

הכנסת העשרים

יוזם: חבר הכנסת מיקי רוזנטל

5324/20/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – טופס הסכמה לתנאי שימוש באינטרנט), התשע"ח–2018

תיקון סעיף 1 .1 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 1 –

(1) אחרי ההגדרה "הממונה" יבוא:

"הסכמה לתנאי שימוש" – הסכמה מפורשת של הצרכן שמשמעותה חיווי מרצון, מוגדר, מודע וחד משמעי של רצונותיו, על ידי הצהרה או פעולה ברורה ומחייבת המעידה על הסכמתו לטופס הסכמה לתנאי שימוש;";

(2) אחרי ההגדרה "חוק זה" יבוא:

"טופס הסכמה לתנאי שימוש" – טופס הסכמה של צרכן לקבלתו כחבר באתר אינטרנט או ברשת חברתית, עליו הצרכן חותם או מאשר, המכיל את חובותיו וזכויותיו של הצרכן, חובותיו וזכויותיו של העוסק וכללי השימוש השונים החלים באתר או ברשת החברתית;";

(3) אחרי ההגדרה "צרכן" יבוא:

"רשת חברתית מקוונת" – אתר אינטרנט או יישומון שבו לכל צרכן יש ייצוג וירטואלי שבאמצעותו הוא יכול לבנות רשת של קשרים ותגובות עם צרכנים נוספים על בסיס היכרות מוקדמת, תחומי עניין משותפים, דעות משותפות, פעילות פוליטית, חברות בקבוצות עניין משותפות, היכרות עם חברי רשת אחרים וכיוצא בזה;".

הוספת סעיף 4ה .2 אחרי סעיף 4ד לחוק העיקרי יבוא:

"טופס הסכמה לתנאי שימוש באינטרנט (א) .4ה. התקשרות בין עוסק ובין צרכן באמצעות טופס הסכמה לתנאי שימוש תכלול את כל הפרטים בשפה בהירה וברורה, ולאחר שהצרכן נתן הסכמתו לתנאי השימוש; נטל ההוכחה שהצרכן נתן את הסכמתו לתנאי השימוש יחול על העוסק.

¹ ס"ח התשמ"א, מס' 1023.

(ב) עוסק כאמור בסעיף קטן (א), ימנה נציג מטעמו שיקים מערך שירות טלפוני לשם מתן מענה לשאלות צרכנים בנוגע לטופס ההסכמה לתנאי השימוש.

(ג) עוסק ישלח הודעה לצרכן על כל שינוי בתנאי השימוש באופן מובחן מעניינים אחרים, בשפה בהירה וברורה; שינוי כאמור יופעל רק לאחר הסכמת הצרכן.

(ד) צרכן רשאי לבטל את הסכמתו לתנאי השימוש בכל שלב ולסיים את ההתקשרות עם העוסק בהתאם לתנאי השימוש שעליהם הסכים עם כניסתו לשירות; ביטול ההסכמה ייעשה באותו אופן שבו ניתנה ההסכמה.

(ה) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לשנות בתקנות את התנאים כאמור בסעיף קטן (א)."

דברי הסבר

האינטרנט, שהוא חלק בלתי נפרד מהחיים של כולנו, הביא את תחומי הצרכנות למחוזות חדשים, אליהם לא תמיד מתייחס החוק הישראלי ומשמעות הדבר שהצרכן הישראלי עלול להיפגע. היום, שירותים ומוצרים לא ניתנים בהכרח עבור תשלום מהמשתמש, ועם זאת על המשתמש להתקשר בקשר חוזי במהותו מול בעלי האתר או הרשת החברתית או מפעיליו, כדי להיות משתמש רשום. קשר חוזי זה אינו כפוף לחוק הישראלי במצב העניינים כיום, ומשמעות הדבר היא שיש צורך אמיתי להרחיב את מטריית ההגנה על הצרכן הישראלי גם בתחום זה.

כדי שאדם יהפוך למשתמש רשום, פעמים רבות אין לו ברירה אלא להסכים לתנאי השימוש. בהסכמה לתנאי שימוש, מעבר לחוקי עשה ואל תעשה, מסכים המשתמש הרשום שהחברה או האתר יעשו שימוש במידע, כולו או חלקו, שמעלה המשתמש בתמורה לחברות. הבעיה מתעוררת כאשר תנאי השימוש אינם כתובים תמיד בשפה ברורה ונהירה למשתמש, אך הצרכן שמעוניין להפוך למשתמש רשום לרוב יטה לחתום עליהם מתוך הנחה שאין לו ממה לחשוש.

במקרה של פרטיות מידע, חשוב להקפיד על שלושה פרמטרים על פיהם ניתן להתייחס להסכמה לתנאי השימוש כהסכמה מדעת: 1. ידיעה – האדם יודע על הפעולה שתפגע בפרטיותו; 2. הבנה – האדם מבין את משמעות הפעולה והשלכותיה מבחינת הפגיעה הצפויה לפרטיותו; 3. הסכמה – אישור הפעולה הפוגעת בפרטיותו על סמך ידיעה והבנה מוקדמות. עם זאת, מתוך ההנחה שלא כל המשתמשים אכן יסכימו רק על בסיס ידיעה והבנה, יש לדאוג לעיגונה של הזכות לסירוב או להסגת ההסכמה.

מטרתו של החוק המוצע היא להפוך את המצב ולחייב את העוסקים להנגיש את תנאי השימוש למשתמשים המעוניינים להירשם, על מנת שאלה יוכלו להבין במדויק את מהות הקשר אליו הם נכנסים,

כחלק מצרכנות נבונה. הטלת חובה חוקית על העוסקים להפוך את תנאי השימוש לנגישים בטרם חתימה על הסכמה מסייעת לשקיפות, לתהליך הוגן ועוד יותר בשמירת חובותיו של העוסק כלפי המשתמש וזכויותיו של המשתמש הרשום.

בחינה השוואתית ביחס לקיומם של חוקים בנושא מצביעה על כך שבמדינות אירופה נכנסה לתוקף ב-5.5.2016 הדירקטיבה האירופית 680/2016 העוסקת בפרטיות במידע. כמו כן, במסגרת חוק רגולציית הגנת המידע (GDPR) General Data Protection Regulation, שייכנס לתוקף ב-25 במאי 2018, סעיף 7 מוקדש כולו לטופס הסכמה. החלת סעיף בנושא בחוק הגנת המידע האירופי מורה כי הצעת חוק זו היא חלק ממגמה עולמית. בחינת המצב בקנדה מלמדת כי נושא הפרטיות המידע מעוגן ב-Privacy act ומחייב את הסכמתו של המשתמש, שהוא נושא המידע. בנוסף ה- Personal Information Protection and Electronic Document Act (PIPEDA) מנחה רשימת עקרונות שמבטיחה את השמירה על מידע אישי במסגרת פעילות מסחרית, ובכך מסדיר את פרטיות המידע בין נושא המידע ובין בעל השליטה במידע אם מדובר בחברה פרטית שאוספת את המידע. גם ה- Privacy Act באוסטרליה מחייב קבלת הסכמה של נושא המידע לשימוש במידע פרטי, מחייב יידוע והקפדה על עיקרון צמידות המטרה ומצב משפטי דומה קיים גם בניו זילנד. הצעה דומה נבחנת כרגע גם בבריטניה.

גם ישראל צריכה להתאים את עצמה לשינויים בעולם הטכנולוגי, ואף ליישר קו עם הדרישה העולמית כדי לספק למשתמש הישראלי הגנה לפחות בתחום זה, אם לא בתחום הגנת המידע בכלל. מוצע לחזק את זכויות המשתמש בטרם הוא נכנס לקשר המעניק יתרון מסחרי לעוסק ויש בו מן הפגיעה בפרטיות המשתמש הרשום. המחוקק הישראלי צריך להתייחס לחשיבות הרבה בצורך של הצרכן להבין במדויק את טיב מערכת היחסים בינו ובין העוסק ולדאוג שתנאי בסיסי זה יתקיים עבור הצרכן הישראלי.

לפיכך, מוצע לקבוע כי עוסק המתקשר עם צרכן באמצעות טופס הסכמה לתנאי שימוש באתר או ברשת חברתית, יהיה חייב להציג את תנאי השימוש מתוך הבנה כי שקיפות ושפה מובנת הם הבסיס המינימלי ושהצרכן יאשר את תנאי השימוש. העוסק יצטרך להוכיח שהצרכן נתן את הסכמתו לתנאי השימוש. כמו כן, מוצע לחייב עוסק להקים מערך שירות טלפוני שנועד לתת מענה לשאלות צרכנים בנוגע לטופס הסכמה לתנאי שימוש, וכי כל שינוי שיעשה בתנאי השימוש ידרוש הודעה מיוחדת כתובה אף היא בצורה שקופה, ברורה ובשפה המובנת למשתמש. כמו כן, מוצע לקבוע כי הצרכן יהיה רשאי לבטל את הסכמתו לתנאי השימוש בכל שלב וכי ביטול ההסכמה ייעשה באותו אופן שבו ניתן אישור ההסכמה.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ט"ו באייר התשע"ח – 30.4.18