# טיוטת תקנות

#### שם התקנות המוצעות

תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב - 2022

#### 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. החוק קובע כי צרכן רשאי לבקש שבמאגר יירשם מספר טלפון אחד או יותר ורשאי לבקש בכל עת לשנות את המספר או להסירו מהמאגר. כמו כן 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 16ב(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.

#### להלן נוסח טיוטת התקנות המוצעות:

טיוטת תקנות מטעם משרד הכלכלה:

טיוטת תקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב - 2022

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | בתוקף סמכותי לפי סעיף 16ב(ה) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א – 1981 [[1]](#footnote-1) (להלן – החוק), לאחר התייעצות עם הממונה על הגנת הצרכן והסחר ההוגן לפי סעיף 37(א1) לחוק ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, אני מתקין תקנות אלה: |
| הקמת המאגר | 1. | הרשות תקים ותנהל מאגר כהגדרתו בסעיף 16ב לחוק שיאפשר -  |
|  |  | 1. רישום והסרה של מספרי טלפון נייח או נייד;
 |
|  |  | 1. בירור מידע במאגר לעוסקים ולצרכנים;
 |
|  |  | 1. קבלת תמיכה טכנית לצרכן ולעוסק.
 |
| רישום והסרה של מספר טלפון | 2. | 1. צרכן רשאי להגיש בקשה לרישום מספר טלפון, נייח או נייד, במאגר או להסרת מספר טלפון כאמור מהמאגר, באחת מהדרכים האלה:
 |
|  |  |  | 1. באמצעות פניה למספר טלפון ייעודי;
 |
|  |  |  | 1. באמצעות שליחת טופס מקוון;
 |
|  |  |  | 1. באמצעי דיגיטלי אחר כפי שיפורסם באתר האינטרנט של הרשות (להלן - האתר).
 |
|  |  | 1. ביקש הצרכן לרשום מספר טלפון במאגר או להסירו מהמאגר, יקבל הודעה, בתום הרישום או ההסרה, על מועד כניסת הרישום או ההסרה לתוקף; ההודעה תימסר בדרך שבה בוצעו הרישום או ההסרה.
 |
|  |  | 1. ביקש הצרכן לרשום מספר טלפון אשר מצוי במאגר יקבל הודעה בעת הגשת הבקשה, על כך שמספר הטלפון כבר רשום במאגר; ביקש הצרכן להסיר מספר טלפון שאינו מצוי במאגר, יקבל הודעה על כך שמספר הטלפון אינו רשום במאגר.
 |
|  |  | 1. דרכי הגשת בקשה לרישום במאגר ובקשת ההסרה, כאמור בתקנת משנה (א), יפורסמו באופן בולט לעין באתר.
 |
|  |  | 1. לפני סיום הליך הרישום של מספר טלפון במאגר או הליך ההסרה של מספר טלפון מהמאגר, תבצע הרשות הליך המוודא כי רישום או הסרה של מספר הטלפון הוא על דעת הצרכן, באחד מאלה, לפי העניין:
 |
|  |  |  | 1. אם התבקשו רישום או הסרה של מספר טלפון נייח – על ידי פניה לאותו מספר שלגביו התבקשו הרישום או ההסרה ומענה לפניה (Call Back) ;
 |
|  |  |  | 1. אם התבקשו רישום או הסרה של מספר טלפון נייד – על ידי שליחת קוד אימות למספר הטלפון שלגביו מתבקשים הרישום או ההסרה.
 |
| בירור מידע במאגר לעוסקים | 3. | 1. לצורך בירור מידע במאגר יבצע העוסק רישום חד פעמי למאגר באזור ייעודי לעוסקים במאגר.
 |
|  |  | 1. עוסק יברר את המידע הרשום במאגר ב -1 וב – 15 בכל חודש שבו הוא מבצע את הפניות השיווקיות; היו מועדים אלו ימי מנוחה, יבצע את הבירור ביום שלאחר מכן שאינו יום מנוחה;
 |
|  |  | 1. עוסק יוכל לברר את המידע במאגר לפי תקנה זו בכל אחת מהדרכים האלה:
 |
|  |  |  | 1. באמצעות הקלדת מספר טלפון אחד או יותר;
 |
|  |  |  | 1. באמצעות צרוף קובץ XLS או XML המכיל מספרי טלפון;
 |
|  |  |  | 1. באמצעות מערכת מידע אוטומטית (API);
 |
|  |  |  | 1. באמצעי דיגיטלי נוסף כפי שיפורט באזור הייעודי לעוסקים במאגר.
 |
|  |  | 1. לצורך בירור המידע כאמור בתקנת משנה (ג) תפרסם הרשות באתר את המפרט הטכני המאפשר גישה למאגר, לרבות שינויים במפרט, וזאת כדי לאפשר לעוסקים להיערך לביצוע בירור כאמור.
 |
|  |  | 1. עם ביצוע הבירור יקבל העוסק את רשימת מספרי הטלפון שהזין בניכוי מספרי הטלפון הרשומים במאגר (להלן – רשימה) באופן מידי; רשימה זו תיכנס לתוקף בתום 48 שעות מיום הבירור ועד למועד הכניסה לתוקף של הבירור הבא כאמור בתקנת משנה (ב).
 |
|  |  | 1. ביצע העוסק פניה שיווקית למספר טלפון שנרשם במאגר ואולם מספר זה לא היה רשום במאגר במועד שבו ביצע העוסק את הבירור לפי תקנת משנה (ב), יראו פניה שיווקית זו כעומדת בהוראות סעיף 16ג(ג) לחוק ובלבד שהרשימה שעל בסיסה בוצעה הפניה השיווקית בתוקף.
 |
| בירור מידע במאגר | 4. | 1. צרכן רשאי לברר בכל עת את מועד הרישום או הסרה של מספר טלפון אחד או יותר שרשם או הסיר;
 |
|  |  | 1. עוסק רשאי לברר בכל עת את המועדים שבהם ביצע בירור במאגר ומה המידע שברר כאמור בתקנה 3(ג).
 |
| מוקד תמיכה | 5. | הרשות תפעיל מוקד תמיכה לצורך טיפול בפניות של עוסקים וצרכנים הנוגעות לשימוש במאגר; פניה למוקד התמיכה תתאפשר באמצעות מספר טלפון ייעודי, באמצעות טופס מקוון או באמצעי דיגיטלי אחר כפי שיפורט באתר. |
| תחילה | 6. | תחילתן של תקנות אלה ביום תחילתם של סעיפים 1, 4(1) ו – 6 לחוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 61), התשפ"א – 2020 [[2]](#footnote-2). |

\_\_\_ ב\_\_\_\_\_\_\_\_ התש\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_ ב\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_20)

[תאריך עברי] ([תאריך לועזי])

(חמ 6356 – 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.

התיקון קובע את זכותו של הצרכן לרשום או להסיר מספר טלפון, אחד או יותר מהמאגר וכן אוסר על עוסק לפנות בפניה שיווקית לצרכן הרשום בו. בהתאם, עוסק, המבקש לבצע פניה שיווקית צריך לוודא שהמספר שאליו הוא מבקש לפנות אינו רשום במאגר.

סעיף 16ב(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.

**עיקר 1 -**

**לתקנה 1**

בהתאם לתיקון 61 ועל מנת שניתן יהיה לעמוד בהוראות החוק מוצע לקבוע כי הרשות תקים ותנהל מאגר להגבלת פניות שיווקיות (להלן – המאגר) שיאפשר -

1. רישום והסרה של מספר טלפון נייח או נייד.
2. בירור מידע במאגר לעוסקים ולצרכנים.
3. קבלת תמיכה טכנית לצרכן ולעוסק.

**עיקר 2 -**

**לתקנה 2**

תקנת משנה (א) מסדירה את הדרכים שבהם יכול צרכן להגיש בקשה לרישום והסרה של מספר טלפון למאגר וממנו ובכלל זה קובעת כי הוא יכול לעשות כן באמצעות פנייה למספר טלפון ייעודי, באמצעות שליחת טופס מקוון וכן בכל אמצעי דיגיטלי אחר שהרשות תפרסם באתר האינטרנט שלה. קביעת ההוראה בפסקה(3) נועדה לאפשר שימוש באמצעים נוספים ככל שיפותחו בהמשך הדרך וזאת המטרה להקל על הצרכן בבואו לממש את זכותו להירשם למאגר..

תקנת משנה (ב) קובעת כי צרכן שביקש לרשום מספר טלפון למאגר או ביקש להסירו יקבל הודעה באשר למועד שממנו הרישום או ההסרה נכנס לתוקף. ההודעה תימסר לצרכן באופן בו הוא ביקש לרשום או להסיר את המספר. בהתאם, צרכן שפנה באמצעות הטלפון יקבל הודעה בעל פה, צרכן שפנה באמצעות טופס מקוון יקבל הודעה באתר וכו'. הוראה זו נדרשת כיון שהרישום וההסרה אינם נכנסים לתוקף מידי וזאת בהתאם להוראות הקבועות בתקנה3(ב) ובתקנה 3(ה).

תקנת משנה (ג) קובעת כי צרכן המבקש לרשום מספר שכבר רשום במאגר או להסיר מספר שאינו מופיע במאגר יקבל על כך הודעה. ההודעה תימסר תוך כדי הליך הבקשה באופן מידי באמצעי שבו פנה הצרכן.

תקנת משנה (ד) קובעת כי הדרכים בהן ניתן להגיש בקשה לרישום מספר טלפון במאגר או להסרתו יפורסמו באתר האינטרנט של הרשות באופן בולט.

תקנת משנה (ה) קובעת שטרם השלמת הליך הרישום של מספר טלפון למאגר או הליך ההסרה של מספר טלפון מהמאגר הרשות תבצע הליך זיהוי שנועד לוודא כי הרישום של מספר הטלפון למאגר או ההסרה ממנו מבוצעת על דעתו של הצרכן. ביצוע הליך כאמור נועד למנוע מצב שבו רישום למאגר או הסרה כאמור נעשה על ידי אדם אחר ללא הסכמת הצרכן. הליך הזיהוי מתבצע באופנים שונים כדלקמן:

* צרכן שהגיש בקשה לרישום או הסרה של מספר טלפון נייח – יקבל שיחה חוזרת מהמערכת ובה יצטרך לאשר את הרישום או ההסרה.
* צרכן שהגיש בקשה לרישום או הסרה של מספר טלפון נייד – יקבל קוד אימות מהמערכת למספר שלגביו התבקש הרישום או ההסרה, אותו יצטרך להזין לצורך השלמת הרישום או ההסרה .

**עיקר 3 –**

**לתקנה 3** העוסקת באופן בירור המידע שמבצע עוסק במאגר לפני ביצוע פניות שיווקיות לצרכנים.

תקנת משנה (א) קובעת כי לצורך ביצוע בירור במאגר על העוסק לבצע רישום למאגר. הרישום הינו חד פעמי והוא מבוצע באזור המיועד לעוסק במאגר. בסיום הליך הרישום יקבל העוסק שם משתמש וסיסמא אותם הוא יזין לפני כל בירור.

תקנת משנה (ב) קובעת כי בירור המידע יבוצע בשני מועדים קבועים – ב-1 לחודש וב-15 לחודש. הבירור יבוצע במועדים אלו בכל חודש שבו מבצע העוסק פניות שיווקיות. התקנה אינה מגבילה את העוסק לבצע בירורים נוספים על אלו הקבועים בה. העוסק רשאי לפנות לבירור מידע במאגר בכל עת ובלבד שיברר את המידע במאגר גם במועדים הקבועים בתקנה זו. עוד קובעת התקנה כי במקום שבו התאריכים הנקובים בתקנה הם ימי מנוחה יבוצע הבירור ביום שלאחר מכן שאינו יום מנוחה.

תקנת משנה (ג) קובעת את הדרכים בהם ניתן לברר את המידע במאגר ובכלל זה קובעת כי ניתן לבצע בירור במאגר על ידי הקלדה של מספרי טלפון, אחד או יותר, על ידי העברת קבצי XLS או XML המכילים מספרי טלפון וכן באמצעות מערכת אוטומטית (API). התקנה מאפשרת גם לברר את המידע באמצעי דיגיטלי נוסף שיפורט באזור הייעודי לעוסקים במאגר. אמצעים אלו, ככל שיפותחו בעתיד יכולים לסייע לעוסקים לבצע את הבירור שכן הם מהווים הרחבה של האמצעים העומדים לרשותם באופן שכל עוסק יכול לבחור את האמצעי הנוח לו.

תקנת משנה (ד) קובעת כי הרשות תפרסם את המפרט הטכני המאפשר גישה למאגר באתר. פרסום המפרט הטכני כאמור נועד לעוסקים המעוניינים בכך, לפתח במערכות המחשוב אצלם התאמות שיסייעו להם בביצוע בירור במאגר באופן יעיל וקל.

תקנת משנה (ה) קובעת כי עם שליחת מספרי הטלפון למערכת (בין אם מדובר בהקלדה, בקבצי XLS או XML, ובין אם באמצעות מערכת API) יקבל העוסק את רשימת הטלפונים ששלח לבירור במאגר בניכוי המספרים הרשומים בו. רשימת הטלפונים שאליהם ניתן לבצע פנייה שיווקית תימסר לעוסק באופן מידי. התקנה קובעת כי הרשימה שמקבל העוסק לאחר הבירור תיכנס לתוקף 48 שעות מיום הבירור ותהיה בתוקף עד למעד כניסת הבירור הבא לתוקף. שהות זו נקבעה על מנת לאפשר לעוסקים להיערך לביצוע פניות שיווקיות רק למספרים אלו. משמעות הדבר שהרשימה המתקבלת ב1 לחודש נכנסת לתוקף ב-3 לחודש והיא תקפה עד ה-17 לחודש.

תקנת משנה (ו) קובעת כי עוסק שביצע פניה שיווקית למספר טלפון שהיה רשום במאגר לא יחשב כמפר את הוראות סעיף 16ג(ג) לחוק אם מספר הטלפון שאליו חייג הופיע ברשימת הטלפונים שקיבל לאחר הבירור במערכת בכפוף לכך שאותה רשימה היא התקפה לאותו מועד בו נעשתה הפנייה לצרכן.

לדוגמה, עוסק פלוני ביצע בירור במאגר באחד לחודש וקיבל באופן מידי רשימת מספרים אליהם רשאי לבצע פניות שיווקיות. בשלושה לחודש נרשמו צרכנים נוספים למאגר. בחמישה לחודש ביצע העוסק פניות לאותם צרכנים שנרשמו במאגר בשלושה לחודש.

במקרה זה הפניה השיווקית לא תיחשב כהפרה כי אין דרישה שהעוסק יברר מדי יום את המידע שבמאגר וכן העוסק הסתמך על רשימה שקיבל בבירור שביצע במועד. עם זאת ההגנה תחול רק עד מועד כניסת הרשימה בעקבות הבירור הבא לתוקף, 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(16ב) לחוק.

**עיקר 4** -

**לתקנה 4**

תקנת משנה (א) קובעת כי צרכן יוכל, בכל עת, לברר את המועד בו ביצע רישום של מספר טלפון למאגר או הסיר אותו מהמאגר. התקנה נועדה לאפשר לצרכן להתחקות אחר זכותו שלא לקבל פניות שיווקיות מרגע כניסת הרישום לתוקף או לחלופין אחר זכותו לקבל פניות שיווקיות מכניסת ההסרה לתוקף.

תקנת משנה (ב) –קובעת כי עוסק יוכל לברר מהן הרשימות שהעביר לבדיקה במאגר בתאריך מסוים, ומהן הרשימות שקיבל מהמאגר באותו תאריך.

**עיקר 5 -**

**תקנה 5** קובעת כי הרשות תפעיל מוקד תמיכה לפניות של עוסקים ושל צרכנים הנוגעות לשימוש במאגר. הפניה למוקד תהיה באמצעות מספר טלפון ייעודי, באמצעות טופס מקוון או באמצעי דיגיטלי אחר שיפורט באתר.

**עיקר 6 -**

תקנה 6 קובעת כי מועד כניסתן לתוקף של התקנות יהיה ביום כניסת תיקון 61 לתוקף .

1. ס"ח התשמ"א, עמ' 248 ; התשפ"א עמ' 98 [↑](#footnote-ref-1)
2. ס"ח התשפ"א, עמ' 98 [↑](#footnote-ref-2)