



November 12, 2019

Federal Senate  
Secretariat-General of the Board  
Secretariat of Committees  
Coordination of Special Temporary Parliamentary Committees of Inquiry  
Senator Angelo Coronel – Chairman of the Fake News CPMI

Re: Request 206/2019-CPMI FAKE NEWS

Dear Mr. Senator Angelo Coronel,

This is in response to your official letter dated October 23, 2019 requesting WhatsApp Inc. to *“provide unencrypted metadata, including phone numbers and profile names, for all suspected bot accounts banned by the application for the potential use of robots, mass & bulk texting and the spread of fake news and hate speech from 15 AUG 2018 to 28 OCT 2018, for the purpose of identifying accounts spreading fake news during the 2018 elections.”*.

WhatsApp cares deeply about the safety of our users in Brazil. In the run-up to the 2018 national election, WhatsApp made significant product changes and worked with public authorities and civil society leaders to help address the harmful consequences of misinformation. Our approach involves three lines of effort:

- 1) Educate and empower people to stay safe using WhatsApp
- 2) Prevent abuse of WhatsApp
- 3) Work together with the three powers of government and civil society

While there is no single action that can resolve the complex challenges contributing to misinformation, we are committed to helping do our part and to working collaboratively with this Committee to ensure that WhatsApp continues to be a force for good in Brazil.

WhatsApp operates a private, encrypted messaging application. As explained in the Technical Report available on WhatsApp’s website (<https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf>):

Messages between WhatsApp users are protected with an end-to-end encryption protocol so that third parties and WhatsApp cannot read them and so that the messages can only be decrypted by the recipient. All types of WhatsApp messages (including chats, group chats, images, videos, voice messages and files) and WhatsApp calls are protected by end-to-end encryption. WhatsApp servers do not have access to the private keys of WhatsApp users, and WhatsApp users have the option to verify keys in order to ensure the integrity of their communication.

WhatsApp explicitly prohibits the use of any application or robot to bulk message or to create accounts or groups in unauthorized or automated ways. Instead of basing enforcement decisions against bulk and automated messaging on nature of content, we take action to prevent abuse by banning accounts that engage in harmful behaviors that violate our Terms of Service, available at <https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service>.

WhatsApp has advanced, machine-learning-based abuse detection capabilities despite being an encrypted platform. Think of this as an immune system, where our machine learning classifiers are always running to detect abnormal activity and bad actors. Once we detect a new threat, we automatically ban it the next time we see it. In more detail:

- **Registration:** When you register a WhatsApp account, a user has to prove that he/she has ownership over the phone number by inputting a verification code we send to them. We also look for evidence of automated bulk creation of accounts, or accounts created from a suspicious computer network.
- **Messaging:** Once a user has successfully registered a WhatsApp account, we then look for signs of automation or abnormal messaging behavior. For example, if a user makes rapid changes to their address book or the numbers are not reciprocally shared across users, this might indicate that a sender has illicitly obtained numbers without user consent.
- **User feedback:** We encourage users to block and report other users who make unwanted contact. We have strict thresholds of allowable negative feedback a single user can receive.

Taking all of these together, we ban around 2 million accounts per month globally. During the date range specified in your letter (August 15, 2018 to October 28, 2018), we banned over 400,000 accounts from Brazil for violating our Terms of Service. Because WhatsApp is an encrypted platform, our enforcement decisions against automated and bulk messaging activity are based on the behavior of the accounts rather than message content.

In addition to this robust technical enforcement against abusive behavior, we've also improved the product in significant ways to limit the spread of viral messages and put more control into the hands of our users. We've limited forwarding to 5 chats at once, and included a "forwarded" and "highly forwarded" message label to help users identify non-personal content. We've also improved the groups experience by giving more control to group admins and allowing users to determine who can add them to groups in the first place. And of course, WhatsApp users are encouraged to block and report other users who make unwanted contact.

Consistent with our privacy principles and with data minimization principles under Marco Civil da Internet and its regulating Decree, WhatsApp collects and stores limited user information. WhatsApp stores six months of access logs for WhatsApp accounts associated with a mobile phone number registered in Brazil. These access logs include IP addresses, including the date and time the user used WhatsApp from a particular IP address. Consistent with Marco Civil da Internet, WhatsApp produces available access logs in response to court orders or equivalent legal process.

Because of the long time lapse since the date range of August 15, 2018 to October 28, 2018, in general WhatsApp has no responsive information relating to accounts banned in that period. However, information on some accounts banned in the date range at issue for violating our Terms of Service for suspected spam, bulk and/or automated messaging is still available because such accounts were subject of data disclosures to electoral courts in Brazil



1601 Willow Road | Menlo Park, California 94025 | United States of America

or data preservation in connection with those electoral cases. In Exhibit 1, we provide to this Committee the same information disclosed to electoral courts regarding such accounts and the additional information preserved with respect to some of the accounts.

WhatsApp appreciates the opportunity to cooperate with this Committee and remains at your disposal to answer any additional questions you may have.

Sincerely,

WhatsApp Inc.

## Tradução Livre

12 de novembro de 2019

Senado Federal  
Secretaria Geral da Mesa  
Secretaria de Comissões  
Coordenação de Comissões Especiais Temporárias e Parlamentares de Inquérito  
Senador Angelo Coronel – Presidente da CPMI Fake News

Referente: Requerimento 206/2019-CPMI FAKE NEWS

Prezado Sr. Senador Angelo Coronel,

Trata-se de resposta ao ofício datado de 23 de outubro de 2019, requisitando ao WhatsApp Inc. *“os metadados não criptografados, incluindo número de telefone e nome dos perfis, de todas as contas banidas do aplicativo por suspeita de uso de robôs, disparo em massa de mensagens e disseminação de fake news e discurso de ódio no período de 15 de agosto de 2018 a 28 de outubro 2018, com a finalidade de identificar contas que tenham atuado na disseminação de fake news durante as eleições de 2018.”*

O WhatsApp preocupa-se profundamente com a segurança de seus usuários no Brasil. No período que antecedeu as eleições nacionais de 2018, o WhatsApp fez mudanças significativas no produto e trabalhou com autoridades públicas e líderes da sociedade civil para ajudar a lidar com as consequências prejudiciais da desinformação. Nossa abordagem envolve três linhas de esforços:

- 1) Educar e capacitar as pessoas a permanecerem seguras usando o WhatsApp
- 2) Evitar o abuso do WhatsApp
- 3) Trabalhar em conjunto com os três poderes do governo e a sociedade civil

Embora não exista uma ação única que possa resolver os complexos desafios que contribuem para a desinformação, nós estamos comprometidos em ajudar a fazer a nossa parte e em trabalhar em colaboração com esta Comissão para garantir que o WhatsApp continue sendo uma força para o bem no Brasil.

O WhatsApp opera um aplicativo de mensagens criptografado privado. Conforme explicado no Relatório Técnico disponível no site do WhatsApp

(<https://www.whatsapp.com/security/WhatsApp-Security-Whitepaper.pdf>):

As mensagens trocadas entre usuários do WhatsApp são protegidas por um protocolo de criptografia ponta-a-ponta, de modo que terceiros e o WhatsApp não possam lê-las e que as mesmas somente possam ser decodificadas pelo receptor. Todos os tipos de mensagens trocadas (incluindo conversas, conversas em grupo, imagens, vídeos, mensagens de voz e arquivos) e chamadas feitas através do WhatsApp são protegidas por criptografia de ponta-a-ponta. Os servidores do WhatsApp não têm acesso às chaves privadas dos usuários do WhatsApp, e usuários do WhatsApp

têm a opção de verificar chaves para garantir a integridade da comunicação.

O WhatsApp proíbe expressamente o uso de qualquer aplicativo ou robô para enviar mensagens em massa ou para criar contas ou grupos de maneiras não autorizadas ou automatizadas. Ao invés de basear as nossas decisões contra o envio de mensagens automatizadas e em massa em tipos de conteúdo, nós tomamos medidas para evitar abusos ao banir contas que se envolvem em comportamentos prejudiciais que violam nossos Termos de Serviço, disponíveis em: <https://www.whatsapp.com/legal/#terms-of-service>.

O WhatsApp tem capacidade avançada de detecção de abuso, baseada em tecnologia de aprendizado de máquina, apesar de ser uma plataforma criptografada. Pense nisso como um sistema imunológico, no qual nossos mecanismos de aprendizado de máquina estão sempre em execução para detectar atividades anormais e maus atores. Depois que detectamos uma nova ameaça, nós a banimos automaticamente na próxima vez que a virmos. Em mais detalhes:

- **Registro:** Quando você registra uma conta no WhatsApp, você precisa provar que é o titular do número de telefone, ao inserir o código de verificação que enviamos. Nós também procuramos evidências de criação automatizada em massa de contas ou contas criadas a partir de uma rede de computadores suspeita.
- **Mensagens:** Depois que um usuário registra com êxito uma conta no WhatsApp, nós procuramos sinais de automação ou comportamento anormal de envio de mensagens. Por exemplo, se um usuário faz alterações rápidas em seu catálogo de contatos ou os números não são compartilhados reciprocamente entre os usuários, isso pode indicar que um remetente obteve números sem o consentimento do usuário.
- **Feedback dos usuários:** Encorajamos usuários a bloquearem e denunciarem outros usuários que façam contatos indesejados. Temos limites estritos de feedback negativo permitido que um único usuário pode receber.

Juntando tudo disso, nós banimos cerca de 2 milhões de contas por mês em todo o mundo. Durante o período especificado em sua carta (15 de agosto de 2018 a 28 de outubro de 2018), nós banimos mais de 400.000 contas do Brasil por violação aos nossos Termos de Serviço. Como o WhatsApp é uma plataforma criptografada, nossas decisões contra atividades automatizadas e de envio de mensagens em massa são baseadas no comportamento das contas ao invés do conteúdo de mensagens.

Além dessa aplicação técnica robusta contra comportamentos abusivos, nós também aprimoramos o produto de maneiras significativas para limitar a disseminação viral de mensagens e colocar mais controle nas mãos de nossos usuários. Nós limitamos o encaminhamento de mensagens para 5 conversas por vez e incluímos rótulos de mensagem "encaminhada" e "altamente encaminhada" para ajudar os usuários a identificar conteúdo não pessoal. Também aprimoramos a experiência em grupos, dando mais controle aos administradores do grupo e permitindo que usuários decidam com antecedência quem pode adicioná-los a grupos. E, é claro, os usuários do WhatsApp são incentivados a bloquear e denunciar outros usuários que fazem contatos indesejados.



1601 Willow Road | Menlo Park, California 94025 | United States of America

Consistente com nossos princípios de privacidade e com os princípios de minimização de dados do Marco Civil da Internet e de seu Decreto Regulamentador, o WhatsApp coleta e armazena informações limitadas de usuários. O WhatsApp armazena seis meses de registros de acesso para contas do WhatsApp associadas a um número de telefone celular registrado no Brasil. Esses registros de acesso incluem endereços IP, incluindo a data e a hora em que o usuário usou o WhatsApp a partir de um endereço IP específico. Consistente com o Marco Civil da Internet, o WhatsApp fornece registros de acesso disponíveis em resposta a ordens judiciais ou instrumentos legais equivalentes.

Por conta do longo período transcorrido desde o intervalo de datas de 15 de Agosto de 2018 a 28 de Outubro de 2018, de um modo geral o WhatsApp não tem informações disponíveis relacionadas a contas banidas nesse período. Contudo, informações de algumas contas banidas no período em questão por violar nossos Termos de Serviço por suspeita de spam, mensagens em massa ou automatizadas ainda estão disponíveis porque referidas contas foram objeto de divulgação de dados para Tribunais Eleitorais no Brasil ou preservação de dados em conexão com referidos casos eleitorais. No Documento 1, nós fornecemos para esta Comissão as mesmas informações divulgadas para os Tribunais Eleitorais relacionadas a tais contas, bem como as informações adicionais preservadas com relação a algumas dessas contas.

O WhatsApp agradece a oportunidade de cooperar com esta Comissão e permanece à vossa disposição para responder quaisquer perguntas adicionais que V. Exa. possa ter.

Atenciosamente,

WhatsApp Inc.