

## הנחיית רשם מאגרי מידע מס' 2016/

### פרשנות ויישום הוראות חוק הגנת הפרטיות בעניין דיורר ישיר ושירותי דיורר ישיר

#### מטרה

1. ההנחיה מבהירה את הוראות סימן ב' לפרק ב' לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן - החוק), העוסק בדיורר ישיר ובשירותי דיורר ישיר; ההנחיה מיועדת להבהיר בפני העוסקים בדיורר ישיר ובשירותי דיורר ישיר את האופן בו מפרש רשם מאגרי המידע את החוק לצורך הפעלת סמכויותיו, וכן להבהיר לציבור הנמענים של דיורר ישיר את זכויותיהם מול בעלי מאגרים אלו.

#### רקע

2. חקיקת "סימן ב: דיורר ישיר" בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 נעשתה כחלק מתיקון חוק הגנת הפרטיות (תיקון מספר 4) (מאגרי מידע), התשנ"ו-1996.
3. החוק רואה בעיסוק במתן שירותי דיורר ישיר **פעילות לגיטימית** אולם קובע שורה של הוראות להסדרת עיסוק זה. מטרת המחוקק אינה להביא להפסקת תופעת הדיורר הישיר, כי אם **להגן על הזכות לפרטיות של אדם** היות כי הפניה בדיורר ישיר מתבססת על השתייכותו של אדם לקבוצה בעלת מאפיינים מסוימים, לעיתים בניגוד לרצונו. מטרת ההסדר החוקק היא להגביר את מידת הידיעה והשליטה של האדם על יצירת הפרופיל האישיותי אודותיו כאמור ועל השימוש בו<sup>1</sup>. תכלית זו של החוק גם משליכה על פרשנות של הוראותיו הספציפיות.
4. כמוסבר בהצעת החוק, לנגד עיני נסחי החוק עמדה בעיקר "פעילות של חברות מאגרי מידע ממוחשבים, העוסקות בהפצה או בפרסום של מוצרים או שירותים למגזרים שונים של

<sup>1</sup> "הצורך להסדיר את הנושא בהקשר זה אינו נובע דווקא מן הטרדה שבקבלת דיורר ישיר, אלא מן הפגיעה בפרטיות שיש בסיווגו של אדם, ללא הסכמתו, כמי שמשתייך לסוג מסוים של אוכלוסייה, ופרסום הדבר ברבים". מתוך המבוא להצעת חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 2) (מאגרי מידע), התשנ"ד-1993, ה"ח 2234, בעמ' 148 (להלן: הצעת החוק).



האוכלוסייה...<sup>2</sup>. עוד מודגש בדברי ההסבר כי "ההצעה מתייחסת במיוחד לשירותי דיור ישיר, היינו לאנשים או לגופים העוסקים במתן שירות זה לאחרים".<sup>3</sup> גם סוג הגורמים אליהם כיוונו נסחי החוק בשעת קביעת ההסדר הנוגע לדיור ישיר – עשוי לשמש ככלי פרשני של הוראות החוק.

5. ההסדר בחוק הנוגע להכשר שניתן לביצוע פעולות של דיור ישיר ושירותי דיור ישיר הינו מסוג **Opt-Out** ולא **Opt-In**.<sup>4</sup> אולם, הסתפקות בהיעדר מחאה בדיעבד מצדו של הנמען, במתכונת **Opt-Out** לפניית נוספות אליו, תתאפשר רק אם עצם הכללתו של אדם במאגר לא נעשתה אגב הפרה אחרת של החוק<sup>5</sup> מלכתחילה; כך למשל שימוש במאגר לדיור ישיר ברשימת שמות שהועתקה שלא כדין ממאגר אחר בניגוד למטרת הקמתו, או שהתקבלה תוך הפרת חובת סודיות – אינו יכול להתרפא באמצעות מתן אפשרות סירוב לנשוא המידע בדיעבד.

6. כשהמידע מגיע אל המאגר מנשוא המידע עצמו, מותנה השימוש למטרת דיור ישיר בקבלת הסכמה מוקדמת של נשוא המידע; זאת מפני שאם הדיור הישיר לא נכלל בהסכמת נשוא המידע – יפר בעל המאגר את סעיף 9(2) לחוק ואת סעיף 11 לחוק. כידוע, "אין לאסוף מידע על אדם אלא אם כן הוא מבין שהמידע על-אודותיו נאסף, מסכים לאיסוף המידע, ומסכים לשימושים השונים שאוספי המידע מבקשים לעשות בו. ההסכמה צריכה להשתרע לגבי כל הפעולות שאוסף המידע מבקש לעשות במידע. פעולה שאין לגביה הסכמה – אסורה".<sup>6</sup>

7. הסכמת נשוא מידע הניתנת באמצעות חוזה אחיד דורשת תשומת לב והקפדה מיוחדת ביחס למתכונת ההסכמה. זאת בשל פערי הכוחות בין הצדדים לחוזה האחיד והספק האם תוכן החוזה משקף נאמנה את כוונותיו ואת הרצון החופשי של הלקוח – או שמא הדרישה להסכים לכל סעיפי החוזה כמקשה אחת, נוטלת מן הלקוח את הבחירה החופשית ומאיינת את יכולתו לשלוט בגורל המידע אודותיו.<sup>7</sup>

<sup>2</sup> הצעת החוק, דברי המבוא להצעת החוק, בעמ' 148.

<sup>3</sup> הצעת החוק, דברי ההסבר לסעיף 17ז, בעמ' 155.

<sup>4</sup> בשונה, לדוגמא, מההסדר המוצע בסעיף 30א לחוק התקשורת, (בזק ושירותים) תשמ"ב-1982 בעניין מניעת פניות בלתי מוזמנות.

<sup>5</sup> דן חי, תורת המסר: בין דיור ישיר ל'ספאם' (2012), בעמ' 22.

<sup>6</sup> מיכאל בירנהק "שליטה והסכמה: הבסיס העיוני של הזכות לפרטיות", משפט וממשל יא תשס"ח 9, 50.

<sup>7</sup> ראו, מ.בירנהק "הזכות לפרטיות בין משפט לטכנולוגיה" 169-175 (תשע"א), עמ' 104. (להלן – בירנהק שליטה והסכמה).



8. מסיבה זו גם נקבע בפסיקה<sup>8</sup>, כי בחוזה אחיד נותן שירות יכול להסתמך על הסכמה כאסמכתא לשימוש במידע אישי אודות הלקוח, רק למטרות המתחייבות לפי דין, דרושות לקיום אינטרס ציבורי חיוני או נחוצות להגנה על אינטרס חיוני של נותן השירות<sup>9</sup>, או למטרות שנועדו לטובתו של הלקוח עצמו. שילובה בחוזה האחיד של הסכמת הלקוח לפגיעה בפרטיותו למטרה שאינה אחת מאינטרסים אלה תיחשב כתנאי מקפח בחוזה אחיד.

9. מכל האמור לעיל עולה כי כאשר שימוש במידע למטרת דיוור ישיר, וקל וחומר למטרת שירותי דיוור ישיר, אינו בעל זיקה לתכלית העסקה לשמה התקשר הלקוח או אינה אמצעי להגשמת אותה תכלית שהלקוח צריך היה לצפות – על החוזה האחיד להציג רמה גבוהה יותר של שקיפות כלפי הלקוח ולכלול אמצעים מוגברים למימוש בחירתו הספציפית; זאת במטרה לוודא כי הלקוח אכן מודע לשימוש החורג במידע וכי הסכמתו אמנם משקפת את רצונו החופשי.

10. לעניין זה עמדת הרשם היא שבחווזה אחיד הדרך המיטבית לקבל הסכמה של הלקוח לשימוש במידע אודותיו למטרת שירותי דיוור ישיר, שאיננה נדרשת לתכלית העסקה, היא במתכונת Opt In<sup>10</sup>, באמצעותה מביע הלקוח באופן אקטיבי אינדיקציה מפורשת להסכמתו לשימוש המבוקש<sup>11</sup>. זאת לאור נוסחה של הגדרת "ההסכמה" לפי סעיף 3 לחוק, הקובעת כי על ההסכמה לשימוש במידע להיות "מדעת", וכיוון ששימוש במידע על לקוח לצורך דיוור ישיר כרוך בפגיעה בפרטיותו בשל סיווגו כשייך לפרופיל תכונות מסוים, אשר מועצמת כאשר המידע גם מועבר לצדדים שלישיים.

<sup>8</sup> ח"א 8002/02 המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות, תק-מח (2)09, 3406, סעיפים 347 – 355 לפסק הדין (2009).

<sup>9</sup> כאמור בפסקאות 351 – 352 לפסק הדין בעניין הבנק הבינלאומי הני"ל, ההגנה על אינטרס כשר של נותן השירות הוא "חריג נדיר" לחובתו של נותן השירות [שם דובר בבנק] לשמור על פרטיות הלקוח ויש לפרשו בצמצום.

<sup>10</sup> לעניין השימוש בהסכמה במתכונת OPT IN כבסיס לפגיעה בפרטיות ראו גם ע"מ 1386/07 עיריית חדרה נ. שנום בע"מ.. כמו כן ראו: מיכאל בירנהק מרחב פרטי: הזכות לפרטיות בין משפט לטכנולוגיה (2010), בעמ' 237 ה"ש 76.

<sup>11</sup> עמדת הרשם היא שבהסכמה במתכונת Opt In, על החוזה להציג בפני הלקוח, בצמוד לסעיף המפרט בצורה נאותה את סוג המידע או טיב השימוש המבוקשים, ברירה בין שתי תיבות סימון לחיוב או לשלילה, ומקום לחתימה נפרדת. רק סימון של התיבה "מסכים", ללא סימון של התיבה "לא מסכים", בצירוף חתימת הלקוח יראו כמבטאים הסכמת Opt In של הלקוח לשימוש המבוקש במידע. לעומת זאת, הסכמה החורגת מן המתכונת המפורטת לעיל, או ממתכונת הנותנת ביטוי דומה לרצונו המודע והממשי של הלקוח לא תיחשב להסכמה במתכונת Opt In, ובמקרה זה יידרש בעל המאגר להוכיח שההסכמה שנתן הלקוח מספיקה באופן ספציפי לשימוש המבוקש במידע על אודותיו.



11. לעומת זאת, כשחברה רוצה להפנות ללקוח שלה פניות בדיוור ישיר בעצמה, במיוחד אם הפניות מיועדות לשם הצעת שירותים או מוצרים **בעלי זיקה ישירה לשירות העיקרי שמספקת החברה**, די לה שהחווה עם הלקוח יודיע ללקוח מראש על השימוש המתוכנן במידע אודותיו, ויאפשר ללקוח לסרב לשימוש במידע, אף אם המשמעות היא סירוב קבלת השירות בכללותו, לצורך דיוור ישיר בהתאם להוראות החוק, כמפורט להלן.

### ההנחיה

12. הליבה של סימן ב' בפרק ב' לחוק היא זכותו של נמען הדיוור לדעת מנין קיבל המדוור את המידע עליו, ולבקש את מחיקתו מן המאגר. מימוש זכות זו מוסדר באמצעות מספר כללים החלים על בעל מאגר לשירותי דיוור ישיר:

12.1. **החזקת פרטי מקור נתונים** – חובת החזקת פרטי מקור המידע והנתונים עליהם מבוסס המאגר, כך שניתן יהיה להודיע לנמען הדיוור מהיכן קיבל המדוור את המידע אודותיו וכן למי נמסר מידע מהמאגר. זאת כדי שהנמען יוכל לממש את זכותו לבקש את מחיקתו מכל אותם מאגרים שסיפקו את הפרטים עליו.

12.2. **ציון כי הפנייה בדיוור ישיר ופרטי מאגר המידע** – מטרת החובה להודיע לנמען שמדובר בפנייה המתבססת על השתייכותו לחתך מאופיין נועדה לאפשר לנשוא המידע להיות מודע למקור הפניה אליו ולעובדה כי בהינתן שמדובר בפניה כאמור, קמות לו זכויות מכח החוק. הדרישה לנקוב במספר הרשום של המאגר אצל רשם מאגרי המידע נועד למנוע בלבול שעלול להיווצר במקרים של דמיון בין שמות מאגרי מידע.<sup>12</sup>

13. **סעיף 17ג** – זהו סעיף ההגדרות, המבחין בין "דיוור ישיר" ל"שירותי דיוור ישיר".

**"דיוור ישיר" - פניה אישית לאדם, בהתבסס על השתייכותו לקבוצת אוכלוסין, שנקבעה על פי איפיון אחד או יותר של בני אדם ששמותיהם כלולים במאגר מידע;**

13.1. במילים אחרות, **דיוור ישיר** היא פניה לאדם המתבססת על אפיון מסוים שלו, המשותף לקבוצת נמענים במאגר. לכן, **פניה פרטנית** לאדם הנובעת מהקשר הישיר האישי שלו עם הגורם השולח – כלל איננה דיוור ישיר: "הגדרה זו, המתבססת על השתייכותו של אדם לקבוצה בעלת איפיון משותף, מוציאה מגדרה את כל אותן פניות אישיות לאדם שאינן על בסיס זה. למשל, משלוח דיוור המתבצע על פי דין, כגון משלוח דו"ח על פי סעיף 35 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005.<sup>13</sup> כך גם

<sup>12</sup> דן חי, **ההגנה על הפרטיות בישראל** (2006), בעמ' 389.

<sup>13</sup> "חברה מנהלת תשלח לעמיתים בקופת גמל שבניהולה דוחות תקופתיים ודוחות נוספים, שבהם ייכללו הפרטים שעליהם יורה הממונה, באופן, במועדים ולתקופות שיוור; על דוחות כאמור יחולו הוראות סעיף 42 לחוק הפיקוח על הביטוח, בשינויים המחויבים."

באשר למשלוח חשבונית על תשלום שבוצע על ידי אדם מסוים, וכיוצא באלה פניות פרטניות לאדם על סמך הקשר הישיר האישי שלו עם הגורם השולח [ההדגשות לא במקור].<sup>14</sup>

13.2. עוד יש להדגיש, כי גם פניה של חברה ללקוח שלה המבוססת רק על השתייכותו לקבוצת האוכלוסייה של לקוחותיה הפעילים, ואשר האפיון המשותף שלהם נובע רק מן המידע שמסרו בעצמם לחברה או מהמידע שהחברה אספה אודותם תוך כדי ולצורך מתן השירות לשמו התקשרו איתה הלקוחות - איננה מצויה בליבת פעולות עיבוד המידע אותן נועד סימן ב' להסדיר, ולכן אין עניין להתייחס אליה כפניה "בדיוור ישיר" כהגדרתו בסעיף 17ג.<sup>15</sup>

13.3. הפניה בדיוור ישיר עשויה להתבצע בכמה אופנים :

13.3.1. פניה של בעל מאגר אל נמענים המצויים במאגר שלו, העשויים להיות –

13.3.1.1. לקוחות פעילים של בעל המאגר, או

13.3.1.2. מי שאינם לקוחות פעילים של בעל המאגר בעת משלוח הדיוור אליהם, אבל בעל המאגר קיבל את המידע עליהם בעת שהיו לקוחות שלו בעבר, או תוך ביצוע עסקה חד פעמית עם הלקוח, או שכלל לא היו במגע עם החברה בעלת המאגר, והחברה אספה את המידע עליהם ממקורות אחרים.

13.3.2. פניה של בעל מאגר אל רשימת נמענים שהתקבלה ממאגר שירותי דיוור ישיר ;

13.3.3. פניה של בעל מאגר לשירותי דיוור ישיר, לרשימת נמענים המצויים אצלו, עבור ובשם צד שלישי שהוא הלקוח של ספק שירותי הדיוור הישיר ;

13.3.4. **"Host Mailing"** - פניה של בעל מאגר לרשימת נמענים, עבור צד שלישי,

כאשר מי שחתום על הפניה הוא בעל המאגר ולא הצד השלישי, למשל קטלוג המוצרים המצורף לחשבון חברות האשראי ; זו איננה פעולה של שירותי דיוור ישיר, אלא דיוור ישיר "סתם".

13.4. "שירותי דיוור ישיר" - מתן שירותי דיוור ישיר לאחרים בדרך של העברת רשימות, מדבקות או נתונים בכל אמצעי שהוא.

דברי ההסבר להגדרה זו שופכים אור על תוכנה : "... אנשים או גופים העוסקים במתן שירות זה לאחרים. גופים אלה מחזיקים על פי רוב בידיהם מאגרי מידע על אנשים, והם

<sup>14</sup> דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 116.

<sup>15</sup> ולכן פניה של חברה לכל לקוחותיה הפעילים, בלא שהחברה מבצעת לגביהם סיווגי משנה או יוצרת אודותם פרופילים חדשים שלא היו קיימים קודם לכן ממילא מעצם היותם לקוחות החברה – לא תתפרש ככנסת לגדר "דיוור ישיר".

- מבצעים עבור מי שמבקש להשתמש בשירותיהם את הדיוור הישיר בעצמם, או מספקים מעטפות עם השמות הרלוונטיים של הנמענים או מדבקות לצורך מעטפות אלה, או נותנים לו את הרשימה הרלוונטית על מנת שיבצע את הדיוור בעצמו".<sup>16</sup>
- 13.5. בכדי להסיר ספק שעשוי להתעורר מן המובאה דלעיל מדברי ההסבר: גוף המשמש קבלן ביצוע גרידא להדפסת מעטפות ושליחתן כגון בית דפוס, שאינו עוסק באיסוף המידע או איפיון אנשים על בסיס מאגרי מידע, לא ייחשב כנותן **שירותי דיוור ישיר**.
14. חשוב להדגיש את ההבחנה בין **דיוור ישיר** לבין פרסומת שהיא "דואר זבל":
- 14.1. **דיוור ישיר** עליו חלות הוראות חוק הגנת הפרטיות הוא פניה לאדם המבוססת על השתייכותו לקבוצת אוכלוסייה מסוימת, שהתבררה לפי חיתוך שנעשה במאגר מידע; לעומת זאת, שיגור **אוטומטי** של דבר פרסומת, שאינו מבוסס דווקא על פרופיל הנמען או על השתייכותו לקבוצת אוכלוסיין מסוימת, מוסדר בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 ושם את הדגש על **אופן** הפניה ולא על החתך על פיו היא נשלחת.
- 14.2. בבסיס כל אחד משני ההסדרים עומדים רציונאליים שונים. בעוד שדיוור ישיר נועד להגן על פרטיותו של אדם מפני יצירת פרופיל עליו והפצת הפרופיל או המידע אודותיו, חוק הספאם נועד להגן על הציבור מהטרדה שבקבלת הדיוור וכן מפני העומס על אמצעי התקשורת הנובע ממשלוח כמויות גדולות של דיוור.
- 14.3. מובן שפניה או דיוור עשויים להיכלל בשתי הקטגוריות במקביל, ולכן ידרשו לקיים את הוראות שני ההסדרים החקוקים גם יחד.
15. **סעיף 17ד** – הסעיף מטיל חובה על המנהל או המחזיק במאגר מידע **לשירותי דיוור ישיר** לרשום אותו בפנקס מאגרי המידע, כאשר אחת ממטרותיו הרשומות היא שירותי דיוור ישיר. סעיף זה מוסיף על סעיפים 8-10 לחוק הגנת הפרטיות העוסקים ברישום מאגרי מידע, את החובה לציין מטרה מפורשת של **שירותי דיוור ישיר** בעת רישום מאגר המידע אצל הרשם. בשל הוראות סעיף 17 לחוק, מאגר **שירותי דיוור ישיר** חייב ברישום גם אם האינפורמציה הכלולה בו איננה אלא "ידיעות הנוגעות לענייניו הפרטיים של אדם", זאת גם אם האינפורמציה איננה נכנסת להגדרת "מידע" שבסעיף 7 לחוק.
16. **סעיף 17ה** – הטלת חובה על הבעלים והמחזיק במאגר מידע **לשירותי דיוור ישיר** לנהל רישום של מקורות מהם קיבל את כל אוסף הנתונים וכן מועד קבלתם, כמו גם למי נמסר כל אוסף

<sup>16</sup> הצעת החוק, דברי ההסבר לסעיף 17, בעמ' 155.

הנתונים. זאת על מנת לאפשר התחקות אחר גלגולן של הרשימות ולאפשר את יישום זכות המחיקה מהן.

17. **סעיף 17ו** – הסעיף מסדיר את זכותו של אדם להימחק ממאגר מידע לדיוור ישיר וכיצד ניתן לממש זכות זו:

17.1.1 **סעיף 17ו(א)** – לפי פשוטה של לשון החוק על "כל פנייה בדיוור ישיר" (כמשמעות המונח בסעיף 13.1 לעיל) לכלול באופן ברור ובולט את כל הפרטים הבאים באופן מצטבר:

17.1.1.1 **סעיף 17ו(א)(1)** – דרישה צורנית - ציון כי הפנייה היא **בדיוור ישיר**, בצירוף **מספר הרישום של המאגר המשמש לשירותי דיוור ישיר** כפי שהוא מופיע בפנקס מאגרי מידע. אם הפניה בדיוור ישיר איננה מבוססת על מידע שהגיעה ממאגר לשירותי דיוור ישיר – אין חובה לציין את מספר רישום המאגר, אלא רק את הפרטים הנקובים בסעיף קטן 3 שלהלן.<sup>17</sup>

17.1.1.2 **סעיף 17ו(א)(2)** – זכות הנמען - ציון **זכותו של הנמען להימחק מהמאגר** שעל פיו בוצעה הפנייה, יחד עם המען שאליו יש לפנות לשם כך (ראה הרחבה לגבי סעיף 17ו(ב) להלן).

17.1.1.3 **סעיף 17ו(א)(3)** – זהות השולח - **זהותו ומענו** של בעל מאגר המידע שבו מצוי המידע שעל פיו בוצעה הפנייה **והמקורות** מהם קיבל בעל המאגר מידע זה.

17.1.1.4 כאמור, מבחינה לשונית חל סעיף קטן (א) על כל פניה **בדיוור ישיר**, באופן בו מתפרש המונח כמפורט בסעיפים 13.1 - 13.2 לעיל. זאת לרבות פניה של בעל מאגר אל נמענים המצויים במאגר שלו עצמו. על פניה לנמענים מסוג זה, **שאינם לקוחות פעילים** של בעל המאגר, יש חשיבות להחיל את הוראות סעיפים קטנים 17ו(א)(2)-(א)(3)<sup>18</sup>, לרבות החובה לציין בפני הנמען את המקור ממנו הגיע את המידע, ובמקרה שבו המקור הוא הנמען עצמו – רצוי לציין גם את הנסיבות בהן התקבל המידע ממנו, כדי לממש את תכליתו של סעיף קטן (א)(2).<sup>19</sup> זאת, מפני שיתכן שהנמען איננו זוכר או שלא ידוע לו כיצד הגיע המידע אודותיו למאגר.

17.1.1.5 לעומת זאת, כאשר הנמען הוא **לקוח פעיל** של בעל המאגר הפונה אליו בדיוור ישיר – הוא מודע כמובן למקורות המידע (שהם מידע שמסר הלקוח עצמו ומגיעו מול בעל המאגר) ולכן ככלל הרשם יאכוף רק את ההודעה על זכותו של הנמען להימחק מן המאגר כאמור בסעיף קטן (א)(2) לחוק, כפי שהוא מתפרש להלן.

<sup>17</sup> ראו גם דן חי **תורת המסר**, לעיל ה"ש 4, בעמ' 134.

<sup>18</sup> סעיף קטן (א)(1) לא רלבנטי, מפני שהמידע לא הגיע ממאגר שירותי דיוור ישיר.

<sup>19</sup> דן חי **תורת המסר**, לעיל ה"ש 4, בעמ' 125.

17.2. סעיף 17(ב) - קובע כי "כל אדם זכאי לדרוש, בכתב, מבעל מאגר מידע המשמש לדיוור ישיר, שמידע המתייחס אליו יימחק ממאגר המידע".

17.3. במאגר שמטרתו אך ורק משלוח פניות בדיוור ישיר לאנשים הכלולים בו, משמעותה של חובת המחיקה היא כפשוטה: הסרה מוחלטת של פרטי הקשר וכל נתון אחר אודות מבקש המחיקה. אולם כאשר הדיוור הישיר מבוצע ממאגר מידע המשמש למטרות לגיטימיות נוספות אשר לבעל המאגר יש חובה או זכות לשמור את המידע על הנמען בעטיין<sup>20</sup> – לא יוכל הנמען לדרוש מחיקה של נתונים אודותיו אשר דרושים למימוש המטרות הלגיטימיות הנוספות של המאגר; במאגר מסוג זה זכותו של הנמען לדרוש מחיקה תחול רק על סיווג ברשימת התפוצה של נמעני הדיוור ישיר<sup>21</sup> וכן על שאר הנתונים שיצרו את האפיון עליו התבססה הפניה בדיוור הישיר<sup>22</sup>, בתנאי וככל שהנתונים הללו לא דרושים למימוש המטרות הנוספות של המאגר כאמור<sup>23</sup>.

17.4. הזכות לדרוש מחיקה מוחלטת חלה גם כלפי מאגר שירותי דיוור ישיר, ולא רק על מאגר המשמש לדיוור ישיר "סתם", כפי שאפשר היה לסבור בטעות מקריאה פשוטה של לשונו של סעיף 17(ב) לחוק. כך עולה מן ההיסטוריה החקיקתית ומתכליתו של החוק.<sup>24</sup>

17.5. בהתאם לכך, כאשר הדיוור מבוצע בידי ספק שירותי הדיוור הישיר עצמו (כאמור בסעיף 13.3.3 לעיל) – ראוי כי ההודעה לנמען שיש לצרף לפניה לפי סעיף 17(א)(2) לחוק, תפרט את הזכות להימחק גם ממאגר שירותי הדיוור הישיר כולו ותאפשר לעשות זאת באותו אופן בו ניתן להימחק ממאגר הדיוור הספציפי.

17.6. סעיף 17(ג) – מבהיר את זכותו הנוספת של הנמען לדרוש מבעל מאגר מידע המשמש לשירותי דיוור ישיר או מבעל המאגר שעל פיו בוצעה הפניה שמידע המתייחס אליו לא יימסר לצד שלישי, לפרק זמן מוגבל או קבוע.

<sup>20</sup> למשל: מאגר הלקוחות הפעילים של חברה, או רשימת לקוחות העבר ששמירת המידע אודותם נדרשת לצורכי רשויות המס או התגוננות מתביעות אפשריות.

<sup>21</sup> דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 135.

<sup>22</sup> בשים לב לחרג לגבולות תחולת המונח "דיוור ישיר", כאמור בסעיף 13.2 לעיל.

<sup>23</sup> להסיר ספק יובהר כי גם אם לבעל המאגר אינטרס לגיטימי להמשיך ולשמור מידע על אדם המבקש מחיקה, כגון הצורך להתגונן מתביעות עתידיות – הרי שעם קבלת בקשת המחיקה על בעל המאגר להפסיק ולעשות במידע כל שימוש וכל עיבוד אחר שאינו חיוני להגשמת אותו אינטרס לגיטימי, ובהתאם גם להגביל את הרשאות הגישה למידע.

<sup>24</sup> נוסחו המקורי של הסעיף, כפי שהובא בסעיף 17(ב) להצעת חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 2)(מאגרי מידע), התשנ"ד – 1993 התייחס במפורש למאגר שירותי דיוור ישיר. כפי שעולה מפרוטוקול מס' 459 של ועדת החוקה חוק ומשפט של הכנסת מיום 14.2.96 בעמ' 26 – נוסחו הסופי של הסעיף תוקן במטרה מפורשת להרחיבו "כדי שזה יכלול גם מצב שבו בעל המאגר עושה את הדיוור הישיר בעצמו", ולא במטרה להחריג מתחולתו את שירותי הדיוור הישיר דווקא, בניגוד להגיון ולתכלית ההסדר. ראו גם: דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 137.



17.7. **סעיף 17(ד)** – אם אדם הודיע לבעל מאגר מידע על דרישתו לעמוד על זכויותיו שבסעיפים קטנים (ב) ו-(ג), חלה על בעל המאגר חובה לפעול בהתאם לאותה הדרישה, כמו גם ליידיע את אותו אדם בכתב כי פעל על-פי דרישתו.

17.8. לעניין דרישת הפניה בכתב המצויינת בסעיפים קטנים 17(ב) ו-(ג), פשיטא שהיא כוללת גם דרישה במסר אלקטרוני כגון דואר אלקטרוני, SMS או צ'אט. בנוסף, גם דרישה שהובעה על ידי הנמען בעל פה במהלך שיחת טלפון שהוקלטה ונשמרה בידי המדוור, או תועדה על ידו בדרך אחרת – מקיימת את התכליות המהותיות של הפניה בכתב (למשל האפשרות להוכיח את עצם ומועד העלאת הדרישה, ולוודא את גמירות הדעת של הדורש), ולכן מהווה תחליף הולם לדרישת הכתב. קל וחומר, שדרישה בעל פה שתועדה כאמור בידי המדוור, ואשר עליה המדוור גם **השיב בכתב** – תיחשב גם היא לפניה בכתב לצורך סעיפים קטנים אלה. במידת האפשר רצוי לשלוח למבקש אסמכתא מתאימה על בקשת המחיקה שהגיש באחת מן הדרכים המפורטות לעיל.

17.9. **סעיף 17(ה)** – אם בעל מאגר המידע לא נענה לדרישה של הנמען להסרת המידע אודותיו מהמאגר תוך 30 יום, יהיה רשאי הנמען למצות את זכותו בבית המשפט. פרשנות של שני הסעיפים האחרונים יוצרת את מסגרת הזמן הסביר בתוכה על בעל מאגר לפעול כדי להסיר מידע של אדם אשר דרש זאת והיא – 30 יום.

17.10. **סעיף 17(ו)** – שמירת זכויות של נפטר - זכויותיו של נפטר הרשום במאגר מידע נתונות גם לבן זוגו, לילדו, להורה או לאחיו (עיקר הזכויות הן דרישת המחיקה).

18. **סעיף 17ז** – הוראות סימן זה יחולו על ידיעות הנוגעות לענייניו הפרטיים של אדם, אף שאינם בגדר "מידע", כשם שהן חלות על מידע.

19. **סעיף 17ח** – הוראות סימן ב' בפרק ב' לחוק לגבי דיור ישיר, לא יחולו על משרדי ממשלה, מוסדות מדינה, רשויות מקומיות וגופים אחרים הממלאים תפקיד ציבורי על פי דין ("גוף ציבורי" כמשמעותו בסעיף 17(23) לחוק).

#### ענישה וסנקציות מנהליות

20. בגין הפרת הוראות סימן ב' רשם מאגרי מידע יפעיל את סמכותו לסרב לרישום מאגר מידע, להתלות את רישומו או לבטלו, וזאת בכפוף לשימוע של בעל המאגר:

20.1. **סירוב רישום מאגר מידע** - סעיף 10(א)1 לחוק מסמיך את הרשם לסרב לרישומו של מאגר מידע "... אם היה לו יסוד סביר להניח כי המאגר משמש או עלול לשמש לפעולות בלתי חוקיות או כמסווה להן, או שהמידע הכלול בו נתקבל, נצבר או נאסף בניגוד לחוק זה או בניגוד להוראות כל דין";



20.2. **התליית רישום או ביטול רישום** - במקרה של הפרת הוראות חוק הגנת הפרטיות, בכלל זאת הוראות סימן ב' העוסק בדיוור ישיר, סעיף 10(ו) לחוק מסמיך את הרשם להתלות את תוקפו של הרישום באופן זמני או קבוע, או אף לבטל את רישומו של המאגר בפנקס.

21. בנוסף, סעיף 31א(א)(7) לחוק הגנת הפרטיות קובע כי – "העושה אחד מאלה, דינו - מאסר שנה: מנהל או מחזיק מאגר המשמש לשירותי דיוור ישיר, בניגוד להוראות סעיפים 17 עד 17ו". לפיכך ניתן יהיה להעמיד לדין פלילי או להטיל קנס מנהלי<sup>25</sup> על הפרות שביצע בעל מאגר לשירותי דיוור ישיר או מחזיק של מאגר מסוג זה.

22. **סעיף 31ב** – מקים עילה **אזרחית-נזיקית** לנמען שחש נפגע כתוצאה מהפרת הוראות החוק הנוגעות לדיוור ישיר. הנמען רשאי לממש את זכויותיו בהליך משפטי אזרחי כנגד בעל המאגר או מחזיקו, בלי תלות בשאלה האם הרשם הפעיל את סמכויותיו בגין הפרה של הוראות סימן ב' לפרק ב' לחוק.

# טיוטה

<sup>25</sup> בהתאם להוראות תקנות העבירות המינהליות (קנס מינהלי - הגנת הפרטיות), התשס"ד – 2004.  
- 10 -



### מידע לגבי ההנחיה

1. מס' ההנחיה :
2. נושא ההנחיה : פרשנות ויישום חוק הגנת הפרטיות בעניין דיור ישיר ושירותי דיור ישיר
3. תאריך פרסום :
4. בתוקף מתאריך :
5. חקיקה שאוזכרה :
  - א. חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981.
  - ב. חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982.
  - ג. תקנות העבירות המינהליות (קנס מינהלי - הגנת הפרטיות), תשס"ד - 2004
6. פסקי דין שאוזכרו :
  - א. עע"מ 1386/07 עיריית חדרה נ' שנום בע"מ
  - ב. ח"א 8002/02 המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות
7. מאמרים שאוזכרו :
  - א. מיכאל בירנהק "שליטה והסכמה: הבסיס העיוני של הזכות לפרטיות", משפט וממשל יא תשס"ח 9, 50.
  - ב. מיכאל בירנהק מרחב פרטי: הזכות לפרטיות בין משפט לטכנולוגיה (2010).
  - ג. דן חי, ההגנה על הפרטיות בישראל (2006).
  - ד. דן חי, תורת המסר: בין דיור ישיר ל'ספאם' (2012).
8. הנחיות היועץ המשפטי לממשלה שאוזכרו: אין.
9. הנחיות רשם מאגרי המידע שאוזכרו: אין.
10. מילות מפתח: הגנת הפרטיות, מאגרי מידע ממוחשבים, דיור ישיר, שירותי דיור ישיר, הספאם, Host Mailing, סנקציות מנהליות, חובת רישום, פנקס רישום, Opt Out, Opt In, פרופיל, מחיקה ממאגר, הסרה ממאגר.
11. עדכונים

גרסה	פרטים	תאריך




טיוטה