

הנחיית רשם מאגרי מידע מס' 2/2017

פרשנות ויישום הוראות חוק הגנת הפרטיות בעניין דיור ישיר ושירותי דיור ישיר

מטרה

1. ההנחייה מיועדת להבהיר בפני העוסקים בדיור ישיר ובשירותי דיור ישיר את האופן בו מפרש רשם מאגרי המידע את החוק לצורך הפעלת סמכויותיו, וכן להבהיר לציבור הנמענים של דיור ישיר את זכויותיהם מול בעלי מאגרים אלו.

רקע

2. חקיקת "סימן ב: דיור 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 דיור ישיר פעילות לגיטימית אולם קובע שורה של הוראות להסדרת פעילות זו. מטרת המחוקק אינה להביא להפסקת תופעת הדיור הישיר, כי אם להגן על הזכות לפרטיות של אדם משום שהפניה בדיור ישיר מתבססת על השתייכותו של אדם לקבוצה בעלת מאפיינים מסוימים, לעיתים בניגוד לרצונו. הצורך להסדיר את הנושא בהקשר זה אינו נובע דווקא מן הטרדה שבקבלת דיור ישיר, אלא מן הפגיעה בפרטיות שיש בסיווגו של אדם, ללא הסכמתו, כמי שמשתייך לסוג מסוים של אוכלוסייה, ופרסום הדבר ברבים¹. בהתאם, מטרת ההסדר החקוק היא להגביר את מידת הידעה והשליטה של האדם על יצירת הפרופיל האישי אודותיו ועל השימוש בו. תכלית זו של החוק גם משליכה על פרשנות הוראותיו הספציפיות.
4. סוג הגורמים אליהם כיוונו נסחי החוק בשעת קביעת ההסדר הנוגע לדיור ישיר מסייעת בפרשנות הוראות החוק - לנגד עיני נסחי החוק עמדה בעיקר "פעילות של חברות מאגרי מידע ממוחשבים, העוסקות בהפצה או בפרסום של מוצרים או שירותים למגזרים שונים של

¹ מתוך המבוא להצעת חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 2) (מאגרי מידע), התשנ"ד-1993, ה"ח 2234, בעמ' 148 (להלן: הצעת החוק).



- האוכלוסייה..."². בנוסף, על פי דברי ההסבר ההצעה מתייחסת במיוחד לשירותי דיוור ישיר, היינו לאנשים או לגופים העוסקים במתן שירות זה לאחרים.³
5. ההסדר בחוק הנוגע להכשר שניתן לביצוע פעולות של דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר הינו מסוג **Opt-Out** ולא **Opt-In**⁴. אולם, הסתפקות בהיעדר מחאה בדיעבד מצדו של הנמען, במתכונת **Opt-Out** לפניו נוספות אליו, תתאפשר רק אם עצם הכללתו של אדם במאגר לא נעשתה אגב הפרה אחרת של החוק⁵ מלכתחילה;
- כך למשל שימוש במאגר לדיוור ישיר ברשימת שמות שהועתקה שלא כדין ממאגר אחר בניגוד למטרת הקמתו, או שהתקבלה תוך הפרת חובת סודיות – אינו מתרפא באמצעות הסדר ה- **Opt-Out** בדיעבד.
6. כשהמידע מגיע אל המאגר מנושא המידע עצמו, מותנה השימוש למטרת דיוור ישיר בקבלת הסכמה מוקדמת של נושא המידע; אם לא נתן את הסכמתו – יפר בעל המאגר את סעיף 2(9) לחוק ואת סעיף 11 לחוק. ובמלים אחרות, אין לאסוף מידע על אדם אלא אם כן הוא מסכים לאיסוף המידע ולשימושים השונים שאוספי המידע מבקשים לעשות בו.⁶
7. הסכמת נושא 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.⁷

² הצעת החוק, דברי המבוא להצעת החוק, בעמ' 148.

³ הצעת החוק, דברי ההסבר לסעיף 17, בעמ' 155.

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

⁵ דן חי, תורת המסר: בין דיוור ישיר ל'ספאם' (2012), בעמ' 22.

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

⁷ ראו, מיכאל בירנהק "הזכות לפרטיות בין משפט לטכנולוגיה" 169-175 (תשע"א), עמ' 104. (להלן – בירנהק שליטה והסכמה). כן ראו ח"א 8002/02 המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות, תק-מח 209(2), 3406, סעיפים 347 – 355 לפסק הדין (2009), שם נקבע 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, 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.



8. מכל האמור לעיל עולה כי כאשר שימוש במידע למטרת דיוור ישיר, וקל וחומר למטרת **שירותי** דיוור ישיר, מתרחק מתכלית 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.
9. לעניין זה עמדת הרשם היא **שבחווה אחיד הדרך הרצויה לקבל הסכמה של הלקוח לשימוש במידע אודותיו למטרת שירותי דיוור ישיר, שאיננה קשורה בתכלית העסקה, היא במתכונת Opt In**⁸, באמצעותה מביע הלקוח באופן אקטיבי אינדיקציה מפורשת להסכמתו לשימוש המבוקש. 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 מדובר בשירותי דיוור ישיר, דהיינו כאשר המידע גם מועבר לצדדים שלישיים.
10. לפיכך, עמדת הרשם היא שבמקרים בהם נדרשת הסכמה במתכונת Opt In, למשל מקרים של שירותי דיוור ישיר, כמפורט לעיל, הדרך הנכונה ביותר לקבל הסכמה במתכונת Opt In בחווה כתוב (ובשינויים המחויבים בהסכם מקוון או בהסכמה קולית), היא להציג בפני הלקוח, בצמוד לסעיף המפרט בצורה נאותה את סוג המידע או טיב השימוש המבוקשים, ברירה בין שתי תיבות סימון לחיוב או לשלילה, ומקום נוסף לאישור נפרד. רק סימון של התיבה "מסכים", ללא סימון של התיבה "לא מסכים", בצירוף אישור הלקוח יראו כמבטאים הסכמת Opt In של הלקוח לשימוש המבוקש במידע. לעומת זאת, **חריגה** מן המתכונת המפורטת לעיל, לא תיחשב להסכמה במתכונת Opt In, אלא אם יעלה בידי בעל המאגר להוכיח שההסכמה שנתן הלקוח **חופשית ומספיקה באופן ספציפי לשימוש המבוקש** במידע על אודותיו.
11. לעומת זאת, כשחברה (או תאגיד מסוג אחר) רוצה להפנות ללקוח שלה פניות בדיוור ישיר בעצמה, במיוחד אם הפניות מיועדות לשם הצעת שירותים או מוצרים **בעלי זיקה לשירות העיקרי שמספקת החברה**, די לה שהחווה עם הלקוח יודיע ללקוח מראש על השימוש המתוכנן במידע אודותיו, ויאפשר ללקוח לסרב לשימוש במידע לצורך דיוור ישיר, אף אם המשמעות היא סירוב קבלת השירות בכללותו.

⁸ לעניין השימוש בהסכמה במתכונת OPT IN כבסיס לפגיעה בפרטיות ראו גם עע"ם 1386/07 עיריית חדרה נ. שגורם בע"מ. כמו כן ראו: מיכאל בירנהק **מרחב פרטי: הזכות לפרטיות בין משפט לטכנולוגיה** (2010), בעמ' 237 ה"ש 76.

ההנחיה

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

12.1. **החזקת פרטי מקור נתונים** – חובת החזקת פרטי מקור המידע, הנתונים עליהם מבוסס המאגר ולמי נמסרו, כדי שהנמען יוכל לממש את זכותו לבקש את מחיקתו מכל אותם מאגרים שסיפקו את הפרטים עליו.

12.2. **ציון כי הפנייה בדיבור ישיר ופרטי מאגר המידע** – מטרת החובה להודיע לנמען שמדובר בפנייה המתבססת על השתייכותו לחתך מאופיין, נועדה לאפשר לנושא המידע להיות מודע למקור הפניה אליו ולזכויותיו מכח החוק. הדרישה לנקוב במספר הרשום של המאגר אצל רשם מאגרי המידע נועדה למנוע בלבול שעלול להיווצר במקרים של דמיון בין שמות מאגרי מידע.⁹

13. **סעיף 17ג** – זהו סעיף ההגדרות, המבחין בין "דיבור ישיר" ל"שירותי דיבור ישיר".
"דיבור 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, דיבור 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 דיבור ישיר: למשל, משלוח דיבור המתבצע על פי דין, כגון משלוח דו"ח על פי סעיף 35 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005¹⁰. כך גם באשר למשלוח חשבונית על תשלום שבוצע על ידי אדם מסוים, וכיוצא באלה פניות פרטניות לאדם על סמך הקשר הישיר האישי שלו עם הגורם השולח.¹¹

13.2. עוד יש להדגיש, כי גם פניה של חברה (או תאגיד מסוג אחר) ללקוח שלה המבוססת על השתייכותו לקבוצת האוכלוסיה של לקוחותיה הפעילים, ואשר האפיון המשותף שלהם נובע רק מן המידע שמסרו בעצמם לחברה או מהמידע שהחברה אספה אודותם, לצורך מתן השירות לשמו התקשרו איתה הלקוחות - איננה מצויה בליבת פעולות עיבוד המידע אותן נועד סימן ב' להסדיר, משום שאיננה כרוכה ביצירת פרופיל אישיותי חדש על הלקוחות שלא היה נוצר ממילא לצורך מתן השירות, ומפני שהלקוחות מודעים

⁹ דן חי, ההגנה על הפרטיות בישראל (2006), בעמ' 389.

¹⁰ "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."

¹¹ דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 116.

ומסכימים לנסיבות יצירת הסיווג שלהם ולמקורותיו. לכן אין עניין להתייחס אליה כפניה "בדיוור ישיר" כהגדרתו בסעיף 17ג.

לכן פניה של חברה לקוחותיה הפעילים, בלא שהחברה מבצעת לגביהם סיווגי משנה או יוצרת אודותם פרופילים חדשים שלא היו קיימים ממילא מעצם היותם לקוחות החברה – לא תתפרש כנכנסת לגדר "דיוור ישיר". וכך הדבר גם בנוגע לפניה לסוג מסויים של לקוחות פעילים שהמאפיין המשותף להם הוא גורם משמעותי ואינהרנטי בסוג השירות שמקבל הלקוח מהחברה; למשל: הגדרת לקוח בנק כ"חשבון חייל", "חשבון גמלאי" וכדו'.

13.3. ישנם מספר אופנים של פניה לנמענים העשויים להיכלל בגדר דיוור ישיר או שירותי דיוור ישיר:

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 מוצרים 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.

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; לדוגמא – פניית רשת מזון ללקוחותיה המשתייכים לדת מסוימת לקראת בואו של חג דתי שלהם.

לעומת זאת, שיגור **אוטומטי** של דבר פרסומת, שאינו מבוסס בהכרח על פרופיל הנמען או על השתייכותו לקבוצת אוכלוסין מסוימת, מוסדר בסעיף 30א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (המוכר כ"חוק הספאם") ושם את הדגש על **אופן** הפניה ולא על החתך על פיו היא נשלחת.

14.2. בבסיס כל אחד משני ההסדרים עומדים רציונאליים שונים. דיוור 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 ומפני 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** – סעיף זה מוסיף על סעיפים 8 עד 10 לחוק הגנת הפרטיות העוסקים ברישום מאגרי מידע, את החובה על המנהל או המחזיק במאגר מידע **לשירותי דיוור ישיר** לציין בין מטרותיו מטרה מפורשת של **שירותי דיוור ישיר**, בעת רישום מאגר המידע אצל הרשם. בשל הוראות סעיף 17ז 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 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. **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. **דרישה צורנית - סעיף 17ו(א)(1)** - 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 שהגיע ממאגר לשירותי דיוור ישיר – אין חובה לציין את מספר רישום המאגר, אלא רק את זהות השולח והמקורות, כמפורט בסעיף קטן 3 שלהלן.

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

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

17.1.4. כאמור, מבחינה לשונית חל סעיף 17(ו)(א) על כל פניה בדיוור ישיר. זאת לרבות פניה של בעל מאגר אל נמענים המצויים במאגר שלו עצמו, לרבות לקוחות שאינם פעילים כאמור בסעיפים 13.1 ו- 13.2 לעיל. על פניה לנמענים מסוג זה יחולו כל הסעיפים הקטנים של סעיף 17(א), 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).¹² זאת, מפני שיתכן שהנמען איננו זוכר או שלא ידוע לו כיצד הגיע המידע אודותיו למאגר.

17.1.5. לעומת זאת, כאשר הנמען הוא לקוח פעיל של בעל המאגר הפונה אליו בדיוור ישיר – הלקוח מודע כמובן למקורות המידע (שהם מידע שמסר הלקוח עצמו במגעיו מול בעל המאגר) ולכן ככלל הרשם לא יאכוף את חובת היידוע.

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 בעיקרו למטרות/שירותים נוספים אשר הדיוור הינו אך פן שיווקי הנלווה להם או כאשר לבעל המאגר יש חובה או זכות לשמור את המידע על הנמען בעטיין¹³ – 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 סיווגו ברשימת התפוצה של נמעני הדיוור ישיר¹⁴ וכן על שאר פרטי המידע שיצרו את האפיון עליו

¹² דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 125.

¹³ למשל: מאגר הלקוחות הפעילים של חברת ביטוח, או רשימת לקוחות העבר ששמירת המידע אודותם נדרשת לצורכי רשויות המס או התגוננות מתביעות אפשריות.

¹⁴ דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 135.

התבססה הפניה בדיוור הישיר¹⁵, בתנאי וככל שהנתונים הללו לא דרושים למימוש המטרות הנוספות של המאגר כאמור¹⁶.

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.¹⁷

17.5. בהתאם לכך, כאשר הדיוור מבוצע בידי ספק **שירותי** הדיוור הישיר עצמו (כאמור בסעיף 13.3.3 לעיל) – על ההודעה לנמען שיש לצרף לפניה לפי סעיף 17(א)(2) לחוק, לפרט 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 ל**שירותי דיוור ישיר** או מבעל המאגר שעל פיו בוצעה הפניה שמידע המתייחס אליו לא יימסר לצד שלישי, לפרק זמן מוגבל או קבוע.

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, וכן ליידיע את אותו אדם כי פעל על-פי דרישתו.

17.8. דרישת הפניה בכתב המצוינת בסעיפים קטנים 17(ב) ו-(ג) 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 לענייננו את התכליות המהותיות של הפניה בכתב (למשל האפשרות להוכיח את עצם ומועד העלאת הדרישה, ולכן רצוי להתייחס אליה כתחליף הולם לדרישת הכתב. 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

¹⁵ בשים לב לחרג לגבולות תחולת המונח "דיוור ישיר", כאמור בסעיף 13.2 לעיל.

¹⁶ להסיר ספק יובהר כי גם אם לבעל המאגר מטרה לגיטימית 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 אותה מטרה, ובהתאם גם להגביל את הרשאות הגישה למידע.

¹⁷ 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 הי"ש 4, בעמ' 137.



- הסעיפים האחרונים יוצרת את מסגרת הזמן הסביר בתוכה על בעל מאגר לפעול כדי להסיר מידע של אדם אשר דרש זאת והיא –30 ימים.
- 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 דיוור ישיר, כשלעצמן, לא יחולו על משרדי ממשלה, מוסדות מדינה, רשויות מקומיות וגופים אחרים הממלאים תפקיד ציבורי על פי דין ("גוף ציבורי" כמשמעותו בסעיף 1(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:
- 20.1. **סירוב רישום מאגר מידע** סעיף 10(א)(1) לחוק;
- 20.2. **התליית רישום או ביטול רישום** - סעיף 10(ו) לחוק מסמך 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 מי שמנהל או מחזיק מאגר המשמש לשירותי דיוור ישיר, בניגוד להוראות סעיפים 17 עד 17ו, דינו מאסר שנה. לפיכך ניתן יהיה להעמיד לדין פלילי או להטיל קנס מנהלי¹⁸ 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 לרבות אלה 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.

¹⁸ בהתאם להוראות תקנות העבירות המינהליות (קנס מינהלי - הגנת הפרטיות), התשס"ד – 2004.
- 9 -



מידע לגבי ההנחיה

1. מס' ההנחיה : 2/2017
2. נושא ההנחיה : פרשנות ויישום חוק הגנת הפרטיות בעניין דיור ישיר ושירותי דיור ישיר
3. תאריך פרסום : 21/06/2017
4. 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
5. פסקי דין שאוזכרו :
 - א. עע"מ 1386/07 עיריית חדרה נ' שנירוב בע"מ
 - ב. ח"א 8002/02 המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות
6. 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).
7. הנחיות היועץ המשפטי לממשלה שאוזכרו : אין.
8. הנחיות רשם מאגרי המידע שאוזכרו : אין.
9. 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.
10. עדכונים

גרסה	פרטים	תאריך


