

# מענה לקול הקורא מטעם הוועדה להגנה על הציבור מפני פרסומים פוגעניים

עמדת איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר)

נובמבר 2015

איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר) (להלן – האיגוד או איגוד האינטרנט) מברך את שרת המשפטים על החלטתה להביא לדיון ציבורי את הנושא החשוב של פרסומים פוגעניים ברשת האינטרנט, ומתכבד בזאת למסור את עמדתו בעניין לוועדה:

## עיקרי הדברים

מסמך זה מתבסס על הידע והניסיון שהצטבר באיגוד האינטרנט הישראלי במשך העשור האחרון בהתמודדות עם סוגים שונים של פגיעות לציבור הנגרמות בעת השימוש ברשת האינטרנט. תיאור מלא של פעילות איגוד ניתן למצוא בסיפא של מסמך זה.

כל ההתייחסויות במסמך זה מבוססות על הכרות מעמיקה עם המציאות היומיומית של משתמשי האינטרנט, כפי שמתבטאת בפעילויות שונות שהאיגוד צד להם. יש לנו מעורבות במגוון פעילויות ציבוריות וחינוכיות הקשורות בשימוש באינטרנט, לרבות כאלה בשיתוף פעולה עם וועדות כנסת, משרדי ממשלה ובעלי עניין שונים ומגוונים מהמגזר העסקי והשלישי.

כחלק מרכזי מפעילותו, בשלוש השנים האחרונות, מפעיל האיגוד את ה"מרכז לאינטרנט בטוח" (להלן - המרכז) שמטרתו מאבק בבריונות ברשת וסיוע לנפגעים ממנה. במסגרת זו מופעל קו חם לשירות הציבור הנותן מענה אנושי שבעה ימים בשבוע, עשרים וארבע שעות ביממה. תיאור מלא של פעילות המרכז ניתן למצוא בסיפא של מסמך זה.

1. איגוד האינטרנט הישראלי, קורא לוועדה הנכבדה לראות בחופש הביטוי ברשת ובזכות הציבור לדעת ערך עליון דמוקרטי ולשמור עליו.
2. אנו מצטרפים לדאגה הציבורית מהיקף אירועי האלימות וההסתה ברשת, ובפרט בהתעצמותם בתקופה האחרונה, אך מבקשים לחזור ולהדגיש את תכונותיה החיוביות של הרשת המאפשרת ביטוי עצמי ותקשורת בין אנשים, ותורמת תרומה משמעותית להתפתחות חברתית והפצת ידע.
3. ברצוננו להדגיש כי ההתנהגות ברשת היא תמונת מראה לחברה הישראלית, ולפיכך יש להתייחס אליה במבט רחב, תוך תשומת לב לתופעות הנובעות מייחודיות החיים ברשת.
4. בעבודתנו מצאנו כי החקיקה הקיימת נותנת מענה מהותי מספק לעבירות הנעשות ברשת. יש לתת דגש לנושאים הבאים:
  - א. המודעות הציבורית לעובדה שהחוק חל גם ברשת האינטרנט אינה נחלת כלל החברה.
  - ב. נדרש פתרון הולם לטיפול באירועי אלימות שאינם עולים עד כדי עבירה פלילית.
  - ג. יש חוסר בסדרי דין אפקטיביים המסוגלים להתמודד עם תופעות רשת כגון מהירות ותפוצה.
5. יש לחזק ולעודד רגולציה עצמית של אתרי תוכן ופלטפורמות העברת מידע שונות באינטרנט אשר לדיווח והסרה, וכן לקדם נוסח מאוזן של חקיקה בנושא.
6. על פי הבנתנו לא קיימת טכנולוגיה שתוכל לתת מענה כולל לבעיה, אך יש לתמוך בפיתוח טכנולוגיות ייעודיות המאפשרות לאזרח להתמודד עם התופעה.
7. פתרונות מוצעים:
  - א. העמדת תקציבים למשרדי הממשלה השונים לצורך חינוך והגברת המודעות לנושא
  - ב. הקמת מועצה ציבורית לכלל הפעילויות הציבוריות השונות בנושא
  - ג. הקמת מסלול מהיר בבתי משפט לצורך מענה משפטי מהיר מקום שנושא זה נדרש בשל היבטים מיוחדים של הרשת.
  - ד. מיסוד המסגרת של מענה אנושי לציבור בדומה לקו החם של איגוד האינטרנט הישראלי.

**תוכן עניינים**

2 עיקרי הדברים .....

4 תופעת האלימות והבריונות ברשת האינטרנט .....

4 כללי .....

4 פרופיל הנפגעים .....

5 גיל הנפגעים .....

5 פגיעה בבעלי תפקיד .....

5 פגיעה באוכלוסיות מוגדרות, או במי ששייך להם בשל כך .....

5 פרופיל הפוגעים .....

5 סוגי הפגיעות בפלטפורמות השונות .....

6 תפקוד הפלטפורמות השונות באינטרנט בהקשר של בריונות רשת .....

6 אתרי חדשות ופורטלים מסורתיים מקומיים .....

6 פלטפורמות להקמה ואירוח אתרי אינטרנט .....

6 בלוגים וצ'אטים .....

6 רשתות חברתיות: .....

7 יישומי מסרים מיידיים: .....

8 מה השתנה - האם הבריונות בעולם הוירטואלי מחייבת טיפול שונה? .....

8 אפשרות לאנונימיות (יחסית) .....

8 ריחוק פיזי .....

8 תפוצה נרחבת .....

8 נצחיות המידע ברשת .....

8 העדר מנגנוני בקרה אנושיים וממוסדים .....

9 אפקט ה"הצתה" .....

9 גלובליות .....

10 המלצות לדרכי טיפול והתמודדות .....

10 חינוך והסברה .....

11 אכיפה, רגולציה וסדרי דין .....

11 הקמת מועצה ציבורית .....

11 יצירת התמחות בבתי המשפט בסוגיות של אינטרנט ויצירת סדרי דין הולמים .....

12 חוק חשיפת פרטי משתמש .....

12 איזון מול חופש ביטוי .....

13 רקע על אודות איגוד האינטרנט .....

13 תמיכה וסיוע .....

13 מניעה .....

15 נספח א' - התפלגות הפניות המגיעות למרכז לאינטרנט בטוח .....

## תופעת האלימות והבריונות ברשת האינטרנט

### כללי

רשת האינטרנט הפכה בשני העשורים האחרון למרכיב אינטגרלי בחיי היום-יום של כלל הציבור, ולצערנו פרחו בה גם האלימות והבריונות. בצד האפשרויות המדהימות הגלומות במרחב הדיגיטלי, אשר משמש רבים, צעירים כמבוגרים, ככלי לגילוי עולמות חדשים, מפגש עם אנשים, הבעת דעות, פעילות עסקית, תרבותית והתנדבותית – הוא מנוצל לעיתים קרובות כבמה למבקשי רעתו של אחר.

הבריונות הדיגיטלית מגוונת. לעיתים, מועלים לרשת דברים שהם לשון הרע מתוך מטרה לפגוע. במקרים אחרים, מופץ מידע שעיקרו פגיעה בפרטיות, כגון הפצת תמונות אינטימיות או חשיפת מידע פרטי.

תופעה נוספת אשר נפוצה לאחרונה היא שימוש ביכולות של הרשת לביצוע 'שיימינג' (ביוש). בחלק מהמקרים רואים מבצעי הביוש את פעולתם ככלי לגיטימי של החלש במקום בו ה"מערכת" אינה מתפקדת. במקרים אחרים, הביוש משמש ככלי בידי הציבור כדי לבוא חשבון עם עבריין או עם אדם שפגע באחר או התנהל באופן לא ראוי. הביוש נפוץ ברשת שכן היא מאפשרת גם לנציג בודד, או לקבוצת מיעוט, לבוא חשבון עם אדם, או קבוצה אחרת. לא ניתן לקבוע א-פרוורית, כי ביוש אינו יכול להיות כלי ראוי במקרים נדירים, אך השימוש המתרחב והמקיף בו, כמו גם האפקט המעצים של הרשת בהפצת המסר, מביא לתופעות קשות אשר מחייבות התייחסות.

חלק מבריונות הרשת, ובפרט זו שהיא פגיעה מודעת, נעשית במכוון באתרים הפועלים בחו"ל תחת משטר משפטי המקשה על יישום הוראות הדין הישראלי לגביהם - הן בשל קושי באיתור הפוגע וקיום הליכים משפטיים כלפיו, והן מאחר והדין החל, לכאורה, אינו אוסר על פעילות מעין זו.

יש להיזהר מלתפוס את הבריונות ברשת כזירה עצמאית, המנותקת מכלל התופעות החברתיות. הבריונות ברשת היא השתקפות של החברה הישראלית, ומייצגת את האלימות הקיימת בה גם במרחב הפיזי. כאשר הועדה הנכבדה תגבש את המלצותיה לפעולה, עליה לזכור כי ברב התופעות יש לטפל גם בעולם הפיזי, ולא רק בזה הוירטואלי.

תופעת הבריונות ברשת אינה ייחודית לישראל. זוהי תופעה גלובלית אשר מתרחשת ברוב מדינות העולם. במחקר שביצע המרכז למשפט וטכנולוגיה באוניברסיטת חיפה עבור איגוד האינטרנט נסקרה התופעה ודרכי ההתמודדות איתה ב-8 מדינות בעולם: קנדה, מיזורי (ארה"ב), מסצ'וסטס (ארה"ב), ניו-זילנד, אוסטרליה, הולנד, בריטניה וגרמניה. **מחקר זה מצ"ב כנספח ב' לנייר עמדה זה.**

### פרופיל הנפגעים

מתוך הכרות וטיפול בפניות רבות של נפגעים ברשת ניתן לקבוע כי לא קיים פרופיל ייחודי של נפגע. הוא, או היא, יכולים להיות כל אחד ואחת, מכל גיל, מין, לאום, זהות מגדרית או מצב משפחתי.

לצורך אבחנה ומיקוד ניתן לאפיין שתי קבוצות מרכזיות:

- משתמשים ברשת הנפגעים עקב פעילותם ברשת – מדובר בתגובות פוגעניות לפוסט, תמונה או מידע אחר שאדם העלה לרשת ביוזמתו.
- נפגעים אשר לגביהם משתמשים במרחב הדיגיטלי לצורך פגיעה בהם שלא בעקבות פעילות ברשת - הכוונה כאן היא לשימוש במרחב הדיגיטלי כזירה (נוספת) לפגוע באדם, ציבור או גוף עסקי, בגין פעילויות שנעשו בעולם הפיזי (כגון שיימינג של חברות עסקיות או הכפשת עובדי ציבור).

לעניין זה, נבקש להזהיר מקביעות המבוססות על מקרים של "קליפה דקה", קרי מקרים שהתפרסמו כדוגמאות של פגיעה ברשת, אך ייתכן שמקורם ברגישות של הנפגע, ולא דווקא במעשה חריג ביותר של הפוגע.

כאמור, כל טווח הגילאים עשוי להיפגע. מניתוח הפניות המגיעות לקו התמיכה של האיגוד, עולה כי 50% מהנפגעים הם ילדים (בעיקר בני נוער) ו-50% הם גולשים מבוגרים. חשוב להדגיש כי מסקר שערך האיגוד<sup>1</sup> ומסקרים נוספים<sup>2</sup>, עולה כי אחוז גבוה מהנפגעים, בכל הגילאים, אינם נוטים לדווח כלל על פגיעות ברשת.

### פגיעה בבעלי תפקיד

במקרים רבים הפגיעה בבעל תפקיד נובעת מהתפקיד אותו הוא נושא. שמדובר בבעלי תפקידים ציבוריים כגון: חברי כנסת<sup>3</sup>, נשיא המדינה, ראש הממשלה, שופטים, עובדים סוציאליים, מורים ועוד, אך גם בשל תפקיד עסקי כלשהו (מנכ"ל, דירקטור, נציג שירות וכד'). חשוב לזכור כי בחלק מהמקרים מדובר בביקורת לגיטימית על פעילותו של בעל התפקיד, אולם בחלק מהמקרים מדובר בפגיעות אישיות ולא קשורות לתפקודו, אשר פעמים רבות פוגעות בנוסף אליו גם בבני משפחתו.

### פגיעה באוכלוסיות מוגדרות, או במי ששייך להם בשל כך

כדוגמאות לפגיעות מסוג זה ניתן לציין את הפגיעות המבוצעות באוכלוסיית הלהט"ב (לסביות, הומואים, טרנסג'נדרים), את האלימות נגד בעלי עמדות פוליטיות מסוימות, את הפגיעה בציבורים ע"פ דת, לאום, מין וכד'. גם במקרה זה, עמדת האיגוד היא כי יש להתייחס לפגיעה ולממד בה היא מתרחשת. הפתרונות שיוצעו צריכים להתייחס לכלל הציבור ולא ע"פ מגזר מסוים.

### פרופיל הפוגעים<sup>4</sup>

כל משתמש ברשת הוא בריון פוטנציאלי, בעיקר בשל העובדה שרבים נוטים לחשוב כי הרשת היא מקום אחר (cyberspace), שלא חלים עליה כללי המוסר והאתיקה הנוהגים בחברה, בכלל זה גם החוק. החופש, האווירה הגלובלית ואפשרות האלמוניות, יוצרים לא פעם תחושה של "הכל מותר". עם זאת, אחת התופעות שהצלחנו לזהות אצל פוגעים היא הנטייה "לחצות את הקווים" - קורבן אלימות רשת הופך לבריון רשת בהזדמנות אחרת. יתרה מזאת, אנו מוצאים שלעיתים קרובות קיים קושי להגדיר מהי אלימות ברשת, והיא תלויה בהקשר, בתרבות, ובחוסנו של הנפגע.

### סוגי הפגיעות בפלטפורמות השונות

כשבוחנים את התפלגות הפגיעות המדווחות למרכז לאינטרנט בטוח של איגוד האינטרנט, ניתן לראות כי הפגיעה השכיחה ביותר (36%) הינה יצירת פרופיל מזויף/מתחזה, שעיקרה ב-Facebook. אחריה – 24% דיווח על אלימות מילולית ובריונות, 12% על תכנים פוגעניים ו-5% על תוכן מיני או עירום שחוו בעצמם או שראו ברשת. גרף התפלגות הפניות מצורף כנספח א' לנייר עמדה זה.

<sup>1</sup> האם הרשת אלימה יותר כלפי נשים, סקר של איגוד האינטרנט הישראלי שנערך באמצעות חברת TRI בנובמבר 2014. ראו: <http://data.isoc.org.il/data/571>

<sup>2</sup> בריונות במרחב הפיזי והוירטואלי, סקר של ד"ר מירן בוניאל נסים שנערך באמצעות מכון שריד במרץ 2015. ראו: <http://data.isoc.org.il/data/578>

<sup>3</sup> בעניין זה ראו סרטון שיצא איתו האיגוד במהלך אוקטובר 2015 המציג את ההסתה המתרחשת נגד ח"כים ברשת וקורא להפסקתה. ראו: <http://www.facebook.com/ISOC.ORG.IL/videos/1078480152170337>

<sup>4</sup> קיימים גם מספר מחקרים היכולים להרחיב את הידע בנושא. ראו: [מחקרו של פרופ' יאיר עמיחי המבורג](#), פורסם באתר אלכסון, 15/12/14, וגם: [מחקרן של ד"ר טלי היימן, ד"ר דורית אולניק וד"ר סיגל עדן](#), האוניברסיטה הפתוחה המחלקה לחינוך ופסיכולוגיה אוניברסיטת בר-אילן, ביה"ס לחינוך, ינואר 2014.

## תפקוד הפלטפורמות השונות באינטרנט בהקשר של בריונות רשת

את הבריונות ברשת ניתן למצוא בכל פלטפורמה בה ניתן להעלות תוכן גולשים - כתיבת תגובות (talkback) לכתבה באתרים ופורטלים, דיונים בצ'טים ו/או בלוגים, רשתות חברתיות ויישומי מסרים מידיים. הפלטפורמות השונות מתנהגות לעיתים באופן שונה בטיפולן בסוגיות של אלימות ובריונות רשת, ולהלן נפרט מספר אפיונים לגביהן:

### אתרי חדשות ופורטלים מסורתיים מקומיים

תחת קטגוריה זו נכללים אתרי הכרזות, אתרי מומחים, אתרים מקומיים וכד'. מרביתם מאפשרים מנגנוני העלאת תגובות (talkback). חלקם מפעילים מערך סינון מקדים המוודא שאין תוכן פוגע לפני הפצתו לציבור הרחב, ובכל מקרה במרבית אתרים אלה מיושם העקרון של דיווח והסרה תוך זמן סביר ( Notice and Takedown). מנסיונו עם אתרים מסוג זה בישראל- בקשה נשקלת, ואם נמצא כי קיימת פגיעה באדם או בגוף, התוכן מוסר תוך זמן סביר.

### פלטפורמות להקמה ואירוח אתרי אינטרנט

מדובר בשירות המאפשר לכל אדם להקים לעצמו אתר אינטרנט בחינם, בדרך כלל במודל freemium (שירותים בסיסיים בחינם, תוספות בתשלום). דוגמאות לאתרים אלה הם: wordpress.com, wix.com, tumblr וכד'. בדרך כלל האתר מאוחסן בתשתית "ענן" הנמצאת בחו"ל. עובדה זו מאפשרת למעלי התכנים לא להזדהות ולהנות מאנונימיות מוחלטת כלפי הציבור. במקרה זה הפלטפורמה היא, ככל הנראה, היחידה העשויה לדעת מי הוא מעלה התוכן, בין אם על סמך פרטים שסיפק מעלה התוכן בעת הרישום לאתר, ובין אם על בסיס כתובות IP של המחשב ממנו הועלה התוכן.

תפיסתית, חברות אירוח האתרים מצהירות שהן אינן בודקות או מתערבות בתכנים המועלים, ומידת הציטוט שלהם להחלטות בתי משפט ישראליים נמוכה מאוד, ככל הנראה. על כן אתרים מסוג זה משמשים כמקום אליו מועלים תכנים פוגעניים שפלטפורמות אינטרנטיות הפועלות תחת המשטר המשפטי הישראלי כלל לא היו מעלות באתרים מעין אלה ניתן למצוא השתלחויות בעובדי ציבור (כמו אלו כנגד העובדים הסוציאליים ובבני משפחותיהם, כנגד שוטרים וכד'), העלאת סרטונים לא ראויים או לא חוקיים (כדוגמת סרטון של האונס ב'אלבבי 40') ועוד. חשוב לציין כי בתקופה האחרונה אנו מזהים הרחבה של השימוש בפלטפורמה לפגיעה גם באנשים פרטיים כחלק מהתרחבות תופעת בריונות הרשת.

### בלוגים וצ'אטים

תחת קטגוריה זו נכנסים אתרי צ'אטים ובלוגים כללים (כגון: תפוז/ נענע 10/ ישראלבלוג וכד'), בלוגים המתמחים באוכלוסיות ייחודיות (כגון: סלונה) או כאלה המתמחים בתחומי עניין ספציפיים (כגון: בלוגים של מתכונים). לרוב אתרים אלה עושים מאמץ לשמור על השפה והאווירה ואף מגדירים זאת בתנאי השימוש שלהם. באתרים מעין אלה, חריגות מדווחות למנהל הבלוג המסייע להפסיק את ההתנהגות הלא ראויה ולפעול לחסימת המשתמש הפוגע מלהמשיך ולהשתמש בפלטפורמה לשם פגיעה באחרים. יחד עם זאת, זו זירה פרוצה למדי ואנו נתקלים לא פעם באירועי בריונות והתלהמות גם במרחבים הללו.

### רשתות חברתיות:

תחת קטגוריה זו נכנסות רשתות כמו Facebook, YouTube, Instagram וכד'. בכל אחת מפלטפורמות אלה מובנית כיום אפשרות דיווח של המשתמש במקרה של תוכן פוגעני, ובודאי פלילי. עם קבלת דיווח כזה, פועלת הפלטפורמה על מנת לוודא האם התכנים המדווחים סותרים את תנאי השימוש שלה ומסירה תכנים שאינם מתיישבים עמם. מדובר, בדרך כלל, בפלטפורמות גלובליות שרובן פועלות על פי הדין האמריקאי. הגם שהתכנים המדווחים נבחנו ע"י דוברי עברית המכירים, ככל הנראה, את הלך הרוחות בישראל, במקרה והבקשה להסרת תוכן פוגע, על פניו, בחופש הביטוי, תיתן הפלטפורמה העדפה לחופש ביטוי, לעיתים אף מול זכויות יסוד חוקתיות מקבילות בישראל כגון הזכות לפרטיות. כך לדוגמא, סרטונים של ראש הממשלה ושל נשיא המדינה לבושים במדי נאצים ומדברים כהיטלר לא הוסרו

מהפלטפורמות שכן לא היתה בהם קריאה מפורשת לאלימות. עם זאת, ניתן לומר בהכללה, כי רשתות חברתיות גדולות הפעולות באופן מסודר, יצייתו לצווי בית משפט ישראלי בו בוצע איזון בין חופש הביטוי לערכים אחרים כאשר אלה יוצגו בפניהן, גם אם משמעות ההענות לצו היא פגיעה, לכאורה, בחופש הביטוי.

במקביל, נזכיר כי גם כשמדובר על פגיעה המתבצעת בפלטפורמות רשתות חברתיות, ניתן לזהות כי אחוז גבוה מהנפגעים אינם מדווחים לפלטפורמה על הפגיעה, יתכן בשל אי הכרת אפשרות הדיווח במסגרת הפלטפורמה ויתכן שהדבר נובע מחוסר אמונה בקבלת הפיתרון הרצוי מהפלטפורמה. רצוי כי הוועדה תחווה דעתה על הדרכים לעודד דיווח של הנפגעים או של העומדים מהצד. דיווחים מעין אלה יצמצמו, לדעתנו, את הפגיעות במידה ניכרת.

#### יישומי מסרים מיידיים:

- **WhatsApp:** בשל המבנה הטכנולוגי של פעולת היישום כפלטפורמת עמית לעמית (peer to peer), לא ניתן להסיר תכנים ותמונות שהופצו בה לאחר הפצתם. בנוסף, קשה לזהות מראש את מקור התוכן, ולפעול בצורה גורפת למניעת הפצתו (ככל שיש סיבה המצדיקה זאת). WhatsApp אינה מאפשרת אופציית דיווח על תוכן פוגעני, אך מובנה בה יתרון יחסי שכן התוכן אינו נשמר באמצעי מרכזי השומר ל"נצח", אם המשתמש לא ביקש זאת. הכמויות המסרים העוברים מדי יום בקבוצות השונות, יסתירו מהר יחסית מסר פוגע מעיני המשתמשים האחרים.
- **Snapchat:** זהו יישום שהתוכן בו אמור להעלם תוך זמן שנקצב מראש (החל מ-2 שניות ועד ל-24 שעות), ועל כן המידע אינו נשמר אלא אם משתמשים מנציחים אותו באמצעות צילום מסך לפני העלמותו. גם כאן, בדומה ל-WhatsApp, לא ניתן לדווח ולא ניתן לטפל בהסרה ובמניעת הפצה ואין אופציית דיווח.

## מה השתנה - האם הבריונות בעולם הוירטואלי מחייבת טיפול שונה?

כאמור, אלימות ובריונות אינן יציר של העולם הוירטואלי החדש יחסית (הקיים, מעשית, רק כ-20 שנה). אלה היו ועדיין נוכחים, מקדמא דנא, בעולם הפיזי. אלא שבעולם הפיזי, היו האלימות והבריונות מוגבלים, בדרך כלל, למקום ולזמן בו בוצעו.

לרשת האינטרנט, מספר תכונות ייחודיות המעצימות את הפגיעה. בשל אפיונים אלה, יש לבחון האם נדרש שינוי בסביבה החקיקתית ו/או הרגולטורית.

נבקש להצביע על מספר תופעות רשת, שדרך המשקפיים שלהן יש לבחון את התופעה.

### אפשרות לאנונימיות (יחסית)

במהלך השנים האחרונות הצטמצמה האנונימיות ברשת, ומשתמשים רבים, כולל כאלה המבצעים פגיעה ברשת, אינם מסתירים את זהותם ומבצעים אותה באופן מזהה, כגון תוך שימוש בחשבון רשת חברתית אמיתי. אך הרשת עדיין מאפשרת, למי שמבקש זאת, לפעול באנונימיות ברמה גבוהה. זו עשויה להיות מושגת באמצעים טכנולוגיים כגון שימוש במנגנוני הסתרה דוגמת TOR, או באופן אפקטיבי תוך שימוש בפלטפורמות שהדין הישראלי אינו חל עליהן, ומעשית קשה יהיה לאתר את הפוגע, אף אם המידע קיים בפלטפורמה. לעניין זה ראוי לציין, כי ליכולת שמירה על אנונימיות חשיבות רבה לחופש ביטוי, שכן זו מגנה על המתבטא מפני נחת זרועו של בעל הסמכות לגביו התבטא, כגון במקרים של whistleblower, ביקורת פוליטית, חשיפת הטרדה מינית וכד'.

### ריחוק פיזי

ברשת מתקיים ריחוק פיזי בין הפוגע לנפגע - בעת כתיבת התוכן, הפוגע אינו רואה את הנפגע ואת תגובתו לפגיעה ואף לא את תגובות הנחשפים לפגיעה (העומדים מן הצד). עובדה זו מקלה נפשית על ביצוע הפגיעה.

### תפוצה נרחבת

הקישוריות המובנית בפעולה האינטרנטית, והתפוצה הנרחבת של אמצעי הפצה (כגון טלפונים חכמים מכניסה לתוך מעגל הפוגעים רבים שלא היו מגיבים באלימות במרחב הפיזי. אף אם הפגיעה של כל אחד עשויה להיות קטנה (למשל, לעשות like על פרסום פוגע), האפקט המצרפי שלו עשוי להיות הרסני. התפוצה הגדולה של המידע והקושי לרסן את הפצתו מקל על הפוגע לצרף קהל צופים לפגיעה.

### נצחיות המידע ברשת

ידועה האמרה "הרשת אינה שוכחת" ותכונות אלה של הרשת מעצימות את הפגיעה המתרחשת במרחב הדיגיטלי. הפגיעה, אפילו אם היתה במקור בגדר ביקורת מוצדקת, יכולה מהר ובקלות להיפך "לא מידתית". למעשה, בעוד שאמירה קשה בעולם הישן מתפוגגת ונעלמת עם הזמן (או כאמור המשפט הידוע "עם העיתון של אתמול עוטפים דגים"), הפגיעה במרחב הוירטואלי מתמשכת ותחזור ותפגע בכל פעם שאדם יפעיל מנוע חיפוש, והתוכן הפוגעני ישוב ויעלה בראש רשימת התשובות.

### העדר מנגנוני בקרה אנושיים וממוסדים

תקשורת מסורתית (רדיו, טלוויזיה, עיתון, לרבות אתרי התוכן הפועלים במסגרתם) מפרסמת תחת החובה והאתיקה של תחקיר עיתונאי. לעומת זאת, ה-new media (רשתות חברתיות, בלוגים וכד') פועלים באווירה יותר ליברלית והרבה פחות פורמלית. הציבור לעיתים אינו יודע להבחין בין מידע בדוק ומאומת, לבין כזה שהועלה כלאחר יד, אך אמצעי הפרסום עשוי להראות אמין באותה מידה. מכאן,



קצרה הדרך להפצה של מידע פוגעני. ניתן לראות זאת, לדוגמא, בהפצת מידע 'חדשותי' ברשתות החברתיות כדוגמת Whatsapp.

## אפקט ה"הצתה"

אחת התופעות החשובות בבואנו לאבחן את הפרסום ברשת אל מול זה המסורתי, הוא אפקט "הצונאמי" בו פריט מידע מסוים מסתחרר, משותף על ידי אנשים רבים ומקבל עוצמת השפעה בלתי ניתנת לחיזוי. קשה מאוד לדעת לאיזו תהודה תזכה תגובת מסוימת ברשת מול רעותה. מנגד, הערה תמימה או לא מוצלחת יכולה להתפשט תוך שעות ולהפוך לשיחת הכל. לתופעה זו מצטרפת תופעה נוספת והיא קבוצת "העומדים מהצד", או ה"מריעים". שהרי גם מעורבות חצי פסיבית (כגון לעשות like), ובודאי כזו המפיצה מחדש מבלי להכיר או להתעמק במקרה, יוצרת אפקט שאנו לא מכירים במרחב הפיזי. על כך ניתן ללמוד מדבריו של אריאל רוניס ז"ל כפי שכתב במכתב הפרידה שלו:

"לא עברו יומיים ולפוסט מעל 6,000 שיתופים, כל אחד מהם חץ מחודד שננעץ בבשרי"

על תופעת השריפה בשדה קוצים ניתן ללמוד גם ממקרה מפורסם אחר מחו"ל בו פרסמה אשת יחסי ציבור ציוץ סרקסטי, שתוך שעות טלטל את חייה, עלה לה במקום עבודתה, וגרם לה להיות מושפלת ע"י אלפים<sup>5</sup>.

## גלובליות

הפעילות ברשת היא גלובלית, והפעילות הפוגעת אינה בהכרח "מתקיימת" בישראל, ובודאי לא ברור אם היא כפופה לדיני מדינת ישראל. פער הדינים מאפשר למי שמבקש לפגוע, לפעול תחת משטרים משפטיים וטכנולוגיים אשר מונעים אפקטיביות אכיפתית של רשויות חוק ישראליות, ועשויות להפוך כל חוק שיגובש לבלתי אכיף.

---

<sup>5</sup>[https://www.ted.com/talks/jon\\_ronson\\_what\\_happens\\_when\\_online\\_shaming\\_spirals\\_out\\_of\\_control?language=he](https://www.ted.com/talks/jon_ronson_what_happens_when_online_shaming_spirals_out_of_control?language=he)

## המלצות לדרכי טיפול והתמודדות

הטיפול בבעיית השיח האלים ובריונות הרשת צריך, לדעת איגוד האינטרנט הישראלי, להיעשות במישור החינוכי וההסברתי, ופועלה להתאמה נקודתית של הדין במקרים המחוייבים.

### חינוך והסברה

הרשת היא, כאמור, תמונת המראה לחברה הישראלית ומשקפת את האלימות הקיימת בה. אותה אלימות שאנו פוגשים בין היתר גם במגרשי הכדורגל, ברחוב ואף בכנסת מוצאת ביטוי נרחב במימד הוירטואלי. יש לזכור כי מרבית הציבור אינו נמצא בין הפוגעים ואנו מאמינים כי השינוי האמיתי יתרחש באמצעות הגברת המודעות לאתיקה דיגיטלית ולשיח מכבד, תוך העצמת הטוב והעשייה החיובית ברשת.

רוב בריונות הרשת איננה מקיימת עבירה על החוק, ואין להפוך אותה לכזאת. מדובר בהתנהגות חברתית לקויה ועל כן פעילות החינוך וההסברה חיוניות עוד יותר מפעילות האכיפה.

האתיקה ברשת נמצאת בשלבי התגבשות. גורמים רבים, ביניהם: משרדי ממשלה, וועדות בכנסת, גופים וולונטריים ועסקיים ועוד, דנים בתקופה האחרונה בדרכי ההתמודדות עם תופעת הבריונות ברשת. עצם קיום הוועדה בנושא זה היא חלק מהתגבשות ויצירת אתיקה ברשת. אנו מאמינים כי דרך חינוך להתנהגות ראויה (בעולם הוירטואלי כמו גם בעולם הפיזי) והעצמת ההתנהגויות הטובות לצד הגברת האכיפה והיידוע על חקיקה קיימת יביאו עם הזמן להפחתת האלימות ברשת. על המדינה להקצות משאבים לפעילויות חינוך והסברה בתחום הבריונות הוירטואלית, לתמיכה בפעילויות קיימות ולייצר פעילויות הסברה בעצמה.

בין הפעולות המוצעות:

- לימוד אתיקה דיגיטלית כחלק אינטגרלי במערכת החינוך המסודרת (בדומה לזהירות בדרכים).
- קיום מערכי שיעור כפעילות הדרכתית כבר מגיל הגן והנגשת הנושא לצוותי החינוך ולילדים בצורה מותאמת ומתפתחת בהתאם לגיל.
- הנגשת המידע וחיזוק המודעות ההורית למתרחש ברשת.
- מתן התייחסות מיוחדת גם לחינוך מבוגרים, אם בדרך של מסעי פרסום והעלאת הנושא לשיח הציבורי והפיכת התופעה לבלתי מקובלת מבחינה חברתית.
- קידום מודעות הציבור לחוקים הקיימים ולעובדה שכל החוקים חלים גם ברשת. בפעילות של הסברה נכון לחדד את העבירות השכיחות ברשת ולהסביר מהם העונשים המוגדרים בחוק.
- קריאה משולבת של כל הגופים הרלוונטיים בשיתוף עם התעשייה, המגזר העסקי והמגזר השלישי, תוך יציאה לקמפיינים ופעילויות מקדמות מודעות.
- קריאה לפורטלים ואתרי החדשות לפעול באופן וולונטרי ואקטיבי למניעת מקרי אלימות והסתה בפלטפורמות שלהם, תוך הזמנתם להגביר את מודעות המשתמשים, לחדד גם פנימית וגם מול המשתמשים את נוהל הדיווח וההסרה.

נקודה חשובה היא מודעות ציבור לכלים המובנים בחלק מהפלטפורמות הפועלות ברשת. לעיתים קרובות נדרש האיגוד לסיוע לציבור הגולשים בבקשות הסרה ודיווח ליישומים השונים. יש להנגיש לציבור את המידע על אודות כלי הדיווח העומדים לרשות כל אדם המחובר לאינטרנט. היתרון אותו מספק האיגוד בפעילותו מול הפלטפורמות הגדולות הוא במקרים בהם נדרשת פעולה מהירה לצמצום הנזק, הנפגע לא מסוגל לדווח בעצמו, או שלהבנתנו בקשת הנפגע לא הבונה. או אז, מתאפשרת לנו פניה שלא בעזרת טופס מובנה.

## אכיפה, רגולציה וסדרי דין

כאמור, גם במקרה של עבירות פליליות וגם במקרה של עוולות אזרחיות או פגיעות אחרות, אחוז ניכר מהציבור בוחר שלא לדווח כלל על פגיעה ברשת. אי דיווח זה מעיד, ככל הנראה, על כך שהציבור אינו רואה במערכת המשפטית מסגרת המסוגלת לתת מזור לפגע.

לדעת האיגוד, האיזונים הקיימים בחקיקה ובפסיקה הישראלית מספקים כדי להתמודד עם התופעה, אך לעיתים רשיות האכיפה אינן מפעילות את סמכויותיהן בהתאם. במקרים מסוימים, יש עודף להיטות לפעול ובמקרים אחרים עבירות אינן מטופלות כלל. על גופי האכיפה להקים צוות מתמחה בנושאי בריונות רשת, אשר יגבש הנחיות באשר להפעלת הכלים הקיימים וכללים למדיניות אכיפה בנושא. הנחיות אלה נדרשות לשמור על עקרונות חופש הביטוי וזכות הציבור לדעת מחד גיסא, וטיפול ראוי במקרים הקיצוניים המחייבים התערבות פלילית כגון בשל פגיעה בפרטיות או הוצאת לשון הרע מאידך גיסא. נוכח המאפיינים הייחודיים של הרשת עליהן לאפשר מתן פתרון מהיר ויעיל, ככל האפשר, לכלל הנפגעים.

העבירות הקיימות מספקות ואנו לא מזהים פגיעות נוספות אשר צריכות להיות מוגדרות כעבירות חדשות. עם זאת, לדעת איגוד האינטרנט, לאור הייחודיות של רשת האינטרנט כמתואר למעלה, יש לפעול לעדכון סדרי הדין הקיימים על מנת לתת כלים מהירים ויעילים לנפגעים ברשת.

לאור זאת, אנו ממליצים על הפעולות הבאות:

### הקמת מועצה ציבורית

אנו ממליצים להקים מועצה ציבורית אשר תרכז ותתאם את כלל פעילות משרדי הממשלה השונים בתחום, ותכיל נציגים גם מהמגזר השלישי, דוגמת האיגוד, אשר עוסקים בנושא. התפקידים שיש לתת למועצה מעין זו יהיו, בין היתר: פיקוח התנהלות מערכת החינוך בנושא והנחייתה; מתן כלי התמודדות אפקטיביים ונכונים למערכת החינוך להפחת אלימות רשת; בחינת האפשרות לרתום גופים עסקיים להתמודדות עם הנושא; קידום ועידוד טכנולוגיות מפחיתות אלימות; שילוב רשיות מוניציפליות כחלק מהקניית הידע והטיפול בנושא; בחינת החוקים הקיימים והמלצות לעדכונים ותקנות בנושא; פיתוח כלים סטטיסטיים להבנת התופעה וכד'.

### יצירת התמחות בבתי המשפט בסוגיות של אינטרנט ויצירת סדרי דין הולמים

אופייה המהיר והגלובלי של הרשת מחד וההבנה המיוחדת של התחום הטכנולוגי ושל החובה לשמור על אינטרנט חופשי ופתוח מנגד, מחייבים לדעתנו הקמה של הרכב בית דין מהיר בכל בית משפט, בו לשופטים ידע ייחודי בנושא, בדומה לבית דין לעניינים כלכליים. בית דין כזה יאפשר את האיזון הדרוש בין חופש הביטוי אל מול צמצום הפגיעה באחר מבלי שהדיונים בנושא יקחו זמן רב מדי, ועליו להיות מסוגל לפעול מהר מספיק כדי להתמודד עם תופעות מהירות כגון אפקט ההצתה.

על הנהלת בתי המשפט לאתר מאגר של שופטים בעלי הבנה ו/או עניין בסוגיות של משפט וטכנולוגיה בכלל בתי המשפט בישראל, ולהפנות תיקים רלוונטיים לשופטים אלה. אנו ממליצים כי בכל בית משפט יהיה לפחות שלושה שופטים אשר יתמחו בנושא, וכמובן יעברו הכשרות בנושאים השונים הקשורים ברשת. יצוין כי לא כל תיק בית משפט שמוזכר בו "אינטרנט" צריך להכנס למסלול זה, אך בודאי אלה בהם עולות סוגיות המחייבות דיון מהיר ו/או הבנה טכנולוגית. על בית משפט כזה לפעול בהתאם לעקרונות הבאים:

- להיות נגיש לציבור, ולאפשר סעד והגשת תביעות וניהול סדרי דין בצורה קלה ופשוטה גם ללא עו"ד, על מנת לאפשר לנפגעים לצמצם את העלויות הכרוכות בתביעות מעין אלה.
- לתת מענה למהירות שבה מתרחשים הדברים ולהגיב באופן שיכול להשפיע ולצמצם נזק
- להיות מסוגל להתמודד עם הנחיות של המידע המופיע ברשת ועל הקושי לעיתים לאיסוף ראיות

#### חוק חשיפת פרטי משתמש

אנו ממליצים לפעול לחקיקת חוק חשיפת פרטי משתמש אשר יגדיר באופן מדויק ומאוזן את תהליך חשיפת פרטי משתמשים אנונימיים במקרים הראויים, במידה ובית משפט מצא שהפגיעה מגיעה לכדי עבירה או עוולה.

#### איזון מול חופש ביטוי

נבקש להבהיר כי הסרת תכנים מהרשת צריכה להיות מוצא אחרון, תוך הבטחת חופש הביטוי וזכות הציבור לדעת. מתן הוראה לאתר או לגורם מתווך (כדוגמת שירותי חיפוש) להסיר תכנים מהאתר או מתוצאות החיפוש, צריכה להיעשות בזהירות ורק לאחר שנבחן בקפידה החשש מפגיעה בחופש הביטוי. יש להזהר מהמדרון החלקלק לכיוון צנזורה או פגיעה כלשהי בחופש הביטוי אשר יסכנו את הדמוקרטיה הישראלית ואת חופש הרשת. לבית משפט מתמחה כאמור צריך להיות הידע הייחודי להבנת הפלטפורמה אשר יאפשר לו לשקול את השיקולים המקצועיים לאיזון בין חופש הביטוי לבין פגיעה באחר, תוך צמצום זמן הטיפול בנושא להפחתת הפגיעה הנרחבת, והייחודית למרחב הווירטואלי.

## רקע על אודות איגוד האינטרנט

איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר) פועל משנת 1994 כגוף טכנולוגי המנהל תשתיות קריטיות-מרכזיות לאינטרנט בישראל באופן לא מסחרי וללא מטרת רווח. האיגוד מנהל קשת רחבה של פעילויות למען ציבור המשתמשים באינטרנט בישראל. ביניהן: אחזקה וניהול של מרשם שמות המתחם ( domain names) בסימת IL, הפצת מידע ה-DNS (Domain Names Servers) של הסימת הלאומית של ישראל, הפעלת מחלק האינטרנט הישראלי IIX. לפרטים נוספים: [www.isoc.org.il](http://www.isoc.org.il).

בנוסף, האיגוד מקיים פעילות מדיניות ציבורית ענפה שמטרתה שימור עקרונות יסוד של אינטרנט בטוח, פתוח, הוגן ושיוויוני, כגון מאבק בהצעות חוק או יוזמות ממשלתיות המאיימות על עקרונות אלה והקמת ובמקביל הקמת אקדמיית אינטרנט פתוחה וחינמית לבעלי העסקים ולציבור הרחב.

כחלק מרכזי מפעילותו, בשלוש השנים האחרונות, מפעיל האיגוד את ה"מרכז לאינטרנט בטוח" (להלן - המרכז) שמטרתו מאבק בבריונות ברשת וסיוע לנפגעים ([www.safe.org.il](http://www.safe.org.il)). המרכז מתמקד בשתי פעילויות מרכזיות:

### תמיכה וסיוע

האיגוד מאמין כי דווקא בעידן ה"מסך המרצד", אין תחליף לקול האנושי, בעיקר כאשר אדם נתקל בבעיה. לשם כך, מפעיל האיגוד בשלוש השנים האחרונות קו תמיכה הנותן מענה אנושי 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע לבעיות מגוונות הקשורות לשימוש באינטרנט.

הקו מהווה כתובת לגולשים אשר חוו פגיעה ברשת. אל קו התמיכה מגיעות למעלה מ-3,000 פניות ישירות בשנה ולמעלה מ-25,000 פונים נוספים בשנה נעזרים במידע הנרחב הקיים באתר התמיכה שלנו ([www.safe.org.il](http://www.safe.org.il)). הפניות מגוונות ומקיפות את כלל הסכנות בהן נתקל האזרח, מבוגר כצעיר, ברשת - פריצה לחשבונות, התחזות, אלימות, ניצול מיני ברשת, פגיעה בפרטיות, חרם ועוד<sup>6</sup>.

המרכז לאינטרנט בטוח הוכר כגוף מוסמך לפניות ישירות ע"י השחקנים הגלובליים המרכזיים ברשת האינטרנט (Facebook, Google, Twitter) וגם על ידי אלו המקומיים (כגון פורטלים ואתרי חדשות בארץ). קשר זה מאפשר לנו לתת לפונים מענה מהיר ואפקטיבי, תוך תקשורת ישירה מול הגורם הרלבנטי. הנגישות לכלל בעלי העניין ברשת האינטרנט מאפשרת לאיגוד להוביל מהלכים חוצי פלטפורמות המיועדים להחדיר שינוי התנהגותי בציבור<sup>7</sup>.

### מניעה

לאיגוד ניסיון מצטבר של למעלה מעשר שנים בהדרכה, ליווי והעלאת המודעות לשימוש הנכון ברשת. פעילות זו נעשית בקרב מחנכים, הורים, יועצים, עובדים סוציאליים, מדריכי נוער, יחידות נוער במשטרה ועוד. בנוסף, מעמיד לרשותם האיגוד מידע על אודות כלים מניעתיים לאבטחת גלישה ברשת האינטרנט, למניעת חדירה לפרטיות וניצול לרעה של השימוש ברשת.

האיגוד מכשיר בני נוער כ"שגרירי גלישה בטוחה" בסביבתם הקרובה, ומעמיד לרשותם כלים המאפשרים להם להנחות ילדים צעירים מהם, על בסיס ההנחה כי תוכן המגיע ממרצים הקרובים לגיל הילדים, משפיע באופן אפקטיבי יותר.

<sup>6</sup> התפלגות נושאי הפניות ניתן למצוא בהמשך מסמך זה.

<sup>7</sup> בתחילת השנה העברית הנוכחית (תשע"ו), הוביל האיגוד מהלך גלובלי בשיתוף כל השחקנים המשמעותיים באינטרנט הישראלי (גוגל, פייסבוק, גלובס, הארץ, וואלה, ישראל היום, כלכליסט, תפוז אנשים, nana10, nrg, bizportal, ynet, mako, TheMarker), הקורא לציבור לנצל את עשרת ימי תשובה ולמתן את האלימות ברשת. לפרטים נוספים: <http://www.safe.org.il>

במסגרת זו נפגשים אנשי המרכז לאינטרנט בטוח עם למעלה מ-3000 איש בשנה מכל מגזרי האוכלוסיה בכל רחבי הארץ.

## נספח א' - התפלגות הפניות המגיעות למרכז לאינטרנט בטוח

\* הנתונים מבוססים על 3000 פניות אשר הגיעו למרכז לאינטרנט בטוח של איגוד האינטרנט במהלך שנת 2015.

