|  |
| --- |
| **בית דין אזורי לעבודה בתל אביב - יפו** |
|  |
| אילת לבנדר נ' מכבי טבעי  | 18 יול 201745485-12-14 |
|  |
| **השופטת** | נטע רות |
|  |
| **תובעת** | אילת לבנדרע"י עו"ד אלינור הלפגוט |
|  |
|  | **- נגד -** |  |
|  |
| **נתבעת** | מכבי טבעיע"י עו"ד מיטל אמנט-שטרמר |

**פסק דין**

|  |
| --- |
|   |

האם זכאית התובעת לפיצוי בשל פיטוריה ונסיבותיהם, אם לאו. זוהי השאלה שבה נדרשת אני להכריע.

התובעת עבדה אצל הנתבעת כמתאמת שירות ואשת שיווק במרפאת מכבי טבעי החל מסוף חודש נובמבר 2009 ועד לפיטוריה בסוף חודש מרץ 2014. פיטורים שמקורם באירוע חד פעמי שהתרחש ביום 17.3.14: בעוד שלטענת הנתבעת מדובר באירוע חמור שהצדיק פיטורים לאלתר, הרי שהתובעת טוענת כי הנתבעת "עשתה מזבוב פיל" והגיבה באופן בלתי מידתי וחסר תום לב למעידה חד פעמית, כפי שיפורט להלן.

1. הנתבעת עוסקת במתן טיפולים אלטרנטיביים ללקוחות שונים. התובעת החלה את עבודתה בנתבעת במרפאה באלעד ביום 25.11.09 ועבודתה הסתיימה ביום 27.3.14. התובעת הועסקה כמתאמת שירות וכן כנציגת מוקד שירות טלפוני.
2. כפי האמור, התובעת פוטרה בעקבות אירוע מיום 17.3.14. גרסת התובעת ביחס לאותו אירוע, כפי שהיא תוארה בכתב התביעה ובתצהירה הייתה כדלקמן:לגרסתה, ביום 16.3.14 התקשרה אליה מנהלת המרפאה וביקשה ממנה להגיע לעבודה למחרת היום, היות ומדובר בשושן פורים ואיש מבין העובדות אינה מוכנה להגיע מטעם זה. לגרסת התובעת מנהלת המרפאה הייתה מודעת לכך שהתובעת איננה חשה בטוב, אולם ציינה בפניה כי מדובר ביום קצר ושקט. התובעת, אשר חשה ברע, יצרה לדבריה קשר עם מנהלת הסניף ומסרה לה כי לא תוכל להגיע למשמרת, אולם במהלך השיחה שכנעה אותה המנהלת להגיע לעבודה במרפאה ואף אמרה לה כי היא תוכל לעזוב את המרפאה מוקדם ככל שלא תחוש בטוב. לדברי התובעת, בשעות אחר הצהריים מצבה הבריאותי החמיר, חום גופה עלה, היא חשה בצמרמורת ורעידות וקשיי נשימה, וניסתה ליצור קשר טלפוני עם מנהלת הסניף על מנת לסיים את המשמרת מוקדם יותר ולסגור את הסניף, אך זו לא ענתה. בנסיבות אלה ובעת שהסניף היה ריק ולא היו מטופלים שהגיעו לטיפול או פניות טלפוניות, המטפלת היחידה שהייתה בסניף באותו יום בשם עידית, חשה לעזרתה והציעה לה לקבל טיפול שיאצו קצר בן מספר דקות על מנת להקל על מצבה ועל מנת שתוכל להמשיך ולתפקד. התובעת אף ציינה כי הענקת טיפולים על ידי מטפלים בסניף לעובדי הסניף אשר חשו ברע היה עניין שבשגרה. בנסיבות אלה התובעת הסכימה להצעה, קיבלה טיפול קצר, ולדבריה היא לא ניסתה להסתיר את המקרה ואף עדכנה את מנהלת הסניף בטלפון ובמייל על הטיפול מכיוון שלא עלה בידה לעדכן זאת במערכת החיובים. בכך ראתה לדבריה "סוף פסוק למקרה". אלא, שבדיעבד התברר לה כי מנהלת הסניף ראתה את הדברים אחרת: ביום 19.3.14 היא (התובעת) הושעתה מתפקידה עד ליום השימוע שנערך ביום 26.3.14, כאשר ההודעה על פיטוריה נמסרה לה בשיחת טלפון עובר לעריכת השימוע ולא ניתנה לה אפשרות להגיע לסניף החל מאותה שיחה. התובעת אף ציינה כי ביום 18.3.14 נערכה לה שיחת הערכה עם מנהלת הסניף, שבמסגרתה הרעיפה עליה מנהלת הסניף תשבחות על עבודתה אולם ציינה כי על התובעת לשפר את נושא המענה הטלפוני וזאת לדבריה, משום שהיא איננה יכולה להעביר הערכה "טובה מדי".
3. התובעת טענה כי הליך השימוע נערך לאחר שהוחלט למעשה על פיטוריה עוד לפני כן, ללא קשר לתוכן השימוע ולטענותיה, וזאת מקץ 5 שנות עבודה שבהן היא זכתה לשבחים וההערכה אודות תפקודה. התובעת אף צירפה דו"ח הערכה משנת 2013, המעיד על כך. התובעת הדגישה את העוול שנגרם לה, בהתחשב בגילה (62), בהתחשב בכך שהיא חיה בגפה, ומפרנסת את עצמה לבד ללא תמיכה. כמו כן העידה התובעת כי מאז פיטוריה מצבה הכלכלי הוחמר וסיכויה למצוא עבודה קטנים. עוד היא טענה כי מדובר במקום עבודתה שהיווה מקור פרנסה יחיד וכי הסיבה האמתית לפיטוריה איננה קשורה למקרה המתואר, אלא לעובדה שמשרתה הייתה מבוקשת על ידי עובדות רבות, מקושרות יותר. התובעת אף ציינה כי לא אחת ניסתה מנהלת הסניף לשכנע אותה לעבוד בסניף אחר, גדול יותר, ב"תירוץ" שהיא מתאימה לתפקיד, כאשר לתובעת היה ידוע כי הכוונה האמתית המסתתרת מאחורי הצעה זו הייתה - לאייש את התפקיד על ידי עובדת המקורבת למנהלת הסניף. כראייה לכך, ציינה התובעת אף את העובדה שהמטפלת שהעניקה לה את הטיפול המשיכה לעבוד אצל הנתבעת וכי היא עצמה עשתה כל שלאל ידה כדי למנוע את ההחלטה הנוגעת לפיטוריה. עוד היא טענה כי בסיום עבודתה היא אף קיבלה "מכתב מביש" בו נטען כי היא חייבת לנתבעת סכום של 374.04 ₪, על אף שמחירו של טיפול שיאצו מלא הינו 41 ₪ בלבד ואילו במקרה הנדון היא קיבלה טיפול חלקי של כרבע שעה. עוד נטען כי האירוע לא הצדיק את פיטוריה וכי דפוס ההתנהלות של הנתבעת, בכל הקשור לעובדות מבוגרות, אינו חדש לה נוכח מקרה דומה שבו פוטרה עובדת מבוגרת שעבדה 15 שנים בנתבעת מחמת גילה.
4. יצוין כי התובעת הדגישה עוד בפתיח לתצהירה כי היא פוטרה בשיחת טלפון, אשר לאחריה נהגו בה לדבריה "בצורה איומה" ניתקו אותה מן הגישה למערכת המחשוב, הודיעו לה על פיטוריה לאלתר ולא ניתנה לה אפשרות להיפרד מהעובדים בסניף עמם עבדה משך שנים בצורה מכובדת.
5. על רקע טענות אלה, עתרה התובעת בכתב התביעה לחיוב הנתבעת בתשלום פיצוי בגין אי עריכת שימוע בסך של 50,000 ₪, לתשלום פיצויים מוגדלים בסך של 87,000 ₪ (בעבור 29 חודשי עבודה) וכן לתשלום פיצוי בגין עוגמת נפש בסך של 25,000 ₪.
6. גרסתה של הנתבעת, כפי שהיא באה לידי ביטוי בכתב ההגנה ובתצהיר הגב' אסתר קמחי, אשר שימשה כמנהלת המרפאה באלעד, החל מחודש נובמבר 2013 (כ-4 חודשים לפני האירוע) – הייתה שונה:
7. על פי טענת הנתבעת, התובעת החלה את עבודתה בהיקף חלקי של 50% משרה ולאחר מכן עבדה בהיקף של 25% משרה. לפי דברי הגב' קמחי ביום 17.3.14 "אירעו רצף של אירועים חמורים בעקבותיהם נתגבשה בנתבעת כוונה לסיים את העסקתה של התובעת." לפי דבריה, באותו יום התובעת התנהלה בניגוד להנחיות הנתבעת כדלקמן: התובעת קיבלה טיפול שיאצו על חשבון שעות העבודה. התובעת לא החתימה יציאה באמצעות כרטיס נוכחות בעת קבלת הטיפול על ידי מטפל אחר עובד הנתבעת; בניגוד לנטען על ידי התובעת - הרי שטיפול שיאצו איננו "טיפול קצר בן כמה דקות" אלא טיפול האורך כחצי שעה. התובעת קיבלה טיפול, מבלי שעברה בדיקה של רופא מייעץ. התובעת בתפקידה כמתאמת יודעת ועליה לדעת כי אין להכניס מטופל לקבלת טיפול מבלי שעבר בדיקה של רופא. נושא זה הינו באחריות המתאמת מתוקף תפקידה. התובעת נטשה את עמדתה, עמדת המתאמות, והותירה אותה ללא כל השגחה ומענה טלפוני, כך שלא היה מי שיענה לשיחות טלפון נכנסות. התובעת סגרה את המרפאה וסיימה את יום העבודה שלה קודם לשעת סיום המשמרת ולשעת סיום פעילות המרפאה מבלי שקיבלה אישור או עדכנה על כך. התובעת סגרה את המרפאה קודם לשעות הפעילות הרגילות של המרפאה.
8. כך, תיארה הגב' קמחי את האירועים החמורים והחריגים, לדבריה, אשר הביאו את הנתבעת לשקול את המשך עבודתה של התובעת.
9. הנתבעת חלקה אפוא על הגרסה העובדתית של התובעת ולטענתה במקרים דומים במרפאות אחרות עובדים סיימו את עבודתם בנתבעת. עם זאת,במאמר מוסגר אציין - כי לא הובאו על ידי הנתבעת דוגמאות "למקרים דומים" כאמור כאשר מחומר הראיות עולה כי העובדת אשר נתנה לתובעת טיפול עדיין ממשיכה לעבוד בנתבעת באין מפריע. דבר שמטיל ספק בטענות הנתבעת בכל הנוגע לחומרה שבו היא ראתה את האירוע, לו הייתה שותפה עובדת נוספת כאמור, שנתנה את הטיפול לתובעת. עובדת שאף לא זומנה להעיד מטעם הנתבעת לתמיכת טענותיה בנוגע לנסיבות "האירוע החמור", כך לטענתה, ולהתנהלות התובעת במהלכו.
10. הגב' קמחי העידה כי ביום 17.3.14 היא הגיעה למרפאה באלעד, פגשה את התובעת וכי היא הבחינה בכך (שהתובעת קצת מקוררת) (קינחה את האף) אולם היא תפקדה כרגיל, "נראתה בסדר גמור", לא התלוננה ולא ביקשה להשתחרר מוקדם בטענה שהיא לא מרגישה טוב. עוד היא העידה כי באותו יום היא סיימה לעבוד במרפאת אלעד בשעות אחר הצהריים, עזבה את המרפאה והמשיכה בעבודתה כרגיל. לדבריה, בניגוד לנטען על ידי התובעת, מבדיקה שערכה בפירוט שיחות הטלפון הנייד שלה עלה כי יש שיחה אחת מהמרפאה לנייד שלא נענתה משעה 19:35 ולא מעבר לכך.
11. לפי דברי הגב' קמחי התובעת, כמו שאר עובדי המרפאה, ידעה כי אין קליטה בטלפון הנייד בביתה, ולכן במידה ומחפשים אותה יש לצלצל לטלפון הנייח בביתה, על פי המספר המצוי על גבי לוח המודעות במרפאה, אולם התובעת אף לא ניסתה להתקשר לביתה כדי לשוחח אתה.
12. הגב' קמחי הוסיפהו העידה כי ביום 18.3.14 היא קיימה עם התובעת שיחת הערכה; כי התובעת לא העלתה בשיחה את נושא האירוע ולא עדכנה אותה; כי רק בערב של יום 18.3.14 היא ראתה את המייל שהתובעת שלחה אליה ערב קודם לכן בו נכתב:**"עשיתי טיפול ואני לא מצליחה לעשות חו"ז [חובה זכות] – ייתכן זה טיפול חינם? ניצלתי את השקט [השארתי דלת פתוחה] – לא היו טלפונים. לידיעתך."**
13. עוד הוסבר על ידי הגב' קמחי כי בשל אותו אירוע הוחלט שהתובעת לא תעבוד בשתי המשמרות אליהן הייתה משובצת במהלך השבוע עד לשיחת השימוע, שהתקיימה ביום 23.3.14. עוד לדבריה, במהלך שיחת השימוע היה נראה כי התובעת איננה מבינה את חומרת המעשים ולא לוקחת אחריות ולאחר שהנתבעת שקלה את דבריה של התובעת ואת מכלול הנסיבות, לרבות הנסיבות האישיות של התובעת, היא החליטה על סיום עבודתה של התובעת. גב' קמחי אף העידה כי בניגוד לטענת התובעת, לאורך כל תקופת עבודתה נמסר לתובעת לא פעם על ידי הממונים עליה על חוסר שביעות הרצון מתפקודה המקצועי, כאשר ביום 18.3.14 אף נאמר לה כי עליה לפעול לשיפור משמעותי בכל הקשור לעבודה בהתאם לנהלים ולהנחיות ולשפר את איכות השירות למטופלים ולמטפלים. עוד היא ציינה כי השיחה נערכה לאחר הכירות בת 4 חודשים עם התובעת. גב' קמחי אף צירפה לתצהירה סיכומים של שיחות קודמות שנערכו עם התובעת מיום 9.6.10, 17.5.12, 12.5.13 וכן טופס הערכת עובד משנת 2013.
14. במסגרת תצהירה הוסיפה הגב' קמחי וציינה כי בניגוד לדברי התובעת, התובעת היא זו שפנתה למטפלת הגב' עידית מדובר בבקשה לקבלת טיפול וכי המטפלת החליטה לטפל בתובעת מתוך הנחה שהתובעת ביקשה וקיבלה אישור וכי בשונה מן התובעת אותה מטפלת לא נטשה את המרפאה כדי לספק צורך אישי שלה. אשר לחיוב התובעת בסך של 347 ₪, הוסבר כי מדובר בתשלומים ששולמו לתובעת ביתר בחודשים יוני – אוקטובר 2013, וכי לאחר ביצוע גמר חשבון התובעת נותרה חייבת לנתבעת סכום זה.
15. הגב' קמחי הכחישה מכל וכל את הטענה של התובעת כי הטעם לפיטורים היה נעוץ בכוונה להחליף את התובעת בעובדת אחרת, תוך שהיא מציינת כי חלף זמן ניכר עד שנמצא עובד אחר שהחליף את התובעת. **ראיות נוספות שהוצגו לבית הדין**
16. התובעת צירפה לתצהירה מסמכים שונים כדלקמן:סיכום של שיחת השימוע מיום 26.3.14. מסיכום זה עולה כי בפתח השימוע הוסבר לתובעת כי הכוונה לסיים את העסקתה נוגעת אך ורק לאירועים מיום 17.6.14: ביצוע טיפול שיאצו על חשבון שעות העבודה ללא החתמת כרטיס; נטישת עמדת המתאמת והשארת המרפאה ללא השגחה; אי ביצוע תשלום עבור הטיפול ובחירה בכפתור שפוטר מתשלום; יציאה במהלך שעות העבודה ללא עדכון מנהלת המרפאה; חוסר עדכון המנהלת על האירוע. על פי הרישום בפרוטוקול השימוע, התובעת הגיבה לטענות אלה תוך שהיא מסבירה כי היא הגיעה למשמרת חולה, עם חום, ומתוך התחשבות בגב' קמחי שלא תוכל למצוא לה מחליפה ביום החג ; כי לקראת 19:00, היא הרגישה החמרה במצבה, החליטה להתקשר לגב' קמחי על מנת לסיים את המשמרת מוקדם יותר; כי הגב' קמחי לא הייתה זמינה; כי המטפלת עידית מדובר הציעה לה טיפול על מנת לעזור לה; כי היא (התובעת) סברה לתומה כי הטיפול יקל עליה לסיים את יום העבודה; כי היא (התובעת) לא חשבה שתהיה התייחסות למקרה באופן כה חמור; כי היא לא נעלה את דלת המרפאה ואף השאירה אותה פתוחה וכי עוד באותו ערב הבינה כי אולי עשתה טעות וכי הטיפול היה קצר; כי היא ניסתה ליצור חיוב אך לא הצליחה לעדכן את התשלום וכנראה שיקול הדעת שלה לא היה תקין מכיוון שלא הרגישה טוב; כי היא לא ידעה כמה היא אמורה לשלם לאחר הנחת עובד; כי היא (התובעת) רצתה לשלם על אף שהמטפלת רמזה לה שאין צורך בכך וזאת מחמת העובדה שמדובר "בפרנסה" של המטפלת; כי היא התנצלה על כך שלא החתימה כרטיס בזמן הטיפול ותלתה זאת בכך שלא הרגישה טוב. אשר לעזיבת המרפאה טרם סגירת המשמרת בשעה 20:50 – ציינה התובעת כי השעונים במרפאה לא תקינים; כי היא ניסתה להשיג את הגב' קמחי ולאחר שלא הצליחה שלחה לה מייל; כי היא לא העלתה את הנושא במסגרת שיחת המשוב שנערכה יום לאחר מכן מכיוון שחשבה שהגב' קמחי קיבלה את המייל ששלחה ערב קודם. בסיום השימוע ציינה התובעת כי היא מבקשת לא לפגוע בפרנסתה; כי היא מבקשת להגדיל את היקף המשמרות שלה וכי היא פעלה בתמימות על מנת לסיים את המשמרת.
17. בסיפא לפרוטוקול השימוע נכתבה החלטתה של וועדת השימוע לאמור: "וועדת השימוע בחנה לעומק את דבריה של אילת, מדובר בעובדת וותיקה, שעובדת בארגון מזה 5 שנים ויודעת ומכירה את התנהלות המרפאה ואת הנהלים הנהוגים בארגון. למרות האמור לעיל, בחרה העובדת להתנהל שלא על פי הנהלים וללא עדכון המנהלת כנדרש. עוד התרשמנו כי לעובדת לא מובנת חומרת מעשיה והיא מרגישה כי מתנכלים לה. כמו כן לא הרגשנו כי הסברי העובדת משכנעים – 'לא הצלחתי לתפוס את המנהלת', 'לא חשבתי שיתייחסו למקרה הזה כל כך בחומרה', 'השעונים במרפאה לא תקינים', 'לא ידעתי כמה לשלם על הטיפול, כנראה שיחקתי עם הכפתורים'. מאחר ומדובר ברצף של מקרים שאינם על פי ההתנהלות ולא רק אירוע בודד, בשל חומרת המעשים ומשמעותם כמו כן אי קבלת אחריות והבנה של אילת שהתנהלותה הייתה לא תקינה החלטנו לסיים את העסקתה בארגון. יום עבודתה האחרון של אילת במכבי טבעי יהיה ה-27.3.14 ואילת תקבל תשלום בגין חלף הודעה מוקדמת. אנו מאחלים לאילת הצלחה בהמשך דרכה."
18. התובעת צירפה "דף הערכה ומשוב" משנת 2013, שבו נכתב לגביה על ידי הגב' קמחי כי: **"אילת היא מתאמת שירות אשר מכוונת מאוד את תחום השיווק והמכירות ותפוקותיה גבוהות ובולטות בתחום זה באופן יחסי לאחרות וביחס לתחומים אחרים במסגרת עבודתה. מתמצאת היטב במערכות המחשוב בהן אמורה להשתמש במסגרת עבודתה. פועלת לטיוב נושא סגירת קצוות במשימות שהחלה בהן תוך שיתוף קולגות (עובדות באלעד יומיים בשבוע כאשר באחד הימים משמרת חלקית). כמו כן פועלת לעבודה באופן שיטתי ומאורגן על מנת לתפקד טוב מול ריבוי משימות במידה ותידרש לכך ועקב קושי על רקע זה בעבר. ניכר שיפור משמעותי גם בנושא זה.אילת מכוונת שיווק ומכירות באופן יוצא מן הכלל ולעתים הנושא יוצר אי פניות מספיקה שלה בקבלת קהל פוטנציאלי למטופלים ולעבודה עם מטפלים. נעשית עבודה של אסתר עם אילת על מנת לפנות את אילת לביצוע השיווק ואסתר... לקבלת קהל או לחילופים אילת מתבקשת להתפנות לקבלת קהל באופן מיטבי במידה ואין עמה מתאמת נוספת במשמרת. אילת פועלת לתפקוד טוב בנושא זה ואני מעריכה את שיתוף הפעולה מצדה השיפור בהחלט ניכר. אילת בעלת תודעת שירות טובה. היא משתדלת לכלול במשמרותיה שיווק וטלמרקטינג על כן השירות הפרונטלי הניתן על ידה הוא בבחינת טוב. אילת מסוגלת לאיכויות גבוהות יותר ונמצאת בעקומת למידה כל העת. אני מודה לה על כך.אילת לוקחת אחריות על פעולות שעושה בעבודה. עצמאית בעבודתה ובעלת מוטיבציה בתחום השיווק והמכירות הראויות לציון. בולטת בתפוקותיה בנושא זה. בחודשים האחרונים מקפידה להתייעץ עמי בכל מקרה של ספק בהתנהלותה בעבודה כחלק מתהליך ההתמקצעות בעבודה. יישר כוח."**
19. בנושא הערכה הסופית כתבה הגב' קמחי לגבי התובעת כך: **"הכרתי את אילת לפני כ-4 חודשים עם כניסתי לניהול המרפאה. מצאתי מתאמת עם מוטיבציה גבוהה בתחום השיווק והמכירות אך עם קשיים באיכות השירות הפרונטלי למטופלים ולמטפלים. מאז ועד היום ובעקבות תהליך שביצעתי ומבצעת מולה – אילת שיפרה משמעותית גם את עבודתה מול מטופלי המרפאה פרונטלית מול מטפלי המרפאה. בהיקף מענה טלפוני ששיעורו הלך והשתפר. עקומת השיפור בתחומים הללו מבחינתה בעליה מתמדת ואני מודה ומברכת אותה על כך."**
20. בסיפא למשוב אף פורט הסיכום של שיחת ההערכה עם העובדת וכך נכתב שם: **"שיחת המשוב וההערכה בוצעה עם אילת בתאריך 18.3.14. אני מכירה את אילת מזה 4 חודשים עם כניסתי לניהול המרפאה. בשיחה זו שוקפו לאילת החזקות שלה בתחום השיווק והמכירות אך במקביל שיקפתי לה חוות דעת נמוכות מוקדמות בתפקיד וכן משובים לא מעטים בעל פה עם מטופלים אשר מבקשים לדחות קבלת שירות לימים בהם עובדות מתאמות שירות אחרות. שיקפתי לה גם את רשמי המטפלים שעובדים איתה באותה משמרת. דיווח שאינה מצליחה להתפנות למתן שירות טוב למטופלים וגם על קשיים של קולגות שלה (מתאמות בעבודה מולה) בשל אי סגירת קצוות על ידה. אילת הביעה פליאה והזכרתי לה ששוחחנו מספר פעמים בנושאים אלה... אילת מראה נכונות לפעול לשיפור אם כי ניכרים הקשיים שלה. אילת ציינה בשיחה שהיא מאוד מעריכה את הגישה הזו ומרגישה בפעם הראשונה שזוכה להערכה והתייחסות... לאורך השיחה נוכחתי שאילת ממוקדת בחזקותיה ואינה מספיק מפנימה נקודות טעונות שיפור ועל כן חזרתי והדגשתי בפני אילת שעליה להיות ממוקדת לפועל לשיפור משמעותי בכל נושא. איכות השירות למטופלים ולמטפלים, לעבוד בצורה מדויקת בהתאם לנהלים והנחיות, לפעול לעבודה שיטתית ועל פי קדימויות על מנת להשתפר בעבודתה שכוללת ריבוי משימות וסגירות קצוות. אילת ציינה תחומים בהם היא מבקשת סיוע: מענה טלפוני... טיפול בייעוץ וירטואלי, הדרכה נוספת בנושא 'מכבי שלי'. השיחה התקיימה באווירה טובה. הודיתי לאילת ואיחלתי לה הצלחה בהמשך."**
21. בנוסף התובעת צירפה לתצהירה, בין היתר, הודעה על צו עיקול שנמסרה לנתבעת לטובת הזוכה "שחק א.ב. מוסכים בע"מ"; רשימה של תיקי הוצאה לפועל ממועדים שונים; מכתב מיום 31.3.14, שבמסגרתו ביקשה לקיים פגישה דחופה עם מנכ"לית הנתבעת או לחילופין עם מנהלת התפעול בנתבעת.
22. במסגרת המכתב האמור התובעת שבה וגוללה את סיפור המעשה שאירע ביום 17.3.14, תוך שהיא מדגישה כי היא חשה שלא בטוב ביום האירוע וכי "משכלו כל הקיצין ומתוך מצוקה" היא שאלה את עידית המטפלת בשיאצו שהייתה בדרכה הביתה האם טיפול שיאצו יקל עליה ואילו עידית ניסתה לסייע לה ולאחר התלבטות ומחוסר ברירה היא נכנסה לחדר הטיפולים ודאגה להשאיר את הדלת פתוחה כדי לשמוע את צלצול הטלפון שלא צלצל. עוד היא הסבירה כי לאחר הטיפול עידית ניסתה לפתוח את הכרטיס שלה כדי לאשר את הטיפול אולם ללא הצלחה; כי היא ניסתה להתקשר למנהלת המרפאה אולם לא הצליחה להשיגה. עוד היא ציינה כי היא שלחה מייל עדכון למנהלת המרפאה. התובעת אף ביקשה כי תישקל לזכותה העובדה שהיא נתונה במצב כלכלי קשה, כי פרנסתה מסתכמת בכ-1,000 ₪ לחודש לאחר ניכוי סכומים שונים בגין חובות ועיקולים. התובעת אף הדגישה במכתבה את עבודת השיווק שעשתה ואת מסירותה הרבה לנתבעת כמו גם את הרחבת היקף המטופלים של הנתבעת שהייתה לדבריה פועל יוצא של עבודתה המסורה. בסיום מכתבה כתבה "אז איפה הפרופורציה".
23. הנתבעת צירפה אף היא מסמכים שונים לתצהיר הגב' קמחי ובהם הודעה על תנאי העסקתה של התובעת; תלושי שכר ודוחות נוכחות לשנים 2013-2014, המלמדים על היקף ההעסקה של התובעת. בנוסף צורף דוח נוכחות של התובעת מיום 17.3.14 המלמד כי התובעת הגיעה באותו יום למרפאה בשעה 13:30 ויצאה בשעה 20:50. כמו כן צורפו כללי התנהלות ונהלי עבודה של מתאמות שירות; דו"ח נוכחות של המטפלת עירית מדובר מיום 17.3.14 המלמד על כך שהמטפלת סיימה עבודתה בשעה 19:35; פירוט כרטיס כספי המתייחס למועד זה; תכנית הטיפולים של הגב' מדובר למועד הרלבנטי; דו"ח נוכחות של הגב' קמחי מיום 17.3.14 המלמד כי עבודתה הסתיימה במרפאה בשעה 16:30; מייל ששלחה התובעת לגב' קמחי ביום 17.3.14 בשעה 19:53; העתק מכתב הזימון לשימוע; העתק שיחת סיכום השימוע; מסמך בנוגע לגמר החשבון; סיכום שיחות עם התובעת ממועדים שונים; העתק הערכת עובד משנת 2013.
24. בין יתר המסמכים שצירפה הנתבעת לתצהיר הגב' קמחי נכלל גם "תיעוד אירוע משמעת מיום 23.3.14" אשר בו נכתב כי ביום 17.3.14 הגיעה התובעת לעבודה "כשאינה מרגישה טוב, מקוררת"; כי הגב' קמחי פגשה אותה כשהיא הגיעה למרפאה בשעה 16:30 וראתה שאילת לא מרגישה טוב אך מצליחה לתפקד. באותו סיכום נכתב כי הסתבר לגב' קמחי בדיעבד, נוכח מייל שכתבה התובעת באותו יום בערב, (שאותו ראתה הגב' קמחי רק בערבו של יום המחרת), כי התובעת קיבלה טיפול שיאצו בין השעות 18:30 – 19:00 אצל המטפלת עידית מדובר, בהיותה מתאמת יחידה במשמרת. זאת, בלא שיידעה אותה מראש, בלא שקיבלה את אישורה בלא החתמת כרטיס ובלא ששילמה עבור הטיפול. שכן, היא עדכנה אותו ברישומים "כהטבת מחקר". עדכון שלא היה רלבנטי; זנחה את דלפק הקבלה, נעלה את דלת הכניסה של המרפאה, ולבסוף יצאה הביתה בשעה 20:50 ללא קבלת אישור (10 דקות טרם למועד שבו היה עליה לסיים את יום העבודה). **הכרעה**
25. במקרה זה עולה כי הסיבה היחידה לפיטוריה של התובעת הייתה נעוצה באירועים שהיו ביום 17.3.14. ממכלול הראיות ניתן להתרשם כי במועד הרלוונטי התובעת אכן לא חשה בטוב וכי הדבר אף היה ידוע לגב' קמחי שראתה לנכון לציין זאת בסיכום האירוע. כן עולה כי התובעת הסכימה לעבוד במועד זה לאחר שמתאמות אחרות סרבו לעשות כן בשל שושן פורים וכי תנועת המטופלים במועד זה הייתה דלילה ומשכך נכחו במרפאה מטפלת אחת (שעזבה אתהמר פאה בשעה 19:30) ומתאמת אחת בלבד. בנסיבות הללו התובעת קיבלה טיפול שיאצו שארך לכל היותר כחצי שעה על ידי המטפלת שנכחה במרפאה בתקווה שהדבר יחזק אותה ויאפשר לה להתמודד עם מצבה עד לתום המשמרת. לא שוכנעתי בכך שהתובעת אכן נעלה את דלת המרפאה או התעלמה מהמתרחש במרפאה בעת קבלת הטיפול משך חצי שעה, שאליה ניתן אף להתייחס כאל זמן הפסקה לה הייתה התובעת זכאית בכל מקרה גם אם הייתה מתאמת יחידה במשרד. זאת אף בשים לב לכך שהמטפלת המועסקת עדיין בנתבעת לא זומנה לעדות מטעם הנתבעת ולמעשה לא נסתרה גרסתה של התובעת בנוגע לאופן שבו התבצע הטיפול באמצעות עדות ישירה של עדה שהייתה במקום. זאת להבדיל מעדות שמיעה. כמו כן לא שוכנעתי כי יש יסוד לטענה שלפיה התובעת ניסתה להונות או להסתיר את קבלת הטיפול או לקבל טובת הנראה בלא לשלם עבורה ללא ידיעת הנתבעת. הדבר נלמד מתוך המייל ששלחה התובעת לגב' קמחי מיד בסמוך ובערב האירוע. מטעם זה גם לא מצאתי כי היה מקום לטרוניה של הנתבעת על כך שהתובעת לא עדכנה את הגב' קמחי בנוגע ל"אירועים החמורים" במהלך שיחת המשוב שנערכה בבוקר שלמחרת. זאת מאחר והתובעת הניחה, הנחה סבירה, כי הגב' קמחי כבר קראה את תכתובת המייל של התובעת. הרושם העולה מן המכלול הוא - כי הנתבעת הגיבה באופן בלתי מידתי לאירועים מיום 17.3.14 ולא הביאה בחשבון את מכלול השיקולים שהיה עליה לשקול עובר להחלטה על סיום יחסי העבודה. בנוסף מקובלת עלי גרסתה של התובעת שלפיה הנתבעת פיטרה אותה באופן משפיל וכי לתגובה הבלתי מידתית הייתה תרומה לתחושה זו: הנתבעת השעתה מידית את התובעת מעבודתה, לא נתנה לה להיפרד מעמיתה לעבודה באופן מכובד וייחסה לה - בלא לומר זאת באופן מפורש - התנהלות בלתי הגונה על גבול התרמית.
26. נראה כי הנתבעת לא הקפידה על קיומו של הליך פיטורים תקין העונה על דרישת תום הלב המוגברת ביחסי עובד ומעסיק ובהקשר למקרה הנוכחי, מצאתי כי נפלו מספר פגמים בהליך זה כדלקמן: ראשית, וכפי האמור, מקובלת עלי גרסת התובעת אשר למעשה לא נסתרה, כי לאחר שנודע לנתבעת מפיה, באמצעות המייל ששלחה, על האירועים הנטענים מיום 17.3.14 הנתבעת השעתה מידית את התובעת ולאחר מכן ובהמשך פיטרה אותה לאלתר בהודעה טלפונית ולא נתנה לה להיפרד באופן מכובד מחבירה לעבודה. זאת, תוך שהיא מטיחה למעשה בתובעת האשמות חמורות שאינן קשורות רק להפרת נהלים, אלא מטילות דופי ביושרה ובהגינותה של התובעת ומרמזות אף לכוונה של התובעת להונות את הנתבעת.
27. לכשעצמי אינני סבורה כי עמדה בפני הנתבעת ולו ראשית ראיה אשר עשויה הייתה להצדיק, באופן סביר, ייחוס כוונה לתובעת להונות את הנתבעת. שכן עולה כי התובעת שלחה מייל לגב' קמחי, בערבו של יום 17.3.14, שבו עדכנה את הגב' קמחי בדבר קבלת הטיפול. מכאן שהיא לא התכוונה לעבור טיפול בזמן העבודה ועל חשבון הנתבעת בלא ליתן בגינו את התמורה, ככל שהדבר נהוג ומקובל בנתבעת ובהתאם למקובל. משכך, העלאת טענות כלפי הנתבעת שאף היוו עילה לפיטוריה המטילות דופי קשה באמינות התובעת וזאת בלא להתבסס על תשתית עובדתית סבירה - אינה עולה בקנה אחד עם עקרונות תום הלב.
28. זאת ועוד, גם ההתנהלות של הנתבעת לאחר 17.3.14, עת שהשעתה את התובעת לאלתר מעבודתה, הייתה בלתי מידתית למעשיה של התובעת כפי שהם עולים מחומר הראיות. בהשעיה זו גם כן יש כדי לאותת לתובעת וכן לחבריה לעבודה כי התובעת ביצעה מעשה חמור מאין כמותו, המצדיק השעיה לאתר.
29. זאת ועוד, גם ההתנהלות שלפיה התובעת פוטרה לאלתר ולא ניתנה לה אפשרות להיפרד בצורה מכובדת מחבריה לעבודה פוגעת באופן לא מידתי ושלא לצורך בכבודה של התובעת ואף היא איננה עולה בקנה אחד עם חובת תום הלב המוגברת. גם אם הנתבעת סברה כי קיימת סיבה מוצדקת לפיטורים, הרי שמוטלת עליה חובה למזער את הפגיעה שעשויה להיגרם לתובעת בשל פיטורים אלה ולא להעצים אותה כפי שעשתה במקרה זה שלא לצורך.
30. כמו כן, אבקש לציין בנוגע לסוגיה זו של היעדר המידתיות, כי לא שוכנעתי על יסוד המסמכים והראיות כי הנתבעת אכן שקלה את מכלול השיקולים שהיה עליה לשקול בבואה להחליט על פיטוריה של התובעת. בהקשר זה הנתבעת שקלה אך ורק את האירועים החמורים לטענתה מיום 17.3.14, ולא נתנה משקל לאיכות עבודתה של התובעת ולתרומתה לנתבעת משך שנים כפי שניתן ללמוד עליה גם מהערכת העובד האחרונה. בנוסף, לא ניתן משקל לגילה של התובעת ולמצבה הכלכלי. כמו כן וכפי האמור, מקובלת עלי עדותה של התובעת כי ביום האירוע היא אכן לא חשה בטוב. הדבר עולה מסיכום האירוע כפי שפורט על ידי המנהלת הגב' קמחי, אשר הייתה ערה לכך שהתובעת לא חשה בטוב ביום האירוע וגם לכך לא ניתן כל משקל בהחלטה לפטר את התובעת ובהערכת מידת החומרה של אירועי ה- 17.3.14.
31. עם זאת נראה - כי הקושי העיקרי בהתנהלות הנתבעת נעוץ כאמור לא בעצם ההחלטה על הפיטורים, אלא באופן המשפיל שבו הם נעשו. במיוחד בהתחשב במשך עבודתה של התובעת ובנסיבותיה האישיות.
32. בשולי הדברים אציין כי במקרה דנן עולה גם כי לחובת תום הלב המוגברת של הנתבעת כמעסיק יש להוסיף גם את החובות החלות עליה כגוף דו מהותי לפעול בסבירות ובמידתיות. זאת בשים לב לכך שהנתבעת מספקת למעשה שירות ציבורי לקבל לקוחות רחב.
33. על רקע כל האמור, הגעתי למסקנה כי אכן יש לפסוק לתובעת פיצוי לא ממוני בגין פיטורים שלא כדין ובהתייחס בעיקר להליך הפיטורים בסך של 18,000 ₪.
34. הסכום ישולם לתובעת תוך 30 יום מקבלת פסק דין זה אצל הנתבעת. **ניתן היום, כ"ד תמוז תשע"ז, 18 יוני 2017, בהעדר הצדדים ויישלח אליהם.** 