

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обращаются потребители с просьбой разъяснить законность деятельности коллекторских агентств. В связи с большим количеством вопросов по данной теме, предлагаем потребителям ознакомиться с правовыми основами деятельности коллекторов.

На сегодня закон о коллекторской деятельности еще не принят, взыскатели работают согласно общегражданскому законодательству, то есть как посредники и переговорщики.

Поскольку с 01 июля 2014 года вступил в силу специальный закон "О потребительском кредите (займе)" которым четко регламентированы права и полномочия коллекторов и служб взыскания Банка, Коллекторы должны работать в четком соответствии этим нормам, а также согласно общегражданскому законодательству (глава 24 ГК РФ), то есть как посредники и переговорщики.

Обязанности коллекторов:

1. Специалисты коллекторских агентств должны беспокоить должников только по рабочим дням и в дневное время суток — с 6 часов утра до 10 часов вечера (ст. 96 ТК РФ; ст. 35 Федерального закона от 2 октября 2007 г. № 229-ФЗ).

2. Соблюдать Уголовный и Гражданский кодексы, которые запрещают оскорблять должника, угрожать ему или распространять клевету.

3. На коллекторов действуют специальные ограничения. Например, для уступки прав требования по кредиту в пользу коллекторов в тексте Кредитного договора должны быть прописаны соответствующие условия, без которых уступка прав является не действительной.

Для работы коллекторов с персональными данными должника нужно его письменное согласие, которое, кстати может быть в любой момент отозвано Должником.

Если грамотно и вовремя проведена работа по отзыву и запрету на обработку персональных данных, то ситуация может кардинально поменяться, и теперь не банк

будет требовать с Вас долг по кредиту, а наоборот, у Должника возникает право потребовать (и реально получить в судебном порядке) компенсацию морального вреда в связи с незаконным использованием его персональных данных со стороны третьих лиц (коллекторов).

4. Меры воздействия на должника весьма ограничены законом, и расширительному толкованию не подлежат. Среди законных способов взаимодействия с Должником Закон допускает только личную беседу, телефонные переговоры, СМС и письма информационного содержания.

К сожалению, большинство граждан не знают в необходимой мере законы, свои права, а также ограничение прав и методов работы Кредиторов, чем и пользуются коллекторы.

Между тем, основным и практически единственным, широко используемым на практике методом работы коллекторов является «прозванивание» должника с требованием выплатить долг.

На специальных тренингах коллекторов обучают, как оказать по телефону максимальное давление на собеседника. Те, кому приходилось разговаривать с ними по телефону, подтвердят, что такие беседы всегда оставляют неприятный осадок.

Очень часто коллекторы угрожают привлечением должника к уголовной ответственности на основании статьи 177 УК РФ «Злостное уклонение от оплаты кредиторской задолженности».

В Уголовном кодексе существует статья 159 «Мошенничество в сфере Кредитования», которую коллекторы тоже нередко угрожают применить к должнику. Но тут есть одна тонкость: если должник хотя бы пару раз внес платеж в банк (либо другому кредитору), и при этом не предоставлял в банк фальшивые (подложные) документы, такие как справку 2 НДФЛ, фальшивый паспорт или фальшивую трудовую книжку), данная статья к нему неприменима по причине отсутствия умысла на хищение денежных средств и иных квалифицирующих признаков.

Поэтому не стоит теряться при разговоре с коллектором: люди, которые работают в коллекторских агентствах, часто и сами толком не знают законов и пасуют перед компетентными должниками, которые знают свои права и могут грамотно и по существу возразить.

С учетом изложенного, можно предложить следующий алгоритм действий в рамках взаимоотношений с коллекторами.

1. Должник имеет право удостовериться, что ему действительно звонит сотрудник коллекторского агентства. У коллектора необходимо узнать полное наименование агентства, его фамилию и имя, а так же на каком основании агентство работает с банком (другим кредитором). Это прямо прописано в ст.15 Закона о потребительском Кредите.

Не лишним будет уточнить, не изменились ли реквизиты для погашения задолженности по кредиту. Узнать информацию об агентстве и сотруднике нужно для того, чтобы знать, на кого, при необходимости, подавать жалобу.

2. Нужно точно выяснить сумму задолженности, и правильно ли она рассчитана. Для этого должнику необходимо запросить в банке (у другого кредитора) документы, подтверждающие размер задолженности. При отказе предоставить эти сведения можно просто положить трубку. Желательно также иметь телефон с определителем номера и фиксировать даты звонков. Разговор стоит записывать на диктофон и сообщать об этом звонящему, это заставит его быть более вежливым, а нам даст определенную доказательную базу для целей привлечения Коллектора к административной ответственности.

3. Если **коллектор** приходит к должнику домой, то последний имеет право не общаться с ним. Законодательство охраняет неприкосновенность жилища, и коллекторы не имеют полномочий даже переступить порог дома без разрешения хозяина.

4. Главное при общении с коллектором сохранять спокойствие, выдержку,

уверенность. Лица работающие в коллекторских агентствах, зачастую тонко чувствуют неуверенность и страх должника.

5. Очень важно понимать, коллекторские агентства – это коммерческие организации, которые ограничены в своих действиях исключительно рамками гражданского законодательства, т.е. они не вправе осуществлять изъятие имущества, входить без согласия должника в помещения, совершать иные действия направленные на ограничение его прав. Они несут за свои действия гражданскую и уголовную ответственность.

В случае визита коллекторов на квартиру их можно просто не пускать. Попытки вскрыть или выбить дверь, тому подобные действия — уголовное правонарушение. Нужно набирать «02» и вызывать милицию, а все угрозы записывать на диктофон.

Помните: перед вами — представители коммерческой организации, действия которых ограничены рамками гражданского законодательства. Они не вправе входить без разрешения в дом или офис, изымать имущество и совершать иные, направленные на ограничение прав должников действия. Защищайте свои права, но не забывайте и выполнять обязательства».

На нерадивого коллектора можно пожаловаться, оставив заявление на сайте Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств [www.napca.ru](http://www.napca.ru)