

1 ملحق 6 – محتويات للغات إضافية

1.1 ما هي قاعدة بيانات "لا تتصل بي"

قاعدة بيانات "لا تتصل بي" هي خدمة مجانية تمكّن المستهلكين من حظر جميع مكالمات التسويق من خلال تسجيل أرقام هواتفهم الأرضية والمحمولة اليها.

قاعدة بيانات "لا تتصل بي" هي قاعدة بيانات آمنة حيث يمكن للمستهلكين تسجيل، إزالة أو التحقق من أرقام هواتفهم المحمولة والأرضية لمنع تلقي مكالمات التسويق عبر الهاتف.

تسجيل رقم في قاعدة البيانات مجاني ويتم مرة واحدة فقط.

الاشتراك بالخدمة غير مقيد بمدة زمنية، ما لم يقم المستهلك أو شخص ينوب عنه بإزالة الرقم بعد التسجيل يبقى رقم الهاتف محفوظ في قاعدة البيانات.

بحسب قانون حماية المستهلك، يتوجب على كل تاجر التحقق مما إذا كانت أرقام الهواتف التي يرغب في الاتصال بها لأهداف تسويقية مدرجة في قاعدة بيانات "لا تتصل بي". إذا ظهرت الأرقام أعلاه في قاعدة البيانات، فإن القانون يحظر إجراء مكالمات تسويقية لهم إلا بعض الاستثناءات [رابط إلى 15.4]

سلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة هي المالكة لقاعدة بيانات "لا تتصل بي".

يتم تطبيق إنشاء قاعدة البيانات والالتزام القانوني المفروض على التجار بموجب قانون حماية المستهلك القسم 16 ب و 16 ج

1.2 كيفية التسجيل

رابط لمقاطع الفيديو الارشادية

1.2.1 كيفية تسجيل هاتف محمول في قاعدة البيانات لا تتصل بي من خلال موقع الانترنت

تسجيل رقم هاتف محمول في قاعدة بيانات "لا تتصل بي" سيرورة قصيرة للغاية

بعد تعبئة التفاصيل الخاصة في نموذج التسجيل على [\[اضغط هنا\]](#)، ترسل المنظومة رسالة نصية أو صوتية إلى جهازك المحمول مع رمز التحقق، والذي يجب كتابته في النموذج.

انتبهنا! تم تسجيل رقم هاتفك المحمول بنجاح في قاعدة بيانات لا تتصل بي. من الآن فصاعدًا، أنت محمي من مكالمات التسويق.

1.2.2 كيفية تسجيل هاتف أرضي في قاعدة البيانات لا تتصل بي من خلال موقع الانترنت

تسجيل رقم هاتف أرضي في قاعدة بيانات "لا تتصل بي" سيرورة قصيرة ومريحة من خطوتين:

أولاً، أدخل نموذج التسجيل لخدمة "عدم الاتصال بي" على [\[اضغط هنا\]](#) وقم بتعبئة بياناتك

ستقوم المنظومة بالاتصال بخطك الأرضي. عند الإجابة على الاتصال، تستمر عملية التسجيل بواسطة الهاتف بطريقة بسيطة وسريعة.

انتبهنا! تم تسجيل رقم هاتفك الأرضي بنجاح في قاعدة بيانات لا تتصل بي. من الآن فصاعدًا، أنت محمي من مكالمات التسويق.

كيفية التسجيل في قاعدة البيانات لا تتصل بي من خلال مكالمات هاتفية

يمكنك ببساطة الاتصال بالرقم 1-800-071-171 من نفس الهاتف المخصص للخدمة. يجيبك الرد الآلي، ويتأكد من التعرف على رقم الهاتف الذي تتصل منه وإدخاله في النظام. سيطلب منك إنهاء المكالمات وانتظار معاودة الاتصال. سيصدر الهاتف رنينًا، وبعد ذلك يمكنك تأكيد رغبتك في تسجيل خط الهاتف هذا في خدمة "عدم الاتصال بي".

إذا كان هاتفًا محمولًا -يمكنك أيضًا تحديد هويتك باستخدام رمز في الرسالة.

انتبهنا! تم تسجيل رقم هاتفك بنجاح في قاعدة بيانات "لا تتصل بي". من الآن فصاعدًا، أنت محمي من مكالمات التسويق

1.2.3 كيفية التسجيل في قاعدة البيانات لا تتصل بي عبر روبوت الدردشة يمكنك أيضاً التسجيل في الخدمة عبر تطبيق WhatsApp. انقر على الرابط التالي [\[اضغط هنا\]](#) والذي سيأخذك إلى تسجيل سهل وسريع باستخدام روبوت الدردشة على WhatsApp.

انتبهنا! تم تسجيل رقم هاتفك بنجاح في قاعدة بيانات "لا تتصل بي". من الآن فصاعداً، أنت محمي من مكالمات التسويق

1.3 كيفية التحقق مما إذا كان رقم هاتفك مسجلاً في قاعدة بيانات "لا تتصل بي" يمكنك التحقق مما إذا كان رقم هاتفك مسجلاً في قاعدة بيانات "لا تتصل بي" باستخدام جميع الوسائل لتسجيل الرقم:

- استخدام النموذج الموجود على [\[اضغط هنا\]](#)
- عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-071-171
- عبر WhatsApp على [\[اضغط هنا\]](#)

1.4 كيفية إزالة رقم هاتفك من قاعدة بيانات "لا تتصل بي" يمكنك إزالة رقم هاتفك من قاعدة بيانات "لا تتصل بي" باستخدام جميع الوسائل لتسجيل الرقم:

- استخدام النموذج الموجود على [\[اضغط هنا\]](#)
- عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-071-171
- عبر WhatsApp على [\[اضغط هنا\]](#)

1.5 كيفية تقديم شكوى

إذا وصلت تلقي مكالمات تسويقية غير مرغوب فيها من التاجر إلى الرقم المدرج في قاعدة بيانات "عدم الاتصال بي" بعد أن طلبت إيقافها،

1.5.1 ما الذي يمكن الشكوى منه؟

يمكنك تقديم شكوى بشأن تلقي مكالمات تسويقية والتي لم يتم تضمينها في الاستثناءات من القانون إذا تم استلامها بعد تفعيل التسجيل.

1.5.2 كيف أقدم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى عن طريق تعبئة نموذج الشكوى عبر الإنترنت [\[اضغط هنا\]](#) أو عن طريق مكالمات هاتفية لمركز الاتصالات "لا تتصل بي" على الرقم 1-800-071-170

من المهم تقديم أكبر قدر ممكن من المعلومات حول شكواك حتى تتمكن من التحقيق بشكل صحيح.

1.5.3 كيفية تقديم شكوى فعالة

كلما زادت المعلومات التي يمكنك تقديمها حول المكالمات التي تلقيتها، كلما كانت المعلومات مفيدة لسلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة.

عند تقديم شكوى بشأن مكالمات التسويق، تتضمن المعلومات المفيدة ما يلي:

- وقت وتاريخ المكالمات
- الرقم الذي تم استلام المكالمات منه
- اسم التاجر الذي اتصل
- تفاصيل الاتصال بالتاجر الذي اتصل
- ما هي المنتجات و / أو الخدمات التي تم تقديمها في المحادثة
- الرقم المعروض على هاتفك أثناء المكالمات (أو المعلومات التي تشير إلى عدم ظهور أي رقم)
- هل لديك علاقة حالية مع التاجر الذي اتصل بك.

1.5.4 ماذا يحدث عندما أقدم شكوى؟

يتم الاحتفاظ بالمعلومات في قواعد بيانات الشكاوى في السلطة ويتم التعامل مع الأمر وفقاً لترتيب أولويات السلطة.

1.6 العقوبة

إذا تبين أن تاجرًا قد انتهك القانون واستدعى رقم هاتف محمول أو خط أرضي مدرج في قاعدة بيانات "لا تتصل بي"، فمن المتوقع أن يتم تغريمه بمبلغ 46.080 شيكل جديد للشركة، وإذا لم يكن شركة - بمبلغ 25.610 شيكل جديد.

1.7 من يُسمح له بالاتصال بك بعد التسجيل في قاعدة البيانات

الملحق السادس لقانون حماية المستهلك يبين الاستثناءات من القانون.

لا ينطبق الحظر المفروض على إجراء مكالمات التسويق على الرقم المسجل في قاعدة البيانات إذا:

1. تم الاتصال بناءً على طلب المستهلك بأن يعاود التاجر الاتصال به، وعلى التاجر ان يقوم بإثبات هذا الطلب.
2. تم التواصل بخصوص صفقة تجارية جارية حيث قام التاجر بطلب تسويق خلال هذه الفترة وفيما يتعلق بهذه الصفقة، بما في ذلك ما يتعلق بتغيير شروطها (خاصةً هنا - مسموح بالاتصال) ؛ لا تنطبق أحكام هذا التفصيل على طلب تسويق يتعلق بصفقة أخرى أو تمديد صفقة قائمة ما لم يطلب المستهلك من تلقاء نفسه ، تمديد صلاحية الصفقة الحالية في إطار الطلب المسموح به ؛ عبء إثبات أن المستهلك طلب من تلقاء نفسه تمديد صلاحية صفقة حالية يقع على التاجر ؛ لهذه المسألة ، "صفقة جارية" - بما في ذلك صفقة توريد الغاز بين مستهلك الغاز ومورد الغاز.
3. أعطى المستهلك للتاجر موافقة صريحة ومنفصلة ان يتم التواصل نعه لأهداف تسويقية، بشرط ألا يتم الحصول على هذه الموافقة من خلال الاتصال برقم هاتف المستهلك ؛ تُعطي الموافقة المذكورة في مستند مكتوب منفصل ، بما في ذلك الوسائل الإلكترونية ، ويجب أن يُوضَّح فيه أن الموافقة على طلب التسويق المذكور أعلاه لا يُقصد بها الشهادة بالموافقة على تنفيذ أي صفقة بين المستهلك والتاجر ؛ تكون الموافقة المذكورة سارية لمدة أقصاها سنة واحدة ما لم يكن المستهلك قد سحب موافقته مسبقاً ، ويمكن تمديد صلاحيتها بموافقة المستهلك بالطريقة المذكورة أعلاه ، لمدة أقصاها سنة واحدة في كل مرة.
4. قام المستهلك بالتواصل مع التاجر من تلقاء نفسه وأعطاه موافقة صريحة على اتصال تسويقي من نفس التاجر ؛ تكون الموافقة سارية لمدة عام واحد، ومع ذلك يجوز للمستهلك سحب موافقته في أي وقت؛ يقع عبء إثبات موافقة المستهلك وصلاحيتها على التاجر.

1.8 الخصوصية

1. في 24 نوفمبر 2020، تم نشر التعديل 61 لقانون حماية المستهلك، -1981 (فيما يلي: القانون)، والذي ينص على أن هيئة حماية المستهلك والتجارة العادلة (المشار إليها فيما يلي: السلطة) ستنشئ وتدبر قاعدة بيانات التي فيها سيتم تسجيل أرقام هواتف المستهلكين -أو شخص نيابة عنهم -الذين يرغبون في تقييد الاتصال التسويقي لهم من قبل التاجر.
2. ينص التعديل على حق المستهلك في التسجيل أو إزالة رقم هاتف واحد أو أكثر من قاعدة البيانات، كما يمنع التاجر من إجراء اتصال تسويقي مع المستهلك المسجل فيها. لهذا الغرض، يجب على التاجر المهتم بإجراء اتصال تسويقي أن يتحقق ما إذا كان الرقم نفسه مسجلاً في قاعدة البيانات.
3. وفقاً للمادة 16 ب (هـ) من القانون، تم تعديل لوائح حماية المستهلك (الحد من استفسارات التسويق) لعام 2022 (فيما يلي: اللوائح)، والتي تنظم الطريقة التي يمكن بها تسجيل رقم الهاتف في قاعدة البيانات، أو إزالتها، والطريقة التي يمكن للشركة من خلالها الاستعلام عن المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات.
4. التسجيل في قاعدة البيانات مجهول ولا يتضمن إدخال بيانات شخصية. المعلومات الوحيدة التي يُطلب من المستهلك إدخالها في قاعدة البيانات هي رقم الهاتف الذي لا يرغب في تلقي استفسارات تسويقية إليه.
5. تتم إدارة قاعدة البيانات من قبل سلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة. لا يمتلك التاجر وصولاً مباشراً إلى البيانات المخزنة في قاعدة البيانات ويقومون بإجراء الاستفسار من خلال الاستفسارات.

1. تسجيل قاعدة البيانات:

- 1.1 وفقاً للمادة 8 من قانون حماية الخصوصية لعام 1981، يتم تسجيل قاعدة البيانات في سجل قاعدة البيانات.
- 1.2 قاعدة البيانات هي ملك للسلطة.
- 1.3 رقم قاعدة البيانات: 700069679.
- 1.4 يتم تعيين مستوى أمان قاعدة البيانات على مستوى أمان متوسط وفقاً للوائح حماية الخصوصية (أمن المعلومات)، - 2017.

2. تقديم شكوى بشأن مخالفة الأنظمة

- يمكن للمستهلك الذي يواجه انتهاكاً لأحد أحكام اللوائح تقديم شكوى بشأن الانتهاك باستخدام "نموذج الشكوى".
- تم تصميم نموذج الشكوى للسماح لممثلي السلطة بالتحقيق في الشكوى ويتضمن الحقول حيث يطلب من المستهلك تعبئة بيانات شخصية للتعرف عليه (الاسم، رقم الهاتف، إلخ).
- هذه المعلومات ليست جزءاً من قاعدة البيانات ولا يتم نقلها في أي مرحلة أو شكل إلى التجار الذين يقومون بإجراء استفسار في قاعدة البيانات.
- الغرض الوحيد من طلب المعلومات هو تمكين ممثلي السلطة من التعامل مع الطلب والاتصال بمقدم الطلب إذا لزم.
3. الاستطلاعات:
 - 3.1 تجري السلطة استطلاعات منتظمة حول استخدام قاعدة البيانات والتعامل مع شكاوى المستهلكين.
 - 3.2 يتم إرسال الاستبيان إلى المسجل تلقائياً بعد استخدام قاعدة البيانات ويتضمن معلومات عامة ومعلومات ديموغرافية (معلومات حسب المنطقة الجغرافية) بالإضافة إلى معلومات حول تجربة استخدام قاعدة البيانات.
 - 3.3 يهدف المسح إلى مساعدة السلطة على الدقة وتحسين حماية المستهلكين وتجربتهم في استخدام قاعدة البيانات.
 - 3.4 الإجابة على الاستبيان ليست إلزامية وتخضع لقرار المستخدم

4. التواصل مع المستهلك

- كقاعدة عامة، لا تقيم السلطة أي اتصال مع أولئك الذين يطلبون استخدام قاعدة البيانات، باستثناء إرسال المسوح كما هو مذكور في البند 4.
- في ذات الوقت، من الممكن أن يقوم ممثلو الهيئة بالاتصال بك كجزء من التعامل مع شكوى أو كجزء من تحقيق ضد شركة ارتكبت انتهاكات ضد المستهلكين.

5. الأطراف التي يحق لها الاطلاع على المعلومات المخزنة في قاعدة البيانات:

- تتم إدارة المعلومات من قبل السلطة وحفظها بطريقة يقوم بها الشخص الذي يطلب معرفة المعلومات عن طريق الاستعلام (إرسال قائمة الهواتف واستلام قائمة بالأرقام غير المسجلة في قاعدة البيانات).
- 5.1 لا يُسمح للتجار بتصفح قاعدة البيانات بشكل مفتوح وحر، وبالتالي لا يتعرضون للمعلومات المخزنة فيها، ولكنهم يتلقون المعلومات فقط فيما يتعلق بأرقام الهواتف التي قاموا بتحويلها كجزء من الاستفسارات التي قاموا بها
 - 5.2 يمكن للمستهلك في أي وقت التحقق مما إذا كان رقم الهاتف الذي بحوزته محفوظاً في قاعدة البيانات، مع مراعاة الإجراء الذي يؤكد أنه هو الشخص الذي يمتلك الهاتف الذي تم إجراء الاستفسار من أجله

1.9 إلى الجانب المذكور أعلاه، حيث يُطلب من السلطة نقل المعلومات إلى إحدى السلطات القانونية كجزء من تحقيق، أو إجراء قانوني، وما إلى ذلك، سيتم إرسال المعلومات المطلوبة بعد المراجعة القانونية.
أسئلة وأجوبة

1.9.1 من يمكنه تسجيل رقم؟

لتسجيل رقم، يجب أن تكون:

- "صاحب الحساب" -الشخص الذي يملك الرقم الذي يود تسجيله
- "مفوض" -فرد مُنح صلاحية تسجيل أرقام لشخص آخر. قد يتضمن دليل التعيين إقرارًا قانونيًا أو نسخة مصدقة من التوكيل الرسمي

1.9.2 كم عدد الأرقام التي يمكنني تسجيلها؟

لا يوجد حد لعدد الأرقام التي يمكن لأي شخص تسجيلها، طالما أن لديه دليل على ملكية الحساب أو مصرح له بتسجيل الرقم.

1.9.3 هل هناك تاريخ انتهاء صلاحية لتسجيل رقم في قاعدة البيانات؟

سيفي رقمك محفوظ في قاعدة البيانات ما لم تتم إزالته بشكل استباقي.

1.9.4 كيف يمكنني تغيير رقمي المسجل؟

إذا قمت بتغيير رقم هاتفك المسجل، فيجب عليك إزالة الرقم باستخدام النموذج الإلكتروني أو التطبيق أو الدردشة أو عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-071-171 وتسجيل رقم الهاتف الجديد في قاعدة البيانات.

1.9.5 متى أتوقف عن تلقي مكالمات التسويق؟

ستتم حماية المستهلك من المحادثات التسويقية 15 بعد يومًا من التسجيل بنجاح في قاعدة بيانات "لا تتصل بي"

1.9.6 ماذا لو استمر تلقي مكالمات تسويقية بعد تفعيل التسجيل؟

إذا كنت لا تزال تتلقى مكالمات تسويقية بعد دخول التسجيل حيز التنفيذ، فيمكنك تقديم شكوى إلى سلطة حماية المستهلك والتجارة العادلة [\[اضغط هنا\]](#).