

מטלת ביצוע באזרחות

בנושא:

**חוסר מודעות הציבור לדרכי
הטיפול בבעיית "דואר הזבל"**



© Can Stock Photo - csp11656773

חברי הקבוצה:

תאריך ההגשה: 17/5/20

תוכן עניינים

3	מבוא: הבעיה האזרחית
4	סקירת ספרות
8	בדיקת הבעיה באופן מעשי והצגת הממצאים
16	דיון מסקנות
18	פתרון
19	תוצר
20	יומן אישי
21	יומן קבוצתי
22	מקורות
23	נספחים

מבוא: הבעיה האזרחית

בעשור האחרון, רבים מאזרחי ישראל חווים וסובלים מהטרדות ע"י גורמים שונים אשר חודרים למרחב האישי הפרטי באמצעות שליחת הודעות (מסרונים) שליחת מיילים, שיחות טלפון ובאמצעי תקשורת אחרים, אשר נושאות תוכן שיווקי / פרסומי שכל מטרתו לגרום להוצאת כסף.

משרד התקשורת האמון על תחום זה, לא עושה די, כדי למגר את התופעה הנפוצה הזו אשר גורמת לאזרחים פגיעה בזכות לפרטיות מחד גיסא וחוסר טיפול ע"י גורמי האכיפה כגון משטרת ישראל (סגירת תיקים מחוסר עניין לציבור) וגורמי החקיקה (כנסת ישראל) מאידך גיסא.

החלטנו לבדוק את הבעיה הזו, מאחר שהיא מטרידה גם אותנו ולמרות שאנו מנסים להתמודד איתה, אנו עדיין לחוסר המודעות בציבור כיצד ואיך להתמודד במקרים כאלו, מה עושים, למי פונים וכדומה.

לצורך כתיבת המלצה לפתרון הבעיה, ביצענו סקירת ספרות מתומצתת שמציגה את הצדדים השונים בעת התרחשות בעיה אזרחית של הטרדות הציבור באמצעות מכשירי הטלפון החכמים האישיים, כדי ללמוד על בקיאות הציבור לגבי השאלה מתי מדובר בעבירה לפי חוק הספאם ומתי לא ומצאנו 2 מקרים שונים בהם באחד מהם, חשב אזרח שהוא מכיר את החוק על בריו, אולם הסתבר שלא רק שלא זכה בתביעה כנגד אחת מרשתות המזון הגדולות בארץ, אלא שאף נאלץ לפצות אותה בגין הוצאות משפט, ובמקרה נוסף, בו התובע היה בקיא קצת יותר בחוק, השתמש בזכות הערעור העומד לרשותו ומבית משפט השלום, הגיע לבג"צ ואף זכה בתביעה. לאחר מכן ביצענו שאלון בקרב הציבור, על מנת להתרשם בפועל לגבי בקיאות הציבור בחוקים הרלוונטיים ובקיאות הציבור בפעילויות האפשריות למיגור התופעה.

לאחר שהגענו למסקנות כי הציבור לא בקיא בחוק ולא בקיא דיו בפעילויות העומדות בפניו בכדי להתמודד או לטפל בבעיה, החלטנו לפתור את הבעיה של חוסר מודעות הציבור באמצעות הגברת המודעות על-ידי הפצת סרטון ברשתות החברתיות על בסיס פלטפורמת ה-YouTube, המציגה בתמציתיות מהי עבירה על חוק הספאם ומה הדרכים המשפטיות הקיימות, בכדי להתמודד עם בעיה זו.

סקירת ספרות

בעשור האחרון, רבים מאזרחי ישראל חווים וסובלים מהטרדות ע"י גורמים שונים אשר חודרים למרחב האישי, הפרטי, באמצעות שליחת הודעות (מסרונים) שליחת מיילים, שיחות טלפון אוטומטיות (ממערכות חיוג אוטומטיות) ובאמצעי תקשורת אחרים (פקסימיליה), אשר נושאות תוכן שיווקי / פרסומי שכל מטרתו לגרום להוצאת כסף. משרד התקשורת האמון על תחום זה, לא עושה די, כדי למגר את התופעה הנפוצה הזו אשר גורמת לאזרחים חדירה לפרטיות ופגיעה בזכות בסיסית זו המאפשרת לאדם לחיות ללא חשיפה / התערבות / חדירה לחייו, לגופו, לחפציו ומחד גיסא וחוסר טיפול ע"י גורמי האכיפה והחקיקה מאידך גיסא. בכדי להבין מהו "חוק הספאם" ואת מטרתו, בדקנו במה עוסק החוק, עד כמה מפורט והאם יש בו מספיק דרכים להקל על האזרח "הסובל", על מנת שיוכל לפעול בכדי להתמודד עם הבעיה.

חוק "הספאם" הוא כינוי ציבורי לסעיף 30א¹ לחוק התקשורת, אשר נכנס לתוקפו ב-2008. החוק נועד להתמודד עם התופעה המכונה "דואר זבל" והוא אוסר שיגור "דבר פרסומי" באמצעות פקסימיליה, מערכת חיוג אוטומטי, הודעה אלקטרונית או מסרון, ללא הסכמה מפורשת מראש של הנמען. על פי הוראות החוק, רשאי בית המשפט לפסוק פיצויים לתובע ללא הוכחת נזק בסכום של עד 1,000 שקל לכל פרסום. החוק מגדיר "דבר פרסומי" כמסר המופץ באופן מסחרי, שמטרתו לעודד רכישת מוצר או שירות או לעודד הוצאת כספים בדרך אחרת, או מסר המופץ לציבור הרחב שמטרתו בקשת תרומה או תעמולה! כמו כן, החוק מגדיר מי נקרא מפרסם, על מנת להקל על איתור העובר על החוק: מי ששמו או מענו מופיעים בדבר הפרסומי כמען להתקשרות לשם רכישתו של נושא דבר הפרסומי, מי שתוכנו של דבר הפרסומי עשוי לפרסם את עסקיו או לקדם את מטרותיו, ובכלל זה לקדם קבלת תרומות או תעמולה, או מי שמשווק את נושא דבר הפרסומי בעבור אחר; לעניין זה, לא יראו כמפרסם מי שביצע, בעבור אחר, פעולת שיגור של דבר פרסומי. מכאן, עולה החובה הברורה שעל כל דבר פרסומי, יש לציין מי הוא המפרסם (החייב בחוק לצורך העניין). חובות נוספים החלים על המפרסם הנם: לציין במסגרת ההודעה את הפרטים האלה באופן בולט וברור, שאין בו כדי להטעות: (א) שמדובר בדבר פרסומי; כלומר, המילים: "פרסומי", "בקשת תרומה" או "תעמולה" (לפי העניין), יופיעו בתחילת דבר הפרסומי, ואם דבר הפרסומי משוגר באמצעות הודעה אלקטרונית – בכותרת ההודעה; (ב) שמו של המפרסם, כתובתו ודרכי יצירת הקשר עמו;

גם לגבי אפשרויות הסירוב לקבלת דברי פרסומי מראש, או תוך כדי מתן שירות ע"י גורם כלשהו, החוק מתייחס בסעיפים אלו:

¹ חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב - 1982
https://www.nevo.co.il/law/html/law01/032_002.htm#Seif109

(1) זכותו של הנמען לשלוח, בכל עת, הודעת סירוב כאמור, ודרך אפשרית למשלוח הודעה כאמור שהיא פשוטה וסבירה בנסיבות העניין, ואם דבר הפרסומת משוגר באמצעות הודעה אלקטרונית – כתובת תקפה של המפרסם ברשת האינטרנט לצורך מתן הודעת סירוב;

(2) אם שוגר דבר פרסומת באמצעות מערכת חיוג אוטומטי, יציין המפרסם בתחילת הודעת המסר הקולי כי הנמען רשאי לבקש להסיר את שמו מרשימת התפוצה של המפרסם ויאפשר לו, מיד לאחר מכן, להסיר את שמו כאמור גם בדרך של לחיצה על החייגן. החוק מוסיף דרך מרתיעה למניעת הפצת דבר פרסומת או תעמולה ע"י ציון כי מנהל של תאגיד וכן מי שאחראי לתחומי השיווק או הפרסום בתאגיד, חייב לפקח ולעשות כל שניתן למניעת עבירה בידי התאגיד או בידי עובד מעובדיו; המפר הוראה זו, דינו – קנס כאמור בסעיף 61(א)(3) לחוק העונשין (עונש מאסר למעלה משנה ולא יותר משלוש שנים - קנס עד 75,300 שקלים חדשים). אם נעברה עבירה בידי התאגיד או בידי עובד מעובדיו, חזקה היא כי נושא משרה בתאגיד הפר את חובתו לפי סעיף קטן זה, אלא אם כן עשה כל שניתן כדי למלא את חובתו.

כאמור, חוק הספאם מגדיר באופן ברור באילו מקרים לחברה מותר לשגר לצרכנים הודעות פרסומיות - למשל כשהצרכן מאשר את קבלתן, במקרים רבים במסגרת הצטרפותו למועדון לקוחות - ומתי עליה לחדול מכך. עם זאת, חברות מסחריות רבות עוברות על החוק ומשגרות לצרכנים מסרונים ומיילים באין-מפריע. רוב הצרכנים אמנם לא יעשו דבר, אך חלקם יגישו תביעה, היות שהחוק קובע פיצוי מרבי של 1,000 שקל על כל הודעת ספאם שנשלחה שלא כדין. בתי המשפט לתביעות קטנות מוצפים בתביעות מעין אלה, אבל יש לדעת שהם מצפים מהצרכנים להיות אקטיביים, כלומר לפעול כאזרח הממלא את חובתו האזרחית (ישנו ערך אזרחי בתרומה לקהילה ולמדינה), במטרה להפסיק את המטרד הפרסומי. מכאן שלקוח שאץ לתבוע מבלי שניסה להפסיק את הפרסומים בדרך ישירה מול החברה, עלול לגלות כי לא תמיד הלקוח צודק, ולא תמיד הוא זכאי לפיצוי - ולפעמים אף להפך.

מקרה שכזה², אירע למר שלמה אלעד אשר תבע את חברת "שופרסל" בגין שליחת 57 דברי פרסומת לניידו האישי במהלך 5 שנים. בית משפט השלום בירושלים פסק כי צרכן ש"שופרסל" שלחה לו 57 מסרונים ספאם - יצטרך לשלם לה הוצאות משפט בסך 1,500 שקל, לאחר שהגיש תביעה, ובה דרש כי הרשת תשלם לו פיצוי בסך 32 אלף שקל, נדחתה.

השופט קיבל את טענת שופרסל, לפיה התובע הסכים לקבל את המסרים הפרסומיים, וגם אם לא הסכים כפי שטען, הוא נהג בחוסר תום-לב, כאשר לאורך התקופה לא ביקש להסיר את שמו מרשימת הדיוור של החברה ולהפסיק את הפרסומים, ששוגרו בתדירות של כ-10 מסרונים בשנה. כלומר, מדובר במקרה של אדם אשר

² גלובס, מיכל רז-חיימוביץ, 15.05.2017, שופרסל שלחה 57 הודעות ספאם - הצרכן יצטרך לפצות אותה
<https://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001188642>

הגיש תביעה, כנראה, ללא ייצוג משפטי מקצועי, אך בשל העובדה שמערכת המשפט מצפה שאנו האזרחים, נבצע אכיפה אקטיבית, נראה שהנ"ל מיהר לפעול, ללא העמקה בפשר החוק על סעיפיו השונים, והותיר את הפרשנות לחוקים, למערכת בתי המשפט, הואיל והרשות השופטת עצמאית בהחלטותיה השיפוטיות כפי שמצופה מתפקידה.

בניגוד למקרה בו אדם תבע חברה ששלחה לו דברי "דואר זבל" לטענתו, נבקש לציין, את חברת "ספאם אוף" שקמה לטענתה, למגר את תופעת "דואר הזבל", אולם, לא ניתן לומר שללא שיקולים כלכליים. בדוגמא לתביעה ש"התגלגלה" מביהמ"ש לתביעות קטנות - ת"ק 26210-04-16³, דרך ביהמ"ש המחוזי - רת"ק⁴ 31506-05-17 ועד לביהמ"ש העליון⁵ רע"א 7064/17 ניתן ללמוד על דרך התייחסותם של השופטים בערכאות השונות, לגבי הטיפול בבעיות "הספאם" וכן ללמוד על רמת המודעות של הציבור לטיפול בבעיות אלו ומה יחסם לחברה ששמה לעצמה כיעד "לסייע להגשים את התכלית ההרתעתית שבבסיסו של חוק התקשורת על ידי עידוד הגשת תביעות וטיובן". מדובר בתביעה מרוכזת (ע"י הנהלת בית המשפט) של 60 תובעים, כאשר חלקם תובעים עצמאיים וחלקם מיוצגים ע"י חברת "ספאם אוף" כנגד חברה ששלחה הודעות פרסומת, ללא הסכמת התובעים. בפסיקתו, ציין ביהמ"ש לתביעות קטנות את יחסו לתביעות בנושא חוק התקשורת בכותבו: "אתחיל דווקא מהערת הסיום שנכתבה בפסק דינו של בית משפט קמא בנוגע לריבוי ההליכים אשר ננקטים בבתי המשפט על ידי תובעים בעניין חוק התקשורת, כאשר פעמי רבות לא ניתן לעצום עיניים ולהתעלם מהעובדה שתובעים רבים (לא כולם כמובן) הפכו את החוק כ"קרדום לחפור בו", שלא תמיד בתום לב ובדרך מקובלת, ותביעותיהם אינן משרתות כלל את התכליות שבבסיס חוק התקשורת. בתי המשפט לתביעות קטנות, בתי משפט השלום ואף בתי המשפט המחוזיים ובכלל זה גם בית משפט זה בשבתו כערכאת ערעור על בתי משפט לתביעות קטנות, מקדיש זמן שיפוטי לא מידתי ואף לא סביר לטעמי בכל הקשור לטיפול בתביעות המוגשות לפי חוק התקשורת... ברור, כי בזבזו זמן שיפוטי על חשבון צדדים שתביעותיהם הצודקות ממתינות להכרעה שיפוטית, המתעכבת בשל הצורך להשקיע זמן ניכר בתביעות ספאם, אינו בא לשרת את התכליות שבבסיס חוק התקשורת".

לבסוף, מחליטה השופטת ש"פעילות ספאם אוף מובילה לניצול בלתי יעיל של משאבי הזמן השיפוטי, ובצורה בלתי שוויונית, הפוגעת בציבור בכללותו. במסגרת קביעת מדיניות שיפוטית ראויה לא ניתן להתעלם מהאינטרסים המערכתיים הכרוכים בכך" ופוסקת לזכות התובעים העצמאיים סכום כלשהו וכן פוסקת שכל התביעות שהוגשו דרך חברת "ספאם אוף" לא יפוצו .

³ ת"ק 26210-04-16 בוקובזה נ' מנקס אונליי טריידינג בע"מ-<https://www.law.co.il/media/computer-law/bokobza2.pdf> 30/4/17 ,

⁴ רת"ק 31506-05-17 ארד נ' מנקס אונליין טריידינג בע"מ ואח-<https://www.law.co.il/media/computer-law/arad5.pdf> 23/7/17 ,

⁵ רע"א 7064/17 ארד נ' מנקס אונליין טריידינג בע"מ ואח 29/10/18 ,
<https://law.co.il/media/computer-law/arad6.pdf>

אחד התובעים שיוצגו ע"י חברת "ספאם אוף", הגיש ערעור לפסיקה זו, שנדון בביהמ"ש המחוזי, אשר הותיר את הפסיקה בעינה ואף הוסיף כי: "פעילותה של ספאם אוף מערערת את מערך האיזונים שקבע המחוקק, בצורה בלתי מידתית, ע"י שינוי מרכיבי המשוואה, בדרך של עידוד תובעים, אשר לא השקיעו מזמנם ומרצם, להגיש תביעות". כלומר, מערכת בתי המשפט מעודדת תביעות עצמאיות בתחום זה של הספאם ולא באמצעות מתווכים.

כמובן שלא די בכך, גם על פסיקה זו הוגש ערעור שנדון בביהמ"ש העליון שהפך את הפסיקה תוך כדי התייחסותו לפעילות "ספאם אוף" ודומיה - "בנסיבות אלה ברורה החשיבות של גופים אשר מסייעים - בהתנדבות או בתמורה - לנפגעי הודעות ספאם באיתור מקור שליחת ההודעות, בזיהוי המפרסמים או החברות ששכרו את שירותי משלוח ההודעות, וכן בהכנת כתב התביעה. בסיוע כזה יש כדי להסיר מכשולים הניצבים בפני התובעים ולתמרץ אותם להגיש את תביעותיהם. "כלומר, כאן באה עליונותו של ביהמ"ש לטובת האזרח הפשוט במטרה להקל עליו בתהליך הטיפול בתביעות מסוג זה. לסיכום, מוסיף העליון: "הקלה בעומס השיפוטי אינה אחת ממטרות חוק התקשורת ועל כן אין להביאה בחשבון במסגרת קביעת פיצויים בגין הפרת הוראות החוק. המטרה של הוראות סעיף 30א לחוק התקשורת אינה להפחית את מספר התביעות שיוגשו אלא להפחית את מספר הפרות החוק שיבוצעו. לא למותר להוסיף כי מאחר שריבוי תביעות ספאם הוא תוצר של הפרות חוק מרובות, ניתן להעריך שדווקא פסיקת פיצויים מרתיעה בתביעות כאלה תגרום להפחתה במספר הפרות החוק וממילא הדבר ישפיע גם על מספר התביעות אשר יוגשו לבתי המשפט".

בזאת, סיכמנו את עמדות מערכת בתי המשפט לגבי יחסה לטיפול בתביעות ספאם, לאחר שהבנו מדוגמת תובע ה"שופרסל", שחוסר ידע ובקיאיות בהליך הנדרש בבואו לתבוע תביעות ספאם מחד גיסא יצר אי הבנות והתנגדות במערכת המשפט (השלום והמחוזי), כלפי גופים כ"ספאם אוף" מאידך גיסא, עד לסיכום עמדת העליון התומכת בכל דרך לסייע לאזרח הפשוט בתביעות מסוג זה, אולם, האם מספיקה עמדת מערכת המשפט, או שמא יש צורך לפעילות נוספת מצד המחוקק ומצד גורמי האכיפה.....?

בדיקת הבעיה

בעשור האחרון, רבים מאזרחי ישראל חווים וסובלים מהטרדות ע"י גורמים שונים אשר חודרים למרחב האישי, הפרטי, באמצעות שליחת הודעות (מסרונים) שליחת מיילים, שיחות טלפון אוטומטיות (ממערכות חיוג אוטומטיות) ובאמצעי תקשורת אחרים (פקסימיליה), אשר נושאות תוכן שיווקי / פרסומי שכל מטרתו לגרום להוצאת כסף. משרד התקשורת האמון על תחום זה, לא עושה די, כדי למגר את התופעה הנפוצה הזו אשר גורמת לאזרחים חדירה לפרטיות ופגיעה בזכות בסיסית זו מחד גיסא וחוסר טיפול ע"י גורמי האכיפה והחקיקה מאידך גיסא.

גופים רבים (ביניהם חברות מסחריות בעלות מטרות רווח ואף עמותות ללא מטרות רווח) מנסים לפרסם את עצמם, את השירותים שהם נותנים או לגייס תרומות. אחת הדרכים הנפוצות לפרסום מהיר, זול ויעיל (ברוב המקרים) היא הפצה המונית של הודעות בצורה אוטומטית. הפצה זו של מסרים נעשית בדרכים שונות - משיחות טלפון המשמיעות פרסומת מוקלטת, מסרונים (SMS) או הודעות דואר אלקטרוני (Email). שיטות הפרסום הללו אמנם נוחות למפרסמים מבחינות רבות, אך מהוות מטרד כבד לאוכלוסייה. בשנת 2008, הועבר התיקון לסעיף 30.א לחוק התקשורת (בזק ושידורים), האוסר בצורה רשמית על פרסום המוני, לכל מטרה, ללא קבלת אישור הנמען. עוד קבע החוק פיצויים בגובה של עד 1000 ש"ח לכל אדם שקיבל הודעה פרסומית, גם ללא הוכחת נזק. התיקון לחוק זכה לשם "חוק הספאם", אך גם כיום ממשיכים גופים רבים להתעלם ממנו ולהטריד מאות אלפי אזרחים ביום בניסיונות פרסום. מאחר ששליחת הודעות בדרכים אלו מנוגדת לחוק, פרסום שכזה מפר את עקרון שלטון החוק ומהווה "עוולה אזרחית", אנו מעוניינים לבדוק את דעת הקהל לגבי התופעה ורמת המודעות של האוכלוסייה לדרכי הטיפול בה.

כלי החקר שבחרנו לאיסוף הנתונים לבעיה זו הוא שאלון. שאלון הוא כלי לאיסוף נתונים המסייע ברכישת ידע המבוסס על ניסיונם או דעתם של אחרים, באופן מסודר ושיטתי. ביחס לכלי חקר אחרים, שאלון הוא ממוקד ולרוב סגור, כאשר התשובות מתבססות כמעט רק על בחירת אפשרויות מתוך מגוון נתון. כמו כן, הוא מאפשר איסוף נתונים כמותי.

יתרונות הכלי:

- שאלון מאפשר איסוף נתונים על אוכלוסייה רחבה יחסית בזמן קצר.
- מאפשר ניתוח וסיכום הנתונים בקלות יחסית.
- אינו מחייב מגע ישיר בין השואל לבין הנשאל ולכן אין הטיה של התשובות.

חסרונות הכלי:

- קושי בהבניית השאלון.
- מאפשר לנשאל לענות רק על מה שנשאל.
- לא ניתן להתרשם ממרכיבים נוספים.

לפיכך, שאלון הוא הכלי המתאים ביותר לבדיקת הנושא משום שכדאי להשתמש בשאלון כאשר יש צורך באיסוף נתונים על אוכלוסייה רחבה בפרק זמן קצר יחסית וכאשר הבעיה הנבדקת ברורה ומוגדרת. שאלון מאפשר איסוף, ניתוח וסיכום נתונים רבים בקלות רבה ובזמן קצר והוא ממוקד ולרוב סגור. על כן, בחרנו שאלון ככלי המחקר לבדיקת הנושא שלנו.

נפנה את השאלון באופן כללי לקהל הרחב וננתח את התוצאות בחלוקה בין אלו שקיבלו הודעות לבין אלו שלא נפגעו מתופעת הספאם.

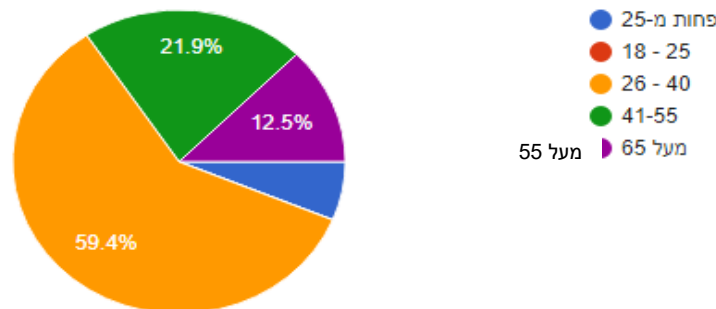
ננסה להשיג תשובות רבות ככל האפשר על מנת לקבל תוצאות אמינות ככל האפשר. המין והגיל אינם רלוונטיים בנושא זה, אך ננסה לנתח את התוצאות גם בחלוקה לפי גילאים. איסוף הנתונים יתבצע באמצעות שאלון מקוון אותו נפיץ ברשתות חברתיות, בקרב חברינו ומכרינו.

הצגת הממצאים

עבודתנו עוסקת בחוסר המודעות של הציבור כיצד להתמודד עם בעיית "דואר הזבל" (ספאם) המציף אותנו בדרכים השונות – מסרונים, דואר אלקטרוני, שיחות טלפון אוטומטיות ועוד. בכלי שחשבנו להשתמש, ביקשנו לבדוק את רמת הבקאות של הציבור לגבי הנושא בכלל, החוק הקיים בפרט והדרכים בהם נוקט או לא נוקט על מנת להתמודד עם תופעה מציקה זו. לצורך כך בחרנו לאסוף את הנתונים באמצעות שאלון, ובמקרה זה שאלון מקוון (באמצעות הכלי - Google forms), שבין יתרונותיו העיקריים לעומת כלי איסוף נתונים אחרים - איסוף מסודר ושיטתי של מידע רב באופן מהיר ואפשרות לניתוח כמותי יעיל של הממצאים, כולל יצירת גרפים לצורך הצגה ויזואלית של הנתונים. מילוי השאלון נבנה בצורה אנונימית אשר מעלה את הסיכוי למתן תשובות כנות. השאלון מאפשר לחקור מספר רב של נחקרים בזמן קצר ומאפשר ניתוח ועיבוד קל ומהיר של הממצאים. השאלון שבנינו מורכב משלושה סוגי הגדים: כלליים, ספציפיים לנושא וכאלו המכוונים לפתרון, כולל אפשרות למשיבים להוסיף פתרון משלהם. מסירת השאלונים התבצע ע"י שליחת הקישור לשאלון המקוון באמצעים דיגיטליים (ווטסאפ) לחברים ובני משפחה אשר התבקשו להשיב על השאלון. תשובות הנשאלים נאספו באופן אוטומטי ומרוכז בלשונית התגובות, בה ניתן לצפות בתגובות גרפיות בחתכים שונים ובמקביל, לגיליון האלקטרוני של גוגל – google sheets. להלן הצגת הנתונים שנאספו בצורה ויזואלית ובצמוד לכל שאלה, הסבר מילולי על התשובות:

1. גילי

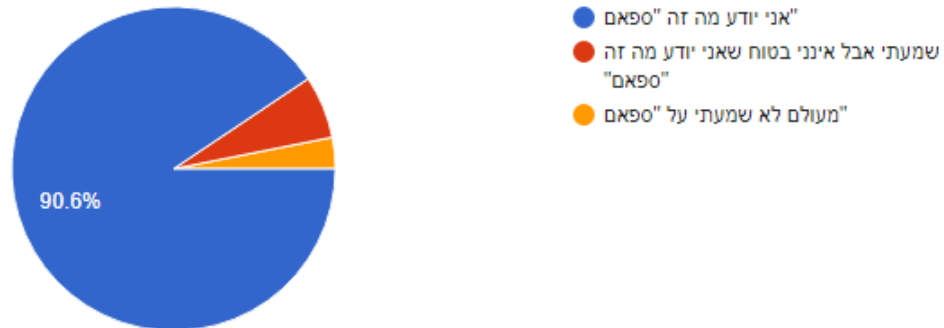
32 תגובות



חתך הגילאים שהשיב על השאלון הינו: כ-60% בין הגילאים 26 ל-40, כ-22% מהמשיבים בין הגילאים 41 ל-55, מעל 12% מהמשיבים הינם מעל גיל 65 והאוכלוסייה הקטנה מגיל 25 מהווה קצת מעל 6%, מה שמעיד על כך שאוכלוסיית המשיבים, ברובה (מעל 80%) בין הגילאים 26 ל-55.

2. סמן את המשפט המתאים ביותר

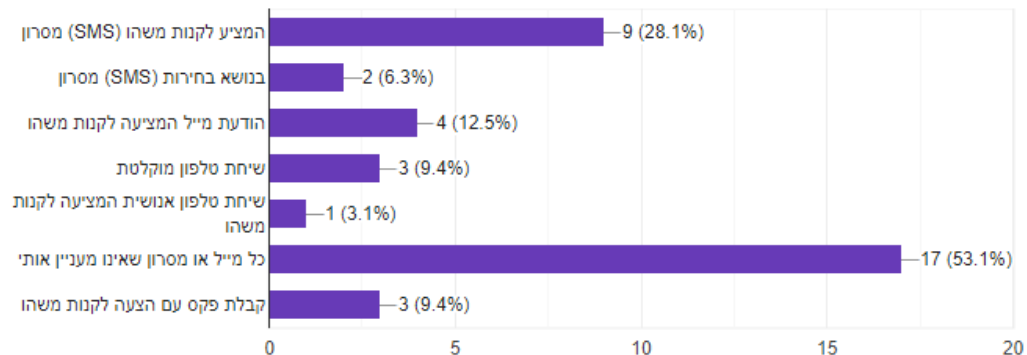
32 תגובות



רוב המשיבים (90.6%) טוענים שידועים ומכירים את המושג "ספאם". כ-6% שמעו על המושג, אך אינם בטוחים שידועים מהו המושג וכ-3% מהמשיבים מעולם לא שמעו על "ספאם", כלומר, כמעט כ-10% מהנשאלים לא מודעים ברמה זו או אחרת לנושא ה"ספאם".

3. מה מבין הבאים נחשב כהודעת "ספאם" הנוגדת את החוק (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)

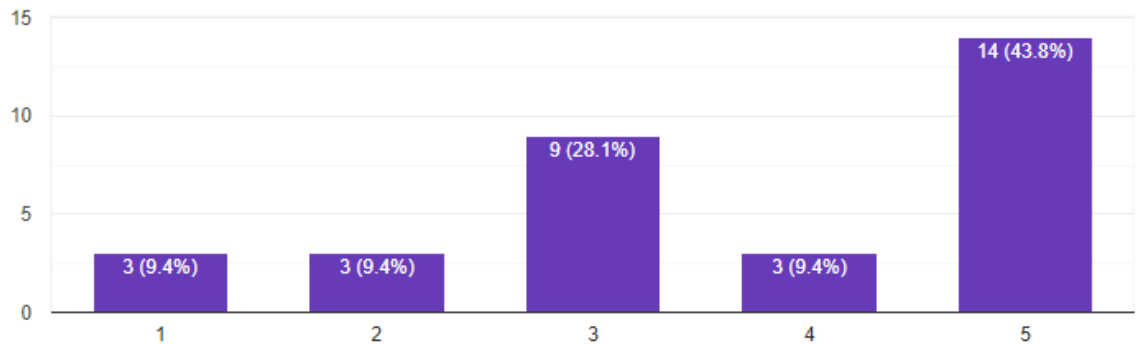
32 תגובות



בשאלה זו בדקנו את הנשאלים, האם הם יודעים מתי הודעת "ספאם" נחשבת לפי החוק כהודעת "ספאם" ומצאנו שמעל 6% חושבים שהודעה בנושא בחירות היא בניגוד לחוק, כאשר זה אינו המצב. כמו כן, 3% מהנשאלים חושבים ששיחת טלפון אנושית המציעה לקנות משהו נחשבת כ"ספאם", למרות שגם במקרה זה, לא מדובר בהודעה הנחשבת כ"ספאם". יחד עם זאת, כ-90% מהנשאלים אכן ידעו לומר מהן ההודעות והאופנים בהן נשלחות, משויכות לכאלו המוגדרות כ"ספאם".

4. בקשת תרומה לעמותה נחשבת כ"ספאם"

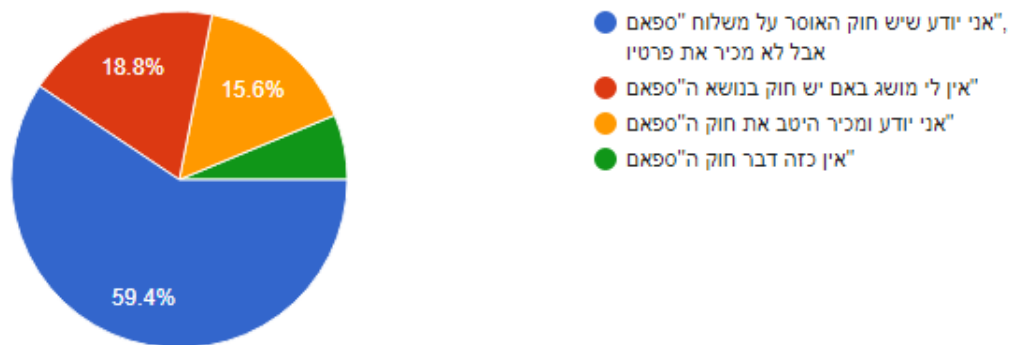
32 תגובות



בשאלה לגבי האם בקשת תרומה לעמותות נחשבת כ"ספאם", כ-10% השיבו בוודאות מוחלטת שאין מדובר ב"ספאם", בעוד שכ-10% נוספים חושבים, אך לא בטוחים שאכן מדובר ב"ספאם". יחד עם זאת, כ-80% מהמשיבים ענו ברמות שונות של ודאות, שבקשה לתרומות נחשבת כ"ספאם".

5. סמן את האפשרות הנכונה ביותר עבורך

32 תגובות



לגבי בקיאות המשיבים לגבי קיומו של חוק העוסק בנושא ה"ספאם", רוב המשיבים כ-59% יודעים שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכירים את פרטי החוק. 6% חושבים בוודאות שאין דבר כזה חוק ה"ספאם" ולכ-19% אין מושג באם קיים חוק כזה. לעומת זאת, מעל 15% יודעים ומכירים היטב את חוק ה"ספאם".

6. סמן את האפשרות הנכונה ביותר לעשות כנגד הודעות "ספאם"

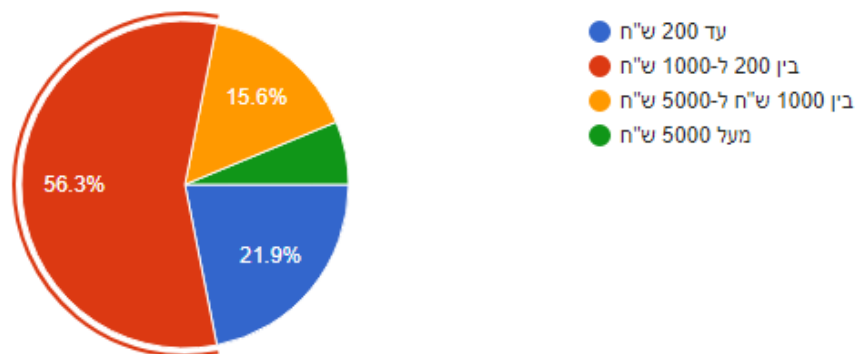
32 תגובות



לגבי האפשרות הנכונה מבחינת המשיבים, צריך לפעול כנגד הודעות ה"ספאם" בדרכים הללו: כ-6% חושבים שאין מה לעשות בנושא, 12.5% חושבים שיש לפנות לשולח ולבקש שיפסיק לשלוח הודעות והיקף דומה של משיבים – 12.5% טוענים שיש לתבוע את השולח. לעומת כל אלו, ובהיקף של כ-69% מהמשיבים, חושבים שיש להשיב "הסר" ובכך לא יטרדו יותר מאותו אדם/חברה.

7. סכום הפיצוי על משלוח הודעת "ספאם" אחת צריך להיות:

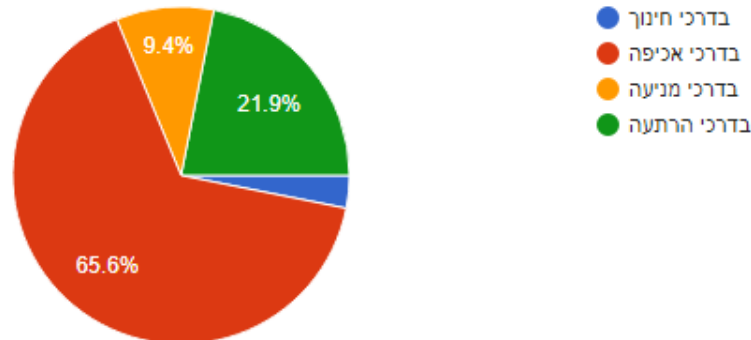
32 תגובות



סכום הפיצוי אותו יש לדרוש בגין משלוח הודעת "ספאם" אחת, צריך להיות לפי הפילוח הבא: כ-22% חושבים שסכום הפיצוי צריך להיות עד 200 שקלים. רוב המשיבים – 56% חושבים שסכום הפיצוי על הודעה אחת צריך להיות בין 200 ₪ לבין 1000 ₪. מעל 15% חושבים שהסכום צריך להיות בין 1000 ₪ לבין 5000 ₪ וכ-6% חושבים שסכום הפיצוי בגין הודעה אחת צריך להיות מעל 5000 ₪.

8. דרכי הטיפול במי ששלח הודעות "ספאם" צריכות להיות:

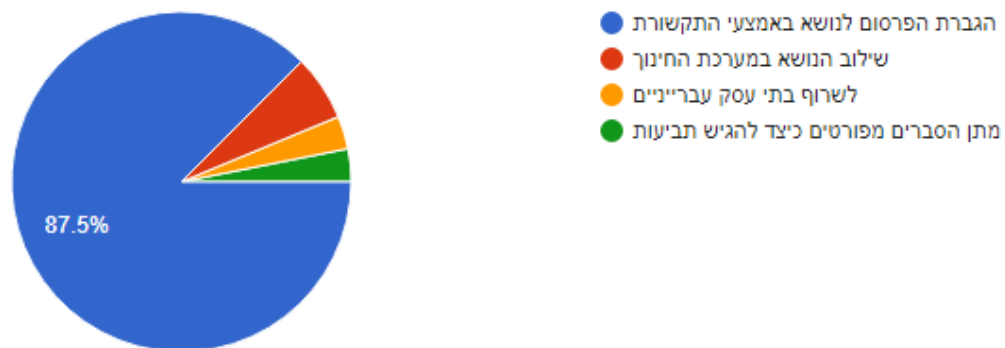
32 תגובות



בשאלה בה רצינו לבדוק את דרכי הטיפול בשולחי הודעות ה"ספאם", קיבלנו תשובות לפי ההתפלגות הבאה: 3% חושבים שצריך לטפל בדרכי חינוך. כ-9% חושבים שצריך לטפל בבעיה בדרכי מניעה. כ-22% חושבים שצריך לטפל בנושא בדרכי הרתעה ורוב המשיבים – מעל 65% חושבים שצריך לטפל בדרכי אכיפה.

9. על מנת להגביר את המודעות של האזרחים, צריך לפעול:

32 תגובות



בשאלה בה אפשרנו מספר הצעות לפתרונות וכן אפשרנו למשיב להציע פתרון משלו, מצאנו שכדי להגביר את המודעות לנושא 3% חושבים שיש לתת הסברים מפורטים יותר כיצד להגיש תביעות, 3% נוספים חושבים שיש לטפל באלימות כלפי שולחי הודעות "ספאם" (תשובה שהתקבלה מאחד המשיבים, ולא כאחת ההצעות שלנו) 6% חושבים שיש לשלב את הנושא במערכת החינוך ורוב המשיבים – 87% חושבים שיש לפרסם על הנושא באמצעי התקשורת.

סיכום הממצאים:

המידע שנאסף מהשטח, ברובו הגדול היה מאוכלוסייה בוגרת (גילאי 26 – 55), כך שנתוני הסקר הגיעו מאוכלוסייה מיושבת ואמינה המחזקת את אמינות הנתונים. רובם הגדול, מעיד על כך שהם יודעים ומכירים את המושג "ספאם", למרות שחלק קטן מהם, טעה לגבי אילו הודעות נחשבות "ספאם" לפי החוק, במספר שאלות שבחנו בקיאות המשיבים.

כמו כן, רק אחוז קטן מהנשאלים, יודע ומכיר היטב את החוק, דבר שחזק אצלנו את הטענה שהציבור אינו מכיר או מודע לדרכים השונות לטיפול בבעיית הודעות הזבל המציפות את כולנו, טענה שהתחזקה כאשר רוב המשיבים חושבים שהשבת "הסר" תפסיק את הודעות הזבל, ואילו אחוז נמוך יחסית חושב שהדרך היעילה ביותר היא תביעה משפטית.

חוסר המודעות של הציבור בא לידי ביטוי בתשובותיהם לגבי הדרכים להגביר את המודעות אם באמצעות אמצעי התקשורת בעיקר ע"י מתן הסברים מפורטים כיצד להגיש תביעות, דבר שחזק אצלנו את כיוון הטיפול בבעיה זו, מה גם שמהסקירה הספרותית, עיקר הבעיות בציבור היא חוסר הכרת הנושא על בוריו, דבר שהוביל את אחד התובעים כנגד חברת ה"שופרסל" להפסיד במשפט נגדם, כי לא דאג לוודא קיום כל התנאים להיחשבות הודעות, כהודעות "ספאם" וכן, בתפקידו של ביהמ"ש העליון שבא לידי ביטוי בפסילת הכרעות ביהמ"ש השלום והמחוזי לערעורים, כאשר הבין שנדרשת עזרה מגורמים שונים (חברת ספאם-אוף) לציבור חסר הבקיאות, דבר שהוסיף גם הוא לכיוון הפתרון הנדרש שלנו לטיפול בתופעה זו.

דיון ומסקנות

בציבור קיים חוסר מידע וקיימת חוסר מודעות לגבי אפשרויות הטיפול בנושא "דואר זבל" המכונה "ספאם" למרות שרובו סובל מבעיה זו ביומיום ולמרות שהחוק מפורט דיו בכללים בהם מחויבים השולחים והדרכים של כל אחד מאיתנו להימנע מ"ספאם". הודעות אלו, אשר נשלחות לרוב ללא אישור המקבל, גורמות לחדירה למרחבו האישי עד לכדי פגיעה בזכות לפרטיות.

החוק הדין בנושא "דואר הזבל", הקרוי "חוק הספאם" (סעיף 30א לחוק התקשורת), מגדיר במפורט מתי מדובר ב"ספאם", מהן החובות של המפרסם, מהן דרכי הסירוב, מתי מותר לשלוח הודעות פרסומת ומתי עליו לחדול מכך אך יחד עם זאת, מערכת בתי המשפט מצפה לאכיפה אקטיבית ע"י האזרחים כלומר, הם מצפים מהצרכנים להיות אקטיביים ולפעול כאזרח הממלא את חובתו האזרחית (ישנו ערך אזרחי בתרומה לקהילה ולמדינה), במטרה להפסיק את המטרד הפרסומי.

יחד עם זאת, על אף הפרוט בחוק, יש מקרים בהם אנשים פונים לטפל בנושא באמצעות מערכת המשפט, אבל אינם בקיאים בפרטי החוק ואף יוצאים כאשר ידם על התחתונה כדוגמתו של מר שלמה אלעד אשר תבע את חברת "שופרסל" בגין קבלת 57 מסרונים בנושאי פרסומת למכשיר הנייד האישי שלו.

ביסוס נוסף לחוסר המידע בנושא החוק וחוסר המודעות לאופן הטיפול בהודות ה"ספאם" קיבלנו מניתוח תשובות הנשאלים כאשר 80% מהנשאלים חושבים שבקשת תרומה איננה נחשבת כהודעת "ספאם", כאשר היא בהחלט מופיעה בתיקון לחוק התקשורת, סעיף 30א כהודעה הנחשבת כהודעה הנשלחת בניגוד לחוק. גם בשאלה העוסקת בבקיאות הנשאלים לגבי קיומו של חוק בנושא ה"ספאם" או לחילופין, רמת הבקיאות וההיכרות של הנשאלים לגבי החוק, מצאנו שכ-25% מהנשאלים חושבים שאין חוק כזה או שאין להם מושג לגבי קיומו, כ-60% נוספים מהנשאלים יודעים שקיים חוק בנושא, אך לא מכירים את פרטיו. מכאן שרק כ-15% מהנשאלים מכירים את החוק ואת פרטיו, דבר המחזק ומבסס את השערתנו לגבי חוסר המודעות של הציבור הרחב הסובל מבעית "דואר הזבל" אך אינו יודע שהרשות המחוקקת, דאגה להגן עליו באמצעותו של חוק העוסק בנושא מטריד זה.

מכאן נובע, שלמרות שהחוק עצמו מפורט בצורה די מפורטת לגבי מה מותר ומה אסור בעת שליחת הודעות פרסומת, עדין קיימת חוסר מודעות בקרב הציבור לגבי האפשרויות הקיימות העומדות לצידי של האזרח "הפשוט" באופן הטיפול בבעיית "דואר הזבל".

כדי להתמודד ולפתור סוגיה זו, אנו מציעים מספר פתרונות שיתנו מענה לבעיה זו:

הראשון – שילוב הנושא במסגרת תוכנית הלימודים בבתי"ס העל יסודיים, במסגרת שיעורי חינוך. השני – שינוי החוק, באופן שיעלה את העונש המינימלי על משלוח הודעה אחת וזאת ע"י כתיבת המלצה לח"כ/שר רלוונטי שיקדם את הנושא.

השלישי – הכנת סרטון הסברה המיועד להגביר את המודעות בקרב הציבור, מתי מדובר בהודעה שאינה חוקית וכיצד יש לפעול בדרך של תביעה.-

במהלך בחינת הפתרונות, הבנו שהפתרון הראשון, של שילוב הנושא בתוכנית הלימודים, יוכל להניב פרי רק בעוד מספר שנים, בעוד שבזמן הקרוב, לא יפתור את חוסר המודעות של אנשים בוגרים. הפתרון השני, של החמרת העונש בחוק, יוכל אמנם לצמצם את היקף התופעה, אולם גם הוא, לא יחזק ויגביר את המודעות של הציבור הרחב בעת היתקלו בהודעת "ספאם". לפיכך, הפתרון הנבחר על ידנו הינו הפתרון השלישי, הפצת סרטון הסברה באמצעי המדיה השונים אשר יעזור להדריך את הציבור בפעילויות הנדרשות בעת קבלת הודעת "ספאם", יסייע להפחית את הפגיעה בזכות הפרטיות ויצמצם הטרדות.

הצגת פתרון ותוצר

בציבור קיים חוסר מידע וקיימת חוסר מודעות לגבי אפשרויות הטיפול בנושא "דואר זבל" המכונה "ספאם" למרות שרובו סובל מבעיה זו ביומיום ולמרות שהחוק מפורט דיו בכללים בהם מחויבים השולחים והדרכים של כל אחד מאיתנו להימנע מ"ספאם". הודעות אלו, אשר נשלחות לרוב ללא אישור המקבל, גורמות לחדירה למרחבו האישי עד לכדי פגיעה בזכות לפרטיות.

כדי להתמודד ולפתור סוגיה זו, אנו מציעים מספר פתרונות שיתנו מענה לבעיה זו:
הפתרון הראשון – הדרכה וחינוך: שילוב הנושא במסגרת תוכנית הלימודים בבתי"ס העל יסודיים, במסגרת שיעורי חינוך. נבנה מערך שיעורים אשר ישולבו במסגרת שיעורי החינוך בבתי הספר העל יסודיים או במסגרת מקצוע האזרחות, כדוגמה למעורבות אזרחית.

הפתרון השני – הרתעה ע"י חקיקה: תוצג הצעת חוק, המשלבת מספר שינויים אשר יחולו במסגרת החוק הקיים, כאשר המשמעות העיקרית היא העלאת העונש המינימלי על משלוח הודעה אחת וזאת ע"י כתיבת המלצה לח"כ/שר רלוונטי שיקדם את הנושא (שר התקשורת או ח"כ שהוא יו"ר ועדת כלכלה שדנה בנושאים אלו)

הפתרון השלישי – העלאת המודעות בקרב הציבור וזאת ע"י הכנת סרטון הסברה המיועד להגביר את המודעות בקרב הציבור, מתי מדובר בהודעה שאינה חוקית וכיצד יש לפעול על מנת למגר את התופעה, בדרך של תביעה.

במהלך בחינת הפתרונות, הבנו שהפתרון הראשון, של שילוב הנושא בתוכנית הלימודים, יוכל להניב פרי רק בעוד מספר שנים, בעוד שבזמן הקרוב, לא יפתור את חוסר המודעות של אנשים בוגרים. הפתרון השני, של החמרת העונש בחוק, יוכל אמנם לצמצם את היקף התופעה, אולם גם הוא, לא יחזק ויגביר את המודעות של הציבור הרחב בעת היתקלו בהודעת "ספאם".

לפיכך, הפתרון הנבחר על ידנו הינו הפתרון השלישי, הפצת סרטון הסברה באמצעי המדיה השונים אשר יעזור להדריך את הציבור בפעילויות הנדרשות בעת קבלת הודעת "ספאם", ויסייע להפחית את הפגיעה בזכות לפרטיות ויצמצם הטרדות.

התוצר

פתרון זה, של פרסום סרטון ברשתות החברתיות השונות הינו הפתרון העדיף שכן מדובר במימוש תוכנו של החוק המעודד לאכיפה ציבורית, כלומר, מי שיטפל וידאג להעביר לרשות השופטת את הדיווח על העבירה, הוא הציבור, ועל מנת להגביר את הידע של הציבור באפשרויות העומדות בפניו, עלינו לשאוף ולהגיע בכל פלטפורמה תקשורתית אפשרית ולכן, בחרנו בהכנת סרטון המיועד להגברת המודעות באתר YouTube אשר ניתן להפיץ את הקישורים אליו בכל רשת חברתית, כך נשיג הפצה מהירה וזולה. כמו כן, יישום פתרון זה הוא המהיר והנגיש ביותר מבין יתר הפתרונות ומשקף את המסקנות שהגענו אליהן, הן במסגרת הסקירה הספרותית והן מבחינת הסקירה בשטח וגורם לאזרח הפשוט להבין ולהכיר את רשויות החוק ולקחת חלק נכבד מהתהליך, כחלק מהמעורבות האזרחית המצופה מכל אחד מחד גיסא וכחלק מהחובות האזרחיות מאידך גיסא.

התוצר מפורסם בקישור הבא: - (לחץ על התמונה / הקישור בתחתית התמונה)



<https://youtu.be/CM8nSHf0Ggs>

יומנים

יומן אישי – (שם התלמיד):

בממד הלימודי, לא יצא לי להרחיב את הנושאים החדשים מתוך עבודה זו, למעט חיזוק העובדה באמצעות ניתוח השאלונים, שהרבה אנשים חושבים שהם מודעים לנושא חוק "הספאם", מה מותר ומה אסור, אולם בעצם, מכירים רק חלקים מעטים ממנו, כמו כן, אנשים לא מכירים את דרכי הטיפול המשפטיות ולכן סולדים משימוש בדרכים אלו.

האתגרים הלימודיים שהציבה בפני העבודה, היא היכרות עם מערכות הפרסום של מערכת בתי המשפט, הצורך לאתר פסקי דין, לקרוא את תוכנם, תוך שימוש בשפה עברית ברמה גבוהה כיאה למערכת זו. אתגר לימודי נוסף אותו חוויתי הוא השימוש בכלי דיגיטלים כדוגמת google forms ו-google sheets והפעם מהצד של התלמיד ולא מצד המורה הממליץ על שימוש בכלים אלו.

לצורך השימוש המיטבי והיעיל עם תוכנות עזר אלו, פניתי למרחבי המרשתת, חיפשתי שיעורי עזר, המלצות והנחיות מומחים לעבודה עם תוכנות אלו.

בממד האישי, נהניתי מהעיסוק הלוגי הנדרש במסגרת איסוף מקורות המידע ומיזוגן למקטע אחד, כאשר חייב להיות קשר בין מקורות המידע השונים, על מנת ליצור את המיזוג. מאחר שהנושא של דואר זבל קרוב ללבי מאד, ואני פועל ברמה האישית מול כל המפרסמים שלא בהתאם לחוק, נהניתי מאד לחפש במאגרי המידע של מערכת בתי המשפט את פסקי הדין אשר אמורים היו לשמש כמקורות מנוגדים ליצירת הסקירה הספרותית. תרומתי הראשית לעבודה המשותפת הינה בחירת הנושא. שמחתי שהצלחתי להסביר לשותפתי לעבודה את חשיבות הבעיה האזרחית הטמונה בנושא זה, תוך שימוש בדוגמאות אישיות שגם היא חוותה בחיי היום-יום. בדיעבד, הייתי שמח אם במסגרת הקורס, ניתן היה לשלב (תוך כדי העבודה) לפחות פעם אחת, מפגש פנים אל פנים בין חברי הצוות לבין חברי הנהלת הקורס, על מנת לעמוד על שאלות ופתרונות on-line. בממד הערכי, אני מאד מקווה שהתוצר שפורסם ברשתות החברתיות ובפלטפורמת ה-YouTube השפיעה על המעורבות שלי בסביבתי ע"י הבהרת הדרכים לטיפול בתופעת "דואר הזבל", הבהרת המושג (מתי נחשב כעבירה ומתי לא).

יומן קבוצתי – (שם התלמיד):

קבוצת העבודה שמנתה את, פעלה בשיתוף פעולה מצוין. מי מאיתנו שהגה רעיון כלשהו, עם הסבר לוגי והגיוני המתקשר לעבודה, התקבל בהבנה אצל האחר, מעטים ביותר עד כדי כמעט ככל לא היו מקרים של אי הסכמה בינינו ולכן העבודה זרמה בקלות.

דבר שהיה משפר בהתנהלות הקבוצתית היה מפגש פנים אל פנים בין חברי הצוות אל מול מדריכי הקורס, על מנת לקבל חיזוקים או הערות לגבי התנהלות העבודה ואופן בניית העבודה.

הגענו לצומת החלטה ראשון, כבר בבחירת הנושא. כל אחד הציע נושא אחר, כאשר את ההכרעה קיבלנו, כאשר הצלחתי לשכנע את אלונה, כי גם היא קשורה ומושפעת מהנושא של קבלת "דואר זבל", וגם היא נמצאת בין האוכלוסייה "הנפגעת" מבעיה אזרחית זו. בדרך זו של הצגת הנושא ושיוכה לקבוצת האנשים הנפגעים, הבינה בעצם שגם היא לא יודעת מה עושים כאשר מקבלים הודעות אלו ומהן הדרכים לטפל בבעיה.

אני חושב שהתוצר שלנו יכול לעזור לאנשים רבים במידה רבה, כאשר אינם יודעים מה לעשות ומתלבטים כיצד להפסיק את התופעה או לפחות, ללמוד מהן הדרכים האזרחיות והחוקיות בכדי להגיב כאשר פוגשים בתופעה מרגיזה זו.

מקורות

גלובס, מיכל רז-חיימוביץ, 15.05.2017 "שופרסל שלחה 57 הודעות ספאם - הצרכן יצטרך לפצות אותה"

חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982

רע"א 7064/17 ארד נ' מנקס אונליין טריידינג בע"מ ואח', 29/10/18.

רת"ק 31506-05-17 ארד נ' מנקס אונליין טריידינג בע"מ ואח' 23/7/17 .

ת"ק 26210-04-16 בוקבזה נ' מנקס אונליי טריידינג בע"מ 30/4/17.

נספחים

כלי הבדיקה - שאלון

1. גילי *

- 18 - 25
- 26 - 40
- 41-55
- מעל 65

2. סמן את המשפט המתאים ביותר *

- אני יודע מה זה "ספאם"
- שמעתי אבל אינני בטוח שאני יודע מה זה "ספאם"
- מעולם לא שמעתי על "ספאם"

3. מה מבין הבאים נחשב כהודעת "ספאם" הנוגדת את החוק (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת) *

- מסרון (SMS) המציע לקנות משהו
- מסרון (SMS) בנושא בחירות
- הודעת מייל המציעה לקנות משהו
- שיחת טלפון מוקלטת
- שיחת טלפון אנושית המציעה לקנות משהו
- כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי
- קבלת פקס עם הצעה לקנות משהו

4. בקשת תרומה לעמותה נחשבת כ"ספאם" *

- מה פתאום, מותר להם! 1 2 3 4 5
- בהחלט, זו היא דרך להוציא ממני כסף!

5. סמן את האפשרות הנכונה ביותר עבורך *

- אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו
- אין לי מושג באם יש חוק בנושא ה"ספאם"
- אני יודע ומכיר היטב את חוק ה"ספאם"
- אין כזה דבר חוק ה"ספאם"

הפעל
עבור אל

6. סמן את האפשרות הנכונה ביותר לעשות כנגד הודעות "ספאם" *

- להשיב "הסר"
- לתבוע את השולח
- אין מה לעשות, גם ככה אמשיך לקבל הודעות "ספאם"
- לענות לשולח ולבקש שיפסיקו לשלוח אלי הודעות

7. סכום הפיצוי על משלוח הודעת "ספאם" אחת צריך להיות: *

עד 200 ש"ח

בין 200 ל-1000 ש"ח

בין 1000 ש"ח ל-5000 ש"ח

מעל 5000 ש"ח

8. דרכי הטיפול במי ששלח הודעות "ספאם" צריכות להיות: *

בדרכי חינוך

בדרכי אכיפה

בדרכי מניעה

בדרכי הרתעה

9. על מנת להגביר את המודעות של האזרחים, צריך לפעול: *

הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת

שילוב הנושא במערכת החינוך

אחר...

הפעל

ריכוז תשובות הנשאלים

מס"ד	1. גילי	2. סמן את המשפט המתאים ביותר	3. מה מבין הבאים נחשב כהודעת "ספאם" הנוגדת את החוק (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)	4. בקשת תרומה לעמותה נחשבת כ"ספאם"	5. סמן את הנכונה ביותר עבורך	6. סמן את הנכונה ביותר לעשות כנגד הודעות "ספאם"	7. סכום הפיצוי על משלוח הודעת "ספאם" אחת צריך להיות:	8. דרכי הטיפול במי ששלח הודעות "ספאם" צריכות להיות:	9. על מנת להגביר את המודעות של האזרחים, צריך לפעול:
1	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	3	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
2	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו	2	אין לי מושג באם יש חוק בנושא ה"ספאם"	אין מה לעשות, גם ככה אמשיך לקבל הודעות "ספאם"	עד 200 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
3	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	שיחת טלפון אנשית המציעה לקנות משהו	3	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	אין מה לעשות, גם ככה אמשיך לקבל הודעות "ספאם"	עד 200 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
4	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	לענות לשולח ולבקש שיפסיקו לשלוח אלי הודעות	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	שילוב הנושא במערכת החינוך
5	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
6	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	3	אין לי מושג באם יש חוק בנושא ה"ספאם"	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
7	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	לתבוע את השולח	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
8	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	3	אין לי מושג באם יש חוק בנושא ה"ספאם"	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת

מס"ד	1. גילי	2. סמן את המשפט המתאים ביותר	3. מה מבין הבאים נחשב כהודעת "ספאם" הנוגדת את החוק (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)	4. בקשת תרומה לעמותה נחשבת כ"ספאם"	5. סמן את האפשרות הנכונה ביותר עבורך	6. סמן את האפשרות הנכונה ביותר לעשות כנגד הודעות "ספאם"	7. סכום הפיצוי על משלוח הודעת "ספאם" אחת צריך להיות:	8. דרכי הטיפול במי ששלח הודעות "ספאם" צריכות להיות:	9. על מנת להגביר את המודעות של האזרחים, צריך לפעול:
9	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	שיחת טלפון מוקלטת	5	אני יודע ומכיר היטב את חוק ה"ספאם"	לענות לשולח ולבקש שיפסיקו לשלוח אלי הודעות	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
10	41-55	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 1000 ש"ח ל-5000 ש"ח	בדרכי חינוך	שילוב הנושא במערכת החינוך
11	41-55	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו	3	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי מניעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
12	41-55	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) בנושא בחירות	2	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
13	41-55	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	עד 200 ש"ח	בדרכי מניעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
14	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי הרתעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
15	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	4	אין לי מושג באם יש חוק בנושא ה"ספאם"	להשיב "הסר"	מעל 5000 ש"ח	בדרכי הרתעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
16	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אין לי מושג באם יש חוק בנושא ה"ספאם"	לענות לשולח ולבקש שיפסיקו לשלוח אלי הודעות	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת

מס"ד	1. גילי	2. סמן את המשפט המתאים ביותר	3. מה מבין הבאים נחשב כהודעת "ספאם" הנוגדת את החוק (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)	4. בקשת תרומה לעמותה נחשבת כ"ספאם"	5. סמן את האפשרות הנכונה ביותר עבורך	6. סמן את האפשרות הנכונה ביותר לעשות כנגד הודעות "ספאם"	7. סכום הפיצוי על משלוח הודעת "ספאם" אחת צריך להיות:	8. דרכי הטיפול במי ששלח הודעות "ספאם" צריכות להיות:	9. על מנת להגביר את המודעות של האזרחים, צריך לפעול:
17	פחות מ-25	שמעתי אבל אינני בטוח שאני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו	1	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	עד 200 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
18	41-55	שמעתי אבל אינני בטוח שאני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	לענות לשולח ולבקש שיפסיקו לשלוח אלי הודעות	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי הרתעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
19	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	עד 200 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
20	מעל 65	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו	5	אין כזה דבר חוק ה"ספאם"	להשיב "הסר"	עד 200 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
21	מעל 65	אני יודע מה זה "ספאם"	קבלת פקס עם הצעה לקנות משהו	3	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
22	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	הודעת מייל המציעה לקנות משהו	3	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	עד 200 ש"ח	בדרכי מניעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
23	מעל 65	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) בנושא בחירות	1	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
24	41-55	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	5	אני יודע ומכיר היטב את חוק ה"ספאם"	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת

מס"ד	1. גילי	2. סמן את המשפט המתאים ביותר	3. מה מבין הבאים נחשב כהודעת "ספאם" הנוגדת את החוק (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)	4. בקשת תרומה לעמותה נחשבת כ"ספאם"	5. סמן את האפשרות הנכונה ביותר עבורך	6. סמן את האפשרות הנכונה ביותר לעשות כנגד הודעות "ספאם"	7. סכום הפיצוי על משלוח הודעת "ספאם" אחת צריך להיות:	8. דרכי הטיפול במי שלח הודעות "ספאם" צריכות להיות:	9. על מנת להגביר את המודעות של האזרחים, צריך לפעול:
25	מעל 65	מעולם לא שמעתי על "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	4	אין כזה דבר חוק ה"ספאם"	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי הרתעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
26	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	3	אני יודע ומכיר היטב את חוק ה"ספאם"	להשיב "הסר"	בין 1000 ש"ח ל-5000 ש"ח	בדרכי הרתעה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
27	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	1	אני יודע ומכיר היטב את חוק ה"ספאם"	להשיב "הסר"	בין 1000 ש"ח ל-5000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
28	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי	4	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	להשיב "הסר"	בין 1000 ש"ח ל-5000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
29	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו	2	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	לתבוע את השולח	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
30	26 - 40	אני יודע מה זה "ספאם"	הודעת מייל המציעה לקנות משהו	3	אין לי מושג באם יש חוק בנושא ה"ספאם"	להשיב "הסר"	בין 200 ל-1000 ש"ח	בדרכי אכיפה	הגברת הפרסום לנושא באמצעי התקשורת
31	פחות מ-25	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו, הודעת מייל המציעה לקנות משהו, שיחת טלפון מוקלטת, קבלת פקס עם הצעה לקנות משהו	5	אני יודע שיש חוק האוסר על משלוח "ספאם", אבל לא מכיר את פרטיו	לתבוע את השולח	מעל 5000 ש"ח	בדרכי הרתעה	לשרוף בתי עסק עברייניים
32	41-55	אני יודע מה זה "ספאם"	מסרון (SMS) המציע לקנות משהו, הודעת מייל המציעה לקנות משהו, שיחת טלפון מוקלטת, כל מייל או מסרון שאינו מעניין אותי, קבלת פקס עם הצעה לקנות משהו	5	אני יודע ומכיר היטב את חוק ה"ספאם"	לתבוע את השולח	בין 1000 ש"ח ל-5000 ש"ח	בדרכי הרתעה	מתן הסברים מפורטים כיצד להגיש תביעות