלה מוצדק, ואף מן ההכרח, לברר את העניין בתובענה ייצוגית. זוהי הדרך היעילה וההוגנת להכריע בשאלות המשותפות לחברי הקבוצה, להפסיק את ההפרה הבוטה של הוראות חוק שוויון זכויות על ידי המשיבה, ולהביא לפיצוי חברי הקבוצה.

99. עניינם של חברי הקבוצה מיוצג ומנוהל בדרך הולמת ובתום לב. המבקשים פועלים על מנת להשיג סעד הולם עבור חברי הקבוצה והציבור כולו. האינטרסים של המבקשים זהים לאלה של כלל חברי הקבוצה.

100. לסיכום, כל הדרוש לשם אישור התובענה כייצוגית מתקיים בבירור.

### חלק תשיעי - סוף דבר

101. תכלית חוק שוויון זכויות מתוארת היטב בדברי ההסבר של הצעת החוק (הצעת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ו-1996: ה"ח 2525, עמ' 628):

"אנשים עם מוגבלות בישראל מופלים ומקופחים בתחומים רבים של חייהם. הם נוטלים חלק מזערי במוקדי הכוח הציבוריים, התרבותיים והכלכליים בחברה. מכשולים פיסיים בצד דעות קדומות וסטריאוטיפים, מולידים ניכור והרחקה. אלה האחרונים מחזקים דעות קדומות, וחוזר חלילה. מטרתה של הצעת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות היא להביא לפריצתו של מעגל קסמים זה ולפתוח את שערי החברה להשתלבותם המלאה של אנשים עם מוגבלות בקרבה. שוויון, שילוב מלא ושיתוף בחברה הם אפוא מטרות הצעה זו. הסרת מכשולים המונעים שילוב, ומתן מענה לצרכים מיוחדים שבלעדיהם שיתוף איננו אפשרי, הם הדרכים להשגת מטרות אלה."

102. החוק קיבל מעמד מיוחד. בבג"ץ 6069/10 מחמלי נ' שרות בתי הסוהר (פורסם בנבו, 5.5.2014), נקבע כי "לחוק שוויון זכויות מעמד מעין חוקתי" (פסקה 45 לחוות הדעת של כבוד השופט מלצר). עוד נקבע כי "החוק נחקק גם בהשראת רקע היסטורי ישראלי – חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו שנתכן שש שנים לפני כן. נשים אל לבנו, כי לשון החוק משמיעה את מנגינתם של סעיפי חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו, כדי לשוות לו מעמד מעין-חוקתי" (שם, פסקה א' לחוות הדעת של כבוד השופט רובינשטיין).

103. לצורך הגשמת התכלית של חוק שוויון זכויות הוצאו תקנות הנגישות. בתקנות נקבעו דרישות מחייבות, בנוגע לשירותים ציבוריים. המשיבה לא טורחת לקיים דרישות אלה. בכך היא פוגעת קשות בזכויות של אנשים עם מוגבלות, ובכבוד.

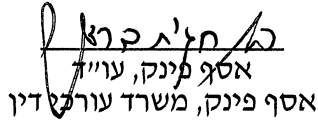
104. רק סעדים כספיים וצווי עשה, שיינתנו בתביעה ייצוגית, יביאו לאכיפה יעילה של חוק שוויון זכויות ולכיבוד זכויות חברי הקבוצה.

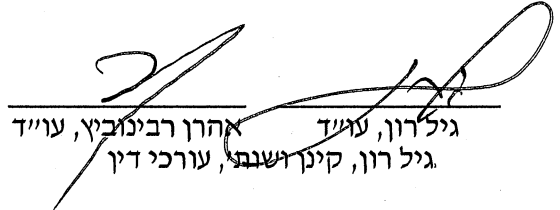
105. בקשה זו נתמכת בתצהירי המבקשים, בחוות דעת של מר ישראל אבן זהב, מומחה נגישות, ובחוות דעת משלימה שלו.

106. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את הגשת התביעה הייצוגית, לתת הוראות בקשר לתביעה הייצוגית, כאמור בראשית בקשה זו, ולחייב את המשיבה בהוצאות.

107. מן הדין ומן הצדק לאשר את התביעה הייצוגית.

  
יעקב אביעד, עו"ד  
אביעד, סרן ושות', עורכי דין

  
אסף פינק, משרד עורכי דין  
אסף מינק, עו"ד

  
גיל רון, עו"ד  
אהרון רבינוביץ, עו"ד  
גיל רון, קינר ושות', עורכי דין

באי כוח המבקשים

תל אביב, 30 ביוני 2019.