



לקוחות נכבדים,

לאחרונה פורסמה על ידי הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע ("רמו"ט") הנחייה העוסקת בפרשנות וביישום הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ("חוק הגנת הפרטיות") בעניין דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר ("ההנחייה"). ההנחיה מיועדת להבהיר את האופן בו מפרשת רמו"ט את חוק הגנת הפרטיות לצורך הפעלת סמכויותיה, וכן להבהיר לציבור הנמענים את זכויותיהם בהקשר זה.

"דיוור ישיר" ו"שירותי דיוור ישיר"

"דיוור ישיר" היא פנייה לאדם המתבססת על השתייכותו לקבוצה בעלת מאפיינים מסויימים, אשר התבררו על פי ניתוח נתונים המופיעים במאגר המידע (למשל, פניית רשת מזון ללקוחותיה המשתייכים לדת מסויימת לקראת בואו של חג דתי).

רמו"ט מבהירה כי הפעולות הבאות אינן נכנסות לגדרי דיוור ישיר:

- פנייה פרטנית לאדם הנובעת מהקשר הישיר שלו עם הגורם השולח (למשל, משלוח דיוור על פי דין או משלוח חשבונת).
- פנייה של בעל מאגר ללקוחותיו הפעילים מבלי לבצע סיווגי משנה של הלקוחות או ליצור פרופילים חדשים אודותיהם, שלא היו קיימים ממילא מעצם היותם לקוחותיו, כמו גם פנייה לסוג מסויים של לקוחות פעילים שהמאפיין המשותף להם הוא גורם משמעותי ואינהרטי לסוג השירות שמקבל הלקוח (למשל, "חשבון חייל" או "חשבון גמלאי").
- שיגור אוטומטי של דבר פרסומת, שאינו מבוסס על פרופיל הנמען או על השתייכותו לקבוצת אוכלוסין מסויימת. שיגור דבר פרסומת כאמור, מוסדר בסעיף 30 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982 (המוכר כ"חוק הספאס").

"שירותי דיוור ישיר" הם שירותים שניתנים לאחרים לצורך ביצוע דיוור ישיר באמצעות העברת רשימות, נתונים או פרטים אחרים. לעניין זה מבהירה רמו"ט כי פנייה של בעל מאגר מידע לרשימת נמענים, עבור צד שלישי, כאשר מי שחתום על הפנייה הוא בעל המאגר עצמו ולא הצד השלישי (למשל, קטלוג מוצרים המצורף לחשבון חברות האשראי), אינה מהווה פעולה של מתן שירותי דיוור ישיר.

*
חוק הגנת הפרטיות
*
דיוור ישיר
ושירותי דיוור ישיר
*

מוזמנים לבקר אותנו :
www.fbclawyers.com

ולעקוב אחרינו :



הסכמת הנמען לאיסוף מידע המשמש לדיוור ישיר ולשירותי דיוור ישיר

רמו"ט מבהירה בהנחייה, כי על אף שההסדר בחוק הגנת הפרטיות הנוגע לדיוור ישיר הוא מסוג Opt Out, הסתפקות בהיעדר מחאה מצידו של הנמען תתאפשר רק אם עצם הכללתו במאגר לא נעשתה אגב הפרה אחרת של חוק הגנת הפרטיות מלכתחילה.

הכלל המקובל בדיני הגנת הפרטיות הוא כי אין לאסוף מידע על אדם, אלא אם כן הוא מסכים לאיסוף המידע אודותיו ולשימושים השונים שאוספי המידע מבקשים לעשות בו, כאשר הסכמה באמצעות חוזה אחיד דורשת תשומת לב והקפדה מיוחדת ביחס למתכונת ההסכמה.

בהתאם לכך, ההנחייה קובעת כי כאשר שימוש במידע למטרת דיוור ישיר או למטרת שירותי דיוור ישיר, מתרחק מתכלית העסקה בה התקשר הנמען כאשר מסר את פרטיו, או אינו מהווה אמצעי להגשמת אותה תכלית, אזי על החוזה האחיד להציג רמה גבוהה יותר של שקיפות ולכלול אמצעים שיבטיחו כי בחירתו של הנמען מבטאת את הסכמתו ומשקפת את רצונו החופשי.

באופן ספציפי, ההנחייה קובעת כי כאשר חוזה אחיד משמש לקבלת הסכמתו של הנמען לשימוש במידע אודותיו למטרת שירותי דיוור ישיר, שאיננה קשורה בתכלית העסקה, הדרך לקבלת ההסכמה היא במתכונת של Opt In בחוזה כתוב (ובשינויים המחוייבים בהסכם מקוון או בהסכמה קולית). משמע, הדרישה היא לקבלת אישור פוזיטיבי, מפורש ונפרד של הלקוח לשימוש המבוקש במידע. המתכונת המומלצת על ידי רמו"ט 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", בצירוף אישור הלקוח יראו כמבטאים את הסכמתו.

לעומת זאת, כשנותן שירות רוצה לפנות בעצמו ללקוח באמצעות דיוור ישיר, במיוחד אם הפניה מיועדת לשם הצעת שירותים או מוצרים בעלי זיקה לשירות העיקרי, די ההחזרה עם הלקוח יכלול תיאור של השימוש המתוכנן במידע אודותיו ויאפשר לו לסרב לשימוש במידע לצורך דיוור ישיר, אף אם המשמעות היא סירוב לקבלת השירות בכללותו.

הוראות נוספות החלות על משלוח דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר

ההנחייה מתייחסת למספר סוגיות נוספות, המרכזיות שבהן מפורטות להלן:

- **החזקת פרטי מקור הנתונים ופרטי מקבלי הנתונים** - חובה על מנהל ומחזיק מאגר מידע, המשמש לשירותי דיוור ישיר, לנהל רישום של המקורות מהם קיבל את כל אוסף הנתונים ומועד קבלתם, וכן רישום של הצדדים השלישיים להם נמסר המידע; זאת, על מנת לאפשר התחקות אחר המידע ואת יישום זכות המחיקה של הנמען.
- **ציון כי הפנייה היא בדיוור ישיר** - על כל פנייה בדיוור ישיר לכלול באופן ברור ובולט את הפרטים הבאים: (א) ציון כי הפנייה היא בדיוור ישיר, ואם הפנייה מבוססת על מידע שהגיע ממאגר לשירותי דיוור ישיר – מספר הרישום של המאגר המשמש לשירותי דיוור ישיר; (ב) ציון זכותו של הנמען לבקש להימחק מהמאגר שעל פיו בוצעה הפנייה, יחד עם המען שאליו יש לפנות לשם כך; ו- (ג) זהותו ומענו של בעל מאגר המידע שעל פיו בוצעה הפנייה וכן המקורות מהם קיבל את המידע. מטרת חובה זו היא ליידיע את הנמען כי מדובר בפנייה המתבססת על השתייכותו לחתך מאפיין, ליידיע אותו בדבר מקור הפנייה אליו וכן לאפשר לו לממש את זכויותיו מכוח החוק.
- **זכות הנמען להימחק ממאגר מידע המשמש לדיוור ישיר ולשירותי דיוור ישיר** - רמו"ט מבהירה כי כאשר מאגר מידע משמש למטרות נוספות, אשר הדיוור הישיר נלווה להם, זכותו של הנמען לדרוש מחיקה תחול רק על רשימת התפוצה של נמעני הדיוור הישיר ועל פרטי המידע שיצר את האפיון עליו התבססה הפנייה בדיוור ישיר, בתנאי שנתונים אלו לא דרושים לשימוש מטרות נוספות של המאגר. עוד מבהירה רמו"ט, כי החובה למחוק מידע המשמש לדיוור ישיר חלה הן על בעל מאגר מידע לדיוור ישיר והן על בעל מאגר מידע לשירותי דיוור ישיר.
- **זכות הנמען לדרוש כי מידע אודותיו לא יימסר לצד שלישי** - הנמען זכאי לדרוש זאת מבעל מאגר מידע המשמש לשירותי דיוור ישיר או מכל בעל מאגר מידע שבו מצוי המידע שעל פיו בוצעה הפנייה.
- **חובת רישום מאגר מידע** - חובה לרשום כל מאגר המשמש לשירותי דיוור ישיר, ואשר יש בו ידיעות הנוגעות לעניינים הפרטיים של אדם, אף אם ידיעות אלו אינן נכנסות לגדרי המונח "מידע" כפי שהוא מפורש בחוק הגנת הפרטיות.

קווים מנחים לרכישת מידע לצרכי דיוור ישיר

במקביל להנחייה, פרסמה רמו"ט רשימת קווים מנחים לרכישת מידע לצרכי דיוור ישיר, ממנה עולה כי על רוכש המידע מוטלת חובה לבצע בדיקות מקיפות כדי לוודא שהמידע נאסף כדין ומועבר לו בהתאם להוראות הדין. בין היתר, מוטלת על רוכש המידע חובה לבדוק את רישום מאגר המידע ומטרותיו, אופן קבלת ההסכמה מהאנשים שפרטיהם כלולים במאגר המידע, ואת התיעוד שבוצע על ידי בעל מאגר המידע לעניין מקור הנתונים ופרטי מקבלי הנתונים.

סיכום

בביצוע פעולות דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר טמונה סכנה לפגיעה בפרטיותו של אדם, על ידי סיווגו לקבוצה בעלת מאפיינים מסויימים, ללא הסכמתו, והעברת המידע לצדדים שלישיים. מטרת הוראות חוק הגנת הפרטיות וההנחייה החדשה אינה להביא להפסקת פעולות אלו, אלא להבטיח כי הן תעשינה תוך שמירה על הפרטיות והגברת מידת הידיעה והשליטה של הנמען על יצירת פרופיל אישיותי אודותיו ועל השימוש המסחרי בפרופיל זה.

אנו סבורים, כי על אף ההסדרה החשובה של התחום במסגרת ההנחייה, נותרו בצידה מספר שאלות פתוחות. כך למשל, הדרישה לבצע בחינה של תכלית העסקה לצורך קביעת המנגנון הנדרש לקבלת ההסכמה מהנמען, משאירה מקום לפרשנות. בנוסף, טרם הובהר אם פעולות שיווק אחרות (כמו פרסום ממוקד), המסתמכות על ניתוח נתוני הגלישה של הנמען ברשת האינטרנט, נכנסות לגדרי המונח "דיוור ישיר".

חשוב לציין, כי הנחייה זו מתיישבת עם המגמה הכללית של בתי המשפט ושל רמו"ט לפרש את הוראות חוק הגנת הפרטיות באופן תכליתי ומרחיב. בהתאם לכך, אנו ממליצים לגופים שעושים שימוש מסחרי בכלים של דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר, לבצע בחינה מחודשת של פרקטיקות אלה, לרבות בחינת ההסכמות המתקבלות מהנמענים, נוסח הפנייה אליהם, נהלים מחייבים לקבלת רשומות ומאגרי מידע מצדדים שלישיים וכד'.

עדכון זה נכתב על ידי עו"ד רוני כרפ.

**אנו עומדים לרשותכם בכל שאלה או הבהרה ונשמח לסייע ככל הנדרש.
למידע נוסף ניתן לפנות אל :**

03-6941320

adat@fbclawyers.com

עמית דת

.....
הכלול באגרת מידע זו הוא מידע כללי בלבד, הוא אינו חוות דעת משפטית או ייעוץ משפטי ואין להסתמך עליו.
כל הזכויות שמורות לפישר בכר חן וול אוריון ושות'.

להירשם למייל זה או להסרה מרשימת התפוצה : news@fbclawyers.com