

Своей подписью в договоре заемщик соглашается с его условиями, в том числе о передаче персональных данных и привлечении микрофинансовой организации (коллекторской) для взыскания задолженности.

В целях избежания неблагоприятных правовых последствий при заключении кредитного договора гражданам необходимо внимательно его изучить и убедиться в том, что он (гражданин) не дает своего согласия на условия, ущемляющие его права потребителя, либо навязывающие дополнительные («сопутствующие») услуги; или содержащие отказ от соблюдения особых процессуальных прав потребителя и т.п.

При обнаружении нарушений и сомнительных пунктов кредитного договора граждане вправе обратиться, руководствуясь п. 5.1.2 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 №322, с письменным заявлением в **Управление Роспотребнадзора по Саратовской области**, расположенное по адресу: г.Саратов, ул. Вольская д.7, либо через официальный сайт **т e-mail: sarrpn@san.ru http://64.rospotrebnadzor.ru.**



Если ваши права нарушены, вы можете обратиться: в органы прокуратуры по месту жительства, работы, учебы либо месту совершения нарушения (контакты прокуратур городов и районов, межрайонных и специализированных прокуратур на сайте прокуратуры

Саратовской области:  
[sarprok.ru](http://sarprok.ru)

410002, Саратовская область,  
г. Саратов, ул. Григорьева, 33\39

[official@sarprok.ru](mailto:official@sarprok.ru)



**ПРОКУРАТУРА**  
Саратовской области



Саратовское региональное отделение  
Общероссийской общественной организации  
«АССОЦИАЦИЯ ЮРИСТОВ РОССИИ»

**Защита от коллекторов:**  
как обезопасить себя и своих близких

®

Как избавиться от звонков  
коллекторов?



**Защити СВОИ права!**

г. Саратов  
2017 г.

**С 1 января 2017 г. вступает 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».**

При совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах, вправе взаимодействовать с должником, используя

**ФОРМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:**

- личные встречи, телефонные переговоры;
- телеграфные сообщения, текстовые, голосовые и иные сообщения, передаваемые по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи;
- почтовые отправления по месту жительства или месту пребывания должника.

Иные способы взаимодействия с должником кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, могут быть предусмотрены только письменным соглашением между должником и кредитором.

Регламентирован порядок взаимодействия истребителя с должником:

- запрещается звонить чаще 1 раза в сутки, 2 раз в неделю и 8 раз в месяц;
- общее число телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, не должно быть более 2 раз в сутки, 4 раз в неделю, 16 раз в месяц;
- личные встречи не более одного раза в неделю. Не допускается общение с должником ночью - с 22.00 до 8.00 в будни и с 20.00 до 9.00 в выходные.

Если действия лиц, осуществляющих взыскание просроченной задолженности по кредитам и иным обязательствам, так называемых коллекторов, выходят за рамки гражданско-правовых или социально приемлемых отношений и содержат признаки уголовно наказуемых деяний, наступает **уголовная ответственность**.

В зависимости от характера неправомерных действий и их последствий они квалифицируются различными статьями Уголовного кодекса Российской Федерации. Такими как статья 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) и др.

Помимо уголовной ответственности для нарушителей прав граждан при выполнении коллекторской деятельности федеральным законодательством предусмотрена **административная ответственность**.

Если лица, осуществляющие взыскание просроченной задолженности (коллекторы), превышают свои полномочия; в частности, пытаются изъять имущество, ведут себя агрессивно, угрожают, оскорбляют, унижают, хамят и совершают иные действия такого рода, следует прекратить общение с ними и незамедлительно вызвать полицию.

Совершение таких неправомерных действий влечет ответственность по ст.14.57 КоАП РФ (Кодекса административных правонарушений) в виде административного штрафа: на граждан в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до ста тысяч рублей.

В соответствии с п.1 ч.2 ст.28.3 КоАП РФ **протоколы об административном правонарушении**, предусмотренном ст. 14.57 КоАП РФ, составляются должностными лицами органов внутренних дел (полиции). Поэтому факт неправомерных действий фиксируется в протоколе, который обязаны составить прибывшие по вызову сотрудники ОВД, а также отобразить объяснения участников и очевидцев.

Административные дела указанной категории рассматриваются судьями.

**Если в отношении Вас, Ваших родных и близких допускаются факты противоправного поведения со стороны неизвестных лиц в связи с непогашением кредиторской или иной задолженности, следует обращаться:**

**в ГУ МВД России по Саратовской области по адресу: г. Саратов, ул. Соколова, д. 339, тел. 8452-741-333**

**в СУ СК РФ по Саратовской области по адресу: г. Саратов, ул. Григорьева, д. 30, тел. 8452-490-560**

**в прокуратуру области по адресу: г. Саратов, ул. Григорьева, д.33/39, тел. 8452-496-678**

**Информация для граждан, заключающих договоры потребительского кредита (займа)**

Сведения из банков о кредиторской задолженности и необходимости её взыскания посредством услуг коллекторов поступает в соответствующие микрофинансовые организации лишь в том случае, если эта процедура оговорена в договоре кредита (займа).

В соответствии с условиями **кредитного договора** передается информация о персональных данных заемщика (его адрес, телефон и место жительства, семейное положение, наличие иждивенцев и проч.)