Kenyataan Media

META AKUI KESILAPAN TEKNIKAL JEJAS SEBAHAGIAN AKAUN WHATSAPP

CYBERJAYA, 3 Oktober 2026 --- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) hari ini menerima maklum balas daripada Meta berhubung isu penggantungan akaun WhatsApp yang telah dikemukakan kepada syarikat berkenaan sebelum ini.

Meta mengakui berlaku kesilapan teknikal pada sistemnya sehingga aktiviti pengguna yang sah disalah anggap sebagai pelanggaran peraturan. Kesilapan tersebut dikenal pasti dalam lebih separuh daripada kes bagi kumpulan pertama dikemukakan MCMC.

Menurut Meta, kesilapan teknikal tersebut telah ditangani pada penghujung September dan akaun sah yang terjejas telah dipulihkan secara proaktif, termasuk sebahagian akaun yang belum mengemukakan rayuan. Meta turut mengesahkan bahawa tiada perubahan dibuat terhadap dasar penguatkuasaan atau Terma Perkhidmatan WhatsApp.

Bagi kes lain, Meta menjelaskan bahawa penggantungan akaun turut melibatkan beberapa faktor termasuk nombor telefon kitar semula yang pernah dikaitkan dengan akaun yang disekat, aktiviti spam atau penipuan serta corak penggunaan yang dikesan oleh sistem keselamatan WhatsApp. Laporan pengguna merupakan salah satu faktor yang dinilai dan bukan satu-satunya asas bagi tindakan penggantungan akaun.

Berhubung akaun perniagaan, Meta memaklumkan bahawa penghantaran mesej tanpa persetujuan atau dalam jumlah yang tinggi, khususnya kepada penerima yang bukan dalam senarai kenalan, boleh dikesan sebagai aktiviti spam. Pengguna perniagaan disaran mendapatkan persetujuan penerima sebelum menghantar mesej secara pukal.

MCMC telah meminta Meta menambah baik proses rayuan dan pemulihan supaya pengguna yang terjejas menerima pengesahan, maklumat status semakan dan tindakan yang lebih jelas serta pantas. Pengguna yang terjejas disaran menggunakan saluran rayuan dan sokongan rasmi WhatsApp.

MCMC akan terus memantau penyelesaian kes yang masih tertunggak dan memastikan penambahbaikan dilaksanakan bagi memudahkan pengguna mendapatkan semula akaun mereka. Tindakan kawal selia selanjutnya akan dipertimbangkan sekiranya langkah Meta didapati tidak memadai.

KOMUNIKASI KORPORAT MCMC

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia | Malaysian Communications and Multimedia Commission
MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor MALAYSIA
T: + 60 3 86 88 80 00 | **F**: + 60 3 86 88 10 00 | **E**: corporate.communications@mcmc.gov.my | **W**: www.mcmc.gov.my

Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia
MCMC_RASMI
SKMM_MCMC
MCMCTV