

18 באוקטובר, 2020

לכבוד

משרד הכלכלה והתעשייה

**הנדון: תזכיר חוק הגנת הצרכן (תיקון – חובת הקלטת שיחות, שמירתן ומסירתן לצרכן על פי בקשתו)**

**(תיקון מס'), התשפ"א – 2020**

1. פרטיות ישראל (ע"ר) היא עמותה שנועדה לפעול למען קידום וביצור הזכות לפרטיות בישראל. עם מייסדי העמותה נמנים מיטב המומחים בארץ בתחום הפרטיות, והיא מיועדת לפעול בהיבטים מגוונים ובהם קידום מהלכים להתאמת החקיקה לאתגרי הפרטיות של המאה ה-21, נקיטת צעדים משפטיים לצורך שמירה והגנה על הזכות לפרטיות, עידוד וקידום יוזמות טכנולוגיות המקדמות שילוב של פרטיות וחדשנות (Privacy by Design ו-Privacy Enhancing Technologies) והגברת המודעות לחשיבות הזכות לפרטיות בקרב הציבור הרחב בכלל והצעירים בפרט.
2. ב-11 באוקטובר 2020 פרסם משרדכם באתר התזכירים הממשלתי את תזכיר החוק שבנדון ("התזכיר"). התזכיר מבקש להטיל חובה על עוסקים המנויים בסעיף 16ב(א) להקליט כל שיחה בין העוסק או מי מטעמו לבין הצרכן.
3. דברי ההסבר מציינים כי אחת ממטרות החקיקה היא להרחיב את זכות העיון במידע על אודותיו של צרכן, גם כאשר המידע איננו נופל באופן ישיר תחת ההגדרה של "מידע" בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א.
4. חשוב לציין ולהזכיר כי הגדרת "מידע" בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 הורחבה בפסיקה, וכוללת גם פריטי מידע שאינם עונים להגדרה, אך ניתן להצליבם עם מידע נוסף באופן המאפשר להפוך נתונים חסרי חשיבות כשלעצמם למידע פרטי.<sup>1</sup> מכאן, שניתן לקבוע כי מכל שיחה בין צרכן לעוסק ניתן לאסוף ולהסיק מידע אישי על הצרכן, החל משמו ופרטיו המזהים (שנאספים לצרכי אימות), ועד למידע רגיש שניתן להסיק מתוכן השיחה, כגון: אופיו של אדם, מצבו הכלכלי, מצוקה נפשית, מידע רפואי ועוד.
5. כך למעשה, ההסדר המוצע מבקש להרחיב את היקף המידע שנשמר כיום על אודות צרכנים, ולהטיל חובה על עוסקים רבים, קטנים כגדולים, לשמור מידע אישי מזהה (ולעיתים גם רגיש), באופן לא מידתי ולא סביר. כך לדוגמה: לפי ההסדר החדש, עוסק שמוכר סבונים באמצעות רשתות חברתיות, מחויב להקליט כל שיחה עם לקוח בטלפון האישי שלו שמשמש בין היתר גם לעבודה.
6. מנקודת מבטה של הזכות לפרטיות, הסיכון הוא כפול: פעם אחת ההסדר מרחיב את היקף איסוף ועיבוד מידע אישי, לאורך זמן ושלא לצורך (גם במקומות בהם עד כה לא שמרו את המידע), ופעם

<sup>1</sup> הנחית רשם מאגרי מידע מס' 1/2017 מיום 30.01.2017: תחולת הוראות חוק הגנת הפרטיות על זכות העיון בהקלטות קול, וידאו ומידע דיגיטלי נוסף; עע"מ 1386/07 עיריית חדרה נ' שנירס (פורסם בנבו, 16.7.2012); עת"מ (מינהלים ת"א) 24867-02-11 אי.די. איי חברה לביטוח בע"מ נ' רשם מאגרי המידע (פורסם בנבו, 5.8.2012).

שנייה, ככל שנשמר יותר מידע, כך גוברת האחריות למידע וגובר גם הסיכון למידע מבחינת אבטחת מידע.

7. כידוע, רמת האבטחה של טלפונים אישיים ושל עסקים קטנים היא נמוכה לאין שעור מרמת אבטחה של חברות מבוססות שמחזיקות מערכות מידע שמטרתן לאחסן ולאנדקס מידע רב. ואילו, גם במערכות מידע אלו – קיים סיכון ממשי לדלף מידע, כפי שקרה לאחרונה בחברת בזק.<sup>2</sup>

8. פרטיות היא זכות חוקתית בשיטה המשפטית בישראל. הזכות לפרטיות מעוגנת בסעיף 7 לחוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו ולפיכך היא בעלת מעמד חוקתי על-חוקי. חוק הגנת הפרטיות מסדיר באופן פרטני את ההגנה על הזכות לפרטיות ואת המסגרת המשפטית לאיסוף ושימוש במידע אישי. עקרון היסוד של החוק קבוע בסעיף 1 בו, לפיו "לא יפגע אדם בפרטיותו של זולתו ללא הסכמתו". החוק מגדיר "הסכמה" כ"הסכמה מדעת, במפורש או מכללא". פגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית, וכן – אם נעשתה בזדון – עבירה פלילית.

9. על כן, אנו מציעים כי ההסדר המוצע :

9.1. יקבע תנאים מידתיים לקיום החובה להקלטת שיחות, תוך בחינה של אמצעים חלופיים, לדוגמה: סיכום שיחה מצד העוסק עם עיקרי השיחה, שיאושר על-ידי הצרכן, ובחינה של הצורך בהקלטת השיחות אצל עוסקים שטרם הקליטו שיחות לפני כניסת התיקון לתוקף. לדוגמה: חברת סלולר שממילא מקליטה שיחות – תחויב במסירת עותק מהשיחות לצרכנים, אך עוסק קטן שלעולם לא הוגשה נגדו תלונה ברשות להגנת הצרכן – לא יחויב בהקלטת השיחות, אלא יוכל להסתפק רק ברישום תמצית השיחות ושמירת עותק ממוחשב של תכתובות מול הצרכן.

9.2. יקבע כי הקלטת שיחות תיעשה בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו. כך שהקלטה תותר רק בכפוף להסכמה של הצרכן: לשם כך, אנו מציעים להוסיף לסיפא של סעיף 16ב(1) את המילים הבאות: "**בכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שמכוחו**"

9.3. יקבע כי הקלטת השיחה תיעשה אך ורק לצורך הגשמת תכלית החקיקה, והיא הגברת השקיפות בין העוסק לצרכן בכל הנוגע לעסקה שנרקמה בין השניים. ובכך למנוע מצב שבו שיחות עם לקוחות ייחשפו ויפורסמו לצרכים של "שיפור השירות", "הדרכת עובדים" או מטרה אחרת שהיא לטובת העוסק: לשם כך, אנו מציעים להוסיף בסעיף 16ב(2), לאחר המילים: "להודיע לצרכן בתחילת כל שיחה כאמור בפסקה (1) כי השיחה מוקלטת" את המילים "**ואת התכלית לשמה תשמש ההקלטה**".

בכבוד רב,



עו"ד נעמה מטרסו, מנכ"לית

פרטיות ישראל (ע"ר)

<sup>2</sup> ראו מקרה של דלף הקלטות קוליות בחברת בזק: <https://www.haaretz.co.il/captain/premium-1.9212231> (פורסם ביום 07.10.20, ע"י רן בר זיק).

**העתקים :**

ד"ר שלומית וגמן, מ"מ ראש הרשות להגנת הפרטיות