

28 באפריל 2026
יא' אייר תשפ"ו

לכבוד
מיכל תגיר, עו"ד, האגודה לזכויות האזרח בישראל
גיל רון, עו"ד, גיל רון, קינן ושות'
הדס הולצשטיין-תמיר, עו"ד, גיל רון, קינן ושות'

תיק: 555595/5
בדוא"ל: hadas@ronlaw.co.il

שלום רב,

הנדון: סירוב להעניק קדימות בתור לאדם עם מוגבלות

סימוכין: מכתבכם מיום 9.4.2026

בשם מרשתנו, סופר-פארם (ישראל) בע"מ (להלן: "סופר-פארם"), הרינו מתכבדים להשיב על מכתבכם שבסימוכין, כדלקמן:

1. במכתבכם נטען כי העובדה שסופר-פארם מאפשרת בבתי המרקחת שלה מתן שירות ללא תור, עומדת בסתירה להוראות הדין.
2. בנוסף, במכתבכם הוצגו שני מקרים פרטניים של מרשיכם בהם לא העניקה סופר-פארם שירות ללא תור.
3. ראשית, באשר למקרים הפרטניים הנטענים בעניינם של מרשיכם – לאחר בירור שנערך מול הסניפים הרלוונטיים, המקרים המתוארים אינם מוכרים להם. כמו כן, למען הסר ספק ובמטרה שלא להקל ראש באירועים, נעשה ניסיון לאתר תיעוד ממצלמות האבטחה; ואולם, נוכח חלוף הזמן ממועד התרחשות האירועים, אין ברשותנו תיעוד כאמור. מרשתנו רואה חשיבות רבה במתן שירות מכבד לכלל לקוחותיה. לפיכך, הנכם מתבקשים להמציא לידינו פרטים נוספים אודות האירועים הנטענים, על מנת שנוכל לבחון את הדברים.
4. שנית, במישור העקרוני, אנו דוחים את טענותיכם. לא מצאנו כי סופר-פארם מפרה את הוראות הדין כנטען בפנייתכם.
5. בניגוד לאמור במכתבכם, החובה לספק שירות ללא המתנה בתור אינה חלה על "שירותי בריאות"¹. בהתאם להוראות חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994, שירות הניתן על ידי רוקח בבית מרקחת מהווה "שירות בריאות"; ומשכך, סופר-פארם אינה נדרשת, על פי דין, להעניק שירות ללא המתנה בתור בבתי המרקחת שהיא מפעילה.
6. החרגת שירותי בריאות, ובכלל זה בתי מרקחת, מן החובה למתן שירות ללא המתנה בתור, נועדה למנוע מצב שבו אדם עם מוגבלות יקבל קדימות על פני אדם אחר בעניינים רפואיים, מקום שאין ודאות כי עניינו של האדם עם המוגבלות דחוף, קשה או חמור יותר מעניינו של אדם אחר. לפיכך, המחוקק לא ראה לנכון להטיל על בתי המרקחת חובה להעניק פטור מתור לאדם מסוים, אף אם מדובר באדם עם מוגבלות.

¹ סעיף 19טז לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.

7. עמדה זו עולה בקנה אחד עם מדיניות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (להלן: "הנציבות"), ולפיה:
- "שירות רוקחי נחשב שירות בריאות. על פי תקנה 13 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג–2013, נקבעה חובת מתן שירות ללא המתנה בתור עבור הזכאים המוגדרים בתקנה. מאחר שעל פי סעיף 19(ב) לחוק, התקנות אינן חלות על שירותים לפי סימן ו' – שירותי בריאות, החובה שנקבעה בתקנה 13 אינה חלה על השירות הניתן בקופות בתי המרקחת".
8. וכך השיבה הנציבות לשאלה שנשאלה ברשת החברתית בנוגע למתן שירות ללא תור בבתי מרקחת:
- "לפי החוק, חובת פטור מתור אינה חלה כיום בשירותי בריאות ובתחבורה ציבורית ולכן, בתי המרקחת אינם מחויבים להעניק פטור מתור. בדלפקים הרגילים אכן יינתן פטור מתור, אך בדלפקי הרוקחות – בעסק פרטי או ציבורי – אין חובה של פטור מתור. אם רשת סופר פארם בחרה להעניק פטור מתור גם בדלפקי הרוקחות שלה, זו זכותה אך לא חובתה ושאר בתי המרקחת אינם מחויבים להעניק פטור מתור גם הם".
9. נדגיש כי בקופות הרגילות בסופר-פארם, שבהן נמכרים מוצרים שונים, מעניקה סופר-פארם שירות ללא תור, בהתאם להוראות הדין.
10. לפיכך, לא מצאנו יסוד לטענות שהועלו בפנייתכם, ולא נמצא כי נפל פגם במדיניותה של סופר-פארם בבתי המרקחת ביחס לאנשים עם מוגבלות. מדיניות זו עולה בקנה אחד עם הוראות הדין ועם עמדת הגורמים המוסמכים.
11. מובהר בזאת כי אין באמור במכתבנו זה כדי לגרוע מטענות מרשתנו או כדי למצותן, וכי כל זכויותיה וטענותיה שמורות לה במלואן.

בכבוד רב,


בועז סיטי, ע"ז