



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



"אל תתקשרו אליי"

עיקרי החוק

במסגרת תיקון 61 לחוק הגנת הצרכן תשמ"א-1981 (להלן: החוק) הקימה הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: הרשות) מאגר שבו יירשמו צרכנים שאינם מעוניינים לקבל פניות שיווקיות. סעיף 16 לחוק קובע כי עוסק לא יוכל לפנות לצרכן בפנייה שיווקית למספר טלפון שרשום במאגר שהקימה הרשות, לרבות במטרה לשכנעו להסיר את מספר הטלפון שלו מהמאגר.

מהי פניה שיווקית?

פנייה של עוסק לצרכן באמצעות שיחה למספר הטלפון שלו במטרה להתקשר בעסקה, בין תוך כדי הפנייה ובין במועד מאוחר יותר, ובכלל זה הצעה לקבל נכס או שירות ללא תמורה, בהנחה או תוך מתן הטבה.

מהי פניה?

"שיחה" – לרבות בתקשורת אלקטרונית. המשמעות היא שיש לכלול בהגדרה זו גם שיחה כתובה בה מתקיימת העברת מסרים, בדומה לשיחה קולית "רגילה". העברת מסרים כתובים במתכונת של שיחה, הן פניות המהוות "פנייה שיווקית". כדי שצרכן אשר רשם את שמו במאגר להגבלת פניות שיווקיות, ואשר לא מעוניין לקבל פניות שיווקיות, לא יימצא מגיב לפניות מועסקים שונים אשר פונים אליו בפניות ביישומונים השונים, היוזמים עימו פניה כתובה ונמצא חוטאים הן לתכלית של מניעת טרדה שכן יש בשלל הודעות אלו טרדה שאף אינה פחותה מטרדה של פניה קולית, והן לתכלית של מניעת פתח של ניצול להשפעה על הצרכן שכן יש בפניות אלו העברת מסרים וסיטואציה המהוות פתח להשפעה על הצרכן, בייחוד הצרכן המוחלש.

מי מחויב בחוק הזה?

כל עוסק (מי שמוכר מוצרים או נותן שירותים) כדרך עיסוק המבקש לפנות לצרכן בפניה שיווקית מחויב לוודא שמספר הטלפון שאליו הוא רוצה להתקשר לא רשום במאגר. ישנם מספר חריגים בלבד שחוק זה לא חל עליהם: על פי סעיף 39 לחוק, הוראות חוק זה לא יחולו על שירות הניתן בידי אחד מאלה:

- (1) תאגיד בנקאי כמשמעותו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981;
- (2) מבטח או סוכן ביטוח כמשמעותם בחוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981;
- (3) נותן שירותים פיננסיים כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדניים), התשע"ו-2016;





מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



(4) נותן שירותי תשלום כהגדרתו בחוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019.

יודגש: העוסקים המוחרגים מהחוק מותרים בפניות שיווק לצרכן ללא בדיקה במאגר רק אם מטרתם להציע סוג שירות שניתן על ידי בנקים / חברות אשראי / חברות ביטוח כפי שהם מוגדרים בחוקים השונים. במידה והשירות אותו הם מבקשים לשווק אינו עונה להגדרה בחוק (כגון - למכירה מוצרים לבית, הם מחויבים בבדיקה מול המאגר והחוק יחול על פניה כזו).

? האם פנית שיווק לעוסקים אשר נרשמו במאגר נחשבת לפנייה שיווקית?

! עצם העובדה שהצרכן יכול להיות גם עוסק ומספר הטלפון יכול להיות כמספר טלפון של עסק, לא גורעת מהאינטרס הצרכני ומן ההגנות הצרכניות מעת רישומו למאגר. אולם, כאשר מבחינת מהותית הפנייה אינה עונה על ההגדרה האמורה בסעיף 16 לחוק כמצוין לעיל, היא אינה פנייה שיווקית ולפיכך אינה אסורה. אם לדוגמא, עוסק פונה לעוסק אחר, באמצעות מספר טלפון המפורסם כמספר טלפון של העוסק, על מנת להציע לו שירות עסקי באופן מובהק, אזי פנייה זו אינה פנייה שיווקית בהתאם לסעיף 16 ולפיכך מותרת.

איזה סוג פניות אסורות למספר אשר רשום במאגר?

כל פנייה של עוסק (או אפילו עמותה) שבה מתקשרים לצרכן להציע לו מוצר או שירות (בתשלום, או אפילו בחינם) - אסורה למספרי טלפון שנרשמו למאגר. שיחה היא לא דווקא שיחה קולית, אלא כל תקשורת בין שני צדדים שבה כל צד מצפה לתגובה מיידית של הצד השני (גם התכתבות בוואטסאפ וכדו').

שאלות ותשובות

? צרכן אשר נכנס לאתר רכישה מקוון (אתר אינטרנט), והכניס מוצרים לעגלת הקניות, הכניס פרטי כתובת ומספר טלפון אך לא השלים את ההזמנה, האם ניתן לחזור לצרכן לבדוק האם הייתה תקלה טכנית ולהציע לו סיוע בהשלמת ההזמנה?

! פניה זו הינה פנית שיווק האסורה למספר טלפון שרשום במאגר.

? האם החוק חל על עמותות?

! בקשה לתרומה שיש בה כדי קבלת שירות/מוצר לתורמים (כגון השתתפות בהגרלה, הכנסת שמות התורמים לתפילה וכדו'), נחשבת גם כן "פנייה שיווקית" ומחייבת בדיקה במאגר.



| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



? האם מותר לפנות לצרכן, שרכש רכב מעוסק, במטרה לתת לו תזכורת שהגיע מועד הטיפול ברכבו ואף להציע לו אפשרות של לקיחת הרכב מבית הצרכן?

! ככל שהצרכנים רשומים במאגר, והואיל והאמור בעסקה נוספת המוצעת להם (שירות טיפול לרכבם), הרי שמדובר בפניית שיווק ואין לפנות אל אותם צרכנים. ניתן לקבל את הסכמתם של הצרכנים ככל שהם יהיו מעוניינים לפי אחד (או יותר) מהחריגים הקבועים בתוספת השישית לחוק. (ראה בסעיף חריגים בהמשך).

? האם עוסק יכול לפנות אל צרכן באופן יזום לאחר שביצע רכישת מוצר (בעיקר מוצרי חשמל ואלקטרוניקה מסוגים שונים) ולהציע לו לרכוש תעודת אחזקה למוצר ?

! פניה זו הינה פניה שיווקית ולפיכך אסורה לצרכן שמספר הטלפון שלו רשום במאגר.

? האם מותר להתקשר ללקוח ולהזמין אותו לבדיקת ראייה בחינם לאחר שעברה שנה מבדיקת הראייה הקודמת שלו?

! פנייה זו מהווה פנייה שיווקית, שכן בהגדרת החוק מצוין כי : "פנייה שיווקית" – פנייה של עוסק לצרכן באמצעות פניה למספר הטלפון שלו במטרה להתקשר בעסקה, בין תוך כדי הפנייה ובין במועד מאוחר יותר, ובכלל זה הצעה לקבל נכס או שירות ללא תמורה, בהנחה או תוך מתן הטבה".

? האם מותר להתקשר ללקוח שרכש מוצר מסוים, כגון עדשות מגע, בכמות המספיקה לשימוש של שנה, לקראת חלוף שנה מיום הרכישה ולהציע לו לרכוש אותן שוב?

! פנייה זו מהווה פנייה שיווקית, מאחר ומטרת הפניה היא להתקשר בעסקה והיא אסורה למספר הרשום במאגר.

? האם מותר להתקשר ללקוח שרכש מוצר, זמן קצר לאחר הרכישה ולשאל אותו האם המוצר תקין, האם הוא מרוצה?





מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



! במידה ומדובר בפניה שמטרתה היא קבלת מידע בלבד, ללא כל קשר עם רכישת שירות או מוצר, בעת הפניה או לאחריה, הפנייה מותרת.

? האם משרד תיווך יכול לפנות לצרכנים בעלי נכסים, במטרה להציע להם עזרה במכירת / השכרת הנכס שלהם?

! עסקת תיווך הינו עסקה כהגדרת החוק, ולכן הצעת עזרה במכירת/השכרת נכס כלולה בהגדרה "פנייה שיווקית" שמוגדרת "פנייה של עוסק לצרכן באמצעות פניה למספר הטלפון שלו במטרה להתקשר בעסקה, בין תוך כדי הפנייה ובין במועד מאוחר יותר, ובכלל זה הצעה לקבל נכס או שירות ללא תמורה, בהנחה או תוך מתן הטבה". פניה זו אסורה למספר טלפון הרשום במאגר. נציין כי ניתן לפעול על פי החריגים המנויים בתוספת השישית לחוק.

? האם עוסק שקיים ברשותו, עוד טרם כניסת החוק והתקנות לתוקף, מאגר מידע של צרכנים שהשאירו פרטיהם וסימנו "מאשר לקבל חומר פרסומי שיווקי", רשאי לבצע אליהם פניה שיווקית?

! צרכן אשר סימן כי הוא "מאשר לקבל חומר פרסומי שיווקי" אין בכך הסכמה ליצור עימו קשר בפניות שיווקיות ולכן אין משמעות לקיום המאגר הקיים אצל העוסק טרם כניסת החוק והתקנות לתוקף. פניה שיווקית לצרכן אשר סימן כי "מאשר לקבל חומר פרסומי שיווקי" לפני / אחרי כניסת החוק והתקנות לתוקף מחייב בדיקה של העוסק האם מספר הטלפון של הצרכן רשום במאגר.

? האם פניה ללקוח קיים בנוגע לעסקה שכבר ביצע - בלי להציע לו לרכוש דבר נוסף (לדוגמה, תזכורת לגבי תור שנקבע) מחייבת בדיקה אל מול המאגר?

! פניה כזו אינה פניה שיווקית, ואינה אסורה גם למי שרשום במאגר.

? טלפון כשר – במקרה של טלפון כשר, כאשר הלקוח נוכח בסניף ומבקש בע"פ או באמצעות ליד, להצטרף למסלול מסוים ו/או הטבה והמוכרן לוקח ממנו פרטים ולאחר מכן הוא מקבל פניה האם גם במקרה הנ"ל יש לבצע בדיקה מול המאגר?



| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



! אם הצרכן פנה לעסק וביקש מנציג העסק כי יחזור אליו באמצעות פניה, אז יחול החריג המנוי בסעיף 1 לתוספת השישית לחוק ואין צורך לבדוק במאגר. ברם אם הלקוח רק התעניין, לא ביצע התקשרות בעסקה כלשהי ונלקחו ממנו פרטים רק בשל היותו מתעניין בסניף, אזי יש לבדוק במאגר.

איך העוסק אמור לדעת איזה מספר רשום במאגר ואיזה לא?

כל עוסק המעוניין להוציא פניות שיווקיות, צריך לבצע בדיקה אל מול המאגר. הבדיקה מתבצעת בשליחת כל המספרים אליהם הוא מתכוון להתקשר והמאגר משיב לעוסק רק את המספרים שאינם רשומים במאגר – את המספרים שהוא רשאי לפנות אליהם בפניות שיווק.

בדיקת מספרי הטלפון מצריכה רישום ראשוני חד פעמי למערכת, בפורטל המיועד לכך באתר הרשות, ומכאן והלאה יוכל לבדוק כל מספר לפני ביצוע פניה. (רצ"ב נספח א' - מדריך לדליגציה).

? צרכן שנרשם למאגר, ממתי אסור להתקשר אליו?

! עוסק צריך לבדוק שהמספר אינו במאגר לפני שהוא מבצע פניה. אם הוא קיבל תשובה שהמספר לא מופיע במאגר, מותר לו להסתמך על התשובה במשך 15 יום מתאריך קבלת התשובה. ביום ה-16 לאחר הבדיקה, יש חובה לבצע בדיקה נוספת.

? פניה למאגר – מה הזמינות? האם התשובה מיידית? כל כמה זמן המאגר מתעדכן?

! המאגר מתעדכן בכל רגע נתון, התשובה מיידית, והזמינות של המאגר היא מלאה.

? האם על העוסק לשמור את תוצאות הבדיקה מול המאגר?

! באופן עקרוני כדאי לשמור את תוצאות הבדיקה, למרות שיש לעוסק אפשרות לברר באזור הייעודי לעוסקים במאגר את המועדים שבהם ביצע בדיקה ומהם המספרים שבדק, על פי תקנה 4(א) לתקנות הגנת הצרכן (מאגר להגבלת פניות שיווקיות), תשפ"ב-2022.





מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



חריגים לחוק:

האם צרכן שנרשם למאגר יכול לתת רשות בכל זאת לעוסק מסוים להתקשר אליו?

- אם צרכן פונה לעוסק ומבקש שיחזור אליו באמצעות שיחה (כשהיוזמה הייתה כולה של הצרכן, והצרכן ביקש במפורש שיחזרו אליו בשיחה - לא רק התעניין), מותר לעוסק לחזור אליו מבלי צורך לבדוק במאגר.
- צרכן רשאי לתת לעוסק מסוים הסכמה כללית לקבלת פניות שיווק גם אם זה לא מענה לפנייה פרטנית של הצרכן, במקרה כזה העוסק יצטרך לקבל את ההסכמה בכתב במסמך נפרד (לא כחלק ממסמך אחר), ותוקף ההסכמה כזו הוא למשך שנה.
- צרכן שכבר נקשר בעסקה שהשירות שלה הוא שירות שמתמשך כגון: שירותי כבלים ולוויין, אינטרנט, וכיוצ"ב רשאי העוסק להתקשר אליו בתקופת העסקה ולגבי אותה עסקה בלבד, לרבות בעניין שינוי תנאי העסקה. העוסק לא רשאי להתקשר במטרה לבצע עסקה אחרת או הארכתה של העסקה הקיימת.

יודגש כי אסור לעוסק לפנות לצרכן ולבקש ממנו שיאשר לנציג מכירות מטעמו להתקשר אליו בפניות שיווקיות, או לשכנעו להסיר את מספרו מהמאגר.

ומה לגבי הודעות SMS, דוא"ל, פניות מוקלטות?

שליחת הודעות אוטומטיות ללא הסכמה מראש בכתב, אסורה עוד מלפני שהוקם המאגר. סעיף 330 לחוק התקשורת (בזק ושירותים), תשמ"ב-1982 אוסר לשלוח הודעות מוקלטות / מסרונים (SMS) / דוא"ל, בין למטרת פרסומת ובין לצורך תרומות (גם בלי להציע כל תמורה) או תעמולה ועוד - אלא למי שנתן הסכמה מפורשת בכתב. סעיף זה נקרא "חוק הספאם". חוק הספאם אינו נאכף על ידי הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן אלא מצוי בסמכות משרד התקשורת. כל אדם שקיבל הודעה אוטומטית מבלי שהסכים לכך מראש ובכתב, יכול לתבוע עד 1,000 ₪ עבור כל פרסום¹. לשם כך ניתן לפנות לבית משפט לתביעות קטנות.

המאגר אינו מיועד למניעת הפצת דברי פרסומת באמצעות הודעות ומיילים שיווקיים, מטרת המאגר היא למנוע פניות - שעליהן חוק הספאם אינו חל.

תמיכה - "אל תתקשרו אליי"

הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

דוא"ל: Dncsupport@fta.gov.il

¹ בכפוף לכל פרטי החוק, סעיף 330 לחוק התקשורת (בזק ושירותים), תשמ"ב-1982.





מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



נספח א' – מדריך לדליגציה

מדריך לכניסה ראשונית לאזור אישי עסקי

הערה: מדריך זה נועד לסייע בהתחברות ראשונית להזדהות לאומית לעסקים, זהו שירות שניתן באמצעות מערך הדיגיטל הלאומי, באופן רוחבי לכלל משרדי הממשלה ולחברות בע"מ, והוא אינו מהווה חלק ממערכת אל תתקשר אלי. עם זאת מדובר בשלב הכרחי לצורך זיהוי חברה בע"מ טרם ביצוע פעולות במערכת אל תתקשר אלי.

במידה והנכם מתקשים בהזדהות ומתן ההרשאות ניתן לפנות למוקד הממשלתי בטלפון 1299.



| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



שלב ראשון – הרשמת דירקטור החברה לאזור האישי הממשלתי

האזור האישי הממשלתי לאזור מאפשר לבעלי חברות גישה לאזור האישי לעסקים.
גישה ראשונית לאזור האישי של חברה יכולה להתבצע על ידי דירקטור החברה בלבד.

שלבי הרשמה לדירקטור:

1. יש להכנס לקישור: אזור אישי ממשלתי
2. אם הדירקטור עדיין לא נרשם לאזור האישי הממשלתי, וזו הפעם הראשונה שבה הוא נרשם באופן אישי, יש לבצע הרשמה על פי ההוראות המופיעות באתר האזור האישי

1



אזור אישי ממשלתי

מידע אישי ועסקי מרשויות הממשלה וביצוע פעולות בלחיצת כפתור.
תמיד איתך – מכל מכשיר ובכל זמן

כדי לשמור על המידע האישי שלך הכניסה דורשת הזדהות
(לאחר הרשמה חד פעמית)

[להזדהות וכניסה >](#)

2

[א להרשמה](#)

כדי להגיע לטירות המבוקש צריך לבצע זהו
באופן דרך נוח כך להכנס למערכת ההזדהות

הסרגל הדרכת

כניסה עם סיסמה

אם כבר נרשמת נא להכניס את הפרטים שלך. אם לא, אפשר להרשם עכשיו >

מספר זהות בן 9 ספרות (כולל מספר ביקורת)

סיסמה

שכחתי סיסמה

| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן

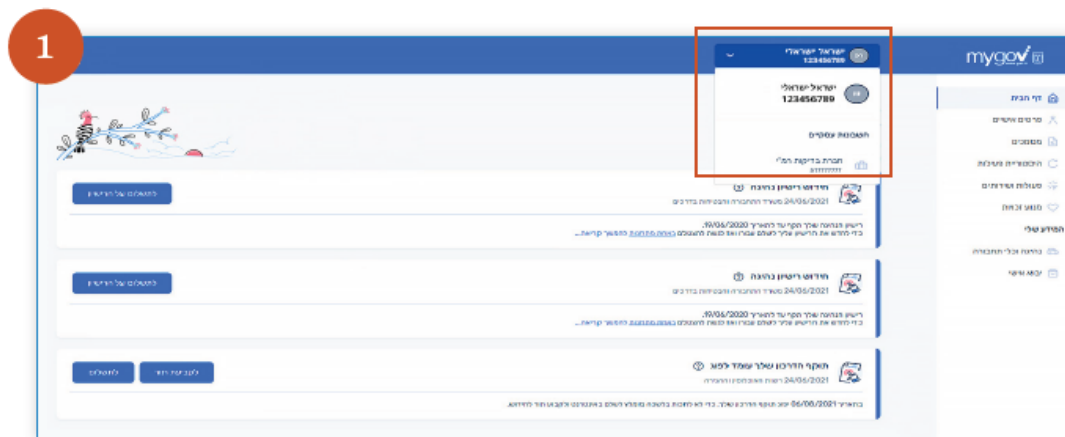


שלב שני – כניסה לאזור העסקי הממשלתי

לכל דירקטור באזור האישי הממשלתי מופיעות הפעולות שאותן הוא יכול לבצע כאזרח, וכן אפשרות להיכנס לאזור האישי של החברה שלו, שבו הוא יכול לבצע פעולות עבור החברה.

מעבר לאזור עסקי בממשל זמין:

1. באזור האישי הממשלתי של דירקטור החברה, יש לאשר את קבלת ההודעה בדבר שיוך החברה לחשבון.
2. לאחר בחירת החברה מתוך הרשימה, יועבר הדירקטור לאזור העסקי הממשלתי.



| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



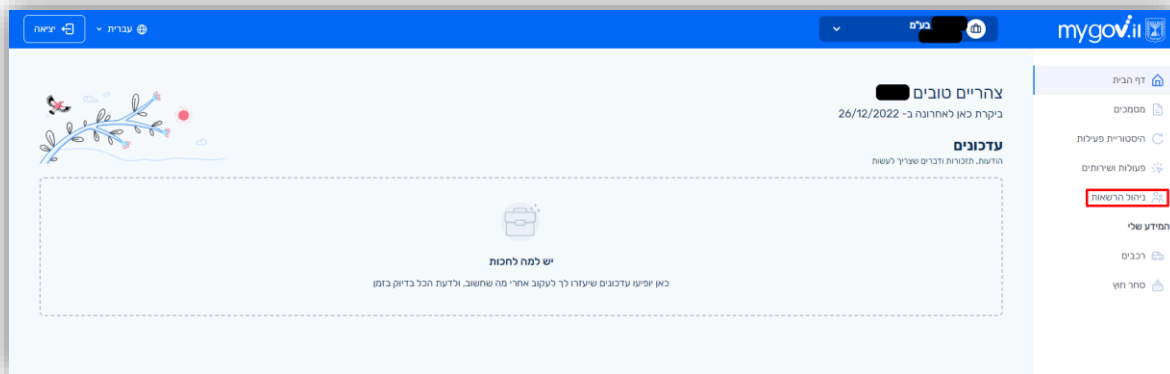
שלב שלישי - מתן הרשאות לבעלי תפקידים בחברה:

דירקטור החברה רשאי לתת הרשאות לבעלי תפקידים נוספים בחברה. בעלי תפקידים אלה יוכלו גם הם לגשת לאזור האישי העסקי, להתחבר לאזור של החברה ולבצע פעולות עבורה.

מתן הרשאות לבעלי תפקידים בחברה:

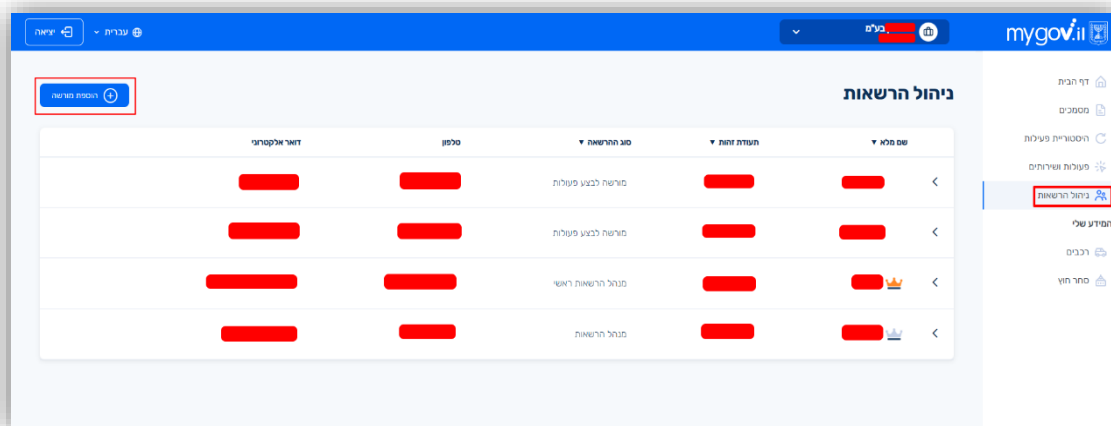
1

1. יש ללחוץ על כפתור 'ניהול הרשאות'.



2. בעמוד 'ניהול הרשאות' ניתן לראות את ההרשאות הקיימות, להוסיף מורשים חדשים לבטל מורשים קיימים.

2



| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



3. יש למלא את פרטי העובדים, שלהם מעוניין הדירקטור לתת הרשאה לביצוע פעולות באזור העסקי של החברה. ולאחר מכן לבחור את ההרשאה המתאימה לשירות "אל תתקשר אלי" וללחוץ על כפתור "לשלב הבא".

3

שלב 3 מתוך 3

שלב 2 מתוך 3
בחירת הרשאות

שלב 1 מתוך 3
הוספת מורשה

בשלב הבא יקבל העובד מסרון עם קישור להתחברות לאזור האישי שלו באמצעות ההזדהות הלאומית. על העובד לבצע כניסה לאזור האישי שלו ולאשר את בקשת ההרשאה מהדירקטור

מצוין! אישרת את ההרשאה

קיבלת בקשה מ... בע"מ לבצע פעולות בשםך

26/12/2022

יש לקרוא ולאשר את תנאי השימוש כדי לקבל הרשאה לבצע להמשיך קריאה...

אישור

ביטול



| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790



מדינת ישראל
הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



יש לשים לב! על הדירקטור האחריות לתת הרשאה לבעלי התפקידים הרלוונטים בלבד.

ההרשאה תקפה לשנה בלבד. לאחר שנה, יש לתת הרשאות מחדש. במידה ויש צורך להסיר הרשאה לפני שעברה שנה – באחריות הדירקטור לדאוג לכך.

עקבו אחרינו!



| מען למכתבים: בנין בית עופר, רח' נחום חפצדי 5 ירושלים מיקוד 9548401

| טל: 073-3717777 | פקס: 073-3717790