

הנחיית הרשות להגנת הפרטיות מס' 2/2017

פרשנות ויישום הוראות חוק הגנת הפרטיות בעניין דיוור ישיר ושירותי

דיוור ישיר

נוסח מעודכן בעקבות תיקון 13

מטרה

1. ההנחייה מיועדת להבהיר בפני העוסקים בדיוור ישיר ובשירותי דיוור ישיר את האופן בו מפרשת הרשות להגנת הפרטיות (להלן – "הרשות") את החוק לצורך הפעלת סמכויותיה, וכן להבהיר לציבור הנמענים של דיוור ישיר את זכויותיהם מול בעלי מאגרים אלו.

רקע

2. חקיקת "סימן ב': דיוור ישיר" בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 נעשתה כחלק מתיקון חוק הגנת הפרטיות (תיקון מס' 4) (מאגרי מידע), התשנ"ו-1996.
3. החוק רואה בעיסוק במתן שירותי דיוור ישיר **פעילות לגיטימית** אולם קובע שורה של הוראות להסדרת פעילות זו. מטרת המחוקק אינה להביא להפסקת תופעת הדיוור הישיר, כי אם **להגן על הזכות לפרטיות של אדם**, משום שהפניה בדיוור 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 דיוור ישיר, אלא מן הפגיעה בפרטיות שיש בסיווגו של אדם, ללא הסכמתו, כמי שמשתייך לסוג מסוים של אוכלוסייה, ופרסום הדבר ברבים.¹ בהתאם, מטרת ההסדר החקוק היא להגביר את מידת הידיעה והשליטה של האדם על יצירת הפרופיל האישיותי אודותיו ועל השימוש בו.² תכלית זו של החוק גם משליכה על פרשנות הוראותיו הספציפיות.
4. סוג הגורמים אליהם כיוונו מנסחי החוק בשעת קביעת ההסדר הנוגע לדיוור ישיר מסייעת בפרשנות הוראות החוק - לנגד עיני מנסחי החוק עמדה בעיקר "פעילות של חברות מאגרי מידע ממוחשבים, העוסקות בהפצה או בפרסום של מוצרים או שירותים למגזרים שונים של האוכלוסייה".³ בנוסף, על פי דברי ההסבר ההצעה מתייחסת במיוחד לשירותי דיוור ישיר, היינו לאנשים או לגופים העוסקים במתן שירות זה לאחרים.⁴

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

² ראו לעניין זה גם את הגדרת "מידע בעל רגישות מיוחדת", אשר נחקקה בתיקון מס' 13 לחוק הגנת הפרטיות, וכוללת בין היתר "הערכת אישיות שנערכה מטעם גורם מקצועי שכדרך עיסוק מחווה דעתו על אישיותו של אדם, או שנערכה באמצעי שמיועד לביצוע הערכה של מאפייני אישיות מהותיים, ובכלל זה קווי אופי, יכולת שכלית ויכולת תפקוד בעבודה או בלימודים" (סעיף 8) (להגדרה).

³ הצעת החוק, דברי המבוא להצעת החוק, בעמ' 148.

⁴ הצעת החוק, דברי ההסבר לסעיף 17ז, בעמ' 155.

5. ההסדר בחוק הנוגע להכשר שניתן לביצוע פעולות של דיוור ישיר ושירותי דיוור ישיר הינו מסוג **Opt-out** ולא **Opt-in**⁵. 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 מלכתחילה;⁶

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 האישי מגיע אל המאגר מנושא המידע עצמו, מותנה השימוש למטרת דיוור ישיר בקבלת הסכמה מוקדמת של נושא המידע; אם לא נתן את הסכמתו – יפר בעל השליטה במאגר את סעיף 9(2) לחוק, סעיף 8(ד)(1) ואת סעיף 11 לחוק. ובמלים אחרות, אין לאסוף מידע אישי על אדם אלא אם כן הוא מסכים לאיסוף המידע ולשימושים השונים שבעל השליטה והמחזיק מבקשים לעשות בו.⁷

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 האישי אודותיו.⁸

8. מכל האמור לעיל עולה כי כאשר שימוש במידע אישי 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 האישי וכי הסכמתו אמנם משקפת את רצונו החופשי.

9. לעניין זה עמדת הרשות להגנת הפרטיות היא **שבחוזה אחיד הדרך הרצויה לקבל הסכמה של הלקוח לשימוש במידע אישי אודותיו למטרת שירותי דיוור ישיר, שאיננה קשורה בתכלית העסקה, היא במתכונת Opt-in**⁹, באמצעותה מביע הלקוח באופן אקטיבי אינדיקציה מפורשת להסכמתו לשימוש המבוקש. זאת לאור נוסחה של הגדרת "ההסכמה" לפי סעיף 3 לחוק,

⁵ בשונה, לדוגמא, מההסדר המוצע בסעיף 33א לחוק התקשורת, (בזק ושירותים) תשמ"ב-1982 בעניין מניעת פניות בלתי מוזמנות.

⁶ דן חי, **תורת המסר: בין דיוור ישיר ל'ספאם'** (2012), בעמ' 22.

⁷ מיכאל בירנהק "שליטה והסכמה: הבסיס העיוני של הזכות לפרטיות", **משפט וממשל** יא תשס"ח 8, 53.

⁸ לניתוח מקיף בעניין הסכמה בדיני הגנת הפרטיות, ראו **גילוי הדעת של הרשות בנושא "הסכמה בדיני הגנת הפרטיות"** (פברואר 2025), אשר פורסם כטייטה להערות הציבור. גילוי הדעת זמין **כאן**. 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 355 – 347 לפסק הדין (2009), שם נקבע כי בחוזה אחיד ניתן 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.

⁹ לעניין השימוש בהסכמה במתכונת Opt-in בהקשר לפגיעה בפרטיות ראו גם ע"מ 1386/07 **עיריית חדרה נ. שרנס בע"מ**. כמו כן ראו מיכאל בירנהק **מרחב פרטי: הזכות לפרטיות בין משפט לטכנולוגיה** (2010) בעמ' 237 ה"ש 76.

הקובעת כי על ההסכמה לשימוש במידע אישי להיות "מדעת", וכיוון ששימוש במידע אישי על לקוח לצורך דיוור ישיר כרוך בפגיעה בפרטיותו בשל סיווגו כשייך לפרופיל תכונות מסוים, אשר מועצמת כאשר מדובר בשירותי דיוור ישיר, דהיינו כאשר המידע האישי גם מועבר לצדדים שלישיים.

10. לפיכך, עמדת הרשות היא שבמקרים בהם נדרשת הסכמה במתכונת Opt-in, למשל מקרים של שירותי דיוור ישיר, כמפורט לעיל, הדרך הנכונה ביותר לקבל הסכמה במתכונת Opt-in בחוזה כתוב (ובשינויים המחויבים בהסכם מקוון או בהסכמה קולית), היא להציג בפני הלקוח, בצמוד לסעיף המפרט בצורה נאותה את סוג המידע האישי 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 השליטה במאגר להוכיח שההסכמה שנתן הלקוח **חופשית ומספיקה באופן ספציפי לשימוש המבוקש** במידע האישי על אודותיו.

11. לעומת זאת, כשחברה (או תאגיד מסוג אחר) רוצה להעביר ללקוח שלה פניות בדיוור ישיר בעצמה, במיוחד אם הפניות מיועדות לשם הצעת שירותים או מוצרים **בעלי זיקה לשירות העיקרי שמספקת החברה**, די בכך שהחוזה עם הלקוח יודיע ללקוח מראש על השימוש המתוכנן במידע האישי אודותיו, ויאפשר ללקוח לסרב לשימוש במידע האישי לצורך דיוור ישיר, אף אם המשמעות היא סירוב קבלת השירות בכללותו.

ההנחיה

12. הליבה של סימן ב' בפרק ב' לחוק היא זכותו של נמען הדיוור לדעת מנין קיבל המדוור את המידע האישי עליו, ולבקש את מחיקתו מן המאגר. מימוש זכות זו מוסדר באמצעות מספר כללים החלים על בעל השליטה במאגר או מחזיק במאגר **לשירותי דיוור 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 בדיוור 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 מכוח החוק. הדרישה לנקוב במספר הרשום של המאגר במרשם מאגרי המידע נועדה למנוע בלבול שעלול להיווצר במקרים של דמיון בין שמות מאגרי מידע.¹⁰

13. **סעיף 3** – זהו סעיף ההגדרות, המבחין בין "דיוור ישיר" ל"שירותי דיוור ישיר".

¹⁰ דן חי, ההגנה על הפרטיות בישראל (2006), בעמ' 389.

"דיוור ישיר" - פניה אישית לאדם, בהתבסס על השתייכותו לקבוצת אוכלוסין, שנקבעה על פי אפיון 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: למשל, משלוח דיוור המתבצע על פי דין, כגון משלוח דו"ח על פי סעיף 35 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005.¹¹ 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.¹²

13.2. עוד יש להדגיש, כי גם פניה של חברה (או תאגיד מסוג אחר) ללקוח שלה המבוססת על **השתייכותו לקבוצת האוכלוסייה של לקוחותיה הפעילים**, ואשר האפיון המשותף שלהם נובע רק מן המידע האישי שמסרו בעצמם לחברה או מהמידע האישי שהחברה אספה אודותם, לצורך מתן השירות לשמו התקשרו איתה הלקוחות - איננה מצויה בליבת פעולות עיבוד המידע האישי אותן נועד סימן ב' לפרק ב' להסדיר, משום שאיננה כרוכה ביצירת פרופיל אישיותי חדש על הלקוחות שלא היה נוצר ממילא לצורך מתן השירות, ומפני שהלקוחות מודעים ומסכימים לנסיבות יצירת הסיווג שלהם ולמקורותיו. לכן אין עניין להתייחס אליה כפניה "בדיוור ישיר" כהגדרתו בסעיף 3.

לפיכך, פניה של חברה אל 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 מסוים 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 שליטה במאגר אל נמענים המצויים במאגר שלו, העשויים להיות –

13.3.1.1. לקוחות פעילים של בעל השליטה במאגר, או

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

¹¹ "חברה מנהלת תשלח לעמיתים בקופת גמל שבניהולה דוחות תקופתיים ודוחות נוספים, שבהם ייכללו הפרטים שעליהם יורה הממונה, באופן, במועדים ולתקופות שיוורה; על דוחות כאמור יחולו הוראות סעיף 42 לחוק הפיקוח על הביטוח, בשינויים המחויבים."
¹² דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 111.

13.3.2. פניה של בעל השליטה במאגר אל רשימת נמענים שהתקבלה ממאגר שירותי דיוור ישיר.

13.3.3. פניה של בעל השליטה במאגר 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 השליטה במאגר לרשימת נמענים, עבור צד שלישי, כאשר מי שחתום על הפניה הוא בעל השליטה במאגר ולא הצד השלישי, למשל קטלוג מוצרים המצורף לחשבון חברות האשראי; זו איננה פעולה של שירותי דיוור ישיר, אלא דיוור ישיר רגיל.

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; לדוגמה – 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 אוכלוסייה מסוימת, מוסדר בסעיף 33 לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 (המוכר כ"חוק הספאס") ושם את הדגש על אופן הפניה ולא על החתך על פיו היא נשלחת.

14.2. בבסיס כל אחד משני ההסדרים עומדים רציונאלים שונים. דיוור ישיר נועד להגן על פרטיותו של אדם מפני יצירת פרופיל עליו והפצת הפרופיל או המידע האישי אודותיו. חוק הספאס 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 יידרשו לקיים את הוראות שני ההסדרים החקוקים גם יחד.

15. סעיף 8א(א)(א1) – סעיף זה מטיל חובה לרישום מאגר מידע במרשם מאגרי המידע שברשות להגנת הפרטיות כאשר מטרתו העיקרית של מאגר המידע היא איסוף מידע אישי לשם מסירתו לאחר כדרך עיסוק או בתמורה, לרבות שירותי דיוור ישיר, ויש במאגר מידע אישי על יותר מ-10,000 בני אדם. יודגש כי חובה זו נותרה על כנה, גם במתכונת המצומצמת של חובת רישום מאגרי המידע לאחר תיקון מס' 13 לחוק.

16. סעיף 17ב(א)(2) – סעיף זה מטיל חובת מינוי ממונה על הגנת הפרטיות בכל ארגון שבבעלותו מאגר מידע שמטרתו העיקרית היא איסוף מידע אישי לשם מסירתו לאחר כדרך עיסוק או בתמורה, לרבות שירותי דיוור ישיר, ויש במאגר מידע אישי על יותר מ-10,000 בני אדם.

17. סעיף 17ד – סעיף זה מוסיף על סעיפים 8א עד 10 לחוק הגנת הפרטיות העוסקים ברישום מאגרי מידע, את החובה על בעל השליטה במאגר מידע לשירותי דיוור ישיר לציין בין מטרותיו

הרשומות של המאגר, מטרה מפורשת של **שירותי דיוור**, בעת רישום מאגר המידע, ואוסר על בעל השליטה או המחזיק במאגר לעבד מידע במאגר, אלמלא נרשמה מטרה מפורשת זו.

18. **סעיף 17ה** – מטיל חובה על בעל השליטה 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.

19. **סעיף 17ו** – הסעיף מסדיר את **זכותו של אדם להימחק ממאגר מידע לדיוור ישיר** ואת אופן המימוש של הזכות:

19.1. **סעיף 17ו(א)** – הסעיף קובע כי על "**כל פנייה בדיוור ישיר**" (כמשמעות המונח בסעיף

13.1 לעיל) לכלול באופן ברור ובולט את כל הפרטים הבאים **באופן מצטבר** :

19.1.1. **דרישה צורנית - סעיף 17ו(א)(1)** – יש לציין כי הפנייה היא **בדיוור ישיר**, בצירוף

מספר הרישום של המאגר המשמש **לשירותי דיוור ישיר**, כפי שהוא מופיע במרשם מאגרי מידע. אם הפניה בדיוור ישיר איננה מבוססת על מידע אישי שהגיע ממאגר לשירותי דיוור ישיר – אין חובה לציין את מספר רישום המאגר, אלא רק את זהות השולח והמקורות, כמפורט בסעיף 19.1.3 שלהלן.

19.1.2. **זכות המחיקה - סעיף 17ו(א)(2)** – יש לציין את **זכותו של הנמען להימחק** מהמאגר

שעל פיו בוצעה הפנייה, יחד עם המען שאליו יש לפנות לשם כך (ראו הרחבה לגבי סעיף 17ו(ב) להלן).

19.1.3. **זהות השולח - סעיף 17ו(א)(3)** – יש לציין את **זהותו ומענו** של בעל השליטה במאגר

המידע בו מצוי המידע האישי על פיו בוצעה הפנייה, **והמקורות** מהם קיבל בעל השליטה מידע זה.

19.1.4. כאמור, מבחינה לשונית חל סעיף 17ו(א) על כל פניה **בדיוור ישיר**. זאת לרבות פניה

של בעל השליטה במאגר 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 17ו(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 האישי ממנו, כדי לממש את תכליתו של סעיף קטן (א)(2).¹³ זאת, מפני שייתכן שהנמען איננו זוכר או שלא ידוע לו כיצד הגיע המידע האישי אודותיו למאגר.

19.1.5. לעומת זאת, כאשר הנמען הוא **לקוח פעיל** של בעל השליטה במאגר הפונה אליו

בדיוור ישיר – הלקוח מודע כמובן למקורות המידע (שהם מידע אישי שמסר הלקוח עצמו במגעיו מול בעל השליטה במאגר) ולכן ככלל הרשות לא תאכוף את חובת היידוע.

¹³ דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 125.

19.2. סעיף 17(ב) זכות המחיקה המהותית – הסעיף קובע כי "כל אדם זכאי לדרוש, בכתב, מבעל שליטה במאגר מידע המשמש לדיוור ישיר, שמידע אישי המתייחס אליו יימחק ממאגר המידע".

19.3. 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 השליטה במאגר יש חובה או זכות לשמור את המידע האישי על הנמען בעטיין¹⁴ – 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 הישיר¹⁵ וכן על שאר פרטי המידע האישי שיצרו את האפיון עליו התבססה הפניה בדיוור הישיר¹⁶, בתנאי וככל שהנתונים הללו לא דרושים למימוש המטרות הנוספות של המאגר כאמור.¹⁷

19.4. 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 החוק¹⁸.

19.5. 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, ויש לאפשר את מימושה באותו אופן בו ניתן להימחק ממאגר הדיוור הספציפי.

19.6. סעיף 17(ג) – מבהיר את זכותו הנוספת של הנמען לדרוש מבעל השליטה במאגר מידע המשמש לשירותי דיוור ישיר או מבעל השליטה במאגר שעל פיו בוצעה הפנייה, כי מידע אישי המתייחס אליו לא יימסר לצד שלישי, לפרק זמן מוגבל או קבוע.

¹⁴ למשל: מאגר הלקוחות הפעילים של חברת ביטוח, או רשימת לקוחות העבר ששמירת המידע האישי אודותם נדרשת לצורכי רשויות המס או התגוננות מתביעות אפשריות.

¹⁵ דן חי תורת המסר, לעיל ה"ש 4, בעמ' 135.

¹⁶ בשים לב להחריג לגבולות תחולת המונח "דיוור ישיר", כאמור בסעיף 13.2 לעיל.

¹⁷ להסיר ספק יובהר כי גם אם לבעל השליטה במאגר מטרה לגיטימית להמשיך ולשמור מידע אישי על אדם המבקש מחיקה, כגון הצורך להתגונן מתביעות עתידיות – הרי שעם קבלת בקשת המחיקה על בעל השליטה במאגר להפסיק ולעשות במידע האישי כל שימוש וכל עיבוד אחר שאינו חיוני להגשמת אותה מטרה, ובהתאם גם להגביל את הרשאות הגישה למידע.

¹⁸ נוסחו המקורי של הסעיף, כפי שהובא בסעיף 17(א)(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 14.2.1996 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.

- 19.7. **סעיף 17(ד)** – קובע כי אם אדם הודיע לבעל השליטה במאגר מידע על דרישתו לעמוד על זכויותיו שבסעיפים קטנים (ב) ו-(ג), חלה על בעל השליטה במאגר חובה לפעול בהתאם לאותה הדרישה, וכן ליידע את אותו אדם כי פעל על-פי דרישתו.
- 19.8. 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.
- 19.9. **סעיף 17(ה)** – אם בעל השליטה במאגר המידע לא נענה לדרישה של הנמען להסרת המידע האישי אודותיו מהמאגר תוך 30 יום, יהיה הנמען רשאי למצות את זכותו בבית המשפט. פרשנות שני הסעיפים האחרונים יוצרת את מסגרת הזמן הסבירה בתוכה על בעל השליטה במאגר לפעול כדי להסיר מידע של אדם אשר דרש זאת והיא – 30 ימים.
- 19.10. **סעיף 17(ו)** – שמירת זכויות של נפטר - זכויותיו של נפטר הרשום במאגר מידע נתונות גם לבן זוגו, לילדו, להורחו או לאחיו (עיקר הזכויות הן דרישת המחיקה).
20. **סעיף 17ח** – הוראות סימן ב' בפרק ב' לחוק לגבי דיורר 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

21. בגין הפרת הוראות פרק הדיורר הישיר (סימן ב' בפרק ב' לחוק) רשאית הרשות להגנת הפרטיות להטיל עיצום כספי על המפר:
- 21.1. **סעיף 23(כו)(א)** קובע כי אם בעל שליטה במאגר מידע או מחזיק במאגר מידע עיבד מידע אישי במאגר המשמש לשירותי דיורר ישיר, מבלי שהמאגר היה רשום במרשם או מבלי שאחת ממטרותיו הרשומות היא שירותי דיורר ישיר, בניגוד להוראות סעיף 17ד, רשאית הרשות להטיל עליו עיצום כספי בסכום של 150,000 ש"ח, ואם במאגר המידע מידע אישי על אודות מיליון בני אדם ומעלה, ניתן להטיל עליו את כפל הסכום.
- 21.2. **סעיף 23(כו)(ב)** קובע כי אם בעל שליטה במאגר מידע או מחזיק במאגר מידע לא נענה לדרישתו של אדם בהתאם לסעיף 17(ב), שמידע אישי המתייחס אליו יימחק ממאגר מידע המשמש לדיורר ישיר, בניגוד להוראות סעיף 17(ד); רשאית הרשות להטיל עליו עיצום כספי בסכום של 15,000 ש"ח.
- 21.3. **סעיף 23(כו)(ג)** קובע כי אם פנה בעל שליטה במאגר מידע או מחזיק במאגר מידע לאדם בדיורר ישיר, בניגוד להוראות סעיף 17(א), רשאית הרשות להטיל עליו עיצום כספי בסכום השווה למכפלה של 50 ש"ח במספר בני האדם שאליהם נעשתה הפנייה או הדרישה,



ואם הייתה הפניה או הדרישה לגבי מידע בעל רגישות מיוחדת – בסכום השווה למכפלה של 100 ש"ח במספר בני האדם כאמור.

21.4. **סעיף 23(כו(ד)(1)(ד))** קובע כי אם עיבד בעל שליטה במאגר מידע או מחזיק במאגר מידע, מידע אישי במאגר המשמש לשירותי דיוור ישיר, בלי שיש בידו רישום המציין את המקור שממנו קיבל כל אוסף נתונים המשמש לצורך מאגר המידע ומועד קבלתו וכן רישום המציין למי מסר כל אוסף נתונים כאמור, בניגוד להוראות סעיף 17ה, רשאית הרשות להטיל עליו עיצום כספי בסכום של 2 ש"ח לכל אדם שמידע אישי על אודותיו נמצא במאגר המידע, ואם המידע האישי במאגר המידע היה מידע בעל רגישות מיוחדת – בסכום של 4 ש"ח לכל אדם.

21.5. הנה כי כן, במאגרים המשמשים לשירותי דיוור ישיר וכוללים מידע על רבבות או מאות אלפי נושאי מידע, הפרת הוראות אלו עלולה להביא להטלת עיצומים כספיים בסכומים של מאות אלפים ולעתים אף מיליוני שקלים חדשים, לכל הפרה.

22. **סעיף 31ב** – מקים עילה **אזרחית-נזיקית** לנמען שחש נפגע כתוצאה מהפרת הוראות פרקים ב' ו-ד' לחוק, לרבות אלה הנוגעות לדיוור ישיר. הנמען רשאי לממש את זכויותיו בהליך משפטי אזרחי כנגד בעל השליטה במאגר או מחזיקו, ללא תלות בשאלה האם הרשות הפעילה ביחס לאותו מקרה את סמכויותיה בגין הפרה של הוראות סימן ב' לפרק ב' לחוק.