



**РОСКОМНАДЗОР**

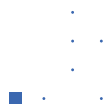


**Главный  
радиочастотный  
центр**

Центр правовой помощи  
гражданам в цифровой среде

# **Публичный отчет о деятельности в I полугодии 2023 года**

# О Центре правовой помощи гражданам в цифровой среде



## МИССИЯ

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

## ИСТОРИЯ

Центр создан в сентябре 2021 года Роскомнадзором. Центр является самостоятельным структурным подразделением ФГУП «Главный радиочастотный центр». В январе 2022 года созданы группы правовой помощи гражданам в цифровой среде в филиалах ГРЧЦ в Северо-Западном, Приволжском и Сибирском федеральных округах.





## **ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ**

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

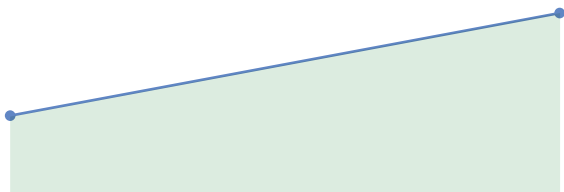
## **НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

- 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.

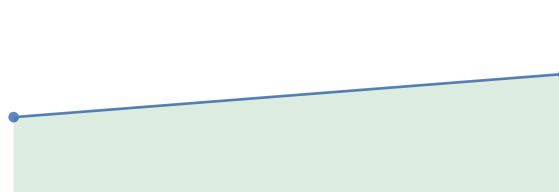
# В первом полугодии 2023 года в Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде поступило более 1600 обращений



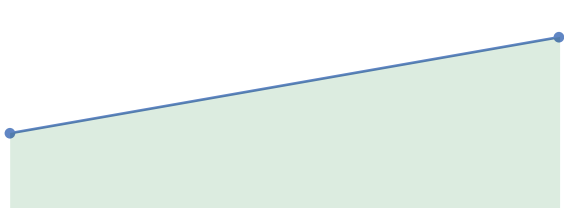
на **134%**  
больше заявителей  
обратилось в Центр  
(с **685** в I полугодии 2022 года  
до **1602** в I полугодии 2023 года)



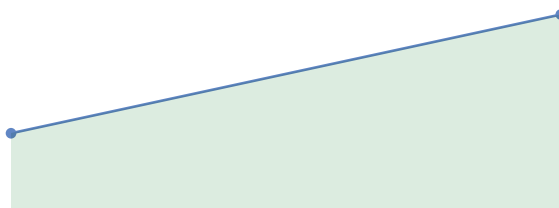
на **96%**  
возросло количество устных  
консультаций граждан  
(с **360** в I полугодии 2022 года  
до **708** в I полугодии 2023 года)



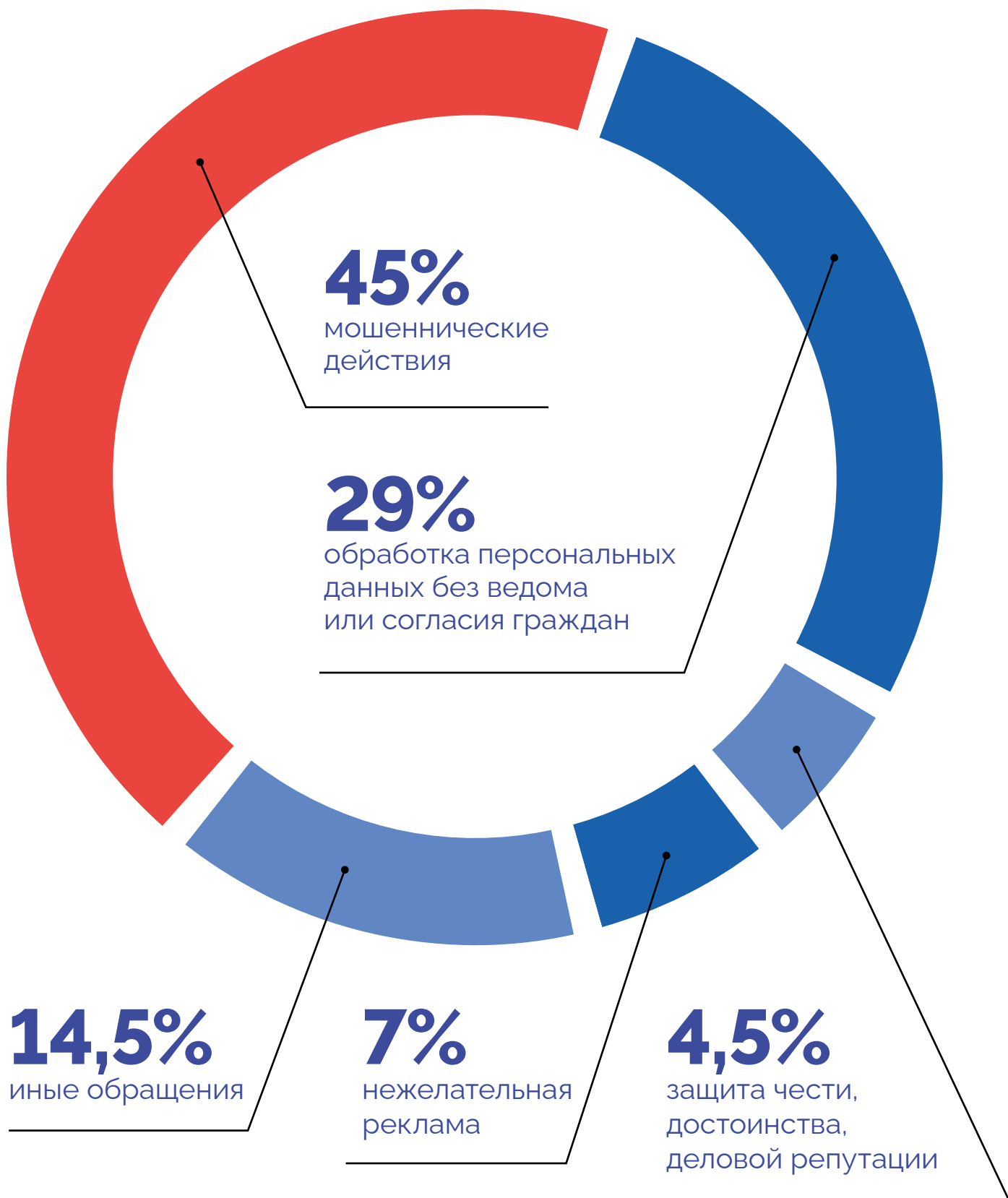
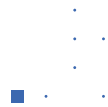
на **126%**  
выросло количество  
письменных консультаций  
граждан  
(с **304** в I полугодии 2022 года  
до **689** в I полугодии 2023 года)



на **260%**  
увеличилось количество  
подготовленных документов  
для защиты граждан  
(с **233** в I полугодии 2022 года  
до **835** в I полугодии 2023 года)



## Основные категории обращений



# Центр делает юридическую помощь по защите персональных данных доступной для жителей всей страны — от городов-миллионников до сельской местности

Уязвимым в цифровой сфере может стать каждый, вне зависимости от места проживания, и расширяющаяся география обращений граждан России подтверждает востребованность правовой поддержки.



## По итогам консультаций специалисты Центра подготовили 835 документов для граждан, нуждавшихся в юридической помощи

# 392

претензии  
и требования

# 50

запросов  
об обработке  
персональных  
данных оператором

# 139

обращений  
в государственные  
органы

# 19

отзывов согласий  
на обработку  
персональных  
данных

# 235

иных документов  
(запросы необходимой  
информации у банков  
и операторов связи и др.)



# Претензионно-исковая работа

**100% исков от граждан, подготовленных Центром, удовлетворили суды в I полугодии 2023 года**

**НА 450%**  
увеличилась общая сумма компенсаций морального вреда за I полугодие 2023 года к I полугодию 2022 года

## 311 досудебных претензий

подготовлено сотрудниками Центра в I полугодии 2023 года (рост составил +625% от I полугодия 2022 года)

Центр помогает отменять незаконные процессуальные решения. В 80% случаев в результате рассмотрения жалоб, подготовленных Центром от имени граждан, органами предварительного расследования возбуждены уголовные дела в отношении злоумышленников.

После рассмотрения возражений, составленных Центром, суды отменили 13 приказов о взыскании с граждан задолженности по договорам займов.



# Реагировать на угрозы: финансовые риски



## Центр помогает оспорить кредитные договоры, заключенные без согласия граждан

В первом полугодии 2023 года выросло число обращений из-за неправомерно заключенных кредитных договоров. Злоумышленники использовали персональные данные граждан для оформления кредитов от их имени без их согласия.

Часто человек узнавал о задолженности только после звонков от коллекторских агентств, получения судебных приказов и даже списания денежных средств в рамках возбужденных исполнительных производств.

Гражданам требовалась правовая помощь Центра: за указанный период специалисты подготовили более 60 исковых заявлений. Многие финансовые организации по результатам проведенных проверок признали, что договоры с ними заключили мошенники, и добровольно аннулировали задолженности.

### Помощь оказана

## Центр защитил интересы жительницы Москвы, от имени которой мошенники взяли кредит

Москвичка обратилась в Центр после того, как обнаружила в банковском мобильном приложении неизвестную ей кредитную карту. Выяснилось, что мошенники, получив доступ к ее онлайн-банку, взяли от имени женщины кредит и перевели все деньги на чужой счет.

Эксперты Центра подготовили исковое заявление к банку, который не принял достаточных мер по идентификации заемщика.

Банк с указанными требованиями не согласился и, зная о рассмотрении спора в московском суде, обратился к нотариусу в другом городе для получения исполнительной надписи. Однако на сторону гражданки встал московский суд и удовлетворил требования к банку, включая компенсацию морального вреда.

# Реагировать на угрозы: распространение фейков и личной информации

В своей работе Центр взаимодействует с техническими специалистами ФГУП «ГРЧЦ». Коллеги помогают получить подробную информацию о владельцах и регистраторах интернет-ресурсов, а также проверить, ограничен ли доступ к сайтам в связи с нарушением законодательства.

## Решенные проблемы

### Центр добился удаления фейковых материалов про СВО

На новостном сайте о Крыме появились не соответствующие действительности сведения о специальной военной операции и оскорбления в адрес военнослужащих.

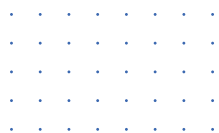
Центр направил информацию о сайте в Генеральную прокуратуру, которая по результатам проверки потребовала, чтобы Роскомнадзор ограничил доступ пользователей к интернет-ресурсу.

После вмешательства Роскомнадзора администрация сайта удалила материалы, распространявшиеся с нарушением закона, а также опубликовала сообщение об этом. Причиной нарушения стало получение посторонними доступа к учетной записи редактора сайта.

### Центр помог удалить веб-страницы с персональными данными медицинского работника

Врач из Москвы обратился к специалистам Центра с просьбой оказать правовую помощь: несколько сайтов без разрешения разместили на своих страницах его фотографии и личную информацию. Центр подготовил 22 требования к владельцам сайтов о прекращении распространения персональных данных. По результатам рассмотрения документов были удалены 20 веб-страниц.

Обращаем внимание: медицинская организация обязана раскрывать информацию о работающих в компании врачах на своем официальном сайте. Однако на других ресурсах распространение персональных данных гражданина без его согласия запрещено. К персональным данным медицинского работника относятся, например, его имя и фамилия, возраст, место работы, уровень образования и квалификация. Такие данные не могут публиковаться на сторонних ресурсах, даже если они содержатся в отзывах пациентов о работе врача.



# Внимание: мошенники могут использовать портал «Госуслуги»!



150 жалоб получил Центр от граждан в первом полугодии 2023 года на мошеннические действия при использовании портала «Госуслуги».

## Одна из распространенных схем обмана

Злоумышленник вводит гражданина в заблуждение, чтобы получить от него одноразовый код из СМС от сервиса «Госуслуги», и входит в чужую учетную запись на «Госуслугах».

Затем мошенник может послать запросы и заявления от лица гражданина в различные ведомства: узнать в Пенсионном фонде размер дохода, в Бюро кредитных историй — данные о кредитах и т. д. Кроме того, он может подать от имени жертвы заявление для регистрации гражданина как самозанятого, авторизоваться на сайте микрофинансовой организации через «Госуслуги» или подтвердить заявку на кредит в приложении банка.

А если человек разрешил проводить сделки с имуществом с использованием электронной подписи на «Госуслугах», то преступник может переписать его имущество на специально созданную благотворительную организацию или провести другие сделки, которые будет сложно оспорить.

Центр подготовил пошаговое руководство для граждан о том, какие действия следует предпринять в подобной ситуации:

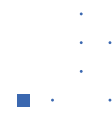
### Ответы на вопросы:

- Что делать, если неизвестные лица вошли в учетную запись?
- Как узнать, оформлялись ли на мое имя кредиты?

### Инструкции о том, как:

- восстановить доступ к системе «Госуслуги»;
- сменить пароль от аккаунта;
- отключить привязки чужих устройств к аккаунту;
- подключить дополнительную защиту аккаунта (двухфакторная идентификация по СМС);
- проверить историю действий в системе.

# Работа с партнерами



Развитие системы партнерских организаций делает бесплатную правовую помощь Центра еще более доступной для граждан. Центр заключил свыше 140 соглашений о сотрудничестве с различными организациями по всей стране.

**Число обращений граждан, поступивших в текущем году от партнеров в Центр для оказания бесплатной правовой помощи, увеличилось на 269% в сравнении с 2022 годом**

Среди партнеров Центра — 39 уполномоченных по правам человека и 37 уполномоченных по правам ребенка в субъектах Российской Федерации.

Центр консультирует граждан в онлайн-формате в проекте «МФЦ — общественные приемные органов власти и организаций».

Совместно с ГКУ Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» проведено более 40 консультаций жителей Ростовской области по вопросам, связанным с неправомерным использованием персональных данных, направлением нежелательной рекламы, обеспечением безопасности личной информации.

Аналогичные соглашения Центр заключил с МФЦ Белгородской, Воронежской и Липецкой областей. Жители этих регионов могут получить бесплатную правовую помощь по защите персональных данных.

## В рамках заключенных соглашений о сотрудничестве в первом полугодии 2023 года Центр направил партнерам 54 материала. Сотрудники Центра приняли участие в 38 партнерских мероприятиях, в их числе:

- **IV Международная научно-практическая конференция «Юридическая неделя практиков в Финансовом университете»**, проведенная Финансовым университетом при Правительстве Российской Федерации
- **Всероссийская междисциплинарная научно-практическая конференция «К защите приватности — 2023»**, проведенная в НИУ «Высшая школа экономики»
- **Межрегиональная научно-практическая конференция «Права человека: взаимодействие государства и гражданского общества»**, приуроченная к 10-летию института Уполномоченного по правам человека в Ярославской области
- **Вебинар на тему защиты персональных данных в социальных сетях**, организованный Уполномоченным по правам ребенка в Тамбовской области
- **Круглый стол «Безопасный интернет!»**, проводимый Уполномоченным по правам ребенка в Рязанской области в рамках Недели безопасного Рунета
- **День финансовой грамотности** в Конаковском муниципальном районе Тверской области, организованный Уполномоченным по правам человека в Тверской области
- **Семинар «Формула эффективной библиотеки»**, организованный ГБУК «Рязанская областная детская библиотека», с презентацией на тему «Концепция информационной безопасности детей в Российской Федерации»
- **Вебинар на тему «Как обезопасить свои персональные данные? Рекомендации по цифровой гигиене»** в рамках социального проекта Союза женщин России «Интернет-портал “Женщины России”»
- **Дни бесплатной юридической помощи**, проводимые «Ассоциацией юристов России»



# Инициативы в публичном пространстве и сотрудничество с государственными органами

Важной стороной деятельности Центра является привлечение общественного внимания к проблемам в цифровой среде и способам их решения. Центр активно участвует в публичных мероприятиях государственных органов, научных и общественных организаций.

## 27 ФЕВРАЛЯ

Начальник отдела правового обеспечения и судебной практики Центра Николай Веселихин на круглом столе в рамках стратегической программы Уполномоченного при Президенте РФ по правам ребенка «Страна для детей» рассказал о том, какие угрозы для детей существуют в цифровой среде. Он акцентировал внимание на рисках вовлечения несовершеннолетних в группы, популяризирующие деструктивное поведение.

## 2 МАРТА

Заместитель начальника отдела правового обеспечения и судебной практики Центра Дарья Калиш выступила на совещании-конференции в рамках VII Всероссийской ежегодной научно-практической конференции «Информационная безопасность и дети», организованной Академией инновационного образования и развития при поддержке Общероссийской государственно-общественной организации «Союз женщин России». Она подняла вопрос о важности проведения с детьми бесед об основах кибербезопасности, чтобы они не стали жертвами мошенников и киберпреступников.

## 31 МАРТА

На круглом столе «Риски анонимности в Сети — как сделать интернет-пространство безопасным для пользователя» в Общественной палате РФ начальник отдела правового обеспечения и судебной практики Центра Николай Веселихин выступил с докладом о возможных угрозах, связанных с использованием сервисов анонимизации.

## 12 МАЯ

Директор Центра Людмила Куровская выступила на XI Петербургском международном юридическом форуме с докладом на тему: «Права человека в цифровом пространстве: цифровая идентификация и проблемы при ее применении». Она отметила, что идентификация пользователей в Сети нуждается в совершенствовании, в том числе с помощью законодательного определения ее принципов. Такой подход позволит снизить риски неправомерного использования персональных данных граждан в цифровой среде.

## 24 МАЯ

Ведущий специалист по юридическому сопровождению отдела мониторинга и анализа Центра Алена Болдырева приняла участие в XXVII Российском интернет-форуме, где поделилась результатами работы Центра и рассказала о рисках анонимности в сети «Интернет».

## 22 ИЮНЯ

Заместитель начальника отдела правового обеспечения и судебной практики Центра Дарья Калиш приняла участие в семинаре-совещании Комитета Совета Федерации по конституционному законодательству и государственному строительству «Информационная система «Правовая помощь»: опыт внедрения в Российской Федерации».

## 27 ИЮНЯ

Директор Центра Людмила Куровская приняла участие в X Форуме регионов России и Беларуси. В качестве эксперта она выступила в секции «Роль современных информационных технологий в развитии и совершенствовании институтов Союзного государства», где подчеркнула важность совместной работы по обеспечению прав субъекта персональных данных в цифровой среде и повышению доверия граждан к коммуникации с помощью цифровых технологий.

Руководитель Центра на постоянной основе участвует в заседаниях Экспертного совета Комитета Совета Федерации по конституционному законодательству и государственному строительству

” 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.



### ЛЮДМИЛА 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 получила государственные награды, в том числе медаль ордена «За заслуги перед Отечеством» II степени.

# Публикации в СМИ



## ТАСС: Принципы идентификации в Сети призвали закрепить законодательно

” К принципам идентификации, которые нужно закрепить в законодательстве, можно отнести осознание и добровольное участие в идентификации, достоверность результатов, устойчивое и бесперебойное функционирование информационной инфраструктуры идентификации. Правовой режим идентификации тесно взаимодействует с режимом охраны персональных данных. Лица, неправомерно получившие доступ к персональным данным граждан, могут использовать такие сведения не только для мошенничества, но и для совершения иных общественно опасных действий.

“

**Директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская в кулуарах Петербургского международного юридического форума**







## **МК: Почти четверть миллиона россиян пострадали из-за доверия к VPN-сервисам**

Бездумное доверие к VPN-сервисам все чаще приводит граждан России к потере денег и другим негативным последствиям. Об этом в ходе круглого стола рассказал начальник отдела правового обеспечения и судебной практики Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Николай Веселихин.

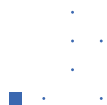
### **ВЕДОМОСТИ**

## **«Ведомости»: В Роскомнадзоре заявили о сборе избыточных персональных данных интернет-сервисами**

Правила сбора персональных данных и заключения пользовательских соглашений могут закрепить поправками в закон «О персональных данных». О необходимости этого в начале марта заявила директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде (входит в Главный радиочастотный центр, подведомственный Роскомнадзору) Людмила Куровская во время выступления на вебинаре Роскомнадзора.

## «Известия»: Эксперт назвала способ обезопасить себя при покупке SIM-карты

SIM-карта может перейти к новому владельцу от прошлого вместе со спамом и звонками кредиторов. Об этом 3 апреля рассказала директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде Людмила Куровская. Чтобы обезопасить себя, при покупке номера телефона надо узнать у оператора связи, использовался ли ранее этот номер.



В эфире Первого канала Николай Веселихин, начальник отдела правового обеспечения и судебной практики Центра правовой помощи гражданам, рассказал о рисках при покупке SIM-карт.



## **RSpectr: Центр правовой помощи помог родителям разобраться с обработкой персональных данных детей**

В Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде ФГУП «ГРЧЦ» часто обращаются с просьбой разъяснить, вправе ли родитель не давать согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего при приеме в школу и обязано ли образовательное учреждение в таком случае принимать ребенка.



## **TACC: Использование VPN-сервисов вызывает ложное представление об анонимности в Сети**

VPN-сервисы создают у россиян иллюзию анонимности в Сети, но это далеко не так. Владельцы сервисов могут передавать личные данные пользователей своим партнерам, а те — использовать их в маркетинговых целях. Об этом на сессии Российского интернет-форума рассказала Алена Болдырева, ведущий специалист по юридическому сопровождению отдела мониторинга и анализа Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде.



## Главный радиочастотный центр

Центр правовой помощи  
гражданам в цифровой среде



### Главный офис

+7 (499) 550-80-03, [4people@grfc.ru](mailto: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](mailto:4people_98@grfc.ru)  
190000, Санкт-Петербург, ул. Галерная, д. 24

### Приволжский федеральный округ

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

### Сибирский федеральный округ

+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)

