



מאגר "אל תתקשר אלי" - מקרים נפוצים להמחשה

1. ש: צרכן השאיר פרטים באתר האינטרנט של העוסק (כולל מספר טלפון). אולם, בעת בדיקת הרשומות עם הרשות גילה העוסק שהצרכן נרשם למאגר "אל תתקשר אליי" לאחר שהשאיר פרטים באתר העוסק, אך לפני שהעוסק הספיק ליצור עמו קשר ראשוני. האם מותר לעוסק ליצור עמו קשר?

ת: מתן ההסכמה המפורשת והפרטנית אצל העוסק מעיד כי הצרכן מתעניין במוצרים או שירותים של אותו עוסק. לפיכך, הסכמה זו גוברת על הרישום המאוחר למאגר "אל תתקשר אליי" וניתן לפנות בפנייה שיווקית לצרכן תוך זמן סביר לאחר שהשאיר פרטים אצל העוסק. אולם יש לזכור כי הצרכן רשאי לחזור בו מהסכמתו בכל עת, ועצם הרישום למאגר "אל תתקשר אליי" עלול להוות חזרה מהסכמתו; לכן, בנסיבות אלה על הפנייה השיווקית להיעשות תוך זמן סביר לאחר השארת הפרטים, בשים לב למועד רישומו של הצרכן למאגר "אל תתקשר אליי", ולהיות קשורה לנושא פנייתו של הצרכן.

ברמה המעשית מוצע, במקרה כאמור, לנסות לקבל מהצרכן, למען הזהירות, הסכמה מפורשת ונפרדת בכתב לפנייה שיווקית טלפונית (כך גם הסכמה זו תהיה תקפה ל-12 חודשים). נזכיר כי חל איסור על פנייה טלפונית לצרכן, לרבות באמצעות מסרונים, לשם קבלת הסכמתו לקבל פנייה שיווקית ולכן על העוסק לעשות זאת באמצעים אחרים.

2. ש: צרכן השאיר פרטים באתר האינטרנט של העוסק בנושא ספציפי (כולל מספר טלפון), אך לא אישר לשלוח לו דואר ספאם (דבר פרסומת כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982) (להלן בהתאמה: "דואר ספאם" ו-"חוק הספאם"). האם מותר לחברה ליצור עמו קשר?

ת: ניתן ליצור עם הצרכן קשר בפנייה שיווקית טלפונית (שיחת טלפון והודעות WhatsApp/SMS) הקשורה לנושא אליו הוא פנה בלבד. חל איסור על שליחת הודעות שאינן בקשר לפניית הצרכן ו/או דואר ספאם ו/או דואר אלקטרוני שיווקי מכל סוג שהוא.

3. ש: צרכן נתן הסכמה מפורשת ונפרדת בכתב לפנייה שיווקית טלפונית, אך חלפו 12 חודשים ממועד מתן ההסכמה. כיצד ניתן לפנות אליו על מנת להאריך את ההסכמה?

ת: הכלל הוא שלא ניתן לקבל הסכמה לפניות שיווקיות באמצעות שיחה טלפונית, גם אם הדבר נעשה במהלך 12 החודשים של תוקף ההסכמה. האיסור חל למעשה לגבי כל פנייה למספר הטלפון של הצרכן, גם באמצעות מסרונים.

ככל שהצרכן אישר קבלת דואר ספאם, ניתן לפנות אליו באמצעות דואר אלקטרוני בלבד, ולא באמצעות מסרונים. במקרים בהם הצרכן לא אישר קבלת דואר ספאם, העוסק רשאי לפנות לצרכן באמצעות דואר ישראל, שכן על פנייה כזו לא חל חוק הספאם או מאגר "אל תתקשר אליי".



דיני הגנת הצרכן

28 מרץ 2023

www.nblaw.com

4. ש: צרכן נתן הסכמה מפורשת ונפרדת בכתב לפנייה טלפונית שיוקית וטרם חלפו 12 חודשים ממועד מתן ההסכמה, אך לא אישר בנפרד קבלת דואר ספאם. האם החברה רשאית לשלוח לו SMS?

ת: ניתן לפנות אליו באמצעות שיחה או אמצעי אלקטרוני אחר היוצר שיחה, כגון הודעת SMS או WhatsApp, וזאת כל עוד מדובר בפנייה הקשורה לפנייתו המקורית של הצרכן. לא ניתן לשלוח לצרכן הודעת SMS המהווה דבר פרסומת לפי חוק הספאם ואינה קשורה לפנייה המקורית של הצרכן.