

## **О рекомендациях, куда обращаться, если вам позвонил коллектор, но вы не являетесь должником**

Ситуации, когда человеку, у которого нет реальной просроченной задолженности, звонят из коллекторских агентств, с требованием погасить долг родственника, друга или коллеги по работе, возникают не так уж и редко. Обычно, для человека такие звонки являются полной неожиданностью, ведь он не является ни должником, ни поручителем и не предоставлял никакую информацию о себе кредитным организациям. Персональные данные могут появиться в базе агентства, если их предоставил должник - одноклассник, подруга, родственник или же коллекторы могут найти ваши данные через интернет – вы являетесь родственником или другом должника и указали данную информацию в социальных сетях.

Роспотребнадзор напоминает, что в случае, если вас беспокоят бесконечными звонками, но вы не являетесь заемщиком, то в первую очередь надо узнать, какое именно коллекторское агентство вас беспокоит и на каком основании. Затем следует спокойно разъяснить, что поручителем должника вы не являетесь, своего согласия вы нигде не давали, в виде подписи не удостоверяли. Если звонки не прекращаются, то необходимо записать переговоры, например, на диктофон, взять детализацию телефонных переговоров у оператора связи, чтобы иметь подтверждение нарушений со стороны коллекторов. Вы также вправе направить в адрес коллекторского агентства и кредитора письменное уведомление по почте (лучше заказным письмом с уведомлением о вручении), об отсутствии у вас кредитных обязательств и некорректной работе коллектора (указав дату, время и номера телефонов с которых звонили).

К сведению:

Деятельность коллекторских агентств регламентирована Федеральным законом 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).

Коллекторские организации не вправе применять к должнику какие-либо меры принуждения для получения долга, поскольку такими полномочиями наделены только органы Федеральной службы судебных приставов. В основном работа коллекторов сводится к тому, чтобы убедить должника выплатить долг.

В соответствии со ст. 6. Закона № 230-ФЗ при осуществлении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, обязаны действовать добросовестно и разумно.

Не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанные с:

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

- 2) уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожений или повреждений;
- 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:
  - правовой природы и размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения должником, сроков исполнения обязательства;
  - 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;
  - 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.

Если коллекторское агентство продолжает вас беспокоить, особенно в ночное время и ранним утром или звонки приобретают агрессивный характер, вам угрожают, следует обратиться в правоохранительные органы.

Вы также вправе подать жалобу на действия коллекторов в территориальный орган Федеральной службы судебных приставов и органы прокуратуры с приложением документированных материалов, свидетельствующих о нарушении закона и потребовать провести по данным фактам внеплановую проверку.

За совершение коллекторами действий в нарушение Закона № 230-ФЗ предусмотрена административная ответственность в виде штрафа, размер которого может достигать 500 тысяч рублей (ст. 14.57 КоАП РФ).

Источник: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rospotrebnadzor.ru>