

Мы делаем юридические знания и осведомленность в правовой сфере доступными широкому кругу лиц ради общественного блага

2021 * НОЯБРЬ



Безопасность в сети Интернет

В современной жизни большинства людей, независимо от возраста и рода деятельности, глобальная сеть Интернет занимает значительную часть. С помощью сети Интернет люди общаются, учатся, работают, отдыхают, покупают товары, принимают и оказывают услуги. Пользуясь тем, что значительная часть населения Украины имеет недостаточные знания о мерах безопасности в сети Интернет, многие люди, прикрываясь анонимностью глобальной сети, начали использовать её в качестве инструмента для сведения личных счётов, несправедливого обогащения, мошеннических действий и различных других незаконных манипуляций.

По информации ООН, 70,6% пользователей Интернета в возрасте 15-24 лет подвергаются в сети разного рода преследованиям и устрашению. Поэтому жизненно необходимо учить детей правильному пользованию доступом к информации, устанавливать контроль, разъяснять и не отстраняться от того, важность чего вы сами можете не понимать. Не наказание, но воспитание, не запрет, но рациональное разрешение, не давление, но доверие к вашему опыту нужны сегодня детям. Но опасность в сети подстерегает не только детей. Значительная online активность привела к росту правонарушений и преступлений в интернете, который касается и взрослых.

Наиболее распространенные способы мошенничества

Остерегайтесь сайтов-двойников. Никогда не оставляйте свои персональные данные на незна-

комых или подозрительных сайтах. В настоящее время распространено мошенничество, заключающееся в создании сайтов-двойников. Посещаемая страница визуально выглядит как настоящая: имеет ту же цветовую гамму, содержит примерно ту же информацию, что и официальный сайт, однако в гиперссылке указаны лишние буквы или цифры. Оплатив товары или указав собственные персональные данные на сайте-двойнике, вы попадаете в ловушку мошенников. Необходимые товары или услуги вы не сможете получить, а ваши персональные данные могут быть использованы против вас. Поэтому перед вводом своих данных убедитесь, что вы находитесь на официальном сайте.

Другим распространенным видом интернет-мошенничества является функционирование ложных или фейковых интернет-магазинов. Такие магазины могут предлагать товары, которых у них нет в наличии или которые есть в наличии в ненадлежащем товарном состоянии. Опасайтесь продавцов, предлагающих товары по очень низкой цене, но с частичной или полной предоплатой. Для покупок в интернете лучше использовать проверенные интернет-площадки, администраторы которых могут гарантировать вам возврат средств в случае, если товар не будет отправлен или он будет ненадлежащего качества. Если у вас есть необходимость воспользоваться услугами неизвестного вам интернет-магазина, то обязательно изучите отзывы о продавце и покупайте товары с наложенным платежом оплачивайте стоимость товара после получения и осмотра.

Материалы приложения «Имею право» публикует Общественная организация «Объединение соотечественников «Мирные инициативы - развитие»



Также часто мошенники размещают на сайтах объявления о работе. Обычно предлагают выполнять легкую работу за умеренную оплату, например, сборку ручек, наклейку марок, сбор аксессуаров и т.д. Работодатель-мошенник предлагает послать вам материалы для такой работы по почте. Однако чтобы якобы избежать любого риска, он устанавливает для вас минимальный задаток, который будет вам возвращен вместе с первой заработной платой за проделанную работу. Оплатив такой задаток, вы не получите материалов для работы и потеряете свои средства. Помните, что работу следует искать на официальных сайтах и обязательно проверять работодателя.

Еще одним распространенным видом интернет-мошенничества является отправка на почтовые электронные адреса или в аккаунты социальных сетей сообщений разного характера, которые сводятся к тому, что вам необходимо оплатить определенную сумму средств. Так, например, часто посылают сообщения о выигрыше крупной суммы средств или ценного приза. Авторы сообщений указывают на необходимость уплаты определенного процента от выигрыша для покрытия комиссий и других расходов, связанных с конвертацией из средств или отправкой приза. Следует помнить золотое правило - «бесплатный сыр только в мышеловке». Для начала вспомните, участвовали ли вы в каких-то акциях? Узнайте у представителей официальные условия акции, поинтересуйтесь названием и сайтом компании, проводившей акцию. В случае, если вы оплатите средства на указанные счета, то, скорее всего, никаких денег и ценных призов вы не получите, а автор сообщения перестанет отвечать на ваши письма.

Не стоит верить всем сообщениям: «Ваш родственник попал в аварию. Необходимые деньги» - это другой тип сообщений, используемых мошенниками в интернете. Деньги обычно нужно платить срочно, поскольку, якобы, это вопросы жизни и смерти. Получив сообщение подобного содержания, человек начинает паниковать и пытается помочь своему родственнику или другу и в стрессо-

вом состоянии перечисляет средства на указанный счет. Со временем оказывается, что все в порядке, а автор сообщения больше не выходит на связь. Получив такое сообщение, прежде всего, следует действовать благоразумно. Для начала попытаться связаться с человеком, о котором вы получили сообщение. В случае если он не выходит на связь, тогда попытаться узнать больше об описанной ситуации из других источников. В любом случае, посылать деньги стоит только, если вы установили действительность фактов, указанных в сообщении, и понимаете, что перечисленные средства попадут в руки ответственного исполнителя - другого родственника, знакомого и т.п.

Сообщение от якобы банковских учреждений о блокировке вашего счета и т.д. Обычно такие сообщения содержат призывы к отправке ваших данных, например, пин-кода банковской карты, её номера, состоящего из 16 цифр, указанных на карте, срока действия карты, CVV-кода. В таком случае следует обратиться в банк по официальному электронному адресу или официальному номеру телефона для уточнения ситуации. Ни в коем случае не сообщайте данные о ваших банковских картах и счетах посторонним людям.

Вышеперечисленные варианты интернет-мошенничества являются самыми распространенными, но ими не ограничен перечень возможных вариантов. Каждый день появляются новые виды мошенничества в интернете.

Для того чтобы не попасть в ловушки мошенников, следует при совершении операций в интернете соблюдать следующие правила:

Не указывать собственные персональные данные на непроверенных сайтах. Никому не сообщать срок действия банковской карты и CVV-код. Проверять гиперссылку и наполнение сайта на соответствие официальным данным компаний. В случае получения спорных писем или сообщений, не производить никаких оплат до установления обстоятельств возникшей ситуации. Не делать предоплаты в непроверенных интернет-магазинах. Не пользоваться непроверенными объявлениями по работе, которые обещают быстрый заработок после внесения задатка.

Как защитить себя от Интернет-мошенников?

Чтобы не стать жертвой мошенничества в сети, нужно быть очень внимательным и следить за тем, чтобы ваши личные данные не были в открытом доступе. Кроме того, стоит:

- периодически изменять ПИН-код банковской карты (помните, что, рассчитываясь картой в любом заведении, ваш ПИН-код может фиксировать камера наблюдения. Поэтому, рассчитываясь картой, прикрывайте терминал свободной рукой);

- пользоваться банковской картой с чипом, поскольку такие карты имеют дополнительную защиту от мошенничества и практически не поддаются мошенническим операциям.

- проверять продавца, промониторив его мобильный в сети (часто мошенники даже не меняют номера, а работают под одним и тем же все время; поэтому в Интернете о них может быть много негативных откликов);

- всегда игнорировать звонки и SMS с просьбой куда-то перезвонить или оплатить отправку вашего выигрыша;

- производить платежи в Интернете только через известные вам сайты (не рискуйте оплачивать счета на незнакомых ресурсах, тем более, если комиссия подозрительно низкая - это могут быть сайты-подделки, являющиеся частью схемы мошенничества по банковским картам);

- принимая обновления на смартфон, никогда не вводите данные своей карты; если какое-нибудь приложение запрашивает такую информацию, сразу блокируйте его.

Что делать, если вы стали жертвой интернет-мошенников

Необходимо обратиться в ближайший отдел полиции или позвонить по номеру 102. Соберите информацию, подтверждающую факты совершения мошеннических действий: чеки об оплате, квитанции из банка о проведении денежных операций, распечатки объявлений, ссылки на сайт и тому подобное. Обратитесь к администратору сайта с целью блокировки страницы мошенника, а также позвоните в банк, через который были произведены платежные операции, сообщите, что перевод произведен на карту мошенника. После привлечения виновного к уголовной ответственности, вы сможете обратиться в суд с требованием возмещения материального и морального вреда. Согласно части первой ст.1212 Гражданского кодекса Украины лицо, которое приобрело имущество или сохранило его у себя за счет другого лица (потерпевшего) без достаточного правового основания (безосновательно приобретенное имущество), обязано вернуть потерпевшему это имущество. Лицо обязано вернуть имущество и тогда, когда основание, на котором оно было приобретено, впоследствии отпало. Поэтому действенным способом защиты в случае, если вы перечислили средства мошенникам в интернете, может быть обращение в суд с иском о возврате безосновательно приобретенных средств к владельцу банковского счета, на который осуществлено зачисление средств.

Куда жаловаться на интернет-жуликов?

В случае интернет-мошенничеств подавать жалобу нужно туда же, куда бы вы обратились в случае обычного хищения, то есть в правоохранительные органы. В Управлении по борьбе с киберпреступностью МВД Украины можно оформить электронное заявление о случае правонарушения. В онлайн-форме необходимо оставить контактные данные, а также подробно описать, как вы пострадали от действий мошенника. Графу «Содержание Обращения» очень важно заполнить согласно требованиям Закона Украины «Об обращениях граждан».

Если деньги были переведены мошеннику через платежную онлайн систему, то следует обратиться в службу поддержки этой платежной системы. Есть вероятность, что после этого кошелек афериста заблокируют. В некоторых случаях можно будет узнать даже данные паспорта владельца счета. Это позволит обратиться с иском в суд.

В случае с интернет-магазинами нужно написать жалобу в адрес продавца. Если претензия будет проигнорирована, нужно будет подать заявление в правоохранительные органы или обратиться в прокуратуру и «Украинский потребительский надзор» (в случае получения товара, но с дефектами).

Средства морального давления в сети Интернет

Одним из наиболее распространенных средств преследования в сети Интернет является кибербуллинг - массированная, обычно анонимная травля и унижение в социальных сетях конкретного лица. В отличие от критики или угроз, в случае кибербуллинга оскорбления, унижения и травли происходят не в отношении конкретных действий личности (даже если основанием для начала травли стало конкретное действие), а в целом, обезличенно и обобщенно, чтобы нанести максимальный психологический вред, глубокую эмоциональную рану.

Использование современных коммуникационных технологий придает кибербуллингу такие черты, которых нет в случае ругательства, унижения, нанесения обиды в реальной жизни, во время общения вживую. В конце концов объект обычного буллинга может четко идентифицировать агрессора и нанести ему даже ответный физический удар, что в виртуальной среде уже сложнее. Это способствует распространению кибербуллинга. Агрессор считает себя недостижимым для ответа.

Кибербуллинг может наносить вред, даже если жертва пытается игнорировать оскорбления и не обращать на них внимания. В современном мире информация в интернете так или иначе влияет на разные сферы жизни, и оскорбительные комментарии кибербуллеров в личном блоге человека могут повлиять на выдачу ему банковского кредита, принятие его на работу, предоставление гражданства другой страны и т.д.

Анонимность кибербуллеров и возможность быстрого удаления или изменения контента в интернете создают огромные проблемы для защиты жертвы кибербуллинга.

Понятие кибербуллинга введено в правовое поле украинского законодательства Законом Украины "О внесении изменений в некоторые законодательные акты Украины по противодействию буллингу (травле)" от 18 декабря 2018 г.

Согласно статье 173-4 Кодекса Украины об административных правонарушениях, государство должно реагировать на травлю и другие действия, совершаемые в отношении малолетнего или не-



совершеннолетнего лица, если в результате таких действий мог быть причинен вред психическому или физическому здоровью потерпевшего.

В то же время под буллингом (травлей) понимаются деяния участников образовательного процесса, которые состоят в психологическом, физическом, экономическом, сексуальном насилии, в том числе с применением средств электронных коммуникаций.

Относительно взрослых лиц действующее законодательство Украины не содержит прямых норм, предусматривающих реагирование государства на кибербуллинг. Однако это не означает, что украинское законодательство не содержит каких-либо норм, которые можно было бы использовать для защиты от кибербуллинга.

В случаях, когда травля в сети Интернет основывается на национальных, расовых или других подобных признаках, такой кибербуллинг может соответствовать составу уголовного преступления, предусмотренного ст.161 Уголовного кодекса Украины «Нарушение равноправия граждан в зависимости от их расовой, национальной принадлежности, религиозных убеждений, инвалидности и других признаков»:

1. Умышленные действия, направленные на разжигание национальной, расовой или религиозной вражды и ненависти, на унижение национальной чести и достоинства или образа чувств граждан в связи с их религиозными убеждениями, а также прямое или косвенное ограничение прав или установление прямых или косвенных привилегий граждан по признакам расы, цвета кожи, политических, религиозных и других убеждений, пола, инвалидности, этнического и социального происхождения, имущественного положения, места жительства, по языковым или другим признакам - караются штрафом от двухсот до пятисот необлагаемых налогом минимумов доходов граждан или ограничением свободы на срок до пяти лет, или лишением свободы на срок до трех лет, с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

2. Те же действия, связанные с насилием, обманом или угрозами, а также совершенные должностным лицом - наказываются штрафом от пятисот до тысячи необлагаемых налогом минимумов доходов граждан или лишением свободы на срок от двух до пяти лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет или без такового.

3. Действия, предусмотренные частями первой или второй настоящей статьи, совершенные организованной группой лиц или повлекшие тяжкие последствия, - наказываются лишением свободы на срок от пяти до восьми лет».

В самых трагических случаях, если кибербуллинг привел к самоубийству жертвы или попытке самоубийства, лицо, виновное в кибербуллинге, может быть привлечено к уголовной ответственности в соответствии со ст. 120 Уголовного кодекса Украины.

Постановление Пленума Верховного Суда Украины от 07.02.2003 г. №2 "О судебной практике по

делам о преступлениях против жизни и здоровья личности" отмечает, что "п.28. Ответственность по ч.1 ст.120 УК Украины за доведение лица до самоубийства или до покушения на самоубийство наступает при условии, если потерпевший совершил соответствующие действия в результате жестокого обращения с ним, шантажа, принуждения к совершению противоправных действий или систематического унижения его человеческого достоинства виновным. Под жестоким обращением следует понимать безжалостные, грубые деяния, причиняющие потерпевшему физические или психические страдания (систематическое причинение телесных повреждений или побоев, лишение пищи, воды, одежды, жилья и т.п.). Систематическим унижением человеческого достоинства является длительное унижительное отношение к потерпевшему (постоянные оскорбления, глумление над ним и т.п.)

Однако судебная практика по применению ст.120 УК Украины фактически отсутствует: следователи не рассматривают дела и закрывают их "за отсутствием состава преступления". Эти решения следователей обжалуются, уголовные производства возобновляются, но приговоров по ст.120 УКУ в реестре судебных решений все равно почти нет.

Учитывая некоторые решения Европейского суда по правам человека, в частности по делам "Delfi AS против Эстонии" (жалобы №64569/09), "Хейнес против Норвегии" (жалобы №43624/14) и т.п., именно на владельцев сайтов, социальных сетей или других коммуникационных платформ может возлагаться ответственность за отсутствие должного реагирования на унижительные и оскорбительные комментарии и за создание технических возможностей систематической длительной травли.

Кибербуллинг, как достаточно новое явление, еще не имеет надлежащих механизмов реагирования со стороны государства. Поэтому в каждом конкретном случае необходимо внимательно исследовать все обстоятельства травли и стараться использовать самые эффективные способы самозащиты.

Если кибербуллинг через социальные сети осуществляет кто-то из членов семьи, бывший муж или жена, сожитель, в полицию можно обращаться с заявлением и требованием выписать срочное запретительное предписание. Это позволяет Закон Украины «О предотвращении и противодействии домашнему насилию». Предписание носит кратковременный характер и может выписываться не дольше чем на 10 дней. Кроме того, за ограничительным предписанием можно обращаться в суд, тогда он может иметь более длительный срок действия - до полугода.

Многие случаи кибербуллинга попадают под запрет в пределах ст.182 УК Украины - незаконный сбор, хранение, использование, уничтожение, распространение конфиденциальной информации о личности или незаконное изменение такой информации.

Не пренебрегайте заявлениями в рамках ст.172 Кодекса Украины об административных правонарушениях. Это мелкое хулиганство, но фиксация нескольких подобных правонарушений, штрафы,

присужденные лицу, помогут вам перейти на другой уровень борьбы. Это будет подтверждением того, что такие действия носят системный характер и что вы жаловались на это.

Если преследователь использует ваши персональные данные, фото или видео без разрешения, это можно запретить по ст.307 Гражданского кодекса Украины. Использование ваших паспортных данных, данных о здоровье, банковских счетах и даже вашего номера телефона незаконно.

Право на защиту таких персональных данных закреплено в Законе Украины "О защите персональных данных" и сопутствующих нормативно-правовых актах. Вы можете обращаться в полицию, в суд, к Уполномоченную Верховной Рады по правам человека - именно этот институт контролирует распространение и гарантирует защиту персональных данных каждого человека.

Во всех заявлениях описывайте хронологию событий, указывайте, что эти действия были системными, прикладывайте скрины всех сообщений, свои обращения о блокировке такого лица, если вы их присылали, указывайте мотив буллинга, хотя это не обязательно.

Советы родителям о безопасном поведении ребенка в цифровой среде

Говорить с ребенком о безопасности Интернета и помогать развивать критическое мышление, учить делать аргументированный выбор и нести ответственность за его результаты. Простое запрещение

использования гаджетов может привести к потере доверия ребенка к взрослому и сокрытию им своих увлечений. Прежде всего, следует говорить, объяснять, формировать культуру использования Интернета в повседневной жизни.

Строить открытые и доверительные отношения с ребенком по использованию технологий: поддерживать общение, давать советы. Ребенок должен знать, что взрослый рядом и готов помочь.

Вместе с ребенком просматривать материалы на его любимых веб-сайтах и играть в любимые Интернет-игры. Это поможет лучше понять интересы ребенка, его увлечения и причины такого выбора. Также это может стать поводом к непринужденному началу разговора о безопасности в Интернете;

Формировать полезные привычки использования гаджетов и цифровой среды, развивать цифровые, социальные и эмоциональные навыки, такие как уважение, эмпатия, критическое мышление, ответственное поведение и психологическая устойчивость.

Повышать самооценку ребенка, позволять ребенку самостоятельно делать выбор и отвечать за него, учить моделям поведения с негативным опытом в Интернете.

Поощрять использование гаджетов в зонах видимости взрослых. Это поможет контролировать, с кем ваш ребенок контактирует в Интернете через телефон, планшет, смарт-телевизор, игровую приставку и другие устройства, подключенные к Интернету.

Центр правовых консультаций



Центр правовых консультаций создан **Общественной организацией «Объединение соотечественников «Мирные инициативы - развитие»** с целью оказания гражданам всесторонней правовой поддержки в соответствии с законодательством Украины и нормами международного права в области прав человека в случаях нарушения их прав, свобод и законных интересов.

Основные направления деятельности Центра:

- предоставление бесплатных юридических консультаций;
- помощь в подготовке претензий, жалоб и исковых заявлений в государственные, административные и судебные органы;
- помощь беженцам и внутренним переселенцам, миграционные вопросы;
- оказание иной юридической помощи гражданам.

Контакты: Skype: pravcentr.kiev ▪

Тел: +38-099-31-43-777

E-mail: pravcentr.kiev@gmail.com ▪

Устанавливать временные пределы использования гаджетов, чтобы балансировать время, проведенное в режиме онлайн и офлайн.

Контролировать приложения, игры, веб-сайты и социальные сети, которыми пользуется ребенок, и их соответствие возрасту ребенка.

Учиться устанавливать на гаджеты ребенка родительский контроль, отключать возможность общения или обмена сообщениями в онлайн-чатах и функцию «поделиться расположением» в настройках приложений или игр, поскольку это может подвергнуть ребенка опасности в виде нежелательного контакта или раскрыть его физическое местоположение.

Проверять настройки конфиденциальности в играх и социальных сетях, которыми пользуется ребенок, наличия в его профиле включенных настроек конфиденциальности. Ограничить круг лиц, которые могут контактировать с ребенком и просить ребенка совещаться, прежде чем добавлять новых друзей.

Использовать доступные технологии для настройки родительского контроля на устройствах, которые могут ограничивать вредоносный контент, контролировать действия ребенка и ограничивать или блокировать время использования подключенных к Интернету устройств или отдельных функций (например, камеры, покупки через мобильные приложения).

Быть внимательными к признакам страха или тревоги, изменению поведения, режиму сна и аппетита. Наблюдать, как ребенок строит контакты с миром: если больше сидит в гаджетах, замкнут и не может описать свое состояние; не находит слова, чтобы рассказать о своих чувствах и проведенном дне; если живую не общается, не ходит в гости, не ходят в гости к нему; имеет отстраненный взгляд, апатию, ребенок вял, имеет плохой аппетит, не имеет интереса в глазах - в таком случае нужно обращаться к специалистам и знать, куда обратиться за дополнительным советом и поддержкой, а также сообщать ребенку, куда он может в случае необходимости обратиться за помощью.

Важно считаться с чувствами подростка и не отрицать их, нужно легализовать эти чувства и дать ребенку понять, что его принимают и об этом можно говорить в семье.



Некоторые правила безопасного пользования интернет-магазинами

Согласно Закону Украины «Об электронной коммерции» договор, заключенный в интернет-магазине, считается электронной сделкой.

Обязательные условия электронного договора:

Для заключения электронной сделки обязательно на сайте должно указываться наименование товара, работы или услуги, а также его стоимость. Размещение указанной информации должно безусловно указывать на готовность продавца выполнить указанные требования по продаже и доставке товара, выполнению работы или оказанию услуги.

Законом «Об электронной коммерции» определено, что кроме обязательных условий могут быть предусмотрены и другие условия, в частности:

- порядок заключения договора (например, указано об обязательности проведения предварительной оплаты, но такая оплата производится после подтверждения продавцом получения заказа);
- возможность и порядок внесения изменений в договор (например, возможность замены товара аналогичным в случае отсутствия заказанного на складе продавца);
- способ и порядок принятия предложения заключить электронный договор (например, принятие предложения осуществляется путем отправки письма посредством электронного сообщения (письма) или заполнения формы);
- порядок обмена информацией между покупателем и продавцом при исполнении договора (например, информация об адресах переписки и сроках ответа);
- порядок действий в случае, если покупатель ошибочно или неправильно указал информацию о заключении договора как такового (ошибочно направили заказ) или по отдельным его условиям (например, неправильно указал адрес доставки).

Отдельные условия, являющиеся обязательными составляющими электронного договора между покупателем и продавцом, могут указываться в отдельном электронном документе (файле), который отправляется покупателю. После заключения договора в Интернете, покупатель должен получить от продавца оперативное подтверждение получения заказа, а также указание условий договора для предотвращения дальнейшего их одностороннего изменения. Таким подтверждением может рассматриваться, например, электронное письмо с подтверждением и указанием приобретаемого то-

вара, его характеристик, цены, условий оплаты и доставки, а также ссылки на другие условия договора, которые могут быть размещены на сайте интернет-магазина. Кроме подтверждения получения заказа, по факту выполнения договорных обязательств (например) продавец должен обязательно предоставить подтверждения совершения сделки, которыми могут быть электронный документ, квитанция, товарный или кассовый чек, билет, талон. Причем, такой документ обязательно должен содержать порядок обмена или возврата товара, отказ от работы или услуги, наименование продавца, адрес и контактные данные, а также гарантийные обязательства.

Расторжение договора купли-продажи, замена и возврат товара, приобретенного в сети Интернет

Отношения, возникающие между продавцами и покупателями в интернет-магазинах, в полном объеме подпадают под действие Закона Украины "О защите прав потребителей".

Замена товара: часть 6 ст.13 Закона Украины "О защите прав потребителей" разрешает продавцу использовать в договоре стандартное условие о возможности замены товара, при его отсутствии, другим. Об этом покупателю должны сообщить перед заключением договора. Продавец может заменить товар только тогда, когда одновременно выполняются три условия: 1) другой товар соответствует цели использования заказанного; 2) имеет такое же или лучшее качество; 3) его стоимость не превосходит цены заказанного продукта.

Возврат товара: согласно ч.4 ст.13 Закона Украины "О защите прав потребителей" договор купли-продажи, заключенный через сеть Интернет, покупатель может расторгнуть в течение 14 дней с момента подтверждения информации о заключении договора от продавца или с момента получения товара или его первой поставки. Если упомянутое подтверждение не соответствует вышеприведенным требованиям, покупатель вправе расторгнуть договор в течение 90 дней со дня получения информации. Продавец может исправиться и отправить новое, правильное подтверждение. В таких условиях покупателю разрешено отказаться от договора в течение 14 дней с момента получения уточненного сообщения.

Согласно ч.5 ст.12 Закона Украины "О защите прав потребителей", если покупатель решил расторгнуть договор, он должен сообщить продавцу о месте, где продукцию можно забрать обратно. Обязанность потребителя хранить ее у себя прекращается по истечении 60 дней после получения. Если за это время продавец не придет за товаром, товар становится собственностью потребителя, причем безвозмездно. Когда для доставки использованы услуги почты, в договоре может быть предусмотрено, что покупатель будет возвращать товар по почте. Тогда любые расходы, связанные с пересылкой продукции, возлагаются на продавца (он должен возместить потребителю деньги, которые он заплатил в связи с возвратом).

Часть 7 ст.12 Закона Украины "О защите прав потребителей" предусматривает, что потребитель должен хранить товар в неизменном состоянии, чтобы иметь возможность расторгнуть договор купли-продажи.

Однако, ч.5 ст.13 Закона Украины "О защите прав потребителей" перечислены обстоятельства, при которых невозможно вернуть товар:

1) по согласию потребителя поставка товара электронными средствами связи состоялась до истечения срока расторжения договора, о чем потребителю уведомлено в подтверждении информации (например, при покупке через Интернет компьютерной программы ее могут отправить потребителю очень оперативно);

2) цена товара зависит от котировок на финансовом рынке, то есть вне контроля продавца;

3) договор касается изготовления или переработки товара по заказу потребителя, то есть товар нельзя продать другим лицам (или можно с существенными финансовыми потерями для продавца);

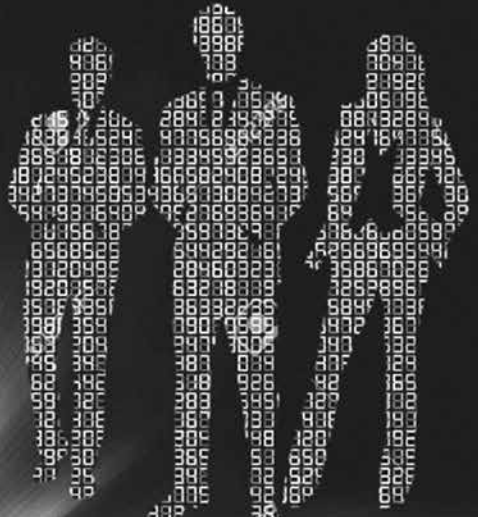
4) потребитель открыл аудио- или видеокассету или носитель компьютерного обеспечения (компакт-диск), поставляемые запечатанными;

5) договор касается доставки периодических изданий;

6) договор заключен в отношении лотерей или других азартных игр.

Уничтожение, повреждение или порча продукции, произошедшие не по вине потребителя, не лишают потребителя права на расторжение договора.

Меры безопасности в сети Интернет



Интернет представляет собой важный способ личного и профессионального общения,

но он может также использоваться со злым умыслом

Поэтому важно знать о проблемах компьютерной безопасности.

Уменьшение стоимости продукции в результате открытия упаковки, осмотра или проверки продукции не лишает потребителя права на расторжение договора.

Как защитить себя при покупке товаров через сеть Интернет?

Обеспечить свою покупку в Интернете можно с помощью: «Отправка товара наложенным платежом». Наложенный платеж - способ расчета, когда деньги за товар уплачиваются в почтовом отделении и за дополнительную плату направляются продавцу. При наложенном платеже можно осмотреть товар прямо в отделении оператора связи и отказаться от покупки, если он не подошел. Используйте только проверенные ресурсы и убедитесь в правильности названия требуемого сайта. Один незаметный символ в названии сайта в адресной строке может означать, что вы попали на фишинговые сайты.

Также не передавайте никому данные своей банковской карты (особенно CVV-код и пин-код), ведь работники банка никогда не спрашивают такую информацию. Обратите внимание, что сайты, принимающие онлайн-платежи, должны быть защищены, для этого в названии адреса они должны содержать <https://> и значок «замочка». Рекомендуем всегда использовать наложенный платеж, чтобы исключить шансы мошенников завладеть вашими денежными средствами.

Кроме этого, на сайте киберполиции в разделе «Стоп Фraud» (cyberpolice.gov.ua/stopfraud) можно проверить номер телефона, банковскую карточку и ссылку на сомнительный сайт - возможно, мошенники уже есть в базе киберполиции.

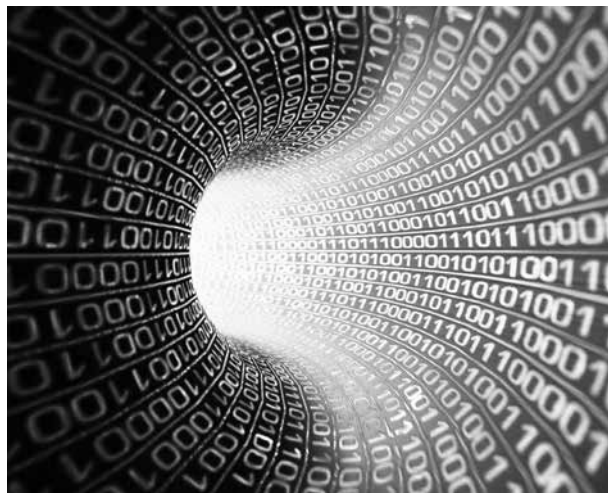
Возврат оплаты через банк. Если Вы оплатили покупку в Интернете, а продавец не отправил купленный товар - обратитесь в свой банк с заявлением о возврате уплаченных средств. Банк объяснит, возможен ли возврат средств, скоординирует дальнейшие действия и проведет расследование. Если через банк вернуть деньги не удалось - обращайтесь с иском о возмещении средств в суд.

Ответственность владельцев интернет-магазинов за соблюдение норм законодательства, подразумевает ответственность:

- **гражданско-правовую**, которая предусматривает, как правило, уплату штрафных санкций, пени, а также возмещение материального и морального вреда за нарушение обязательств, предусмотренных договором;

- **административную**, которая, в соответствии с главой 12 Кодекса Украины об административных правонарушениях (КУоАП) предусматривает ответственность за правонарушения в области торговли, общепита, сферы услуг, финансов и предпринимательской деятельности;

- **уголовную**, согласно ст.190 Уголовного кодекса Украины предусматривающую ответственность за незаконное завладение чужим имуществом или приобретение права на имущество путем обмана или злоупотребления доверием (мошенничество) и определяющую наказание в виде штрафа до пятидесяти необлагаемых налогом минимумов доходов граждан или исправительными работами на срок до двух лет, или ограничением свободы на срок до трех лет.



Распространение информации в интернете и ответственность за неправдивую информацию

С одной стороны, возможность свободного выражения в сети интернет пользователям гарантирована Конституцией Украины. А именно - ст.34 гарантировано право на свободу мысли и слова, свободное выражение своих взглядов и убеждений. Устанавливается, что каждый имеет право свободно собирать, хранить, использовать и распространять информацию устно, письменно или другим способом - по своему выбору. Однако такая информация должна распространяться с соблюдением законодательных норм о ее достоверности и не порочить честь, достоинство и деловую репутацию других лиц.

Согласно ст.3 Конституции Украины честь и достоинство человека признаны высшей социальной ценностью. Нарушение этих фундаментальных прав требует соответствующей защиты. Согласно ст.55 Конституции Украины каждый имеет право какими-либо не запрещенными законом средствами защищать свои права и свободы от нарушений и противоправных посягательств. Согласно ст.15 Гражданского кодекса Украины каждый человек имеет право на защиту своего гражданского права в случае его нарушения, непризнания или оспаривания. Такое же право предоставляется и юридическим лицам согласно ч.2 ст.94 Гражданского кодекса Украины.

Как защититься от распространения в сети Интернет ложной информации

1. Выяснить, может ли быть предметом судебной оценки компрометирующая информация, распространенная о личности.

Так, согласно ч.1-2 ст.30 Закона Украины «Об информации» никто не может быть привлечен к ответственности за выражение оценочных мнений и суждений. Верховный Суд Украины при рассмотрении дел о защите достоинства, чести и деловой репутации уже сформировал достаточно устоявшуюся судебную практику по поводу того, что:

- согласно ст.277 ГК Украины предметом судебной защиты не могут быть оценочные суждения, мнения, убеждения, критическая оценка определенных фактов и недостатков, которые как выражение субъективного мнения и взглядов ответчика нельзя проверить относительно их соответствия действительности (в отличие от проверки истинности фактов) и опровергнуть, что соответствует прецедентной судебной практике ЕСПЧ при толковании положений ст.10 Конвенции (решение ЕСПЧ от 08.07.1986 г. по делу «Лингенс против Австрии»);
- решая вопрос о признании распространенной информации недостоверной, суды должны определять характер такой информации и выяснять, является ли она фактическим утверждением или оценочным суждением» (см., например, постановление Верховного Суда от 10.04.2019 г. по делу №98/4136/15-ц).

Следовательно, судебной защите по таким делам могут подлежать только утверждения о фактах. Критика, субъективная оценка, употребление разного рода эмоционально окрашенных оборотов речи и стилистических приемов могут указывать на то, что в распространенной информации речь идет не о конкретных событиях или фактах, а выражается чья-то точка зрения, которую невозможно проверить на правдивость и опровергнуть.

Однако в таких случаях все равно лицо не лишено инструментов правовой защиты. Оно может применить другой механизм защиты, когда речь идет об оценочных негативных суждениях, которые вредят чести, достоинству и деловой репутации личности, однако не касаются конкретных фактов, а именно:

- требовать право на ответ и дать собственную оценку в том же СМИ, где она была распространена (ч.1 ст. 277 ГК Украины);

- если оценочные суждения высказаны в грубой, оскорбительной форме - претендовать на компенсацию причиненного морального вреда (п.19 Постановления Пленума ВСУ №1 от 27.02.2009 г. «О судебной практике по делам о защите достоинства и чести физического лица, а также деловой репутации физического и юридического лица»).

Согласно п.19 Постановления Пленума Верховного Суда Украины «О судебной практике по делам о защите достоинства и чести физического лица, а также деловой репутации физического и юридического лица» от 27.02.2009 №1, решая вопрос о признании распространенной информации недостоверной, суды должны определять характер такой информации и выяснять, является ли она фактическим утверждением или оценочным суждением.

Учитывая положения ст.60 ГПК Украины, истец в указанной категории дел должен должным образом доказать, что распространенная о нем недостоверная информация является фактическим утверждением.

Оценочные суждения не подлежат опровержению и подтверждению их правдивости.

2. Выбрать наиболее эффективный способ защиты и проверить сроки исковой давности.

Действующее законодательство Украины выделяет два способа защиты: общие и специальные, применяемые в судебном и внесудебном порядке. Итак, в случае размещения в сети Интернет информации, нарушающей честь, достоинство и деловую репутацию, лицо, право которого нарушено, может либо непосредственно обратиться к лицу, совершившему данное нарушение, с требованием об опровержении такой информации, либо в суд с иском о защите достоинства, чести и деловой репутации.

Согласно Постановлению Пленума Верховного Суда Украины «О судебной практике по делам о защите достоинства и чести физического лица, а также деловой репутации физического и юридического лица» выбор способа защиты личного неимущественного права, в частности права на уважение достоинства и чести, права на неприкосновенность деловой репутации, принадлежит истцу. Вместе с тем лицо, право которого нарушено, может выбрать как общий, так и специальный способы защиты своего права, определенные законом, регламентирующим конкретные гражданские правоотношения. В связи с этим суды должны принимать во внимание, что в соответствии со ст.275 ГК защита личного неимущественного права осуществляется способом, установленным главой 3 Гражданского Кодекса, а также другими способами согласно содержанию этого права, способу его распространения и последствий, которые повлекло это нарушение.

К таким специальным способам защиты относятся:

- опровержение недостоверной информации и/или право на ответ (ст.277 ГК Украины)

- запрет на распространение информации, нарушающей личные неимущественные права (ст.278 ГК Украины).

В отдельных случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством (ч.1 ст.277 Гражданского кодекса Украины, ст.6 Постановления Пленума Верховного Суда Украины «О судебной практике по делам о защите достоинства и чести физического лица, а также деловой репутации физического и юридического лица») физическое лицо также имеет право требовать опровержения недостоверной информации в случае, если она распространена в отношении других лиц. Прежде всего, это касается членов семьи физического лица, например супругов, родителей, детей, бабушек, дедушек, прабабушек, прадедов, внуков, правнуков и т.д. Однако такое распространение ложной информации относительно членов семьи физического лица должно нарушать личные неимущественные права именно этого физического лица. Так, например, когда распространяется недостоверная информация

о том, что физическое лицо является ребенком «предателя родины», то оно имеет право требовать опровержения этой информации не потому, что нарушает право на уважение к чести и достоинству лица, а потому, что им опосредовано нарушается право именно данного физического лица на достоинство и честь. А отец этого лица имеет право требовать опровержения такой информации потому, что эта информация нарушает его право на уважение чести и достоинства.

Такой же порядок предусмотрен и для права на опровержение и ответы на неправдивую информацию, которая была распространена в отношении умерших. В этом случае субъектом, имеющим право требовать опровержения данной информации или ответить на нее, законодатель признает членов семьи умершего лица, его близких родственников и других заинтересованных лиц. При этом указанные лица также считаются, прежде всего, действующими в собственном интересе и требуют защиты именно собственных личных неимущественных прав и лишь опосредованно доброго имени умершего лица. Об этом говорится в ч.2 ст.277 Гражданского Кодекса Украины и ч.2 ст.6 Постановления Пленума Верховного Суда Украины "О судебной практике по делам о защите достоинства и чести физического лица, а также деловой репутации физического и юридического лица".

Важную роль в данной категории дел играет правильно выбранный способ защиты нарушенного права и, соответственно, должным образом сформулированный предмет исковых требований, что увеличивает в таких случаях шансы на победу и получение решения в пользу истца. Выбор способа защиты личного неимущественного права, в частности права на уважение достоинства и чести, права на неприкосновенность деловой репутации принадлежит истцу.

Законодатель предусматривает несколько способов защиты прав, а именно путем требования: признать информацию, порочащую честь, достоинство и деловую репутацию личности, недостоверной; опровергнуть такую информацию; изъять недостоверную информацию из первоисточника (в т.ч. Интернет-ссылки); возместить моральный вред, причиненный вследствие распространения компромата о личности.

Опровержение недостоверной информации регулируется ст.277 ГК Украины, где предусмотрено, что физическое лицо, личные неимущественные права которого нарушены в результате распространения о нем и (или) членах его семьи недостоверной информации, имеет право на ответ, а также на опровержение этой информации.

Следует обратить внимание на то, что следует быть особенно внимательными при избрании такого способа защиты как требование опровергнуть недостоверную информацию. Ведь для этого требования применяется специальный (сокращенный) срок исковой давности - 1 год с момента размещения этих сведений в СМИ или со дня, когда лицо узнало/могло узнать эти сведения (пп. 2 ч.2 ст.258 ГК Украины).

По этому поводу отметим также, что, во-первых, даже если недостоверная информация

находится в течение длительного времени в открытом доступе в сети Интернет, тем не менее, законодательство Украины не возлагает ни на одного человека обязанности ежедневно осуществлять мониторинг всех видов печатных, теле-, радио-, медийных средств массовой информации. и социальных сетей, или всех публикаций в сети Интернет, и выискивать данные, касающиеся его личности и могут затрагивать честь, достоинство или деловую репутацию. По умолчанию такая обязанность осуществлять проверку всех возможных источников распространения недостоверной информации законодательством не предусмотрена.

Во-вторых, применение последствий истечения сроков исковой давности судом возможно только при уловии:

1) что было нарушено право личности и есть основания для удовлетворения иска;

2) если об этом заявляет сторона спора в какой-либо форме до принятия судом решения по существу спора;

3) если не было уважительных причин пропуска срока давности обращения в суд с этим иском (см., постановление Большой Палаты Верховного Суда от 22 мая 2018 г. по делу № 369/6892/15-ц).

Таким образом, лицу, желающему защитить свою честь, достоинство и деловую репутацию путем обязательства в судебном порядке опровергнуть такую информацию, следует обращаться в суд своевременно, чтобы не пропустить срок. В случае, если существуют опасения, что срок давности относительно требований об опровержении информации согласно п.2 ч.2 ст.258 ГК Украины, истек, то истец не лишен права выбрать несколько альтернативных способов защиты, из перечисленных нами выше.

В соответствии с п.1 ч.1 ст.268 ГК Украины давность на требования, вытекающие из нарушения личных неимущественных прав (кроме случаев, установленных законом), не распространяется. А такие иски, как возмещение морального вреда, причиненного в результате публикации недостоверной негативной информации о личности, или же требование изъять компрометирующий материал с сайта, или признать такую информацию недостоверной как раз и относятся к требованиям, вытекающим из нарушения права на защиту чести, достоинства и деловой репутации лица, то есть с нарушениями его личных неимущественных прав.

Поэтому если в процессе подготовки к судебному производству возникнет необходимость откорректировать предмет исковых требований или их размер, то в таком случае целесообразно увеличить иски, требования к началу рассмотрения дела по существу. Реализуя право на корректировку объема или размера исковых требований, предусмотренное ст.49 ГПК Украины, следует учитывать, что: «под увеличением или уменьшением размера исковых требований следует понимать соответственно увеличение или уменьшение количественных показателей по тому же требованию, которое было заявлено в исковом заявлении. Увеличен (или уменьшен) может быть только размер требований имущественного характера» (см., например, поста-

новление Верховного Суда от 09.07.2020 г. по делу №922/404/19). Истец его определил в денежном измерении» (см., в частности, правовые заключения, сформулированные Верховным Судом в постановлении от 28.11.2018 г. по делу №761/11472/15-ц).

Не следует забывать о том, что согласно ч.2 ст.6 Закона Украины "О судебном сборе" в таком случае необходимо будет доплатить судебный сбор и предоставить подтверждение направления копий соответствующих заявлений участникам дела для того, чтобы такие заявления в порядке ст.49 ГПК Украины были приняты судом для рассмотрения.

В некоторых случаях к виновному лицу может быть применена административная ответственность за распространение ложных слухов, которые могут вызвать панику среди населения или нарушение общественного порядка, что влечет наложение штрафа от десяти (170 гривен) до пятнадцати (255 гривен) необлагаемых налогом минимумов доходов граждан или исправительные работы сроком до одного месяца за вычетом двадцати процентов заработка (ст.1731 Кодекса Украины об административных правонарушениях).

3. Правильно установить ответчика по делу

Прежде чем обращаться в суд, именно истцу необходимо должным образом доказать, что недостоверная информация распространена именно этим ответчиком, указанным в его иске. Надлежащим ответчиком в случае распространения компромата о личности в сети Интернет является автор публикации и владелец веб-сайта, лица которых истец должен установить, а если автор неизвестен/невозможно его установить, тогда ответчиком будет только владелец веб-сайта (п.12 постановления Пленума ВСУ №1 от 27.02.2009 года). Однако уже на этом этапе лицо, чьи права нарушены путем распространения компромата в сети Интернет, на практике может столкнуться с серьезными трудностями.

Так, согласно ч.11 ст.52-1 Закона Украины «Об авторском праве и смежных правах» владельцы веб-сайтов и поставщики услуг хостинга обязаны размещать в свободном доступе на собственных веб-сайтах и (или) в публичных базах данных записей о доменных именах (WHOIS) достоверную информацию о себе.

Однако очень часто сведения о регистранте доменного имени/владельца веб-сайта на ресурсах WHOIS - скрытые, а видны только данные о регистраторе. Информация о владельцах веб-сайтов и контактных лицах, указанная на таких сайтах, может быть некорректной или откровенно ложной (с указанием несуществующих юридических лиц, например, что можно проверить в соответствующих государственных реестрах). Наконец, наиболее усложнен поиск владельца веб-сайта, который администрируется компаниями из-за рубежа. Утаивание такой информации оправдывают законодательством о защите персональных данных не только в Украине, но и за рубежом. Следовательно, следует выяснить, что делать в таких случаях, когда контактные данные на сайте отсутствуют или же они ложны, а информация о владельце веб-сайта скрыта и в общедоступных базах наподобие WHOIS, отсутствует.

Во-первых, необходимо обратиться с адвокатским запросом с требованиями предоставить информацию о владельце веб-сайта по контактам (в электронной и письменной формах), которые указаны на самом веб-сайте, где опубликована недостоверная информация. Во-вторых, следует подключить извлечение из ресурса WHOIS той информации, которая, по крайней мере, указана на этом сайте и доступна. В-третьих, Пленум Верховного Суда Украины в п.12 вышеупомянутого Постановления Пленума ВСУ №1 от 27.02.2009 г. отметил, что данные о владельце веб-сайта могут быть истребованы в соответствии с положениями ГПК Украины у администратора системы регистрации и учета доменных названий и адреса украинского сегмента сети Интернет. В судебной практике встречаются случаи, когда суды отказывают в рассмотрении заявлений по правилам отдельного производства, если лицо, например, не приняло достаточных мер по установлению надлежащего ответчика - владельца веб-сайта, однако пытается установить факт недостоверности распространенной информации и опровергнуть ее, если такое лицо неизвестно.

В то же время, если Интернет сайт зарегистрирован не на территории Украины и сведения об его владельце установить невозможно, то, согласно правовой позиции Верховного Суда Украины, в таком случае суд вправе по заявлению заинтересованного лица установить факт ложности этой информации и опровергнуть ее в отдельном порядке производства (п.13 Постановления Пленума Верховного Суда Украины "О судебной практике по делам о защите достоинства и чести физического лица, а также деловой репутации физического и юридического лица").

Доказательства неправдивости распространённых сведений

Основанием для удовлетворения иска является совокупность следующих обстоятельств:

- распространение информации, то есть доведение ее до сведения хотя бы одному лицу любым способом;
- распространенная информация касается определенного физического или юридического лица, то есть истца;
- распространение недостоверной информации, то есть не соответствующей действительности;
- распространение информации, нарушающей личные неимущественные права, или наносящей вред соответствующим личным неимущественным благам, или препятствующие лицу полно и своевременно осуществлять свое личное неимущественное право.

Согласно действующему законодательству Украины доказывание не может основываться на предположениях. В случае размещения недостоверной информации в сети Интернет лицо должно предоставить в суд доказательства размещения данной информации.

Первым шагом в случае обнаружения недостоверной информации должна быть фиксация содержания такой информации и факта ее распространения, то есть доведение до сведения хотя бы одному лицу любым способом.

Судебная практика не содержит единого подхода к принятию доказательств, которыми зафиксировано распространение информации в сети Интернет. Способы фиксации недостоверной информации может быть скриншот (фото) веб-страницы или непосредственно веб-страница как электронное доказательство. По своей сути веб-страница является электронным доказательством и может подаваться в суд в оригинале или в электронной копии, удостоверяемой электронной цифровой подписью.

Наиболее действенным способом фиксации информации в сети Интернет является лингвистическая экспертиза, проведенная по заказу истца, поскольку процессуальные кодексы позволяют участникам дела самостоятельно заказывать проведение экспертизы. В таком случае скриншоты будут составной частью экспертизы, исключающей вероятность их отклонения судом отдельно от заключения эксперта. Кроме того, проведение лингвистической экспертизы (автороверческой или семантико-текстуальной) может быть вспомогательным доказательством при установлении ответчика и при доказывании характера распространенной информации.

Также необходимо обратить внимание на то, что лицо, распространившее недостоверную информацию в сети Интернет, чтобы не нести ответственности за такое распространение, может уничтожить такую информацию, обнародование ее в сети Интернет прекратится, и ознакомление судьи с данной информацией непосредственно в Интернете станет невозможным. Таким образом, необходимо обращаться в суд в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Украины с письменным заявлением об обеспечении иска с указанием причины, в связи с которыми нужно обеспечить иск и вид обеспечения иска, который предстоит применить, с обоснованием его необходимости. В данном случае таким мероприятием может быть запрет совершать определенные действия. Это касается рассмотрения дел в порядке гражданского судопроизводства.

Возмещение материального и морального вреда

Одновременно с требованиями о защите чести, достоинства и деловой репутации истцы могут потребовать возместить материальный и моральный вред (ст.280 Гражданского кодекса Украины для физических лиц).

В данных случаях обязанность доказать, что причинен материальный или моральный вред возлагается на истца, на него также возлагается и обязанность определить размер морального вреда, однако в конечном этапе размер денежного возмещения морального вреда определяется судом в зависимости от характера правонарушения, глубины физических и душевных страданий, ухудшения способностей потерпевшего или лишения его возможности их реализации, степени вины лица, нанесшего моральный вред, если вина является основанием для возмещения, а также с учетом других обстоятельств, имеющих существенное значение. При определении размера возмещения учитываются требования разумности и справедливости.



Если пропал ребёнок?

Ежегодно 25 мая в мире отмечают Международный день пропавших без вести детей. На Украине происходит множество трагедий, связанных с исчезновением детей всех возрастов. Своевременное реагирование на исчезновение ребенка значительно уменьшает риск вероятного совершения в отношении него уголовного правонарушения.

С начала 2021 г. на территории Украины сотрудники правоохранительных органов нашли 9048 детей, которых ранее объявили в розыск. В общей сложности полиции поступило более 9,1 тысяч заявлений и сообщений об исчезновении.

Каждый случай - это отдельная история и драма. Одни дети просто теряются, другие - бегут из дома. Детей крадут, они становятся жертвами преступников. В группе риска находятся дети подросткового возраста, ведь именно в это время происходят как физические изменения в организме, так и психологические. Дети такого возраста очень уязвимы, поскольку еще не могут объективно оценивать различные внешние опасности и риски собственных действий. Подростки ищут поддержки и понимания, могут подвергаться негативному влиянию со стороны других: сверстников, взрослых, телевидения и Интернета.

Причины пропажи детей

Основными причинами исчезновения детей традиционно считают:

- конфликты в семье и со сверстниками;
- склонность некоторых детей к бродяжничеству;
- нежелание родителей "вникать" в проблемы ребенка;
- оставление детей без присмотра;
- ненадлежащий контроль со стороны родителей или других законных представителей;
- отсутствие содержательного досуга и т.д.

Чаще всего причиной исчезновений являются сложные отношения с родителями. Из-за них дети убегают из дома, чтобы доказать свою независимость и самостоятельность. Однако часто исчезно-

вание ребенка происходит против его воли путем насильственных действий. Похитители, чтобы заманить ребенка, используют разные способы: представляются знакомыми родителей и пытаются отвести ребенка к ним на работу или просят ребенка показать дорогу, предлагая сладости и т.д.

Поскольку родители или опекуны не могут знать о намерениях окружающих, то должны приложить максимум усилий, чтобы обезопасить ребенка, ведь ваш ребенок - это, прежде всего, ваша ответственность. Будьте постоянно рядом, соблюдайте простые правила безопасности, а именно:

- не оставляйте ребенка без присмотра в общественных местах;
- установите программу-маячок на мобильный телефон ребенка, чтобы знать, где он находится;
- объясните ребенку, что нельзя разговаривать и тем более брать что-нибудь у незнакомых людей и садиться к ним в автомобиль;
- ребенок должен знать свою фамилию/имя и адрес, чтобы полиция быстрее нашла родителей;
- не будьте равнодушны к своим детям: интересуйтесь их увлечениями, стремлениями и тревогами; ребенок должен быть уверен, что его любят, что для родителей его здоровье и жизнь - всегда на первом месте.

Алгоритм действий при пропаже детей

С чего начинать поиски:

Если ребенок исчез в общественном месте, нужно немедленно сообщить об этом охране, администрации организации, учреждения, заведения. Необходимо объявить по громкой связи о пропаже ребенка, его приметах.

Сообщите как выглядел ребенок, его особые приметы, где и в какое время вы видели его в последний раз, куда с большой вероятностью он мог бы уйти или уехать.

Надо немедленно начать контролировать входы-выходы, проверить туалеты, автостоянки, склады. Внимательно присматривайтесь к людям, которые идут с ребенком примерно таким же, как и ваш. Ведь в случае похищения, вашего ребенка могут переодеть, быстро изменив его внешность.

Если ребенок исчез из дома, быстро просмотрите все его вещи (взял ли с собой комплект одежды, гаджеты и т.п.), поищите личный дневник, проверьте страницы в социальных сетях. Вспомните о подозрительных телефонных звонках, разговорах, новых знакомых ребенка. Опросите всех соседей: когда они видели ребенка последний раз, слышали ли какие-то звуки из вашей квартиры или видели, кто приходил к вам домой.

Немедленно обратитесь за помощью в полицию

Подайте заявление о розыске ребенка в отделение полиции (независимо от места его исчезновения) или устно по номеру 102.

При поиске пропавших людей никакого «правила трех суток» не существует. Обращаться в полицию необходимо сразу же, как только вы поняли, что ребенок пропал. Запишите регистрационный номер вашего заявления и телефон сотрудника (чтобы

оперативно сообщить ему новые подробности). Если в полиции отказываются принять заявление, звоните по телефону на номер 102. Звонок - это уже зарегистрированное заявление об исчезновении.

Эффективнее всего обращаться в отделение полиции по месту исчезновения ребенка. Это можно сделать сразу после осознания вами факта возможного исчезновения. Возьмите с собой свежую фотографию, вещь, на которой есть отпечатки ребенка, запах, волосы. Сообщите, есть ли у ребенка мобильный телефон. Дайте информацию об его заболеваниях, особых приметах во внешности, особенностях походки, произношения, о круге общения, по какому маршруту ходит, ездит, расскажите о подозрительных друзьях, знакомых, привычках ребенка и т.д.

На место исчезновения или последнего известного пребывания ребенка отправляется оперативно-следственная группа.

Министерство внутренних дел Украины создало общую базу данных о без вести пропавших детях (wanted.mvs.gov.ua).

Не прекращайте поиски даже ночью

Привлеките к поискам ребенка как можно больше людей: соседей, знакомых, сотрудников, добровольцев. Разбейтесь на группы и дайте каждому их участнику контакты друзей и знакомых ребенка. Необходимо обзвонить их или посетить, если телефонов нет. Расспросить, озвучивал ли им ребенок какие-то свои планы в последнее время, появились ли у него новые подозрительные знакомые и т.д. Также необходимо позвонить в справочную службу скорой помощи, больницы, на железнодорожные и автовокзалы. Отдельные группы должны обойти ближайшие детские площадки, места сбора подростков, парки, магазины, гаражи, пустыри. При отсутствии результатов через некоторое время можно обзвонить спецприемники, морги.

Если ребенок исчез за пределами города, подключите к розыску работников лесхоза, Министерства по чрезвычайным ситуациям, кинологов с собаками. Если ребенок исчез у водоема или есть водоем возле вашего дома, подключайте к поиску водолазов. Сообщите по месту обучения или внешкольным занятиям об исчезновении ребенка - его учителю, тренеру, руководителю кружка и одноклассникам, детям из секции, кружка. Попросите узнать в классе (коллективе), не говорил ли ребенок кому-то о том, что собирается сбежать, уехать куда-то, не приходил ли к ребенку кто-нибудь подозрительный в школу. Спросите у учителя, нет ли проблем в отношениях ребенка с кем-то в классе или со старшими ребятами.

Привлекайте соцсети и СМИ

Следует расклеить объявления об исчезновении с фотографией и краткой информацией о ребенке по месту жительства и обычному маршруту ребенка.

Если найдется человек, который видел вашего ребенка, обязательно возьмите у него контактные данные.



Разместите объявление о поиске ребенка с его фотографией и своими контактными данными на специализированных поисковых сайтах, в социальных сетях, прежде всего, где был зарегистрирован ребенок.

Поиск пропавших детей следует вести и через СМИ. Предоставьте местным телеканалам, печатным СМИ фотографию и информацию о ребенке. Оставьте данные на радио. По возможности разместите поисковые объявления в транспорте.

Запрос данных о звонках по телефону ребенка

Нужно сразу же запросить данные о звонках, сделанных с телефона и на телефон ребенка. Кроме того, если вы заранее активировали функцию мобильного мониторинга, у вас есть возможность отследить местонахождение ребенка. Это может значительно облегчить поиск, поэтому рекомендуем подключить данную функцию как можно раньше.

Многие считают, что смогут отследить пропавший телефон через полицию, но это не совсем так. В соответствии с законодательством сотрудник полиции, чтобы отследить номер пропавшего, должен обращаться с запросом в суд. За это время телефон у человека разряжается и найти его становится гораздо сложнее.

В том случае, если у ребенка нет телефона, приобретите для него часы GPS.

Если подросток пропал, вас могут попросить предоставить переписку и данные с его компьютера. Сообщайте об увлечениях ребенка, склонностях в его поведении и т.д. Вспомните все, что он вам рассказывал о новых знакомствах, как себя вел. Проверьте, не пропали ли деньги. Подумайте, не проходит ли сегодня мероприятие, на которое он планировал сходить.

Чем больше людей вы сможете оповестить, тем лучше.

Не стесняйтесь звонить всем, кто может хоть что-нибудь знать: друзьям, соседям, дальним родственникам, тренерам, репетиторам, учителям. Очувтившись в незнакомом районе и испугавшись, ребенок может пойти в дом, где вы когда-то были в гостях, например у вашей подруги (даже если это, как вам кажется, достаточно далеко).

Ваша семья и друзья - наиболее заинтересованные участники поиска, подключайте всех. Кто должен оставаться дома на случай, если пропавший

вернется. Другой может пройти по обычному маршруту ребенка. При себе обязательно должно быть свежее фото.

Полезно также сфотографировать подошвы обуви, используемой ребенком; причем не только в тех случаях, когда собираетесь с ребенком на загородную прогулку или в парк.

Рассказывайте все и не скрывайте подробностей

Важно не идеализировать в разговоре с волонтерами и представителями правоохранительных органов свои семейные отношения. Если вы наказывали ребенка, вычитывали, сами указывали ему на дверь, после чего он и ушел, то об этом нужно обязательно сообщить. Также стоит рассказать о любых известных вам проблемах ребенка. Достоверная информация существенно ускоряет поиск. Волонтеры никогда не передают личные подробности третьим лицам и СМИ.

Убедитесь, что вы искали везде, где только могли

Если пропал маленький ребенок и это произошло дома или рядом с домом, следует хорошенько обыскать все уютные уголки: амбары, балконы, шкафы, подвалы, близлежащие детские площадки, а также места, в которые вы обычно с ним ходите. Это кажется бессмысленным, но иногда родители по два часа ищут ребенка, который спокойно качается на качелях на любимой детской площадке.

Средний возраст детей, бегущих из дома

Большинство пропавших детей - те, кто сами сбежали из дома. Причиной тому могут являться не только проблемы в семье, но и проблемы в школе, а также новые сомнительные знакомства, в том числе и в интернете. Средний возраст бегущих из дома детей значительно снизился. Если раньше это были подростки в возрасте от 13 до 15 лет, сегодня это дети 7-10 лет.

Возможны ситуации, когда сбежавший ребенок видит где-то ориентировку на себя и намеренно едет еще дальше. Поэтому в случаях со сбежавшими детьми волонтеры могут принять решение не расклеивать ориентировку.

Не публикуйте свой номер телефона и не вступайте в токсичные переписки в интернете.

Ваш номер телефона должен быть только у сотрудников полиции и у волонтеров. Публиковать его в объявлениях и ориентировках нельзя. Известны случаи, когда родителям звонили по телефону неизвестные люди, предлагая погладить о местонахождении пропавшего ребенка.

Не следует вступать в общение и в интернете. Вся переписку там отслеживают волонтеры, и вам это совершенно ни к чему. В нестабильном эмоциональном состоянии отличить ошибочные показания от достоверных очень сложно.

Если ребенок пропал в транспорте, сообщите о пропавшем ребенке дежурному по станции, начальнику вокзала. Поезжайте за ребенком и выйдите на следующей остановке. Затем обращайтесь в полицию.

Если ребенок исчез в торговом центре или другом общественном месте, подключите службу информации и охрану, чтобы они заблокировали выходы и помогали вам в поиске. Просите дать объяснение по громкой связи.

Если у ребенка есть мобильный телефон, избегайте длительных звонков, чтобы телефон ребенка не разрядился. Он будет необходим для того, чтобы спасатели смогли определить местонахождение пропавшего. Категорически запрещайте детям подходить без вас к водоемам (даже если он кажется неглубоким или ребенку очень сильно хочется пить).

Ребенок нашёлся

Когда ребенок найден, не «набрасывайтесь» на него сразу с упреками, наказанием - возможно, он и сам очень испуган. Дайте время себе и ему успокоиться. А уж после этого проведите серьезный разговор, расскажите, как он заставил вас волноваться, заручитесь словом ребенка, что он больше не поступит так ни при каких условиях, если исчезновение ребенка было по его собственной инициативе. Расскажите чем вообще может грозить такое исчезновение.

Может пригодиться повышение цифровой грамотности ребенка, обучение его пользоваться мобильным телефоном, навигаторами и т.д. Объясните алгоритм действий в критической ситуации.

Но если ребенок не просто потерялся, а сбежал из дома, то такое поведение обязательно требует коррекции, в том числе - с участием специального психолога.

Что делать, если вы сами увидели потерявшегося ребенка

Ребенок один, и он плачет: постарайтесь успокоить его и выяснить, что случилось, с кем он сюда пришел. Он может быть напуган, упорно молчать. Подключите других взрослых, но ни в коем случае не выводите ребенка из того места, где вы его нашли - запомните это железное правило. Оставлять ребенка одного тоже нельзя. Попросите прохожего (при этом обращайтесь к конкретному человеку, иначе есть большой шанс, что вас проигнорируют) сходить в информационный пункт или обратиться в полицию. Помните, что родители могут вернуться за ребенком в то место, где вы его нашли.

Не обнимайте и не хватайте ребенка. Не передавайте посторонним. Если кто-то называет себя

отцом ребенка, убедитесь, что ребенок действительно знает этого человека. Попросите ребенка достать из карманов содержимое, там может быть записка с телефонами родителей (но не обыскивайте карманы сами).

Ребенок плачет, но его куда-то тянет взрослый: постарайтесь адекватно оценить ситуацию, поскольку нередко этим человеком действительно оказывается отец ребенка, а не похититель. Будьте готовы к агрессии и недовольству со стороны взрослого, но не бойтесь выглядеть бессмысленно и не оставайтесь безучастными. Вы можете спасти ребенку жизнь. Большинство похищений происходит прямо на глазах у безразличных взрослых. Спросите ребенка о том, нужна ли ему помощь и знает ли он этого человека. И дальше действуйте по обстоятельствам.

Вы видите младенца, который спит на руках нищей: о таких случаях следует сообщать по телефону 102. Пока помощь в дороге, проследите за тем, чтобы нищая оставалась на месте. Позже вас попросят написать заявление и дать показания (вы должны будете подтвердить, что видели именно факт попрошайничества, например, табличку с соответствующей надписью или то, как другие люди подавали деньги). Требуйте вызова инспектора по делам несовершеннолетних. Если полиция отказывается это делать, запишите фамилию, имя и отчество сотрудника и снова звоните по номеру 102. Может случиться, что вы не просто спасете малыша от опьянения снотворными препаратами, но и сможете найти давно похищенного ребенка, которого уже много лет ищут родители.

Дети, которые не просят о помощи, но, судя по всему, могут в ней нуждаться: если вы видите поздно вечером маленького ребенка или подростка, спящего в подъезде или на улице, не стесняйтесь предложить свою помощь. Спросите, что произошло, и проводите ребенка в безопасное место (домой, в полицейский участок и т.д.). Не объясняйте ребенку, куда идти, а обязательно проводите его лично.

Действия в случае пропажи без вести ребенка за границей

Что делать, если ребенок - гражданин Украины исчез?

Посетить место, где видели ребенка в последний раз, или место, куда он мог пойти. Свяжитесь с



местной полицией для того, чтобы они смогли безотлагательно начать поиск. Позвонить по номеру Европейской горячей линии относительно пропавших детей 116000 для получения любой информации, помощи или поддержки.

116000 - это Европейская горячая линия относительно пропавших детей (Missing Children Europe). Горячая линия сейчас функционирует на территории 27 государств-членов Европейского Союза: Австрия, Бельгия, Болгария, Хорватия, Кипр, Чехия, Дания, Эстония, Франция, Германия, Греция, Венгрия, Ирландия, Италия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Польша, Португалия, Румыния, Словакия, Словения, Испания, Швеция и Великобритания. Также «горячая линия» 116000 работает и на территории Украины, Албании, Сербии и Швейцарии. Это негосударственная организация, персонал которой готов оказывать поддержку родителям пропавшего ребенка, получать важную информацию от общественности и контактировать с соответствующими учреждениями в каждом конкретном случае. Также Европейская горячая линия по пропавшим детям сотрудничает с полицией.

Для кого существует горячая линия? 116 тысяч существует для родителей, детей и общественности. Лица, отвечающие на звонки, являются подготовленными специалистами, которые должны помогать и поддерживать семьи, потерпевших и учреждения. 116000 особенно полезны для путешествующих родителей и детей, поскольку сотрудники, отвечающие на звонки, помогают направить их в соответствующее компетентное учреждение на территории государства пребывания. 116000 предоставляет защитную сеть для родителей и детей, путешествующих по Европе на отдых, работу или по любым другим причинам. 116000 гарантирует помощь на расстоянии телефонного звонка детям и родителям, находящимся на территории Европы.

Как это работает? Когда родители понимают, что их ребенок исчез, чаще всего они начинают паниковать. Паника повышается, если они находятся за границей, вдали от своих родственников, друзей и людей, которые могут помочь им. Звоня по номеру 116000, им скоро будет предоставлен контакт с организацией, поддержка и помощь в случае исчезновения ребенка.

Кто отвечает на звонки? Лицо, отвечающее на звонок в службу по номеру 116000, является сотрудником организации, занимающейся случаями исчезновения детей. Они могут оказать (если необходимо) психологическую, правовую и административную поддержку посредством контакта с компетентными учреждениями, а также в принятии любых мер по поиску пропавшего ребенка. Когда Вы звоните по телефону на номер 116000 человек, отвечающий на звонок, находится на территории государства, из которого вы звоните.

Если ребенок исчез, не нужно ли позвонить в полицию? 116000 является негосударственной организацией, имеющей горячую линию, и не имеет целью заменить полицию. Однако, когда люди находятся за границей, они могут не говорить на языке страны пребывания, не знать номера служб экстренной помощи и местных учреждений и чаще всего находятся в растерянном состоянии. Негосударственная организация, использующая горячую линию 116000, создана помогать и гарантировать, что Вы в постоянном контакте с местными учреждениями, полицией и организациями, которые могут быть полезны.

Если у меня есть информация о пропавшем ребенке, но не хочу вмешиваться?

Любой человек, владеющий информацией о пропавшем ребенке, может позвонить на номер 116000. Информация будет направлена в соответствующие учреждения для дальнейшего расследования. Будьте уверены, что все звонки конфиденциальны.

Профилактика пропажи детей

Научите ребенка кричать в случае его похищения незнакомыми субъектами. Лучше разыграйте по ролям, иначе ребенок не запомнит. Вы - в роли чужого дяди, тети, незнакомца старшего ребенка - хватайте его, а он должен кричать, что есть силы. Точно так же проигрывайте ситуации, когда незнакомый человек пытается обманом завлечь ребенка («тебя ждет мама», «я мамин друг», «пойдем покормим котенка» и т.д.) У ребенка должна сформироваться устойчивая модель поведения с незнакомцами: отвечать отказом на любое предложение. Помните, что просто поговорить об этом недостаточно: из 50 детей, которым все объяснили и с кем эти ситуации были проиграны, не идут с чужими тетками и дядями только двое...

Множественно проигрывайте с ребенком разные шаблонные ситуации: что делать, если выехал на другую станцию сам; что делать, если мама уехала; если потерялся в магазине и т.д. Ребенок должен знать наизусть имена и телефоны своих родителей. Положите записку с этими сведениями ребенку в карман. Обращайте внимание ребенка на отделения полиции, где ему всегда должны помочь. Ни при каких обстоятельствах не прогоняйте ребенка, не игнорируйте, не указывайте ему на дверь.



**Материалы «Имею право!»
читайте на <http://imeyupravo.info>**