



ФГУП «ГЛАВНЫЙ РАДИОЧАСТОТНЫЙ ЦЕНТР»

# ЦЕНТР ПРАВОВОЙ ПОМОЩИ ГРАЖДАНАМ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ

ПУБЛИЧНЫЙ ОТЧЕТ  
О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ЗА 2022 ГОД

МОСКВА, ДЕКАБРЬ 2022



## Услуги Центра



### Людмила Николаевна Куровская

Директор Центра

Заслуженный юрист Российской Федерации, почетный работник органов прокуратуры Российской Федерации, государственный советник юстиции 3-го класса, кандидат юридических наук.

За высокий профессионализм и добросовестный труд имеет государственные награды, в том числе медаль к Ордену «За заслуги перед Отечеством» II степени.

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде создан для оказания безвозмездных юридических услуг по защите персональных данных. Это самостоятельное структурное подразделение ФГУП «Главный радиочастотный центр», образованное по инициативе Роскомнадзора в сентябре 2021 года.

- Мы предоставляем каждому человеку возможность получить бесплатную правовую помощь. К нам обращаются граждане, персональные данные которых незаконно используются в цифровой среде (в том числе при распространении сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию), пострадавшие от действий онлайн-мошенников, а также в других случаях. Наши эксперты помогают составить требования, претензии к операторам данных, жалобы в государственные органы, иски в суд. Для обоснования исковых требований юристы собирают доказательства и при необходимости представляют интересы пострадавших в суде.
- Мы расширяем доступность наших услуг, используя возможности более 100 партнеров по всей стране. С их помощью Центр проводит онлайн-прием граждан в регионах и размещает просветительские материалы о правилах безопасности в цифровой среде. Наши эксперты провели более 35 публичных мероприятий для школьников, студентов, родителей и пожилых граждан.



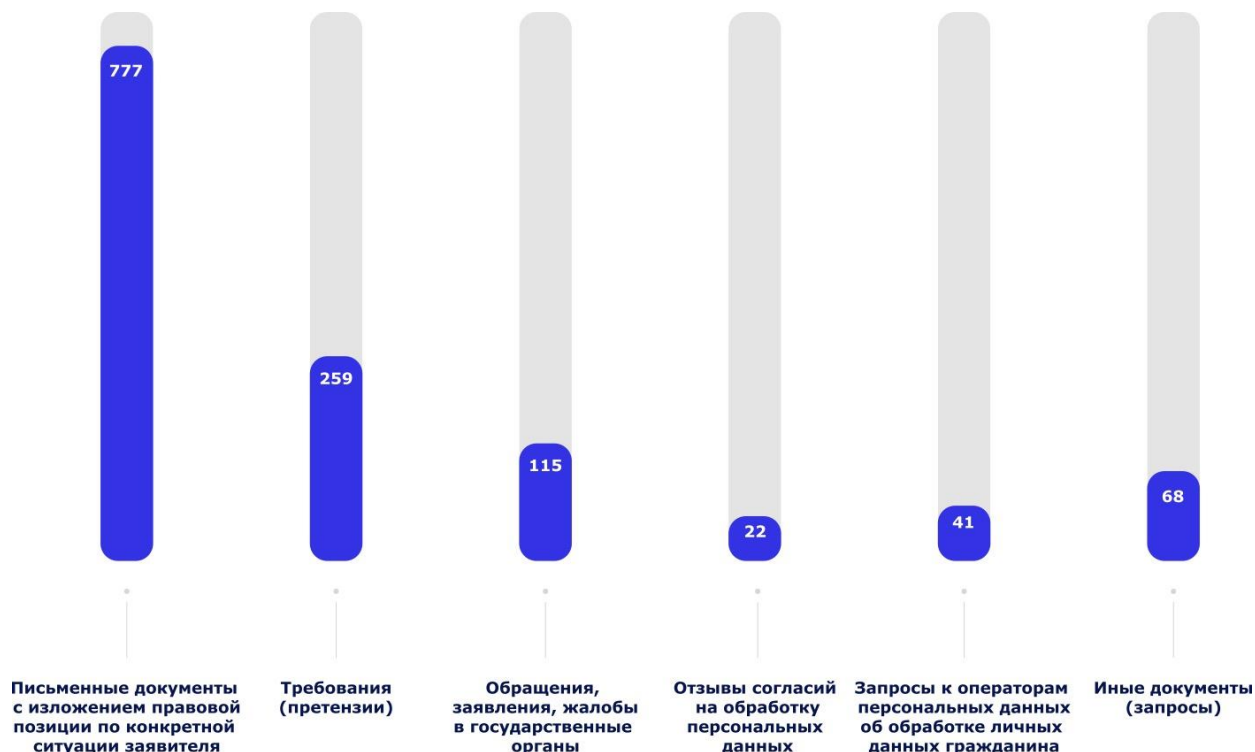
## Работа с обращениями граждан

С 1 января 2022 года за помощью к специалистам Центра обратился **1671** гражданин из разных регионов страны: Краснодарского, Ставропольского, Красноярского краев, Ленинградской, Московской, Нижегородской, Новосибирской, Самарской, Ивановской, Ростовской, Воронежской областей и других субъектов Российской Федерации.

### КАТЕГОРИИ ОБРАЩЕНИЙ



Все заявители получили бесплатную правовую помощь, в том числе консультативную. Эксперты Центра подготовили **1282** документа, из которых:





## Помощь гражданам в 2022 году

### Досудебное урегулирование споров

В ходе досудебной защиты прав и законных интересов заявителей специалисты Центра подготовили **259** требований и претензий.



В частности, Центр оказал помощь в прекращении использования фото и видеоизображений заявителей на интернет-сайтах, в социальных сетях и мессенджерах.

Случай из практики

- Жительница Санкт-Петербурга пожаловалась на то, что злоумышленники создали от ее имени страничку на сайте знакомств, где разместили личные фотографии из соцсетей и выдуманные сведения о частной жизни. Эксперты Центра, приведя неопровержимые доказательства, подготовили требование к администрации сайта об **удалении профиля пользователя**, которое ресурс немедленно удовлетворил.
- Юристы Центра добились **удаления фейковой страницы** заместителя директора медицинского колледжа, на которой она якобы предлагала студентам пройти факультативные медицинские курсы за дополнительную плату. При этом ранее неоднократные жалобы пострадавшей в администрацию соцсети результата не приносили.



## Помощь гражданам в 2022 году

### Досудебное урегулирование споров



Подавляющее большинство претензий, подготовленных экспертами Центра в интересах заявителей, имели имущественный характер. Люди требовали аннулировать договоры займа, которые мошенники от их имени заключили с финансовыми организациями.

**Более половины претензий к микрофинансовым организациям были удовлетворены. В добровольном порядке суммарно списали 60% задолженности граждан,** которая образовалась у них из-за мошеннических схем третьих лиц. Отклоненные требования по аннулированию кредитных договоров были обжалованы в судебном порядке.



В 2022 году увеличилось число обращений на действия операторов связи.

- Жительница Алтайского края обратилась в Центр после того, как стала получать сообщения от оператора сотовой связи о необходимости активировать корпоративную SIM-карту на портале Госуслуг. Номер телефона она использовала в течение многих лет, и на момент заключения договора на оказание услуг связи никаким организациям он не принадлежал. Эксперты Центра подготовили для гражданки претензию к оператору связи о незаконности предоставления её абонентского номера другому абоненту. Компания провела проверку и подтвердила, что номер принадлежит пострадавшей. **Сообщения о необходимости зарегистрировать его на портале Госуслуг перестали поступать.**



## Обращения в государственные органы

В адрес уполномоченных государственных органов специалисты Центра подготовили **115** обращений в интересах заявителей. В результате их рассмотрения нарушенные права граждан были восстановлены.

Случай из практики

- Центр подготовил обращение в Роскомнадзор с жалобой на сайт, где распространялись персональные данные заявителя (в том числе его изображение) и недостоверные сведения о нем. Управление Роскомнадзора по Томской области в интересах гражданина обратилось в суд, чтобы признать деятельность сайта незаконной и нарушающей права гражданина на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну. **Суд удовлетворил требования регулятора и внес интернет-страницу в реестр нарушителей прав субъектов персональных данных.**

Случай из практики

- В Центр обратилась жительница Московской области, персональными данными которой воспользовались мошенники для заключения кредитного договора. Юристы Центра от ее имени составили заявление в Центральный Банк РФ о проведении проверки финансовой организации. **Центробанк выявил нарушения и привлек организацию к административной ответственности.** Дело о правонарушении рассматривалось по месту нахождения ответчика в Новосибирске, поэтому в судебном заседании участвовали эксперты Группы правовой помощи в Сибирском федеральном округе. Это позволило гражданке не тратить свое личное время и деньги на поездку.



- В Центр обратился заявитель из Ямало-Ненецкого автономного округа, которому отказали в компенсационной выплате за детский сад. Для ее оформления ему предложили предоставить пакет документов, одним из которых было согласие на обработку персональных данных по форме, установленной административным регламентом Департамента образования ЯНАО. Однако положения согласия предусматривали возможность распространения персональных данных несовершеннолетнего ребенка заявителя, с чем гражданин был не согласен. Центр подготовил жалобу в прокуратуру ЯНАО, но там нарушения прав заявителя не усмотрели. Далее юристы обратились в Генеральную прокуратуру РФ. После ее вмешательства **форму согласия скорректировали и привели в соответствие с требованиями закона о персональных данных.**



## Защита прав граждан в суде

ЦЕНТР ГОТОВИТ ИСКОВЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ И ПРЕДСТАВЛЯЕТ  
ИНТЕРЕСЫ ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СУДАХ

В 2022 году по **61% договоров об оказании безвозмездной правовой помощи** в интересах граждан были подготовлены иски в суд.

### Основные требования исков:



→ о прекращении распространения в Интернете персональных данных и сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию, а также о компенсации морального вреда;



→ о взыскании с кредитных организаций компенсации морального вреда в связи с нарушением конфиденциальности персональных данных и раскрытием банковской тайны;



→ о признании недействительными (ничтожными) кредитных договоров, которые мошенники заключили с использованием персональных данных заявителей.

### Суды удовлетворили 95% исков.

Случай из практики

- Суд удовлетворил исковое заявление, подготовленное экспертами Центра в интересах гражданина. Ответчиками выступали сразу 8 финансовых организаций, с которыми мошенники заключили кредитные договоры от имени заявителя. Суд изучил доводы юристов и собранные по делу доказательства и пришел к выводу **о незаконности заключения договоров, а затем признал их ничтожными. Организации аннулировали их и компенсировали истцу моральный вред.**

Положительная судебная практика с участием экспертов Центра в судебных заседаниях сформирована не только в Москве, но и в других регионах России — Новосибирске, Санкт-Петербурге и Нижнем Новгороде.



Центр оказывают правовую помощь **гражданам, которые самостоятельно обращались в суд и получили отказ в удовлетворении исков.** Юристы бесплатно помогают обжаловать судебные решения, консультируют заявителей по вопросам, связанным с рассмотрением дел, и принимают участие в судебных процессах.

Также наши эксперты помогают пострадавшим **обжаловать действия и бездействие правоохранительных органов.** К материалам приобщаются документы и сведения, собранные экспертами Центра.

Случай из практики

- В апреле 2022 года за правовой помощью обратилась жительница Республики Башкортостан. Злоумышленники получили доступ к цифровой копии ее паспорта и заключили на ее имя договор о регистрации 80 сайтов. Впоследствии на ресурсах размещались предложения о дистанционной продаже алкоголя. Пострадавшая узнала о происходящем только тогда, когда Росалкогольрегулирование привлекло ее к административной ответственности. Заявительница не смогла самостоятельно оспорить десятки штрафов. После ее обращения в Центр эксперты составили жалобу в прокуратуру, которая нашла в действиях неустановленных лиц признаки преступления. Далее юристы подготовили в интересах гражданки **иск в суд о признании ничтожным заключенного от ее имени договора на регистрацию сайтов, который был удовлетворен.**

В 2022 году специалисты Центра **добились отмены нескольких незаконных судебных приказов** о взыскании денежных средств с граждан в пользу финансовых организаций. В этих случаях кредитные договоры заключали мошенники.

Случай из практики

- В Центр обратился заявитель и сообщил, что в мае 2021 года от его имени мошенники заключили договор потребительского займа. В июле 2022 года в соответствии с вступившим в законную силу решением суда его признали недействительным. Однако мировой судья не знал об этом и вынес судебный приказ о взыскании просроченной задолженности в пользу финансовой организации. Центр подготовил возражения, а **мировой судья пересмотрел свое ранее вынесенное решение и отменил его.**



## Просветительская работа и география филиалов



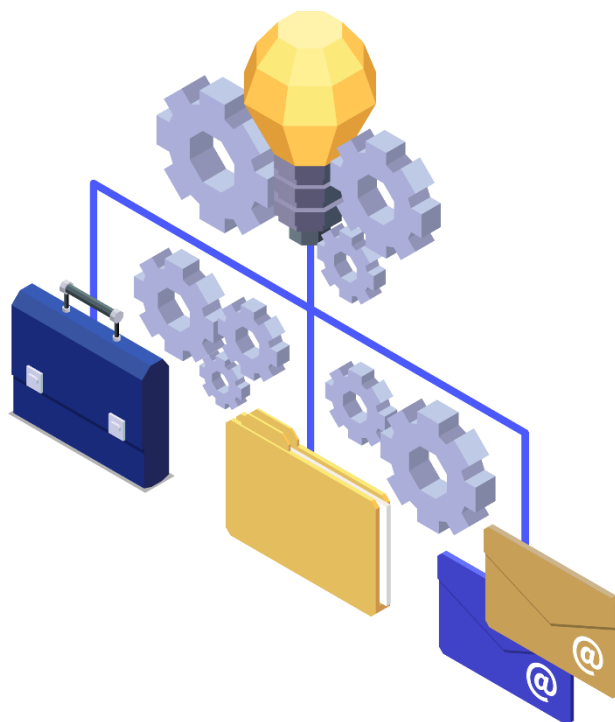
Центр не только оказывает бесплатную юридическую помощь гражданам в цифровой среде, но и занимается **повышением цифровой грамотности населения и информирует его о правилах поведения в Интернете.**

В 2022 году эксперты подготовили более **120** просветительских материалов с полезной информацией, которые разместили на ресурсах партнеров.

Центр **расширил географию присутствия** и создал Группы правовой помощи гражданам в цифровой среде в филиалах ФГУП «ГРЧЦ» в Северо-Западном, Приволжском и Сибирском федеральных округах. Их эксперты очно принимают заявителей и участвуют в судебных заседаниях в регионах.



## Развитие партнерских отношений



Центр планомерно **расширяет сотрудничество** с различными государственными органами и общественными организациями в субъектах Российской Федерации.

За год Центр заключил **127** соглашений о сотрудничестве.

### **В числе партнеров:**

уполномоченные по правам человека в **38** субъектах РФ;  
уполномоченные по правам ребенка в **34** субъектах РФ;  
уполномоченные по защите прав предпринимателей в **5** субъектах РФ;  
многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) в **17** регионах;  
**33** общественных, научных, образовательных и других организаций.



В рамках заключенных соглашений о сотрудничестве специалисты Центра консультируют граждан по использованию персональных данных в цифровой среде. В частности:

- ✓ совместно с «Уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг» Ростовской области Центр активно участвовал в реализации **проекта «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций»**. Юристы в онлайн-режиме бесплатно принимали заявителей Дона по вопросам защиты их персональных данных от противоправных действий мошенников.
- ✓ сотрудники Групп в СЗФО, СФО и ПФО вместе с «Ассоциацией юристов России» участвовали **в Днях бесплатной юридической помощи**, оказывая бесплатные юридические консультации обратившимся гражданам в этих регионах.

В результате сотрудничества с региональными организациями прирост обращений в Центр составил **38%** по сравнению с 2021 годом.



## Участие в публичных мероприятиях



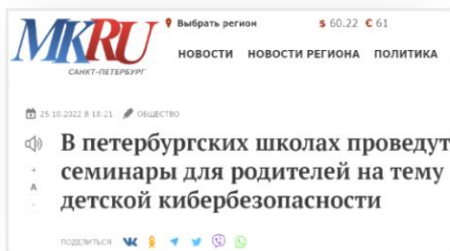
Центр участвовал в мероприятиях законодательных органов, правозащитных организаций и организаций, реализующих молодежную политику.

- ✓ В апреле 2022 года директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская выступила на круглом столе, организованном Комитетом Совета Федерации по экономической политике на тему **«Совершенствование законодательного регулирования обработки биометрических персональных данных»**. Она обратила внимание сенаторов на неурегулированность ответственности за ошибки искусственного интеллекта при его использовании для идентификации лиц, возможные последствия компрометации биометрических данных (утечки и использования мошенниками), необходимость соблюдения прав человека при обработке его биометрических данных в трудовых отношениях и отсутствие законодательного регулирования обработки биометрических данных умными устройствами.

- ✓ В ноябре прошел вебинар в рамках **проекта «Федеральный лекторий»** уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка, на котором выступили представители Центра. Эксперты рассказали о деятельности Центра, взаимодействии с разными организациями в сфере защиты персональных данных граждан в цифровой среде, а также поделились примерами из судебной практики и историями успеха.
- ✓ Эксперт Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде в ноябре провел **онлайн-вебинар «Цифровизация и приватность частной жизни — поиск баланса»** в рамках проекта Росмолодежи «Твой Ход». Слушателям рассказали, как соблюсти баланс между технологическим развитием, цифровой активностью и правом на личную жизнь, а также как защитить свои данные в условиях новых рисков в онлайн-пространстве.



## Публикации в СМИ

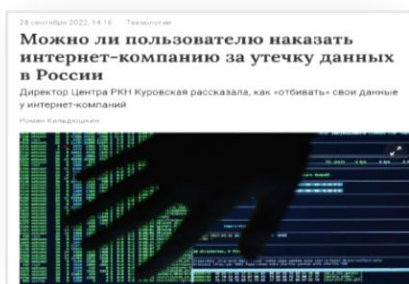


**МК**

в Санкт-Петербурге

### [В петербургских школах проведут семинары для родителей на тему детской кибербезопасности](#)

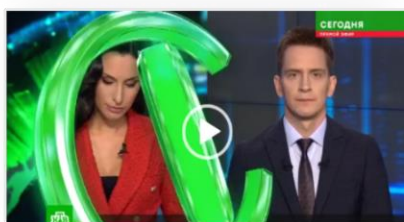
В учебных заведениях Петербурга пройдут семинары для родителей на тему детской кибербезопасности при поддержке «Единой России». О том, как это поможет уберечь детей от угроз в Сети, рассказали эксперты Группы правовой помощи в цифровой среде ФГУТ «ГРЧЦ» в СЗФО.



**Газета.Ru**

### [Можно ли пользователю наказать интернет-компанию за утечку данных в России](#)

Директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская рассказала в интервью интернет-изданию «Газета.Ru» о том, какие личные сведения россияне не обязаны предоставлять различным организациям.



**НТВ**

### [Персональные данные. Почему они важны и как идет борьба за их сохранность](#)

Эксперт Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде ФГУП «ГРЧЦ» прокомментировал, как гражданам избежать утечки личных сведений, а также привел случаи из реальной судебной практики — что делать, если это произошло.



**ТАСС**

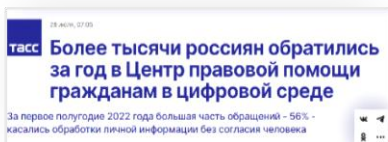
### [Закон о персональных данных будет защищать россиян от рекламных звонков](#)

Новые положения закона «О персональных данных», которые вступили в силу 1 сентября, будут надежнее защищать пользователей от нежелательных рекламных звонков. Такое мнение высказала ТАСС директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская.



## ТАСС

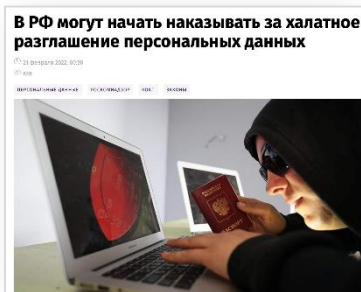
[В России зарегистрировали более 500 тыс. преступлений в цифровой среде в 2021 году](#)  
Более половины из них — это тяжкие и особо тяжкие деяния, сообщили в Центре правовой помощи гражданам в цифровой среде. В этой связи крайне важно напоминать родителям и детям о том, какие опасности подстерегают их в цифровой среде.



## ТАСС

[Россияне могут получить бесплатную правовую помощь для защиты в Интернете](#)

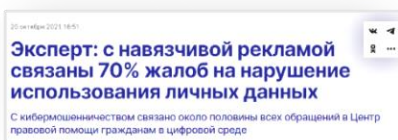
Более тысячи жителей РФ обратились за бесплатной юридической помощью в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде почти за год его работы — с сентября 2021 по июнь 2022 года. Большинство заявителей жаловались на обработку личных данных без получения согласия, сообщается в публичном отчете Центра.



## Известия

[В РФ могут начать наказывать за халатное разглашение персональных данных](#)

Несоблюдение конфиденциальности может выглядеть так: кредитный договор клиента банка отправляется третьему лицу без какого-либо уведомления, объяснили «Известиям» в Центре правовой помощи гражданам в цифровой среде. Еще одна ситуация — дублирование личных кабинетов клиентов банков. Чаще всего причиной этого становится халатное отношение кредитных организаций к идентификации граждан.



## ТАСС

[Россияне все чаще жалуются на навязчивую рекламу с использованием персональных данных](#)

Около 70% обращений в новый Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде, связанных с нарушениями в сфере использования персональных данных, составляют жалобы на навязчивую рекламную рассылку. Об этом ТАСС рассказала директор Центра Людмила Куровская.





### **МОСКВА**

+7 (499) 550-80-03  
[4people@grfc.ru](mailto:4people@grfc.ru)  
115114, Москва,  
Дербеневская набережная,  
д. 7, стр. 16, 5 эт.

### **СЗФО**

+7 (812) 318-24-62  
[4people\\_98@grfc.ru](mailto:4people_98@grfc.ru)  
190000, Санкт-Петербург,  
ул. Галерная, д. 24

### **Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде**

+7 (499) 550-80-03  
[4people.grfc.ru](http://4people.grfc.ru)

### **ПФО**

+7 (831) 416-02-71  
[4people\\_52@grfc.ru](mailto:4people_52@grfc.ru)  
603951, Нижний Новгород,  
ул. Ошарская, д. 69

### **СФО**

+7 (383) 304-75-02  
[4people\\_54@grfc.ru](mailto:4people_54@grfc.ru)  
630007, Новосибирск,  
ул. Октябрьская магистраль,  
д. 4, 3 эт.

### **Пресс-секретарь**

Галина Козорезова  
+7 (905) 714-45-80  
[g.kozorezova@grfc.ru](mailto:g.kozorezova@grfc.ru)