

## מניעת הטרדות מיניות בספא המלון באלו אמצעים על המלון לנקוט?



עו"ד כרמית בר-און - שותפה בכירה וראש מחלקת מלונאות ותיירות במשרד יהודה רה ושות' עורכי דין מרצה לדיני מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון

המלון לא הקפיד על קיום הנהלים ולא ערך בקורת על התנהלות המטפלים. טענה זו נדחתה על ידי בית המשפט לאחר שהוכח לפניו כי המלון ערך הדרכות בהן שוננו הנהלים ואף ערך בקורות באמצעות "מטופלים שתולים" על מנת לבחון את תפקודם המקצועי של המטפלים. עוד מציין בית המשפט בהקשר זה כי מדובר בטיפול שבאופיו הוא פרטי וכי לא ניתן להציב מצלמות בחדר או להיכנס באמצע טיפול. העובדה ששמירה על פרטיות המטופל חשובה ועקרונית באה לידי ביטוי גם בקוד ובאמנה האתיים של איגוד מקצועות העיסוי בישראל.

8. **טיפול ראוי באורח המתלונן לאחר האירוע ("ניהול משבר")** - במסגרת כתב התביעה שהגישה התובעת העולה גם טענות לעניין התנהלות המלון לאחר האירוע. האורחת טענה כי המלון התמהמה בקריאה למשטרה, כי המלון תדרך את המטפל טרם חקירתו במשטרה וכי המלון לא טרח להצמיד לה ליווי אישי בעת הגשת התלונה במשטרה והסתפק במשלוח מונית שתחזיר אותה מהמשטרה. עוד התרעמה האורחת על כך שהיא נדרשה לעצור אצל פקיד הקבלה בצאתה מהמלון, על אף שהמלון החזיק בכרטיס אשראי שלה לבטחון, ולשלם עבור שהייתה במלון, לרבות עבור הטיפול. לדברי האורחת, נאמר לה בסופו של דבר שהטיפול הוא on the house, אך אמירה זו העלתה את חמתה של האורחת. האורחת הוסיפה וטענה כי המלון לא התנצל בפניה וגם לא יצר קשר מאוחר יותר על מנת לדרוש בשלומה.

על אף שבית המשפט דחה את טענותיה של האורחת בכל הקשור להתנהלות המלון לאחר האירוע בקובעו שלא ניתן לומר כי התנהלות המלון עולה לכדי עוולת רשלנות, שכן אין בה משום הפרת חובה חוקית כלשהי כלפי התובעת בעטיה נגרם לה נזק, הוא מציין כי טוב היה עושה המלון אילו היה מצמיד לאורחת נציגה מוסמכת מטעמו על מנת שתלווה אותה במהלך ההתנהלות מעת הדיווח על האירוע ועד עזיבת המלון ותשמש לאורחת כמדריכה ומסייעת בפתיחת הבעיות בהן נתקלה, גם במהלך שהותה הארוכה במשטרה לצורך הגשת תלונה.

לאור פסק הדין, טוב יעשו בתי מלון המנהלים אצלם ספא אם יקפידו על קיום האמצעים שמנה בית המשפט למניעת מעשים של הטרדה מינית במלונותיהם. בתי מלון אשר מפעילים את הספא שלהם באמצעות outsourcing צריכים לוודא שמפעיל הספא שלהם מקפיד על קיום אמצעים אלו על מנת להימנע מהפניית תלונות ותביעות כנגד המלון.

טופס של כללי התנהגות למטפלים שכותרתו "כללי התנהגות למטפלים למניעת תלונות בנין הטרדה מינית". הטופס הינו טופס מפורט הן בכללי ההתנהגות מול האורחים/המטופלים לפני הטיפול ובמהלכו. המטפל חתם על הטופס כאמור ואישר כי הבין את הוראותיו.

3. **ליווי מטפלת/חדשה על ידי חונך בתחילת עבודתה/בספא** - למטפל הוצמד חונך בימים הראשונים שלו בעבודה כפי שמקובל בקליטת כל עובד חדש במלון. חלק מהחניכה היא קריאה משותפת של הנהלים למניעת תלונות בנושא הטרדה מינית וחלקה מתמקד בחניכה בחדר הטיפולים עצמו וזאת על מנת לשים דגשים על הוראות הטיפול.

4. **קיום הדרכות לעובדים** - במלון מתקיימות הדרכות בתדירות של פעמיים בשנה המתייחסות למניעת הטרדות מיניות במהלך טיפולים. ההדרכות מועברות על ידי הממונה על מניעת הטרדות מיניות במלון ועל ידי מנהל הספא. המטפל לקח חלק בהדרכות והוכח בפני בית המשפט כי המטפל השתתף בהדרכה כזו כשבועיים לפני האירוע.

5. **הנחיות לקוד לבוש לטיפול** - יש לערוך "תיאום ציפיות" עם האורח/המטופל בעניין הלבוש לטיפול בתפריט הטיפולים (בחוברת תפריט הטיפולים של המלון נרשם בעמוד האמצעי כי כל הטיפולים נעשים עם תחתונים למעט אם צוין אחרת). בנוסף, יש לעדכן את המטופל בדבר הלבוש במהלך הטיפול בעת ביצוע ההזמנה לטיפול ועל המטפל לשוב ולהתייחס לעניין קוד הלבוש בתחילת הטיפול.

6. **נעילת חדר הטיפולים** - האורחת טענה במסגרת תביעתה כי העובדה שדלת חדר הטיפולים היתה נעולה איפשר את ביצוע המעשים הפליליים. בית המשפט מציין בפסק דינו כי בהתאם למזכר המשטרה שהוצג לבית המשפט, בחדר שבו קיבלה האורחת את הטיפול קיימת ידית דלת נעולה עם כפתור וללא מפתח, כאשר הכפתור משמש לנעילת הדלת מבפנים ולא מאפשר לאחרים מבחוץ לפתוח ולהיכנס. יחד עם זאת פתיחת הנעילה מתאפשרת עם סיבוב ידית הדלת מפנים ואילו האורחת היתה ניגשת לדלת היתה יכולה לפתוח אותה בסיבוב של הידית, ללא כל מפתח, ולצאת מחדר הטיפולים. בית המשפט קבע כי נעילת דלת חדר הטיפולים באופן שלא מאפשר כניסה מבחוץ היא מקובלת ואיננה אסורה בקוד אתי כלשהו והיא מאפשרת פרטיות למטופל אשר יכול בעקרון לצאת מהחדר ללא כל צורך במפתח.

7. **הקפדה ובקורת על קיום הנהלים** - עוד העלתה האורחת בתביעתה טענה כלפי המלון לפיה

בית משפט מחזי הרשיע מטפל בספא במלון בעבירות שיוחסו לו בכתב אישום שהוגש נגדו בנין אינוס, מעשה סדום ומעשים מגונים במהלך עיסוי. המטפל נדון ל-6 שנות מאסר בפועל. ערעור שהוגש על ידי המטפל לבית המשפט העליון נדחה והוא החל לרצות את עונשו. לאחר שהמטפל הורשע, הגישה אורחת המלון שנפגעה על ידי המטפל תביעת נזיקין נגד המלון ונגד המטפל.

בית המשפט המחוזי שדן בתביעת הנזיקין של האורחת בהתאם להוראה שבפקודת הראיות לפיה הממצאים והמסקנות של פסק דין חלוט במשפט פלילי המרשיע נאשם, יהיו קבילים במשפט אזרחי כראיה לכאורה לאמור בהם במשפט האזרחי, דן בשאלה האם יש לייחס למלון אחריות לאירוע בעילה חוזית, נזיקית או אחרת.

בפסק דין מפורט שניתן בשנת 2017 קבע בית המשפט כי המלון איננו נושא באחריות לאירוע ואין כל חובה על המלון לפצות את האורחת, זאת, בין היתר, בהתבסס על סעיף 13 לפקודת הנזיקין התוחם את האחריות של המעביד למעשי עובדו ושעל פיו נקבע כי, מעשה שהעובד עשה למטרות עצמו ולא למען המעביד איננו נכלל בתחומי האחריות השילוחית של המעביד.

בפסק הדין נדונה השאלה האם המלון נקט באמצעים סבירים על מנת למנוע מקרים מסוג זה? במסגרת הדיון בשאלה זו, בחן בית המשפט את התנהלות המלון לפני, במהלך המקרה ואחריו, וכן בחן את הנהלים של המלון ואת האופן שבו מנוהל ומתופעל הספא של המלון. במסגרת סקירה זו תובא להלן רשימת האמצעים שבחן בית המשפט. רשימה זו צריכה להנחות מנהלי בתי מלון, מנהלי כוח אדם ומנהלי ספא במלון בכל הקשור לקבלת והעסקת מטפלים בספא במלון ולהוות "רשימה מינימלית" של אמצעים אשר יש ליישם במטרה להימנע מהטלת אחריות על המלון בשל רשלנות ואי-נקיטת אמצעים סבירים:

1. **קבלת המטפלת/לעבודה** - בית המשפט מציין כי המלון בדק את נתוני המטפל: המטפל ראוי על ידי מנהל הספא, מנהל הבטחון ומנהל משאבי אנוש. המטפל עבר מבחני מיון, הגיש קורות חיים, המלצות ותעודות הערכה ממקומות בהם התנדב טרם העסקתו והציג תעודות הכשרה רלבנטיות. בנוסף, המטפל המציא תעודת העדר רישום פלילי.

בסיום הליך המיון המטפל הוחתם על הסכם העסקה בו התייב בין היתר לבצע את עבודתו בהתאם להנחיות הממונים עליו ולשרת בנאמנות וביישר את המלון.

2. **החתמת המטפלת על כללי התנהגות למטפלים למניעת תלונות בנושא הטרדה מינית** - עם קבלתו לעבודה הוחתם המטפל על

