



**Исх. №: 19/07/26-1-ШЮ**  
**от 19.07.2026 г.**

**Председателю Правительства Российской Федерации**  
**М.В. Мишустину**

от Общественного уполномоченного  
по защите семьи  
Баранец Ольги Николаевны

## **Уважаемый Михаил Владимирович!**

Задачами нашего Всероссийского общественного объединения по защите семьи являются общественный контроль деятельности государственных учреждений, работающих с детьми и семьями (образовательных, медицинских, социальных) с целью защиты конституционных прав и законных интересов детей, оперативное реагирование на обращения их родителей, мониторинг и общественная экспертиза законодательства, затрагивающего семью, воспитание и образование, участие в обсуждении и подготовке законодательных предложений и законопроектов.

В настоящее время крайне остро возник вопрос о безопасности граждан, особенно – несовершеннолетних, при использовании многофункционального сервиса «МАХ» (далее – мессенджер МАХ).

К нам обращаются тысячи родителей с жалобами на отсутствие безопасности аккаунтов в многофункциональном сервисе МАХ.

Так из содержания типичной жалобы следует: у ребенка есть аккаунт в мессенджере МАХ, который используется исключительно по требованию в школе с целью информирования. Однако внезапно обнаруживается, что в аккаунте ребенка появляются десятки или сотни чатов, в которых он не регистрировался и не вступал, однако в них от лица ребенка переписываются совершеннолетние граждане. Изменить настройки, либо иным образом прекратить данное внедрение посторонних лиц в аккаунт ребенка не представляется возможным ввиду отсутствия в настройках мессенджера соответствующих инструментов. Обращения в техническую поддержку не дают никакого результата, поскольку ответы от технической поддержки не поступают.

Кроме того, родители жалуются, что аккаунты взламывают, причем это явление распространенное, а не единичные случаи.

Другая распространенная проблема: регистрация аккаунта в мессенджере МАХ без ведома и согласия владельца номера телефона.

Все вышеперечисленные проблемы объединяет то, что их невозможно решить.

Служба технической поддержки бездействует, никто не пытается найти виновных в совершении противоправных действиях, никто не несет ответственности.

В августе 2025 года Распоряжением Правительства РФ от 19.08.2025 N 2240-р и Распоряжением Правительства РФ от 19.08.2025 N 2241-р граждан фактически обязали предустанавливать МАХ на смартфоны.

Между тем, из содержания указанных документов и (или) пользовательского соглашения не усматривается наличие регулирования вопросов, касающихся безопасности граждан при использовании многофункционального сервиса МАХ.

Не установлено какой-либо ответственности за нарушение прав граждан, при этом Правительство РФ не выступает гарантом защиты и безопасности граждан, обязуя их использовать МАХ.

Таким образом, Правительство РФ, вменяя гражданам в установленных случаях обязательно использовать МАХ, никаким образом не рассмотрело вопрос об ответственности в случае наступления негативных последствий при его использовании.

При таком положении дела под угрозой находится безопасность не только совершеннолетних граждан, но и несовершеннолетних детей, особенно учитывая, что данный многофункциональный сервис сопряжен и с электронным дневником ребенка, и с аккаунтом несовершеннолетних на портале госуслуг.

В настоящее время вынужденная регистрация и использование многофункционального сервиса «МАХ» приводит к утрате сохранности личных данных граждан, утрате конфиденциальности их переписок, а также могут угрожать личной безопасности несовершеннолетних пользователей, как в описанном выше типичном примере.

Мы считаем, что в данном случае грубо нарушены права граждан.

Одним из источников прав граждан, в том числе – цифровых, является Конституция РФ.

В Конституции РФ есть прямые нормы, обеспечивающие конституционные основы правового регулирования цифровых отношений.

Так, в соответствии со ст. 71 Конституции РФ к исключительному ведению Российской Федерации относится регулирование отношений, связанных с информацией, информационными технологиями и связью, обеспечение безопасности личности, общества и государства при применении информационных технологий и обороте цифровых данных. Конституционной основой цифровых отношений являются также конституционные права и обязанности в сфере информационных отношений, закрепленные в ст. 23 (о неприкосновенности частной жизни), 24 (о праве на информацию), 29 (о свободе слова и свободе массовой информации) и 44 (о свободе творчества) Конституции РФ.

Также в системе федеральных подзаконных источников защиты цифрового права граждан и обеспечения их безопасности особо выделяется Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы".

Одной из задач указанной отрасли права является создание правовых условий для формирования единой цифровой среды доверия.

Это означает, что новая регуляторная среда должна быть нацелена на создание правовых условий для формирования безопасного использования гражданами электронных сервисов и единой цифровой среды доверия, а не среды произвола и безнаказанности.

Вместе с тем, по имеющейся информации, многофункциональный сервис обмена информацией представляет собой частный продукт, принадлежащий ООО «МАХ».

В связи с чем возникает вопрос, кто и в каком объеме будет отвечать перед гражданами в случаях: создания и регистрации аккаунта в МАХ без ведома и согласия владельца номера телефона; утраты доступа; взлома; утечки данных; невозможности прохождения идентификации; невозможности обеспечить безопасность персональных данных несовершеннолетних по техническим причинам?

Какой объем ответственности принимает на себя Правительство РФ в этой связи? Либо какие меры принимает для возложения ответственности при наступлении указанных случаев?

Отдельно можно выделить проблему отсутствия соответствующего регулирования в пользовательском соглашении.

Остается неясным, кто является оператором персональных данных при использовании МАХ, учитывая отсутствие правового регулирования при решении вопросов о том, кто именно будет компенсировать ущерб гражданам; кто будет отвечать за нарушение права на образование при технической невозможности использования сервиса.

Исходя из особенностей работы многофункционального сервиса в настоящее время, можно сделать вывод об отсутствии четкого правового регулирования в части соответствия функций сервиса требованиям, установленным как вышеуказанными нормами

законодательства, так и Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в частности: принципам законности, справедливости и соразмерности обработки персональных данных; ограничению обработки достижением конкретных, заранее определенных и законных целей; недопустимости объединения баз данных, обработка которых осуществляется в несовместимых целях; требованию о минимизации состава обрабатываемых персональных данных; обеспечению безопасности персональных данных; наличию надлежащего правового основания для передачи персональных данных несовершеннолетних через такой сервис.

На основании изложенного просим разъяснить:

- кто является оператором персональных данных при использовании многофункционального сервиса МАХ?

- Какие обязательства принимает на себя Правительство РФ, принимая распоряжения об использовании МАХ гражданами?

- Кто несет ответственность за утечку персональных данных при использовании многофункционального сервиса МАХ, особенно если аккаунтом пользователя незаконно завладели злоумышленники?

- Учитывая принятие вышеуказанных распоряжений, выступает ли Правительство РФ гарантом безопасности использования гражданами МАХ? Если не выступает, то кто принимает на себя данную ответственность?

- Принимает ли Правительство РФ какие-либо меры, направленные на обеспечение безопасности использования МАХ?

- Приняты ли со стороны Правительства РФ какие-либо меры, которые являются безусловно эффективными для помощи гражданам в случае утечки или хищения их данных, незаконного завладения аккаунтом и прочих противоправных действий при использовании многофункционального сервиса МАХ?

- Какой порядок защиты прав будет действовать при: недоступности технической поддержки; ошибочной идентификации; утрате доступа; утечке персональных данных? Обеспечивает ли Правительство РФ данный порядок защиты? Если не обеспечивает, то на кого именно возлагается ответственность за данное обеспечение?

С уважением,  
Общественный уполномоченный  
по защите семьи  
Баранец О.Н.

