**בבית הדין האזורי לעבודה בנצרת תיק מס'**

**בעניין:**

**התובעת: אינעאם זועבי , מ.ז.**

ע"י ב"כ עו"ד סיגלית פורת - גורנשטיין ו/או בלהה ברג ו/או לילך אברוך

ו/או ערן טמיר ו/או גילת בן זקן (זיוי) ו/או טובה רקנטי ו/או עירית שביב שני

ו/או ישראל הבר ו/או אינאס חאג- יחיא ו/או יועד הלברסברג ו/או פריד מחאג'נה

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – משרד המשפטים

רחוב צאלח א-דין 29, ירושלים

טל' 04-8632821, פקס 02-6467451

**נגד**

**הנתבעת: טלאול קונטקט סנטר בע"מ, ח.פ. 511595076**

לוי משה 11, ראשון לציון 75658

פקס : 03-9514447

**כתב תביעה**

**העובדות:**

1. עניינה של תביעה זו בהפלייתה של התובעת ע"י הנתבעת בשל מוגבלותה.
2. נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים (להלן: **"הנציבות"**), המייצגת את התובעת, הינה גוף ממשלתי העוסק בקידום זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות מכוח הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח- 1998 (להלן: "**חוק השוויון**"). על פי חוק השוויון, תפקידי הנציבות הם, בין היתר, קידום עקרונות היסוד של החוק, קידום שוויון ומניעת הפליה של אנשים עם מוגבלות, קידום נגישות ועידוד השתלבותם והשתתפותם הפעילה של אנשים עם מוגבלות בחברה.
3. הנתבעת היא חברה העוסקת במתן שירותים באמצעות מענה טלפוני. לנתבעת מוקד טלפוני של נציגי שירות עבור חברות שונות וכן מוקד המבצע סקרים.
4. התובעת, בת 42, מתגוררת בכפר טמרה אל זועבייה באזור טבריה, בעלת תואר ראשון במזרח תיכון ותואר שני במדעי המדינה, מאוניברסיטת חיפה.
5. לתובעת תעודת עיוור.
6. התובעת הייתה מעוניינת להתקבל לעבודה אצל הנתבעת כעובדת המספקת מענה טלפוני.
7. בתאריך 03/11/2014 התובעת יצרה קשר טלפוני עם נציגת הנתבעת, גב' מיטל נצירי, האחראית על גיוס עובדים לחברה.

בשיחה זו התובעת אמרה לגב' נצירי כי היא עיוורת מוחלטת.

גב' נצירי אמרה לה כי תבחן את הדבר ותשוב אליה.

1. לאחר יומיים צלצלה גב' נצירי לתובעת ואמרה לה כי אינה מתאימה לעבוד כנציגת שירות אלא רק כסוקרת במוקד הסקרים (המצוי בטבריה, לא רחוק ממקום מגוריה של התובעת), אך הוסיפה כי בזמן הנוכחי אין גיוס עובדים למוקד הסקרים. גב' נצירי הבטיחה כי תתקשר לתובעת כאשר מוקד הסקרים יתחיל לגייס עובדים.

יצוין כי בשום שלב לא נערך לתובעת ראיון פרונטאלי - פנים מול פנים, אלא רק שיחות טלפוניות כמתואר לעיל, למרות שידוע לתובעת כי הנתבעת נוהגת לערוך ראיונות עבודה בהם נפגשים עם המועמד, וכך עשתה הנתבעת במקרים רבים אחרים אך לא בעניינה של התובעת. על כן, לא ברור מדוע התובעת נפסלה על הסף לשמש כנציגת שירות, עוד בטרם נערך לה ראיון פרונטאלי.

1. בהמשך חודש נובמבר 2014 התובעת שבה וצלצלה לגב' נצירי ושוב התעניינה בקבלה לעבודה. בשיחה זו אמרה לה גב' נצירי כי נמסר לה על ידי גורמים שונים כי עיוור מוחלט לא יכול לעבוד אצלם משום שלא ניתן להנגיש את תוכנת המחשב של הנתבעת לאדם שהינו עיוור מוחלט.
2. בחודש ינואר 2015 פנתה התובעת שוב לגב' נצירי, אחרי שעברו חודשיים ללא כל פנייה מטעם הנתבעת. בשיחה זו הסבירה התובעת לגב' נצירי כי קיימת תוכנה בשם 'קוברה', המיועדת לאנשים עם מוגבלות בראייה בכלל ועיוורים מוחלטים בפרט, כאשר התוכנה מאפשרת להם לעבוד עם מספר צגי בריילועם הקראה ( להלן: **"תוכנת הקוברה"**) .

התובעת ציינה בפני גב' נצירי כי היא עושה שימוש קבוע בתוכנת הקוברה.

התובעת הציעה לגב' נצירי לפנות לחברה בקיבוץ געש אשר משווקת את תוכנת הקוברה כדי לבחון את שילובה במערכת של הנתבעת. כן הפנתה התובעת את הנתבעת לרופא המוכר לה אישית המנהל עמותה הפועלת בכדי לסייע לאנשים עם מוגבלות להשתלב בחברה ובתעסוקה והוא בקיא בתחום ההנגשה לעיוורים מוחלטים, ויש בידו לסייע לנתבעת בבחינת אפשרות ההנגשה שהוצעה על יד י התובעת ולעזור ככל שחסר מידע או יש צורך בהכוונה.

חרף זאת, באותה שיחת טלפון, ובטרם ערכה בירור רציני בנושא – גב' נצירי אמרה לתובעת כי היא דוחה את הצעתה והיא שבה על אמירתה הנחרצת כי אין אפשרות שעיוור מוחלט יעבוד אצל הנתבעת. גב' נצירי לא הייתה מוכנה לבדוק את אפשרות התקנת תוכנת הקוברה עליה הצביעה התובעת.

1. בחודש מרץ 2015, התובעת פנתה שוב לנתבעת, אז ענתה לה המזכירה והעירה לה שהיא מתקשרת יותר מדי, הנושא שלה עדיין בטיפול אך טרם נמצאה עבורה משרה. באמצע השיחה עם המזכירה התערבה בשיחה גב' נצירי ואמרה לתובעת כי בעבר היה להם ניסיון עם אדם שהינו עיוור מוחלט, ניסיון שלא הצליח בשל נושא ההנגשה, ומכל זאת הסיקו כי עיוורים מוחלטים לא מתאימים להיות מוקדנים.
2. יצוין כי בשמה של התובעת פנו לנתבעת גם שתי עובדות השמה של עמותה לשילוב אנשים עם מוגבלות בתעסוקה, אשר ליוו את התובעת. אך גם הסבריהן לגבי ההתאמות הדרושות במקרה זה והאפשרות לממשן – נדחו ע"י הנתבעת.
3. מאז פנייתה הראשונה של התובעת לנתבעת בנובמבר 2014 ועד היום, הנתבעת לא יצרה קשר עם התובעת לגבי כל משרה.
4. בעקבות העובדות דלעיל, בתאריך 17/03/2016 פנתה הנציבות לנתבעת בעניינה של התובעת בדבר אי קבלתה לעבודה עקב מוגבלותה.

\*\*\* **מכתב הנציבות לנתבעת מיום 17/03/2016, מצ"ב נספח א'.**

1. בתגובת הנתבעת לנציבות, מיום 7/4/16, נטען כי לא היה קשר בין אי קבלתה של התובעת ובין מוגבלותה. במכתב זה נטען ע"י הנתבעת כי התובעת אינה מתאימה למוקד השירות – וזאת למרות שלא נערך לה כל ראיון פרונטאלי כפי שנערך לעובדים אחרים, אלא רק שיחות טלפון. בכל הנוגע למוקד הסקרים – נטען כי לא הייתה כל משרה פנויה במוקד הסקרים. זאת למרות שבתקופה זו פרסמה הנתבעת מודעות דרושים לתפקיד זה.

יתר על כן, הנתבעת טענה שלא התקיימה בין התובעת ובין נציג של הנתבעת כל שיחה נוספת לאחר יום 3/11/2014, וזאת למרות שכאמור לעיל התקיימו שיחות נוספות בנובמבר 2014, בינואר ובמרץ 2015, שיחות בהן נדחו פעם נוספות בקשותיה של התובעת לשלבה בעבודה.

\*\*\* **מכתב הנתבעת לנציבות מיום 7/4/16, מצ"ב נספח ב'.**

1. יצוין כי חרף טענתה של הנתבעת כי לא היה גיוס במוקד הסקרים, הרי שלתובעת ידוע כי היו גיוסים לאחר המועד בו פנתה וביקשה להשתלב בעבודה וחרף זאת הנתבעת לא פנתה אליה מאז ועד היום.

**\*\*\* דוגמאות למשרות שפרסמה הנתבעת, מצ"ב נספח ג/1, ג/2.**

1. בתאריך 26/1/17 שלחה הנציבות לנתבעת מכתב נוסף בו הועלו התייחסויות הנציבות לטענות וביום 14/2/17 התקבלה תגובה נוספת של הנתבעת בה היא חזרה על טענותיה.

\*\*\* **מכתב הנציבות מיום 26/1/17, מצ"ב נספח ד'; מכתב הנתבעת מיום 14/2/17, מצ"ב נספח ה'.**

**הוראות חוק השוויון:**

1. חוק השוויון שם לו למטרה – "**להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה בכל תחומי החיים, וכן לתת מענה הולם לצרכיו המיוחדים באופן שיאפשר לו לחיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתו"** (סעיף 2 לחוק)**.**
2. החוק מגדיר אדם עם מוגבלות כ- "**אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית לרבות קוגנטיבית, קבועה או זמנית, אשר בשלה מוגבל תפקודו באופן מהותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים"** (סעיף 5 לחוק)**.**
3. סעיף 8 לחוק השוויון קובע איסור על הפליה בתעסוקה:

**"(א) לא יפלה מעביד בין עובדיו או בין דורשי עבודה, מחמת מוגבלותם, ובלבד שהם כשירים לתפקיד או למשרה הנדונים, בכל אחד מאלה:**

1. **קבלה לעבודה לרבות מבדקי קבלה;**
2. **תנאי עבודה**
3. **קידום בעבודה**
4. **הכשרה או השתלמות מקצועית**
5. **פיטורין או פיצויי פיטורין**
6. **הטבות ותשלומים הניתנים לעובד בקשר לפרישה מהעבודה.**

**(ב) לעניין סעיף קטן (א), רואים כהפליה גם קביעת תנאים שלא ממין העניין.**

**(ג) אין רואים כהפליה לפי סעיף זה, פעולה או הימנעות מפעולה, המתחייבת מהדרישות המהותיות של התפקיד או של המשרה.**

**(ד) הוראות סעיף זה יחולו, בשינויים המחוייבים, גם על מי שהיה בעבר אדם עם מוגבלות, על מי שנחשב לאדם עם מוגבלות ועל בני משפחתו של אדם עם מוגבלות המטפלים בו".**

**...**

**(ה) לעניין סעיף זה –**

**"הפליה" – לרבות אי ביצוע התאמות הנדרשות מחמת צרכיו המיוחדים של אדם עם מוגבלות אשר יאפשרו את העסקתו;**

**"התאמה", "התאמות" – לרבות התאמת מקום העבודה, הציוד שבו, דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי קבלה לעבודה, הכשרה והדרכה, נוהלי עבודה, והכל מבלי שהדבר יטיל על המעביד נטל כבד מדי;**

**"נטל כבד מדי" – נטל בלתי סביר בנסיבות העניין, בהתחשב, בין היתר, בעלות ההתאמה וטיבה, בגודל העסק ובמבנהו, בהיקף הפעילות, במספר העובדים, בהרכב כח האדם, ובקיומם של מקורות מימון חיצוניים או ממלכתיים לביצוע ההתאמה".**

1. כלומר, חוק השוויון לא הסתפק באיסור על הפליה מחמת מוגבלות, אלא הוסיף דרישה אקטיבית מהמעסיק בדמות חובה לבצע התאמות אשר יהא בהן כדי להתגבר על המוגבלות ולאפשר את העסקת העובד. אין לקבל תשובה כללית לפיה לא ניתן לקבל עובדים בשל חוסר נגישות מקום העבודה. על המעסיק לבצע בירור מעמיק ורציני בכל הנוגע להתאמות הדרושות בשים לב למוגבלות המועמד/העובד ולעשות מאמץ אמיתי על מנת לעמוד בחובת ההתאמות הקבועה בחוק, אחרת ייחשב הדבר לאפליה פסולה.
2. חובת ההתאמות מסויגת בכך שההתאמה אינה מטילה על המעסיק "**נטל כבד מדי**" המוגדר בסעיף 8 לחוק. סייג הנטל הכבד נועד לערוך את האיזון בין החובה שלא להפלות מחמת מוגבלות ללא כל מאמץ להתגבר על המגבלה ובין ההבנה שיהיו מקרים בהם מעסיק יתקשה עד מאד להמשיך את העסקתו של העובד בעל המוגבלות. בעניין זה נלקחים בחשבון נתונים כגון גודל העסק ומבנהו, היקף הפעילות, מספר העובדים, הרכב כח האדם וקיומם של מקורות מימון חיצוניים או ממלכתיים לביצוע ההתאמה (סעיף 8(ה) לחוק).
3. בבג"צ **מחמלי[[1]](#footnote-1)** במסגרתו עסק ביהמ"ש העליון בהרחבה בחובות החלות על מעסיקים מכח חוק השוויון, נקבע כי אפליה בשל מוגבלות פוצעת אנושות את כבודו של האדם ועל כן, לחוק השוויון מעמד "מעין חוקתי" משהוא נועד למנוע פגיעה כזו והוא מבטא את העקרונות שהותוו בחוקי היסוד ובייחוד חוק יסוד כבוד האדם וחירותו (עמ' 32, 43, 49 לפסה"ד).

עוד נקבע, כי חוק השוויון מבטא את היחס המחודש הנדרש מהחברה בישראל לאנשים עם מוגבלות וכי על מנת לממש את מטרות החוק **יש לפרשו בהרחבה**, הגם שבהגינות כלפי כל הצדדים המעורבים (עמ' 50 לפסה"ד).

בכל הנוגע לחובת ההתאמות נקבע כי זו לעתים נושאת לצידה עלות כלכלית למעסיק והיא תהא מוצדקת כל עוד אינה מטילה נטל כבד מדי על המעסיק, באשר **הגנה על זכויות אדם עולה כסף** (עמ' 44 לפסה"ד). בחינת ההתאמות הרלוונטיות לעובד עם מוגבלות מצריכה מהמעסיק להפעיל **גמישות ומעוף מחשבתי** והוא נדרש לראות את מקום העבודה דרך עיניו ומציאות חייו של האדם עם המוגבלות ולהביא בחשבון את צרכיו (עמ' 19 לפסה"ד).

בכל הנוגע לחובת ההתאמות נקבע בבג"צ מחמלי כי רשימת ההתאמות המפורטת בסעיף 8 לחוק הינה רשימה פתוחה וההתאמות הנדרשות משתנות ממקרה למקרה, כאשר בין היתר תיתכנה ההתאמות הבאות: שינויים בהגדרות התפקיד ועיצובן מחדש; הגמשה של שעות העבודה על ידי פיצולן או עבודה במשרה חלקית; שיבוץ בתפקיד חלופי; יצירת משרה חדשה עבור העובד ההולמת את מצבו; חריגה מנהלי העבודה הקבועים בעניין הספציפי; התאמה כלכלית – אשר משמעותה ספיגת עלות העסקתו של האדם עם המוגבלות ותשלום שכרו על בסיס גבוה יחסית לעומת תפוקתו בהתחשב במוגבלות (סעיף 20 לפסק הדין).

ביהמ"ש העליון דן בסעיף 8(ג) לחוק בו נקבע כי "אין רואים כהפליה לפי סעיף זה, פעולה או הימנעות מפעולה, המתחייבת מהדרישות המהותיות של התפקיד או של המשרה". נקבע, כי סייג זה יתקיים רק כאשר אין בכוחן של ההתאמות להתגבר על המוגבלות בעטיה העובד אינו מסוגל לעמוד בדרישה מהותית לביצוע התפקיד, הגם שמכל בחינה אחרת הוא כשיר לבצע את התפקיד. מדובר במבחן אובייקטיבי – השאלה אינה אם המעסיק חושב, סובייקטיבית, כי מדובר בדרישה מהותית. הגם שיינתן משקל להגדרת התפקיד ע"י המעסיק, הרי שלא מדובר במשקל מכריע אלא יש לבחון במבחני מידתיות וסבירות אם אכן מדובר בדרישה מהותית של התפקיד (עמ' 23-24 לפסה"ד).

כן נקבע כי גם אם השיקול הנוגע למוגבלות היה רק אחד השיקולים ולא דווקא העיקרי או היחיד, מדובר בהפליה, מששיקול זה 'צובע' את ההחלטה כולה בגוון של הפליה, וכפי שנקבע לגבי החלטות הנגועות במניעים זרים בדיני העבודה הכלליים (עמ' 25 לפסה"ד).

1. בכל הנוגע לנטל ההוכחה - סעיף 13 לחוק מחיל את הוראותיו של סעיף 9 לחוק שוויון הזדמנויות בעבודה תשמ"ח – 1988, בכל הנוגע לנטל ההוכחה, ולשונו כדלקמן:

**"(א) בתובענה של דורש עבודה או של עובד בשל הפרת הוראות סעיף 2, תהא חובת ההוכחה על המעביד כי פעל שלא בניגוד להוראות סעיף 2 – (**לעניין חוק השוויון בניגוד להוראות סעיף 8, ס.פ.ג):

1. **לעניין קבלה לעבודה, קידום בעבודה, תנאי עבודה, שליחה להכשרה או השתלמות מקצועית, או תשלום פיצויי פיטורים – אם קבע המעביד לגביהם תנאים או כישורים, ודורש העבודה או העובד, לפי העניין, הוכיחו כי נתקיימו בהם התנאים או הכישורים האמורים;**
2. **לעניין פיטורים מהעבודה – אם הוכיח העובד שלא הייתה בהתנהגותו או במעשיו סיבה לפיטוריו".**

**יישום הוראות הדין בענייננו:**

1. התובעת תטען כי כעולה מהאמור לעיל - אי קבלתה לעבודה אצל הנתבעת הייתה מחמת מוגבלותה ולא מטעם אחר.

ראשית – נאמר לתובעת ברחל בתך הקטנה כי הסיבה לאי גיוסה לעבודה היא היותה עיוורת מוחלטת אשר נזקקת לתוכנת ברייל והנתבעת ידעה כי תידרש במקרה זה לאמצעי הנגשה נוסף על זה הקיים ברשותה, בעבור עובדים שהינם כבדי ראייה אך לא עיוורים מוחלטים (תוכנה של הגדלה והקראה).

שנית – כלל לא נערך לתובעת ראיון קבלה פרונטאלי כפי שנעשה לגבי אחרים, ועל הסף נקבע כי היא אינה כשירה לעבוד במוקד השירות אלא רק במוקד הסקרים. התובעת תטען כי היה זה בשל שאמרה לגב' נצירי כי היא עיוורת מוחלטת.

שלישית – הנתבעת החליטה כאמור כי התובעת מתאימה רק למוקד הסקרים ועם זאת טענה בפניה חזור ושוב כי אין משרה פנויה במוקד זה, למרות שבתקופה הרלוונטית גויסו אנשים למשרות אלה וכן פורסמן מודעות דרושים על ידי הנתבעת למוקד הסקרים.

1. מתגובותיה של הנתבעת עולה כי נכון להיום היא מבקשת למצוא הסברים חלופיים שיהוו אמתלה לסיבה האמיתית בגינה לא קיבלה את התובעת לעבודה – סיבה הקשורה למוגבלותה, ואשר נאמרה לתובעת במפורש ע"י גב' נצירי.
2. התובעת הינה בעלת שני תארים אקדמאיים מהאוניברסיטה, למדה לימודים גבוהים באמצעות הסתייעות בתוכנת הברייל, התגברה על מוגבלותה בכל הנוגע לעבודה מול המחשב, שולטת בתוכנה זו ויכולה לבצע את העבודה באמצעותה, ובכל אופן – בשום שלב לא ניתנה לה ההזדמנות להוכיח את עצמה ובשום שלב לא נבדקה היתכנות התקנת התוכנה במחשבי הנתבעת.
3. התובעת הציעה לנתבעת ביוזמתה מציאת פתרון למוגבלות הראייה שלה, בדמות תוכנת ההנגשה 'קוברה', אך הנתבעת סירבה לבדוק את האפשרות שהוצעה על ידי התובעת ודחתה אותה על הסף. כפי שפורט בפרק הפסיקה, על המעסיק להראות מאמץ אמיתי ומשמעותי לביצוע התאמות, כאשר בענייננו הנתבעת דחתה על הסף את אפשרות התקנת תוכנת הקוברה או כל אמצעי הנגשה אחר ולא עשתה ולו מאמץ בסיסי בעניין.
4. גם אם בעבר התרשמה הנתבעת כי קיים קושי לשלב עיוורים מוחלטים, הרי שלאור דבריה של התובעת שהפנתה אותה לתוכנה ספציפית אשר לטענתה עונה על צרכי ההנגשה, היה על הנתבעת לעשות מאמץ, לבדוק בתום לב התאמה זו ולא לדחות את התובעת על הסף.

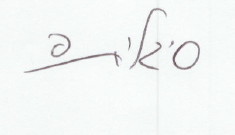
**הסעדים**

1. סעיף 14(1) לחוק השוויון, בעניין סמכות שיפוט ותרופות קובע כי:

**"לבית הדין לעבודה תהא סמכות ייחודית לדון בהליך אזרחי בשל הפרת הוראות פרק זה והוא רשאי –**

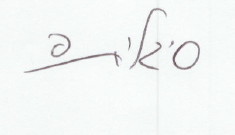
1. **לפסוק פיצויים אף אם לא נגרם נזק של ממון בשיעור שייראה לו בנסיבות העניין";**
2. ביה"ד מתבקש לפסוק לזכותה של התובעת פיצוי בסך 70,000 ₪ בגין נזק לא ממוני בהתאם לסמכותו מכח סעיף 14(1) לחוק השוויון, בגין אפלייה מחמת מוגבלות.
3. **לאור האמור לעיל, מתבקש ביה"ד להזמין את הנתבעת לדין, להורות על פסיקת פיצויים לזכות התובעת בסך כולל של 70,000 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית ממועד הגשת התביעה ועד למלוא התשלום בפועל, וכן לחייב את הנתבעת בתשלום הוצאות משפט.**

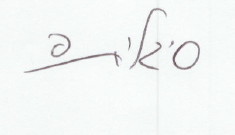
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 סיגלית פורת - גורנשטיין, עו"ד

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות -

משרד המשפטים





1. בג"צ 6069/10 רמי מחמלי נ' שב"ס ואח' מיום 5/5/14 [↑](#footnote-ref-1)