(Продолжение. Начало на 1—7-й стр.).

индивидуального жилого дома — объекта культурного наследия, неправильно и несправедливо.

Уполномоченный считает, что все процедуры принятия, согласования правовых актов, затрагивающих или ограничивающих права граждан, необходимо чётко регламентировать. Не должны разработка и согласование проектов охранных зон проводиться в течение пяти и более лет. Все процедуры следует регламентировать, они должны стать прозрачными и понятными прежде всего простым гражданам.

Жителей муниципальных образований необходимо информировать о проводимой работе. Не секрет, что в большинстве случаев у людей нет возможностей узнать, какая работа ведётся в данном направлении, что уже сделано, а что предстоит сделать, какое время займёт прохождение той или иной согласительной процедуры.

По мнению Уполномоченного, Управлением государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области не налажена системная работа по разработке, утверждению проектов зон охраны объектов культурного наследия. Сроки исполнения государственных контрактов постоянно затягиваются. В результате на территории городского округа Верхотурский из 137 объектов культурного наследия ни одному не утверждены зоны охраны. Необходимо отметить, что с момента введения данных норм в 2016 году жители в полной мере на себе испытывают все ограничения, связанные с запретом ремонта объектов капитального строительства и их реконструкции. Аналогичная ситуация и в других муниципальных образованиях.

В городском округе Нижняя Салда длительные сроки проектирования и установления границ территорий объектов культурного наследия сдвигают сроки проектирования объектов коммунального хозяйства, что в дальнейшем может привести к переносу сроков строительства блочных газовых котельных, а это, в свою очередь, может создать социальную напряжённость в связи с невозможностью подключения домов к газовым сетям, увеличением сроков выполнения мероприятий по программе модернизации объектов коммунальной инфраструктуры городского округа.

Вполне может произойти ухудшение финансово-экономического состояния ресурсоснабжающей организации, может случиться неэффективное использование бюджетных средств, направленных на повышение энергетической эффективности и электроснабжение в соответствии с государственной программой Свердловской области «Развитие жилищно-коммунального хозяйства и повышение энергетической эффективности в Свердловской области до 2024 года». Всё это повлечёт определенные трудности (ограничения) для граждан и юридических лиц, осуществляющих деятельность на территории городского округа (невозможность получения разрешения на строительство объектов капитального строительства и их реконструкцию, связанную с изменением их параметров — высоты, количества этажей, площади, — в границах защитной зоны объектов культурного наследия).

Уполномоченному государственному органу необходимо организовать работу по оказанию практической помощи по подготовке проектов реконструкции и ремонта объектов культурного наследия, относящихся к индивидуальным жилым домам, уменьшить сроки их согласования.

Необходимо провести ревизию всех объектов культурного наследия, расположенных на территории Свердловской области, с целью актуализации данных и исключения из реестра фактически утраченных объектов культурного наследия.

Предложенные Уполномоченным по правам человека меры полностью согласуются с утверждённой стратегией развития внутреннего и въездного туризма в Свердловской области на период до 2035 года, так как затронутые проблемы в основном характерны для муниципальных образований, в которых сосредоточено наибольшее количество объектов культурного наследия, и все эти муниципальные образования являются туристическими центрами Свердловской области.

Невозможно развитие въездного и внутреннего туризма без сохранения объектов культурного наследия и развития туристической инфраструктуры, без решения проблемных вопросов жителей туристических центров, улучшения качества их жизни. Председатель Правительства Российской Федерации М. В. Мишустин на оперативном совещании 8 июня 2020 года с вице-премьерами Правительства РФ отметил:

«Туристическая отрасль — одна из самых перспективных. Её потенциал крайне высок и в текущих условиях приобретает стратегическое значение. Об этом неоднократно говорил Президент. Мы должны заняться системным развитием туристической отрасли. У нас нет проблемы со спросом на внутренний туризм: многие граждане хотят путешествовать по своей стране. Проблема — в нехватке качественной туристической инфраструктуры и сервиса...»

Необходимо сохранить ту уникальную ценность всего нашего многонационального народа, которую несут объекты культурного наследия (памятники истории и культуры), являясь неотъемлемой частью всемирного культурного наследия народов Российской Федерации.

В 2020 году были одобрены поправки к Конституции Российской Федерации, и теперь в части 4 статьи 69 прописано:

«Культура в Российской Федерации является уникальным наследием её многонационального народа. Культура поддерживается и охраняется государством». И этим всё сказано. Потому искренне хочется, чтобы наше наследие мы бережно сохраняли, чтобы наши потомки могли гордиться нашей культурой.

Миссия выполнима

Плодотворно прошла работа Уполномоченного в созданной Указом Губернатора Свердловской области от 03.08.2017 № 423-УГ координационной комиссии по взаимодействию исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, и иных органов (организаций) в решении вопросов, связанных с защитой прав граждан, чьи денежные средства привлекались для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены на территории Свердловской области (далее — координационная комиссия).

Если говорить языком сухой статистики, то в 2020 году работа координационной комиссии позволила оказать меры поддержки 290 гражданам и исключить из списка проблемных объектов девять жилых домов на семи строительных площадках. На начало 2021 года в плане-графике остаются сведения о 872 гражданах, чьи денежные средства привлекались для строительства 24 жилых домов, строящихся на 16 строительных площадках.

Уполномоченный по правам человека отметила гибкость и нетривиальность решений, принятых на заседаниях координационной комиссии, по спасению обманутых дольщиков и пайщиков. Привлечённые к участию в координационной комиссии силы и возможности позволяли решать задачи по каждому проблемному объекту и находить эффективные способы восстановления прав граждан.

В частности, с помощью привлечения ресурсов Фонда защиты прав граждан — участников долевого строительства были оказаны меры поддержки пострадавшим гражданам из городов Каменск-Уральского и Нижнего Тагила путём проведения компенсационных мероприятий; с помощью инвесторов была оказана поддержка пострадавшим гражданам из Арамильского городского округа, а также пайщикам 2-й очереди ЖК «Бухта Квинс»; силами самих застройщиков были введены в эксплуатацию проблемные жилые дома в р. п. Верхнее Дуброво; в соответствии с новым разрешением на строительство АО «Свердловское агентство ипотечного жилищного кредитования» завершило строительство одного из домов жилого комплекса «Кольцовский дворик».

Вместе с тем по итогам отчётного года появляются новые проблемные объекты, актуализируются данные по заключённым договорам участия в долевом и паевом строительстве по ряду объектов. Уполномоченный по правам человека на заочном заседании координационной комиссии вынуждена была проголосовать о включении строящегося жилого дома на ул. Челюскинцев в Екатеринбурге в план-график проблемных объектов, и теперь 45 гражданам будет оказана помощь.

В рамках координационной комиссии Уполномоченный продолжает работу прежде всего по сигналам обманутых дольщиков и пайщиков. Так, В., вложившая денежные средства в строительство проблемного дома 43/1 в п. Светлом, сообщила Уполномоченному, что не получила меры поддержки (обращение № 20/13-1896). По итогам проверочных мероприятий было установлено, что АО «Корпорация «Атомстройкомплекс» в качестве инвестора оказывает поддержку гражданам, чьи денежные средства привлекались для строительства многоквартирных жилых домов в Арамильском городском округе (д. 124 на ул. Рабочей) и п. Светлый (дома 12, 40 и 43).

Большей части граждан поддержка в виде предоставления жилых помещений на момент обращения заявителя была уже оказана. В отношении остальных законность заявленных ими требований определяется правоохранительными органами в рамках уголовного дела. Для не обеспеченных поддержкой инвестора рассматривается возможность оказания мер поддержки путём применения положений регионального законодательства в рамках Закона Свердловской области от 24.06.2011 № 50-ОЗ «О поддержке граждан, пострадавших от деятельности юридических лиц по привлечению денежных средств граждан, связанному с возникновением у граждан права собственности на жилые помещения в многоквартирных домах».

Результативной получилась работа Уполномоченного в рамках рабочей группы по оказанию мер поддержки гражданам, пострадавшим от деятельности мошенника В. Л. Воробьёва, созданной распоряжением Правительства Свердловской области от 04.06.2019 № 242-РП. Уполномоченному продолжают поступать обращения пострадавших граждан (*№ 20-13/1754, № 20-13/1739, № 20-13/1875)* с просьбой о помощи, так как фактически люди вкладывались в строительство. Распоряжением Губернатора Свердловской области от 29.07.2020 № 142-РГ участникам рабочей группы поручено подготовить план мероприятий по подготовке документов для реализации возможности оказания мер поддержки пострадавшим.

Безусловно, прежде всего граждан интересуют сроки оказания поддержки, ведь первые сигналы о фактах самовольного строительства многоквартирных домов на землях, предназначенных для индивидуального жилищного строительства, были получены еще в 2011 году, и люди устали ждать. Выработанный план мероприятий предполагает большой объём работы вплоть до 30 января 2022 года, однако уже с 1 февраля 2021 года Фонд защиты прав граждан — участников долевого строительства Свердловской области начнёт принимать заявления от граждан для формирования реестра пострадавших граждан от деятельности В. Л. Воробьёва. Уполномоченный по правам человека заинтересована в скорейшем достижении результата, своевременно доводит до сведения заявителей информацию о результатах заседаний рабочей группы.

К сожалению, деятельность рабочей группы затрагивает только тех граждан, которые пострадали от ИП В. Л. Воробьёва. Однако без помощи осталась ещё очень большая группа пострадавших от других недобросовестных застройщиков многоквартирных домов на землях, предназначенных для индивидуального жилищного строительства. Бьют тревогу и пострадавшие от Д. Е. Максимова, построившего в Екатеринбурге с нарушением градостроительных норм и правил многоквартирный дом № 40 на ул. Лукиных *(обращение № 20-13/2485)* и обманувшего людей со строительством дома на земельном участке в пер. Татарском, 15.

Уже который год просят об оказании мер поддержки граждане, пострадавшие от А. С. Михайленко (обращение № 20-13/1754). Все пострадавшие от других недобросовестных застройщиков надеются, что практика разработанного механизма защиты прав граждан, пострадавших от незаконной деятельности ИП В. Л. Воробьёва, может быть применена к ним. В данном случае **Уполномоченный по правам человека настаивает, чтобы рабочая группа продолжила свою работу по выработке и реализации мер поддержки граждан, пострадавших от недобросовестных застройщиков, строивших многоквартирные дома на землях, предназначенных для индивидуального жилищного строительства.**

Тяжёлый год с тяжёлыми выселениями

Одной из самых неприятных особенностей 2020 года с точки зрения защиты жилищных прав стали выселения из жилых помещений. Особенно несправедливо это ощущалось в условиях введённых санитарных ограничений, когда многие работодатели вынуждены были прекратить работу своих организаций и отправить в вынужденный отпуск работников. Выселяемые люди оказались в безвыходном положении, оставшись без достатка и возможности найти другое жильё.

В такой ситуации оказались жители дома № 15 на ул. Горнистов в г. Екатеринбурге *(№ 19-13/2145)*, когда весной начались судебные заседания о выселении. Жители общежития были вселены в жилые помещения своими работодателями, проживают в них длительное время, многие создали семьи, добросовестно исполняли свои обязанности нанимателей. Однако после перехода права оперативного управления к ГКУ СО «Территориальный центр мониторинга и реагирования на чрезвычайные ситуации в Свердловской области» людей стали выселять.

Не вмешиваясь в судебное производство, Уполномоченный по правам человека сочла необходимым ознакомить суд со своим мнением, проинформировав, что Конвенция о защите прав человека и основных свобод защищает понятие «жилище», и большую роль при определении «жилища» для целей Конвенции играет длительность проживания в жилом помещении, отсутствие альтернативного жилья.

Практика Европейского суда по правам человека показывает, что «жилищем» признаётся место реального проживания вне зависимости от того, есть у лица официальная регистрация по данному адресу или нет. Законодательство Российской Федерации, защищая «жилище», солидарно с положениями статьи 8 Конвенции, предусматривает выселение как крайнюю меру ответственности, направлено на недопущение выселения граждан из жилого помещения, являющегося их единственным местом жительства.

Исходя из представленных материалов, жители дома № 15 на ул. Горнистов проживают в спорных помещениях более пяти лет, и для них это — единственное жильё. Уполномоченный подчеркивает, что конклюдентные действия жителей, предыдущих собственников, а также оперативных управляющих и распорядителей говорят об уже выстроенных правоотношениях найма жилых помещений и взаимном согласии на вселение: жителям были выданы ключи от жилых помещений, на жителей оформлено обязательство об оплате коммунальных услуг.

Люди пользуются жилыми помещениями, поддерживают их в пригодном для проживания состояния и выполняют прочие обязанности, предусмотренные нанимателями. В связи с этим по аналогии со статьёй 91.11 Жилищного кодекса РФ переход права оперативного управления жилым помещением, занимаемого по договору найма жилого помещения жилищного фонда социального использования, изменение наймодателя по данному договору не влечёт за собой расторжение данного договора или изменение его условий.

Особое внимание Уполномоченный уделила оценке пропорциональности преследуемой цели и необходимости выселения в демократическом обществе. Изучив практику Европейского суда по правам человека (постановление ЕСПЧ от 28.11.2018 г. по делу «Попов и другие против Российской Федерации»), Уполномоченный считает, что истцам необходимо было выбрать другой путь защиты своих прав.

Защищать жилищные права помогали общественные организации. Обратившаяся за поддержкой к Уполномоченному пенсионерка И. боялась, что её выселят из квартиры дальние родственники *(№ 20-13/1982)*. Как оказалось, ветеран труда, почётный работник обувной фабрики, И. поддалась на уговоры дальних родственников и с условием ухода за ней подарила им квартиру, которая была у неё в собственности.

В результате пожилая женщина оказалась в маленькой комнате с кроватью, в остальных либо двери заперты, либо они используются как склад для вещей. Через несколько месяцев истекает временная прописка. Такое положение дел не оставило равнодушным ни Уполномоченного по правам человека, ни председателя общественного союза ветеранов «Тыл — Фронту» А. И. Дюдину.

В связи с тем, что обратившаяся за помощью И. уже плохо помнит события, Уполномоченный по правам человека по крупицам собрала документы, которые помогли восстановить историю этой квартиры. Из договора дарения следовало, что квартира была подарена дальней родственнице без условия постоянного проживания заявительницы в квартире. Из выписки Росреестра и Свидетельства о праве собственности следовало, что квартира передарена сыну племянника. Пенсионерка уже снята с регистрационного учёта, в любой момент её могут выселить на улицу.

Уполномоченный вместе с руководителем общественной организации провели длительные переговоры с председателем Совета многоквартирного дома, родственниками ветерана. Несмотря на конфликтную ситуацию в семье, пришли к соглашению, что пожилую женщину зарегистрируют по месту жительства на постоянной основе. Общественное объединение ветеранов установит патронаж над заявительницей и будет вести дальнейшие переговоры с родственниками о возможном отселении ветерана в отдельное собственное жильё.

Была поставлена точка в несправедливой истории семьи из г. Качканара *(обращение № 20-13/1733)*. Ещё в 2017 году в результате совместного выезда на место Уполномоченного по правам человека и прокурора Свердловской области удалось отстоять право на жильё заявительницы П. и спасти жилой дом от сноса.

При осмотре дома и земельного участка, а также прочтении всех материалов дела было установлено, что никакого ущерба муниципальным интересам не причиняется, в связи с этим требования органа местного самоуправления несправедливы. Фактически было объявлено перемирие между органом местного самоуправления и семьёй.

Но, как в 2020 году сообщила заявительница, Администрация Качканарского городского округа стала предпринимать попытки лишить семью жилья, направив апелляционную жалобу в Свердловский областной суд на решение Качканарского городского суда об удовлетворении требований П. о признании права собственности на дом. Более того, Администрация городского округа восстановила пропущенные сроки подачи апелляционной жалобы, мотивируя эпидемией новой коронавирусной инфекции, хотя в это время представители Администрации Качканарского городского округа участвовали в других судебных заседаниях, и довод об эпидемии, по мнению Уполномоченного, не мог быть уважительным.

Ввиду того, что способы защиты Администрации Качканарского городского округа непропорциональны той предполагаемой Администрацией городского округа опасности, которая вызвана строительством данного дома, Уполномоченный по правам человека направила мотивированное письмо Прокурору Свердловской области с просьбой оказать содействие в сохранении за семьёй П. права собственности на жилище. По результатам проведённой прокурорской проверки были приняты меры прокурорского реагирования, в результате которых орган местного самоуправления отозвал свою апелляционную жалобу.

В поступившем в адрес Уполномоченного по правам человека письме *(№ 20-13/1733)* семья П. сообщила, что принято судебное решение о признании за ней права собственности на дом.

«Хотелось бы выразить Вам огромную благодарность за то, что Вы и Ваши помощники не остались равнодушными к нашей проблеме. За активное участие в решении вопроса по сохранению нашего дома. За поддержку и реальную помощь в те моменты, когда руки опускались и нигде не могли найти правды, объективного решения, рассмотрения дела по существу, получали одни отписки от государственных, правоохранительных органов. Когда вера в справедливость угасала, Вы всегда объективно, адекватно смотрели на сложившуюся ситуацию, находили компромиссы, оказывали содействие в положительном решении вопроса и на протяжении многих лет боролись вместе с нами, помогая реальными поступками. Вы единственный Человек, кто не остался равнодушным, отозвался и не бросил нас в беде. В том, что дом удалось сохранить и спустя шесть лет мы, наконец, стали полноправными собственниками своего дома, в большей степени Ваша заслуга.

Низкий Вам поклон и дай Вам Бог крепкого здоровья и сил в Вашем нелёгком труде».

Но не все истории имеют такое завершение. Обратившаяся к Уполномоченному многодетная одинокая мать К. рассказала, что работает педагогом в колледже, а проживала в служебном жилом помещении, которое предоставил колледж *(№ 20-13/2262)*. Но перед началом учебного года её семью выселили на улицу, обосновывая тем, что в общежитии не хватает мест для студентов.

Более того, по словам К., колледж не предоставил ей возможности забрать вещи из жилья, и она вынуждена была прибегнуть к помощи полиции, так как охрана общежития угрожала физической расправой ей и её детям, если они вернутся в общежитие.

Семья К. вынуждена ютиться у знакомых в другом районе города, в то время как дети продолжают посещать школу и дошкольные учреждения по прежнему месту жительства. К. состоит на учёте нуждающихся в жилом помещении, её очередь не такая уж дальняя по меркам г. Екатеринбурга.

Уполномоченный по правам человека отмечает, что выселение из общежития многодетной семьи было крайне несправедливым, учитывая, что она является работником колледжа.

Ситуация является исключительной, и Уполномоченный по правам человека обратилась к Главе Екатеринбурга с просьбой найти возможность предоставления жилого помещения манёвренного фонда семье К. вблизи прежнего места жительства и посещаемых детьми образовательных учреждений до предоставления благоустроенного жилого помещения по договору социального найма. Это было бы отличным подарком к Новому году, который хоть как-то скрасит печальную память о несправедливом выселении.

В долгу перед теми, кто выполнил долг

Представители общественной организации «Союз женщин-ветеранов, работавших в период боевых действий в Афганистане» обратились к Уполномоченному по правам человека за содействием в устранении сложившейся несправедливости и предоставлении им реальных мер социальной поддержки *(№ 20-13/1488)*.

В письме Уполномоченному заявительница К. сообщает, что в Государственную Думу 2 октября 2013 года был внесён проект Федерального закона, которым предлагалось устранить сложившийся дисбаланс в предоставлении реальных мер социальной поддержки ветеранов боевых действий из числа лиц, обслуживавших воинские части Вооруженных Сил СССР и Вооруженных Сил Российской Федерации, находившиеся на территориях других государств в период ведения там боевых действий, а также лиц, направлявшихся на работу в различные части и организации в период боевых действий в Республике Афганистан с декабря 1979 по декабрь 1989 года.

К сожалению, этот законопроект не нашёл поддержки Государственной Думы и был отклонен 22 февраля 2018 года.

В заключении на проект закона Комитет Государственной Думы по труду, социальной политике и делам ветеранов отметил, что статьёй 16 Федерального закона «О ветеранах» каждой категории ветеранов боевых действий установлен своей объём мер социальной поддержки, при этом максимальный объём мер установлен военнослужащим, принимавшим непосредственное участие в боевых действиях. Такой дифференцированный подход объясним степенью и уровнем важности выполняемых задач в ходе ведения боевых действий на отдельно взятой территории, а также условий их выполнения.

Комитет указал, что предложение о распространении мер социальной поддержки, установленных для ветеранов боевых действий из числа военнослужащих, указанных в подпунктах 1—4 пункта 1 статьи 3 Закона, на ветеранов боевых действий из числа лиц, непосредственно не принимавших участие в боевых действиях на территориях других государств, не соответствует концепции Федерального закона «О ветеранах» и приведёт к нарушению сложившегося баланса социальных гарантий для различных категорий ветеранов в зависимости от их заслуг перед обществом.

Льготы, которые установлены сейчас для 13 000 граждан из этой категории ветеранов боевых действий, можно назвать символическими.

Уполномоченный по правам человека поддерживает необходимость внесения в федеральное законодательство соответствующих изменений, считает, что граждане, выполнявшие работу в Афганистане в период ведения там боевых действий, нуждаются в реальной поддержке со стороны государства.

А о каком балансе социальных гарантий можно говорить, разделив ветеранов боевых действий на тех, кто встал на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий до 2005 года и после 2005 года? Уполномоченному по правам человека продолжают приходить письма, аналогичные обращению Ж. *(№ 10-13/251)*, который не может встать на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий как ветеран боевых действий и в общую очередь, поскольку не является малоимущим. Семья ветерана из шести человек, в которой три разнополых ребёнка, вынуждена жить в квартире тёщи.

Уполномоченный по правам человека в прошлых докладах указывала, что некоторые ветераны боевых действий ожидают получения жилья более 30 лет, ещё медленнее движется общая очередь, в которой в настоящее время стоит Р., вдова ветерана МВД *(обращение № 20-13/2085)*.

Женщина была уверена, что её муж был поставлен на учёт нуждающихся в улучшении жилищных условий по линии МВД России, но данная информация не подтвердилась. 70-летняя вдова, похоронившая мужа, двух сыновей, один из которых также был офицером полиции, пишет, что «проживает в деревянном двухэтажном доме с печным отоплением, а заготовкой дров заниматься нет сил, со здоровьем плохо. В доме холодно зимой, всё сгнило, выгребная яма обрушена, стоки идут под дом — кругом сырость и зловоние, печи рушатся. От сырости в квартире много мошек и комаров».

Конечно, Уполномоченный по правам человека отправила соответствующий запрос Главе Тавдинского городского округа с просьбой организовать обследование дома Р. на предмет пригодности для проживания, но вероятность того, что женщина в ближайшее время справит новоселье, ничтожна.

Уполномоченный по правам человека будет рассматривать все возможные варианты поддержки Р., надеясь в том числе **на помощь Совета ветеранов МВД Свердловской области, одного из институтов гражданского общества Свердловской области, который во время ограничительных мер в период пандемии прошёл экзамен на человечность.** Помощь людям оказалась крайне необходимой и своевременной.

Уполномоченный уверена, что оказание непосредственной помощи особо незащищённым категориям граждан со стороны институтов гражданского общества помогает устранить социальную несправедливость, которую чувствует простой человек, такой как Р., не имеющая права на получение жилья как вдова офицера МВД, но имеющая право на достойную старость в благоустроенном жилье.

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРАВА

Мошенникам ковид не помеха

Анализ писем, пришедших на почту Уполномоченного по правам человека в 2020 году, позволяет сделать неутешительный вывод: мошенничество в сфере финансов набирает обороты и приобретает новые формы.

Большая часть финансовых преступлений, так называемые киберпреступления, совершается в виртуальном пространстве. Эта проблема не новая и общеизвестная, о ней много говорят и пишут эксперты, журналисты и сами граждане. Наверное, по этой теме мы не скажем больше, чем эксперты. Так что же заставляет Уполномоченного по правам человека из года в год акцентировать внимание на этих вопросах в своих докладах?

Во-первых, количество обратившихся пострадавших, во-вторых, звучащая во многих обращениях какая-то безысходность: человек, пострадавший от действий преступников, зачастую остаётся один на один со своими проблемами. Банки не хотят компенсировать эти потери, правоохранительные органы тоже не всегда берут на себя ответственность за поиск преступников: признавая такие дела по сути гражданско-правовыми, отказывают в возбуждении уголовного дела. «Сам виноват. Нужно быть бдительнее», — вот таким образом мы возлагаем на человека ответственность за то, что его обманули мошенники. И что ему делать с этой ответственностью? Как убедить себя, что не ты был обманут, а сам добровольно совершил действия, в результате которых потерял свои деньги?

Разумеется, это невозможно. И, конечно, в такой ситуации, когда человека не признают потерпевшим, у него возникает острое чувство неудовлетворённости и несправедливости от случившегося: мало того, что обманули мошенники, так ещё и органы государственной власти не могут помочь. Пройдя инстанции, которые, казалось бы, должны защищать, и не получив там поддержки, человек с этим вопросом идёт в надежде на помощь к Уполномоченному.

В качестве иллюстрации можно привести дело клиентов ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» *(обращения № 20-13/1458, 20-13/2489, 20-13/2502)*. Схема во всех случаях одна: клиентам поступали телефонные звонки от лиц, представлявшихся сотрудниками банка (кому-то звонили рядовые сотрудники, а с кем-то беседовали сами «начальники отделов»). Звонившие сообщали клиентам не только их персональные данные, но и те сведения, которые могли быть известны только им самим и банку: имя, домашний адрес, размер действующего кредита, количество произведённых платежей. С теми, кто в это поверил, звонившие шли дальше: сообщали, что от имени клиентов подана заявка на оформление кредита. Узнав, что сам клиент заявку не подавал, заботливо предлагали её отменить.

Далее — по схеме: для отмены заявки «представителю банка» требовались пароли, поступающие клиенту СМС-сообщениями. Позже клиенты узнавали, что, сообщая эти пароли, они передавали злоумышленникам доступ к простой электронной подписи, с помощью которой в личном кабинете можно подтвердить оформление кредита. Что, собственно говоря, и было целью мошенников.

В этой ситуации у пострадавших много вопросов к банку: как в распоряжении мошенников оказалась конфиденциальная информация и как мошенники сумели войти в личный кабинет; почему так просто оказалось оформить заявку на кредит, куда потом подевались выданные деньги, почему они были направлены сторонним лицам без согласия клиента.

Самый главный вопрос, на который клиенты не получили ответ, — почему банк ничего не предпринял для защиты клиентов в момент оформления кредитов, почему служба безопасности не провела проверку всех ситуаций, почему всю ответственность за случившееся сложили на людей и почему, наконец, банк отправляет людей в суд, а не признаёт себя потерпевшей стороной и не обращается в правоохранительные органы. По этим эпизодам были возбуждены уголовные дела, но расследование идёт настолько долго, что банк успевает рассчитать просроченную задолженность и продать долги коллекторам, даже не дожидаясь судебных решений. Расследование осложняется отсутствием ответов из банка на запросы следователей и поступлением таких ответов, из которых невозможно сделать вывод о том, кому и куда были перечислены деньги со счетов пострадавших. Банк, кстати, не сообщает эту информацию и своим клиентам.

Это дело расследуется и по сей день, вот только представляется, что даже если дело дойдёт до суда и виновные будут привлечены к ответственности, вся нагрузка по оплате этой аферы ляжет на клиентов банка: маловероятно, что им удастся хоть что-то взыскать с мошенников, если те будут найдены. С учётом того, что кредитная организация не находит оснований для обращения в полицию и признания себя потерпевшим, её финансовое благополучие не пострадает.

Основная проблема в том, что люди не могут найти того механизма, с помощью которого они смогут добиться справедливости и восстановить свои права. Мы не защищены, но от нас требуется слишком много: человек должен быть финансово образован, юридически грамотен. К сожалению, и это не спасёт от мошенников, которые, похоже, знают законы вполне неплохо.

Вовлечение жителей области в «биржевые операции»

По данным Центробанка, активность граждан в плане инвестиций растёт, и особенно быстрым этот рост стал в период пандемии коронавируса. В этой новой для нас сфере деятельности тут же появились мошеннические схемы.

Так, к Уполномоченному обратился житель г. Богдановича Г. *(№ 20-13/1443)*, «брокерская» деятельность которого закончилась для него потерей денег. Ему позвонили с московского номера, предложили заняться брокерской деятельностью. Для этого он зарегистрировался на сайте prime-stocks.com и в течение месяца перечислил на свой счёт более 300 тысяч рублей. Всё это время на связи с ним находился персональный консультант, который рекомендовал, когда и какие операции нужно выполнять: купить/продать акции, пополнить счёт. Все операции по «пополнению» счёта почему-то производились на банковскую карту физического лица, но «прибыль» в личном кабинете клиента уверенно росла.

Но когда он, начав подозревать обман, сообщил консультанту о том, что намерен снять деньги со счёта, консультант потребовал от него вот такой необычный пакет документов: водительское удостоверение, банковскую карту, налоговую декларацию и (!) квитанцию об оплате коммунальных услуг. А потом понадобились дополнительные финансовые вливания для того, чтобы «вывести денежные средства» и вернуть их клиенту.

Итог «брокерской» деятельности: минус 300 тысяч рублей, все персональные данные у мошенников, отказ в возбуждении уголовного дела.

К сожалению, не насторожило клиента ни то, что поиграть на бирже ему предложили неизвестные люди, ни то, что свои услуги так называемые «брокеры» активно навязывали по телефону, ни то, что сайт, на котором он зарегистрировался, имеет весьма плохую репутацию, ни то, что деньги он переводил на личный счёт «аналитика». По сути, для него был создан фальшивый личный кабинет, в котором он мог наблюдать за несуществующими, придуманными для него операциями. Денег там не было и быть не могло, ведь пополнение счёта и другие финансовые операции могут осуществляться не через карту другого гражданина, а только через форму оплаты на сайте или при помощи банковского перевода.

В возбуждении уголовного дела за отсутствием события преступления заявителю дважды было отказано. Проверкой установлено, что заявитель зарегистрировался на торговой площадке, при этом подтвердил, что ознакомлен с условиями, путём электронного соглашения и создания специального торгового электронного счёта.

Правоохранительными органами установлено, что торговая платформа Prime Stock аккредитации Центрального Банка России не имеет, в связи с чем информация об организации направлена в прокуратуру для последующей блокировки Роскомнадзором через суд.

Вот так. Нелегально действующая организация, ресурс которой подлежит блокировке, обманным путем выманила у человека деньги, но оснований для привлечения к уголовной ответственности нет. Потому что человек всё сделал сам: и договор подписал, и счёт открыл, и деньги перевёл... **Сложно представить, что Уполномоченный по правам человека когда-нибудь сможет с этим согласиться.**

Проблемы остаются с человеком

Работая с обращениями жителей Свердловской области, пострадавших от недобросовестных действий руководителей различных

(Продолжение на 9-й стр.).