



Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде

Публичный отчет о деятельности
в I полугодии 2022 года

Вступительное слово директора Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде

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», созданное по инициативе Роскомнадзора в сентябре 2021 г.

Директор Центра — Людмила Николаевна Куровская

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 ордена «За заслуги перед Отечеством» II степени.

«Лучший способ защитить себя от нарушений — соблюдать основные правила безопасности в Интернете: не пересылать кому-либо скан-копии паспортов, не вводить личную информацию на подозрительных сайтах и не использовать простые пароли. Одна из задач Центра — повышать правовую и цифровую грамотность населения. Многие не знают о том, как именно их права в Интернете нарушаются и как их можно защитить. Любой гражданин может обратиться к нам и получить бесплатную юридическую помощь», — отметила Людмила Куровская.

Услуги нашего Центра

- Граждане получают **разъяснения законодательства РФ** о персональных данных по электронной почте, по телефону и в ходе очной встречи со специалистами Центра. Наши юристы дают **рекомендации по соблюдению «цифровой гигиены»**, в том числе ответы на вопросы об использовании двухфакторной аутентификации на интернет-ресурсах и других способах усиления безопасности своих личных данных.
- При сообщении о нарушениях, требующих принятия мер по защите нарушенных прав, с гражданами заключаются **договоры об оказании безвозмездной правовой помощи**. Наши специалисты помогают оперативно готовить жалобы на действия мошенников, составляют письменные претензии в организации и иски в суды. При необходимости юристы представляют интересы заявителя в суде в рамках гражданских процессов. Кроме того, помогают оперативно готовить жалобы в **правоохранительные органы и другие органы государственной власти** на действия мошенников в цифровой среде.

СПЕЦИАЛИСТЫ ОКАЗЫВАЮТ ЮРИДИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ НА БЕЗВОЗМЕЗДНОЙ ОСНОВЕ.

Работа с обращениями граждан

С момента создания Центра в сентябре 2021 года за помощью к специалистам обратились более **тысячи человек**.

В I полугодии 2022 года поступило **685 жалоб**. Наиболее активны жители Москвы и Московской области, однако мы получаем обращения со всей страны, в том числе из Краснодарского, Ставропольского, Красноярского краёв, Ленинградской, Нижегородской, Новосибирской, Самарской, Ивановской, Воронежской областей и других регионов.

КАТЕГОРИИ ОБРАЩЕНИЙ



В Центр поступает много обращений о реализации права граждан на забвение, жалоб на несанкционированный доступ к личным кабинетам на портале «Госуслуги». Также граждане часто заявляют об утечках персональных данных.

Статистика

Всем обратившимся в I полугодии 2022 года гражданам оказана правовая помощь, в том числе консультативно. Юристы Центра подготовили **более 200** документов для направления в различные инстанции. Среди них:

- **14 обращений (жалоб)** в правоохранительные органы и прокуратуру по факту мошеннических действий. По результатам рассмотрения обращений правоохранительными органами:
 - возбуждено **1** уголовное дело; **1** заявление находится на рассмотрении;
 - отменено **2** незаконных процессуальных решения об отказе в возбуждении уголовных дел.
- **54 требования** к операторам персональных данных, из которых **27** удовлетворено. Основной тематикой обращений является неправомерная обработка личной информации о гражданах с целью направления им рекламы, а также распространение недостоверных и/или порочащих честь и достоинство граждан сведений на интернет-ресурсах, в том числе в СМИ;
- **43 претензии** к организациям кредитно-банковской сферы. Большинство таких претензий связаны с использованием персональных данных граждан в мошеннических целях для заключения от имени потерпевших договоров займа. Кроме того, иногда претензии связаны с нарушением банками конфиденциальности данных своих клиентов (банковской тайны);
- **19 исковых заявлений** в суды;
- **40 обращений (жалоб) в государственные органы** о защите нарушенных прав граждан, а также **6 отзывов согласий** на обработку персональных данных, **11 запросов информации к операторам персональных данных** об обработке компанией личных данных гражданина и других документов.

Обращения (жалобы) в государственные органы

Юристы Центра подготовили обращения (жалобы) от имени заявителей в адрес уполномоченных госструктур:

- ✓ в **Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций Российской Федерации** направлено **24** жалобы на незаконную обработку персональных данных в Интернете;
- ✓ в **Центральный Банк Российской Федерации** направлено **9** обращений с требованиями провести проверки кредитных и микрофинансовых организаций. В частности, такие обращения составляются в отношении компаний, которые не исполнили обязанности по идентификации заёмщика и выдали денежные средства мошеннику, использовавшему персональные данные потерпевшего;
- ✓ в **Федеральную службу судебных приставов Российской Федерации** направлена **1** жалоба по фактам обращения взыскания на имущество граждан, данные которых совпадают с реальными должниками, а также на неправомерные действия коллекторских агентств;
- ✓ в **Федеральную антимонопольную службу Российской Федерации** направлено **4** жалобы на распространение рекламы без согласия субъектов персональных данных;
- ✓ в **Федеральную налоговую службу Российской Федерации** направлено **2** обращения о проведении проверки по фактам утечки сведений, составляющих налоговую тайну.

Помощь гражданам в I полугодии 2022 года

по фактам мошеннических действий и других нарушений
в рамках досудебного урегулирования споров

- Мошенники использовали персональные данные граждан, чтобы заключать договоры потребительского займа. Центр помог **восстановить права заявителей в досудебном порядке**. 39% претензий к микрофинансовым организациям удовлетворены. При рассмотрении претензий аннулировано 55% от общей суммы «задолженности» потерпевших. Также наши юристы разработали алгоритм оспаривания нелегальных договоров займа, включая методику сбора доказательной базы.
- Граждане жаловались на многочисленные нарушения их прав со стороны интернет-сервисов. В одном из таких случаев персональные данные человека попали в базу интернет-сервиса и распространялись по платной подписке. После получения подготовленной Центром претензии организация **удалила личную информацию заявителя**.
- Также поступали обращения о телефонных звонках с навязчивыми предложениями компаний приобрести их продукцию после того, как граждане оставили сведения о себе на интернет-сайтах. Центр добился **прекращения обработки персональных данных**. Многие заявители жаловались на «фейковые» аккаунты с их личной информацией. Кроме того, некоторые профили содержали сведения, которые порочили честь и достоинство граждан. Наши юристы в досудебном порядке помогли **удалить «фейковые» профили с площадок социальных сетей**.
- Центр подготовил **272 письменных консультации** по правовым вопросам, касающимся обработки персональных данных граждан. Например, люди часто обращаются за разъяснениями о правомерности обработки их личной информации интернет-магазинами, банками, спортивными секциями, поликлиниками. В отдельных случаях специалисты Центра информируют граждан о возможности оказания правовой помощи в претензионном и судебном порядке.

Исковая работа в I полугодии 2022 года



ЦЕНТР ГОТОВИТ ИСКОВЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ И ПОДДЕРЖИВАЕТ ИХ В СУДАХ

Всего в интересах граждан с начала текущего года подготовлено 19 исковых заявлений. С гражданами **заключено 19 договоров об оказании безвозмездной правовой помощи**. На конец I полугодия 2022 года в производстве судов находилось 13 исковых заявлений, подготовленных экспертами Центра.

Доля выигранных дел составила 85,7%

Основным предметом исков являются следующие требования:

- о прекращении распространения в Интернете персональных данных и сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию, а также о взыскании и 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, заключенных мошенниками с использованием чужих персональных данных. **Суды уже удовлетворили ряд исков Центра** к микрофинансовым организациям и бюро кредитных историй. Договоры потребительского кредита признаны недействительными, информация о займах удалена из кредитных историй потерпевших, взыскана компенсация морального вреда.

С момента создания Центр заключил **3 мировых соглашения** с операторами персональных данных. Ведутся переговоры о заключении мирового соглашения с компанией, специализирующейся на прокате транспортных средств, устранившей нарушения прав гражданина при обработке его личной информации. Подписание мирового соглашения планируется в III квартале 2022 года.

Московский городской суд **отменил решение суда первой инстанции**, отказавшего в удовлетворении искового заявления гражданина к крупной страховой компании о приведении пользовательского соглашения в соответствие с требованиями Закона о персональных данных. Эксперты Центра подготовили апелляционную жалобу, по результатам рассмотрения которой Мосгорсудом решение районного суда отменено, а все требования истца удовлетворены.

3 решения судов общей юрисдикции находятся в стадии обжалования, поскольку, по мнению Центра, суды не в полном объеме учли фактические обстоятельства дел и неверно применили нормы права. Например, при рассмотрении одного из дел районный суд дал некорректную оценку правоотношениям, возникшим между истцом и ответчиком — крупной торговой площадкой, посчитав, что зарегистрированный пользователь сайта не является потребителем.

Ключевые события I полугодия 2022 года



Центр расширил географию присутствия. В январе созданы группы правовой помощи гражданам в цифровой среде в филиалах ФГУП «ГРЧЦ» в Северо-Западном, Приволжском и Сибирском федеральных округах.

Центр налаживает сотрудничество с рядом общественных организаций и госорганов, чтобы совместно информировать о возможностях защиты персональных данных. В числе партнеров — Союз женщин России, с которым проводились совместные вебинары, посвященные вопросам безопасности личной информации в цифровой среде. В журнале «Союз женщин России» опубликованы ответы экспертов Центра на часто задаваемые вопросы граждан в области обработки персональных данных.

Кроме того, юристы Центра и групп правовой помощи в Северо-Западном, Приволжском и Сибирском федеральных округах подписали 39 соглашений о сотрудничестве с уполномоченными по правам человека, МФЦ и другими органами в разных регионах страны. В рамках заключенных соглашений планируется совместное оказание помощи гражданам, столкнувшимся с нарушением их прав в Интернете, и участие в мероприятиях, направленных на повышение цифровой грамотности населения.



Центр взаимодействует с прокуратурой города Москвы. Сотрудники приняли участие в заседании рабочей группы, созданной столичной прокуратурой с целью противодействия мошенничеству, которое совершается с использованием ИТ-технологий. На мероприятии обсуждались проблемные вопросы защиты прав субъектов персональных данных и возможные пути их решения.

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде на основе анализа практики судебной защиты нарушенных прав субъектов персональных данных подготовил законодательные предложения. Цель этих инициатив — преодоление разбалансированности и неопределенности законодательства, формирование эффективного механизма устранения нарушений прав граждан.

Центр убежден в целесообразности введения в законодательство о персональных данных принципа минимальной необходимости, который бы способствовал сокращению объема собираемых операторами личных сведений о гражданах.

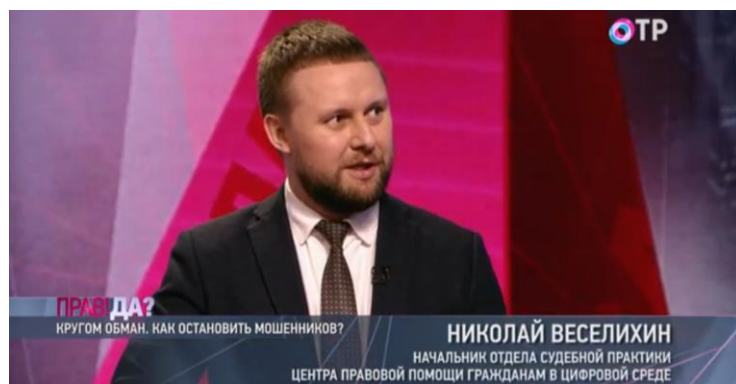
Также Центр отстаивает позицию о необходимости отнесения прав субъектов персональных данных к нематериальным благам, охраняемым Гражданским кодексом РФ. Эта позиция отвечает конституционно-правовому смыслу правовых норм, выявленному Конституционным Судом РФ в постановлении от 25 мая 2021 г. № 22-П, однако напрямую в настоящее время из положений Гражданского кодекса РФ не следует.

Участие Центра в публичных мероприятиях

Одна из основных миссий Центра — просветительская работа. С этой целью директор и эксперты Центра принимают участие в онлайн-семинарах и телепередачах, отвечают на вопросы СМИ и выступают с докладами на конференциях.

Среди ключевых мероприятий I полугодия — [пресс-конференция «Известий»](#), посвященная Международному дню защиты персональных данных. На ней обсуждались вопросы информационной безопасности, изменения и дополнения в закон «О персональных данных».

3 февраля 2022 года сотрудники Центра дискутировали на экспертной диалоговой площадке Молодежного цифрового омбудсмена «Общение в сети: где грань между способом самореализации и нарушением законодательства». Мероприятие проходило в рамках IX Московского юридического форума «LEGALTECH: Научные решения для профессиональной юридической деятельности».



Николай Веселихин, начальник отдела правового обеспечения и судебной практики, 9 марта 2022 года выступил [в эфире программы «Прав?Да!»](#) на канале ОТР. В центре обсуждения — виды мошенничеств в цифровой среде.

Специалисты Центра **в программе «Доброе утро» в эфире Первого канала** рассказали о том, какие существует риски при передаче копий документов с персональными данными в различные организации.

В рамках Всероссийской научно-практической конференции **«Информационная безопасность и дети»** эксперты презентовали доклад «Проблемные вопросы обработки персональных данных детей в российском и зарубежном законодательстве».

Публикации в СМИ

28.09.2022, 07:23

Российский эксперт призвала усилить родительский контроль за детьми в сети

Интернет не является полностью безопасной средой, считает директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская

[ТАСС: «Российский эксперт призвала усилить родительский контроль за детьми в Сети»](#)

В I полугодии 2022 года распространялось очень много ложной информации о происходящих событиях в Украине, которая была нацелена в том числе на аудиторию младше 18 лет. Директор Центра Людмила Куровская призвала россиян не забывать о программах родительского контроля для защиты персональных данных детей в Интернете. «Важно использовать ПО, позволяющее мамам и папам следить за тем, как их ребенок пользуется Интернетом, и блокировать доступ к опасным сайтам», — считает эксперт.

04.10.2022

Эксперт призвала защитить cookie-файлы пользователей законодательно

Не всем известны способы получения информации о конкретном человеке и механизмы формирования его «цифровых следов» в виртуальном пространстве, подчеркнула директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская

[ТАСС: «Эксперт призвала защитить cookie-файлы пользователей законодательно»](#)

Центр обратил внимание на необходимость защитить cookie-файлы пользователей на законодательном уровне. «Отсутствие четко дозволенных границ в работе с пользовательскими данными порождает неопределенность и предпосылки к реализации угроз в их отношении. Сегодня есть немногочисленная судебная практика отнесения сетевых идентификаторов гражданина, в том числе cookies, к носителям его персональных данных. Это позволяет надеяться на защиту персональных данных и прав человека на тайну личной жизни в судебном порядке», — сказала Людмила Куровская в разговоре с журналистом.

NEWS.RU | 07:28 28.10.2022 | 6:55:30 | 477862 | 870 28.10.2022

РОССИЯ | МИР | ЭКОНОМИКА | КУЛЬТУРА | СПОРТ | ОБРАЗОВАНИЕ | ЗДОРОВЬЕ | ТЕХНОЛОГИИ | СОБЫТИЯ | МНЕНИЕ

РОССИЯ

Новости | Россия | В мире

Россиянам рассказали, как защитить свою цифровую подпись от мошенников

После длительного периода пандемии в интернете снова расцвело злоумышленников

28 октября 2022 в 17:56 | Автор: Людмила Куровская

[News.ru: «Россиянам рассказали, как защитить свою цифровую подпись от мошенников»](#)

В беседе с изданием Центр предупредил россиян об опасности пересылки скан-копий паспортов в Интернете. Людмила Куровская призвала тщательно оценивать возможные последствия такой открытости. Целью кибермошенников могут стать и компрометирующие фотографии. Здесь главный совет — соблюдать «цифровую гигиену» и не хранить на устройствах информацию, которой человек не собирается делиться.

Публикации в СМИ

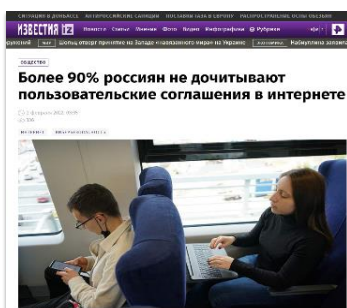
08 ОКТ 2021, 16:51

Эксперт: с навязчивой рекламой связаны 70% жалоб на нарушение использования личных данных

С кибермошенничеством связано около половины всех обращений в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде

ТАСС: «Эксперт: с навязчивой рекламой связаны 70% жалоб на нарушения использования личных данных»

Эксперты Центра напомнили гражданам о том, как опасно раскрывать персональные данные. К примеру, не следует делиться информацией ради скидок, ведь для изучения цен на товары совершенно необязательно сообщать торговой площадке фамилию и имя.



«Известия»: «Более 90% россиян не дочитывают пользовательские соглашения в Интернете»

95% россиян не дочитывают пользовательские соглашения в Сети или не знакомятся с ними вовсе. Такая невнимательность может привести к утечке персональных данных и другим неприятным последствиям. Зачастую это случается из-за неправомерных условий в соглашениях, которые все же можно оспорить в суде.

29 марта 2022, 00:00 Технологии

«Двойка» за отказ рассказать о семье. Как школы нарушают закон о персональных данных

Директор Центра правовой помощи в цифровой среде Людмила Куровская — о защите детей в сети

Роман Кольцовкин

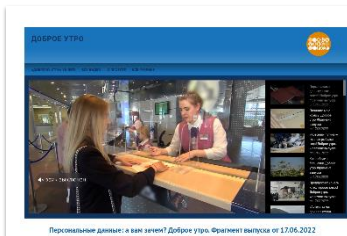
Посмотреть новость



© Depositphotos

Газета.ру: «Двойка за отказ рассказать о семье. Как школы нарушают закон о персональных данных»

Людмила Куровская в интервью обратила внимание на проблему избыточности предоставления персональных данных детей. В беседе с изданием эксперт предложила контролировать публикации документов в школах и родительских чатах.



Первый канал, программа «Доброе утро»: «Персональные данные: а вам зачем?»

Вправе ли персонал организаций делать копии паспортов граждан? Если человек, к примеру, заселяется в гостиницу или оформляет абонемент в фитнес-клуб, он может отказаться от такой процедуры и сделать замечание обслуживающему персоналу, но сам паспорт предъявить должен. Это требуется для идентификации личности. Всю информацию из паспорта нужно вносить в информационные системы организации в режиме реального времени в присутствии гражданина. «Обработка персональных данных, содержащихся в паспорте, не предполагает изготовление организациями фотокопий и электронных образов. В этом нет необходимости», — заключила Людмила Куровская.



МОСКВА

+7 (499) 550-80-03

4people@grfc.ru

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

СЗФО

+7 (812) 318-24-62

4people_98@grfc.ru

190000, Санкт-Петербург, ул. Галерная, д. 24

ПФО

+7 (831) 416-02-71

4people_52@grfc.ru

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

СФО

+7 (383) 304-75-02

4people_54@grfc.ru

630007, Новосибирск, ул. Октябрьская магистраль, д. 4, 3 эт.

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде

+7 (499) 550-80-03

4people.grfc.ru

4people@grfc.ru

Пресс-секретарь

Галина Козорезова

+7 (905) 714-45-80

g.kozorezova@grfc.ru