



ПРОСВЕЩАЯ - ЗАЩИЩАТЬ



ЕСЛИ ВЫ СТОЛКНУЛИСЬ С КОЛЛЕКТОРАМИ

Памятка в помощь гражданам

Правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершение действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств, установлены Федеральным законом от 03.07.2016 N 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях».

На кого не распространяется действие Закона?

- на физических лиц, являющихся кредиторами по денежным обязательствам, самостоятельно осуществляющих действия, направленные на возврат возникшей перед ними задолженности другого физического лица в размере, не превышающем пятидесяти тысяч рублей, за исключением случаев возникновения указанной задолженности в результате перехода к ним прав кредитора (цессии);

- на деятельность по возврату просроченной задолженности, осуществляемую в отношении физических лиц, являющихся индивидуальными предпринимателями, по денежным обязательствам, которые возникли в результате осуществления ими предпринимательской деятельности;

- на взыскание просроченной задолженности физического лица по жилищно-коммунальным услугам.

Кто такие коллекторы?

Коллекторы – это сотрудники специализированных организаций, заключивших с кредитной либо иной организацией договор по возврату просроченной задолженности. Их деятельность заключается в совершении установленных законом действий, направленных на возвращение должником денежных средств.

Коллекторские организации не вправе применять к должнику какие-либо меры принуждения для получения долга. Такими полномочиями наделены только органы Федеральной службы судебных приставов. Судебные приставы-исполнители могут изъять имущество, наложить на него арест, выселить из жилого помещения и т.п. Коллекторы такими правами не обладают.

Коллекторской деятельностью вправе заниматься только организации, которые включены в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности. Данный реестр ведет Федеральная служба судебных приставов (далее – ФССП). Сведения реестра являются открытыми и размещаются на сайте ФССП и самой коллекторской организации в сети Интернет (https://fssp.gov.ru/gosreestr_jurlic)

Какие общие требования к деятельности коллекторов?

При осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, коллекторы обязаны действовать добросовестно и разумно.

Не допускаются направленные на возврат

просроченной задолженности действия коллекторов, связанные в том числе с:

1) применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;

3) применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;

4) оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц;

5) введением должника и иных лиц в заблуждение относительно:

а) правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;

б) передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника и иных лиц, возможности применения к должнику мер административного и уголовно-процессуального воздействия и уголовного преследования;

в) принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;

б) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

Какую информацию должны сообщить коллекторы при взаимодействии с должниками?

В течение 30 рабочих дней со дня привлечения коллекторской организации для взаимодействия с должником по просроченной задолженности кредитор должен уведомить об этом должника.

При личной встрече и телефонном разговоре коллектор обязан сообщить вам наименование кредитора, коллекторской организации, а также свои фамилию, имя, отчество.

При личной встрече с коллектором целесообразно попросить предъявить вам:

- документ, удостоверяющий личность коллектора;
- доверенность, подтверждающую его полномочия;
- копию свидетельства о внесении сведений о коллекторской организации в государственный реестр.

Можно также связаться с банком, микрофинансовой организацией, иным кредитором, перед которыми у вас имеется долг, и уточнить информацию о привлечении данной коллекторской организации для возврата задолженности. Желательно сделать это в письменном виде.

Какими способами коллекторы могут взаимодействовать с должниками?

Коллекторы вправе взаимодействовать с должником, используя:

- личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- телеграфные сообщения, текстовые,

голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;

- почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Какие ограничения установлены для коллекторов при взаимодействии с должниками?

Личные встречи и телефонные переговоры с должником допустимы только в рабочие дни в период с 8 до 22 часов, а в выходные и нерабочие праздничные дни - с 9 до 20 часов по местному времени по месту жительства должника или по месту его пребывания.

Ограничивается частота взаимодействия коллекторов с должником: личные встречи допустимы не более одного раза в неделю; телефонные переговоры - один раз в сутки, два раза в неделю, восемь раз в месяц; телеграфные сообщения и сообщения по сетям электросвязи - два раза в сутки, четыре раза в неделю, шестнадцать раз в месяц. При этом коллекторская организация должна обеспечить аудиозапись всех переговоров с вами, а также запись сообщений по сетям электросвязи.

Должник вправе встречаться и вести переговоры с коллекторской организацией только через своего представителя - адвоката, а также вовсе отказаться от такого взаимодействия, но не ранее чем через 4 месяца с даты возникновения просрочки по денежному обязательству. Для этого коллекторской организации нужно направить письменное заявление через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлени-

ем о вручении или путем вручения под расписку.

В последующем должник в любое время может отменить свое заявление, известив коллекторскую организацию об этом способом, установленным договором (при его наличии), или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения под расписку.

Необходимо фиксировать любые варианты контактов с коллекторами. То есть записывать звонки, снимать видео в случае визитов и т.п. Такой подход позволит вам контролировать частоту взаимодействия, а при нарушении закона у вас будут доказательства этого.

Могут ли коллекторы, при взыскании задолженности, взаимодействовать с третьими лицами (члены семьи должника, родственники, иные проживающие с должником лица, соседи, друзья, коллеги по работе и любые другие физические лица)?

Могут, но только при одновременном соблюдении следующих условий:

- имеется согласие должника на осуществление направленного на возврат его просроченной задолженности взаимодействия с третьим лицом.

- имеется согласие третьего лица на осуществление с ним взаимодействия.

Такое согласие должно быть дано в письменной форме в виде отдельных документов.

На совершение каких действий необходимо получение письменного согласия должника или заключение соглашения с ним?

Коллекторская организация обязательно в письменной форме должна оформлять:

- соглашение об иных, кроме установленных законом, способах взаимодействия с должником;

- согласие должника на взаимодействие коллекторов с третьими лицами - членами семьи должника и иными проживающими с ним лицами, родственниками, соседями и любыми другими физическими лицами, если ими не выражено несогласие на взаимодействие;

- согласие должника на передачу третьим лицам или предоставление им доступа к сведениям о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании, любые другие персональные сведения. Раскрытие этих сведений неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения их в сети Интернет, в каком-либо помещении или на здании, сообщение их по месту работы должника запрещено;

- соглашение об изменении частоты взаимодействия с должником посредством встреч, телефонных переговоров, телеграфных и иных сообщений.

Должник может в любое время отказаться от исполнения указанных соглашений или отозвать свое согласие. Нужно направить коллекторской организации письменное уведомление через нотариуса, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.

Что делать если Ваши права нарушаются коллекторами?

Если коллекторы нарушают Ваши права посредством попыток изъять у вас имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, унижают, оскорбляют, применяют физическую силу, портят имущество, например, расписывают подъезд, ломают замки, прекратите общение с ними и вызовите полицию. Указанные действия коллекторов при наличии оснований могут повлечь административную, а также уголовную ответственность (ст. ст. 6.1.1 «Побои», 19.1 «Самоуправство» КоАП РФ; ст. ст. 115 «Умышленное причинение легкого вреда здоровью», 116 «Побои», 119 «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью», 163 «Вымогательство», 167 «Умышленные уничтожение или повреждение имущества», 213 «Хулиганство», 214 «Вандализм» 330 «Самоуправство» УК РФ).

При визитах коллекторов и телефонных звонках в неустановленное время, с угрозами в ваш адрес записывайте переговоры, например, на диктофон, возьмите детализацию телефонных переговоров у оператора связи, чтобы иметь подтверждение нарушений со стороны коллекторов. Операторы связи, оказывающие, в частности, услуги подвижной радиосвязи в сети связи общего пользования, услуги внутризоновой телефонной связи, местной телефонной связи, обязаны хранить голосовую информацию и текстовые сообщения в полном объеме в течение шести месяцев с даты окончания их приема, передачи, доставки или обработки.

Административная ответственность предусмотрена также при совершении коллекторами действий в нарушение законодательства о защите прав и законных интересов физлиц при осуществлении коллекторской деятельности (ст. 14.57 КоАП РФ).

Вы также вправе подать жалобу на действия коллекторов в территориальный орган ФССП и органы прокуратуры с приложением документированных материалов, свидетельствующих о нарушении закона. Поступление в ФССП сведений о нарушении коллекторской организацией требований к осуществлению коллекторской деятельности является основанием для ее внеплановой проверки.

При выявлении однократного грубого нарушения закона, повлекшего причинение вреда жизни, здоровью или имуществу должника и иных лиц, коллекторская организация может быть исключена из госреестра и лишится права осуществлять коллекторскую деятельность. Те же последствия возможны, если коллекторская организация неоднократно в течение года не выполняет предписания ФССП и нарушает требования законодательства о порядке осуществления деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц.

При незаконном распространении ваших персональных данных Вы можете обратиться в органы Роскомнадзора.

Действия коллекторов можно также обжаловать в судебном порядке (ч. 1 ст. 22 ГПК РФ).

Куда можно обратиться с жалобами на действия коллекторов?

Прокуратура Калужской области:

248000, г. Калуга, ул. Кутузова, д. 2а,
тел.: +7(4842) 57-49-81,

сайт: https://epp.genproc.gov.ru/web/proc_40.

Контактные данные районных, городских, межрайонных прокуратур размещены на официальном сайте:

(https://epp.genproc.gov.ru/web/proc_40/about-the-proc/structure).

Управление Федеральной службы судебных приставов по Калужской области:

248023, г. Калуга, ул. Ф. Энгельса, д. 25,
тел.+ 7(4842) 54-08-87,

e-mail: mail@r40.fssp.gov.ru,

сайт: <https://r40.fssp.gov.ru/>.

Контактные данные структурных подразделений УФССП по Калужской области размещены на официальном сайте:

(https://r40.fssp.gov.ru/strukturnye_podrazdelenija/).

Управление Министерства внутренних дел России по Калужской области:

248611, г.Калуга, ул. Суворова д. 139,
тел. приемной +7(4842) 56-20-11, тел.

дежурной части +7 (4842) 50-21-40,

сайт: <https://40.мвд.рф/>.

Контактные данные структурных подразделений УМВД России по Калужской области размещены на официальном сайте:

(<https://40.мвд.рф/contact/units>).

**Управление Роскомнадзора
по Калужской области:**

248000, г. Калуга, ул. Дзержинского, д.1/46,
тел +7(4842) 27-73-13,
e-mail: rsockanc40@rkn.gov.ru,
сайт: <https://40.rkn.gov.ru/about/>.

**Уполномоченный по правам человека
в Калужской области**

Зельников Юрий Иванович

Почтовый адрес: 248000, г. Калуга,
пер. Старичков, 2А, каб. 204

Прием граждан:

г. Калуга, пер. Старичков, 2А, к. 106, 107

ежедневно: с 8.00 до 17.00,

(пятница – до 16.00)

перерыв с 13.00 до 14.00

тел.: (4842) 500-100

тел./факс: (4842) 56-59-49

e-mail: ombudsman@adm.kaluga.ru ,

сайт: www.ombudsman.kaluga.ru,

 <https://vk.com/ombudsman40>

 <https://www.facebook.com/ombudsman40>

Калуга, 2021

Серия «Ваше право»

Разработчик памятки – Гурченков С.А.