



РОСКОМНАДЗОР

ГРЧЦ.

Главный Радиочастотный Центр

Центр правовой помощи
гражданам в цифровой среде

Публичный отчет о деятельности за I полугодие 2024 года



О Центре правовой помощи гражданам в цифровой среде



МИССИЯ

Центр вносит свой вклад в стабильность общества, добивается соблюдения законов в информационной сфере. Центр оказывает безвозмездную помощь, восстанавливает права и защищает интересы граждан в цифровой среде.

ИСТОРИЯ

Центр создан в сентябре 2021 года по инициативе Роскомнадзора.

Центр – самостоятельное структурное подразделение ФГУП «Главный радиочастотный центр». В январе 2022 года созданы группы правовой помощи гражданам в цифровой среде в филиалах предприятия в Северо-Западном, Приволжском и Сибирском федеральных округах.

ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ

- Консультационные, юридические услуги и правовая помощь.
- Анализ договоров (пользовательских соглашений).
- Подготовка претензий, исков и жалоб в суды и другие органы.
- Представление интересов заявителей в судах.



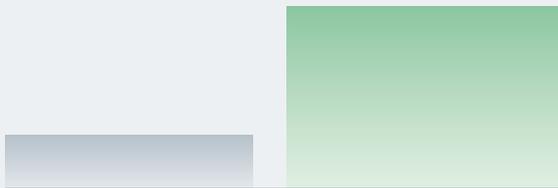
НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- Защита прав и интересов граждан, пострадавших от незаконных действий, связанных с их персональными данными.
- Защита права на неприкосновенность частной жизни, чести и достоинства, деловой репутации, возмещение морального вреда и материального ущерба.
- Мониторинг нарушений прав субъектов персональных данных.
- Просветительская деятельность.

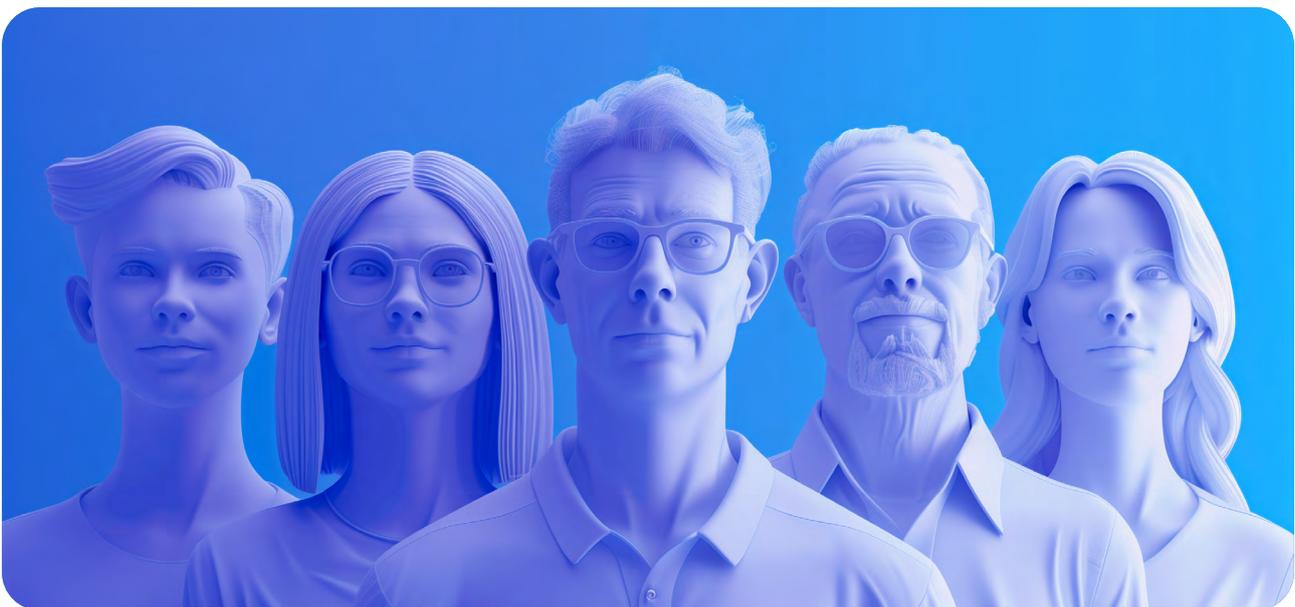
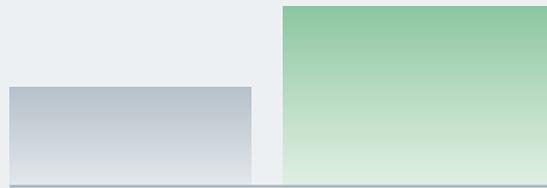
Достижения Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде в I полугодии 2024 года

Возросли ключевые показатели работы Центра

на **258%**
выросло количество устных обращений
(708 – за I полугодие 2023 года,
2 534 – за I полугодие 2024 года)



на **68%**
увеличилось количество письменных консультаций граждан
(689 – за I полугодие 2023 года,
1 156 – за I полугодие 2024 года)



Категории обращений граждан

84%

мошеннические действия

8%

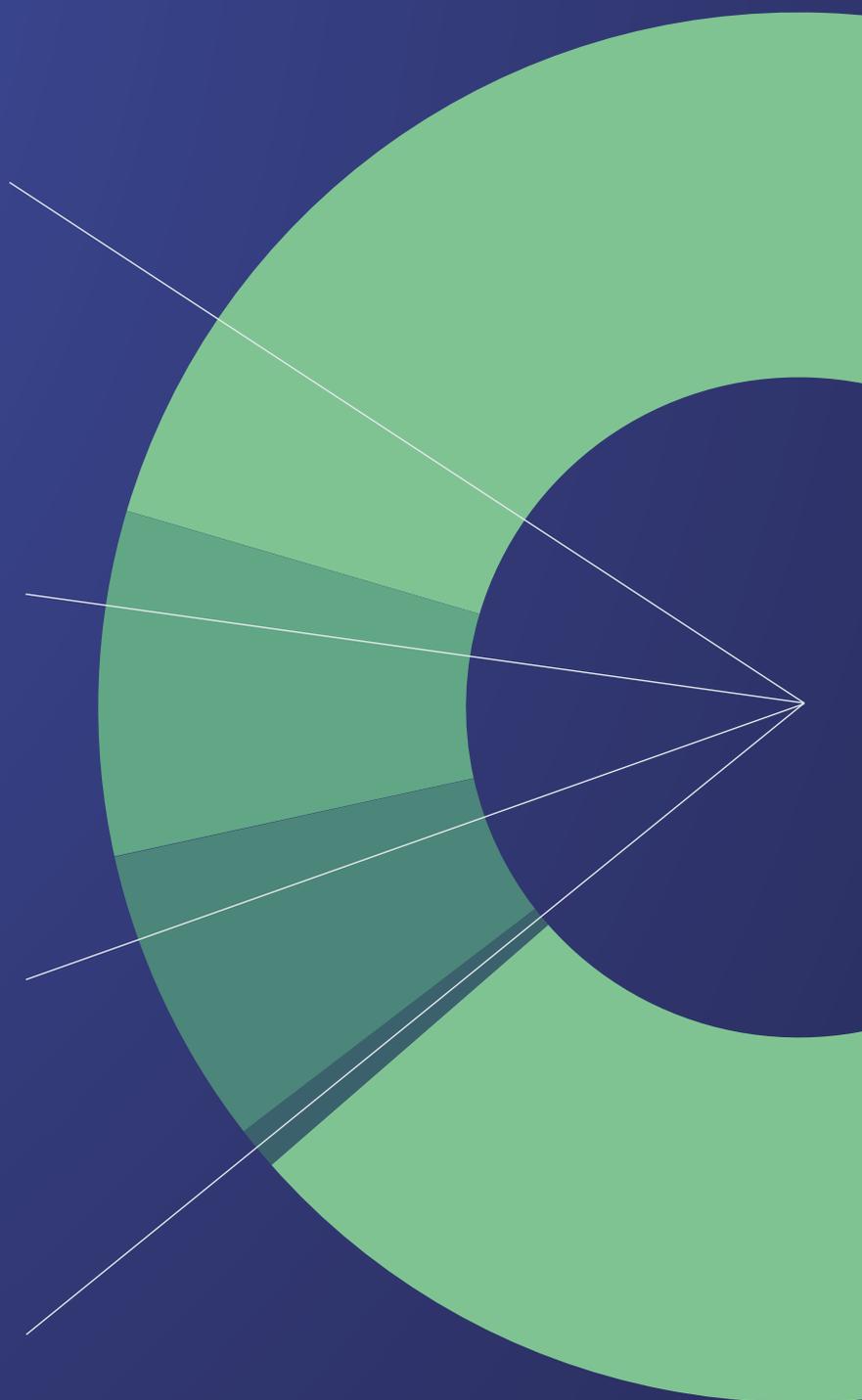
защита чести и достоинства, нежелательная реклама и иные обращения

7%

обработка персональных данных без ведома и согласия граждан

1%

защита персональных данных потребителей



Подготовленные документы для заявителей

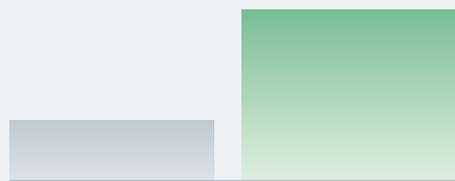
Всего за I полугодие 2024 года Центр подготовил **2 106 документов** для граждан, что на **33% больше**, чем в аналогичный период 2023 года. В их числе претензии, иски, обращения в государственные органы, запросы об обработке персональных данных оператором, отзывы согласия на обработку персональных данных, правовые позиции по конкретным ситуациям и иные документы.

Претензионная и судебная работа в I полугодии 2024 года

на **462%**
увеличилась общая сумма компенсации морального вреда, взысканная судом в пользу заявителей (**99 000 рублей** – за I полугодие 2023 года, **556 000 рублей** – за I полугодие 2024 года)



на **185%**
выросло количество удовлетворенных досудебных претензий (**13** – за I полугодие 2023 года, **37** – за I полугодие 2024 года)



100%
исков суды удовлетворили

отменен **21**
судебный приказ о взыскании с граждан задолженности по договорам займов

Случаи из практики

Центр оказывает правовую помощь на длинной дистанции

В марте 2023 года в филиал Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде обратилась жительница Саратовской области. С ее банковского счета взыскали денежные средства по судебному приказу. Специалисты Центра выяснили, что мошенники оформили на имя пострадавшей договор займа и открыли электронный кошелек, чтобы проводить через него деньги.

Юристы Центра помогли женщине собрать доказательства ее непричастности

к займу, подготовили исковое заявление и представили ее интересы в суде. Суд первой инстанции отказал в удовлетворении иска, но эксперты Центра обжаловали это решение.

Весной 2024 года с женщины сняли обязательства по выплате и назначили компенсацию морального вреда 5 000 рублей. Судебные процессы длились 11 месяцев.

Центр установил, что зарегистрированный на имя потерпевшей сайт в интернете принадлежит другому лицу

В Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде обратилась жительница Тверской области. Ее вызвали в арбитражный суд по иску одной известной компании – производителя мобильных телефонов. К заявительнице предъявили требование о незаконном использовании товарного знака. С женщины хотели взыскать компенсацию 400 000 рублей.

Специалисты Центра выяснили, что мошенники зарегистрировали на пострадавшую сайт, на котором продавались телефоны. Имя сайта было сходно с известной компанией. Юристы Центра собрали доказательственную базу и установили, что по адресу, указанному

мошенниками при регистрации доменного имени, женщина никогда не проживала и он отсутствует в ее населенном пункте, а телефонный номер, указанный в договоре, пострадавшей никогда не принадлежал.

Полгода специалисты Центра отстаивали интересы заявительницы в Савеловском районном суде г. Москвы и смогли убедить суд в непричастности женщины к заключению договора регистрации домена. 9 апреля 2024 года суд признал договор недействительным и взыскал в пользу пострадавшей компенсацию морального вреда 100 000 рублей.

Доказательства, собранные Центром, помогли мужчине подтвердить его непричастность к сделке

Злоумышленники взломали личный кабинет на «Госуслугах» инвалида по зрению, украли личные данные и с их помощью оформили на его имя 5 договоров займа в 5 финансовых организациях на общую сумму 56 000 рублей, а также открыли счета в 2 банках.

Пострадавший от мошенников хотел самостоятельно доказать свою непричастность к сделкам, но понял, что оспорить договоры без помощи не сможет – на это не хватит здоровья и знаний законов, регулирующих гражданско-правовые отношения и деятельность микрофинансовых организаций. Ситуация очень давила на мужчину, он постоянно испытывал чувство тревоги, боялся, что к нему придут коллекторы и будут требовать погасить долг, переживал, что мошенники будут выводить и обналичивать деньги с его карты.

Пострадавший обратился в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде.

Юристы Центра подготовили исковое заявление о признании договоров займа, договоров об открытии счетов недействительными, о внесении изменений в кредитную историю, о взыскании компенсации морального вреда. С учетом сложности дела потребовалось собрать дополнительные доказательства непричастности заявителя к сделкам. Судебные тяжбы длились 12 месяцев. За этот период состоялось 8 судебных заседаний. Гражданину присутствовать на них не пришлось. Все сделали юристы, с которыми он все это время взаимодействовал дистанционно.

Суд признал договоры займа и договоры об открытии счетов недействительными, взыскал с микрофинансовых организаций компенсацию морального вреда, общая сумма которой составила 30 000 рублей, и обязал внести изменения в кредитную историю гражданина.



Центр добился рекордной компенсации морального вреда 150 000 рублей

Мошенники воспользовались персональными данными жительницы Санкт-Петербурга и оформили на ее имя заем на сумму 11 000 рублей и электронное средство платежа. Получив судебный приказ о взыскании задолженности по договору, женщина сильно разволновалась. Она несколько раз обращалась в микрофинансовую организацию, чтобы доказать свою непричастность к займу, но сделать это самостоятельно ей не удавалось. У пострадавшей начались проблемы со здоровьем: она переживала, что арестуют ее счета, что к ней придут коллекторы и будут требовать погасить долг, что мошенники будут выводить и обналичивать деньги с ее карты.

Петербурженка обратилась в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде. Специалисты Центра помогли ей собрать доказательства,

подготовить иски заявления, защитили интересы пострадавшей в суде и смогли доказать, что человек испытал значительные моральные страдания.

Судебные процессы длились 9 месяцев. 1 февраля районный суд г. Санкт-Петербурга (суд первой инстанции) признал договоры займа и использования электронного средства платежа недействительными, снял с пострадавшей обязательства по возвращению денег и назначил компенсацию морального вреда. Впервые в практике Центра ее сумма достигла 150 000 рублей – суд удовлетворил требования заявителя в полном объеме. Раньше максимальная сумма компенсации морального вреда в сходных ситуациях составляла 50 000 рублей.

Центр помог петербуржцу удалить из Сети неактуальные данные

В апреле 2024 года в Центр обратился житель Санкт-Петербурга. Его беспокоило, что один из операторов поисковой системы в интернете предоставил доступ пользователям к информации о его судимости, которая к моменту публикации уже была погашена. Юристы Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде порекомендовали петербуржцу направить в адрес оператора требование о прекращении выдачи

сведений об указателе страницы сайта. По просьбе мужчины юристы Центра подготовили это требование, указав, что персональные данные неактуальны и распространяются с нарушением законодательства. Заявитель получил проект документа на следующий день после обращения в Центр. Оператор поисковой системы исключил информацию из результатов выдачи в этом же месяце.

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде и МФЦ: новые форматы помощи населению

Кибербезопасность сегодня – одна из ключевых тем для обсуждения. Все больше людей зависят от технологий и интернета. Это создает новые возможности для киберпреступников, которые каждый день разрабатывают новые схемы для обмана людей.

С начала года более 80% обращений в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде связаны с дистанционным мошенничеством. Чаще всего злоумышленники получают доступ к аккаунтам граждан на портале «Госуслуги» и направляют от их имени заявки на оформление займов. Мошенники меняют номер пользователя, подписывают договоры займа с помощью кода из SMS и открывают на имя жертвы электронный кошелек, чтобы через него переводить и снимать заемные деньги. Они одновременно рассылают запросы во множество финансовых организаций и заключают максимальное количество сделок. Пострадавшие часто случайно узнают о наличии обязательств по заключенным от их имени договорам: когда приходит претензия, требование об оплате долга или когда они сами обращаются за кредитом, в выдаче которого им отказывают по причине сниженного кредитного рейтинга.

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде совместно с Многофункциональными центрами предоставления государственных услуг (МФЦ) активно развивает новые форматы оказания помощи населению. Именно в МФЦ обращаются граждане для восстановления доступа к учетной записи на портале «Госуслуги», а в Центр – за помощью в ликвидации юридических последствий действий мошенников.

Специалисты Центра выработали методику сбора доказательной базы и алгоритм оспаривания незаконных действий. Эксперты консультируют граждан, готовят проекты документов (запросы, претензии, исковые заявления) и при необходимости представляют интересы пострадавших в суде.

Совместная работа Центра и МФЦ началась в 2023 году в Ростовской и Белгородской областях в проекте «МФЦ – общественные приемные органов власти и организаций». Это позволило гражданам получить доступ к телеконсультациям специалистов Центра и облегчило процесс получения правовой помощи. Указанный формат взаимодействия позволяет гражданам получить бесплатную и квалифицированную правовую помощь в офисе МФЦ и дома при использовании личного устройства.

Сегодня жители Республики Башкортостан, Санкт-Петербурга, Ненецкого и Ямало-Ненецкого автономных округов, Белгородской, Волгоградской, Воронежской, Калужской, Липецкой, Омской, Ростовской, Новгородской, Рязанской, Томской и Свердловской областей могут обратиться за консультацией в Центр через МФЦ.

Гражданин, желающий получить помощь в онлайн-формате, должен обратиться в МФЦ и оставить заявку на бесплатную

консультацию. После этого он получит ответы специалиста Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде на свои вопросы.

В ряде субъектов, где онлайн-прием пока не осуществляется, жители могут обратиться в Центр через сектор пользовательского сопровождения. Гражданин может самостоятельно или с помощью специалиста воспользоваться специально оборудованным рабочим местом с персональным компьютером в МФЦ. Эксперты Центра предоставляют правовую помощь, учитывая специфику каждого субъекта, активность местных МФЦ, их техническую готовность и другие факторы, в том числе различие в часовых поясах.

Информация об услугах Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде размещается на интернет-ресурсах МФЦ и распространяется через информационные буклеты, доступные всем гражданам. В первой половине 2024 года более 3 600 человек по всей стране получили помощь от Центра. В 2023 году поступало в среднем 60 обращений в неделю, а в 2024 году это число увеличилось в 2,5 раза. При этом около 60% тех, кто обратился за поддержкой Центра, узнали о нем через МФЦ.

Взаимодействие с партнерами

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде взаимодействует со **158 организациями** в различных субъектах Российской Федерации.

В I полугодии 2024 года специалисты Центра приняли участие в **23 мероприятиях** партнеров. В их числе:

- VI Всероссийская научно-практическая конференция «Юридическая неделя практиков в Финансовом университете»;
- круглый стол «Безопасный интернет», проведенный Уполномоченным по правам ребенка в Рязанской области в рамках Недели безопасного Рунета;
- вебинар «Детская безопасность в интернете», организованный Уполномоченным по правам ребенка в Ямало-Ненецком автономном округе;
- семинар «Основные правила безопасности в социальных сетях», организованный Уполномоченным по правам человека в Орловской области;
- региональный урок цифры «Путешествие в микровселенную: квантовые вычисления и медицина будущего», проведенный Управлением образования Тамбовской области;
- семинар «Детская безопасность в цифровой среде», организованный Уполномоченным по правам человека в Удмуртской Республике;
- круглый стол по проблемам приватности, проведенный Общественным учреждением «Сообщество профессионалов в области приватности» (RPPA) при участии «СберТех»;
- «Единый день оказания бесплатной юридической помощи гражданам города Новосибирска», организованный Новосибирским отделением Ассоциации юристов России.

Центр и юное поколение

Дети и подростки — самые активные пользователи сети «Интернет». Центр ведет активную работу, повышающую осведомленность детей и родителей о правилах безопасного поведения в цифровой среде.

- Установлены партнерские отношения с 36 Уполномоченными по правам ребенка в различных субъектах Российской Федерации.
- Представители Центра приняли участие в 7 тематических мероприятиях, посвященных защите прав несовершеннолетних в цифровой среде, организованных для детей и их законных представителей Уполномоченными по правам ребенка. Такие встречи прошли в Республике Калмыкия, Удмуртской Республике, Орловской и Рязанской областях, Ямало-Ненецком автономном округе.
- Представители Центра провели вебинары для участников Молодежных советов при Уполномоченных по правам человека в Мурманской и Ярославской областях.
- В Международный день семьи специалисты филиала Центра в Приволжском федеральном округе приняли участие в Межрегиональной научно-практической конференции «Психолого-педагогическое сопровождение семей», организованной Министерством труда и социальной защиты Чувашской Республики.
- Представители Центра регулярно выступали в качестве экспертов на Общегородском онлайн-совещании для родителей Экспертно-консультативного совета родительской общественности при Департаменте образования и науки города Москвы.
- Представители Центра участвовали в дискуссиях на Международной выставке-форуме «Россия», где рассказывают о безопасности детей в интернете.

#ОнлайнНеприкосновенность

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде уже сотрудничает с 20 вузами страны. Специалисты Центра передают студентам-юристам уникальный профессиональный опыт.

В I полугодии 2024 года Центр провел очередную серию мастер-классов для студентов юридических клиник, чтобы помочь им разобраться в сложных вопросах, связанных с фиксацией доказательств неправомерных действий в цифровой среде. Эксперты Центра на реальных примерах раскрыли механизмы оказания помощи в ситуациях, требующих защиты граждан в суде.

Центр поделился опытом с юридическими клиниками:



Орловского государственного университета им. И. С. Тургенева



Тверского государственного университета



Ульяновского государственного университета



Елецкого государственного университета им. И. А. Бунина



Оренбургского филиала МГЮА им. О. Е. Кутафина

Кроме того, в текущем году практику в Центре прошли 11 студентов из РАНХиГС, Московского государственного юридического университета им. О. Е. Кутафина, Финансового университета при Правительстве РФ и Первого казачьего университета.



Помимо этого, Центр и юридические клиники ведущих российских вузов принимают граждан и оказывают им квалифицированную юридическую помощь. Так, в I полугодии 2024 года юридические клиники Российского государственного гуманитарного университета и Высшей школы экономики перенаправляли обратившихся к ним граждан в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде, где пострадавшие получают доступ к необходимой им квалифицированной юридической помощи, а студенты перенимают опыт у специалистов Центра.

Инициативы и просветительская работа Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде

Директор Центра Людмила Куровская – эксперт Комитета Совета Федерации Российской Федерации по государственному и конституционному строительству, неоднократно выступала с предложениями по изменениям в законодательстве, в том числе по правовому регулированию цифровой идентификации личности.

Эксперты Центра принимают активное участие в просветительской работе, рассказывают гражданам о том, как не стать жертвой мошенников в цифровой среде и восстановить нарушенные права. В I полугодии 2024 года представители Центра приняли участие в **11 различных мероприятиях**.



Фото: Росконгресс

23 января и 21 февраля

Начальник отдела мониторинга и анализа Дарья Калиш приняла участие в юридическом семинаре «Итоги 2023 года. Законы и поправки, вступающие в силу в 2024 году» и в вебинаре «Защита персональных данных», организованных Франко-российской торгово-промышленной палатой.

7 февраля

Заместитель начальника отдела мониторинга и анализа Алена Болдырева и ведущий специалист отдела мониторинга и анализа Алина Третьякова в рамках Международной выставки-форума «Россия» приняли участие в лекции «Безопасность персональных данных детей в интернете».

28 февраля

Начальник отдела правового обеспечения и судебной практики Центра Николай Веселихин выступил на общественных слушаниях на тему «Противодействие мошенничеству и недобросовестному распространению рекламных сообщений по номеру мобильного телефона в Российской Федерации» в Общественной палате РФ, организованных Комиссией ОП РФ по безопасности и взаимодействию с ОНК.

18 марта

Ведущий специалист отдела мониторинга и анализа Алина Третьякова и заместитель начальника отдела правового обеспечения и судебной практики Яков Петросян в рамках Международной выставки-форума «Россия» провели открытую лекцию «Защита персональных данных. Как удалить личные данные из Сети».

4 апреля

Ведущий специалист отдела мониторинга и анализа Валерия Афицера выступила на вебинаре на тему «Онлайн-знакомство с подвохом. Как распознать мошенника?» в рамках информационного проекта «Перезвони сам», реализованного при поддержке Правительства Москвы совместно с партнерами.

19 апреля

Заместитель начальника отдела правового обеспечения и судебной практики Яков Петросян принял участие в вебинаре «Мошенничество в сфере микрофинансов: как не стать жертвой и защитить свои средства» в рамках информационного проекта «Перезвони сам», реализованного при поддержке Правительства Москвы совместно с партнерами.

23 апреля

Заместитель начальника отдела мониторинга и анализа Алена Болдырева рассказала о дистанционной идентификации потребителей, рисках и удобстве для пользователей на XIII Форуме Безопасного Интернета, организованном Лигой безопасного Интернета и Национальным центром помощи детям.

17 мая

Начальник отдела мониторинга и анализа Елена Малык выступила с приветственным словом на III Международной научно-практической конференции «Организация бесплатной юридической помощи: теория и практика, модели и перспективы», организованной Управлением Министерства юстиции РФ по Кабардино-Балкарской Республике, Кабардино-Балкарским государственным университетом им. Х. М. Бербекова, ГКУ КБР «Государственное юридическое бюро».

30 мая

Заместитель начальника отдела мониторинга и анализа Алена Болдырева приняла участие в программе «Воскресное время» на Первом канале, где рассказала об особенностях поведения телефонных мошенников.

27 июня

Заместитель начальника отдела правового обеспечения и судебной практики Яков Петросян в рамках Международной выставки-форума «Россия» принял участие в дискуссии «Онлайн-пространство для старшего поколения без угроз».



Публикации в СМИ



ТАСС: Эксперт назвала допустимый возраст самостоятельной регистрации в соцсетях

Дополнительные механизмы защиты детей при использовании социальных сетей и игровых платформ необходимо ввести в России. В частности, самостоятельную регистрацию на таких площадках стоит разрешать только при достижении детьми 14-летнего возраста, заявила ТАСС директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская. А для детей младше 14 лет эксперт предложила предусмотреть согласие законных представителей на регистрацию в социальных сетях.



МК.RU: Юрист пояснил, что делать при попытке взлома «Госуслуг» и оформления кредита мошенниками

Сначала следует немедленно изменить пароль для входа на «Госуслуги» в разделе «Профиль». При этом рекомендуется использовать сложную комбинацию букв, цифр и символов, которая не используется для входа на другие сайты, обратил внимание заместитель начальника отдела правового обеспечения и судебной практики Яков Петросян.



BFM.RU: Петербурженка отсудила рекордную сумму в качестве компенсации морального вреда

Мошенники воспользовались персональными данными петербурженки и взяли на женщину заем 11 тысяч рублей. «Суд снял с пострадавшей все обязательства по выплате долга и назначил компенсацию морального вреда. При этом впервые в практике Центра, да и вообще в российской судебной практике сумма компенсации морального вреда достигла 150 тысяч рублей. Суд удовлетворил требования заявителя в полном объеме», – сообщил Николай Веселихин, руководитель отдела правового обеспечения и судебной практики Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде.



TASS: Число обратившихся в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде выросло в три раза

Более 2 тыс. россиян обратились за бесплатной юридической помощью в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде в I квартале 2024 года, что в три раза превышает число заявителей за аналогичный период 2023 года. Об этом сообщила заместитель начальника отдела мониторинга и анализа Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Алена Болдырева.



МК.RU: Юрист рассказала, что делать при хищении мошенниками денег с банковского счета

В первую очередь необходимо немедленно позвонить в банк, в котором открыт счет, и сообщить о списании с него средств, а также заблокировать карту через мобильное приложение банка, по SMS или в отделении банка, объяснила заместитель начальника отдела мониторинга и анализа Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Алена Болдырева.





Главный Радиочастотный Центр

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде



Главный офис

+7 (499) 550-80-03

4people@grfc.ru

115114, Москва,
Дербеневская наб., д. 7, стр. 16, 5 эт.

Северо-Западный федеральный округ

+7 (812) 318-24-62

4people_98@grfc.ru

190098, Санкт-Петербург,
Конногвардейский б-р, д. 21, 4 эт.

Приволжский федеральный округ

+7 (831) 416-02-71

4people_52@grfc.ru

603951, Нижний Новгород,
ул. Ошарская, д. 69

Сибирский федеральный округ

+7 (383) 304-75-02

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

