

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Права потребителей при взаимодействии с кредиторами и коллекторами



Защиту прав и законных интересов физических лиц по возврату просроченной задолженности физических лиц устанавливает Федеральный закон от 3 июля 2016 года № 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».

Кредитор или лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах вправе взаимодействовать с должником, используя:

- личные встречи, телефонные переговоры (непосредственное взаимодействие);
- 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 могут быть предусмотрены только письменным соглашением сторон.
 - При этом должник вправе в любой момент отказаться от указанного соглашения, сообщив об этом кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах, путем направления соответствующего уведомления через нотариуса или по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или путем вручения под расписку.
 - Взаимодействие кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, с любыми третьими лицами (членами семьи должника, родственниками, иными проживающими с должником лицами, соседями и любыми другими физическими лицами) может осуществляться только при наличии согласия должника на взаимодействие с третьим лицом, при этом третьим лицом не выражено несогласие на осуществление с ним взаимодействия.
 - Согласие должно быть дано в письменной форме. Должник в любое время вправе отозвать такое согласие.

Не допускаются действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанные в том числе с:

- применением к должнику и иным лицам физической силы либо угрозой ее применения, угрозой убийством или причинения вреда здоровью;

- уничтожением или повреждением имущества либо угрозой таких уничтожения или повреждения;
- применением методов, опасных для жизни и здоровья людей;
- оказанием психологического давления на должника (иных лиц), использованием выражений и совершением действий, унижающих честь и достоинство должника (иных лиц);
- введением должника (иных лиц) в заблуждение относительно:
 - размера неисполненного обязательства, причин его неисполнения и сроков исполнения обязательства;
 - передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда, последствий неисполнения обязательства для должника (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;
- любым другим неправомерным причинением вреда должнику (иным лицам) или злоупотреблением правом.

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается непосредственное взаимодействие с должником:

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известным кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- посредством личных встреч более одного раза в неделю;
- посредством телефонных переговоров:
 - более одного раза в сутки;
 - более двух раз в неделю;
 - более восьми раз в месяц.

По инициативе кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, не допускается взаимодействие посредством телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи:

- в рабочие дни в период с 22 до 8 часов и в выходные и нерабочие праздничные дни в период с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства или пребывания должника, известному кредитору и (или) лицу, действующему от его имени и (или) в его интересах;
- общим числом:
 - более двух раз в сутки;
 - более четырех раз в неделю;
 - более шестнадцати раз в месяц.

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель может обратиться в

Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей
по адресу:

450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 13, кабинет 720
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов
Телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78