

הכנסת העשרים וארבע

יוזמים : חברי הכנסת
אלינה ברדץ' יאלוב
לימור מגן תלם
גלעד קריב
טטיאנה מזרסקי
ניר אורבך
ענבר בזק
שמחה רוטמן
מיכל שיר סגמן
מיכל רוזין

מצטרפים : חברי הכנסת
איתן גינזבורג
אופיר אקוניס
אמילי חיה מואטי
קרן ברק
צחי הנגבי

2867/24/פ

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – מענה אנושי בשירותים מקוונים), התשפ"ב–2021

- תיקון סעיף 1 .1 בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 1 –
- (1) אחרי ההגדרה "חוק שירותי תשלום" יבוא :
- "מידע רגיש" – כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א–1981²; ;
- (2) אחרי ההגדרה "מספר זהות" יבוא :

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.
² ס"ח התשמ"א, עמ' 128.

”מפעיל שירות מקוון” – מפעיל שירות ברשת האינטרנט או מי מטעמו האחראי על תפעול השירות, לרבות יישומון, בין שהשרת שהוא מאוחסן בו נמצא בישראל ובין מחוץ לישראל, המאפשר למשתמש לפרסם ולשתף תכנים לציבור בכללותו או למשתמשים או לקבוצת משתמשים, בין שבתמורה ובין שלא בתמורה, ובלבד שהתקיימו בו כל אלה:

(1) נכרת חוזה לשם השימוש בשירות;

(2) השירות כולל למעלה מ-50,000 משתמשים רשומים.”;

(3) אחרי ההגדרה ”פקודת מעצר וחיפוש” יבוא:

”פרסום המחייב מענה אנושי” – כל אחד מאלה:

(1) קריאה לעשיית מעשה אלימות כהגדרתה בסעיף 2(ב)144 לחוק העונשין, התשל”ז–1977³;

(2) פרסום של מידע רגיש בנסיבות שיש בהן כדי ליצר איום על ביטחונו הפיזי או הנפשי של אדם;

(3) פרסום המהווה הטרדה מינית כאמור בסעיף 3(א)5 לחוק למניעת הטרדה מינית, התשנ”ח–1998⁴.”.

2. הוספת סעיף 18 ד. אחרי סעיף 18 לחוק העיקרי יבוא:

”מתן מענה אנושי 18 ד. מפעיל שירות מקוון – בשירות מקוון

(1) יספק מענה אנושי טלפוני או בכל דרך אחרת, לרבות מקוונת, בחינם, לפנייה של צרכן (בסעיף זה – שירות מענה אנושי);

(2) יגלה לצרכן, באופן ברור ובולט, את הדרכים בהן ניתן לקבל את שירות המענה האנושי, וכן את השעות שבהן ניתן שירות המענה האנושי, בכל אחד מאלה, אם קיים:

(א) עמוד הבית של השירות המקוון;

³ ס”ח התשל”ז, עמ’ 226.
⁴ ס”ח התשנ”ח, עמ’ 166.

(ב) הסכם בין העוסק לבין הצרכן ;

(ג) חשבונית שהוציא העוסק לצרכן ;

(ד) אתר האינטרנט של העוסק.

זמני תגובה
בפרסומים
המחייבים מענה
אנושי

18ה. (א) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי בנוגע לבקשה להסרת פרסום המחייב מענה אנושי לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והפונה לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

(ב) מפעיל שירות מקוון ישיב לבקשת ההסרה של פרסום המחייב מענה אנושי –

(1) בתוך שעה – אם המבקש הוא מושא הפרסום שהסרתו מבוקשת, או שהוא האפטרופוס של מושא הפרסום שהסרתו מבוקשת ;

(2) בתוך 12 שעות – בכל מקרה אחר.

(ג) מצא מפעיל שירות מקוון, לאחר ששקל את בקשת ההסרה של פרסום המחייב מענה אנושי, כי יש להיעתר לה, יסיר את הפרסום ללא דיחוי ולא יאוחר משעתיים לאחר המענה למבקש.

(ד) מפעיל שירות מקוון ידווח על ההסרה בכתב למפרסם ולמבקש, ובדיווחו יפרט את הטעמים להסרה ומידע על אפשרויות הערעור על החלטה; פנה המבקש לקבלת פרטי המפרסם, ימסור לו מפעיל השירות המקוון את המידע המצוי בידיו.

(ה) מצא מפעיל שירות מקוון, לאחר ששקל את בקשת ההסרה של פרסום המחייב מענה אנושי, כי יש לדחות את הבקשה, ישיב בכתב למבקש; בתשובתו יפורטו הטעמים לדחייה, ומידע על אפשרויות הערעור על החלטה.".

דברי הסבר

אין חולק כי בשנים האחרונות התרחב היקף השימוש בفلטפורמות מקוונות – בין אם המדובר ברשתות חברתיות, באפליקציות היכרות, בשירותי מסרים מידיים, או במערכות 'ויקי' ליצירה משותפת של גופי מידע.

לצד הברכה שבקידמה הטכנולוגית, ישנן סכנות כתוצאה משימוש בפלטפורמות המקוונות כדי להסב נזקים של ממש בעולם האמיתי, אם על ידי הסתה מפורשת לאלימות או באמצעות קריאה באופן משתמע לאלימות, השפלה על ידי סימון יחידים כמטרות (doxing), על דרך של הטרדה מינית מקוונת או פרסום מידע כוזב.

על מנת לצמצם באופן משמעותי את היקף הפגיעה הפוטנציאלית של תופעות אלו, יש למזער את משך הזמן שבו פרסומים מסוג זה נשארים ברשת. לשם כך, יש לצמצם את זמני התגובה של מפעילי הפלטפורמות מן הרגע שבו פנה אליהם קורבן של פרסומים אלו בבקשה להסיר את התוכן הפוגעני.

חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – החוק), הכיר זה מכבר בחובה של גופי תקשורת לספק מענה טלפוני אנושי חינם לצרכנים. כך, בסעיף 18ב לחוק נקבע כי עוסקים המנויים בתוספת השנייה לחוק, ובהם בעל רישיון למתן שירותי בזק, שירותי רדיו, טלפון וכבלים, שירותי לוויין ואף מי שמספק שירותי גישה לאינטרנט, יספק שירות טלפוני לצרכן אשר יכול אף מענה אנושי. לפיכך, אין הצדקה כי פלטפורמות מקוונות אשר מהוות בעידן החדש אמצעי תקשורת עיקרי בדומה לשירותי בזק ושירותי האינטרנט, יימנעו מלספק שירות לקוחות טלפוני לצרכנים כאמור.

מוצע לקבוע כי החובה הקיימת בסעיף 18ב האמור תוחל גם על מפעילי פלטפורמות מקוונות, כך שמפעיליהן יהיו חייבים לספק מענה אנושי (טלפוני או מקוון) ולהעמיד את המידע בדבר קיומו של מענה אנושי כאמור באופן גלוי וברור למשתמשים, כך שהדבר יובא לידיעת כלל המשתמשים ברשת.

מוצע להוסיף חובה נוספת בדבר זמני המענה לבקשות הסרת תוכן מסוימות. במקרים שבהם הפרסום קורא לעשיית מעשה אלימות פיזי (פגיעה בגוף או העמדה של אדם בסכנת מוות או בסכנת חבלה חמורה), מהווה פרקטיקת doxing אלימה, הטרדה מינית או פרסום מידע כוזב, מוצע לחייב את מפעילי הפלטפורמות המקוונות להגיב תוך פרקי זמן קצרים.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
כ"ג בטבת התשפ"ב (27.12.2021)