

КАК ЗАЩИТИТЬСЯ ОТ КОЛЛЕКТОРОВ

Деятельность коллекторов регламентирована нормами Федерального закона от 03.07.2016 № 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» (далее Закон № 230-ФЗ).

Согласно ст. 5 Закона № 230-ФЗ деятельность по возврату просроченной задолженности могут осуществлять только:

1) кредитор, в том числе новый кредитор, при переходе к нему прав требования, например, в случае продажи долга;

2) лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является кредитной организацией;

3) лицо, действующее от имени и (или) в интересах кредитора, только в том случае, если оно является лицом, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, т.е. юридическим лицом, включенным в государственный реестр – коллектором.

Таким образом, коллектором можно называть лицо, профессионально осуществляющее деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности и включенное в государственный реестр (профессиональный взыскатель).

Сведения о коллекторах, которые прошли определенную процедуру проверки на соответствие требованиям Закона, включены в государственный реестр юридических лиц, имеющих право заниматься деятельностью по возврату просроченной задолженности, расположены на сайте ФССП России в разделе «Сервисы» http://fssp.rus.ru/gosreestr_jurlic/.

Кредиторы и лица, действующие от их имени, имеют право контактировать с должником посредством личных встреч, телефонных переговоров (непосредственное взаимодействие), телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи, электронной и почтовой переписки.

Встречаться с должником лично можно не более 1 раза в неделю (с 8 до 22 часов в будни и с 9 до 20 часов по выходным и в праздники).

Вести переговоры по телефону можно не более 1 раза в сутки, 2 раз в неделю и 8 раз в месяц с 8 до 22 часов в будни и с 9 до 20 часов по выходным и в праздники.

Отправлять телеграфные, текстовые, голосовые и прочие сообщения по сетям электросвязи, подвижной радиотелефонной связи (т.е. через интернет и мобильный телефон) - по рабочим дням с 8 до 22 часов, по выходным и праздникам с 9 до 20 часов до 2 раз в сутки, до 4 раз в неделю и до 16 раз в месяц.

Ограничений по количеству почтовых отправлений нет.

Важным моментом являются следующие **ограничения** взаимодействию с должником:

- любые контакты с должником запрещены с 22 до 8 часов в рабочие дни, и с 20 до 9 часов по местному времени в выходные/праздничные дни;

- личные встречи могут осуществляться не чаще одного раза в неделю;
- телефонные переговоры допускаются не более одного раза в сутки, не более двух раз в неделю и восьми раз в месяц;
- сообщения (телеграфные, текстовые, голосовые) разрешено направлять не более двух раз в сутки, четырёх раз в неделю и шестнадцати в месяц.

При любых контактах запрещено:

- применять к должнику и иным лицам физическую силу либо угрожать ее применением, угрожать убийством или причинением вреда здоровью;
- уничтожать или повреждать имущества либо угрожать уничтожением или повреждением имущества;
- применять методы взаимодействия, опасные для жизни и здоровья людей;
- оказывать психологическое давление на должника и иных лиц, использовать выражения и совершать иные действия, унижающие честь и достоинство должника и иных лиц;
- вводить 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.

Взаимодействие с третьими лицами (члены семьи, друзья, соседи, коллеги и др.) возможно, но только при одновременном соблюдении следующих условий:

- ✓ имеется согласие должника на взаимодействие с третьими лицами;
- ✓ третьими лицами не выражено несогласие на осуществление взаимодействия.

Если хотя бы одно из этих условий не выполнено – взаимодействие незаконно.

Согласие на взаимодействие с третьими лицами должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа, содержащее, в том числе согласие должника на обработку персональных данных.

Взаимодействие с третьими лицами должно проводиться по тем же принципам и правилам, как и общение с самим должником.

В случае, если Вы не согласны с суммой долга либо с самим фактом наличия задолженности необходимо письменно обратиться к кредитору или лицу, действующему от его имени.

Статья 10 Закона № 230-ФЗ возлагает на кредитора и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах обязанность отвечать на обращения должника разъясняя все вопросы, касающиеся просроченной задолженности и ее взыскания.

Получив исчерпывающую информацию о задолженности следует ее оценить и принять решение об обоснованности или необоснованности требований. По

действующему от его имени указав свои обоснованные сомнения и предложив скорректировать требования в соответствии с вашими предложениями.

В случае не достижения соглашения необходимо обратиться в суд. Ответчиком в исковом заявлении следует указать организацию, в пользу которой осуществляется взыскание задолженности.

Необходимо внимательно относиться к финансовым документам, сохранять свои экземпляры документов, подписанных при оформлении кредита (займа), в период исполнения договора и в течении 3 лет после возврата долга, хранить все квитанции и расписки о погашении долга.

В случае если к вам кто-либо обращается с требованием о погашении долга, то не общайтесь анонимно. Если звонящий не представился, уточните его должность, ФИО и контактный телефон, полное наименование и адрес организации, которую он представляет (при личной встрече требуйте предъявлять документы, при этом действующее законодательство Российской Федерации не запрещает Вам просить копии этих документов, либо их фотографировать).

Если вы заметили, что кредитор применяет неправомерные методы воздействия, фиксируйте вашу беседу с помощью диктофона (аудио — и видеофиксация общения).

Если Вам звонят слишком часто или в ночное время, фиксируйте точное время звонков и сам разговор.

Статья 8 Закона № 230-ФЗ предоставляет должнику право направить кредитор и (или) лицу, действующему от его имени или в его интересах заявление:

1. либо об отказе от взаимодействия;
2. либо об осуществлении взаимодействия через указанного должником представителя.

Такое заявление имеет строго определенную форму. Форма заявления должника об отказе от взаимодействия утверждена приказом ФССП России от 18.01.2018 № 20 "Об утверждении формы заявления должника об осуществлении взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах, только через представителя либо об отказе от взаимодействия". Форма заявления размещена на сайте ФССП России.

Заявление должно быть направлено через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения заявления под расписку.

С момента получения уведомления должника об отказе от взаимодействия кредитор не вправе взаимодействовать путем личных встреч и направления сообщений с помощью средств связи. У кредитора и коллектора останется возможность лишь направлять должнику почтовые отправления по месту жительства должника.

Однако заявление должника об отказе от взаимодействия может быть направлено кредитор и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, не ранее чем через четыре месяца с даты возникновения просрочки исполнения должником обязательства. Заявление должника об отказе от

взаимодействия, направленное им до истечения указанного срока, считается недействительным.

Должник в любое время вправе отменить свое заявление как об отказе от взаимодействия, так и о взаимодействии через представителя путем уведомления об этом соответствующего лица, которому было направлено указанное заявление, способом, предусмотренным договором (при его наличии), или путем направления уведомления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо путем вручения уведомления под расписку.

Что делать если права нарушены?

Рассмотрим несколько вариантов развития событий.

Лица, осуществляющие действия по возврату просроченной задолженности (коллекторы), угрожают причинением вреда, убийством и др. В этом случае необходимо незамедлительно обращаться в правоохранительные органы, при этом целесообразно письменно ходатайствовать об установлении номера телефона, звонящего и кому он принадлежит.

Коллекторы пытаются попасть в Ваш дом, аргументируя это необходимостью описать и изъять Ваше имущество. Срочно вызывайте полицию и попросите выйти 2-х соседей, которые станут свидетелями правонарушения.

Требуйте у коллекторов предъявить документы, чтобы в случае их ухода до момента прибытия полиции (обычно именно так и получается) Вы смогли подать заявление в правоохранительные органы. Запомните: наложение ареста на имущество должника с составлением «Акта о наложении ареста на имущество должника (описи имущества)» осуществляется судебным приставом-исполнителем в соответствии с полномочиями, которые он получает на основании вступившего в законную силу судебного акта. Коллекторы к этому процессу не имеют никакого отношения.

Коллектор требует внести платёж не на счёт в банке, а отдать ему наличными. В данном случае может иметь место факт вымогательства и злоупотребления служебными полномочиями (можно подать заявление в полицию).

Допущено разглашение Ваших персональных данных без Вашего согласия. Вы вправе обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

Коллекторы не угрожают жизни и здоровью, но, в то же время, нарушают, по Вашему мнению, Ваши иные права – то в этом случае всё зависит от того, кто именно нарушил Ваши права. Если кредитор является кредитной (банк), либо микрофинансовой (различные займы) организацией то возможно обратиться в территориальный орган Центрального банка Российской Федерации. Если это кредитор, не являющийся кредитной организацией, реестровый или нелегальный коллектор нарушает требования Закона, то необходимо обратиться в Федеральную службу судебных приставов.

При обращении в Федеральную службу судебных приставов для объективного рассмотрения Вашего заявления и достижения удовлетворительного

результата целесообразно детально в хронологическом порядке изложить события, а также **указать**:

✓ каким образом с Вами, либо с третьими лицами происходит взаимодействие (телефонные звонки, СМС-сообщения, голосовые уведомления, почтовые отправления, сообщения в социальных сетях, личные встречи), с каких номеров телефонов, адресов электронной почты, аккаунтов происходит взаимодействие;

✓ кем представляются, в пользу кого действуют (наименование кредитора и лица, действующего от его имени);

✓ поступали ли в Ваш адрес угрозы (какие именно).

В целях всестороннего и своевременного рассмотрения Вашего заявления, необходимо подтверждение нарушений кредитором или коллектором установленных законом правил, а именно:

➤ заверенная детализация телефонных переговоров (заказывается в салоне связи Вашего мобильного оператора, либо через официальный сайт в сети интернет). Отметьте номера с которых осуществлялись звонки;

➤ аудиозаписи в ходе личных встреч с коллектором, а также телефонных переговоров (через программное обеспечение, установленное в Вашем мобильном телефоне или любым другим способом);

➤ копии почтовых отправлений или копии электронных писем от кредитора и коллектора поступивших по Вашему месту жительства или месту пребывания;

➤ снимки «скриншоты» с экрана Вашего экрана монитора компьютера, мобильного телефона, содержащие СМС сообщения от коллектора. ID страницы в социальной сети, с которой осуществлялась рассылка.

К заявлению приложите следующие документы:

- копию паспорта;

- копии договоров займа, кредитных договоров, по которым имеются непогашенные обязательства, копии судебных актов о взыскании денежных средств;

- копии постановлений об отказе в возбуждении уголовного дела, если обращались в правоохранительные органы;

- копии ответов органов прокуратуры, если Вами оспаривались постановления об отказе в возбуждении уголовного дела;

- копии ответов из территориального органа Центрального банка Российской Федерации или прокуратуры, если обращались в эти органы.

Какую ответственность может понести кредитор или коллектор на нарушение требований законодательства?

За нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности, прежде всего, предусмотрена административная ответственность.

Так, согласно ч. 1 ст. 14.57 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее - КоАП РФ) кредитор за совершение

действий, направленных на возврат просроченной задолженности и нарушающих законодательство Российской Федерации о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности может быть подвергнут судом штрафу.

В соответствии со ст. 28.3, 28.7 КоАП РФ возбуждать дела об административных правонарушениях, предусмотренных ст. 14.57 КоАП РФ и проводить административное расследование уполномочены должностные лица Федеральной службы судебных приставов.

В незаконных действиях коллекторов могут содержаться признаки других административных правонарушений, например, мелкого хулиганства (ст. 20.1 КоАП РФ), оскорбления (ст. 5.61 КоАП РФ), нарушения законодательства о персональных данных (ст.13.11 КоАП РФ) и других. Дела об указанных административных правонарушениях возбуждаются органами внутренних дел, прокуратуры и Роскомнадзора соответственно.

За нарушение законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности у кредитора или коллектора может наступить и **гражданско-правовая ответственность**. Гражданско-правовую ответственность предусматривает ст. 11 Закона № 230-ФЗ в соответствии с которой кредитор и лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны возместить убытки и компенсировать моральный вред, причиненные их неправомерными действиями должнику и иным лицам. Указанной статьей предусматриваются две формы ответственности: 1) возмещение убытков, и 2) компенсацию морального вреда.

Незаконные действия кредиторов или коллекторов могут содержать и признаки **уголовного преступления**.