

## האזנת סתר – מה מותר ומה אסור ?

על מנת שהקלטה תוגדר בתור הקלטה חוקית, ולא תיכנס תחת הגדרת "האזנת סתר בלתי חוקית", על ההקלטה להיות מבוצעת כאשר לפחות אחד מן המשתתפים מודע לביצועה ומסכים לקיומה. החוק קובע, כי האזנות סתר הן מצבים בהם מבוצעת "האזנה ללא הסכמה של אף אחד מבעלי השיחה".

המובן המילולי של האזנת סתר הינו – כאשר מאזינים לשיחה בין שנים או יותר גורמים, מבלי ידיעתו של לפחות צד אחד לשיחה. אולם לא כך הוא הדבר מבחינה חוקית ומשפטית.

במדינות שונות קיים חוק שונה לגבי המותר והאסור בנושא האזנות סתר, קבילות משפטית של האזנת סתר והעונש החל על מפר החוק (חמש שנות מאסר).

בישראל, תקנת החוק בנושא האזנות סתר נקבעה בחוק האזנות סתר, התשל"ט 1979

בהגדרות שבפרק א' לחוק, מופיעות שתי הגדרות מהותיות להבנת המותר והאסור :

"האזנה" - האזנה לשיחת הזולת, קליטה או העתקה של שיחת הזולת, והכול באמצעות מכשיר.

"האזנת סתר" - האזנה ללא הסכמה של אף אחד מבעלי השיחה.

כלומר החוק קובע כי "האזנה" מבחינת החוק נחשבת כאשר מבוצעת האזנה, קליטה או העתקה של שיחת הזולת באמצעות "מכשיר". דהיינו, אם אדם מסתתר ומקשיב לשיחה, גם אם הוא אינו צד בשיחה, מבחינת החוק הדבר לא נכלל באיסור האזנת סתר.

בנוסף לכך, לשון החוק קובעת כי האזנת סתר נחשבת אסורה רק אם בוצעה ללא ידיעה או הסכמה של אף אחד מבעלי השיחה. כלומר, גם אם האזנה בוצעה ע"י מכשיר, או אם השיחה מוקלטת אך לפחות צד אחד בשיחה יודע על ביצוע האזנה או שהוא עצמו מבצע את ההקלטה, הרי גם אם שאר השותפים לשיחה לא יודעים על ביצוע האזנה או הקלטת השיחה, הרי שהדבר מותר ולא נכלל במסגרת האיסור להאזנת סתר.

לסיכום, האזנת סתר היא "האזנה ללא הסכמה של אף אחד מבעלי השיחה". אדם המקליט שיחות טלפון או פגישות, כאשר הוא או מישהו מטעמו הינו צד פעיל בשיחה, הרי שהדבר מותר וקביל מבחינה משפטית.

### מה קורה עם חומר שהושג בצורה לא חוקית ?

חומר שהושג כתוצאה מביצוע האזנת סתר לא חוקית אינו קביל בבית משפט, אלא במספר מצבים קיצוניים המפורטים בחוק.

כמו כן יש להקפיד על ביצוע הקלטת השיחות במכשור מתאים ובמקרה של הקלטת שיחות טלפון, יש להקפיד על מכשיר העומד בדרישות התקן ובעל אישור משרד התקשורת הישראלי.

### הקלטת שיחות בעסקים.

בהתאם האמור לעיל, ניתן להקליט שיחות טלפון ופגישות מבלי לעבור על החוק ולהשתמש בהקלטת השיחות לשיפור הפעילות העסקית, לדוגמה שני שימושים עיקריים:

א. הגנה על העסק – מניעת "אי הבנות", תיעוד סיכומים והסכמים שהושגו בשיחת טלפון או בפגישה, תיעוד הוראות לביצוע שנתנו ע"י הלקוח וגיבוי לעסקאות "במסמך חסר" – דהיינו מכירות טלפוניות, שסוכמו בשיחת טלפון אך ללא חתימת הלוקוח על מסמך כלשהו כגון הזמנה, ספח כרטיס אשראי או אמצעי תשלום אחר.

ב. שיפור תהליכי המכירה והשרות הניתנים בטלפון - ביצוע הדרכות ואימון אישי לאנשי מכירה ושרות ע"י האזנה לשיחות טלפון שבוצעו, הפקת דוחות סטטיסטיים מתוך נתוני השיחות ותיעוד סקרים ומשוב לקוחות במוקדים המבצעים סקרי דעת קהל טלפוניים ושרותי בקרת שווקים וסקרי שביעות רצון.

**כאשר מתעדים שיחות טלפון כאמצעי הגנה משפטי חשוב לשים לב למספר כללים:**

א. יש לנהל תיעוד מסודר של השיחות המוקלטות, הכולל לכל הפחות תאריך, שעת הקלטה, ומבצע השיחה.

ב. למען הסר ספק, יש להקפיד על ביצוע הקלטת כל השיחה מתחילתה ועד סופה (מה-"היי" ועד ה-"בי").

ג. בשום אופן אין לערוך תיעוד משפטי, השיחה במלואה, מוגשת כראיה בדיוק כפי שהוקלטה.

ד. לאור האמור בסעיף ג', חשוב לזכור, שגם הצד המקליט מוקלט, כל דבר שתגיד יכול לשמש גם נגדך.

ה. במקרים מיוחדים, רצוי להתכונן לשיחה מראש ואף לבצע סימולציה (משחק תפקידים). מומלץ ללימוד לדובב את הצד השני על מנת להשיג את ההוכחות הדרושות.

זכרו: ישנן שיחות, שאין להן הזדמנות שנייה ולכן יש להקפיד על כללים אלו ולבצע הקלטה איכותית ומשמעותית. לצורך תיעוד ברור ואיכותי, רצוי להיעזר בציודים יעודים להקלטת שיחות.

כיום ניתן למצוא פתרונות איכותיים ומקצועיים להקלטת שיחות הטלפון הן לשימושים פרטיים, הן למשרדים קטנים והן לארגונים הכוללים מוקד מכירות ושירות טלפוני הנדרשים להקלטה גורפת של כל השיחות המבוצעות . ישנם פתרונות פשוטים יחסית להקלטה ישירה של קו הטלפון, בה מתועדת השיחה של הצדדים בצורה איכותית, חלק מהמערכות הנמכרות השוק כוללות גם תכונות והמאפיינים הנדרשים ממערכת הקלטת שיחות מקצועית, כגון:הקלטת שיחות טלפון באופן אוטומטי, ניהול ארכיון ממוחשב של השיחות המוקלטות, גיבוי אוטומטי של כל השיחות לשרת של הארגון, מוד עבודה מוסתר, מערכת איתור וחיפוש שיחות והפקת דוחות .

ניתן ליישם את הפתרונות במערכת טלפוניה קיימת בקלות ובעלויות סבירות .

**במקרים מיוחדים, של הקלטה מסולר, קיימים בשוק פתרונות ייחודים, כגון: "אוזניית הפלא", יש להשתמש בעזרים אלו על מנת להימנע מרעשי רקע חזקים שפוגעים באיכות השיחה.**

בכל מקרה, כאשר מתעדים שיחות, מומלץ לא לחשוף עובדה זו, הן בשביל לשמור לעצמכם את האופציה להמשיך ולתעד שיחות נוספות (שהרי, אם ידע הצד המוקלט אודות ההקלטה, יפסיק לשתף פעולה איתכם) והן על מנת שלא לפגוע בצד המוקלט שלא לצורך.

**הקלטת שיחות לצורך משפטי רק במטרה של " נשק יום הדין "**

זכרו: כאשר אתם נדרשים לבצע האזנה / הקלטת שיחה, השאיפה תמיד היא, שלא תזדקקו לעשות בה שימוש. הצורך בביצוע הליך מסוג זה, הוא לרוב למטרת כיסוי / מניעת אי הבנות. רצוי לשמור עליו בחיסיון מלא ולעשות בו שימוש רק במקרים קיצוניים ובמצבים של אין ברירה. עצם החשיפה של הליך כזה עשוי לגרום לנתק בניכם לבין הצד המוקלט.

**ואם כבר הגעתם למשפט ?**

כאשר יש צורך להגיש שיחה לשימוש משפטי, ברב המקרים תידרשו להגיש תמלול (בכתב) של כל השיחות הרלוונטיות ובנוסף לכך את תיעוד השיחות על גבי תקליטור שמע (כמובן במספר העתקים על פי הנדרש בתיק התביעה), רצוי ומומלץ ביותר שאת הקבצים המקוריים תשמרו אצלכם לצורך הוכחת מקוריות (במידה ותדרשו לכך) , **לעולם אל תגישו חומר מקורי**, קחו בחשבון שלעיתים חומרים הולכים גם לאיבוד.

את הקלטות (קלטות שמע, טייפ מנהלים...) או קובצי המקור (הקלטות דיגיטליות, הקלטות על גבי מכשיר הסלולר...) שמרו מכל משמר, כל עוד עומד הדין המשפטי על הפרק וכל עוד לא מיציתם את כל ההליכים המשפטיים.

**בהצלחה.**

לשאלות נוספות צרו קשר בדוא"ל: [doron@tvclip.co.il](mailto:doron@tvclip.co.il) , או דרך האתר.