

«Не надо гоняться за деньгами —  
нужно идти им навстречу»  
Аристотель Онассис

# Взыскание долгов. Пресечение недобросовестных практик взаимодействия

Величко В.Е., советник ЮФ «Авелан», магистр частного  
права РШЧП

# Общая информация

- По состоянию на конец 2020 г. в ЕГРЮЛ внесены сведения о 399 организаций, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, 52 наиболее крупных из них являются членами СРО НАПКА.
- 1 января 2017 г. вступил в силу Федеральный закон от 3 июля 2016 г. № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности» и о внесении изменений в ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Закон о коллекторах), который регулирует деятельность коллекторских агентств в целом.
- В настоящее время Минюстом России разрабатываются изменения в Закон о коллекторах (опубликован на <https://regulation.gov.ru/projects#npa=102625>).
- С 1 января 2017 года коллекторской деятельностью могут заниматься только агентства, которые входят в реестр службы судебных приставов. ФССП – орган, на который возложен надзор за коллекторской деятельностью.

## Коллектор – посредник?

- В России большую популярность получил деятельность по покупке безнадежных к взысканию долгов. И в целом отечественные коллекторы чаще всего приобретают права требований и осуществляют взыскание как полноправные кредиторы

# Германия

- Коллекторская деятельность в Германии называется термином «inkasso», который происходит из банковской отрасли и от итальянского слова «incassare», что означает «сбор денег». В частности: «взыскание причитающихся долгов, счетов-фактур, векселей и чеков».
- Легальное определение содержится в абз. 2 п. 1 § 2 Закона о юридических услугах (Rechtsdienstleistungsgesetz, Далее - RDG). Услуга по взысканию задолженности (Inkassodienstleistung) – это *«юридическая услуга, которая включает в себя взыскание дебиторской задолженности третьих лиц или дебиторской задолженности, уступленной третьим лицом с целью взыскания, если взыскание дебиторской задолженности осуществляется как самостоятельное дело»*.



# Формы

- - фидуциарная уступка (die fiduziarische Vollabtretung (Inkassozeession)),
- - передача полномочий на взыскание долга от своего имени (Einziehungsermächtigung)
- - и передача полномочий на взыскание от имени кредитора (Inkassovollmacht).

**Допустимые формы взаимодействия с должником и ограничения использования отдельных способов**



# Информационные обязанности коллектора

- согласно ч.7 ст. 7 Закона о коллекторах они должны сообщить информацию, достаточную для их идентификации, которая включает сведения о кредиторе, а также почтовый адрес.
- 1) наименование кредитора;
- 2) наименование коллекторского агентства;
- 3) место нахождения, фамилия, имя, отчество и должность работника коллекторского агентства, который осуществляет взаимодействие с заемщиком.
- 4) наименование, основной государственный регистрационный номер, идентификационный номер налогоплательщика, место нахождения (для юридического лица), фамилия, имя и отчество (при наличии) (для физического лица), основной государственный регистрационный номер (для индивидуального предпринимателя);
- 5) почтовый адрес, адрес электронной почты и номер контактного телефона;
- 6) сведения о договорах и об иных документах, подтверждающих полномочия кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах;
- 7) сведения о договорах и об иных документах, являющихся основанием возникновения права требования к должнику;
- 8) сведения о размере и структуре просроченной задолженности, сроках и порядке ее погашения (в случае, если к новому кредитору перешли права требования прежнего кредитора в части, указывается объем перешедших к кредитору прав требования);
- 9) реквизиты банковского счета, на который могут быть зачислены денежные средства, направленные на погашение просроченной задолженности.



- Коллектор не имеет права скрывать свой номер телефона или электронной почты. Оказывать психологическое давление на должника. Давать неверную информацию: по поводу суммы долга и сроков погашения, обращения в суд и уголовного преследования.



# . Допустимые формы взаимодейст вия с должником

- звонки не более одного раза в сутки, два раза в неделю и не более восьми раз в месяц в рабочее время с 8:00 до 22:00, в выходные и праздники с 9:00 до 20:00;
- отправление текстовых и голосовых сообщений не более двух раз в сутки, четыре раза в неделю и 16 раз в месяц;
- непосредственно взаимодействовать с заявителем с ограничением не более одного раза в неделю: в будни с 8:00 до 22:00, в выходные и праздники с 9:00 до 20:00.

# Может ли коллектор взаимодейст вовать с третьими лицами

- взаимодействие коллектора с любыми третьими лицами (членами семьи должника, родственниками, иными проживающими с должником лицами, соседями и любыми другими лицами) может осуществляться только при одновременном соблюдении двух условий:
- 1. Есть письменное согласие должника;
- 2. Третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.

Коллекторам запрещено раскрывать сведения о просроченной задолженности неограниченному кругу лиц, в том числе путем размещения сведений в Интернете, на жилом помещении, доме, здании, строении, сооружении, а также сообщения по месту работы должника.

- Ответственность коллекторов



Практика  
привлечение  
коллекторских  
компаний к  
административ  
ной  
ответственности  
и (штрафы,  
дисквалифика  
ция)

- Решение АС города Москвы по делу № А40-332247/19-139-274 (дисквалификация директора на шесть месяцев)

При совершении действий, направленных на взыскание задолженности, лицами, осуществляющим данные действия в течении каждого дня взаимодействия осуществлялись звонки автодозвона, а также направлялись многочисленные текстовые сообщения, в том числе, состоящие из ненормативной лексики, унижающие честь и достоинство, а также содержащие оскорбления, угрозы в отношении родных и близких должника и иных лиц, что безусловно свидетельствует об оказании на них недопустимого с точки зрения закона и морали психологического воздействия.

- Постановление Арбитражного суда Московского округа от 05.04.2018 № Ф05-2244/2018 (штраф)

Отсутствие записи всех переговоров с должником, в том числе при личных встречах ([п. 3 ст. 17](#) Закона о коллекторах).

- **- Постановление АС УО от 19 сентября 2019 г. по делу № А50-2601/2019 (штраф 60 000 рублей)**
- В ходе анализа представленных документов управлением установлено, что общество с целью возврата задолженности, 22.10.2018 направило Смертину А.Н. на его абонентский номер текстовое сообщение: «Нет безвыходных ситуаций. Начните диалог, мы найдем компромисс. НАО «ПКБ» Тел. 88002348235 <https://lkcollector.ru/200>», которое не соответствует требованиям пункта 2 части 6 статьи 7 Закона о коллекторах, а именно сотрудники общества в направленном сообщении не указали сведения о наличии просроченной задолженности. Исследовав скриншоты экрана телефона Смертина А.Н. с изображением текстовых смс-сообщений от 22.10.2018, 07.11.2018, поступивших со скрытых номеров «FCB» и «FCB\_NPJSC», проанализировав детализацию состоявшихся телефонных соединений с абонентским номером Смертина А.Н.
- **- Постановление АС ВВО от 18 декабря 2019 г. по делу № А79-5923/2019(штраф 50 000 рублей) и Постановление АС ВВО от 13 марта 2019 г. по делу № А79-9389/2018 (штраф 100 000 рублей)**
- в рамках действий, направленных на возврат просроченной задолженности с третьего лица, посредством вручения ей уведомления о погашении долга, в котором оказано психологическое давление (указание о всевозможных негативных последствиях вплоть до уголовного преследования) подтвержден материалами дела.
- **- Постановление АС ВСО от 11 сентября 2019 г. по делу № А19-7288/2019 (штраф 50 000 рублей).**
- осуществлены звонки, превысившие установленное допустимое количество телефонных переговоров в сутки (4 раза);

- - Постановление АС МО от 13 августа 2019 г. по делу № А40-43466/2019 (штраф 50 000 рублей)
- Нарушение выразилось в том, что общество осуществляло с ней взаимодействие, направленное на возврат просроченной задолженности, возникшей у другого лица, в период с 19.08.2018 по 16.11.2018. неоднократно осуществляя телефонные переговоры без ее согласия. На сообщения о том, что она должником не является, не реагировало.
- - Постановление АС МО от 8 июля 2019 г. по делу N А40-294801/2018 (штраф 500 000 рублей)
- Суды установили, что сотрудники общества осуществляли взаимодействие с третьими лицами в целях возврата просроченной задолженности в отсутствие согласия должника, а также при наличии выраженного несогласия третьего лица на такое взаимодействие; сотрудники общества при взаимодействии с третьими лицами, должниками по телефону не представлялись (не сообщали фамилию, имя и отчество физического лица, осуществляющего такое взаимодействие) и не предупреждали должников об осуществлении аудиозаписи разговора; сотрудники общества вводили должника в заблуждение относительно передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда; сотрудники общества превысили допустимую частоту взаимодействия с должником посредством телефонных переговоров и использовали выражения, унижающие честь и достоинство должника или иных лиц при осуществлении взаимодействия, направленного на возврат просроченной задолженности.
- - Постановление 9 ААС от 9 сентября 2019 г. по делу № А40-97602/19 (штраф 500 000 рублей)
- третье лицо неоднократно информировала сотрудников НАО «ПКБ» о том, что с Елфимовым П.Н. она не знакома, данным номером телефона пользуется уже давно. Сотрудник НАО «ПКБ», осуществлявший взаимодействие, обещал поставить отметку о принадлежности номера третьему-лицу.

Какие  
действия со  
стороны  
коллекторов  
квалифицирую  
тся судами как  
психологическ  
ое воздействие

- Определение Верховного Суда РФ от 05.07.2018 № 306-АД18-8656 (размещение листовки о долге на входной двери должника)

Общество разместило листовку о долге на входной двери должника, а также вручило такую листовку соседке должника.

- Постановление Арбитражного суда Волго-Вятского округа от 10.02.2020 по делу № А31-8882/2019 (множество телефонных звонков и смс-сообщений),
- Постановление Арбитражного суда Восточно-Сибирского округа от 12.12.2017 по делу № А19-6998/2017 (угроза административного и уголовного преследования)
- Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 27.03.2018 № Ф06-29974/2018

действия кредитора или коллектора по распространению информации о долге без согласия должника (распространение информации о долге в социальных сетях, среди родных, друзей и знакомых должника)



- СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

- [velichko.ver@gmail.com](mailto:velichko.ver@gmail.com)