



**СОВЕТЫ ДОЛЖНИКУ  
«ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ К ВАМ  
ПРИШЕЛ КОЛЛЕКТОР?»**



С 1 января 2017 года вступил в силу Федеральный закон 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».

Закон устанавливает ограничения, условия, порядок деятельности кредиторов, нарушение которых должно повлечь санкции со стороны государства.

Прежде всего, следует учитывать, что обязательства должны исполняться. Поэтому требования кредиторов или их представителей, которые они предъявляют в рамках разрешённых законодательством процедур по взысканию задолженности, являются правомерными и не могут расцениваться как нарушение Ваших прав.

То есть обжаловать сам факт получения письма, звонка только потому, что они Вам неприятны, не стоит. Кредитор тоже, со своей стороны, имеет право на получение задолженности, его права на своевременный возврат долга тоже нарушены.

Поэтому перед подачей заявления необходимо изучить ряд важных моментов.

## НА КОГО НЕТ СМЫСЛА ЖАЛОВАТЬСЯ В РАМКАХ ДАННОГО ЗАКОНА (КАКИЕ КРЕДИТОРЫ НЕ ПОДПАДАЮТ ПОД ОГРАНИЧЕНИЯ, УСТАНОВЛЕННЫЕ ЗАКОНОМ)?

Закон НЕ регулирует действия:

- Граждан-кредиторов (если сумма взыскиваемого долга меньше 50 тыс. рублей, и он не перекуплен у других лиц);
- Организаций, оказывающих жилищные услуги, услуги по водоснабжению, водоотведению, теплоснабжению, газоснабжению, энергоснабжению, вывозу твердых коммунальных отходов. То есть — задолженность по жилищно-коммунальным услугам, взыскиваемая самими организациями.

Жалобы на указанных лиц в рамках данного закона рассматриваться не будут. В то же время при нарушении ими других законов жалобу подать можно.

Также следует учитывать, что данный закон не предусматривает защиту индивидуальных предпринимателей по денежным обязательствам, которые возникли в результате осуществления ими предпринимательской деятельности (если же долг возник по личным обязательствам, то закон действует).

## КАКИЕ СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ СО МНОЙ ЗАКОННЫ?

Законом чётко установлены три способа взаимодействия:

- 1** Личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 2** Телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- 3** Почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Другие способы взаимодействия могут применяться только с Вашего письменного разрешения. Следует учитывать, что закон жестко ограничивает наиболее «болезненные» способы взаимодействия – непосредственное взаимодействие и сообщения (п. 1 и 2).

Ограничения по количеству или времени отправки/получения почтовых отправлений закон не устанавливает, так как Вы сами можете решить для себя, когда и как ознакомиться с полученным письмом, не испытывая дискомфорта. Поэтому жалобы на факты получения писем-напоминаний от кредиторов или их представителей рассмотрены не будут, кроме случаев нарушения других законов в тексте письма. Кроме того, от получения писем нельзя отказаться в отличие от других способов взаимодействия.

## МОГУТ ЛИ МЕНЯ БЕСПОКОИТЬ КАЖДЫЙ ДЕНЬ?

Нет. Закон чётко ограничил число возможных контактов:

- 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);
- Беседовать 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 письменных сообщений нет.
- Если вас беспокоят чаще – смело обжалуйте данные действия.

## КТО ИМЕЕТ ЗАКОННОЕ ПРАВО БЕСПОКОИТЬ МЕНЯ ИЛИ МОИХ РОДСТВЕННИКОВ?

Обращаться К ВАМ, в соответствии с Законом, могут только:

- Кредитор (организация или физическое лицо, у которых Вы взяли кредит, или новый кредитор — кредитная или коллекторская организация, которая приобрела вашу задолженность);
- Представитель кредитора, действующий от его имени или в его интересах (кредитная или коллекторская организация, сама не являющаяся кредитором).
- Общаться С ЧЛЕНАМИ ВАШЕЙ СЕМЬИ, родственниками, иными проживающими с Вами лицами, соседями и любыми другими физическими лицами коллекторы смогут только если:

Вы сами дали письменное согласие на такие контакты;

Эти лица не отказались от такого общения.

- Следует указать, что даже если Вы и дали такое согласие, то Вы можете от него письменно отказаться в любое время.
- По закону кредитор может привлечь к взысканию одного долга только одну организацию, сам при этом контактировать с должником уже не может (кроме направления писем). Если Вас беспокоят две организации по поводу одного и того же долга — смело жалуйтесь на них.

## КАК Я УЗНАЮ, ЧТО С МЕНЯ ТРЕБУЮТ ДЕНЬГИ НЕ МОШЕННИКИ?

При личной встрече и в начале телефонного разговора коллектор обязан сообщить свои ФИО и название компании (кредитора), которую он представляет.

В письмах четким читаемым шрифтом должны быть указаны данные кредитора (название, ИНН, ОГРН, адрес, электронная почта, контактный телефон, ФИО и должность подписавшего письмо), данные о договорах, по которым имеется просроченная задолженность, размер, структура долга, сроки и порядок погашения, реквизиты банковского счета для погашения долга.

Все легальные коллекторские агентства входят в единый государственный реестр, ведение и контроль за которым осуществляет Федеральная служба судебных приставов (ФССП). Проверьте, является ли коллектор, взаимодействующий с Вами, легальным участником рынка:

Реестр ФССП [http://fssprus.ru/gosreestr\\_jurlic/](http://fssprus.ru/gosreestr_jurlic/)

В случае, если коллектор, взаимодействующий с Вами, не входит в государственный реестр, рекомендуется сохранить факты взаимодействия (аудиозапись звонков, смс и другие сообщения, в т.ч. по электронной и обычной почте) и обратиться в правоохранительные органы (полиция, прокуратура) с заявлением о противоправных действиях нелегального коллекторского агентства.

## МОГУТ ЛИ БЕСПОКОИТЬ ДЕТЕЙ, СТАРИКОВ И ИНВАЛИДОВ?

Коллектор обязан прекратить всякое взаимодействие с должником с момента получения документов, свидетельствующих, что он:

- Является лицом, лишенным дееспособности, ограниченным в дееспособности;
- Находится на излечении в стационарном лечебном учреждении;
- Является инвалидом первой группы;
- Является несовершеннолетним лицом (кроме эмансипированного).
- Других ограничений по категориям граждан нет, но есть законные способы ограничить общение с коллекторами для любого гражданина.

При наступлении **важных** событий - признание банкротом, введение процедуры реструктуризации долгов, лишение или ограничение дееспособности, получение 1 группы инвалидности, лечение в стационаре обязательно и как можно скорее сообщайте об этом коллекторам в письменном виде, чтобы они вас не беспокоили.

## МОГУ ЛИ Я ПОПРОСИТЬ ГРАМОТНОГО ЮРИСТА ОБЩАТЬСЯ С КОЛЛЕКТОРАМИ ЗА МЕНЯ?

Закон это разрешает, но только если представителем будет являться адвокат.

Для этого надо подать специальное заявление взыскателю заказным письмом через нотариуса или представителя взыскателя.

С этого момента Вас тревожить не будут, но стоит учитывать, что потребуются средства на оплату услуг адвоката.

## МОГУ ЛИ Я ОТКАЗАТЬСЯ ОБЩАТЬСЯ С НАЗОЙЛИВЫМИ КОЛЛЕКТОРАМИ СОВСЕМ?

Такая возможность законом предусмотрена.

Для этого надо подать специальное заявление взыскателю заказным письмом, через нотариуса или представителя взыскателя.

Но следует учитывать 2 исключения:

- Заявление нельзя подавать менее чем через 4 месяца после возникновения просрочки (то есть это время общаться придется);
- Если кредитор подал на Вас в суд и выиграл, то на 2 месяца действие отказа приостанавливается.

Ваш отказ действует бессрочно. И даже если Ваш долг будет продан другой организации, то она не сможет с Вами общаться до отзыва Вами заявления.

## ЕСЛИ КРЕДИТОР ИЛИ КОЛЛЕКТОР НАРУШИЛ ВАШИ ПРАВА:

- 1** Если коллекторы **явно превышают свои полномочия и грубо нарушают Ваши права**: пытаются изъять у Вас имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, унижают, оскорбляют, хамят, портят личное или общее имущество (например – расписывают подъезд, ломают замки и т.д.) – обращайтесь в полицию. Указанные действия коллекторов могут повлечь административную, а также уголовную ответственность (например, ст.119 УК РФ «Угроза убийством или причинением тяжкого вреда здоровью», ст. 163 УК РФ «Вымогательство», ст. 167 УК РФ «Умышленное уничтожение или повреждение имущества», ст.214 УК РФ «Вандализм», ст.213 УК РФ «Хулиганство»).
- 2** Если коллекторы не угрожают жизни и здоровью, но в то же время **нарушают процедуры, прямо прописанные в законе о взыскании** (частота звонков, личных встреч и т.д.) – то в этом случае все зависит от того, кто именно нарушил ваши права. Если это:
  - кредитор или коллектор, не являющийся кредитной организацией или нелегальный коллектор, то необходимо обратиться с Федеральную службу судебных приставов (со ссылкой на статью 14.57. КоАП РФ «Нарушение требований законодательства о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности»);
  - кредитор или коллектор, являющийся кредитной организацией, то необходимо обратиться в Банк России.Если Вы не можете точно установить, является нарушитель кредитной организацией или нет – обращайтесь в оба адреса одновременно.
- 3** Если допущено **разглашение Ваших персональных данных** без Вашего согласия, то необходимо обратиться в органы Прокуратуры по месту жительства.
- 4** С требованиями **компенсации убытков и морального вреда** в связи с неправомерными действиями коллекторов необходимо обратиться в районный суд. Вероятность положительного решения суда будет выше, если истец представит факты совершенных коллекторами нарушений действующего законодательства. Подать иск может не только сам должник, но и иные лица, например, пострадавшие родственники или соседи.

## **ОФОРМЛЕНИЕ ЗАЯВЛЕНИЯ:**

Обязательно укажите орган, куда Вы обращаетесь, свои ФИО, адрес для отправки ответа, поставьте подпись и дату.

В заявлениях необходимо подробно описать допущенные нарушения, приложить пакет доказательств (доказательства того, что коллекторы звонили во внеурочное время, приложить запись на диктофон телефонного разговора с угрозами, видеозапись, электронные письма или СМС сообщения и т.д.).

### **АДРЕСА для направления жалоб:**

#### **ФССП**

**Почтовый адрес:** 107996, г. Москва, ул. Кузнецкий мост, д. 16/5, строение 1

**Интернет-приемная:** <http://fssprus.ru/form>

#### **Банк России**

**Почтовый адрес:** 107016 г. Москва ул. Неплинная, 12

**Интернет-приемная:** <http://www.cbr.ru/Reception/Message/Register>

Адреса территориальных органов внутренних дел и прокуратуры определяются по месту жительства.

(указывается наименование (для  
юридического лица), фамилия, имя и  
отчество (при наличии) (для физического  
лица) кредитора и (или) лица, действующего  
от его имени и (или) в его интересах)

**Заявление**  
**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**

Заявитель \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя и отчество)

Документ, удостоверяющий личность заявителя  
серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ выдан " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Адрес места жительства заявителя \_\_\_\_\_  
(кем выдан)

\_\_\_\_\_ (указываются номера телефонов с указанием кода города)

1.\* Прошу при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности,

\_\_\_\_\_ (номер и дата документа, подтверждающего возникновение задолженности)

осуществлять взаимодействие со мной способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 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", через моего представителя

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

Контактные телефоны представителя \_\_\_\_\_  
(указываются номера телефонов с указанием кода города)

Адрес электронной почты представителя \_\_\_\_\_

Почтовый адрес представителя \_\_\_\_\_

2.\*\* При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности,

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

сообщаю об отказе от взаимодействия со мной способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 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".

Заявление составлено " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Подпись заявителя

---

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

---

\*\* Заполняется должником в случае принятия решения об отказе от взаимодействия предусмотренными способами.