המכון הישראלי
לדמוקרטיה

אוקטובר 2026

חסימות שגויות של חשבונות וואטסאפ בתקופת בחירות:
השלכות פוטנציאליות ונחיצותם של היערכות מוקדמת ומנגנון בחינה מזורז

ד"ר רחל אריאלי הרשקוביץ, ד"ר תהילה שוורץ אלטשולר

1. מבוא

וואטסאפ הפכה לאמצעי מרכזי לתקשורת ולהתארגנות פוליטית בתקופת בחירות. שירות המסרים המיידים שלה משמש מפלגות, מועמדים, ופעילים לשם הפצת מסרי תעמולה, גיוס פעילים והפעלתם והנעת בוחרים להצביע ביום הבחירות. במטרה להתמודד עם דיסאינפורמציה, דואר זבל, הפצה המונית של מסרים והפרות אחרות של תנאי השימוש שלה, מפעילה וואטסאפ מערכות אכיפה אוטומטיות הנשענות על דיווחי משתמשים ועל אבחון דפוסי שימוש העשויים להעיד על הפרת תנאי השימוש. עם זאת, מערכות אכיפה אלו עשויות להיות מנוצלות לרעה או לטעות. כתוצאה, וואטסאפ עשויה לחסום חשבונות בשגגה. משתמש שחשבונו נחסם יכול, במרבית המקרים, לפנות לוואטסאפ ולערער על החלטת החסימה. אולם, אפיק זה עשוי שלא לספק פתרון מתאים בתקופת בחירות ובעיקר ביום הבחירות.

במסמך זה נציג תחילה את מדיניות וואטסאפ בכל הקשור לחסימה או להשעיה של חשבון משתמש, מערכות האכיפה בהן היא עושה שימוש והכלים העומדים בידי משתמש שחשבונו נחסם. בהמשך נסקור אירועי חסימת חשבונות ידועים בישראל ובמדינות אחרות ואת תגובת המדינות אליהן. בסעיף הרביעי נבחן את דפוסי השימוש בוואטסאפ בתקופת בחירות, וחשיבות שירות המסרים המיידים בתקופת בחירות, בעיקר ביום הבחירות, בהודו, בברזיל ובישראל. בסעיף החמישי נבחן כיצד דפוסי השימוש בוואסטאפ בתקופת בחירות עשויים לעורר את חשדה של מערכת האכיפה האוטומטית לשימוש המפר את תנאי השימוש של וואטסאפ ונעמוד על הבעייתיות שבחסימה שכזו בתקופת בחירות וביום הבחירות, לרבות האפשרות שחסימה של מספר מצומצם של חשבונות או קבוצות מרכזיים תפגע בפעילותם של משתמשים רבים. בסעיף 6 נסקור את הצעדים שנקטה מטא, לפי דיווחיה הרשמיים, על מנת להבטיח שכל הפלטפורמות שבבעלותה מבטיחות הגנה על מערכות הבחירות במדינות שונות. בסעיף 7 נבחן מהו ארגז הכלים הרגולטורי הקיים באיחוד האירופי ובישראל על מנת להתמודד עם תופעת חסימות שגויות של חשבונות וואטסאפ בכלל ובתקופת בחירות. ולבסוף, נציג מספר המלצות מדיניות לשם התמודדות עם הסיכון שמציבות חסימות שגויות של חשבונות וואטסאפ בתקופת בחירות וביום הבחירות ולמזעור הסיכון האפשרי הנשקף מהן להליך הבחירות הדמוקרטי.

2. מדיניות מטא ככלל ומדיניות וואטסאפ בפרט בנוגע לחסימה או להשעיית חשבון משתמש, קבוצה או קהילה

ככלל, מטא פועלת להרחבת השימוש בבינה מלאכותית בתהליכי אכיפת התוכן בפלטפורמות שלה.[1] עם זאת, החברה הבהירה כי לא תסתמך על ניטור תוכן מבוסס בינה מלאכותית בלבד. מומחים אנושיים עדיין יתכננו, יאמנו ויפקחו על מערכת הבינה המלאכותית לאכיפת כללי התוכן, וכן בני אדם יוותרו מעורבים בהחלטות המורכבות ביותר ובעלות השפעה הגדולה ביותר, אשר כרוכות באכיפת חוק ובערעורים הנוגעים להשבתת חשבונות.[2]

בפלטפורמת וואטסאפ, מערכות האכיפה האוטומטיות עשויות ללמוד על הפרת תנאי השימוש בשירות מדיווחי משתמשים על הפרות לכאורה המתבצעות על ידי משתמשים אחרים בקבוצות, קהילות או עדכוני סטטוס.[3] עם זאת,

[1] Andrew Hutchinson, *Meta plans to replace 90% of content review staff with AI,* SOCIAL MEDIA TODAY (June 25, 2026).

[2] Jonathan Vanian, *Meta to cut back on third-party vendors in favor of AI for content enforcement*, AI AGE (March 19, 2026).

[3] WhatsApp Messaging Guidelines (Last updated Feb. 16, 2024), https://www.whatsapp.com/legal/messaging-guidelines.

כבר בשנת 2019 דיווחה וואטסאפ שהיא חוסמת למעלה משני מיליון חשבונות בחודש בשל משלוח הודעות המוני או אוטומטי, ושלמעלה מ – 75% מחסימות אלה נעשו ללא דיווח משתמש שהתקבל בסמוך לחסימה.[4]

מערכות האכיפה האוטומטיות בוחנות מדדים טכניים כגון עוצמת הפעילות, קצב שליחת ההודעות, יצירת קבוצות, הוספת משתמשים לקבוצות, או שליחת הודעות למספר רב של אנשים שאינם מחזיקים את השולח באנשי הקשר. כך למשל, שליחת מאה הודעות בתוך 15 שניות מחשבון משתמש שנוצר 5 דקות קודם לכן תחשב כפעילות לא שגרתית לפי מערכת האכיפה האוטומטית. אולם, מערכות האכיפה האוטומטיות בוחנות גם מידע נוסף, ובכלל זה מידע בסיסי על פרופיל של חשבון, קבוצה או קהילה. כך, טרם חסימת חשבון, שעורר חשד לפעילות לא שגרתית לפי המדדים הטכניים, מערכת האכיפה גם בוחנת מידע היסטורי, כגון עד כמה חשוד היה הליך רישום החשבון. זאת במטרה להבחין בין פעילות לא שגרתית אך תמימה של משתמש לבין כזו שאינה תמימה ומפרה את תנאי השימוש שלה.[5]

בתחומים מסוימים, כאשר התנהגות החשבון או תוכנה של הודעה שדווחה מצביעים בסבירות גבוהה על הפרת המדיניות, המערכת האוטומטית עשויה לקבל החלטות בעצמה באשר לתגובה להפרה. כאשר נדרשת בחינה נוספת, המערכת האוטומטית מעבירה את המקרה לצוות אנושי לצורך קבלת ההחלטה הסופית.[6]

תגובת וואטסאפ להפרה של תנאי השירות שלה נקבעת בהתאם לאופי התוכן או ההפרה, ועשויה להיות שליחת אזהרה למשתמש בדבר הפרת המדיניות, השעיה זמנית או קבועה של חשבון, או מניעת פעילות נוספת בקבוצה או בקהילה, הסרת פרופיל של חשבון או קבוצה המפרים את הכללים משרתי החברה, וכן ביטול או חסימה של קישור הזמנה לקבוצה או לקהילה.[7]

כאשר חשבון נחסם, המשתמש עשוי לקבל הודעה שלפיה הוא אינו רשאי להשתמש בוואטסאפ בשל חשד להפרת תנאי השירות, ובמקרים שבהם האפשרות זמינה הוא יכול לבקש בחינה מחדש של ההחלטה. לפי וואטסאפ, בחינת הבקשה מתבצעת בדרך כלל בתוך 24 שעות. אולם, יתכנו מקרים בהם חשבון המשתמש ייחסם, ללא אפשרות לבקש בחינה מחדש. המשמעות במקרים אלו היא שהחלטת החסימה היא סופית ולא ניתן לבקש בחינה נוספת.[8] בהקשר זה מבהירה וואטסאפ שכל ניסיון ליצור עמה קשר מחוץ להליך הבחינה מחדש המוצע על ידה או באמצעות חשבון משתמש אחר לא יביא להאצת הליך הבחינה ולא ישפיע על ההחלטה.[9]

כאשר קבוצה מושעית, על בסיס דיווחי משתמשים או מידע הזמין לוואטסאפ על הקבוצה, לא ניתן עוד לשלוח בה הודעות, להוסיף משתתפים חדשים או לבצע פעולות נוספות שהשירות מגביל בעקבות ההשעיה. מנהל הקבוצה יכול, במקרים שבהם האפשרות זמינה, לבקש בחינה מחדש של ההחלטה. לפי וואטסאפ, ניתן לבקש בחינה מחדש של החלטת חסימה או השעיה פעם אחת בלבד.[10]

---

[4] WhatsApp, *Stopping Abuse: How WhatsApp Fights Bulk Messaging and Automated Behavior* (Feb. 6, 2019), בעמ' 4-5.

[5] News Desk, *Meta Shifts to AI Content Moderation, Cutting Human Workforce*, AI Business Review (June 2026); WhatsApp, *Stopping Abuse: How WhatsApp Fights Bulk Messaging and Automated Behavior* (Feb. 6, 2019), בעמ' 4-7.

[6] WhatsApp Messaging Guidelines (Last updated Feb. 16, 2024), https://www.whatsapp.com/legal/messaging-guidelines?utm_source=chatgpt.com.

[7] WhatsApp Messaging Guidelines (Last updated Feb. 16, 2024), https://www.whatsapp.com/legal/messaging-guidelines.

[8] WhatsApp, About account ban, https://faq.whatsapp.com/465883178708358/?helpref=uf_share .

[9] WhatsApp Help Center, *What to do if your WhatsApp account is banned* .

[10] WhatsApp, How to request a review for a suspended group, https://faq.whatsapp.com/2829968114012978/?helpref=uf_share/.

3. <u>שכיחותן של חסימות או השהיות שגויות</u>

אין נתונים אמפיריים מדויקים בנוגע להיקף תופעת החסימות השגויות בארץ ובעולם. אולם, מהדיווחים בארץ ובעולם עולה שמדובר בתופעה מוכרת ברחבי העולם, שכוללת שלושה סוגי חסימות: חסימות הנובעות מתקלה במערכות האכיפה האוטומטיות של וואטסאפ, חסימות הנובעות מטעות של מערכות האכיפה האוטומטית המזהות התנהגות לגיטימית כדפוס התנהגות מפרה, וחסימות הנגרמות עקב ניצול זדוני של מנגנוני האכיפה של וואטסאפ.[11]

כך, במהלך שנת 2023 דווח על ניסיונות מאורגנים להביא לחסימת חשבונות וואטסאפ של פעילי מחאה באמצעות דיווחי שווא המוניים. בספטמבר 2023 אף נחסמו חשבונותיהם של כעשרה חברי כנסת ממפלגת יש עתיד ונבדק חשד שהחסימה נבעה מפעילות זדונית מתואמת, אף שלא פורסמה קביעה חד-משמעית בנוגע לסיבת החסימה.[12]

גם מחקר של איגוד האינטרנט הישראלי זיהה בשנים 2021 – 2022 דפוס של שימוש זדוני בתוכן פדופילי או בתוכן תומך טרור על מנת להביא לחסימה אוטומטית של המשתמש המותקף בפלטפורמות של מטא, תוך ניצול רעה של מערכות האכיפה האוטומטיות. התוקפים גורמים למערכת האכיפה האוטומטית לזהות את בעל החשבון כמי שהפר את כללי הפלטפורמה וכך מביאים לחסימתו. לאחר החסימה משיגים התוקפים שליטה על נכסיו הדיגיטליים של המשתמש המותקף, בדגש על חשבונות מודעות המשויכים לכרטיסי האשראי שלו. מרבית הנפגעים שתועדו במחקר זה של איגוד האינטרנט הישראלי היו בעלי עסקים המשתמשים בפלטפורמות השונות של מטא כחלק משיווק השירותים שהם מספקים. אולם, הפגיעה לא הוגבלה לחשבונות פייסבוק ואינסטגרם. כ-70% מהנפגעים דיווחו שגם חשבון הוואטסאפ שלהם נחסם לצמיתות בעקבות התקיפה. חסימת חשבון הוואטסאפ לא התרחשה באופן מידי, אלא בדרך כלל כשבוע עד שבועיים לאחר חסימת חשבונות הפייסבוק והאינסטגרם. יתרה מכך, גם במקרים שבהם הצליחו הנפגעים להשיב לידיהם את חשבונות הפייסבוק והאינסטגרם, חשבון הוואטסאפ שלהם נותר חסום. לפי איגוד האינטרנט, גם משתמשים שפנו למחלקה המשפטית של פייסבוק ישראל והצליחו בדרך זו להשיב במהירות יחסית את חשבונותיהם בפלטפורמות האחרות, לא הצליחו להביא להשבת חשבון הוואטסאפ בישראל. איגוד האינטרנט הצביע בהקשר זה על היעדר מענה אפקטיבי לפניות של משתמשי וואטסאפ ישראל.[13]

גם קו הסיוע של איגוד האינטרנט הישראלי, המוגדר כ Trusted Partner של פייסבוק ואינסטגרם ומחזיק בערוץ דיווח ישיר למטא, לא הצליח לספק מענה הולם לנפגעי החסימות השגויות. לפי האיגוד, מטא מסווגת אירועים מסוג זה כאירועי אבטחה (Security) להבדיל מאירועי בטיחות / פגיעה במשתמשים (Safety). ערוץ הדיווח הישיר העומד לרשות Trusted Partner מיועד לטיפול רק באירועי ביטחון חמורים המקושרים לפגיעה ממשית בעולם הפיזי (Real World Harm), ולכן אירועי סייבר על רקע כלכלי או עסקי המוגדרים כאירועי אבטחה אינם נכללים, לפי נציגי מטא, בגדר האירועים המטופלים באמצעות אנשי Trust and Safety. כך, קורבנות החסימות השגויות אינם יכולים לקבל טיפול באמצעות איגוד האינטרנט הישראלי, וסובלים כתוצאה ממתקפת הסייבר וחסימת חשבונותיהם מנזקים כלכליים, חברתיים ואישיים, ובכלל זה הפגיעה בעסקיהם, החדירה לפרטיותם והמצוקה האישית והרגשית הנלווית לאובדן השליטה בחשבונותיהם. איגוד האינטרנט אף העלה את החשש שבשל היותה של ישראל שוק קטן יחסית, ובשל מספרם המצומצם של עסקים קטנים בה בהשוואה למדינות אחרות בעולם, מטא אינה משקיעה מאמצים מספיקים בחקר התופעה, בפיתוח פתרונות טכנולוגיים להתמודדות עמה ובמתן מענה ושירות לנפגעים.[14]

בשנת 2019, וואטסאפ הכירה באפשרות שמערכות האכיפה האוטומטיות שלה עשויות לטעות ולהביא לחסימה שגויה של חשבון וואטסאפ, אם כי לדבריה מדובר במקרים נדירים. עם זאת, נוכח האפשרות לטעות וואטסאפ הבהירה

---

[11] ראו הדיון בטקסט הנלווה להע"ש 13- 14 לעיל.

[12] עומר כביר, *מערך הסייבר חוקר חסימה של חשבונות וואטסאפ של חברי כנסת מהאופוזיציה*, **כלכליסט** (10 בספטמבר, 2023); רפאלה גויכמן, *יוזמות דיווח על חשבונות של פעילי מחאה מתארגנות בקבוצות הוואטסאפ של הימין*, **דה מרקר** (11 במאי, 2023).

[13] יונתן בן חורין, השתלטות עוינת וחסימת משתמשים עסקיים בפלטפורמות מטא, סקירת אירועי סייבר – פברואר 2023, **איגוד האינטרנט הישראלי**, בעמ' 5-2.

[14] יונתן בן חורין, השתלטות עוינת וחסימת משתמשים עסקיים בפלטפורמות מטא, סקירת אירועי סייבר – פברואר 2023, **איגוד האינטרנט הישראלי**, בעמ' 11-7.

שהיא מחזיקה גם בצוות בוחנים אנושי ומאפשרת גם למשתמש החסום לבקש לבחון בשנית את חסימתו.[15] אולם, מנגנון זה לבחינה מחדש אינו נותן פתרון אמיתי בחלק מהמקרים. כך, למשל, חשבונותיהם של חוקרים מהאקדמיה, שעסקו במחקר לגיטימי שבחן הפצת מסרי טרור באינטרנט, נחסמו מספר פעמים על אף שחשבונות החוקרים עצמם שמשו כחברים לא פעילים בקבוצות שהפיצו תכני טרור ולא נקטו כל פעולה בקבוצה. חשבונו של אחד מהם אף נחסם ארבע פעמים בתוך מספר חודשים בשנת 2021. זמני התגובה והשבת החשבון התארכו מפעם לפעם. בתחילה השבת החשבון ארכה שעות אחדות, אחר כך כחצי יום, בפעם השלישית חסימת החשבון ארכה שלושה שבועות ובפעם הרביעית חשבונו נחסם למשך שלושה חודשים.[16]

בקיץ 2026 התרחש גל חדש של חסימת חשבונות וואטסאפ של משתמשים רבים בישראל ובמדינות נוספות בשל תקלה או טעות במערכות האכיפה האוטומטיות. בישראל חוו חלק מהמשתמשים תקלה בהתחברות לחשבון וואטסאפ האישי שלהם מהמחשב האישי, ולמשתמשים רבים נחסם חשבון הוואטסאפ לחלוטין וללא סיבה ברורה. גם במקרה שהחסימה שוחררה כעבור מספר ימים, משתמשים רבים דיווחו ששבו ונחסמו בשנית, ללא סיבה, תוך זמן קצר. באיגוד האינטרנט הישראלי פנו כבר עם תחילת הדיווחים על גל החסימות בפנייה דחופה למטא לבירור הסוגייה וזו השיבה כי היא פועלת באופן מתמיד לחסום חשבונות של משתמשים המנסים לנצל לרעה את הפלטפורמות שלה במטרה לסייע בשמירה על ביטחון המשתמשים, אך לעיתים גם אנשי מטא טועים. לדבריה, כשמתרחשת טעות היא פועלת כדי לתקן את המצב במהירות האפשרית.[17]

בתגובה לגל חסימות זה הוגשה בראשית חודש ספטמבר 2026 בקשת תביעה ייצוגית נגד וואטסאפ בבית המשפט המחוזי בלוד. בבקשה נטען שהשבתת חשבונות משתמשים ישראלים ביישומון וואטסאפ באופן רחב ושיטתי, ללא התראה מוקדמת, מבלי לפרט את מהי ההפרה הנטענת בגינה מושבת החשבון או לספק שהות לתקנה, וללא מנגנון ערעור ומענה אנושי, מנוגדת לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973 (להלן: חוק החוזים) ולחוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן). זאת משום שהיא מהווה הפרה של חובת תום הלב וכן מנוגדת לציפיות הסבירות של ציבור המשתמשים ביישומון בישראל. התביעה מסתמכת גם על הודאתה של וואטסאפ עצמה שלעיתים ההשבתה נעשית בטעות. כן נטען בבקשה לתביעה הייצוגית שההשבתה רחבת ההיקף אינה תופעה עולמית אלא תופעה המתמקדת דווקא בישראל,[18] ושבבחינת השלכות ההשבתה רחבת ההיקף של חשבונות הוואטסאפ של משתמשים ישראלים יש לתת את הדעת לא רק להיקף הנפגעים הרב אלא גם לפערי הכוחות העצומים בין הנפגעים הבודדים לבין וואטסאפ, שהיא תאגיד בינלאומי ענק. מבין הסעדים המבוקשים בתביעה נדרש גם שמנגנון השהיית החשבון יכלול מעתה התראה מוקדמת, פירוט הסיבות להשבתה, מתן שהות לתיקון ההפרות וכן מנגנון ערעור אמיתי ומענה אנושי.[19]

גם בהודו דווח באוגוסט 2026 שעשרות משתמשי וואטסאפ במדינה קיבלו הודעה שחשבונם מושעה למשך 24 שעות לצרכי בדיקת ציות לתנאי השימוש של היישומון. נציג מטא המקומי הסביר שמטא פועלת כל העת להגנה על ביטחונם של משתמשיה מפני ניצול לרעה של הפלטפורמות שלה, אולם מערכת אכיפת תנאי השימוש האוטומטית שלה עשויה לטעות לפעמים.[20] גם באינדונזיה התרחש בקיץ 2026 גל חסימות וואטסאפ ומשרד התקשורת והדיגיטל דרש שנציג

---

[15] WhatsApp, *Stopping Abuse: How WhatsApp Fights Bulk Messaging and Automated Behavior* (Feb. 6, 2019), בעמ' 4-5.

[16] Aaron Y. Zelin, *"Highly nuanced policy is very difficult to apply at scale" Examining researcher account and content takedowns online*, 15(4) THE (INTERNATIONAL) POLICIES OF CONTENT TAKEDOWN: THEORY, PRACTICE, ETHICS 559 (Dec. 2023).

[17] ינון בן שושן, *"גנבו לי את המידע": עשרות ישראלים נחסמו בוואטסאפ ללא סיבה*, **וואלה** (25.07.26); מיטל ויזברג, *"גבו את המידע שלכם כבר עכשיו": אפליקציית וואטסאפ חסמה משתמשים ישראלים ללא הסבר*, **גלובס** (25.07.2026); דנה גוטרזון, *ניסיתם להתחבר לוואטסאפ מהמחשב ונחסמתם? אתם לא לבד*, **מאקו** (01.09.2026); נבו טרבלסי, *גל החסימות בוואטסאפ מתחדש: ישראלים נוספים מדווחים על הגבלת הגישה*, **גלובס** (03.08.2026).

[18] זאת על אף שכפי שנראה בהמשך דיווחים על תקלה דומה הופיעו גם בהודו ובאינדונזיה. ראו הטקסט הנלווה להע"ש 20 - 21.

[19] עומר כביר, *"בוט שהשתולל": בקשה לתביעה ייצוגית בעקבות גל החסימות של וואטסאפ ישראל*, **כלכליסט** (06 בספטמבר 2026).

[20] HT News Desk, *WhatsApp puts multiple accounts in India under review, blocks app access for 24 hours,* Hindustan Times (Aug. 4, 2026); Vivek Dubey (ed.), *WhatsApp put multiple accounts under review, temporary blocks access for users,* Times of India (Aug. 4, 2026).

מטא ייפגש עמו בהקדם לשם הסרת חסימות לא מוצדקות של משתמשים ברחבי המדינה במהירות. בפגישה, שהתקיימה בסוף אוגוסט 2026, הבהירה נציגת וואטסאפ כי אירעה טעות במערכת האכיפה שבעקבותיה נחסמו גם חשבונות שלא היו אמורים להיחסם, והבהירה כי מדובר בטעות מערכת שהתרחשה באופן גלובלי ולא באירוע הממוקד במשתמשים באינדונזיה. עוד נמסר מסר דומה לזה שהועבר בהודו ובישראל. מערכות האכיפה של וואטסאפ עשויות לטעות לפעמים, מטא פועלת לתיקון התקלה ולהשבת הגישה לחשבונות שנחסמו ללא סיבה, ומשתמש שחשבונו טרם הושב יכול לפנות בבקשה לבחינת החסימה וזו תיבחן בתוך 24 שעות.[21]

4. <u>דפוסי השימוש בוואטסאפ בתקופת בחירות וחשיבות השירות מבחינה פוליטית</u>

שירות ההודעות האישיות וכן שירות הודעות השידור לקבוצות של וואטסאפ שימש במערכות בחירות במדינות שונות כאמצעי להפצת מסרים פוליטיים לציבור הרחב, אך בעיקר כאמצעי לתקשורת ישירה עם תומכים ובוחרים, לארגון פעילים ולהנעת בוחרים לפעולה. מאפייניו של השירות המוצע על ידי וואטסאפ מאפשרים למפלגות ולמועמדים לנהל תקשורת ישירה ואישית יחסית עם מספר גדול של משתמשים, ליצור קבוצות המיועדות לקהלים מסוימים ולהפיץ באמצעותן מסרים, תמונות וסרטונים שניתן להעביר הלאה במהירות. שימושים אלה תועדו, בין היתר, במערכות בחירות בהודו, בברזיל ובישראל.[22]

כך, בהודו הפך שירות ההודעות של וואטסאפ לכלי מרכזי בניהול קמפיינים פוליטיים ובהפצת מסרים לבוחרים.[23]

בבחירות הכלליות לממשלה בשנת 2024, הפעילה מפלגת ה -BJP, שהיא מפלגתו של ראש הממשלה שכיהן במהלכן ונבחר לכהונה נוספת בבחירות אלו נרניה מודי, מערך נרחב והיררכי של כ 5 מיליון קבוצות וואטסאפ בכל מחוז בהודו לצורך הקמפיין, שבנייתנו החלה כחצי שנה לפני שמועדי הבחירות פורסמו. הקבוצות נקבעו בהתאם לחלוקה גיאוגרפית, מהרמה הארצית ועד לרמת הקלפי (קבוצות מחוזיות, קבוצות תת מחוזיות, קבוצות לפי ערים, קבוצות לפי כפרים ולבסוף בחלוקה לקלפיות), וכן לפי מאפיינים של קהלי היעד, ובהם מקצוע, גיל, דת, מגדר והשתייכות לקבוצה מעמדית וחברתית (caste and tribe). פעילי המפלגה המתנדבים בכל מחוז אספו שמות ומספרי טלפון של תושבים במחוז בו הם פועלים והוסיפו אותם לקבוצות הרלוונטיות.[24]הקבוצות שימשו להפצת מסרים ותכנים ממרכז המפלגה בדלהי לכל מקום במדינה בתוך 12 דקות.[25]

יועץ פוליטי, שייעץ בעבר למפלגת BJP, הסביר שנוכח השימוש הרב ביישומון בקרב הציבור בהודו, וואטסאפ היא פלטפורמת הפצת המסרים הגדולה ביותר בהודו והמקור הכמעט בלעדי לחדשות. לכן, שליטתה של BJP בוואטסאפ היא בפועל שליטה באמצעי התקשורת המרכזי במדינה, ושליטה זו מספקת לה יתרון אלקטורלי.[26]

בברזיל, גם כן הפך וואטסאפ לאמצעי משמעותי להפצת מסרים פוליטיים, ליצירת רשתות של תומכים ולפנייה ישירה לבוחרים. במחקר שנערך כבר בבחירות בשנת 2014, נמצא שבוחרים צעירים התייחסו להודעות וואטסאפ פוליטיות שנשלחו בקבוצות שונות, כתקשורת בין אישית וכתוצאה נחזתה עלייה באחוז הצעירים שמימשו את זכות הבחירה

---

[21] Editorial Team, *The Ministry of Communication and Digital Affairs has asked Meta to immediately restore WhatsApp accounts by the global system error*, **BrigadePasopati** (Aug. 27, 2026).

[22] Mauricio Moura & Melissa R. Michelson, *WhatsApp in Brazil: mobilizing voters through door-ro-door and personal messages*, 6(4) INTERNET POLICY REVIEW (December 2017); Sharon Haleva Amir, *Digital Campaigns' Trends in the General Elections for the 24th Knesset*, Heinrick BÖll Stiftung (March 8, 2022).

[23] Vivek Srivastava & Mayank Singh, *PoliWAM: An Exploration of a Large Scale Corpus of Political Discussions on WhatsApp Messenger,* arXiv (20 Sep. 2021).

[24] Srishti Jaswal, *Inside the BJP's WhatsApp machine,* REST OF WORLD (May 15, 2024).

[25] Srishti Jaswal, *Inside the BJP's WhatsApp machine,* REST OF WORLD (May 15, 2024).

[26] Zeenab Aneez, Taberez Ahmed ; Srishti Jaswal, *Inside the BJP's WhatsApp machine,* REST OF WORLD (May 15, 2024); Neyazi, Antonis Kalogeropoulos & Rasmus Kleis Nielsen, *Reuters Institute India Digital News Report,* Reuters Institute, University of Oxford (2019).

שלהם בשניים מתוך שלושה מחוזות בהם נערך המחקר.[27] מחקרים שנערכו במהלך הבחירות לנשיאות בשנת 2018 מצאו שוואטסאפ שימשה כתשתית להפצה מאורגנת, אוטומטית בחלקה, ורחבת היקף של תעמולת בחירות באופן הדומה במהותו לשידור המוני, אף שהיישומון מיועד לתקשורת בן אישית מבוזרת.[28] בבחירות לנשיאות בשנת 2022 במדינה נמצא שקבוצות הוואטסאפ שימשו גם לגיוס תומכים, לשיתוף מידע ארגוני ולהנעת המשתמשים בקבוצה לפעילות פוליטית מחוץ לרשת.[29]

בישראל גם כן נעשה שימוש בוואטסאפ במסגרת תעמולת בחירות וכן לשם תפעול וארגון פעילות אלקטורלית, לרבות לשם תקשורת וארגון פעילים, משקיפים, מערכי הסעות וסיוע לבוחרים, וכן גורמי חברה אזרחית העוסקים בפעילות לגיטימית הקשורה להליך הבחירות. כבר בבחירות לכנסת ה-24 בשנת 2021 זוהה מעבר במיקוד של מפלגות ופוליטיקאים מהתמקדות בהפצת מסרים לקהל הרחב ברשתות חברתיות כגון פייסבוק או טוויטר למעבר להפצת מסרים בפלטפורמות המאפשרות תקשורת אינטימית יותר כגון וואטסאפ וטלגרם. מפלגות ומועמדים עשו שימוש בוואטסאפ על מנת לפנות לתומכים אפילו ברמה האישית, למשל באמצעות הקלטת הודעה קולית ייחודית לקבוצות וואטסאפ משפחתיות.[30] מפלגת הליכוד הפעילה באותה מערכת בחירות מאות קבוצות וואטסאפ של תומכי המפלגה. קבוצות אלו שימשו להפצת מסרים ומידע מטעם הקמפיין.[31] מטיוטת תוכנית העבודה של מפלגת העבודה לבחירות לכנסת ה-25 נמצאה שגם היא נשענה על קבוצות וואטסאפ בחתך עירוני ולפי קלפיות, לשם הפצת מידע, גיוס פעילים והפעלתם והמרצת בוחרים לקלפי.[32]מקורות אלו תומכים גם הם בכך שוואטסאפ משמשת ככלי תפעולי ליום הבחירות ולא רק לשם הפצת תעמולת בחירות.

5. <u>חסימת חשבונות וואטסאפ בתקופת בחירות וביום הבחירות</u>

השימוש בוואטסאפ ככלי להפצת תעמולת בחירות מעורר חשש להפצת דיסאינפורמציה ולביטויי שנאה בקנה מידה נרחב ובקלות יחסית, שכן המבנה הסגור של קבוצות וואטסאפ מאפשר העברת מידע הרחק מעינו של הציבור, וכך גם ללא פיקוח או בחינה מדוקדקת.[33] יתרה מכך, פעילות הפצה של תעמולת בחירות באופן הדומה לשידור המוני באמצעות קבוצות וואטסאפ מציבה אתגרים להסדרת תעמולת בחירות, במיוחד לנוכח הקושי לזהות את הגורמים המפעילים רשתות הפצה מתואמות ולפקח על פעילות פוליטית המתנהלת מחוץ למרחב הציבורי הגלוי.[34] קרן מוזילה, שעקבה אחר התנהלות פלטפורמות דיגיטליות בתקופת בחירות בהודו בשנת 2019, בברזיל בשנת 2022 ובליבריה בשנת 2023, אף המליצה למצוא פתרונות טכנולוגיים אשר יבטיחו את פרטיות המשתמשים, אך גם יבטיחו שקיפות של המסרים לשם ניטור ומניע הפצת דיסאינפורמציה וביטויי שנאה.[35]

---

[27] Mauricio Moura & Melissa R. Michelson, *WhatsApp in Brazil: mobilizing voters through door-to-door and personal messages*, 6(4) Internet Policy Review (Dec. 31, 2017).

[28] Victor Piaia & Marcelo Alves, *Abrindo a caixa preta: Análise exploratória da rede bolsonarista no WhatsApp*, 43(3) Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação (2020), (using Google Translation); Konopacki M. & Machado C., *Computational Power: Automated Use of WhatsApp in the Elections,* ITS Rio (October 2018).

[29] Lori Regattieri & Debora Salles, *Election Manipulation in Brazil's 2022 General Elections,* Mozilla Foundation (Feb. 27, 2024).

[30] Sharon Haleva Amir, *Digital Campaigns' Trends in the General Elections for the 24th Knesset*, Heinrich Boll Stiftung Tel Aviv Israel (March 8, 2022).

[31] Tal Schneider, *Fights to the end: How parties plan of driving (literally) turnout at the polls*, The Times of Israel (March 10, 2021).

[32] תוכנית עבודה סניפית – בחירות 2022, טיוטה (8 בספטמבר, 2022).

[33] Srishti Jaswal, *Inside the BJP's WhatsApp machine,* REST OF WORLD (May 15, 2024).

[34] Konopacki M. & Machado C., *Computational Power: Automated Use of WhatsApp in the Elections,* ITS Rio (October 2018).

[35] Becca Ricks, Odanga Madung & Open Source Research & Investigations, *Mozilla's Elections Casebook*, https://www.mozillafoundation.org/en/research/library/global-elections-casebook/casebook/; Divij Joshi, *Party Politics and WhatsApp Pramukhs: Messaging Platforms and Electoral Integrity in India*, Mozilla Foundation (Feb. 27, 2024); Lori Regattieri & Debora Salles, *Election Manipulation in Brazil's 2022 General Elections,* Mozilla Foundation (Feb. 27, 2024).

על אף הסיכון הטמון בשימוש בוואטסאפ ככלי לתעמולת בחירות להגברת הדיסאינפורמציה, ביטויי השנאה והקיטוב החברתי מבלי להעמיד חלופה מתאימה לפיקוח ולאכיפה במסגרת דיני תעמולת הבחירות, מסמך זה מבקש להפנות זרקור דווקא לאפשרות שמערכת האכיפה האוטומטית של וואטסאפ תטעה או תנוצל לרעה וכתוצאה יושעו בשגגה קבוצות וואטסאפ או יחסמו בשגגה חשבונות וואטסאפ אשר הנם קריטים לפעילות לגיטימית של משתמשים רבים בתקופת הבחירות ובפרט ביום הבחירות עצמו.

חסימת חשבון וואטסאפ עשויה להתבצע בעקבות דיווחים של משתמשים אחרים. אלו נבחנים באמצעות מערכות אוטומטיות ובמקרים המתאימים גם באמצעות בדיקה אנושית, ועשויים להביא לחסימת החשבון אם נמצא שפעילותו מפרה את תנאי השימוש בשירות וואטסאפ.[36] מנגנון זה חשוף גם ניצול לרעה. משתמשים עשויים להגיש דיווחים בלתי מבוססים, בתום לב או במכוון, וקבוצת משתמשים עשויה להתארגן להגשת דיווחים מתואמים נגד חשבון מסוים במטרה להביא לחסימתו. בישראל, למשל, דווח על ניסיונות מאורגנים להביא לחסימת חשבונות וואטסאפ של פעילי מחאה באמצעות דיווחי שווא המוניים. בספטמבר 2023 אף נחסמו חשבונותיהם של כעשרה חברי כנסת ממפלגת יש עתיד ונבדק חשד שהחסימה נבעה מפעילות זדונית מתואמת, אף שלא פורסמה קביעה חד-משמעית בנוגע לסיבת החסימה.37 וואטסאפ אף הכירה באפשרות זו לניצול לרעה בעצמה והצהירה שמערכותיה אינן מסתמכות על מספר הדיווחים בלבד, אלא בוחנות גם את ההקשר בין המדווחים לחשבון המדווח ואת האפשרות שהדיווחים הוגשו בתיאום.[38]

אפשרות זו לניצול לרעה מקבלת משמעות מיוחדת בתקופת בחירות ובפרט ביום הבחירות. גורם המבקש לשבש פעילות פוליטית או אזרחית אינו נדרש בהכרח להביא לחסימתם של משתמשים רבים, ודי בכך שינסה להביא לחסימתם של מספר חשבונות או קבוצות מרכזיים בזמן שבו כל עיכוב בבחינה מחדש של ההחלטה מצמצם את האפשרות לתקן את הנזק. אף שכאמור וואטסאפ מצהירה שהיא בוחנת גם את האפשרות שהדיווחים הוגשו בתיאום, אין במידע הפומבי בסיס להעריך את יעילותם של מנגנונים אלה בתרחיש של פעילות זדונית מתואמת בתקופת בחירות.

בנוסף, חסימת חשבונות וואטסאפ עשויה להתבצע אוטומטית על ידי מערכת האכיפה במידה שזו מזהה דפוסי שימוש חריגים. לפי נתונים שפרסמה מטא בשנת 2024, מערכת האכיפה של וואטסאפ חוסמת למעלה משמונה מיליון חשבונות בחודש ברחבי העולם בשל דפוסי התנהגות חריגה, וכ - 75% מחשבונות אלה נחסמים עוד לפני שמשתמש כלשהו דיווח עליהם, כלומר על בסיס ממצאי מערכת האכיפה האוטומטית בלבד.[39] כפי שמוסבר במדיניות החסימה של וואטסאפ,[40] מערכת האכיפה האוטומטית של וואטסאפ מזהה פעילות החשודה כהפצה המונית או אוטומטית באמצעות ניתוח התנהגות החשבון, ובכלל זה תדירות שליחת ההודעות, יצירת קבוצות רבות בפרק זמן קצר, צירוף מספר גדול של משתמשים לקבוצות ופנייה לנמענים שהשולח אינו מופיע ברשימת אנשי הקשר שלהם.[41] אולם, חלק מדפוסי פעולה אלו מאפיינים גם שימוש בוואטסאפ במסגרת קמפיין תעמולת בחירות. כך, בהודו, שם תועד שימוש מפלגתי מאורגן ברשתות נרחבות של קבוצות וואטסאפ, להפצה שוטפת של מסרים לקבוצות בוחרים מפולחות, הוסיפו פעילי מפלגה מספר רק של מספרי טלפון לקבוצה בבת אחת. הפעילים העידו כי הם עושים שימוש בטכניקות שונות על מנת לחמוק ממנגנוני האכיפה האוטומטיים של וואטסאפ. למשל, שימוש במספר חשבונות וואטסאפ שונים

---

[36] WhatsApp, *About Reporting and Blocking on WhatsApp,* Help Center, WhatsApp Messaging Guidelines .

[37] דווח על ניסיונות מאורגנים להביא לחסימת חשבונות וואטסאפ של פעילי מחאה באמצעות דיווחי שווא המוניים. בספטמבר 2023 אף נחסמו חשבונותיהם של כעשרה חברי כנסת ממפלגת יש עתיד ונבדק חשד שהחסימה נבעה מפעילות זדונית מתואמת, אף שלא פורסמה קביעה חד-משמעית בנוגע לסיבת החסימה. ראו עומר כביר, *מערך הסייבר חוקר חסימה של חשבונות וואטסאפ של חברי כנסת מהאופוזיציה*, **כלכליסט** (10 בספטמבר, 2023) ; רפאלה גויכמן, *יוזמות דיווח על חשבונות של פעילי מחאה מתארגנות בקבוצות הוואטסאפ של הימין*, **דה מרקר** (11 במאי, 2023).

[38] WhatsApp, *Stopping Abuse: How WhatsApp Fights Bulk Messaging and Automated Behavior,* (Feb. 6, 2019) , בעמ' 6.

[39] Meta, Our work to protect the 2024 municipal election in Brazil (02/04/2024) .

[40] ראו הדיון בסעיף 2 לעיל.

[41] WhatsApp, *Stopping Abuse: How WhatsApp Fights Bulk Messaging and Automated Behavior,* (Feb. 6, 2019) .

והעתקת הודעה ופרסומה מחדש על מנת לחמוק מההגבלה על העברת הודעה פעמים רבות.[42] בברזיל זוהו במהלך הבחירות לנשיאות בשנת 2022 דפוסים של הפצה מתואמת וחוזרת של מסרים פוליטיים בין קבוצות, לצד עלייה בהיקף הפעילות סביב אירועים פוליטיים ולקראת הבחירות.[43]

בהקשר זה יש לתת את הדעת לכך שהסיכון לחסימה שגויה אינו בהכרח מתחלק באופן אחיד בין משתמשי וואטסאפ. דווקא חשבונותיהם של המשתמשים הפעילים והמרכזיים ביותר בתקופת הבחירות עשויים להציג שינוי חד במיוחד בדפוסי השימוש. מנהלי מטות ושטח, אנשי דיגיטל, מנהלי קבוצות, פעילי מפלגות, ארגוני חברה אזרחית, מערכי משקיפים וגורמים אחרים העוסקים בהפעלת מספר גדול של אנשים עשויים ככל שמתקרב יום הבחירות לשלוח יותר הודעות, ליצור ולנהל יותר קבוצות, לצרף משתתפים חדשים וליצור קשר עם מספר גדול של אנשים שלא היו עמם בקשר שוטף קודם לכן. חלק מאותם מאפיינים משמשים את מערכות האכיפה של וואטסאפ לזיהוי פעילות החשודה כהפצה המונית, אוטומציה או דפוס פעילות חריג.[44,45]

מכאן נוצר סיכון ייחודי לתקופת הבחירות. פעילות שהיא לגיטימית לחלוטין בהקשר האלקטורלי עשויה מבחינה התנהגותית להידמות בחלק ממאפייניה לפעילות שמנגנוני האכיפה נועדו לזהות ולבלום. אמנם, כפי שתואר לעיל, וואטסאפ מצהירה שמערכות האכיפה שלה בוחנות גם את היסטוריית החשבון ומידע נוסף במטרה להבחין בין פעילות לא שגרתית אך תמימה לבין פעילות מפרה. עם זאת, אין במידע הפומבי בסיס לקבוע מהי ההסתברות לזיהוי מוטעה במקרים אלה או מהם הספים שמפעילה וואטסאפ. המשמעות היא שהחשבונות החשופים במיוחד לזיהוי מוטעה עשויים להיות דווקא חשבונות בעלי חשיבות ארגונית גבוהה. אדם שבשגרה עושה שימוש מתון יחסית בוואטסאפ עשוי במשך הימים האחרונים של מערכת הבחירות וביום הבחירות עצמו להקדיש חלק ניכר מזמנו לניהול קבוצות, לתקשורת עם פעילים חדשים ולהפצת הנחיות. לפיכך, הערכת הסיכון אינה צריכה לבחון רק עלייה מצרפית בהיקף הפעילות בוואטסאפ בישראל, אלא גם שינויים חדים ולגיטימיים בדפוסי הפעילות של חשבונות המשמשים צמתים מרכזיים בפעילות הבחירות.

הביקורת על הסכנות האפשריות במנגנוני האכיפה האוטומטיים של וואטסאפ הועלתה גם על ידי מועצת הפיקוח (Oversight Board) של מטא, שהיא גוף עצמאי שמבקר החלטות תוכן מסוימות של מטא, מקבל החלטות המחייבות את מטא במקרים שבסמכותו, ומספק לה המלצות מדיניות. ביוני 2026 בחנה מועצת הפיקוח מקרים של חסימת חשבונות אינסטגרם על ידי מטא. אף שהחסימה במקרים הספציפיים שהוצגו למועצת הפיקוח אושרה על ידה, מועצת הפיקוח ציינה שחסימת חשבונות משתמש על ידי מטא מעוררת חששות בנוגע להוגנות הליך החסימה לצמיתות של חשבונות בפלטפורמות מטא ולמידתיותו. לפיכך, הציגה מועצת הפיקוח מספר עקרונות שיש בהם כדי להדריך את מטא ופלטפורמות רשתות חברתיות אחרות בגישתן לחסימה לצמיתות של חשבונות משתמשים. ראשית, יש לכבד את זכות המשתמש לעיין במידע ברור ומקיף בנוגע לכללים המנחים את החלטותיה של מטא בנוגע לחסימה לצמיתות של חשבונות. שנית, יש לכבד את זכות המשתמש לקבל הסבר מנומק וברור של הסיבות לחסימת החשבון, לרבות מידע נגיש בקלות ואמין וכן אפשרויות ערעור, מידע על תפקיד הממשל בבקשה לבחון את החשבון או לחסימתו, וכן מידע על תפקיד האוטומציה בתהליכי הבחינה. עקרון נוסף אותו ציינה מועצת הפיקוח הוא קיומו של מנגנון הוגן ויעיל לערעור, לרבות מתן אפשרות למשתמש להציג בכתב נימוקים לערעור וכן מתן עדיפות לבחינה אנושית במקרים חריגים או מורכבים. לבסוף, מועצת הפיקוח קבעה שיש לספק דוחות שקיפות מפורטים הכוללים מידע משמעותי על מגמות אכיפה בנוגע לחסימת חשבונות.[44]

חסימה שגויה של חשבון וואטסאפ או של קבוצת משתמשי וואטסאפ המשמשת לפעילות אלקטורלית עלולה לפגוע בהליך הבחירות בשני אופנים, בהתאם לעיתוי החסימה. כאשר החסימה מתרחשת במהלך מערכת הבחירות, היא עלולה לקטוע את הקשר השוטף בין המפלגה או מועמד לבין תומכיהם, לפגוע בהפצת מסרי תעמולה וביכולת לגייס ולהפעיל מתנדבים ולשבש את מערך התקשורת וההתארגנות שנבנה לקראת הבחירות. חשש זה מקבל משנה חשיבות

---

[42] Divij Joshi, *Party Politics and WhatsApp Pramukhs: Messaging Platforms and Electoral Integrity in India*, Mozilla Foundation (Feb. 27, 2024) ; Srishti Jaswal, *Inside the BJP's WhatsApp machine,* REST OF WORLD (May 15, 2024).

[43] Lori Regattieri & Debora Salles, *Election Manipulation in Brazil's 2022 General Elections,* Mozilla Foundation (Feb. 27, 2024).

[44] Oversight Board, *Account Ban for Targeting Public Figures* (June 4, 2026).

לנוכח מחקרים המתעדים את השימוש המאורגן בוואטסאפ במסגרת קמפיינים פוליטיים, לרבות הקמת רשתות נרחבות של קבוצות, פילוח קהלי יעד והפצת מסרים באמצעות מערך של פעילים ומתנדבים.[45] חסימת חשבון מרכזי או קבוצה במערך כזה עשויה להשפיע לא רק על בעל החשבון, אלא גם על יכולתם של משתמשים נוספים להמשיך בפעילותם המשותפת. ככל שהחסימה ממושכת יותר, וככל שהמערך הארגוני תלוי יותר בחשבון או בקבוצה שנחסמו, כך גדל פוטנציאל הפגיעה בפעילות האלקטורלית. אין הכרח שהחסימות יהיו רחבות במספרן כדי שהשפעתן תהיה רחבה. אם החשבונות שנחסמו או הקבוצות שהושעו ממלאים תפקיד מרכזי במערך ארגוני, פגיעה במספר מצומצם יחסית של חשבונות או קבוצות עשויה לשבש את התקשורת עם מספר גדול של פעילים ומשתתפים. סיכון זה רלוונטי למפלגות ולמטות בחירות, אך עשוי להיות רלוונטי גם למערכי משקיפים, מוקדים, מערכי הסעות וסיוע לבוחרים וגורמי חברה אזרחית הנשענים על וואטסאפ לצורך תיאום פעילותם.

לעומת זאת, כאשר החסימה מתרחשת ביום הבחירות עצמו, מתווסף לסיכונים אלה מימד של דחיפות ושל נזק שעלול להיות בלתי הפיך. ביום זה עשויה וואטסאפ לשמש לתקשורת בזמן אמת בין מטות הבחירות לפעילים, להעברת הנחיות, לתיאום פעילות שטח ולהמרצת מצביעים להגיע לקלפיות. חסימה של חשבון או של קבוצה המשמשים לפעולות אלה עלולה לשבש את הפעילות דווקא בפרק הזמן הקצר שבו היא נדרשת, כאשר האפשרות לעבור לערוצי תקשורת חלופיים מוגבלת בשל הצורך להיערך לכך במהירות. בניגוד לחסימה המתרחשת בשלבים מוקדמים יותר של מערכת הבחירות, גם השבת הגישה לחשבון בתוך פרק זמן שנחשב סביר בנסיבות רגילות עלולה להיות מאוחרת מידי ביום הבחירות. פעולות שלא בוצעו לפני סגירת הקלפיות לא בהכרח יהיו ניתנות להשלמה בדיעבד. בשני המקרים עלולה החסימה לפגוע בחופש הביטוי הפוליטי ובחופש ההתארגנות, ולעורר חשש לפגיעה בשוויון ההזדמנויות בין המתמודדים, במיוחד כאשר מקורה של החסימה בטעות של מערכת האכיפה האוטומטית של וואטסאפ או בניצול לרעה מכוון של מנגנוני הדיווח בידי יריבים פוליטיים. ההבדל המרכזי הוא שבעוד שחסימה במהלך מערכת הבחירות עשויה לאפשר, לפחות בחלק מהמקרים, היערכות מחודשת וצמצום הנזק, חסימה ביום הבחירות עלולה לסכל פעילות אלקטורלית התלויה בחלון זמן שאינו ניתן לארכה.

יתרה מכך, בבחינת השלכותיהן של חסימות שגויות והנזקים שהן עשויות לגרום יש לתת את הדעת גם להיקף השימוש בוואטסאפ בישראל. לפי נתוני איגוד האינטרנט הישראלי לשנת 2026, וואטסאפ היא הפלטפורמה הדיגיטלית הנפוצה ביותר בקרב האוכלוסייה הבוגרת בישראל, ושיעור השימוש בה עומד על כ - 99%, בדומה לשיעור שנמדד בשנת 2025. נתונים אלה מלמדים על חדירה כמעט אוניברסלית של השירות בישראל ועל תלות רחבה בשירות כאמצעי תקשורת. על רקע זה, חסימה שגויה של חשבון וואטסאפ עלולה לנתק משתמש מערוץ תקשורת המשמש כמעט את כל האוכלוסייה הבוגרת בישראל. משום כך קרא איגוד האינטרנט לאסדרת פעילותן של פלטפורמות מסוג זה בישראל, באופן שיחייב שקיפות בנוגע לטיפול בתקלות ומתן מענה מהיר למשתמשים שנותרו חסומים ללא הצדקה.[46]

בהקשר זה יש חשיבות גם לממד הזמן. מחירה של חסימה שגויה אינו קבוע: חסימה הנמשכת מספר שעות ביום רגיל עשויה להוות פגיעה משמעותית במשתמש, אך אותה חסימה ביום הבחירות עלולה למנוע לחלוטין פעילות שאמורה להתבצע בחלון זמן קצר ואינה ניתנת לביצוע בדיעבד. משום כך, הערכת הסיכון בתקופת בחירות אינה יכולה להתמקד רק בהסתברות לחסימה שגויה, אלא צריכה להביא בחשבון גם את חומרת הנזק ואת האפשרות לתקנו בתוך פרק הזמן הרלוונטי.

יש להדגיש גם כי היעדר נתונים המאפשרים להעריך את היקף החסימות השגויות אינו מאפשר להסיק כי הסיכון זניח. חלק ניכר מן המידע הדרוש להערכתו, ובהם שיעור החסימות המתבררות כשגויות, זמני הבדיקה מחדש, התנהגות מערכות האכיפה בעת שינויים חריגים בדפוסי שימוש והלקחים שהופקו מאירועי חסימה קודמים, מצוי בידי מטא ואינו פומבי. פער מידע זה מחזק את הצורך בהערכת סיכון ובהיערכות מוקדמת מצד החברה לקראת הבחירות.

---

[45] ראו הדיון בסעיף 4 לעיל.

[46] ינון בן שושן, *"גנבו לי את המידע": עשרות ישראלים נחסמו בוואטסאפ ללא סיבה*, **וואלה** (25.07.26); שחר שפירו, *גל החסימות הענקי בוואטסאפ מתרחב – כך תגנו על החשבון שלכם*, ישראל היום (03.08.2026).

6. <u>הצעדים שנקטה מטא להגנה על בחירות במדינות שונות בעולם</u>

בדצמבר 2024, בתום שנה במהלכה נערכו בחירות בכמה מהדמוקרטיות הגדולות בעולם לרבות ארצות הברית, הודו, אינדונזיה, מקסיקו והאיחוד האירופי, הבהירה מטא שכחברה המפעילה פלטפורמות שבהן מתקיים שיח ציבורי היא מבינה את האחריות המוטלת עליה להגן על יכולתם של בני האדם להשמיע את קולם ולהבטיח את מוכנותה לבחירות ברחבי העולם בעתיד. לשם כך מטא מעסיקה צוות מומחים מתחום המודיעין, מדעי הנתונים, מוצר והנדסה, מחקר, תפעול תוכן ומדיניות ציבורית ומשפטים, האחראי למאמצי מטא להבטיח את הוגנות הבחירות בכל הפלטפורמות שלה.[47]

לצד זאת, מטא הכירה בכך שכאשר היא מאזנת בין מתן אפשרות לאנשים לבטא את עצמם לבין הגנה על ביטחונם, באמצעות אכיפת מדיניות השימוש שלה בכל אחת מהפלטפורמות, אחוז הטעויות גבוה מידי ופעמים רבות מידי מוסר תוכן לא מזיק, מוגבלת הגישה אליו ואנשים רבים מידי מוענשים באופן לא הוגן. התוצאה בפועל היא פגיעה בזכות לחופש ביטוי של המשתמשים. על מנת למזער את אחוז הטעויות מטא ציינה שהיא מנסה לעדכן כל העת את מדיניות השימוש שלה בכל אחת מהפלטפורמות. בין השאר, מטא עורכת בדיקות תקופתיות של מילים המסווגות כביטויים פוגעניים במסגרת מדיניות "ביטויי השנאה" שלה, תוך מתן עדיפות לשווקים בהם צפויות להתקיים בחירות. זאת במטרה לשמור על רשימות עדכניות המגנות על קהילות פגיעות ובו זמנית להבטיח שהיא לא נוקטת אכיפת יתר כלפי השיח הפוליטי.[48]

עוד ציינה מטא כי בשיתוף פעולה עם וועדות הבחירות במדינות שונות היא הציגה בתקפות הבחירות למשתמשי פייסבוק ואינסטגרם מהמדינה הרלוונטית התראות בחירות שכללו מידע הרלוונטי לבחירות וקישור לאתרים ממשלתיים רשמיים בנושא.[49]

6.1. <u>הודו</u>

בפברואר 2022 הודיעה מטא על שורת צעדים שנקטה כהכנה להגנה על הבחירות שהתקיימו באותה השנה בהודו. במסגרת זו הקימה מטא מרכז לתפעול בחירות (Elections Operations Center) שיאפשר לה לזהות ניצול לרעה אפשרי שעלול להתעורר בכל אחד מהשירותים המסופקים על ידה ביחס לבחירות ולהגיב אליו בזמן אמת. כן הצהירה מטא שהשקיעה משמעותית בצוותי העובדים ובטכנולוגיות, במטרה למנוע הצגה של ביטויי שנאה, דיסאינפורמציה וכל תוכן מזיק אחר בשירותים המוצעים על ידה. במסגרת זו מטא שיפרה את התמיכה בשפה המקומית, וסיפקה תמיכה במימון שותפים חיצוניים המבצעים בדיקת עובדות על מנת שיעבירו תוכניות אימון לציבור ולעיתונאים בנוגע לכלים ולטכניקות לאימות מידע הקשור בבחירות. האסטרטגיה שגיבשה מטא כללה איתור והסרה של ביטויי שנאה ותוכן המסית לאלימות, צמצום הפצת דיסאינפורמציה, הגברת השקיפות בפרסום פוליטי, ושיתוף פעולה עם רשויות הבחירות להסרת תוכן המפר את החוק המקומי. מטא הצהירה שהיא מאמינה שיש לה תפקיד חשוב ביצירת קהילה מיודעת ובסיוע לאנשים לקבל גישה לכל המידע הדרוש להם כדי לקחת חלק בהליך הדמוקרטי. לפיכך, לקראת הבחירות בהודו היא השיקה גם "מגפון אבטחה" שיספק התראות בשלוש שפות הודיות, במטרה להזכיר למשתמשים להגן על חשבונותיהם מפני איומים מקוונים באמצעות הפעלת אימות דו שלבי. בהתייחס לשימוש בוואטסאפ עצמה, מטא הבהירה שהיא מגבילה באופן אקטיבי את הוויראליות של תוכן בפלטפורמה. זאת באמצעות הגבלת היכולת להעביר הלאה, אשר צמצמה את התפוצה של "הודעות המועברות פעמים רבות" בוואטסאפ ביותר מ – 70%. מידי פעם מטא גם עורכת קמפיינים ציבוריים על מנת להגביר את עירנות הציבור לצורך לבחון את אמינות ההודעות המועברות על ידם והדרכים הנכונות להשתמש בוואטסאפ על מנת להבטיח את בטחון הציבור.[50]

---

[47] Nick Clegg, *What We Saw on Our Platforms During 2024's Global Elections*, Meta (Dec. 3, 2024)

[48] Nick Clegg, *What We Saw on Our Platforms During 2024's Global Elections*, Meta (Dec. 3, 2024)

[49] Nick Clegg, *What We Saw on Our Platforms During 2024's Global Elections*, Meta (Dec. 3, 2024)

[50] Meta, *How Meta is Prepared to Protect the Upcoming State Elections in India* (Feb. 10, 2022).

זאת ועוד, לקראת הבחירות בהודו השיקה מטא קו דיווח בוואטסאפ בשיתוף פעולה עם יוזמת ה Misinformation Combat Alliance, שתפקידה לספק הערכות לגבי כל תוכן דיגיטלי באודיו או בווידאו שמשתמשים חשדו כי הוא עשוי להיות דיפ פייק.[51]

לצד הצעדים שנקטה מטא למול הסכנות לדיסאינפורמציה ולהפצת ביטויי שנאה, לא נראה שמטא נקטה פעולות כלשהן לשם התמודדות עם האפשרות של חסימה שגויה של חשבונות או קבוצות בוואטסאפ. להיפך, מטא הבהירה שמשתמשים יכולים לחסום חשבונות ולדווח עליהם לוואטסאפ אם הם נתקלים בהודעות בעיתיות. עוד ציינה שטכנולוגיית זיהוי הספאם שלה פועלת כל העת על מנת לאתר חשבונות המבצעים משלוח הודעות אוטומטי ובכמויות גדולות ולחסום אותם בנימוק להפרת תנאי השימוש. לפי מטא, בחודש דצמבר 2021 חסמה למעלה מ 2 מיליון חשבונות. במקביל לקראת הבחירות ערכה מטא הדרכות לפוליטיקאים בנוגע לשימוש אחראי בוואטסאפ והזהירה את פעילי המפלגה מפני האפשרות שחשבונותיהם ייחסמו אם ישלחו הודעות לאנשים ללא הסכמתם המוקדמת.[52]

עם זאת, מטא ציינה שהיא משמרת את הערוץ, שהקימה כבר בשנת 2019, לתקשורת בעדיפות גבוה עם ועדת הבחירות של הודו עבור פייסבוק, אינסטגרם וואטסאפ. מטרת הערוץ היא להבטיח טיפול בפניות דחופות מצידה של ועדת הבחירות, המגובות בצו משפט תקף, בנוגע לתוכן ולכן להגביל תכנים המפרים את החוק המקומי. בנוסף, היא סיפקה לוועדת הבחירות בהודו גישה ל API של וואטסאפ על מנת לאפשר לה לשלוח תזכורות בחירות למעל 400 מיליון משתמשים.[53]

6.2. <u>ברזיל</u>

בברזיל, הודיעה מטא שתשהה את שידורן של כל הפרסומות העוסקות בסוגיות חברתיות, בבחירות או בפוליטיקה במשך היומיים שקודמים למעוד הבחירות, ביום הבחירות עצמו וביום שלאחרי הבחירות, בהתאם ל"תקופת השקט" שנקבעה על ידי בין הדין העליון לענייני בחירות (Superior Electoral Court). כמו כן, מטא חתמה על מזכר הבנות עם בית הדין העליון לענייני בחירות במסגרת מאמציהם המשותפים להיאבק בדיסאינפורמציה ולהגן על תהליך הבחירות במדינה. לפי מזכר ההבנות מטא תפעל, בין השאר, להגברת השקיפות בפרסום ותאפשר לבית הדין גישה ל"ספריית המודעות" שלה המציגה תוכן ממומן, פעיל ולא פעיל, בנושאי בחירות או פוליטיקה בפייסבוק ובאינסטגרם. כן הופעל במסגרת שיתוף הפעולה בין בית הדין העליון לבחירות לבין וואטסאפ ערוץ ייעודי לדיווח על חשבונות החשודים בשליחה המונית של מסרים הקשורים לבחירות. לפי נתוני בית הדין העליון לבחירות, במסגרת הפעלת הערוץ התקבלו 5,229 דיווחים ו – 1,042 חשבונות נחסמו בשל משלוח המוני הקשור לבחירות.[54] כן ניתנה לבית הדין גישה ל API של וואטסאפ על מנת שבית הדין יוכל ליצור עוזר וירטואלי ביישומון לצורך תקשורת ישירה עם הבוחרים בברזיל והפצת מידע אמין על תהליך הבחירות.[55]

בנוסף, מטא הצהירה שהקימה את רשת בדיקת העובדות העצמאית הגדולה בתעשייה ומשתפת פעולה עם רשויות בחירות על מנת לקשר בוחרים למידע מהימן על הליך הבחירות. בברזיל רשת בדיקת העובדות עליה נשענת מטא מורכבת משישה שותפים בתחום. בחודש אוקטובר 2024, בעקבות ניסיון העבר בבחירות בברזיל, מטא גם חידשה את הפעלת מרכז תפעול הבחירות (Election Operations Center), שמשלב מומחים מתחומים שונים בחברה לרבות מודיעין, מדעי הנתונים, הנדסה, מחקר, תפעול, משפטים ומדיניות ציבורית. מומחים אלו פועלים בשיתוף פעולה במטרה להאיץ את היכולת של מטא לזהות איומים פוטנציאליים ולהגיב להם בכל הפלטפורמות שלה. בכל הקשור לוואטסאפ, מטא משתפת פעולה עם ה International Fact Checking Alliance על מנת לאפשר גישה למידע מהימן ישירות בוואטסאפ. משתמשים יכולים לבדוק את אמינות המידע המועבר באמצעות הודעות מוצפנות מקצה לקצה

---

[51] Meta, MCA's WhatsApp Helpline: Curbing The Spread of AI – Generated Misinformation In India (Feb. 19, 2024).

[52] Meta, *How Meta is Prepared to Protect the Upcoming State Elections in India* (Feb. 10, 2022).

[53] Nick Clegg, *What We Saw on Our Platforms During 2024's Global Elections*, Meta (Dec. 3, 2024).

[54] Superior Electoral Court, Disinformation and Fake News: The Program in Numbers, https://international.tse.jus.br/en/misinformation-and-fake-news/the-program-to-tackle-misinformation-in-numbers.

[55] Meta, Our work to protect the 2024 municipal election in Brazil (02/04/2024).

או דרך ערוצים בתוך הישומון, מה שמאפשר לבודקי העובדות להגיע ליותר אנשים. עדכונים המועברים מערוץ וואטסאפ תמיד מפנים את המשתמשים בחזרה לערוץ המקורי כדי שיוכלו לקבל את ההקשר של העדכון. כמו כן, וואטסאפ מציעה גם דרך פשוטה לבדוק באינטרנט את מידת האמינות של הודעות המועברות לעיתים קרובות. באמצעות הקשה על סמל הזכוכית מגדלת המופיע לצד הודעה כזו, משתמשים יכולים לפתוח את ההודעה בדפדפן ולמצוא חדשות או מקורות מידע אחרים הנוגעים לתוכן שהתקבל. כן וואטסאפ ממשיכה להגביל את מספר הפעמים שאפשר להעביר הודעה, על מנת להגביל את הוויראליות של התוכן. בנוסף, אסור לעשות שימוש בחשבון וואטסאפ עסקי להעברת תכני תעמולה פוליטיים. שימוש כאמור מהווה הפרה של תנאי השימוש ועשוי לגרום לחסימת החשבון. וואטסאפ גם הצהירה שמערכת האכיפה שלה מזהה חשבונות המדגימים התנהגות חריגה, כדי למנוע עת השימוש בהם להפצת דוא"ז או דיסאינפורמציה.[56]

6.3. <u>האיחוד האירופי</u>

לקראת הבחירות לפרלמנט האירופי בשנת 2024 מטא הקימה צוות מומחים לשם פיתוח גישה מתאימה לסיוע בשמירה על הוגנות הבחירות בפלטפורמות שלה. עבודת הצוות נשענה על הלקחים שהפיקה מטא ממערכות בחירות שהתקיימו ברחבי העולם וכן על המסגרת הרגולטורית הקיימת באיחוד האירופי מכוח ה - Digital Service Act (להלן: DSA),[57] וה - EU Code of Practice on Disinformation.[58] כן חידשה מטא את פעילות מרכז תפעול הבחירות (Elections Operations Center) שמטרתו לזהות איומים פוטנציאליים וליישם צעדים למזעורם בזמן אמת. כן הדגישה מטא את השקעתה בפיתוח צוותי בחינת עובדות של תכנים המפורסמים בפייסבוק, אינסטגרם ו Threads אשר מחזיקים בידע ומומחיות גם ב 24 השפות הרשמיות של האיחוד האירופי. עם זאת, מטא הבהירה שצוותי העבודה שלה יתמקדו בנושאים הבאים במהלך מערכת הבחירות – מאבק בדיסאינפורמציה, התמודדות עם מבצעי השפעה והתמודדות עם הסיכונים הכרוכים בשימוש לרעה בטכנולוגיות בינה מלאכותית יוצרת (GenAI) בהקשר של יצירת תוכן המפר את כללי השימוש בפלטפורמות השונות של מטא.[59]

6.4. <u>ארצות הברית</u>

במהלך תקופת הבחירות לנשיאות בשנת 2024 בארצות הברית, מטא עדכנה את נוהל הטלת סנקציות על אישי ציבור שהושעו עקב הפרות שבוצעו בתקופות של אי-שקט אזרחי, על מנת להבטיח שהציבור האמריקאי יוכל לשמוע את המועמדים לנשיאות בתנאים שווים, והתחייבה לקיים בחינות תקופתיות על מנת לבחון האם מוצדק להטיל סנקציות מחמירות יותר. כן שיתפה מטא פעולה עם גורמים רשמיים האחראים על הבחירות ברמת המדינה והרמה המקומית כדי לשלוח התראות בנושא הצבעה. את כלי ההתראות ניתן להתאים בהתאם לצורך. למשל, כאשר הקלפי מסוים הוארכו שעות הפעילות ביום הבחירות.[60]

בנוסף, מטא אסרה על הצגת פרסומות חדשות בנושאים פוליטיים, אלקטורליים וחברתיים בארצות הברית בשבוע האחרון לפני הבחירות, והחל מינואר 2024 גם החלה לחייב מפרסמים לציין אם הם משתמשים בבינה מלאכותית או טכניקות דיגיטליות אחרות על מנת ליצור או לשנות פרסומות בנושאים פוליטיים או חברתיים.[61]

6.5. <u>דרום אפריקה</u>

לקראת הבחירות במדינה חידשה מטא את מרכז תפעול הבחירות (Elections Operations Center) בחברה הייחודי לדרום אפריקה שמטרתו לזהות איומים פוטנציאליים ולנקוט צעדים למזעורם בזמן אמת. כמו כן, בשותפות עם

---

[56] Meta, Our work to protect the 2024 municipal election in Brazil (02/04/2024).

[57] Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC, O J L 277, PP 1 – 102.

[58] The European Commission, Code of Conduct on Disinfomation (2025).

[59] Marco Pancini, *How Meta Is Preparing for the EU's 2024 Parliament Elections* (Feb. 24, 2024).

[60] Nick Clegg, *What We Saw on Our Platforms During 2024's Global Elections*, Meta (Dec. 3, 2024)

[61] Nick Clegg, *What We Saw on Our Platforms During 2024's Global Elections*, Meta (Dec. 3, 2024)

חברות מקומיות, תפעלה מטא רשת בודקי עובדות במגוון השפות המדוברות במדינה. לצד זאת, מטא שיתפה פעולה ישירות עם ועדת הבחירות במדינה במטרה לסייע לה להתכונן לבחירות. כחלק משיתוף פעולה זה חתמה מטא על הסכם עם ועדת הבחירות וארגונים נוספים במטרה לשתף פעולה במאבק נגד דיסאינפורמציה ולשם מזעור השפעתו על הבחירות. נוסף על כך, מטא קיימה מספר מפגשים עם הוועדה הפרלמנטרית לענייני תקשורת (Parliamentary Portfolio Committee on Communications) במטרה להבין כיצד להגן על אנשי ציבור וארגונים ציבוריים במרחב הסייבר.[62]

6.6. **ישראל**

בישראל נקטה מטא צעדים ייעודיים לקראת מערכות בחירות וקיימה קשר עם ועדת הבחירות במרכזית. בדיון שנערך בוועדת המדע והטכנולוגיה של הכנסת בינואר 2026 מסר מנהל המדיניות של מטא בישראל כי לחברה צוות מומחים המלווה מערכות בחירות ברחבי העולם, וכי מאז שנת 2019 צוותים אלו מוקצים גם למערכות הבחירות בישראל ומספקים להן מענה מהיר, נוסף על פעילות הניטור השוטפת. מנכ"לית ועדת הבחירות דאז, עו"ד עדס, מסרה באותו דיון שוועדת הבחירות המרכזית מקיימת קשר עם מטא וטיק טוק במסגרת היערכותה לבחירות, על רקע החשש מקמפיינים פיקטיביים, דיסאינפורמציה והשפעה זרה, ושביום הבחירות מפעילה הוועדה דסק ומשל"ט העוסקים, בין היתר, בהתמודדות עם דיסאינפורמציה.[63] עם זאת, בניגוד למדינות אחרות, בישראל מטא לא הודיעה במפורש על הקמת מרכז תפעול בחירות (Elections Operations Center) מקומי או ייעודי.

6.7. **סיכום הצעדים של מטא בתקופת בחירות והתמודדות עם חסימות שגויות**

סקירת הצעדים שנקטה מטא לקראת מערכות בחירות במדינות שונות מלמדת שעיקר היערכותה הייעודית התמקדה במניעת התערבות בבחירות, בצמצום הפצת דיסאינפורמציה ובזיהוי פעילות מותאמת המפרה את כללי הפלטפורמות. במסגרת זו הקימה מטא מרכזי תפעול ייעודיים לבחירות, הרחיבה את שיתופי הפעולה עם ארגוני בדיקת עובדות ואף פעלה בשיתוף רשויות בחירות. עם זאת, מרבית שיתופי הפעולה עם וועדות הבחירות המדינתיות מתמקדים באפשרות להעלות במהירות בפני מטא איומים או תכנים המחייבים בדיקה, ולא בהחלטות שגויות המובילות לחסימת חשבונות או קבוצות וואטסאפ. ברזיל מהווה חריג חלקי בהקשר זה שכן במסגרת שיתוף הפעולה בין מטא לבית הדין העליון לבחירות דובר במפורש גם על כך שבית הדין יוכל להעביר למטא חשבונות החשודים בשליחה המונית של תוכן אלקטורלי לצורך בדיקה ונקיטת צעדי אכיפה. אולם, גם הסדר זה עוסק בזיהוי חשבונות החשודים בהפרה ובאפשרות לחסימתם ולא נמצא בו מנגנון מקביל המאפשר לבית הדין לבקש בדיקה דחופה והשבה של חשבון שנחסם בטעות.

לצד זאת, מטא הכירה בפומבי בכך שמנגנוני האכיפה שלה עלולים להוביל להסרה בלתי מוצדקת של תכנים, לחסימת הגישה אליהם או להטלת סנקציות שגויות על משתמשים. עם זאת, מטא לא הפעילה מנגנונים ייעודיים למניעת חסימות שגויות של חשבונות בוואטסאפ המשתמשים לפעילות אלקטורלית, לטיפול בדיווחי שווא מתואמים נגד חשבונות כאלה או להליכי השגה והשבת גישה מזורזים במהלך תקופת הבחירות וביום הבחירות עצמו.

7. **ארגז הכלים הרגולטורי להתמודדות עם גל חסימות שגויות של חשבונות וואטסאפ**

7.1. **האיחוד האירופי**

באיחוד האירופי קיימים מספר דברי חקיקה רלוונטיים להתמודדות עם חסימה שגויה של חשבון וואטסאפ. ראשית, ה – Digital Service Act (להלן: DSA),[64] מטיל חובות שונות על ספקי שירותים מקוונים, כגון חובה המוטלת על ספק פלטפורמה מקוונת לתת אזהרה מקדימה זמן סביר לפני השעיית חשבון, וכן חובה המוטלת על ספק שירותי

[62] Balkissa Ide Siddo, *How Meta Is Preparing for the 2024 South African Elections* Meta (April 12, 2024).

[63] ועדת המדע והטכנולוגיה, לקראת בחירות: ועדת הבחירות והשב"כ הקימו צוות ייעודי להתמודדות עם השפעות חיצוניות (5 בינואר, 2026).

[64] Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC, O J L 277, PP 1 – 102.

איחסון (hosting),[65] לתת למקבל השירות הודעה בדבר הגבלת השימוש שלו בשירות, לרבות השהיית השירות או סיום הסכם השירות. על ההודעה לכלול את מהות ההגבלה, תחולתה הגיאוגרפית, העובדות והנסיבות עליהן נשענת ההחלטה, והאם ההחלטה התקבלה תוך שימוש באמצעים אוטומטיים. כן יש לפרט בהודעה את הסעדים העומדים לרשותו של מקבל השירות ביחס להחלטה, בייחוד אם קיים מנגנון פנימי ליישוב הסכסוך וסעד משפטי.[66] כמו כן, על ספק של שירותי תיווך (צינור העברה בלבד, שירותי אחסון זמני ושירותי אחסון),[67] למעט ספקים בגודל קטן או בינוני, חובה לפרסם לציבור אחת לשנה בשפה ברורה ונגישה לאדם ולמכונה, דוח מפורט בנוגע לכל פעולות ניטור התוכן שבוצעו על ידו. ספקי שירותי התיווך נדרשים לדווח גם על כל שימוש באמצעים אוטומטיים לשם ניטור תוכן, לרבות תיאור איכותני, פירוט המטרות המדויקות, מדדים לדיוק ולשיעור השגיאה האפשרי של האמצעים האוטומטיים וכן כל אמצעי ההגנה שננקטו.[68]מפעיל פלטפורמה מקוונת מחויב לשקיפות נוספת במסגרתה עליו לכלול פרטי מידע נוספים ובהם מספר הסכסוכים שהועברו לטיפולו של גוף ליישוב סכסוכים, תוצאות ההליך, משך הזמן ליישוב הסכסוך ואחוז ההחלטות של גופי יישוב סכסוכים שהוטמעו על ידי המפעיל. כן נדרש מפעיל פלטפורמה מקוונת לפרט את מספר החלטות ההשעיה שקיבלת בהתאם לחוק, תוך הבחנה בין השעיות עקב תוכן בלתי חוקי באופן מובהק ואלו שנבעו משליחת דיווחים ותלונות בלתי מבוססים באופן מובהק.[69]

מפעיל פלטפורמה מקוונת גדולה (Very Large Online Platform, VLOP) חב גם בחובת ניהול סיכונים במסגרתה עליו לזהות ולהעריך סיכונים מערכתיים הנובעים מהתכנון, העיצוב או התפעול של השירות המסופק על ידו והמערכות הנלוות לו, לרבות מערכות אלגוריתמיות, או משימוש הנעשה בשירותיו. סיכונים אלו כוללים סיכון להפצת תוכן לא חוקי באמצעות השירות, השפעה שלילית צפויה או שמתרחשת בפועל על מימוש זכויות יסוד, ובייחוד הזכות לכבוד, לחיי אדם ומשפחה, להגנה על מידע, לחופש הביטוי לרבות חופש התקשורת, ואיסור אפליה. כן יש להביא בחשבון השעה שלילית צפויה או שמתרחשת על השיח האזרחי ועל הליך הבחירות ועל הביטחון הציבורי.[70] על מפעיל פלטפורמה מקוונת גדולה לנקוט גם צעדים למיזעור הסיכונים האמורים.[71]

על מפעיל פלטפורמה מקוונת,[72] מוטלת גם חובה להחזיק במנגנון לניהול תלונות אפקטיבי אשר יאפשר למקבלי שירות להגיש תלונה באופן אלקטרוני ובחינם במהלך 6 חודשים לאחר קבלת החלטה בעניינם בנוגע להחלטה, ובלבד שההחלטה עסקה בהסרה, חסימת גישה או הגבלת הנראות של מידע, להשהיה או לחסימת מתן השירות במלואו או בחלקו, השהיה או למחיקה של חשבון המשתמש או השהיה, הגבלה או חסימה של האפשרות להפיק כסף ממידע המסופק על ידי מקבל השירות. על מפעיל הפלטפורמה המקוונת ליידע את מקבל השירות המתלונן ללא דיחוי בנוגע להחלטתו ביחס לתלונה ולפרט את נימוקיו ואת האפשרות לפעול ליישוב סכסוכים. כן עליו להבטיח שההחלטה מתקבלת תחת פיקוח של עובדים בעלי הכשרה ולא רק על בסיס מערכות אוטומטיות.[73]

זאת ועוד, לפי ה-DSA, מקבלי שירות שקיבלו הודעה בדבר חסימת או הגבלת השירות המסופק להם רשאים לפנות למנגנון ליישוב סכסוכים שאושר בהתאם להוראות ה-DSA, על מנת ליישב סכסוך הנוגע להחלטה בעניינם או לתלונה שהגישו על ההחלטה ולא טופלה במנגנון התלונות הפנימי.[74]

---

[65] ראו הגדרת hosting בסעיף 3(g)(iii) ל – DSA.

[66] סעיף 17(3) ל – DSA.

[67] ראו הגדרת 'intermediary service' בס' 3(g) ל – DSA.

[68] סעיף 15 ל – DSA.

[69] סעיף 24 ל – DSA.

[70] סעיף 34 ל – DSA.

[71] סעיף 35 ל – DSA.

[72] Online platform מוגדר כשירות איחסון שלבקשת מקבל השירות מאחסן או מפיץ מידע לציבור, אלא אם פעילות זו היא שולית או נלווית לשירות אחר או לשירות העיקרי ומסיבות אוביקטיביות או טכניות לא ניתן לעשות שימוש בשירות העיקרי ללא שירות האיחסון ושילוב השירותים לא נעשה לשם הימנעות מציות להוראות ה-DSA. ראו הגדרה בסעיף 3(i) ל DSA.

[73] סעיף 20 ל DSA.

[74] סעיף 21 ל DSA.

וואטסאפ מוגדרת באיחוד האירופי כספק שירות היברידי. רק שירות חשבון וואטסאפ למטרת ערוץ שידור (WhatsApp Channel) מוגדר לפי ה-DSA כשירות פלטפורמה מקוונת גדולה מאד (Very Large Online Platform, VLOP).[75] לכן ביחס אליו על וואטסאפ לספק הודעה למשתמש עם חסימת החשבון, להחזיק במנגנון ניהול תלונות ולשתף פעולה עם גוף ליישוב סכסוכים כאשר משתמש משיג על החלטתה להשעותו או להגביל את השימוש שעושה בשירות שלה. כן מוטלת עליה חובת שקיפות רחבה וחובת ניהול סיכונים ומזעורם בתור מפעילת פלטפורמה מקוונת גדולה.

שירות המסרים האישיים שמספקת וואטסאפ מוחרג במפורש מהגדרת פלטפורמה מקוונת גדולה מאד, ולכן ביחס אליו לא חלות על וואטסאפ אותן החובות. בהקשר זה עשויה להיות רלוונטית דירקטיבת התוכן הדיגיטלי (Digital Content Directive).[76] דירקטיבה זו חלה, בין השאר, על שירותי תקשורת בין אישית שאינם מבוססי מספר, ובכללם שירותי מסרים מקוונים. היא מחייבת ספק של שירות דיגיטלי לספק שירות התואם את החוזה, ומקנה לצרכן, במקרה של אי התאמה, זכות לדרוש שהשירות יושב למצב של התאמה בתוך זמן סביר וללא אי נוחות משמעותית עבורו. הדירקטיבה אינה עוסקת במפורש בחסימת חשבונות ואינה מונעת מספק לחסום חשבון כאשר קיימת לכך הצדקה חוזית, אולם ניתן לטעון שחסימה שגויה שאינה מבוססת על הפרה מצד המשתמש עשויה בנסיבות המתאימות להיחשב לאי התאמה של השירות לחוזה ולהקים זכות להשבת הגישה אליו. עם זאת, הדירקטיבה חלה על "צרכן" (consumer), המוגדר כאדם שאינו פועל למטרות מסחר, מטרות עסקיות או מקצועיות.[77] ולכן, כלל לא ברור שהיא תספק מענה למקרה של חסימה של חשבון משתמש המופעל על ידי מפלגה או מועמד פוליטי. כמו כן, הדירקטיבה אינה קובעת מנגנון ייעודי להשגה על החלטת חסימה או פרק זמן קונקרטי להשבת החשבון, ולכן בהקשר של מערכת בחירות ויום הבחירות בפרט לא בטוח שהיא תאפשר השבת החשבון בפרק זמן קצר.

7.2. <u>ישראל</u>

ארגז הכלים הרגולטורי הישראלי להתמודדות עם חסימות שגויות של חשבון וואטסאפ דל לעומת זה האירופי, שגם הוא, כפי שהוסבר לעיל, לא בהכרח מספק מענה מתאים למזעור ההשלכות השליליות של גל חסימות שגויות ביום הבחירות.[78] משתמש שחשבונו נחסם יכול לנסות ולהישען על חוק החוזים האחידים, התשמ"ג – 1982 ולטעון שהסכם השימוש בוואטסאפ הוא חוזה אחיד ושהזכות שוואטסאפ מחזיקה לפיו לבטל או להשעות את השירות המסופק על ידה בנסיבות מסוימות היא תנאי מקפח.[79] עם זאת, תניה זהה בתנאי השימוש של פייסבוק כבר הוכרה על ידי בית משפט בישראל כלגיטימית. אומנם, באותה פרשה דובר על הפרה ברורה של תנאי השימוש ולכן נפסק שהשעיית חשבון הפייסבוק של המפרה היא לגיטימית ואף פייסבוק לא היתה חייבת במתן הודעה מוקדמת.[80] לעומת זאת, במקרה של חסימה שגויה של חשבון וואטסאפ, ניתן לטעון שמדובר בתנאי המגן על האינטרסים הלגיטימיים של וואטסאפ מעבר לנדרש.[81] זאת משום שהחסימה מבוססת על מנגנונים אוטומטיים, שאף וואטסאפ ומטא עצמן הכירו בכך שהם עלולים לטעות, במערכת יחסים המאופיינת בפערי כוחות משמעותיים ובנסיבות של יום הבחירות מטא אינה מספקת למשתמש אמצעי אפקטיבי ומהיר לבחינה מחדש של חסימה שגויה והשבת החשבון לשימוש תוך זמן

---

[75] European Commission, Commission designates WhatsApp as Very Large Online Platform under the Digital Services Act (Jan. 26, 2026).

[76] Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services, PE/26/2019/REV/1 OJ L 136, 22/5/2019, pp. 1-20 (להלן: דירקטיבת התוכן הדיגיטלי).

[77] דירקטיבת התוכן הדיגיטלי, הגדרת consumer בס' 2(6).

[78] ראו הדיון בסעיף 7.1

[79] חוק החוזים האחידים, תשמ"ג – 1982 (להלן: "חוק החוזים האחידים"), ס' 4(2) קובע חזקה לפיה "תנאי המקנה לספק זכות בלתי סבירה לבטל, להשעות או לדחות את ביצוע החוזה, או לשנות את חיוביו המהותיים לפי החוזה" הוא תנאי מקפח.

[80] ת"א 63470-05-19 **זוהר ואח' נ' Facebook Inc. ואח'** (נבו, 23.08.21).

[81] רע"א 5860/16 **Facebook Inc נ' בן חמו** (פורסם בנבו, 31.5.18), פסקה 12 לפסק הדין של כב' הנשיאה חיות, שם נפסק שלצורך הכרעה בשאלה האם מדובר בתנאי מקפח בחוזה אחיד יש להתחשב ביחיס הכוחות בין הצדדים ובאינטרסים הטיפוסיים שלהם, וכן בכך שמטרת חוק החוזים האחידים היא לאזן את חוסר השיוויון שבין הספק והלקוח. ולכן תנאי בחוזה אחיד המגן על האינטרסים של הספק מעבר למה שתפס כראוי בחברה הישראלית ייחשב למקפח.

קצר. אולם, אפיק זה מחייב פרשנות משפטית ואינו נותן מענה הדרוש לנו כעת בפרק הזמן הקצר שנותר עד ליום הבחירות.

מספר דברי חקיקה העוסקים בשימוש באמצעי תקשורת לצורכי בחירות עשויים לספק בסיס לעיגונו של הסדר רגולטורי חדש המטיל חובות מיוחדות גם על גורם פרטי המספק אמצעי תקשורת להפצת תעמולת בחירות ולתפעול וארגון פעילות אלקטורלית. כך, סעיף 51ג1(ו)(7) לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב – 1982 (להלן: "חוק הבזק), מגן מפני חסימה של מספרי טלפון שהוקצו למפלגות בתקופת בחירות. סעיף 10ב לחוק התעמולה אינו מחייב משווק פרסום חוצות להעמיד את מתקניו לרשות תעמולת בחירות, אך משבחר לעשות כן נאסר עליו להפלות בין המתמודדים בבחירות, לרבות במחיר, במועדי הפרסום ובשיבוץ התעמולה. בהחלטת יו"ר ועדת הבחירות לכנסת ה-22 השופט מלצר נקשר הסדר זה לתכלית של הבטחת השוויון בין המתמודדים בבחירות.[82] סעיף 126(3) לחוק הבחירות לכנסת [נוסח משולב], תשכ"ט – 1969 (להלן: חוק הבחירות) המגדיר מניעת הגעה של חומר תעמולת בחירות ליעדו החוקי היא עבירה פלילית. סעיף 14 לחוק התעמולה המאפשר ליו"ר ועדת הבחירות, בתנאים מסוימים, לחייב בעל או מחזיק של אולם או מקום פומבי להשכירו לרשימת מועמדים אם הוא סבור שהדבר נחוץ על מנת לאפשר לה להשמיע את דברה באותו מקום ישוב, וסעיף 16ד(ד) לאותו החוק האוסר על אפלייה בזמן שידור של שידורי תעמולה. אין בכך כדי ללמד שמקורות חקיקתיים אלו חלים, במישרין או בדרך של פרשנות על פלטפורמות מקוונות דוגמת וואטסאפ. עם זאת, הם מספקים נקודת מוצא נורמטיבית לבחינת הסדר עתידי המותאם לסביבה הדיגיטלית. אם המחוקק מצא לנכון, בהקשר של פרסום חוצות, זמן שידור, השכרת אולמות, או שיחות טלפון לצרכי תעמולת בחירות, להטיל בתקופת בחירות חובת אי הפליה על גורם פרטי המספק למתמודדים אמצעי תקשורת, ניתן לבחון אם נדרשות חובות מותאמות גם ביחס לפלטפורמות דיגיטליות הממלאות תפקיד משמעותי בפעילותם האלקטורלית של מפלגות, מועמדים ופעילים. חיזוק לכך אף ניתן למצוא בהחלטת ועדת הבחירות המרכזית לראות בשירותי התקשורת שירותים ציבוריים שיש להבטיח את פעולתם הסדירה ביום הבחירות.[83] לפיכך, למשל, ניתן לדרוש בחוק שבתקופת בחירות, וואטסאפ תהא חייבת למסור למשתמש הודעה מפורטת מיד עם חסימת החשבון המפרטת את הנימוקים לחסימה, האם ההחלטה התקבלה אוטומטית, משך החסימה והדרכים להשיג עליה. אם מדובר בחסימה המבוססת על דפוס התנהגות מצטבר, כמו למשל, פתיחת קבוצות רבות בפרק זמן קצר, הוספת משתמשים רבים בבת אחת, קצב משלוח הודעות גבוה, ולא על הפרה חמורה המחייבת פעולה מיידית, יתכן שניתן יהיה לחייב את וואטסאפ במתן אזהרה מוקדמת למשתמש ומתן אפשרות לתקן את ההתנהגות בתוך פרק זמן סביר לפני חסימת החשבון. עם זאת, נוכח קוצר הזמן עד ליום הבחירות וכן בהיעדר נתונים אמיתיים המעידים על כך שאכן מדובר בבעיה משמעותית הפוגעת באופן מהותי באפשרות לנהל קמפיין בחירות ולעשות שימוש בוואטסאפ ככלי לניהול תעמולת בחירות ולהנעת מצביעים, נראה ששינוי חוק דרכי תעמולה ועיגונו של הסדר רגולטורי כאמור אינה פתרון מעשי.

8. <u>המלצות מדיניות</u>

הסיכון לחסימה שגויה או מניפולטיבית של חשבונות המשמשים לפעילות פוליטית אינו תיאורטי בלבד. בישראל כבר תועדו חסימות של חשבונות וואטסאפ של פעילי מחאה בעקבות דיווחים מתואמים, וכן חסימה במקביל של חשבונותיהם של מספר חברי כנסת. לכך מצטרפים דיווחים נוספים לאורך השנים על חסימות שגויות של חשבונות בישראל.[84] שנית, השלכותיה של חסימה עשויות להיות משמעותיות במיוחד לנוכח מרכזיותו של וואטסאפ כאמצעי תקשורת בישראל, לפי סקר איגוד האינטרנט הישראלי לשנת 2026.[85] חסימת חשבון בישראל עלולה לנתק משתמש מאחד מערוצי התקשורת המרכזיים שבאמצעותם מתנהלת תקשורת בין אישית וקבוצתית, ובתקופת בחירות גם פעילות פוליטית ואלקטורלית.

ברור שאין בסיס אמפירי המאפשר להעריך כמה משתמשי וואטסאפ בישראל, אם בכלל, ייחסמו בשגגה בתקופת הבחירות או ביום הבחירות. אולם היעדר נתונים כאלה אינו מייתר היערכות מוקדמת. בקיץ 2026 התרחש אירוע

[82] תב"כ 38/21 **כהן נ' מקסימדיה פרסום חוצות בע"מ** (פורסם בנבו, 07.08.2019), ס' 5 להחלטה.

[83] החלטת ועדת הבחירות המרכזית בעניין סוגי השירותים הציבוריים אשר יפעלו כסדרם ביום הבחירות (22 בספטמבר 2026).

[84] ראו הדיון בסעיף 3 לעיל.

[85] איגוד האינטרנט הישראלי, "שימוש ברשתות חברתיות ושירותים מקוונים בישראל: נתוני 2026 עם פילוחים דמוגרפיים(2026)".

גלובלי שבו מערכת האכיפה של וואטסאפ חסמה חשבונות לגיטימיים בשגגה; הבחירות צפויות להביא לשינוי גדול, לגיטימי וצפוי בדפוסי השימוש בשירות; וביום הבחירות עלולה גם חסימה הנמשכת שעות ספורות לפגוע בפעילות שכל ערכה תלוי באפשרות לבצעה בזמן אמת. נוסף על כך, חלק ניכר מן המידע הדרוש להערכת ההסתברות לחסימות שגויות, ובכלל זה שיעור ה־ false positives, זמני הבדיקה מחדש, התנהגות מערכות האכיפה בעת שינוי חריג בדפוסי שימוש והלקחים שהופקו מאירועי חסימה קודמים, מצוי בידי מטא ולא בידי רשויות האכיפה או חוקרים.

הדין בישראל אינו כולל הסדר מקיף לחסימת חשבון בפלטפורמה דיגיטלית המחייב את וואטסאפ בשקיפות, מתן הודעה מראש ומתווה לבחינה מחדש ולערעור על ההחלטה בדומה לזה הנהוג באיחוד האירופי. מנגד, גם המתווה הנהוג באיחוד האירופי, ואפילו ההסדרים שהופעלו בתקופת בחירות בהודו ובברזיל אינם מספקים מענה מהיר לסכנה שבחסימה של חשבונות וואטסאפ רבים המופעלים לצרכים אלקטורליים בתקופת בחירות וביום הבחירות.

לכן, אנו מציעים כעת שתי הצעות מרכזיות:

(1) היערכות תפעולית מוקדמת של חברת מטא, הערכת סיכון ייעודית לקראת הבחירות בישראל וביצוע ביצוע stress test לתרחישי שימוש אופייניים ליום הבחירות

- על מטא לבצע באופן מיידי הערכת סיכון ייעודית בנוגע לאפשרות שמערכות האכיפה של וואטסאפ יזהו בטעות פעילות בחירות לגיטימית כפעילות אסורה. הערכה זו צריכה להביא בחשבון את דפוסי השימוש האופייניים לתקופת בחירות וליום הבחירות, ובהם עלייה מהירה במספר ההודעות, יצירה וניהול של קבוצות רבות, הוספת משתמשים ואנשי קשר חדשים, פעילות מוגברת של מנהלי קבוצות ומשלוח הודעות למספר רב של נמענים.

  במסגרת הערכת הסיכון ראוי לבחון גם את הלקחים שהופקו מאירועי החסימות בקיץ 2026 ומאירועים אחרים שבהם חל שינוי חד אך לגיטימי בדפוסי השימוש בוואטסאפ. אין צורך להניח כי אירועים אלה זהים למערכת הבחירות בישראל, אלא תכלית הבחינה היא לברר האם הם חשפו נקודות תורפה רלוונטיות במנגנוני האכיפה ומה נעשה מאז כדי לצמצמן.

- על מטא לבחון מראש את פעולת מערכות האכיפה של וואטסאפ בתרחישים המדמים את השינוי הצפוי בפעילות בישראל לקראת הבחירות וביום הבחירות עצמו. הבחינה צריכה לכלול גם תרחיש שבו מספר רב של משתמשים משנה בעת ובעונה אחת, ובאופן לגיטימי, את דפוסי הפעילות שלו. מטרת הבדיקה אינה להפחית את ההגנה מפני הונאות, ספאם, הפצה אוטומטית או פעילות זדונית אחרת. אלא, יש לבחון האם ניתן לשמר אכיפה אפקטיבית נגד שימושים אלה תוך צמצום הסיכון לזיהוי מוטעה של פעילות בחירות לגיטימית. מאחר שהארכיטקטורה הפנימית של מערכת האכיפה אינה פומבית, אין מקום להכתיב למטא שינוי טכני מסוים או שינוי בסף חסימה. אך, יש לבקש ממנה לפרט אילו אמצעי הגנה ניתן להפעיל בתקופה הקריטית, למשל דרישת רמת ודאות גבוהה יותר לפני הגבלה חמורה במקרים המתאימים, שכבת בדיקה נוספת, ניטור מוגבר או אמצעים אחרים, ומה מהם בכוונתה ליישם.

- על מטא להיערך לאפשרות של עלייה במספר החשבונות או הקבוצות בישראל שיועברו לבדיקה מחדש בימים הסמוכים לבחירות וביום הבחירות. בכלל זה יש להבטיח קיבולת מספקת של בדיקה על ידי בודקים אנושיים, כדי שעלייה חריגה במספר החסימות או בקשות הבדיקה לא תיצור צוואר בקבוק דווקא בתקופה שבה ערכה של בדיקה מאוחרת קטן במיוחד.

  זמן הטיפול אינו נתון טכני בלבד בהקשר זה. חסימת חשבון למספר שעות ביום רגיל עשויה להוות פגיעה משמעותית במשתמש; אותה חסימה ביום הבחירות עשויה למנוע לחלוטין פעילות שהיתה צריכה להתבצע בחלון זמן קצר, למשל הפעלת פעילים, תיאום משקיפים, הסעת בוחרים, הפעלת מוקד או מסירת מידע לבוחרים.

- בימים הסמוכים לבחירות וביום הבחירות עצמו על מטא לקיים ניטור מוגבר שיאפשר לזהות במהירות חריגה במספר החשבונות הנחסמים בישראל, במספר הקבוצות המושעות, במספר החשבונות או הקבוצות המועברים לבדיקה מחדש, בשיעור החלטות החסימה או ההשעייה המתבטלות בעקבות בדיקה, או בדפוסים אחרים העשויים להצביע על תקלה מערכתית או על עלייה חריגה בחסימות שגויות.

מנגנון כזה חשוב משום שאירוע מערכתי אינו צריך להיות מזוהה רק לאחר הצטברות תלונות של משתמשים בודדים. ככל שמדובר בתקלה רחבה, למטא יש יכולת טובה יותר מאשר לכל גורם אכיפה (משטרה או וועדת הבחירות) לזיהוי בזמן אמת ולנקיטת פעולה מערכתית.

(2) יצירת מנגנון מוסדי מהיר בין חברת מטא (וואטסאפ) לבין וועדת הבחירות המרכזית, שיאפשר לצמצם ככל האפשר חסימות שגויות של חשבונות המשמשים לפעילות הקשורה לבחירות, לזהות במהירות אירוע חריג אם יתרחש, ולהשיב לפעילות חשבונות שנחסמו בשגגה.

- ועדת הבחירות המרכזית ומטא יקבעו מראש ערוץ תקשורת ייעודי לתקופה הסמוכה לבחירות וליום הבחירות, ככל שערוץ כזה אינו קיים כבר, ושבאמצעותו ניתן יהיה להעביר לבדיקה מזורזת מקרים שבהם קיימת אינדיקציה לכאורה לחסימה שגויה העלולה לגרום לפגיעה ממשית ומיידית בפעילות לגיטימית הקשורה לבחירות. אף שלא מצאנו אישור רשמי לכך שמטא הקימה בישראל מרכז ייעודי לתפעול בחירות, כפי שעשתה במערכות בחירות במדינות אחרות, בדיונים שנערכו בכנסת בחורף 2026 נאמר כי קיים קשר ישיר כזה, המתמקד בעיקר בהתמודדות עם דיסאינפורמציה, השפעה זרה וביטויי שנאה, ובפרט בהעברת מידע על תכנים ופעילות המועלים בפלטפורמות השונות של מטא.

  הקמת ערוץ לבחינה מזורזת כאמור אינה מחייבת יצירת ממשק מוסדי שאינו מוכר למטא. בברזיל, למשל, מתקיים במסגרת שיתוף הפעולה בין מטא לבין בית הדין העליון לבחירות ערוץ ייעודי המאפשר לבית הדין להעביר למטא דיווחים על חשבונות וואטסאפ החשודים בשליחה המונית של תוכן אלקטורלי, לצורך בדיקתם ונקיטת צעדי אכיפה במקרים המתאימים.[86]

- אין מדובר בהפעלת סמכות סטטוטורית להורות לוואטסאפ להשיב חשבון שנחסם לפעילות, בהקמת ערכאת ערעור על החלטות וואטסאפ או בהסמכת ועדת הבחירות להכריע אם משתמש מסוים הפר את תנאי השירות. אלא, מדובר במנגנון שיתוף פעולה וולונטרי שבמסגרתו יוכל יו״ר ועדת הבחירות המרכזית או הצוות המקצועי מטעמו להעביר לוואטסאפ מקרים העומדים בתנאי הסף לצורך בחינה אנושית מזורזת. מטה וועדת הבחירות יוכל לרכז את הפניות ולבחון אם הן עומדות בתנאי הסף שנקבעו, ואולם העברת פנייה לוואטסאפ במסגרת המסלול המיוחד תיעשה במסגרת המלצות או הנחיות שייקבעו על ידי יו״ר וועדת הבחירות המרכזית. ההכרעה בדבר החסימה עצמה תישאר בידי החברה, לאחר בדיקה אנושית מזורזת.

- יש לקבוע מראש זמני תגובה בערוץ התקשורת הייעודי שיתקצרו ככל שמתקרב יום הבחירות. ביום הבחירות עצמו יש להפעיל מנגנון חירום המאפשר בדיקה אנושית של חסימה בתוך שעה והשבה ללא דיחוי של החשבון לפעילות כאשר נמצא כי נחסם בשגגה. זאת, משום שהליך בדיקה שעשוי להיות סביר בנסיבות רגילות עלול להיות חסר משמעות כאשר ההכרעה מתקבלת לאחר סיום יום הבחירות. מנגנון חירום כאמור אף יכול להסתמך על התאמת לשון סעיף 126(3) לחוק הבחירות הקובע שמניעת הגעת חומר תעמולה של מפלגה ליעדו ביום הבחירות היא עבירה פלילית למציאות הדיגיטלית.

- אין להגביל את המסלול המיוחד לחשבונות של מפלגות, רשימות מועמדים או מועמדים בלבד. תשתית וואטסאפ משמשת במדינת ישראל בכלל וביום הבחירות בפרט גם פעילים, משקיפים, מערכי הסעות וסיוע לבוחרים, מוקדים וגורמי חברה אזרחית העוסקים בפעילות לגיטימית הקשורה להליך הבחירות ואפילו את רשויות האכיפה עצמן. תנאי הסף להפעלת המסלול צריכים להתמקד בשאלה האם קיימת אינדיקציה לכאורה לכך שהחשבון משמש לפעילות לגיטימית הקשורה באופן ישיר להליך הבחירות, וכי המשך החסימה עלול לגרום לפגיעה ממשית ומיידית בפעילות התלויה בזמן.

[86] ראו הדיון בסעיף 6.2 לעיל.

המלצות נוספות:

שקיפות ומסירת נתונים לאחר הבחירות, הפקת לקחים ואחריותיות: אנו מציעים כי וועדת הבחירות תדרוש מחברת מטא למסור לה מידע מצרפי שיאפשר להעריך את תפקוד מנגנוני האכיפה בתקופה הקריטית. בין היתר ראוי לכלול את מספר החשבונות שנחסמו בישראל בתקופה שתוגדר; מספר בקשות הבדיקה מחדש; שיעור החלטות החסימה שבוטלו; התפלגות זמני הטיפול; מספר הפניות שהועברו במסלול המזורז ותוצאותיהן; אירועים חריגים או תקלות מערכתיות שזוהו; וכן, ככל שניתן, אינדיקציות לניסיונות לנצל לרעה את מנגנוני הדיווח כדי להביא לחסימת חשבונות אחרים. המידע צריך להימסר באופן מצרפי וללא חשיפת תוכן הודעות או מידע אישי שאינו נחוץ לצורך הבחינה. מטרתו לאפשר לוועדת הבחירות ולמטא להעריך לאחר מעשה אם מנגנוני ההיערכות פעלו כנדרש, לזהות כשלים ולהפיק לקחים לקראת מערכות בחירות עתידיות.

הסדרה ארוכת טווח: הפתרונות המוצעים לעיל נועדו לתת מענה מעשי למערכת הבחירות הקרובה ואינם מחליפים את הצורך לבחון בעתיד הסדרה כללית של חסימת חשבונות בפלטפורמות דיגיטליות. במסגרת הסדרה כזו ראוי לבחון חובות בדבר מתן הודעה ברורה על חסימת חשבון והטעמים לה, גילוי בדבר מעורבותם של מנגנונים אוטומטיים בקבלת ההחלטה, אפשרות אפקטיבית להשגה ולבדיקה אנושית, מתן התראה והזדמנות לתיקון במקרים שבהם אין צורך בפעולה מיידית, וכן הטלת חובת קבלת החלטות ומתן מענים מהירים ביום הבחירות ובימים הסמוכים לו. זאת לצד הגדרה מראש, לפי סעיף 71א לחוק הבחירות, ששירות מסרים מיידים, כדוגמת וואטסאפ, הוא אחד מהשירותים הציבוריים שצריכים לפעול כסדרם ביום הבחירות, לפי סעיף 10 לחוק יסוד: הכנסת, וכן קביעה מפורשת שחסימת חשבון ביישומון מסרים מיידים כדוגמת וואטסאפ המשמש לשם הפצת תעמולת בחירות או ארגון ותפעול פעילות אלקטורלית על ידי מפלגה, מועמד, רשימת מועמדים או ארגון חברה אזרחית עשויה להגיע לכדי עבירה לפי סעיף 126(3) לחוק הבחירות.

9. <u>סיכום</u>

מחירה של טעות או הסיכון הנובע מחסימה שגויה של חשבון וואטסאפ מקבל משמעות מיוחדת בתקופת בחירות משום שמפלגות, מועמדים ופעילים עושים שימוש בקבוצות וואטסאפ לצורך תקשורת שוטפת עם תומכים ולניהול פעילות אלקטורלית. חשבון המשמש לתקשורת בין מטה בחירות לפעילים, להעברת הנחיות, לתיאום פעילות שטח או להמרצת מצביעים נדרש דווקא בחלון זמן קצר שאינו ניתן להשבה. גם אם החשבון יושב לאחר מספר שעות או למחרת, חלק מהפעילות שנמנעה בשל החסימה לא יהיה ניתן לבצע בדיעבד.

הדין בישראל אינו נותן מענה מתאים לבעיה. הוא אינו כולל הסדר ייעודי המחייב את וואטסאפ להעמיד מנגנון מזורז לבחינה מחדש של חסימת חשבון. הליכים משפטיים ארוכים אינם מסוגלים לספק מענה אפקטיבי בזמן הקצר הרלוונטי ליום הבחירות.

יתכן שבטווח הארוך ראוי לבחון הסדרה בחקיקה, אבל פתרון כאמור אינו ישים בפרק הזמן שנותר עד ליום הבחירות. לפיכך, בטווח המיידי מומלץ שמטא תבצע היערכות תפעולית מוקדמת על מנת למזער את הסיכון לזיהוי שגוי של דפוסי פעולה ביום הבחירות. כן מוצע שוועדת הבחירות המרכזית, באמצעות יו״ר הוועדה ומטה הוועדה, תפעל במסגרת ערוץ התקשורת הקיים עם מטא כדי להסכים על מסלול ייעודי לבחינה מהירה של חשד מבוסס לחסימה שגויה של חשבונות וואטסאפ המשמשים לפעילות אלקטורלית. המסלול ייועד למקרים חריגים שבהם קיימת אינדיקציה לכאורה לכך שהחשבון משמש לפעילות לגיטימית הקשורה באופן ישיר להליך הבחירות, וכי המשך החסימה עלול לגרום לפגיעה ממשית ומיידית בפעילות התלויה בזמן.