

16 בדצמבר 2025

לכבוד

מר דן רשל

נציב שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

משרד המשפטים

בדוא"ל

שלום רב,

### הנדון: קדימות בתור בבתי מרקחת ברשת סופר-פארם

אנו פונות אליך בבקשה לנקוט בצעדים בהתאם לסמכויותיך בחוק, ובהתאם לדרוש מרשת סופר-פארם (להלן: **הרשת**) לכבד את תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013 (להלן: **תקנות הנגישות**), וליתן קדימות מתור בהתאם לתקנה 13(א) לתקנות אלה לכלל העומדים בתנאי הזכאות, ולא רק לזכאי מערכת הביטחון. זאת הן מאחר שבהתאם לדיון, תקנות הנגישות חלות על בתי מרקחת שאינם חלק ממוסד רפואי כהגדרתו בחוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: **חוק שוויון הזדמנויות**); והן כי ההבחנה הפסולה בין שתי קבוצות הנכים הינה הפליה כמשמעה בחוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות ציבוריים, התשס"א-2000 (להלן: **חוק איסור הפליה**), או כמשמעה בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1998 (להלן: **חוק זכויות החולה**), וממילא אסורה גם לפני הדינים החלים על אנשים עם מוגבלויות.

נפרט להלן.

#### **א. החלטת סופר-פארם**

1. לפני כחודש החליטה רשת סופר-פארם (להלן: **הרשת**) לשנות את מדיניותה בכל הקשור לקדימות שקיבלו אנשים עם מוגבלות הנושאים תעודת "פטור מתור", בתורים בבתי המרקחת בלבד (ר' בין היתר: הילאי יעקבי-הנדלסמן "[ההחלטה המשמעותית של סופר-פארם בנוגע ל'פטור מתור'](#)", **ישראל היום**, 2.11.2025; להלן: **הכתבה בישראל היום**).
2. כחלק ממדיניות זו הוצבו ברשת, המפעילה את סניפיה באמצעות זכיינים, שלטים הנושאים את ההודעה הבאה: "לקוחות יקרים, לידיעתכם חובת פטור מתור אינה חלה במוסדות בריאות, לרבות בבתי המרקחת." (צילום ההודעה מופיע בין היתר בפרסום הבא: רן גוטקין "[זעם ציבורי: למה לא מכבדים פטור מתור בסופר פארם?](#)", שוים, 2.11.2025. להלן: **הפרסום באתר שוים**). זהו צילום ההודעה שנתלתה בסניפים ברחבי הארץ:



3. כעולה מההודעה דנא, הקדימות לבעלי מוגבלות לא הופסקה כליל, אלא היא ממשיכה להינתן לבעלי מוגבלות מקבוצה אחת מסוימת: זכאי מערכת הביטחון.
4. הודעה זו הניבה ביקורות קשות מצד בעלי מוגבלות המשתייכים לקבוצות אחרות, אשר לדידם טיב המוגבלות שלהם או של קרובי משפחתם רלוונטי יותר לזכאות מאשר האופן בו נרכשה המוגבלות, שהפך להיות הקריטריון היחיד למתן הקדימות בבתי המרקחת של הרשת.
5. הן בהודעה שלעיל והן בתגובת הרשת, נטען כי ביטול הקדימות בתור נובע מפרשנות נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, לפיה אין חובה לתת קדימות במוסדות בריאות. תגובת הנציבות כפי שצוטטה בכתבה בישראל היום: "בשירותי בריאות, לרבות בתי מרקחת, לא חלות תקנות המחייבות מתן שירות ללא המתנה בתור. לעומת זאת, בשירותי מסחר כלליים התקנות חלות ומקנות פטור מהמתנה בתור לאנשים הזכאים לכך".
6. לטעמנו, עמדה זו שגויה: בתי המרקחת של הרשת אינם מגיעים לגדרי "מוסד בריאות"; וממילא ההבחנה בין שתי קבוצות בעלי מוגבלות, אשר נבדלים לא במהות המוגבלות אלא במקורה, מהווה הפליה בהתאם לדינים החולשים. אודות כך, להלן.

## **ב. קדימות בתור והחלות על בתי המרקחת של הרשת**

7. סעיף 6(א)(2) לחוק שוויון הזדמנויות קובע את זכאותם של אנשים עם מוגבלות להתאמות במסגרת שירותים לכלל הציבור. מכוח סעיף 19 לחוק זה, נקבעו תקנות הנגישות, אשר בהן

נקבע בתקנה 13(א), כי במקום בו ניתן שירות ציבורי לפי תור, יש לספק את השירות בלא המתנה מתור לאדם בעל מוגבלות הזכאי לכך, בהצגת תעודה תקפה.

8. לעמדת נציבות שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלות, כפי שהיא מופיעה באתר האינטרנט ובתגובה לכתבה בישראל היום, סעיף 13(א) דנא אינו חל על בתי מרקחת. פרשנות זו נובעת מההחלטה לראות בבתי מרקחת "מוסד בריאות", אשר לגביו קובע חוק שוויון הזדמנויות הוראות, לפיהן השר המוסמך לגבש הוראות נגישות הוא שר הבריאות, ואלה טרם גובשו. לא נתעכב על הבעייתיות בכך שההוראות אינן מגובשות לאורך תקופה ארוכה – הרבה מעבר לקבוע בדין החולש – אך נציין כי עיכוב זה אוצל לטעמנו על היקף הפרשנות של הזכאות ותחולתה על בתי מרקחת המופעלים כתת-שירות ברשת מסחרית, שאין כל אפשרות להגדירה כמוסד רפואי (להבדיל מבתי מרקחת שמפעילים קופות חולים או בתי חולים).

9. להבנתנו, פרשנות הנציבות ולפיה הסעיף אינו חל על רשת מסחרית כאמור, נובעת מהרחבה שגויה על פניה של המושג "מוסד רפואי". בהקשר לפרשנות מושג זה, מפנה סעיף 19טו לחוק שוויון הזדמנויות לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד-1994, ואילו זה בתורו מפנה בפרק א' ביחס למושג "מוסד בריאות" לפקודת בריאות העם מס' 40 לשנת 1940 (להלן: **הפקודה**). בסעיף 24 לפקודה מוגדר מושג זה כדלהלן: "מוסד רפואי" – בית חולים, מרפאה, מוסד לטיפול במשתמשים בסמים ומעבדה".

10. אין חולק, כי הרשת אינה אף אחד מאלה. מדובר ברשת מסחרית, אשר מוכרת שורה ארוכה של מוצרי היגיינה, טואלטיקה ומזון, וכחלק מהשירות המסחרי מפעילה גם שירות של בית מרקחת, אשר עובדיו הינם עובדי הרשת והוא ממוקם בתוככי הסניף. אף אין כל הפרדה חשבונאית או קופאית בין שני חלקי השירות.

11. פרשנותה של הנציבות, ולפיה שירות בית מרקחת המופעל ברשת מסחרית, אשר אין חולק כי אינה מוסד רפואי כשלעצמו בהתאם להגדרה בפקודה, הינו "מוסד רפואי" ולפיכך פטור מחובות בהתאם לתקנות הנגישות, הינה פרשנות שגויה של הדין. אם הרשת אינה מוסד רפואי, אף בית המרקחת, שאינו יחידה נפרדת, לא יכול להיות מוסד רפואי. הוא אינו מוסד נפרד מכל בחינה אחרת, ואין להגדירו כמוסד נפרד אך ורק לצורך שלילת הזכאות לנגישות של אנשים עם מוגבלויות, על דרך פרשנות מרחיבה של הנציבות שאמונה על מימוש רחב של זכויותיהם.

#### ג. האיסור על הפליה והפגיעה בזכויות

12. בנוסף, ובלא קשר לחובת הקדימות החלה על הרשת מכוח תקנות הנגישות, החלטתה של הרשת להבחין בין שתי תתי-קבוצות של בעלי מוגבלות, הינה הבחנה מפלה המנוגדת הן לחוק זכויות החולה, הן לחוק איסור הפליה. כמפורט, לטעמנו הרשת אינה מוסד רפואי, ולפיכך חוק זכויות החולה אינו חל עליה, לרבות בכל הנוגע לאיסור ההפליה, אולם הדברים נכתבים בבחינת למעלה מן הצורך, ומאחר ששני החוקים שלעיל וכל אחד מהם לחוד, אוסר מהותית על ההבחנה הפסולה שמפעילה הרשת בין שתי תתי-קבוצות של בעלי המוגבלות – מי שמוגבלותם נוצרה כתוצאה משירות ביטחוני, ומי שמוגבלותם נובעת מגורמים אחרים, בתוכם מוגבלות מולדת או כזו הנובעת ממחלות במהלך החיים.

13. העדפתם של זכאי מערכת הביטחון, כפי שהם מוגדרים במודעה שנתלתה ברחבי הסניפים השונים של הרשת, הינה הפליה של מי שאינם משרתים בצבא – אם מחמת מוגבלות מולדת או

כזו שנוצרה לפני גיל הגיוס לצבא (שבעטיה קיבלו פטור משירות צבאי), אם מחמת לאום, שבעטיו אין הם מגויסים.

14. ומכאן לעניינה של הנציבות, הממונה על קידום עקרונות חוק שוויון זכויות כמו גם על שוויון ומניעת הפליה של אנשים עם מוגבלות, לפי סעיף 21 לאותו חוק: עקרונות חוק השוויון ומניעת הפליה מחייבים נקיטת עמדה ברורה נגד התייחסות סטיגמטית לבעלי מוגבלויות. ההבחנה המפלה של הרשת הינה רחב פיפיות, ולא הטבה למי שמוגבלותם נוצרה משירות ביטחוני: הלכה למעשה היא מעמיקה התייחסות סטיגמטית כלפי בעלי מוגבלות הנובעת משירות ביטחוני, מאחר שהיא אך מגבירה סטיגמות הנוגעות למצבם הנפשי והמנטלי של אלה. שימוש מגביר-סטיגמות בזכאות לקדימות בתור נדון למשל בת"א 32097-04-18 **נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות נ' עיר השעשועים בע"מ**, שם ייצגה הנציבות אדם שנאסרה עליו עליה למתקן נוכח זכאותו לקדימות מתור במתקנים אחרים, ובשל הנחה מובלעת כי מצבו המנטלי שבעטיו קיבל קדימות מתור, פוסל אותו משימוש במתקן מסוים. עמדת הנציבות באותו עניין היתה שאין לבחון פרטנית את טיבה של המוגבלות או את חומרתה בידי נותני שירות אשר חלה עליהם חובת ההנגשה וההתאמה.

15. בהקשר זה הרשת מפעילה הנחות מובלעות אודות טיבן של מוגבלויות הנובעות מנכויות מסוימות, ותוך כדי כך מניחה הנחות סטראוטיפיות אשר אף לא מועילות עם נכי הביטחון עצמם, עניין המוביל לחלחול סטיגמות וסטראוטיפים שנגדם, בהקשרים אחרים, יצאה הנציבות בכל פה.

#### 16. בשל כל אלה נדרוש כדלהלן:

(א) לקבוע כי תקנות הנגישות חלות על הרשת, ועל כל בית מרקחת הפועל כחלק מרשת מסחרית שאינה "מוסד רפואי" כהגדרתו בדין;

(ב) לקבוע עוד, כי אין מקום להפלות בין שתי תתי-הקבוצות של בעלי המוגבלויות או להניח הנחות נעדרות תשתית עובדתית או בסיס-ידע, אודות הזכאות המוגברת או המופחתת של מי מהקבוצות לקדימות בתור.

נודה למענה מהיר על מנת לשקול את המשך צעדינו.

בכבוד ובברכה,

מיכל תג'ר, עו"ד

העתק:

גב' שלי בסון, רכזת נגישות לאנשים עם מוגבלות, רשת סופר-פארם