

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – מתן עזרה ראשונה בפלטפורמות מקוונות), התשפ"ב–2022

תיקון סעיף 1. בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א–1981¹ (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 1 –

(1) אחרי ההגדרה "חוק שירותי שלום" יבוא:

"מידע מזהה בעל רגישות מיוחדת" – כל אחד מאלה:

(א) מידע על צנעת חייו האישיים של אדם, לרבות התנהגותו ברשות היחיד;

(ב) מספר הטלפון או כתובתו הממשית של אדם;

(2) אחרי ההגדרה "מספר זהות" יבוא:

"מפעיל פלטפורמה מקוונת" – מנהל אתר האינטרנט או היישומון בו מתבצעת פעילות משתמשי פלטפורמה מקוונת, לרבות אדם או חברה המופקדים על תפעולם;

(3) אחרי ההגדרה "עסקה" יבוא:

"פלטפורמה מקוונת" – שירות מקוון ברשת האינטרנט, לרבות אתר או יישומון, המאפשר למשתמש לפרסם ולשתף תכנים לציבור בכללותו או למשתמשים או קבוצת משתמשים, בין שבתשלום ובין שלא בתשלום ובלבד שנחתם חוזה שימוש לצורך השימוש בו, ולו למעלה מחמישים אלף משתמשים רשומים, בין שהשרת שהוא מאוחסן בו נמצא בישראל ובין שהוא נמצא מחוץ לישראל.

(4) אחרי ההגדרה "פקודת מעצר וחיפוש" יבוא:

"פרסום המחייב מענה אנושי" – כל אחד מאלה:

(א) קריאה לעשיית מעשה אלימות כהגדרתה בסעיף 2ד144(ב) לחוק העונשין, תשל"ז – 1977;

(ב) פרסום מידע מזהה בעל רגישות מיוחדת בנסיבות שיש בהן כדי ליצר איום על ביטחונו הפיזי או הנפשי של אדם;

(ג) פרסום המהווה הטרדה מינית כאמור בסעיף 3(א)(א5) לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח–1998²

הוספת סעיף 18 ד. אחרי סעיף 18ג לחוק העיקרי, יבוא:

"מתן מענה 18(ד) מפעיל פלטפורמה מקוונת –

אנושי	(1) יספק שירות טלפוני או אמצעי לקבלת מענה אנושי בכל דרך
בפלטפורמות	אחרת, לרבות מקוונת, בחינם, לשם מתן מענה אנושי מקצועי לכל
מקוונות	פניה של צרכן (בסעיף זה – שירות מענה אנושי);

¹ ס"ח התשמ"א, עמ' 248.

² ס"ח תשנ"ח, עמ' 166.

- (2) יגלה לצרכן, באופן ברור ובולט, את האופנים בהם ניתן לקבל את שירות המענה האנושי וכן את השעות שבהן ניתן שירות המענה האנושי, בכל אחד מאלה, אם קיים :
- (א) פרסום המחייב מענה אנושי ;
- (ב) הסכם בין העוסק לבין הצרכן ;
- (ג) כל חשבונית שהוציא העוסק לצרכן ;
- (ד) אתר האינטרנט של העוסק.

זמני תגובה (18ה)
בפרסומים
המחייבים
מענה אנושי

- (1) משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי בנוגע לבקשת הסרת פרסום המחייב מענה אנושי לא יעלה על שש דקות מתחילת השיחה, והפונה לא יופנה לשירות השארית הודעה, אלא אם כן בחר בכך.

- (2) (א) מפעיל פלטפורמה מקוונת ישיב לבקשת ההסרה של פרסום המחייב מענה אנושי תוך שעה אם המבקש הוא מושא הפרסום שהסרתו מבוקשת, או שהוא האפוטרופוס של מושא הפרסום שהסרתו מבוקשת ;
- (ב) מפעיל פלטפורמה מקוונת ישיב לבקשת ההסרה של פרסום המחייב מענה אנושי תוך שעתיים, אם המבקש הוא מדווח אמין ;
- (ג) בכל מקרה אחר, זמן המענה לבקשת הסרה של פרסום המחייב מענה אנושי לא תעלה על 12 שעות.

- (3) אם, לאחר ששקל את בקשת ההסרה של פרסום המחייב מענה אנושי, מצא מפעיל פלטפורמה מקוונת כי יש להיעתר לה בחיוב, יסיר את הפרסום מהפלטפורמה המקוונת ללא דיחוי ולא יאחר משעתיים לאחר המענה למבקש. מפעיל הפלטפורמה ידווח על ההסרה בכתב למפרסם ולמבקש, ובדיווחו יפרט את הטעמים להסרה, פרטי קשר עם נציג המפעיל להמשך הטיפול בבקשה, ומידע על אפשרויות הערעור על ההחלטה.

- (4) אם, לאחר ששקל את בקשת ההסרה של פרסום המחייב מענה אנושי, מצא מפעיל פלטפורמה מקוונת כי יש לדחות את הבקשה, ישיב בכתב למבקש. בתשובה יפורטו הטעמים לדחייה, פרטי קשר עם נציג המפעיל להמשך הטיפול בבקשה, ומידע על אפשרויות הערעור על ההחלטה.

(5) אדם או תאגיד כשירים להתמנות למדווחים אמינים אם יש להם מומחיות ויכולת לזהות ולדווח על פרסומים המחייבים מענה אנושי, והם פועלים למען אינטרס ציבורי באופן עצמאי וללא כל זיקה לפלטפורמה מקוונת או למפעיל של פלטפורמה מקוונת.

(6) מפעיל פלטפורמה מקוונת יהיה רשאי לקבוע כי אדם או תאגיד הם מדווחים אמינים, ויהיה רשאי לשלול מעמד של מדווחים אמינים שמינה אם במשך תקופה של 6 חודשים שיעור ניכר מבקשות ההסרה שלהם נדחו. מפעיל הפלטפורמה יפרסם באתר האינטרנט שלו את מרשם המדווחים האמינים שלו.

ד ב ר י ה ס ב ר

אין חולק כי בשנים האחרונות התרחב היקף השימוש בפלטפורמות מקוונת – בין אם המדובר ברשתות חברתיות, ובין אם מדובר באפליקציות היכרות, שירותי מסרים מידיים, או מערכות 'ויקיי' ליצירה משותפת של גופי מידע.

לצד הברכה שבקידמה הטכנולוגית, ישנן סכנות של שימוש בפלטפורמות המקוונות על מנת להסב נזקים של ממש בעולם האמיתי – אם על ידי הסתה מפורשת לאלימות או באמצעות פרקטיקות הקוראות באופן משתמע לאלימות או השפלה על ידי סימון יחידים כמטרות (doxing), או על דרך של הטרדה מינית מקוונת. על מנת לצמצם באופן משמעותי את היקף הפגיעה הפוטנציאלי 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 פרקטיקות 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 18 לחוק נקבע כי עוסקים המנויים בתוספת השנייה, ובהם בעל רישיון למתן שירותי בזק, שירותי רדיו, טלפון וכבלים, שירותי לוויין ואף מי שמספק שירותי גישה לאינטרנט, יספק שירות טלפוני לצרכן אשר יכלול אף מענה אנושי. לפיכך, אין הצדקה כי פלטפורמות מקוונות אשר מהוות בעידן החדש אמצעי תקשורת עיקרי בדומה לשירותי בזק ושירותי האינטרנט, ימנעו מלספק שירות לקוחות טלפוני לצרכנים כאמור.

מוצע 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, או הטרדה מינית, מוצע לחייב את מפעילי הפלטפורמות המקוונת להגיב תוך פרקי זמן קצרים. כן מוצע להגדיר סטטוס של 'מדווח אמין' (trusted flagger) – גופים ציבוריים בלתי תלויים שיקבלו עדיפות בטיפול בבקשות הסרה.