

המאמר ניתן באדיבות עורך דין יורם ליכטנשטיין. ומפורסם באתר שלו בכתובת:

5.2.14 <http://www.y-law.co.il/internet-accessability.html>

## המדריך המלא לתקנות התאמת נגישות לאתר אינטרנט

מבולבלים? גם אנחנו.

עורך דין יורם ליכטנשטיין עושה סדר ומסביר לראשונה בצורה מסודרת – הכל על הנגשת אתרי אינטרנט: על מי חל חוק הנגשת אתרים? מה צריכים בעלי האתרים לעשות? מה הן הנחיות תקנות נגישות אתרים? על מי נופלת האחריות המשפטית? ומה הסכנות למי שלא יבצע התאמת נגישות?

### מבוא להתאמת נגישות אתרי אינטרנט



תקנות נגישות אתרים לאנשים בעלי מוגבלויות מעוררות סערה בקרב קהילת האינטרנט הישראלית, אצל בעלי אתרים, בוני אתרים ואנשי שיווק באינטרנט. התקנות נכנסו לתוקף ב-25.10.2013 והן חוקקו מכוח חוק לשוויון זכויות אנשים עם מוגבלויות משנת 1998. העלות הגדולה שהן מטילות על אתרי אינטרנט, חוסר הבהירות שלהן ותקלות נוספות שגלומות בתקנות אלו גרמו לסערה בביצה הישראלית של בניית האתרים. במאמר זה אתן סקירה כללית וראשונית של התקנות, ואנסה להפנות את תשומת לבכם לסוגיות שונות העולות מהחוק והתקנות לאנשים בעלי מוגבלויות.

בישראל יש כמעט שני מליון אנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים. חלקם לקויי ראייה, חלקם לקויי שמיעה, חלקם בעלי מגבלות מוטוריות בידיהם וכדומה. אבל אין ספק שחלקם המכריע עדיין פעיל במסגרת חיי החברה והמסחר בישראל. מטרת חוק ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות היא להגן בדיוק על זכויותיהם של אלו שמעוניינים להשתתף בחיי החברה והמסחר יחד עם כולנו, ואין כל סיבה שלא יהיה הדבר כך.

דומה שאף אחד לא יחלוק על המטרה הטובה שעמדה בלב המחוקק בעת חקיקת החוק והתקנות שנועדו לאפשר נגישות מירבית למקומות שונים במדינה לאנשים עם מוגבלויות. מקומות כאלו יכולים להיות משרדי ממשלה, אולמות קולנוע, תערוכות, ספריות, שירותי דת ורווחה וכדומה. אלא שהתקנות הרחיבו את טווח המקומות הרלוונטיים גם ל"מקומות" שאינם פיזיים אלא וירטואליים – לאתרי אינטרנט ולרשת האינטרנט (במידה מסויימת בניגוד לפסיקת בתי משפט שלום ומחוזי עד עתה).

במאמר זה נבדוק את תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמות נגישות לשירות) מ-2013 באספקט של "מקום" אינטרנטי, קרי – אתרי אינטרנט. אשאל מספר שאלות שחוזרות על עצמן ואשיב להן בהתאם לאמור בחוק ובתקנות.

## על מי חלות תקנות התאמת נגישות אתרי אינטרנט בעלי מוגבלויות?

סעיף 35(א) לתקנות קובע כי מי שמספק "שירות ציבורי" או "מידע על אודות שירות ציבורי" באמצעות האינטרנט לכלל הציבור חייב לספק גם התאמת נגישות לשירות או למידע כך שלבעלי מוגבלויות תהיה יכולת להשתמש בשירותים ומידע אלו.

כלל האצבע הברור הינו שתקנות הנגישות חלות בהכרח על אתרי אינטרנט של רשויות ציבוריות, כמו גם על רשויות דמו-ציבוריות (דוגמת רשות הנמלים והרכבות, חברת החשמל, תאגידי המים וכדומה).

אבל השאלה שמטרידה את רוב בעלי העסקים היא פשוטה – האם תקנות התאמת נגישות אתרים לאנשים בעלי מוגבלויות חלות גם עלי, אתר בינוני וקטן של עסק פרטי (SMB – Small Medium Businesses)?

הסערה הגדולה שהתעוררה ברשת האינטרנט נובעת מכח שלפי פרשנות של הטקסט עצמו, עוד טרם פסיקת בתי המשפט, נראה שהתשובה לכך היא "כן". התקנות חלות, כנראה, גם עליכם.

**אנסה לתת הסבר קצר, אך קחו בחשבון שהסבר זה אינו ממצה ואינו מחייב, אלא הוא דעתי בלבד, וזו מתבססת על לשון החוק והתקנות בלבד.**

כפי שהזכרתי בקצרה קודם לכן, בדרך כלל אתרי אינטרנט לא נחשבו כ"מקום", אולם התקנות מחילות עצמן גם על "שירותי אינטרנט", המוגדרים בתקנות כ- שירות תקשורת מחשבים לרבות מסכים, דפים, יישומים וכל מידע אחר המועבר באמצעות האינטרנט שנועד לספק שירות או מידע על אודות השירות ליתר הציבור.

מכאן ניתן ללמוד רבות: אתרי אינטרנט, אפליקציות (פייסבוקיות, סלולאריות, מבוססות דפדפן וכיוצא באלו), כולם עלולים ליפול בגדרו של החוק ובגדר התקנות, אם השירות שהם מספקים נכלל בהגדרת "שירות ציבורי".

התקנות מחילות את עצמן על אתרים המספקים "שירות ציבורי" (לרבות באינטרנט). "שירות ציבורי" מוגדר בסעיף 19' לחוק כאחד משניים:

(1) שירות הניתן לציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו בידי גוף ציבורי או במקום ציבורי כהגדרתו בסימן ג' (תת סעיף שברוב המקרים אינו רלוונטי לענייננו, וכן –)

(2) שירות מהשירותים המפורטים בתוספת השניה המיועד לכלל הציבור או לחלק בלתי מסוים ממנו (תת סעיף בו נתמקד כעת).

שירות בריאות; שירות בידור; שירות חינוך, השכלה או פנאי; שירות רווחה; שירות ספורט; שירות תיירות; שירותי תחבורה ציבורית שונים; שירות תרבות; שירות הארחה; שירות מסחר; שירות דת; שירות אנרגיה; שירות בק; שירות בנקאות, אשראי, ביטוח, פנסיה או כל שירות פיננסי.

כלומר, אתרי אינטרנט, דפי פייסבוק, אפליקציות סלולאריות ודומיהם אשר מספקים לציבור שירותים או מידע ביחס לשירותים הנמנים על האמור לעיל – נכללים בגדר התקנות וכפופים לחובה לבצע התאמות נגישות בשירות ובאתר.

## מה, אין פטורים מביצוע התאמת נגישות לאתרים קטנים?

אמנם, התקנות (למשל בסעיף 19'ג) קובעות רשימת פטורים מסויימת, אלא שרשימה זו מסוייגת רבות והיא קשה להשגה במקרים רבים.

מבין הפטורים שנקבעו בסעיף 19'ג לתקנות הנגישות ביחס לביצוע התאמת נגישות באתרים, ישנם מספר מקרים מועט שעשוי להיות רלוונטי לאתרי אינטרנט, וביניהם הפטור הנקרא "נטל כבד מדי". בלשון המחוקק יחול פטור מביצוע התאמות נגישות לאנשים בעלי מוגבלויות באתר אינטרנט כאשר התאמת הנגישות מטילה נטל כבד מדי בהתחשב בין השאר בכל אחד מאלה, לפי הענין –

(א) סוג השירות או המקום;

(ב) היקף הפעילות לרבות היקף האוכלוסיה הנדרשת לשירות או למקום;

(ג) טיב התאמת הנגישות ועלות התאמת הנגישות;

(ד) קיומם של מקורות מימון חיצוניים וממלכתיים לביצוע התאמת הנגישות;

(ה) קיומן של חלופות לאותו שירות או מקום, הניתנות בידי אותו גורם, בקרבת מקום ושהן נגישות על פי פרק זה;

(ו) היקף מחזור ההכנסות או שיעור הרווח של מי שאחראי לביצוע התאמות הנגישות על פי הוראות פרק זה;

במקרה ואתם סבורים שאתם יכולים להכנס בגדר פטור זה, אני ממליץ לפנות לדבר עם מומחה נגישות והתאמה רשום, להתייעץ עם עורך דין ולראות כיצד ניתן לממש את הפטור במקרה שלכם.

### **אם שרתי האתר שלי מאוחסנים בחו"ל, תקנות ההנגשה עדין חלות עליו?**

מטבע הדברים, אתרי אינטרנט ואפליקציות יש להם נגיעות מסוגים שונים הן למדינת ישראל והן למדינות זרות. המקרים של אתר אינטרנט המופעל על ידי ישראלים, שרתיו מצויים בישראל וקהל לקוחותיו ישראלים – הם מקרים קלים. התקנות מוחלות על מקרה כזה בלא היסוס.

המקרים הקשים יותר הם כאלו כאשר אחד או יותר מהגורמים שלמעלה אינו מתאים לאתר שלכם. לדוגמא –

- אולי האתר שלכם באנגלית?
- אולי האתר פונה לקהל לקוחות זר?
- אולי האתר מאוחסן על שרתים במדינה זרה?

התקנות ניסו להתגבר על מקרים כאלו וקבעו מפורשות (בסעיף 35(ז)), כי גם אם החומרה המתייחסת לאתר נמצאת בחו"ל, חייב האתר בביצוע התאמות נגישות.

בפסיקה הישראלית והזרה ישנם קריטריונים מגוונים לקביעת סמכות שיפוט ותוקפם של חוקים ביחס לאתרים הפעילים באופנים שונים, ואני ממליץ בחום – בכל מקרה של ספק אל תהססו וגשו להתייעץ עם [עורך דין לדיני אינטרנט](#) (המתמצא בתחום!!! לא עם אחות של בן דוד שלכם שעכשיו גמר את ההתמחות ופתח משרד והוא בטוח מבין במשפטים...).

שיקולים רלוונטיים אבל לא בלעדיים הינם שאלות של אופן פעילות האתר מול הגולשים, מידת האינטראקטיביות, יתר הפעולות במדינה הרלוונטית וכדומה.

### **תקנות הנגישות לאתרים בטח לא חלות על אתרי סלולאר / מובייל, לא?**

אז זהו. שכן...

קריאה מדוקדקת תלמד אותנו שככל ששירות הסלולאר מבוסס אינטרנט, הרי התקנות חלות גם עליו. מנסיוני – אני מכיר הרבה אפליקציות סלולאריות שאינן משתמשות בדרך כזו או אחרת באינטרנט, והנה "שירות אינטרנט" מוגדר בסעיף 1 לחוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות כ-כל שירות המועבר לציבור באמצעות האינטרנט, לרבות יישומים.

ככל שהאפליקציה שלכם אינה נכנסת בגדר הגדרה זו – יתכן שלא תאלצו למלא אחר הנחיית התקנות, אך במרבית המקרים – נראה שהתקנות חלות עליכם.

### **מתי עלי לבצע את התאמות הנגישות לאתר שלי?**

סעיף 35(ד) לתקנות קובע שהשלמת התיקונים והנגישות צריכה להיות בתוך 36 חודשים מיום התחילה לשירות אינטרנט קיים וכן ליישום שהוסף לשירות אינטרנט קיים. אותם 36 חודשים מסתיימים ב-25.10.2016, שהוא תאריך היעד לאתרים קיימים.

מצד שני, כל יישום או עמוד חדש לאתר שהונגש כבר חייב להיות נגיש ממועד העלאתו לרשת. אם האתר אותו אתם מעלים הינו חדש, עליו להיות נגיש מלכתחילה, כבר בעת העלאתו, כיום.

### **ומה ביחס לשירותים שמוצעים על גבי פלטפורמות אחרות?**

לדוגמא – מה בדבר דף פייסבוק של עסק שנותן שירות ללקוחות אך ה"אתר" עליו הוא נמצא בכלל אינו שייך לבעל העסק (אמנם כל אחד מאיתנו היה שמח להיות בעל האתר פייסבוק, אך בפועל מרביתנו אינו מארק צוקרברג...). מה חובותיו של מפעיל עסק שכזה?

גם התשובה לכך מצוייה בתקנות. חשוב לשים לב שמלבד התאמות ביחס לאתר עצמו, התקנות מחייבות התאמות מסוגים שונים: הן ביחס למראה החיצוני של האתר (למשל הגדרות ניגודיות) והן באשר לתוכנו הלשוני (שפה ברורה, קלה יחסית ומאורגנת). סעיף 35(ז) לתקנות קובע שמקום בו השירות ניתן על גבי פלטפורמה אחרת, יבצע נותן השירות את ההנחיות אשר שינויין נתון לבחירתו באמצעות הפלטפורמה, ואף נותן דוגמא לכך – בחירת הניגודיות. כלומר, גם בעמודי פייסבוק חובה על נותן השירות לנקוט בשפה בדומה למתואר בתקנות ולהתאים את העמוד ככל הניתן – במגבלות הפלטפורמה – לחובת התאמת הנגישות.

## **אז מה הן ההנחיות להנגשת אתר?**

התקנות מחילות על חייב בהתאמות נגישות המספק שירות ציבורי או מידע על שירות ציבורי באינטרנט לבצע את אותן התאמות נגישות בהתאם לתקן הישראלי הרלוונטי – הוא התקן הישראלי לנגישות מס' 5568 של מכון התקנים הישראלי. תקן זה מבוסס על הקווים המנחים של ארגון ה-W3C (World Wide Web Consortium) שנקראים – Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. לפחות, התקן קובע רמת התאמה כללית של AA, לפחות. רמה זו חלה על שירות של רשות ציבורית או בעבורה וכך גם על שירות של מי שאינו רשות ציבורית או בעבורו.

עם זאת, התקן מאפשר "הנחות מסוימות" לשירותים שאינם של רשות ציבורית. אם מדובר במקרה המטיל "נטל כבד מדי" על בעל השירות, הרמה המחייבת היא רמת A, לפחות. "נטל כבד מדי" הינה מסקנה אותה רק "מומחה לנגישות שירות" הרשום אצל הרשם המופקד על אכיפת החוק יכול לקבוע, וגם הוא עושה זאת על בסיס חוות דעת מקצועית של בעל מקצוע רלוונטי. כלומר, כדי לקבל את הפטור במקרים כאלו תאלצו לשכור את שירותיהם של לפחות שני בעלי מקצוע ולשכנעם שהנטל אכן כבד מדי.

## **כמה קטנות נוספות על הנגשת אתרים**

החוק והתקנות אינם מסתפקים בכך וקצרה היריעה להקיף את מלוא תוכנם. אבל אפנה לעוד מספר קטן של נושאים שיש לשים לב אליהם:

- התקנות מחייבות ציון במקום בולט באתר, כי האתר הותאם לנגישות אנשים עם מוגבלויות.
- החוק אוסר עלינו להטיל חיוב על משתמש בעל מוגבלות בשל התאמת האתר לבעלי מוגבלויות. כלומר, אם בגלל התאמת האתר עליכם להעלות מחירים – עשו זאת ביחס לכל הלקוחות ולא רק ללקוחות המשתמשים בעזרים לבעלי מוגבלויות.
- קיימות מספר חובות של עוסקים באופן כללי כלפי עובדיהם. ביניהן: החובה ליידע את העובדים ביחס לאיסור אפליית אנשים עם מוגבלויות, החובה ליתן את שירות "בסביבה מכילה", להכין אמצעי הדרכה שונים לעובדים.
- מינוי רכז נגישות, אם מועסקים יותר מ-25 עובדים, וכדומה.

## **על מי האחריות המשפטית לביצוע התאמות הנגישות באתר?**

החייב בביצוע ההתאמות הוא מי שאחראי לאספקת השירות. הגדרה זו כוללת גם את מי שמספק את השירות וגם את בעליו.

## **מה הסכנה למי שלא ביצע התאמות לנגישות?**

הסכנה החשובה ביותר במצב כזה היא אובדן לקוחות. מעבר לכך, התקנות קובעות סנקציות מאוד משמעותיות על אי קיומן של החובות המפורטות בהן. למשל – בית המשפט רשאי לפסוק בתביעה אזרחית פיצויים סטטוטוריים ללא הוכחת נזק, בסכום של "עד" 50,000 ש"ח לכל הפרה.

כך גם מנהל פעיל בחברה שהאתר שייך לה, שותף בשותפות או עובד בכיר האחראי לתחום בו נעשתה ההפרה יהיה כפוף לסכנת הטלת פיצויים כאלו, אלא אם הוכיח שנקט באמצעים סבירים בנסיבות כדי למנוע את ההפרה וגם לא היה מודע לה.

## לבסוף מעט משלי

טרם סיום ברצוני להביע דעה אישית שאולי אינה עולה בקנה אחד עם לשון החוק והתקנות אך בהחלט עולה בקנה אחד עם כוונתם. **דעתי זו אינה מחייבת אף אחד, ובמיוחד לא שופטים, ואין להסתמך עליה במקום ייעוץ משפטי.** בכל מקרה של בעיה ספציפית אנא מכם – גשו לייעוץ אצל עו"ד מומחה בתחום. להערכתי, התקנות נועדו להקל את חייהם של אנשים שגורלם לא שפר עליהם, ולאפשר להם להפוך לחלק פעיל בחיי המסחר והחברה של כולנו. מטרה מבורכת – אין ספק. במסגרת הכנת התקנות, נותרו מקומות רבים שהתשובה אליהם אינה חד משמעית, ומקומות אחרים שמטילים עול כבד במיוחד על בעלי עסקים קטנים.

אין ספק שחובה לפעול בהתאם לחוק, לתקנות ולתקן. אולם עם זאת, מקום בו הפעילות על פי התקנות והתקן מטילה עליכם עול שהוא באמת כבד, אל תתעלמו מהן לגמרי. נסו להתאים את האתר שלכם ככל האפשר לדרישות התקנות, ומקום בו לא תצליחו – אני תקווה שבתי המשפט יגלו אוזן שומעת ומקשיבה, וכפי שמטרתם לעזור לאנשים עם מוגבלויות, כך לא ירצו לפגוע בצורה אנושה בעסקים קטנים, אלא ינסו וימצאו את שביל הביניים. מוטב להתאים עד כמה שניתן את האתר, מאשר לא להתאימו כלל.

למידע נוסף על הנגשת אתרים באתר נגישות ישראל - [מידע נגישות מסייע לאנשים עם מוגבלות ואנשי](#)

[מקצוע](#)

[+Google](#)