

טיוטת תקנות

א. שם התקנות המוצעות

תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב - 2021

ב. מטרת התקנות המוצעות והצורך בהן

ביום 24/11/2020 פורסם תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 הקובע כי הרשות תקים ותנהל מאגר שבו ירשמו מספרי טלפון של צרכנים המעוניינים להגביל פניה שיווקית אליהם מאת עוסקים או מי מטעמם. צרכן רשאי לבקש כי במאגר יירשם מספר טלפון אחד או יותר וכמו כן, רשאי לבקש בכל עת לשנות את המספר או להסירו מהמאגר. החוק קובע כי עוסק או מי מטעמו לא יפנה בפניה שיווקית לצרכן שמספר הטלפון שלו רשום במאגר, לרבות במטרה לשכנע אותו להסיר את המספר שלו מהמאגר. על העוסק, המבקש לבצע פניה שיווקית, כהגדרתה בחוק, לוודא שהמספר שאליו הוא מבקש לפנות אינו רשום במאגר.

סעיף 16(ה) מסמיך את שר הכלכלה לקבוע הוראות בנוגע להקמת המאגר ולניהולו ובכלל זה בעניינים אלה –

1. בקשה של צרכן לרשום מספר טלפון במאגר, לשנותו או להסירו;
 2. אופן בירור המידע הרשום במאגר על ידי עוסק וצרכן.
- תקנות אלה קובעות את אמצעי הגישה למאגר על ידי הצרכן והעוסק.

ג. להלן נוסח טיוטת התקנות המוצעות:

טיוטת תקנות מטעם משרד הכלכלה:

טיוטת תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב - 2021

בתוקף סמכותי לפי סעיף 16ב (ה) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981¹ (להלן – החוק) ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת ולאחר התייעצות עם הממונה לפי סעיף 37(א1), אני מתקין תקנות אלה:

1. הקמת המאגר הרשות תקים ותנהל מאגר כהגדרתו בסעיף 16ב לחוק שבו יתקיימו שלושה אמצעי גישה -

(א) רישום והסרה של מספרי טלפון נייד או נייד;

(ב) בירור מידע במאגר לעוסקים;

(ג) מוקד תמיכה לצרכן ולעוסק.

2. רישום והסרה של מספר טלפון (א) המאגר יאפשר לצרכן להגיש בקשה לרישום מספר טלפון אחד או יותר, נייד או נייד, ביותר מדרך אחת כגון, בדרך של פניה למספר טלפון ייעודי, בדרך של שליחת טופס מקוון וכיוצ"ב והכל כפי שיפורסם באתר האינטרנט של הרשות כאמור בתקנת משנה (ד).

(ב) המאגר יכלול אפשרות להגיש בקשה להסרת מספר טלפון אחד או יותר, נייד או נייד באותן דרכים המאפשרות להגיש בקשת רישום, כאמור בתקנת משנה (א).

(ג) ביקש הצרכן לרשום מספר טלפון אשר מצוי במאגר יקבל הודעה על כך שמספר הטלפון כבר רשום במאגר; ביקש הצרכן להסיר מספר טלפון שאינו מצוי במאגר, יקבל הודעה על כך שמספר הטלפון אינו רשום במאגר.

(ד) דרכי הרישום למאגר וההסרה יפורסמו באופן בולט באתר האינטרנט של הרשות.

(ה) לפני סיום הליך הרישום או ההסרה יבוצע הליך המוודא כי רישום או הסרה של מספר הטלפון הוא על דעת הצרכן באחד מאלה -

(1) אם התבקש רישום או הסרה של מספר טלפון נייד – על ידי פניה לאותו מספר לגביו התבקש רישום או הסרה ומענה לפניה (Call Back);

(2) אם התבקש רישום או הסרה של מספר טלפון נייד – על ידי שליחת קוד אימות למספר טלפון לגביו מתבקש הרישום או ההסרה.

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248; התשפ"א עמ' 98

3. בירור מידע במאגר לעוסקים
- (א) עוסק, המבצע פנייה שיווקית לצרכן, יברר לפני ביצועה, האם מספר טלפון רשום במאגר; בירור המידע יהיה כאמור בתקנת משנה (ג) ו (ד):
- (ב) לצורך קבלת אפשרות לבירור מידע הרשום במאגר, יבצע העוסק רישום חד פעמי למאגר.
- (ג) עוסק המבקש לבצע פניות שיווקיות יברר את המידע הרשום במאגר ב - 1 וב - 15 בכל חודש שבו הוא מבצע את הפניות השיווקיות. היו מועדים אלו ימי מנוחה, יתבצע הבירור ביום העוקב שאינו יום מנוחה;
- (ד) בירור המידע הרשום במאגר יתאפשר ביותר מדרך אחת כגון, בהקלדת מספר טלפון אחד או יותר, בצרוף קובץ XML, XLS המכיל מספרי טלפון או באמצעות קבלת אמצעי המבצע בירור מידע אוטומטי מהמאגר (API) והכל כפי שיפורט באתר האינטרנט של הרשות.
- (ה) בתום הבירור, יקבל העוסק את רשימת מספרי הטלפון שהזין בניכוי מספרי הטלפון הרשומים במאגר (להלן – רשימה); רשימה זו תהיה בתוקף עד למועד הבירור הבא כאמור בתקנת משנה (ג).
- (ו) ביצע העוסק פניה שיווקית למספר טלפון שנרשם במאגר ואולם מספר זה לא היה רשום במועד הבירור כאמור בתקנה (ג), לא תיחשב פניה זו כהפרה, כאמור בסעיף 22(ג)(ב)16 לחוק ובלבד שהרשימה כאמור בתקנת משנה (ה) הינה בתוקף.
4. מוקד תמיכה הרשות תפעיל מוקד תמיכה לצורך טיפול בפניות של עוסקים וצרכנים הנוגעות לשימוש במאגר. פניה למוקד התמיכה תתאפשר באמצעות מספר טלפון ייעודי או באמצעות טופס מקוון.
5. תחילה תחילתן של תקנות אלה ביום תחילתם של סעיפים 1, 4(1) ו - 6 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 61), התשפ"א – 2020.²

_____ ב _____ התש _____ (_____ ב _____ 20)

[תאריך עברי] [תאריך לועזי]

(חמ _____ -3)

אורנה ברביבאי
שרת הכלכלה והתעשייה

דברי הסבר

כללי

ביום 24/11/2020 פורסם תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 שקודם בשיתוף המשרד לשוויון חברתי, הקובע כי הרשות תקים ותנהל מאגר שבו ירשמו מספרי טלפון של צרכנים המעוניינים להגביל פניה שיווקית אליהם מאת עוסקים או מי מטעמם. צרכן רשאי לבקש כי במאגר יירשם מספר טלפון אחד או יותר וכמו כן, רשאי לבקש בכל עת לשנות את המספר או להסירו מהמאגר. החוק קובע כי עוסק או מי מטעמו לא יפנה בפניה שיווקית לצרכן שמספר הטלפון שלו רשות במאגר, לרבות במטרה לשכנע אותו להסיר את המספר שלו מהמאגר. על העוסק, המבקש לבצע פניה שיווקית לוודאי שהמספר שאליו הוא מבקש לפנות אינו רשום במאגר.

סעיף 16(ה) מסמיך את שר הכלכלה לקבוע הוראות בנוגע להקמת המאגר ולניהולו ובכלל זה בעניינים אלה –

3. בקשה של צרכן לרשום מספר טלפון במאגר, לשנותו או להסירו;

4. אופן בירור המידע הרשום במאגר על ידי עוסק וצרכן.

עיקר 1 -

לתקנה 1 הרשות תקים ותנהל מאגר להגבלת פניות שיווקיות (להלן – המאגר) שבו יתקיימו שלושה אמצעי גישה למאגר –

1. לרישום והסרה של מספר טלפון נייד או נייד;

2. בירור מידע לפני ביצוע פניות שיווקיות, על ידי העוסק;

3. מוקד תמיכה לצרכן ולעוסק.

עיקר 2 -

לתקנה 2

תקנות משנה (א) עד (ד) המאגר יאפשר לצרכן להגיש בקשה לרישום והסרה של מספר טלפון אחד או יותר, נייד או נייד. הרישום וההסרה יתאפשרו ביותר מדרך אחת כגון בדרך של פניה למספר טלפון ייעודי (שיחה קולית או באמצעות מסרון), בדרך של שליחת טופס מקוון (באתר אינטרנט או ביישומון) וכיוצ"ב. דרכי הרישום וההסרה יפורסמו באופן בולט באתר האינטרנט של הרשות להגנת הצרכן. צרכן שמבקש לרשום מספר טלפון שרשום במאגר יקבל הודעה על כך. גם צרכן שמבקש להסיר מספר טלפון שאינו רשום במאגר יקבל על כך הודעה.

תקנת משנה (ד) – המאגר יפעיל אמצעי כדי לוודא כי רישום או הסרה של מספר טלפון הינו על דעת הצרכן באחד מאלה –

1. אם התבקש רישום או הסרה של מספר טלפון נייד – המערכת תבצע פניה חוזרת לאותו מספר והצרכן יתבקש לענות לפניה.

2. אם התבקש רישום או הסרה של מספר טלפון נייד – המערכת תשלח קוד אימות לאותו מספר.

עיקר 3 –

לתקנה 3 התקנה עוסקת בדרך הבירור של העוסק לפני ביצוע פניות שיווקיות לצרכנים. תקנת משנה (ב) – לפני ביצוע בירור מספרי טלפון במאגר, יבצע העוסק רישום חד פעמי ויקבל שם משתמש וסיסמה אותם יזין לפני כל בירור.

תקנת משנה (ג) – עוסק המבקש לבצע פניות שיווקיות חייב לברר את המידע שרשום במאגר בשני תאריכים קבועים בתחילת חודש ובאמצע חודש (1 ו- 15 לכל חודש שבו הוא מבקש לבצע פניות שיווקיות). ככל שמועדים אלו יוצאים בימי מנוחה, יתבצע הבירור ביום העוקב שאינו יום מנוחה.

תקנת משנה (ד) – בירור המידע על ידי העוסק יתאפשר ביותר מדרך אחת כגון, בהקלדה של מספרי טלפון, בצרוף קובץ אקסל או XML המכיל מספרי טלפון או בקבלת אמצעי המבצע בירור מידע אוטומטי מהמאגר (API).

תקנת משנה (ה) – בתום הבירור העוסק יקבל רשימה המכילה מספרי טלפון שהזין בניכוי מספרי הטלפון הרשומים במאגר. זוהי הרשימה שהעוסק יוכל לבצע לגביה פניות שיווקיות והיא תהיה בתוקף עד מועד הבירור הבא. למשל ברר העוסק את המידע במאגר ביום 1 בחודש וקיבל רשימה בניכוי מספרי הטלפון הרשומים במאגר הוא יוכל לבצע לגביהם פניות שיווקיות עד ליום 14 לחודש, כאשר ביום 15 לחודש הוא יצטרך לברר את המידע שוב, לרבות לגבי אותם מספרי טלפון שהזין ב- 1 לחודש.

תקנה משנה (ו) – לאור האמור בתקנת משנה (ה), ביצע העוסק פניה שיווקית למספר טלפון שנרשם במאגר ואולם הוא לא היה רשום במועד הבירור שקדם, לא תיחשב פניה זו כהפרה ובלבד שהרשימה הינה בתוקף. לדוגמה, לאחר בירור ביום 1 לחודש קיבל העוסק רשימה והחל לבצע פניות שיווקיות. בין המספרים שברשימה יכול שיהיו מספרים של צרכנים אשר נרשמו במאגר בימים שלאחר מועד הבירור למשל ב- 3 לחודש כאשר הפניה השיווקית היתה ב- 5 לחודש. במקרה זה הפניה השיווקית לא תיחשב כהפרה כי אין דרישה שהעוסק יברר מדי יום את המידע שבמאגר. עם זאת ההגנה תחול רק עד מועד הבירור הבא כלומר כל עוד הרשימה בתוקף. במועד הבירור הבא, העוסק יזין שוב את כל מספרי הטלפון שאליהם הוא מתכוון לבצע פניות שיווקיות, גם אם הללו כבר הועברו למאגר במועדים קודמים. יובהר כי פניה שיווקית למספר טלפון הרשום במאגר בניגוד להוראות סעיף 16ג מהווה הפרה אשר בגינה ניתן להטיל עיצום כספי של 45,000 ₪ בגין כל הפרה כאמור בסעיף 22ג(ב16) לחוק.

עיקר 4 –

לתקנה 4 הרשות תקים מוקד תמיכה לפניות עוסקים וצרכנים הנוגעות לשימוש במאגר. הפניה למוקד תהיה באמצעות מספר טלפון ייעודי או באמצעות טופס מקוון.

עיקר 5 –

לתקנה 5 כניסתן לתוקף של התקנות תהיה ביום כניסת תיקון 61 לתוקף – התיקון שעוסק בהקמת המאגר. על פי סעיף 7 לתיקון תחילת הוראות החוק הנוגעות למאגר הינו 18 חודשים מיום פרסום החוק.