РОСКОМНАДЗОР

ГРЧЦ
Главный Радиочастотный Центр

Центр правовой помощи
гражданам в цифровой среде

Публичный отчет о деятельности в 2024 году

Людмила Куровская,
директор Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде.

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 награждена государственными наградами, в том числе медалью к ордену «За заслуги перед Отечеством» II степени.

Центр создан как ответ на растущие вызовы цифровой эпохи – мы понимаем, что мир необратимо изменился. Взаимоотношения между людьми мигрировали в виртуальное пространство, поэтому вопросы безопасности личных данных сегодня особенно актуальны.

Компании и организации, которые выступают в роли операторов персональных данных, располагают существенными материальными ресурсами, хорошо ориентируются в правовых вопросах и могут при необходимости привлечь профессиональных юристов для отстаивания своей позиции. В этих условиях обычные граждане изначально находятся в более уязвимом положении.

Законодательство, регулирующее правоотношения в сфере персданных, сложное и разветвленное. Самостоятельно разобраться во всех нормах гражданину очень сложно.

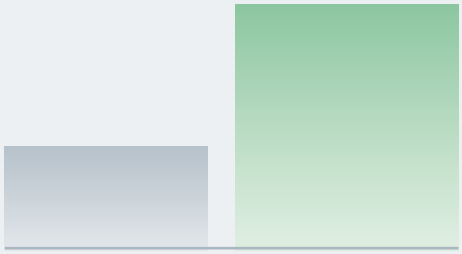
Сбор необходимых доказательств, подтверждающих не только неправомерность использования персональных данных, но и причинно-следственную связь между такими действиями и последствиями, – ежедневная работа профессионалов Центра.

Количество обратившихся за помощью в Центр уже составляет почти 13 тыс. человек. С каждым днем число нуждающихся в нашей помощи существенно увеличивается. В 2024 году сумма компенсаций морального вреда потерпевшим по нашим искам составила более 1,3 млн рублей.

Достижения Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде в 2024 году

Возросли ключевые показатели работы

на **135%**
больше заявителей обратилось в Центр (**3 270** – за 2023 год, **7 694** – за 2024 год)



Претензионная и судебная работа в 2024 году

100%
исков суды удовлетворили

отменено 45
судебных приказов о взыскании с граждан задолженности по договорам займа

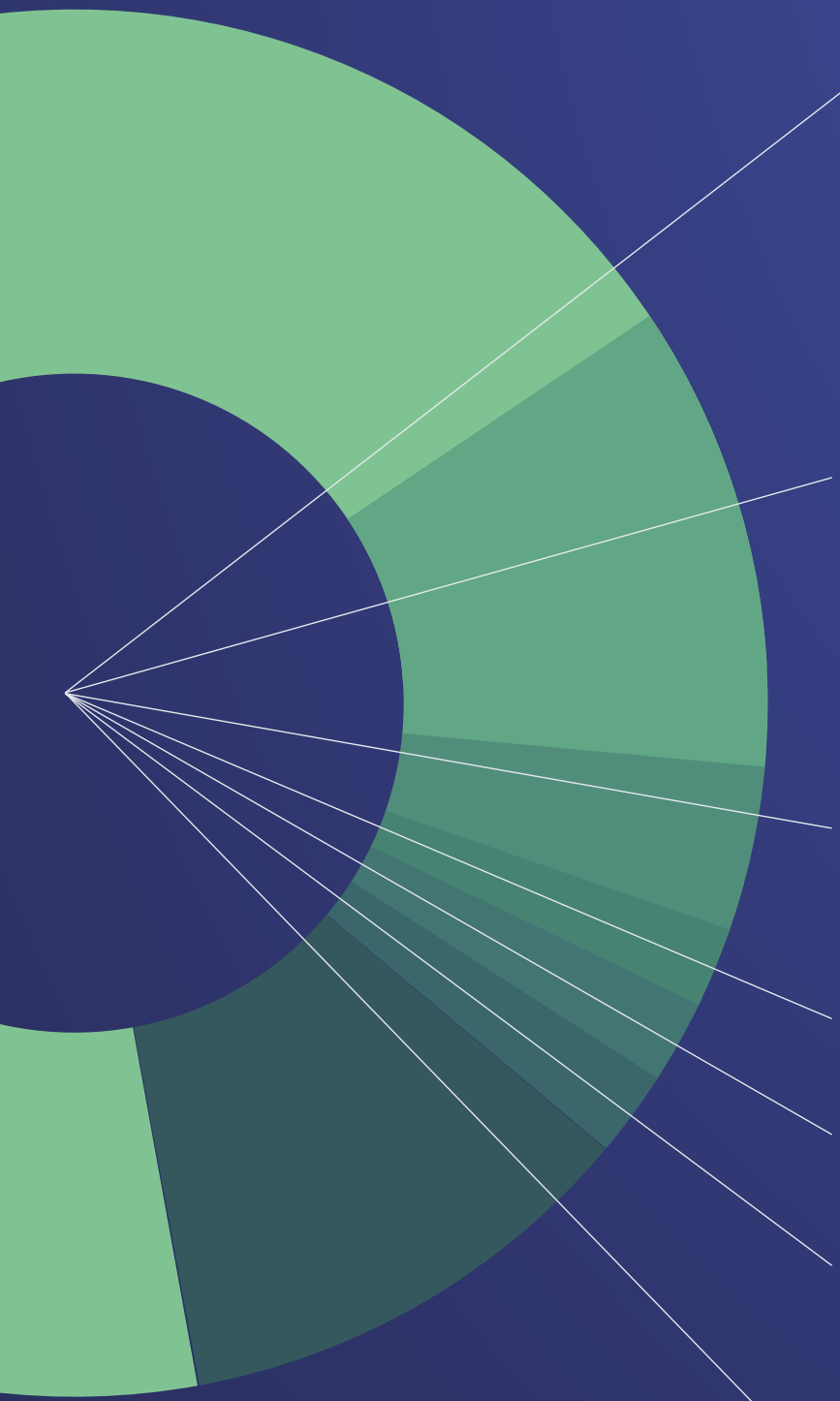
31 334 178
рублей –
общая сумма по удовлетворенным досудебным претензиям

1 325 000
рублей –
общая сумма компенсации морального вреда, взысканная судом в пользу заявителей

1 550 884
рубля –
общая сумма займов по договорам, признанным судами недействительными

1 010 656
рублей –
сумма возвращенных в судебном порядке денежных средств

Категории обращений граждан



77%
мошеннические действия

9%
обработка персональных данных без ведома или согласия граждан

2%
защита персональных данных потребителей

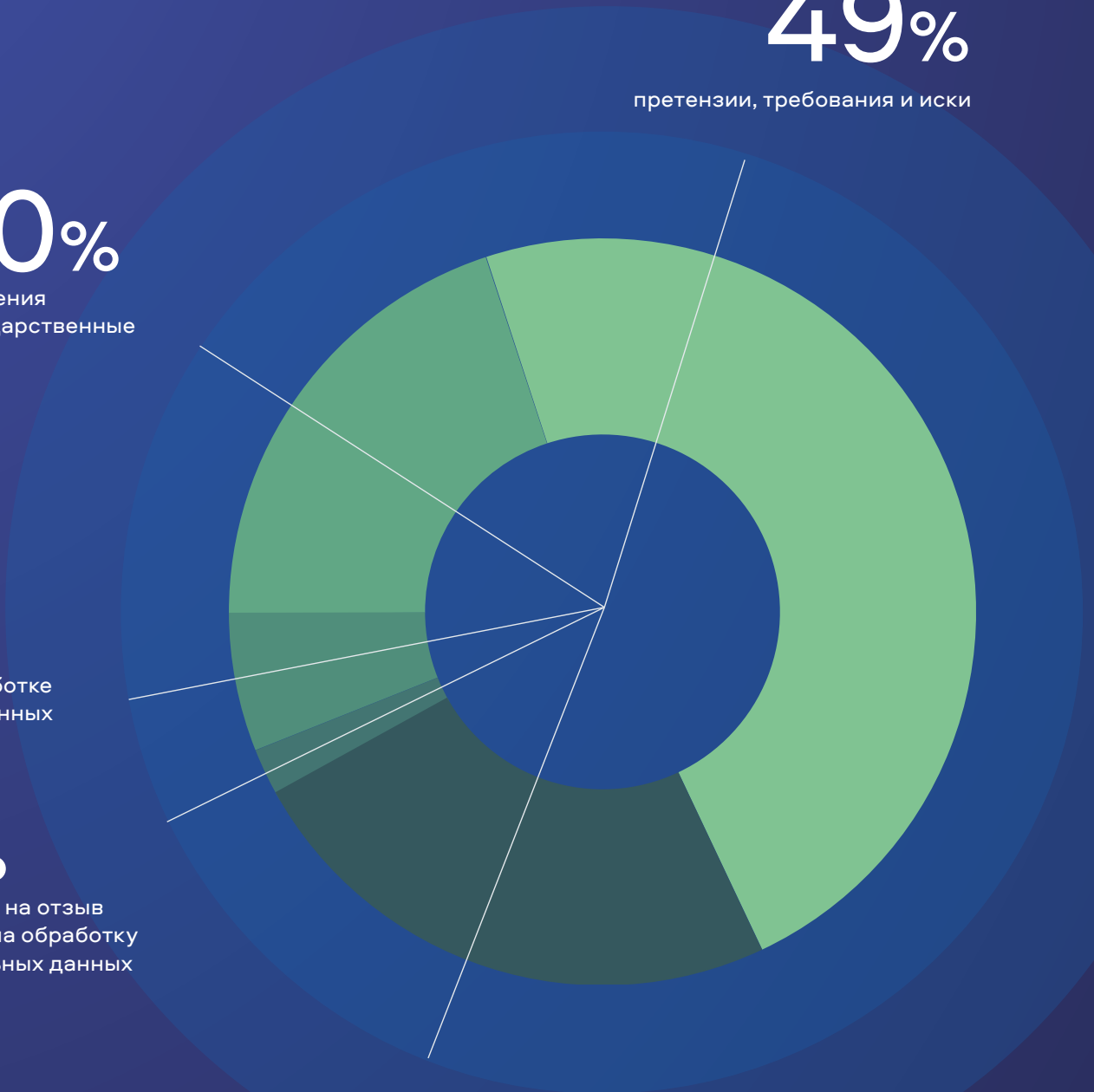
1%
защита чести, достоинства, деловой репутации

1%
нежелательная реклама

1%
неправомерный доступ к компьютерной информации

9%
иные обращения

Центр подготовил 2 125 документов для граждан



49%
претензии, требования и иски

20%
обращения в государственные органы

5%
запросы по обработке персональных данных

2%
заявления на отзыв согласия на обработку персональных данных

24%
иные документы

Случаи из практики

Банк возместил моральный ущерб за обработку персональных данных, несовместимую с целями их сбора

Специалисты Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде помогли жительнице Москвы вернуть средства, которые банк взыскал с нее по ошибке, а также добиться компенсации морального вреда в размере 100 тыс. рублей.

Женщина обратилась в Центр в феврале 2023 года, когда узнала, что банк через суд взыскал с нее задолженность в размере 98 тыс. рублей. При этом никаких кредитов в этой финансовой организации женщина не брала.

Оказалось, что кредит не погасила полная тезка заявительницы. У финансовой организации были только ФИО должника, больше никакой информации. Тогда банк выбрал из своей базы клиента с такими же ФИО и, не проверив достоверность данных ответчика, предъявил ему требования о возмещении задолженности.

Юристы Центра доказали, что заявительница не имеет отношения к задолженности, и добились отмены решения суда о взыскании с нее денег.

В исковом заявлении финансовая организация, помимо ФИО, указала и другие персональные данные заявительницы, которые она передала банку для обслуживания своих счетов. Этот факт послужил поводом для обращения в суд с исковым заявлением о взыскании компенсации морального вреда. У банка не было оснований для передачи персональной информации суду и сторонам процесса. Такие действия противоречат требованиям Закона № 152-ФЗ «О персональных данных», согласно которому не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями их сбора.

Суд удовлетворил требования иска, подготовленного юристами Центра. С финансовой организации взыскали компенсацию морального вреда 100 тыс. рублей.

Утечка данных у сервиса доставки: москвич получил компенсацию за разглашение личной информации

Мужчина обратился в Центр за правовой помощью, чтобы взыскать компенсацию морального вреда с сервиса доставки за неправомерное распространение его персональных данных – утечку.

Эксперты Центра собрали доказательства неправомерного распространения персональных данных заявителя. Специалисты подготовили исковое заявление в суд о взыскании компенсации морального вреда и обеспечили представительство в суде.

В ноябре 2024 года Замоскворецкий районный суд г. Москвы удовлетворил исковые требования и взыскал компенсацию морального вреда в размере 2 тыс. рублей.

Чужие ставки: игра не по правилам

В январе 2024 года в Центр обратился житель Екатеринбурга, который из сведений в личном кабинете Федеральной налоговой службы узнал о якобы полученном им доходе – выигрыше в азартной игре на сайте одной из букмекерских контор. Между тем, на этом сайте он никогда не регистрировался, свои персональные данные не предоставлял, разрешения на их обработку не давал, не участвовал в азартных играх, денежных призов не получал.

Гражданин обратился в букмекерскую контору, где ему сообщили: неизвестный зарегистрировался от его имени как участник азартных игр – заполнил форму на сайте и прошел упрощенную идентификацию через единый центр учета перевода ставок букмекерских контор и тотализаторов. Он же дал согласие на обработку персональных данных пострадавшего.

Букмекерская контора по просьбе гражданина заблокировала личный кабинет, оформленный на его имя, но при этом отказалась прекратить обработку персональных данных и удалить их, ссылаясь на то, что на основании требований закона может обрабатывать их еще пять лет без его согласия.

Небанковская кредитная организация, которая без ведома мужчины оформила на его имя электронное средство платежа, на его обращения вообще не ответила.

Мужчина просил оказать правовую помощь, чтобы признать недействительными соглашения о выигрыше, договор о предоставлении и использовании ЭСП, а также внести изменения в данные о доходах, прекратить обработку его персональных данных букмекерской конторой и НКО, взыскать компенсацию морального вреда в связи с неправомерным использованием персональных данных неизвестным третьим лицом в целях участия в азартных играх.

Эксперты Центра собрали исчерпывающие доказательства неправомерного использования персональных данных заявителя неизвестным третьим лицом. Юристы подготовили исковое заявление в суд о взыскании компенсации морального вреда и обеспечили представительство в суде.

В ноябре 2024 года Бутырский районный суд г. Москвы удовлетворил исковые требования и признал недействительными соглашение о выигрыше, договор о предоставлении и использовании ЭСП. Букмекерскую контору суд также обязал направить исправленные сведения о доходах заявителя в ФНС России. Контора и НКО компенсируют моральный вред и судебные расходы.

Защита прав граждан, пострадавших от действий мошенников

Подавляющее большинство граждан, которые обращаются в Центр за правовой помощью, – это жертвы мошенников. В 2024 году их количество достигло почти 6 тыс. человек.

Как показывает практика Центра, противоправные схемы злоумышленников отличаются большим разнообразием, постоянно совершенствуются, становясь все сложнее и технологичнее.

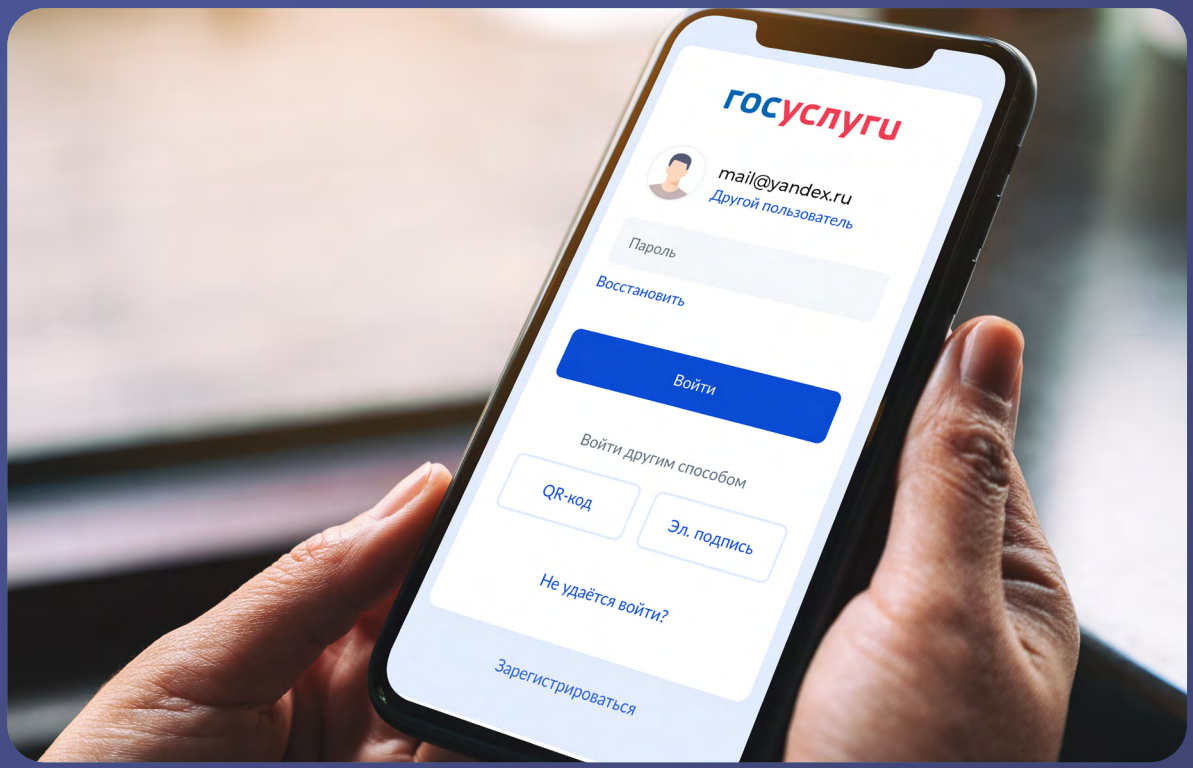
Однако во всех, даже самых непростых ситуациях, специалисты Центра готовы оказать помощь гражданам в восстановлении их прав.

С пострадавшего от мошенников сняли обязательство по выплате кредита на сумму 2 млн рублей

Все больше граждан обращаются в Центр в связи с утратой доступа к личному кабинету на портале «Госуслуги» и к банковским сервисам с помощью старых телефонных номеров. Мошенники используют номера, ранее принадлежавшие пострадавшим, но не отвязанные от цифровых сервисов. При этом не имеет значения, как давно владели граждане номером телефона.

Житель Санкт-Петербурга обратился в Центр после того, как мошенники получили доступ к его банковскому приложению – они воспользовались формой восстановления учетной записи через мобильный телефон, ранее указанный гражданином в качестве доверенного в онлайн-банке. Договор на оказание услуг мобильной связи по данному номеру за несколько лет до этого события гражданин расторг, а заменить доверенный номер в приложении банка забыл. В результате злоумышленники оформили от его имени кредиты на 2 млн рублей.

Юристы Центра собрали доказательства непричастности заявителя к заключению договоров и подготовили претензию кредитору. Банк удовлетворил требование в полном объеме и аннулировал задолженность.



Специалисты Центра помогли вернуть москвичу более 22 млн рублей, похищенных по поддельному паспорту

Мошенники используют поддельные документы, чтобы получить доступ к денежным средствам граждан. Благодаря специалистам Центра жертве преступников, которые действовали по подобной схеме, удалось вернуть более 22 млн рублей.

В 2023 году мужчина открыл в крупном банке два вклада на общую сумму 20 млн рублей с автоматической пролонгацией и выплатой процентов по окончании срока действия вкладов. Однако летом 2024 года заявитель узнал, что в офис банка пришел неизвестный мужчина, который, предоставив паспорт с его данными, досрочно расторг договоры банковских вкладов и получил все денежные средства в кассе по расходно-кассовому ордеру.

Пострадавший сообщил о случившемся в полицию. По его заявлению было возбуждено уголовное дело.

Москвич обратился в Центр, чтобы защитить свои интересы и вернуть деньги. Специалисты организовали проведение экспертизы документов, которые были подписаны в банке от имени заявителя. Результаты экспертизы показали, что документы подписал не он. Юристы Центра оперативно подготовили претензию в банк с требованиями вернуть полные суммы вкладов и начисленные проценты в размере 22,6 млн рублей.

В ноябре 2024 года банк удовлетворил требования, указанные в претензии. Благодаря профессионализму юристов Центра и эффективной координации действий москвичу удалось вернуть украденные деньги с процентами.

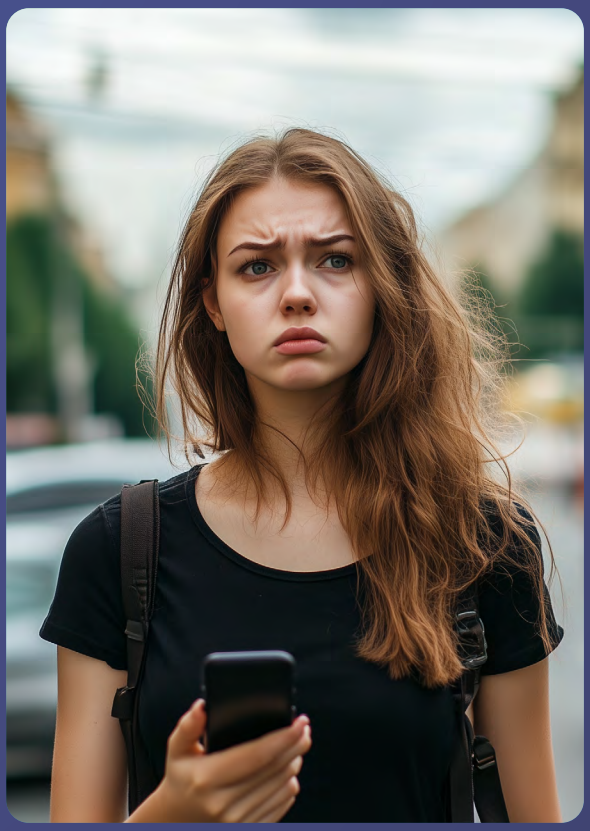
Центр оказывает помощь жертвам мошенников в самых непростых ситуациях

Не менее «популярны» у мошенников так называемые методы социальной инженерии, когда введенный в заблуждение потерпевший сам передает необходимые сведения для доступа к личному аккаунту или даже оформляет на свое имя кредит, а денежные средства перечисляет злоумышленникам. Обращаются в Центр и обманутые дипфейк-технологиями – люди добровольно отдают деньги мошенникам, полагая, что переводят их знакомому или родственнику. Еще одна «удочка» преступников, на которую часто попадаются граждане, – это установка на личные устройства вредоносных программ.

В Центр обратилась жительница ЛНР, под давлением мошенников установившая на свой телефон программу удаленного доступа. Ей поступил телефонный звонок от человека, представившегося работником одного из банков. Звонивший сообщил, что злоумышленники якобы пытаются изменить доверенный номер женщины в приложении кредитной организации, и предложил загрузить «защиту» на телефон. Под руководством мошенника потерпевшая поэтапно скачала ПО на свое мобильное устройство. После чего с ее счетов начали списываться денежные средства. Кроме того, на ее имя были оформлены кредит на сумму 92 тыс. рублей и электронная карта, через которую заемные средства вывели на счета третьего лица.

Женщина сообщила о случившемся в правоохранительные органы, по ее заявлению было возбуждено уголовное дело. Кроме того, она самостоятельно пыталась обжаловать в суде кредитный договор. Однако суд в удовлетворении ее иска отказал, после чего она обратилась за помощью в Центр.

Установив из материалов судебного дела данные человека, на чью карту были переведены похищенные средства, юристы Центра подготовили иск о взыскании с него неосновательного обогащения, который в настоящее время рассматривает суд.



Взыскание неосновательного обогащения с лица, которому был осуществлен перевод, – достаточно новый механизм возврата похищенных мошенниками денежных средств. Однако у Центра уже есть примеры эффективного его применения.

В Центр обратилась жительница Орла, которая пострадала от телефонного мошенничества. Неизвестные представились сотрудниками полиции и Центробанка и вынудили ее перевести через банкомат на указанный ими счет 467 тыс. рублей.

Осознав ситуацию, она на следующий день поехала в офис банка, где сотрудник сказал, что операция уже проведена и отменить ее не получится. Орловчанка написала заявление в полицию.

Эксперты Центра проанализировали все обстоятельства произошедшего, собрали доказательства. Было установлено, что в рамках расследования возбужденного по данному факту уголовного дела правоохранительные органы выявили получателя денежного перевода.

Центр в интересах пострадавшей подготовил исковое заявление в суд о неосновательном обогащении. Ответчиком стала женщина, которая проживает в Свердловской области.

Верхнепышминский городской суд Свердловской области вынес заочное решение о взыскании с получателя денежных средств в пользу пострадавшей суммы неосновательного обогащения в размере 467 тыс. рублей.

Судебные приставы направили по месту работы дроппера постановление о наложении взыскания на часть ее заработной платы.

Взаимодействие с партнерами

Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде взаимодействует со **192 организациями** в различных субъектах Российской Федерации. Один из крупнейших партнеров – Многофункциональные центры «Мои документы».

Специалисты Центра оказывают правовую помощь на базе Многофункциональных центров. Ее формат зависит от специфики территорий, активности МФЦ, их технической готовности, иных существенных факторов (например, разных часовых поясов). МФЦ обеспечивают организационное и информационно-техническое сопровождение процесса, а специалисты Центра непосредственно работают с гражданами.

Сейчас совместные услуги Центра и МФЦ доступны жителям 46 регионов России – от Калининграда до Приморского края.

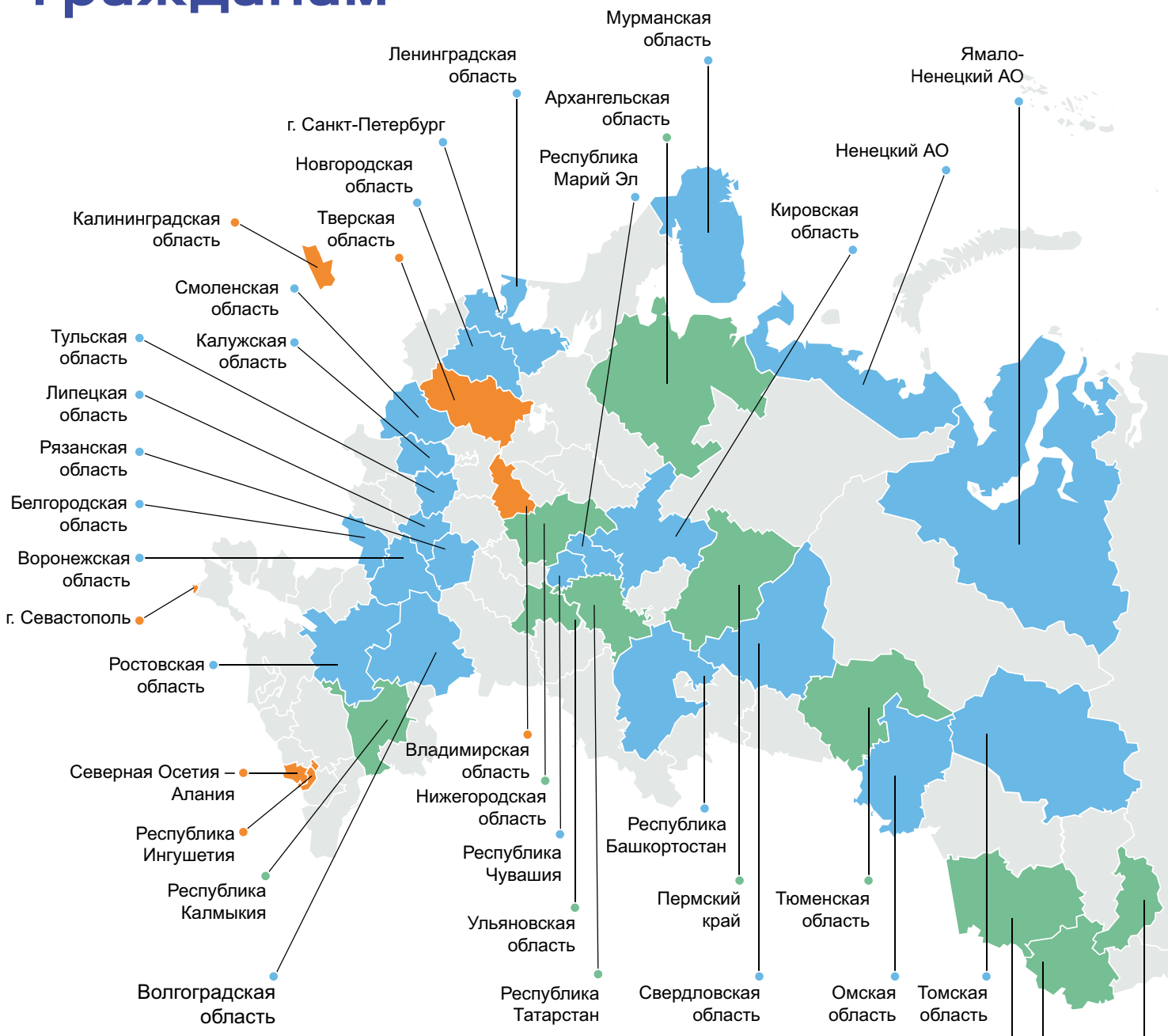
Жители 13 регионов страны могут обратиться за юридической помощью **в секторе пользовательского сопровождения** в МФЦ.

В 23 субъектах в МФЦ организованы **телеконсультации** (по видеосвязи) – граждане в режиме реального времени получают ответы на свои вопросы и помощь.

Еще в десяти регионах жители могут **узнать от специалистов МФЦ о деятельности Центра и получить контакты**.

В 2024 году по рекомендациям и при поддержке МФЦ в Центр обратилось более 4,4 тыс. человек по всей стране. Это составляет больше половины обращений от общего числа (57%).

География оказания Центром и МФЦ совместной помощи гражданам

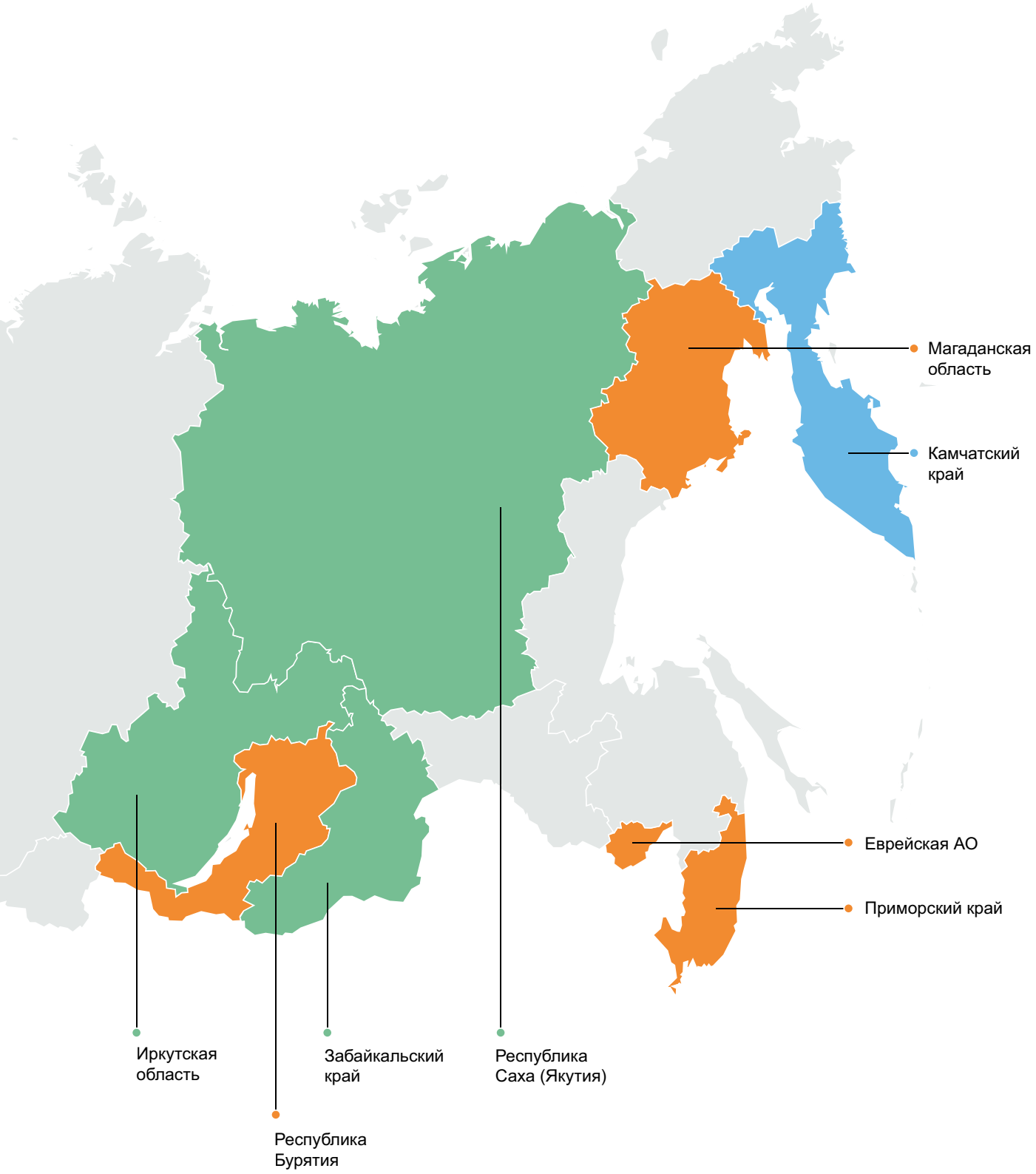


Виды услуг, предоставляемых в МФЦ

Предоставление Центром онлайн-консультаций на платформе МФЦ

Получение услуг Центра через сектор пользовательского сопровождения

Информирование граждан работниками МФЦ о возможности обратиться в Центр


Магаданская область
Камчатский край
Еврейская АО
Приморский край
Иркутская область
Забайкальский край
Республика Саха (Якутия)
Республика Бурятия

Инициативы и просветительская работа

Директор Центра Людмила Куровская – эксперт Комитета Совета Федерации по конституционному законодательству и государственному строительству – неоднократно выступала с предложениями по изменению законодательства, в том числе по введению в правовое поле понятия «кибербуллинг» и признаков, его образующих, а также по усилению ответственности лиц, вовлеченных в дропперскую деятельность.

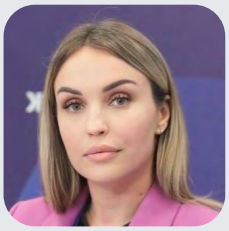
Эксперты Центра принимают активное участие в просветительской работе, рассказывают гражданам, как не стать жертвой мошенников в цифровой среде и восстановить нарушенные права.

Фото: Росконгресс

Спикеры Центра

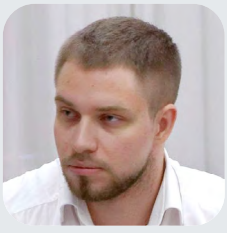
Елена Малык,
руководитель отдела мониторинга и анализа

Николай Веселихин,
руководитель отдела правового обеспечения и судебной практики



Алена Болдырева,
заместитель начальника отдела мониторинга и анализа

Алина Третьякова,
ведущий специалист по юридическому сопровождению отдела мониторинга и анализа



Леонид Норман,
ведущий специалист по юридическому сопровождению отдела мониторинга и анализа

В 2024 году представители Центра приняли участие в **77 различных мероприятиях**, среди которых:

Всероссийский семейный форум «Ценности будущего»: Алена Болдырева и Алина Третьякова выступили с докладом на тему «Безопасный интернет: доступная информация для каждого члена семьи».

Семинар-совещание «Использование цифровых технологий при реализации норм процессуального законодательства» (организован Комитетом Совета Федерации по конституционному законодательству и государственному строительству): Людмила Куровская выступила с докладом «Проблемные вопросы использования процессуальных механизмов для защиты персональных данных в цифровой среде».

Заседание Комиссии Совета Федерации по информационной политике и взаимодействию со СМИ по теме «Новые формы кибермошенничества с использованием искусственного интеллекта и информационное противодействие»: Николай Веселихин выступил с докладом «Потенциал кибермошенничества в условиях роста технологии искусственного интеллекта».

Заседание Координационного совета уполномоченных по правам ребенка в субъектах Российской Федерации, входящих в состав ЦФО, по вопросу цифровой безопасности несовершеннолетних: Алина Третьякова и Леонид Норман выступили с докладом «Безопасность персональных данных детей в интернете».

Круглый стол Общественной палаты РФ на тему «Проблемы противодействия мошенничеству с применением персональных данных»: Елена Малык приняла участие с докладом «Защита прав граждан, пострадавших в результате дистанционного мошенничества. Опыт Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде».

Круглый стол Комитета Совета Федерации по конституционному законодательству и государственному строительству на тему «Правовое просвещение в Российской Федерации: лучшие региональные практики»: Людмила Куровская приняла участие с докладом на тему «Деятельность по повышению цифровой грамотности. Практика Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде».

Работа с молодежью

Дети и подростки – самые активные пользователи интернета. Они регулярно сталкиваются с последствиями утечки своих персональных данных. Центр выполняет просветительскую миссию: продвигает в обществе основы безопасного поведения в Сети.

— Установлены партнерские отношения с **37 уполномоченными по правам ребенка** в различных субъектах Российской Федерации. Представители Центра приняли участие в **30 тематических мероприятиях**, посвященных защите прав несовершеннолетних в цифровой среде, которые были организованы омбудсменами для детей и их законных представителей.

— Центр правовой помощи гражданам в цифровой среде сотрудничает с **20 вузами** страны. В каждом таком учебном заведении создана юридическая клиника. Центр на постоянной основе организовывает мастер-классы для студентов, где разбираются конкретные случаи из судебной практики, делится методическими материалами, касающимися порядка проведения приема заявителей, с описанием наиболее часто возникающих вопросов, а также памятками с советами по безопасному поведению в интернете. В 2024 году Центр и вузы-партнеры организовали 10 совместных мероприятий.

Наиболее активно сотрудничество складывается с юридическими клиниками Финансового университета при Правительстве РФ, НИУ ВШЭ, Российского государственного университета правосудия (РГУП), Ростовского государственного экономического университета (РИНХ).

В 2024 году практику в Центре прошли **12 студентов** из РАНХиГС, Московского государственного юридического университета им. О.Е. Кутафина, Финансового университета при Правительстве РФ и Первого казачьего университета.

По инициативе Центра за 2024 год **42 студента** приняли участие в **27 судебных заседаниях** в Москве.

Публикации

Коммерсантъ

Персональные данные подложили юристам: граждане стали чаще просить помощи в удалении информации из Сети

Наблюдения юристов подтверждают данные Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде ГРЧЦ. Так, по сведениям организации, общее число обращений граждан в 2 023 году увеличилось на 82%, до 3 270. Из них 759 обращений были претензиями, требованиями и исками именно по вопросам персональных данных.

газета.ru

Время действовать. Как удалить персональные данные из публичного доступа

В нашей стране уделяется большое внимание безопасности персональных данных в интернете. Проконсультировать граждан, столкнувшихся с трудностями в этой сфере, готовы в Центре правовой помощи гражданам в цифровой среде, услуги предоставляются бесплатно.

ТАСС

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

За консультацией в I квартале 2024 года обратились более 2 тыс. человек, сообщила ведущий специалист по юридическому сопровождению отдела мониторинга и анализа Алена Болдырева.

интерфакс

Глава Центра правовой помощи гражданам в цифровой среде: 100% подготовленных нами исков удовлетворяются судами

Людмила Куровская рассказала о наиболее частых жалобах граждан, объемах помощи и результатах работы Центра за три года.

ГРЧЦ

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-й эт.

Северо-Западный федеральный округ

+7 (812) 318-24-62

4people_98@grfc.ru

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

Пресс-секретарь
Галина Козорезова

+7 (905) 714-45-80

g.kozorezova@grfc.ru