מיכל דלויה, עו"ד
Michal Daloya, Adv.

לכבוד **תאריך: 29.11.2026**

הנהלת קשת טעמים

בולטימור 21, עכו

<u>באמצעות הדוא"ל</u>

<u>הנדון: התראה לפני נקיטת הליכים בשל הפרת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח–1998</u>

הריני לפנות אליכם בשם מרשי, מר מתן אבוקסיס (להלן: "**מרשי**") בנושא שבנדון, בעקבות אירוע חמור שנגרם לו כתוצאה מהתנהלותכם, במסגרתו מנעתם ממרשי שירות אך ורק בשל היותו בעל מוגבלות המלווה בכלב שירות וזאת בניגוד מוחלט להוראות הדין – כדלקמן:

1. ביום שישי ה 26.11.2026 בשעות אחר הצהריים הגיע מרשי המלווה בכלב שירות (להלן: "**הכלב**" ו/או "**כלב השירות**") יחד עם אשתו לסופרמרקט "קשת טעמים", בסניף המצוי בעיר חדרה אשר נמצא בבעלותכם (להלן: "**הסופר**" ו/או "**הסניף**"). לצורך עריכת קניות לשבת ככל לקוח אחר. בשל מצבו, מרשי נעזר בכלב שירות המצוי בהכשרה. בכניסה לסניף הציג מרשי בפני האבטחה את התעודה הנדרשת בחוק המעידה על כך שהכלב הינו כלב שירות. למותר לציין, כי כלב השירות המלווה את מרשי עטה עליו ווסט המעיד כי מדובר בכלב סיוע.

2. ואולם, כעבור כ-15 דקות ניגש למרשי מאבטח (להלן: "**המאבטח**") והטיח בו טענות שלפיהן הכלב "ליקק בגטים ונבח על ילדים" (טענות המוכחשות מכל וכל) וטען המאבטח כי הכלב חייב להיות עם מחסום פה (ולא כך). **<u>בהמשך לכך, המאבטח דרש ממרשי לעזוב את הסניף תוך שהוא מטיח בו אמירות קשות ומשפילות, המטילות ספק בנכותו – כל זאת, לעיני אשתו וכלל הלקוחות בסניף.</u>**

3. מרשי הבהיר למאבטח כי הוא נכה צה"ל וכי מדובר בכלב שירות בהכשרה ואף הציג לו את התעודות הנדרשות, אולם המאבטח בחר להתבטא כלפיו באופן מביש, בין היתר באמירות: "**שים את הכלב בבית**" ו"**אין דבר כזה נכה של משרד הביטחון, יש דבר כזה ביטוח לאומי**".

4. הדברים החמורים שלעיל נאמרו לעיני לקוחות נוספים, תוך הטלת ספק במוגבלותו של מרשי ובזכאותו להסתייע בכלב השירות. גם ניסיונותיה של רעיית מרשי להסביר למאבטח, בשפה הרוסית (השפה אותה המאבטח דובר) כי מדובר בכלב שירות וכי התנהלותו מנוגדת לדין, לא הועילו.

5. בהמשך לכך, פנה מרשי לסגנית מנהלת הסניף וביקש את התערבותה, אולם זו הסתפקה באמירות כי אין לה שליטה על העובדים וכי "**אינה יכולה להשגיח על כולם**". אף בשיחה עם נציגת הנהלת הסניף, שבה הקריא מרשי את הוראות החוק הוא לא זכה למענה ענייני, אלא לתגובה מתנערת שלפיה אין להאשים את כולם וכי "**המאבטח הוא שעשה את הטעות**". בסופו של דבר, נוכח התנהלות המאבטח והיעדר התערבות מצד הנהלת הסניף, נאלץ מרשי לצאת מהסניף ולהותיר את רעייתו להשלים את הקניות לבדה.

דרך רמתיים 96, הוד השרון 054-7926494 Michal@daloya-law.com

מיכל דלויה, עו"ד
Michal Daloya, Adv.

6. האירוע הנ"ל משקף - (לכל הפחות) תפיסה מוטעית, מדאיגה ובלתי חוקית מצד הסניף שבבעלותכם - ביחס לזכויותיהם של אנשים עם מוגבלות המסתייעים בכלבי שירות, תוך התעלמות מוחלטת מההוראות המפורשות שנועדו להבטיח את זכותם של אנשים עם מוגבלות לקבל שירות ולהשתמש במקומות ציבוריים בשוויון וללא הפליה מחמת מוגבלותם.

7. יודגש כי מרשי כמעט שאינו יוצא מביתו בשל השלכות מוגבלותו. כאמור, מרשי הינו הלום קרב וכלב השירות הינו בבחינת כיסא גלגלים עבור מרשי. לאחר שאזר סוף-סוף אומץ לצאת לקניות יחד עם רעייתו, כשהוא מסתייע בכלב השירות שנועד לאפשר לו תפקוד עצמאי במרחב הציבורי, מצא עצמו מושפל לעיני זרים, נדרש להצדיק את מוגבלותו ואת זכותו להסתייע בכלבו, ולבסוף אף נאלץ לעזוב את המקום.

8. וזאת, הגם שמרשי ורעייתו טרחו למעלה מן הצורך להסביר לכם את הוראות החוק, אות אחר אות.

9. **משמעות הדברים ברורה: מרשי נמנע מלקבל את השירות המבוקש אך ורק בשל מוגבלותו ובשל הסתייעותו בכלב שירות, המשמש אותו כחלק מהתאמות הנגישות הנדרשות עבורו. מדובר בפגיעה החורגת מעוגמת נפש גרידא, אשר עלולה להעמיק את הקושי של מרשי לצאת מביתו ולהשתלב בחיי היומיום.**

10. **מדובר בהתנהלות פסולה ומפלה, המהווה פגיעה חמורה בכבודו, באוטונומיה שלו ובזכותו של מרשי להשתתף באופן שוויוני במרחב הציבורי, בניגוד להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח–1998, ולהוראות הדין והחקיקה הרלוונטית שהותקנה מכוחו.**

11. בשולי הדברים אך לא בשולי חשיבותם, יצוין כי חרף ההזדמנות שניתנה לרשת "קשת טעמים" להתנצל בפומבי כלפי מרשי על האירוע, בחרה הרשת לפרסם תגובה מתחמקת ומתנערת מאחריות, תוך ייחוס "התנהגות חריגה" לכלב השירות של מרשי וטענה כי הבהיל לקוחות". מדובר בטענה מוכחשת וחסרת בסיס (שאף אינה נתמכת בסרטון שהצגתם בכתבה כאן 11, שבו נראה הכלב מרחרח מגש ריק, מבלי לגעת בו או להבהיל מי מהנוכחים...). מכל מקום, יובהר כי מדובר בכלב שירות שעובר הכשרה קפדנית, רגוע מטעמם, כלב ממושמע ומאומן שנועד לסייע למרשי בהתמודדות עם התקפיו ובתפקודו במרחב הציבורי.

12. הנכם נדרשים להעביר לידי מרשי את **מלוא** צילומי האבטחה מהאירוע, החל ממועד כניסתו לסניף ועד ליציאתו ממנו עם כלב השירות, לרבות התיעוד המלא והרציף מכל המצלמות הרלוונטיות, להבדיל מקטעים ערוכים או חלקיים שנבחרו על ידכם. הנכם נדרשים לשמר את מלוא התיעוד ולהעבירו **ללא דיחוי**. אי-העברתו, ובפרט ככל שיימצא כי התיעוד נמחק או הושמד, תעמוד לחובתכם ותישקל בהתאם לכל המשתמע מכך.

13. לאור חומרת האירוע והפגיעה שנגרמה למרשי, הנכם נדרשים לפרסם התנצלות פומבית בפני מרשי, לצד הבהרה מפורשת מטעם הרשת כי סניפי "קשת טעמים" מכבדים את זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ומקבלים בברכה כניסת כלבי שירות, לרבות כלבי שירות המצויים בהכשרה, בהתאם להוראות הדין. זאת, על מנת להבהיר כי האירוע המתואר אינו משקף את מדיניות הרשת וכי מקרים מסוג זה לא יישנו.

דרך רמתיים 96, הוד השרון 054-7926494 Michal@daloya-law.com

MD
מיכל דלויה, עו"ד
Michal Daloya, Adv.

14. **בהתאם לאמור לעיל, הנכם נדרשים לפצות את מרשי בגין הפגיעה וההשפלה שנגרמו לו ובגין הפרת הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, כדלקמן:**

פיצוי בסך 50,000 ₪ ללא הוכחת נזק בגין הפלייתו של מרשי ומניעת קבלת השירות בשל היותו אדם המסתייע בכלב שירות בהתאם לפיצוי הסטטוטורי הקבוע בדין וכן פיצוי נוסף בסך 10,000 ₪ עבור עגמת הנפש שנגמרה למרשי בעקבות האירוע – **ובסך הכל, הנכם נדרשים להעביר למרשי סך כולל של 80,000 ₪.**

15. מובהר כי דרישה זו אינה ממצה את מלוא נזקיו של מרשי, ככל שנגרמו לו נזקים נוספים, ואינה גורעת מכל סעד או עילה העומדים לו מכוח כל דין, לרבות בגין הנזק הלא ממוני שנגרם לו, הפגיעה בכבודו, השפלתו והיחס המפלה והמבזה מצד הסניף המצוי תחת אחריותכם.

16. ככל שלא יתקבל בתוך 14 יום ממועד קבלת מכתב זה מענה ענייני וממצה, התייחסות לנסיבות האירוע ותשלום הפיצוי הנדרש, יפעל מרשי למיצוי מלוא זכויותיו בכל הערכאות וההליכים העומדים לו על פי דין ללא מתן התראה נוספת ובכלל זה הגשת תביעה מתאימה נגד הגורמים הרלוונטיים. מובהר כי אין באמור במכתב זה ו/או במה שלא נאמר בו, כדי לגרוע מכל טענה, עילה, סעד או זכות העומדים למרשי, ואלה שמורים לו במלואם.

בברכה,

_____

מיכל דלויה, עו"ד

דרך רמתיים 96, הוד השרון 054-7926494 Michal@daloya-law.com