

Все о незаконных методах работы коллекторов. Что нужно знать, чтобы защитить свои права.



Коллектор — это специалист по возврату просроченной задолженности. Обычно кредиторы привлекают коллекторов, когда человек не может вернуть долг и не вносит вовремя платежи. Как понять, законно ли ведет себя коллектор?

Действия кредитора или коллектора незаконны, если он:



- Пытается без согласия попасть в вашу квартиру. Вы вправе не открывать коллекторам дверь.

-Кредитор/коллектор не вправе заходить в вашу квартиру без вашего согласия, описывать или забирать любое ваше имущество.

-Совершает любые действия с намерением причинить вред вам или вашему имуществу либо угрожает уничтожить или повредить имущество. Такие действия, а также угрозы совершить их наказываются в соответствии с административным и уголовным законодательством.

-Оскорбляет, унижает ваше достоинство. Любыми средствами и формами нарушает конфиденциальность ваших персональных данных, а также раскрывает информацию о личной жизни.

-Ни при каких обстоятельствах не допускается раскрытие сведений о должнике, просроченной задолженности и ее взыскании и любых других персональных данных должника неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения таких сведений в интернете или в жилом помещении, доме, любом другом здании, строении, сооружении, а также сообщение по месту работы должника.

-Звонит, проводит личные встречи, отправляет СМС в период с 22 до 08 часов по рабочим дням и с 20 до 09 часов по нерабочим праздничным дням и выходным.

-Совершает любые действия (встречи, звонки, СМС и т. п.) в отношении членов семьи должника, родственников, иных проживающих с должником лиц, соседей и любых других физических лиц, если данные лица письменно не подтвердили согласие на такое взаимодействие.



Запрещено общение кредитора с должником посредством личных встреч более одного раза в неделю

Телефонные переговоры допускаются:



- а) не более одного раза в сутки;
- б) не более двух раз в неделю;
- в) не более восьми раз в месяц.

Писать СМС и другие подобные сообщения кредитор вправе общим числом:

- а) не более двух раз в сутки;
- б) не более четырех раз в неделю;
- в) не более шестнадцати раз в месяц.

Запрещено законом 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;
- г) любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.

Если вам по телефону предлагают погасить сейчас небольшую сумму долга (500-1000 рублей и т.д.), а за это обещают убрать пени, штрафы или сделать рассрочку, отсрочку платежей, подумайте, прежде чем соглашаться. Все изменения в условия кредита (порядка, сроков погашения, уменьшение штрафов

Заемщик вправе обжаловать и оспаривать любые действия, которые он считает незаконными и (или) необоснованными. 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.

О незаконных действиях коллекторов можно заявить в **полицию, следственные органы или прокуратуру, службу судебных приставов**. Если вам звонят из банка, можно направить жалобу руководителю банка и в Центральный **Банк России**. К обращению нужно приложить копию договора займа; заверенную оператором сотовой связи детализацию звонков и справку о принадлежности абонентского номера; аудиозаписи телефонных переговоров; копии писем; фотографии (скриншоты) текстовых сообщений и т.д. Попросите звонящего назвать его имя, фамилию, отчество и организацию, которую он представляет. Запишите номер телефона и всю информацию о звонке, по возможности запишите разговор, чтобы в дальнейшем изложить всю эту информацию в своей жалобе.

«Вместе с тем нужно учитывать, что подача обращения на неправомерные действия лиц, осуществляющих возврат просроченной задолженности, не освобождает от оплаты долга»

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей, можно получить:

в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-117;

в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10 тел. 77-20-38;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках. Используя Государственный информационный ресурс потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.