



החלטה בפנייה. 2021-009-FB-UA

סיכום הפנייה

מועצת הפיקוח מסכימה כי פייסבוק צדקה בהפיכת ההחלטה המקורית להסיר תוכן בפייסבוק ששיתף פוסט חדשות אודות איום באלימות מצד גדודי עז אדין אל קסאם, השלוחה הצבאית של ארגון חמאס הפלסטיני. ההסרה המקורית שביצעה פייסבוק הייתה על פי כלל הקהילה בדבר אנשים וארגונים מסוכנים, והיא שחזרה אותו לאחר שהמועצה בחרה פנייה זו לבדיקה. המועצה הגיעה למסקנה שהסרת התוכן לא הפחיתה פגיעה ממשית והגבילה את חופש הביטוי בנושא בעל עניין ציבורי.

אודות הפנייה

ב-10 במאי, 2021, משתמש פייסבוק במצרים עם יותר מ-15,000 עוקבים שיתף פוסט על ידי הדף המאומת של Al Jazeera Arabic (אל-ג'זירה) הכולל טקסט בערבית ותמונה.

התמונה הציגה שני גברים במדי הסוואה כשפניהם מכוסות, הלובשים סרטי מצח עם הסמלים של גדודי אל קסאם. הטקסט היה: "הנהגת ההתנגדות בחדר המשותף נותנת לכיבוש דחייה עד השעה 18:00 להסיג את חייליה ממסגד אל אקצא ומשכונת שייח ג'ראח, אחרת, מי שהזהיר פטור. אבו עוביידה - הדובר הצבאי של גדודי אל קסאם". המשתמש שיתף את הפוסט של אל-ג'זירה והוסיף כיתוב של מילה אחת - "אווו" בערבית. הן גדודי אל קסאם והן דוברם, אבו עוביידה, הוגדרו מסוכנים במסגרת כלל הקהילה של פייסבוק בדבר ארגונים ואנשים מסוכנים.

פייסבוק הסירה את התוכן בגין הפרתה של מדיניות זו, והמשתמש הגיש ערעור בפנייה למועצה. כתוצאה מכך שהמועצה בחרה בפנייה זו, פייסבוק הגיעה למסקנה שהיא הסירה את התוכן בטעות ושחזרה אותו.

הממצאים העיקריים

לאחר שהמועצה בחרה בפנייה זו, פייסבוק קבעה שהתוכן לא הפר את הכללים בדבר אנשים וארגונים מסוכנים, משום שהוא אינו מכיל דברי שבח, תמיכה או ייצוג לגבי גדודי אל קסאם או חמאס. פייסבוק לא הצליחה להסביר מדוע שני בודקים אנושיים פסקו בפעם הראשונה כי התוכן מפר מדיניות זו, וציינה כי המגשרים אינם נדרשים לתעד את נימוקיהם לכל החלטת תוכן נפרדת.

המועצה ציינה כי התוכן כולל פרסום מחדש של ידיעה חדשותית מרשת חדשות לגיטימית בנושא בעל עניין ציבורי דחוף. הפוסט המקורי של אל-ג'זירה שהוא שיתף מעולם לא הוסר, והאיום של גדודי אל קסאם באלימות דווח בהרחבה במקומות אחרים. באופן כללי, לאנשים עומדת זכות זהה לדווח על סיפורים חדשותיים כמו הזכות שיש לארגוני מדיה לפרסמם מלכתחילה.



המשתמש בפנייה זו הסביר כי מטרתו הייתה לעדכן את העוקבים שלו בנושא בעל חשיבות עדכנית, והתוספת שלו של הביטוי "אווו" נראתה לו ניטרלית. משום כך, המועצה קבעה כי הסרת התוכן של המשתמש לא הפחיתה במידה משמעותית את הפגיעה הממשית.

בתגובה לטענות כי פייסבוק מצנזרת תוכן פלסטיני עקב דרישות ממשלת ישראל, המועצה שאלה את פייסבוק שאלות, כולל האם החברה קיבלה בקשות רשמיות ולא-רשמיות מישראל להסיר תוכן שקשור לסכסוך באפריקה-מא. פייסבוק השיבה כי היא לא קיבלה בקשה משפטית תקפה מרשות ממשלתית הקשורה לתוכן של המשתמש בפנייה זו, אך סירבה לספק את שאר המידע שביקשה המועצה.

הערות ציבוריות שהוגשו עבור פנייה זו כללו טענות כי פייסבוק ביצעה הסרה או הורדה של העדיפות של כמות לא פרופורציונאלית של תוכן ממשתמשים פלסטינים ושל תוכן בערבית, במיוחד בהשוואה ליחסה לפוסטים שכוללים איומים נגד ערבים ונגד פלסטינים בתוך ישראל. באותה עת, פייסבוק ספגה ביקורת על כך שהיא אינה עושה דבר על מנת להסיר תוכן שמסית לאלימות נגד אזרחים ישראליים. המועצה המליצה על בדיקה עצמאית של סוגיות חשובות אלה, כמו גם על שקיפות רבה יותר בנוגע לטיפול שלה בבקשות ממשלות.

החלטה של מועצת הפיקוח

מועצת הפיקוח אישרה את החלטתה של פייסבוק לשחזר את התוכן, בצינה כי החלטתה המקורית להסיר את התוכן לא הייתה מחויבת המציאות.

בהצהרה מייעצת למדיניות, המועצה ממליצה לפייסבוק:

- להוסיף למדיניות שלה בדבר אנשים וארגונים מסוכנים קריטריונים ודוגמאות להמחשה על מנת לשפר את הבנת החריגים עבור דיון ניטרלי, גיוניים ודיווח חדשותי.
- להבטיח את התרגום המהיר של עדכונים לכללי הקהילה לכל השפות הזמינות.
- לשלב גוף עצמאי שאינו משויך לאף אחד מהצדדים של הסכסוך הישראלי-פלסטיני, על מנת לבצע בדיקה מעמיקה במטרה לקבוע האם גישור התוכן של פייסבוק בערבית ובעברית, כולל השימוש שהיא עושה באוטומציה, יושם ללא הטיות. בדיקה זו צריכה לבחון לא רק את היחס לתוכן פלסטיני או פרו-פלסטיני, אלא גם לתוכן שמסית לאלימות נגד כל יעד פוטנציאלי, ללא התייחסות ללאום, למוצא האתני, לדת או לאמונה או לדעה הפוליטית שלו. הבדיקה צריכה לבחון את התוכן שפורסם על ידי משתמשי פייסבוק שנמצאים בישראל ובשטחים הפלסטיניים הכבושים ומחוצה להם. את הדוח ומסקנותיו יש לפרסם בציבור.
- לנסח תהליך שקוף לגבי האופן שבו היא מקבלת את כל הבקשות הממשלתיות להסרת תוכן ומגיבה להן, ולוודא שהן כלולות בדיווח השקיפות. על דיווח השקיפות להבחין בין בקשות ממשלתיות שהובילו להסרות בגין הפרות של כללי הקהילה לבין בקשות שהובילו להסרה או לחסימה על בסיס גיאוגרפי בגין הפרת חוק מקומי, בנוסף לבקשות שלא הובילו לפעולה כלשהי.

*סיכומי פניות מספקים סקירה של הפנייה ואין להם ערך תקדימי.



ההחלטה המלאה בנוגע לפנייה

1. סיכום ההחלטה

מועצת הפיקוח מסכימה כי פייסבוק צדקה בהפיכת ההחלטה המקורית להסיר תוכן בפייסבוק ששיתף פוסט חדשות אודות איום באלימות מצד גדודי עז אדין אל קסאם, השלוחה הצבאית של ארגון חמאס הפלסטיני, שבוצע ב-10 במאי, 2021. גדודי אל קסאם הוגדרו ארגון טרור על ידי מדינות רבות, כחלק מחמאס או בזכות עצמם. לאחר שהמשתמש ערער והמועצה בחרה את המקרה לבדיקה, פייסבוק הגיעה למסקנה שהתוכן הוסר בטעות והחזירה את הפוסט לפלטפורמה.

המדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים קובעת כי שיתוף התקשורת הרשמית של ארגון מסוכן שהוגדר על ידי פייסבוק מהווה צורה של תמיכה מהותית. אולם המדיניות כוללת חריגים עבור דיווח חדשותי ודיון ניטרלי. החברה החילה את החריג עבור דיווח חדשותי על הפוסט של אל-ג'זירה ובטעות לא החילה את החריג עבור דיון ניטרלי, טעות שתוקנה לאחר מכן. המועצה הגיעה למסקנה שהסרת התוכן בפנייה זו לא הייתה הכרחית משום שהיא לא הפחיתה את הפגיעה הממשית ותחת זאת גרמה להגבלה לא מוצדקת של חופש הביטוי בסוגיה בעלת עניין ציבורי.

2. תיאור הפנייה

ב-10 במאי, משתמש פייסבוק במצרים (המשתמש) עם יותר מ-15,000 עוקבים שיתף פוסט שהועלה על ידי הדף המאומת של Al Jazeera Arabic (אל-ג'זירה) הכולל טקסט בערבית ותמונה. התמונה הציגה שני גברים במדי הסוואה כשפניהם מכוסות, הלובשים סרטי מצח עם הסמלים של גדודי אל קסאם, קבוצה פלסטינית חמושה והזרוע הצבאית של חמאס. המועצה ציינה כי גדודי אל קסאם הואשמו בביצוע פשעי מלחמה (דוח של ועדת החקירה של האו"ם בנושא עימות ישראל-עזה 2014, [4.A/HRC/29/CRP](#), ו-Human Rights Watch, [עזה: פשעי מלחמה ברורים במהלך הלחימה במאי](#) (2021)).

הטקסט בתמונה הוא: "הנהגת ההתנגדות בחדר המשותף נותנת לכיבוש דחייה עד השעה 18:00 להסיג את חייליה ממסגד אל אקצא ומשכונת שייח ג'ראח בירושלים, אחרת, מי שהזהיר פטור. אבו עוביידה - הדובר הצבאי של גדודי אל קסאם". הכיתוב באל-ג'זירה היה: He Who Warns is Excused. (מי שהזהיר פטור) Al-Qassam Brigades military spokesman threatens the occupation forces if they do not withdraw from Al-Aqsa Mosque." (הדובר הצבאי של גדודי אל-קסאם מאיים על כוחות הכיבוש אם הם לא ייסוגו ממסגד אל-אקצא) המשתמש שיתף את הפוסט של אל-ג'זירה והוסיף כיתוב של מילה אחת "אוו" בערבית. הן גדודי אל קסאם והן דוברם, אבו עוביידה, הוגדרו מסוכנים במסגרת כלל הקהילה של פייסבוק בדבר ארגונים ואנשים מסוכנים.

באותו היום, משתמש שונה במצרים דיווח על הפוסט, כשהוא בוחר ב"טרור" מהרשימה הסגורה של סיבות שפייסבוק נותנת לאנשים שמדווחים על תוכן. התוכן הוערך על ידי מגשר דובר ערבית בצפון אפריקה שהסיר את הפוסט בגין הפרת המדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים. המשתמש ערער והתוכן נבדק על ידי בודק שונה



בדרום מזרח אסיה, שלא היה דובר ערבית אלא קיבל גישה לתרגום אוטומטי של התוכן. פייסבוק הסבירה כי מצב זה היה עקב טעות בניתוב שהיא פועלת לתקנה. הבודק השני גם מצא הפרה של המדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים והמשתמש קיבל הודעה המסבירה כי ההחלטה הראשונית אושרה על ידי בודק שני. עקב ההפרה, הוטלה על חשבוננו של המשתמש הגבלה לקריאה בלבד למשך שלושה ימים. פייסבוק גם הגבילה את יכולתו של המשתמש לשדר תוכן בהזרמה בשידור חי ולהשתמש במוצרי הפרסום בפלטפורמה למשך 30 יום.

לאחר מכן המשתמש ערער למועצת הפיקוח. כתוצאה מכך שהמועצה בחרה בפנייה לבדיקה, פייסבוק קבעה שהתוכן הוסר בטעות ושחזרה אותו. לאחר מכן אישרה פייסבוק למועצה כי הפוסט המקורי של אל-ג'זירה נשאר בפלטפורמה ומעולם לא הוסר.

התוכן בפנייה זו קשור לסכסוך המזוין שהתרחש במאי 2021 בין כוחות ישראליים לקבוצות מיליטנטיות פלסטיניות בישראל ובעזה, שטח פלסטיני בשליטת חמאס. הסכסוך פרץ לאחר שבועות של עלייה במתח והפגנות בירושלים, הקשורות למחלוקת בנוגע לבעלות על בתים בשכונת שייח ג'ראח שבמזרח ירושלים ולפסיקת בית המשפט הגבוה לצדק הישראלי לגבי גירוש המתוכנן של ארבע משפחות פלסטיניות מהנכסים שבמחלוקת. מתחים אלה הסלימו לסדרה של התקפות של קיצונים שבוצעו על ידי כנופיות של ערבים ושל יהודים. ב-10 במאי, כוחות ישראליים פשטו על מסגד אל אקצא, ופצעו מאות מאמינים במהלך תפילות הרמדאן (תקשורת ממומחים עצמאיים של האו"ם לממשלת ישראל, [3.2021 UA ISR](#)). לאחר הפשיטה, גדודי אל קסאם הוציאו אולטימטום, בדרישה כי חיילים ישראליים ייסוגו מהמסגד ומשייח ג'ראח עד השעה 6 בערב. לאחר פקיעת האולטימטום, אל קסאם וקבוצות אחרות של פלסטינים חמושים בעזה שיגרו רקטות על המרכז האזרחי של ירושלים, פעולה שגרמה לפריצתו של סכסוך מזוין שנמשך 11 ימים.

3. סמכות והיקף

למועצה הסמכות לבדוק החלטה של פייסבוק בעקבות ערעור שהוגש על ידי משתמש שפוסט שלו הוסר (כתב האמנה, פרק 2, סעיף 1, התקנות, פרק 2, סעיף 2.1). המועצה רשאית לאשר או להפוך את ההחלטה (כתב האמנה, פרק 3, סעיף 5). לאור ההחלטה בפנייה IG-UA2020-004-, הפיכת החלטה על ידי פייסבוק שנגדה ערער משתמש למועצה אינה מחריגה את הפנייה מבדיקה.

החלטות המועצה הן מחייבות ועשויות לכלול הצהרות ייעוץ למדיניות עם המלצות. ההמלצות הללו אינן מחייבות אך על פייסבוק להגיב להן (פרק 3 לכתב האמנה, סעיף 4).

4. סטנדרטים רלוונטיים

מועצת הפיקוח שקלה את הסטנדרטים הבאים במסגרת החלטתה:

1. כללי הקהילה של פייסבוק:

כלל הקהילה בדבר [אנשים וארגונים מסוכנים](#) קובע כי פייסבוק אינה "מאפשרת לארגונים או לאנשים שמכריזים על יעד אלים או שמעורבים באלימות לקבל נוכחות בפייסבוק". פייסבוק מנהלת תהליך משלה להגדרת גופים



כמסוכנים במסגרת מדיניות זו, כאשר ההגדרות שלה מבוססת לעתים קרובות על רשימות לאומיות של טרוריסטים.

ב-22 ביוני, עדכנה פייסבוק את המדיניות כדי לחלק את ההגדרות הללו לשלוש שכבות. העדכון מסביר כי שלוש השכבות "מציינות את הרמה של אכיפת התוכן, כאשר שכבה 1 מובילה לאכיפה הנרחבת ביותר משום שאנו מאמינים שלגופים הללו יש את הקשר הישיר ביותר לפגיעה ממשית". ההגדרות במסגרת שכבה 1 מתמקדות ב"גופים שמעורבים בפגיעות ממשיות חמורות" כמו קבוצות טרור, והן מובילות לרמה הגבוהה ביותר של אכיפת תוכן. פייסבוק מסירה דברי שבח לגופים משכבה 1, תמיכה מהותית בהם וייצוג שלהם, כמו גם של המנהיגים והמייסדים שלהם או של חברים בולטים בהם.

II. הערכים של פייסבוק:

הערך של "קול" מתואר כ"חשוב ביותר":

המטרה של כללי הקהילה שלנו תמיד הייתה ליצור מקום לביטוי ולתת לאנשים קול. [...] אנחנו רוצים שאנשים יוכלו לשוחח בצורה פתוחה על הנושאים שחשובים להם, אפילו אם חלקם לא יסכימו או יסברו שהם מעוררי התנגדות.

פייסבוק מגבילה "קול" לטובת [ארבעה ערכים](#). "בטיחות" היא הרלוונטית ביותר לפנייה זו:

אנו מחויבים להפיכת פייסבוק למקום בטוח. ביטוי שמאיים על אנשים הוא בעל פוטנציאל להפחיד, להחריג או להשתיק אחרים ואנו לא מאפשרים זאת בפייסבוק.

III. סטנדרטים של זכויות אדם:

העקרונות המנחים של האו"ם בנושא זכויות העסקים וזכויות האדם (UNGPs), שאושרו על ידי מועצת זכויות האדם של האומות המאוחדות בשנת 2011, קובעים מסגרת רצונית לאחריות בנושא זכויות אדם עבור עסקים פרטיים. במרס 2021, [הכריזה פייסבוק על מדיניות זכויות אדם בחברה](#) שלה, שבה היא שבה על מחויבותה לכיבוד זכויות אדם בהתאם ל-UNGPs. הניתוח שערכה המועצה בפנייה זו התייחס לסטנדרטים הבאים בנוגע לזכויות אדם:

- [הזכות לחופש ביטוי](#): פרק 19, האמנה הבינלאומית בדבר זכויות אזרחיות ומדיניות (ICCPR); ועדת האו"ם לזכויות אדם, [הערה כללית מס. 34](#), (2011); הדוח המיוחד של האו"ם בנושא חופש ביטוי ודעה, [74/486/A](#) (2019); מועצת זכויות האדם, החלטה בדבר בטיחותם של עיתונאים, [45/18/A/HRC/RES](#) (2020); הדוח המיוחד של האו"ם בנושא מצב זכויות האדם בשטחים הפלסטינים הכבושים מאז שנת 1967, [75/532/A](#), (2020);
- [הזכות לאי-אפליה](#): ICCPR פרקים 2 ו-26;
- [הזכות לחיים](#): פרק 6 ל-ICCPR; ועדת האו"ם לזכויות אדם, [הערה כללית מס. 36](#), (2018);



- הזכות לביטחון של אדם: ICCPR, פרק 9, כפי שפורש ב**הערה כללית מס. 35**, פסקה 9, ועדת האו"ם לזכויות אדם (2014).

5. הצהרת המשתמש

בערעור שלו בפני המועצה, הסביר המשתמש שהוא שיתף את הפוסט של אל-ג'זירה כדי לעדכן את העוקבים שלו לגבי המשבר המתפתח וכי זהו נושא חשוב שיותר אנשים צריכים להיות מודעים אליו. המשתמש הדגיש שהפוסט שלו פשוט שיתף תוכן מדף של אל-ג'זירה וכי הכיתוב בו היה פשוט "אווו".

6. הסבר ההחלטה של פייסבוק

בתשובתה לשאלתה של המועצה, פייסבוק ציינה שהיא אינה יכולה להסביר מדוע שני בודקים אנושיים פסקו כי התוכן הפר את המדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים, וציינה כי המגשרים אינם נדרשים לתעד את נימוקיהם לכל החלטת תוכן נפרדת. החברה הבהירה כי "בפנייה זו, בודקי התוכן קיבלו גישה לכל יחידת התוכן, אשר כללה את הכיתוב ותמונה של פוסט הבסיס המקורי והכיתוב הנוסף של יוצר התוכן שהוצב בגרסה של הפוסט ששותפה". החברה הוסיפה כי "באופן כללי, בודקי תוכן מאומנים להתבונן בכל יחידת התוכן".

כתוצאה מכך שהמועצה בחרה בפנייה זו לבדיקה, פייסבוק בדקה מחדש את החלטתה ומצאה שהתוכן לא כלל דברי שבח, תמיכה מהותית או ייצוג של גודי אל קסאם או החמאס, פעיליהם או חבריהם. פייסבוק הסבירה כי היא הפכה את החלטתה מכיוון שהפוסט של אל-ג'זירה היה לא-מפר והמשתמש שיתף אותו באמצעות כיתוב ניטרלי. בהתאם למדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים, ניתוב מידע או מקורות, כולל תקשורת רשמית, בשם גוף או אירוע מוגדרים, הם צורה של תמיכה מהותית אסורה בארגון מסוכן ובגוף מסוכן. עם זאת, המדיניות קובעת במפורש חריג עבור פרסום תוכן כחלק מדיווח חדשותי, על אף שהיא אינה מגדירה מה מהווה דיווח חדשותי. המדיניות גם קובעת חריג עבור דיון ניטרלי. הפוסט המקורי של Al Jazeera Arabic (אל-ג'זירה) הופיע, ועדיין מופיע, בדף הפייסבוק של אל-ג'זירה בערבית. הוא מעולם לא הוסר על ידי פייסבוק.

פייסבוק הסבירה כי הדף של אל-ג'זירה כפוף ל**מערכת בדיקה צולבת**, שכבה נוספת של בדיקה שאותה מיישמת פייסבוק על כמה חשבונות בעלי פרופיל גבוה כדי למזער את הסיכון לטעויות באכיפה. עם זאת, בדיקה צולבת אינה מבוצעת על תוכן ששותף על ידי צד שלישי, אלא אם צד שלישי זה גם הוא חשבון בעל פרופיל גבוה הכפוף לבדיקה צולבת. לפיכך, בפנייה זו, על אף שפוסט הבסיס שהועלה על ידי אל-ג'זירה היה כפוף לבדיקה צולבת, הפוסט שהעלה המשתמש במצרים לא היה כפוף לבדיקה כזו.

החברה ציינה כי שחזור הפוסט שהיא ביצעה היה בהתאם לאחריותה לכיבוד הזכות לבקש, לקבל ולמסור מידע. פייסבוק הגיעה למסקנה כי הכיתוב של המשתמש היה ניטרלי ולא התאים להגדרות של דברי שבח, תמיכה מהותית או ייצוג.

בתגובה להאשמות לפיהן פייסבוק צינזרה תוכן פלסטיני עקב דרישות של ממשלת ישראל, המועצה שאלה את פייסבוק:



האם פייסבוק קיבלה בקשות רשמיות ולא-רשמיות מישראל להוריד תוכן שקשור לסכסוך שהתרחש במאי-אפריל? כמה בקשות קיבלה פייסבוק? לכמה מהן היא צייתה? האם בקשות כלשהן נגעו למידע שפורסם על ידי Al Jazeera Arabic (אל-ג'זירה) בערבית או על ידי העיתונאים שלה?

פייסבוק השיבה כך:

פייסבוק לא קיבלה בקשה משפטית תקפה מרשות ממשלתית הקשורה לתוכן שפורסם המשתמש בפנייה זו; פייסבוק סירבה לספק את שאר המידע שהתבקש. ראה תקנות מועצת הפיקוח, סעיף 2.2.2.

על פי [תקנות מועצת הפיקוח](#), סעיף 2.2.2, פייסבוק רשאית "לסרב לבקשות מסוג זה כאשר פייסבוק קובעת כי המידע אינו נדרש באופן סביר לצורך קבלת החלטות בהתאם לכוונת כתב האמנה, לא ניתן מבחינה טכנית לספקו, הוא חוסה תחת חיסיון עורך דין / לקוח, ו/או לא ניתן לספקו או אין לספקו עקב חששות או הגבלות הקשורים לחוק, לפרטיות, לבטיחות או להגנה על נתונים. החברה לא ציינה את הסיבות הספציפיות לסירובה על פי התקנות.

7. הגשות של צד שלישי

מועצת הפיקוח קיבלה 26 הערות ציבוריות הקשורות לפנייה זו. 15 היו מארצות הברית וקנדה, שבע מאירופה, שלוש מהמזרח התיכון וצפון אפריקה, ואחת מאמריקה הלטינית והקריביים.

ההגשות כיסו נושאים הכוללים את החשיבות של מדיה חברתית לפלסטינים, חששות בנוגע לפוטנציאל ההטיה של פייסבוק וגישור יתר של תוכן פלסטיני או פרו-פלסטיני, חששות בנוגע לקשרים הלא-שקופים לכאורה בין ישראל לפייסבוק, וחששות מכך שהודעות של ארגון טרור שהוגדר הותרו בפלטפורמה.

בנוסף, המועצה קיבלה כמה תגובות ציבוריות שטוענות כי הדיווח על אימים כאלה עשוי גם להזהיר מפני התקפות של קבוצות חמושות וכך יאפשר לאלה שסומנו כיעד של ההתקפות לנקוט אמצעים להגנה על עצמם.

כדי לקרוא את ההערות הציבוריות שהוגשו בפנייה זו, לחץ [כאן](#).

8. הניתוח של מועצת הפיקוח

8.1 פעולה על פי כללי הקהילה

המועצה הגיעה למסקנה שההחלטה המקורית של פייסבוק להסיר את התוכן לא תאמה את כללי הקהילה של החברה. לפיכך הפיכת ההחלטה על ידי פייסבוק לאחר שהמועצה זיהתה פנייה זו הייתה נכונה.



על פי פייסבוק, פוסט הבסיס של אל-ג'זירה, שאינו כלול בערעור זה, לא הפר את כללי הקהילה ומעולם לא הוסר מהפלטפורמה. על אף ששיתוף של תקשורת רשמית מגוף שהוגדר הוא צורה אסורה של תמיכה מהותית, המדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים מאפשרת את הפרסום של תוכן מסוג זה לצורך גינוי, דיון ניטרלי או דיווח חדשותי. פייסבוק עדכנה את המדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים ב-22 ביוני, 2021, כאשר פעולה זו הוציאה לפומבי הגדרות שקודם לכן היו סודיות של "תמיכה מהותית", "דברי שבח" ו"יצוג".

המשתמש שיתף את הפוסט של אל-ג'זירה עם כיתוב שכלל מילה אחת - "אווו". פייסבוק הגיעה למסקנה שהמונח היה צורה ניטרלית של ביטוי. מומחים לשפה הערבית שעמם התייעצה המועצה הסבירו כי המשמעות של "אווו" משתנה בהתאם לשימוש שנעשה בה, כאשר הדגשה ניטרלית היא אחת הפרשנויות.

במסגרת המדיניות המעודכנת בדבר אנשים וארגונים מסוכנים, פייסבוק דורשת "מאנשים לציין בצורה ברורה את כוונתם" לדון באופן ניטרלי באנשים או בארגונים מסוכנים, ו"אם הכוונה אינה ברורה, אנחנו עשויים להסיר תוכן" (הדגש הוסף). זהו שינוי מהמדיניות הקודמת שצוינה בתשובותיה של פייסבוק לשאלת המועצה ב[החלטה בפנייה](#) [FB-UA2020-005](#). לפיכך, פייסבוק הסבירה כי היא "התייחסה לתוכן שמכיל ציטוטים של אדם, או שמייחס ציטוטים לאדם (ללא קשר למידת דיוקם), שהוגדר מסוכן, כביטוי של תמיכה באדם זה, אלא אם המשתמש מספק הקשר נוסף להבהרת כוונתו" (הדגש הוסף). מכאן נובע כי לפני עדכון המדיניות ב-22 ביוני של כללי הקהילה שנועדו לציבור, מגשרי התוכן קיבלו שיקול דעת מצומצם יותר להשארת תוכן שבו הכוונה אינה ברורה, בעוד שהמשתמשים לא היו מודעים לחשיבות של הבהרת כוונתם.

ניתן להבין מדוע מגשרי תוכן, הפועלים תחת לחץ זמן, עשויים להתייחס לפוסט כמפר, במיוחד על פי גרסת כלל הקהילה שהיה בתוקף באותה עת. הפוסט מעביר איום ישיר מדובר של ארגון שהוגדר מסוכן, והוספת הביטוי "אווו" על ידי המשתמש לא הופכת ל"מפורשת" את כוונת המשתמש לעסוק בדיון ניטרלי. עם זאת, העובדה הבולטת לעין היא שזה היה פרסום מחדש של ידיעה חדשותית מרשת חדשות לגיטימית בנושא בעל עניין ציבורי דחוף. פוסט הבסיס, מאל-ג'זירה, מעולם לא הוגדר מפר והושאר בדף שלה במהלך כל הזמן. באופן כללי, לאנשים עומדת זכות לדווח על חדשות שאינה נחותה מהזכות שיש לארגוני מדיה לפרסם אותן מלכתחילה. על אף שבהקשרים מסוימים הפרסום מחדש של חומר ממקור חדשותי עשוי להיות מפר, בפנייה זו המשתמש הסביר כי מטרתו הייתה לעדכן את העוקבים שלו בנושא בעל חשיבות עדכנית, ומסקנתה של פייסבוק (לאחר בדיקה מחדש) כי תוספת הביטוי "אווו" על ידי המשתמש ככל הנראה הייתה ניטרלית, אושרה על ידי מומחי השפה של המועצה.

על פי הגרסה החדשה של כלל הקהילה הרלוונטי, שהוכרזה ב-22 ביוני, הפוסט לא היה בבירור מפר, ופייסבוק לא שגתה בכך ששחזרה אותו.

8.2 פעולה על פי הערכים של פייסבוק

המועצה הגיעה למסקנה כי ההחלטה לשחזר תוכן זה הייתה בהתאם לערך של פייסבוק של "קול", ואינה סותרת את הערך שלה של "בטיחות". המועצה מודעת לכך שהערכים של פייסבוק ממלאים תפקיד בפיתוח המדיניות של החברה ואינם משמשים את המגשרים בהחלטה האם תוכן מותר.

פייסבוק מציינת כי הערך של "קול" הוא "חשוב ביותר". לדעתה של המועצה, זה נכון במיוחד בהקשר של סכסוך כאשר יכולתם של אנשים רבים, כולל פלסטינים ותומכיהם, לבטא את עצמם מוגבלת מאוד. כפי שהודגש על ידי מספר רב של תגובות ציבוריות שהוגשו למועצה, פייסבוק ורשתות מדיה חברתית אחרות מהוות אמצעי מרכזי



שעומד לרשות פלסטינים להעביר חדשות ודעות, ולבטא את עצמם בצורה חופשית. ישנן הגבלות חמורות על חופש הביטוי בשטחים שבשליטת הרשות הפלסטינית וחמאס (A/75/532, פסקה 25). כמו כן, ממשלת ישראל הואשמה בהגבלה שלא לצורך של הביטוי בשם הביטחון הלאומי (קבוצת עבודה בנושא ביקורת תקופתית אוניברסלית, [2/A/HRC/WG.6/29/ISR](#), פסקה 36-37; ספרון אוקספורד בנושא החוקה הישראלית, [חופש ביטוי בישראל: מקורות, הערכה, מהפכה ונסיגה](#), (2021)). כמו כן, עבור אנשים באזור הנרחב יותר, היכולת לקבל ולשתף חדשות לגבי אירועים אלה היא היבט חיוני של "קול". המועצה בוחרת מספר מוגבל בלבד של ערעורים לבדיקה, אך מציינת כי ההסרה של פנייה זו הייתה אחת מתוך כמה ערעורים שנגעו לתוכן שקשור לסכסוך.

מצד שני, הערך של "בטיחות" גם הוא חיוני בישראל ובשטחים הפלסטינים הכבושים, ובמדינות אחרות באזור. המשתמש שיתף פוסט מארגון מדיה שהכיל איום מפורש באלימות מגדודי אל קסאם, דבר שמשפיע על הערך של "בטיחות". עם זאת, התוכן שהשתמש שיתף היה זמין בצורה נרחבת ברחבי העולם, בפייסבוק ומחוצה לה. פוסט הבסיס, דיווח של מדיה חדשותית על האיום, לא הוסר מפייסבוק, והוא עדיין קיים בדף ש אל-ג'זירה. בנוסף לכך גם דווח עליו בהרחבה במקומות אחרים. המועצה קבעה כי שיתוף הפוסט לא יצר כל איום נוסף על הערך של "בטיחות".

8.3 פעולה בהתאם לתחומי אחריותה של פייסבוק בנוגע לזכויות האדם

חופש הביטוי (פרק 19, ICCPR)

פרק 19 ל-ICCPR קובע כי לכל אחד עומדת הזכות לחופש ביטוי, הכוללת את החופש לבקש, לקבל ולתת מידע. ההנאה מזכות זו קשורה קשר יסודי לגישה לעיתונות ולמדיה אחרת חופשית, לא מצונזרת וללא הפרעה (הערה כללית 34, פסקה 13). המועצה מסכימה כי המדיה "ממלאת תפקיד חיוני ביידוע הציבור אודות פעולות טרור ואין להגביל שלא כדין את יכולתה לפעול" (הערה כללית 34, פסקה 16). המועצה גם מודעת לכך שקבוצות טרור עשויות לנצל את החובה והאינטרס של המדיה לדווח על פעולותיהן.

עם זאת, אין להשתמש בפעולות למאבק בטרור ולמאבק בקיצוניות לצורך צמצום החופש של המדיה (A/45/18/HRC/RES). אכן, המדיה ממלאת תפקיד חיוני במהלך הרגעים הראשונים של פעולת טרור, משום שהיא "לעתים קרובות מקור המידע הראשון לאזרחים, הרבה לפני שהרשויות הציבוריות יכולות להוציא הודעות לציבור" (UNESCO, [ספרון בנושא טרור והמדיה](#), עמ' 27, 2017). המדיה החברתית תורמת למשימה זו על ידי תמיכה בהפצת מידע אודות איומים בפעולות טרור או על פעולות הטרור עצמן, שפורסמו במדיה המסורתית ובמקורות שאינם מדיה.

על אף שהזכות לחופש ביטוי היא יסודית, היא אינה מוחלטת. ניתן להגבילה, אך על ההגבלות לעמוד בדרישות של חוקיות, מטרה לגיטימית וכן הכרח ומידתיות (פרק 19, פסקה 3, ICCPR).



1. חוקיות (בהירות ונגישות של הכללים)

על מנת לעבור את מבחן החוקיות, על הכלל להיות (א) מנוסח בדיוק מספיק כדי שאנשים יוכלו להתנהל בהתאם, וכן (ב) נגיש לציבור. היעדרה של ספציפיות עשוי להוביל לפרשנות סובייקטיבית של כללים ולאכיפה שרירותית שלהם (הערה כללית מס. 34, פסקה 25).

המועצה ביקרה את העמימות של כלל הקהילה בדבר אנשים וארגונים מסוכנים בכמה פניות וקראה לחברה להגדיר דברי שבח, תמיכה וייצוג. מאז תיקנה פייסבוק את המדיניות, ושחררה עדכון ב-22 ביוני. היא יצרה הגדרות או נתנה דוגמאות לכמה מונחים מרכזיים במדיניות, סידרה את הכללים שלה סביב שלוש שכבות של אכיפה בהתאם לקשר בין גוף שהוגדר לפגיעה ממשית, והוסיפה להדגיש את החשיבות שיש לכך שמשתמשים יבהירו את כוונתם כשהם מפרסמים תוכן הקשור לאנשים או לארגונים מסוכנים. אולם המדיניות עדיין אינה ברורה בנוגע לאופן שבו משתמשים יכולים להבהיר את כוונותיהם והיא אינה מספקת דוגמאות של חריגים עבור 'דיווח חדשותי', 'דיון ניטרלי' ו'גינאי'.

יתרה מכך, נראה שהמדיניות העדכנית הרחיבה את שיקול הדעת של פייסבוק במקרים שבהם כוונת המשתמש אינה ברורה, וכעת קובעת כי פייסבוק 'רשאית' להסיר את התוכן מבלי להציע למשתמשים כל הנחיה לגבי הקריטריונים שיודיעו על היישום של שיקול דעת זה. המועצה מאמינה כי קריטריונים להערכת החריגים הללו, כולל דוגמאות להמחשה, יסייעו למשתמשים להבין אילו פוסטים מותרים. דוגמאות נוספות גם יספקו הנחיה ברורה יותר לבודקים.

כמו כן, המועצה הביעה חשש מכך שגרסה זו של כללי הקהילה לא תתורגם לשפות שאינן אנגלית של ארה"ב במשך כמעט חודשיים, וכך תגביל את הגישה לכללים עבור משתמשים מחוץ לשוק דובר האנגלית בארה"ב. פייסבוק הסבירה כי היא מחילה את השינויים למדיניות ברחבי העולם, אפילו כאשר התרגומים מתעכבים. המועצה הביעה חשש מכך שעכוב התרגומים הללו יגרום לכך שהכללים אינם נגישים למשתמשים רבים מדי למשך זמן רב מדי. מצב זה אינו מקובל לגבי חברה בעלת משאבים כמו אלה שעומדים לרשות פייסבוק.

II. מטרה לגיטימית

הגבלות על חופש הביטוי חייבות להיות לצורך מטרה לגיטימית, שכוללת, בין השאר, את ההגנה על הביטחון הלאומי והסדר הציבורי, ועל הזכויות של אחרים. המדיניות בדבר אנשים וארגונים מסוכנים מבקשת למנוע ולשבש פגיעה בעולם האמיתי, כשהמטרה הלגיטימית היא ההגנה על הזכויות של אחרים, אשר בפנייה זו כוללות את הזכות לחיים והזכות לביטחונם של אנשים.

III. הכרח ומידתיות

על ההגבלות להיות הכרחיות ומידתיות כדי להשיג את מטרתם הלגיטימית, בפנייה זו ההגנה על הזכויות של אחרים. כל הגבלה על חופש הביטוי "חייבת להיות מידתית לשם השגת פעולת ההגנה שלה; עליה להיות הפעולה החודרנית במידה הפחותה ביותר מבין הפעולות שעשויות להשיג את פעולת ההגנה; עליה להיות מידתית ביחס לאינטרס המוגן" (הערה כללית 34, פסקה 34). במענה לשאלות לגבי הכרח ומידתיות, ההקשר ממלא תפקיד מרכזי.



בנוסף, המועצה מדגישה את העובדה שפייסבוק נושאת באחריות לזיהוי, לגישור ולספירה של פגיעות בזכויות אדם ולמניעתן (UNGP, עקרון 17). אחריות זו לביצוע בדיקות נאותות מתגברת באזורים שמושפעים מסכסוכים (75/212/A, פסקה 13). המועצה מציינת כי פייסבוק נקטה כמה צעדים על מנת להבטיח שתוכן אינו מוסר כשאינן לכך הכרח ובאופן לא מידתי, כפי שניתן לראות בחריג עבור דיווח חדשותי ובמחויבותה לאפשר דיון בחששות לגבי זכויות אדם שנדונו בהחלטה בפנייה [IG-UA2021-006](#).

המועצה הגיעה למסקנה כי הסרת התוכן בפנייה זו לא הייתה הכרחית. המועצה מכירה בכך שעיתונאים מתמודדים עם אתגרים באיזון בין הפגיעה הפוטנציאלית עקב דיווח על הצהרות של ארגון טרור, לבין עדכון הציבור בנוגע למצבים מתפתחים ומסוכנים. כמה חברים במועצה הביעו חשש מכך שהדיווח במקרה זה סיפק הקשר מועט, אם בכלל, לגבי ההצהרות של אל קאסם, ולכן ניתן היה לראות בו כלי להעברת האיום באלימות של אל קאסם. עם זאת, התוכן שפורסם על ידי אל-ג'זירה גם דווח בהרחבה על ידי אמצעי תקשורת אחרים והיה זמין בצורה נרחבת ברחבי העולם, וצורף לו הקשר נוסף ככל שהתפתחויות היו זמינות. לפיכך, המועצה הגיעה למסקנה כי הסרת הפרסום מחדש של הדיווח של אל-ג'זירה על ידי משתמש זה לא הפחיתה במידה משמעותית את ההשפעה הטרוריסטית שהקבוצה התכוונה לכאורה ליצור, אך תחת זאת השפיעה על יכולתו של משתמש זה, במדינה שכנה, להעביר את החשיבות של אירועים אלה לקוראיו ולעוקביו.

כפי שצוין קודם לכן בקשר לערך של "קול", בבדיקת ההכרח של ההסרה, המועצה שקלה את החשיבות של הסביבה הנרחבת יותר של המדיה והמידע באזור זה. ממשלת ישראל, הרשות הפלסטינית וחמאס מגבילים שלא כדין את חופש הביטוי, מצב שיוצר השפעה שלילית על פלסטינים וקולותיהם.

הגבלות על חופש הביטוי חייבות להיות מוטלות באופן לא-מפלה, גם על בסיס מוצא לאומי, מוצא אתני, דת או אמונה, או דעה פוליטית או אחרת (פרק 2, פסקה 1 ופרק 26, ICCPR). אכיפה מפלה של כללי הקהילה מפרה היבט יסודי זה של חופש הביטוי. המועצה קיבלה הערות ציבוריות ובדקה מידע זמין לציבור שכללו טענות כי פייסבוק ביצעה הסרה או הורדה של העדיפות של כמות לא פרופורציונאלית של תוכן ממשתמשים פלסטינים ושל תוכן בשפה הערבית, במיוחד בהשוואה ליחסה לפוסטים שכוללים איומים או הסתה נגד ערבים ונגד פלסטינים בתוך ישראל. באותה עת, פייסבוק ספגה ביקורת על כך שהיא אינה עושה דבר על מנת להסיר תוכן שמסית לאלימות נגד אזרחים ישראלים. להלן המועצה ממליצה על ביצוע בדיקה עצמאית של סוגיות חשובות אלה.

9. ההחלטה של מועצת הפיקוח

מועצת הפיקוח אישרה את החלטתה של פייסבוק לשחזר את התוכן, בהסכימה כי החלטתה המקורית להסיר את הפוסט הייתה שגויה.

10. הצהרה מייעצת למדיניות

מדיניות תוכן



על מנת להבהיר את הכללים שלה למשתמשים, על פייסבוק:

1. להוסיף למדיניות שלה בדבר אנשים וארגונים מסוכנים קריטריונים ודוגמאות להמחשה על מנת לשפר את הבנת החריגים עבור דיון ניטרלי, גינויים ודיווח חדשותי.
2. להבטיח את התרגום המהיר של עדכונים לכללי הקהילה לכל השפות הזמינות.

שקיפות

על מנת להתייחס לחששות הציבור בנוגע להטיה אפשרית בגישור תוכן, כולל ביחס למעורבות ממשלתית בפועל או למראית עין, על פייסבוק:

3. לשלב גוף עצמאי שאינו משויך לאף אחד מהצדדים של הסכסוך הישראלי-פלסטיני, על מנת לבצע בדיקה מעמיקה במטרה לקבוע האם גישור התוכן של פייסבוק בערבית ובעברית, כולל השימוש שהיא עושה באוטומציה, יושם ללא הטיות. בדיקה זו צריכה לבחון לא רק את היחס לתוכן פלסטיני או פרו-פלסטיני, אלא גם לתוכן שמסית לאלימות נגד כל יעד פוטנציאלי, ללא התייחסות ללאום, למוצא האתני, לדת או לאמונה או לדעה הפוליטית שלו. הבדיקה צריכה לבחון את התוכן שפורסם על ידי משתמשי פייסבוק שנמצאים בישראל ובשטחים הפלסטיניים הכבושים ומחוצה להם. את הדוח ומסקנותיו יש לפרסם בציבור.
4. לנסח תהליך שקוף לגבי האופן שבו היא מקבלת את כל הבקשות הממשלתיות להסרת תוכן ומגיבה להן, ולוודא שהן כלולות בדיווח השקיפות. על דיווח השקיפות להבחין בין בקשות ממשלתיות שהובילו להסרות בגין הפרות של כללי הקהילה לבין בקשות שהובילו להסרה או לחסימה על בסיס גיאוגרפי בגין הפרת חוק מקומי, בנוסף לבקשות שלא הובילו לפעולה כלשהי.

*הערה פרוצדורלית:

ההחלטות של מועצת הפיקוח הוכנו על ידי הרכב של חמישה חברים והן אושרו על ידי רוב של חברי המועצה. החלטות המועצה אינן מייצגות בהכרח את הדעות האישיות של כל חברה.

לגבי ההחלטה בפנייה זו, הוזמן מחקר עצמאי בשם המועצה. מכון מחקר עצמאי שמרכזו באוניברסיטת גטבורג הנסמך על צוות שמונה יותר מ-50 מדענים חברתיים בשש יבשות, ויותר מ-3,200 מומחי מדינות מרחבי העולם, סיפק מומחיות בהקשר סוציו-פוליטי ותרבותי. החברה Lionbridge Technologies, LLC, שהמומחים מטעמה דוברים באופן שוטף מעל 350 שפות ואשר עובדים מ-5,000 ערים ברחבי העולם, סיפק את המומחיות בתחום הלשוני.