

Коллекторы: российские реалии

Россию настиг кризис неплатежей по ЖКХ. В 2015 году общий объем задолженности достиг одного триллиона рублей. Несмотря на то, что львиная доля долга за коммунальные услуги висит на предприятиях и учреждениях, простые граждане также вносят немалую лепту. Задолженность населения достигла 300 миллиардов рублей, и при этом с каждым годом проблема набирает обороты.

По данным министра строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ Михаила Меня, больше всего за коммунальные услуги задолжали жители Тверской, Московской, Свердловской, Ульяновской и Волгоградской областей. Рынок задолженностей в сфере ЖКХ пока еще недостаточно структурирован и довольно сложен. Однако очевидно, что этот сегмент долгового рынка накопил серьезный потенциал для уверенного роста в ближайшие несколько лет.

Оплата коммунальных услуг – естественная часть расходов каждой семьи. И хотя своевременная оплата счетов по ЖКУ, на первый взгляд, должна являться само собой разумеющейся, достаточно часто жители нашей страны склонны пренебрегать именно этой статьей неминуемых личных расходов. Граждане просто не воспринимают жилищно-коммунальных услуги как товар, который необходимо своевременно оплачивать, и, соответственно, вовремя не оплаченные квитанции – как долги.

Почему россияне отказываются платить по счетам? Во многом это результат роста тарифов. Еще одной из причин нежелания платить является представление о том, что ресурсы страны принадлежат народу, всё типа «общее» и должно доставаться людям бесплатно. Звучит, конечно, по-детски наивно, но это действительно одно из распространенных мнений неплательщиков.

Если в «классических» банковских долгах всегда можно перечислить определенные социометрические характеристики задолжников (пол, возраст, образование и так далее), то в случае долгов по жилищно-коммунальным услугам картина расплывчатая. Составить четкий портрет типичного потребителя-неплательщика достаточно сложно, поскольку низкий уровень платежной дисциплины настолько глубоко укоренился в общественном сознании, что в категорию должников и злостных неплательщиков попадают представители всех без исключения социальных слоев и возрастных групп. Причем представителей социально незащищенных слоев в реестрах неплательщиков за коммунальные услуги, как ни странно, не так много. И если портрет безработного неплательщика, который ведет асоциальный образ жизни, злоупотребляет алкоголем или наркотиками, не является чем-то необычным, то неплательщик, который вполне способен платить, однако, учитывая фактическую безнаказанность, не платит за коммунальные услуги, является характерным в первую очередь для России, Украины и некоторых стран СНГ. Даже у ближайших европейских соседей, в том числе в Прибалтике, ситуация обстоит иначе – домоуправления не допускают затягивания уплаты долгов. Потребители коммунальных услуг хорошо знают, что если попадут в списки должников, то вскоре им отключат коммуникации за неуплату и через 2-3 месяца начнут принудительное взыскание долгов. Европейцы вообще обладают достаточной степенью социальной ответственности, поэтому большинство граждан даже не помышляют о том, что можно не оплачивать коммунальные услуги.

В России же если среди жильцов домов эконом- и бизнес-класса количество неплательщиков составляет около 5%, то среди владельцев элитных квартир — 20-25%. Если бедные накапливают долги в основном из-за материальных проблем, то владелец дорогой квартиры, который зачастую месяцами живет не дома, не отслеживает свои счета, поскольку нередко изначально покупает квартиру в инвестиционных целях. Не живя в ней, он не считает нужным и оплачивать ее содержание. Так за несколько лет может набежать 200-300 тысяч рублей неоплаты. По причине такого безответственного отношения в объемах страны накапливаются долги в десятки миллиардов рублей.

Теоретически проблемы у должника могут возникнуть при продаже недвижимости. Но не обязательно. Иной покупатель по старинке может потребовать справку из расчетного центра об отсутствии задолженности за жилищно-коммунальные услуги, хотя в принципе сегодня такая справка для регистрации сделки не требуется. И долг на нового владельца не переходит. Имеются случаи, когда управляющая организация узнает об отчуждении жилых помещений «с долгами» пост фактум, в результате чего лишается возможности взыскания задолженности с нового собственника и долг остается на балансе предприятия. Сейчас из многих тысяч элитных квартир в среднем 1% с такими безнадежными долгами. Если учесть большие площади этих квартир, можно понять, что суммы долгов получаются очень существенные. Разумеется, долг можно потребовать через суд, но коммунальщики крайне редко прибегают к такой мере по ряду причин.

Часто овчинка не стоит выделки. Если владелец квартиры зарегистрирован по месту жительства в другом городе, в мировой суд (а при суммах долга в 20-30 тысяч рублей судятся именно в этой инстанции) надо подавать по месту регистрации должника. Очевидно, что гонять юриста по стране коммунальщикам выйдет себе дороже. Но взыскать долг непросто, даже если владелец зарегистрирован и проживает в квартире, за которую не платит. Также маловероятно, что суд для покрытия долга распорядится продать с молотка квартиру, являющуюся единственным жильем. В редких же историях о переселении неплательщиков по услугам ЖКХ в социальные общежития участвуют в основном жильцы неприватизированных муниципальных квартир. Кроме того, эффективность государственной службы по взысканию долгов перед управляющей организацией невысока и это связано с тем, что специалисты ведомства просто физически не могут справиться с объемами работы. Так, по данным Управления службы судебных приставов, средняя нагрузка на одного пристава-исполнителя в России превышает 1346 производств за полгода.

Просроченные долги жильцов за коммунальные услуги приводят к зеркальной задолженности управляющих организаций перед поставщиками. Накапливаясь, они в конечном итоге могут привести к банкротству самих управляющих компаний. Учитывая, что, как уже говорилось выше, к судам прибегают лишь в крайних случаях, например, когда долги зашкаливают за все мыслимые границы, в результате жилищно-коммунальные службы для взыскания долгов вынуждены обращаться к профессиональным коллекторам.

При этом в районах, где осуществляется системная работа по взысканию задолженности, отмечается улучшение качества инфраструктуры и обслуживания в связи с появлением у управляющих компаний ранее недополученных средств.

Долгое время работа со злостными неплательщиками возлагалась на плечи самих предприятий-коммунальщиков. Однако с каждым годом становится все понятнее, что с этой проблемой Управляющие компании сами уже не справляются. У УК и сбытовых компаний зачастую нет необходимых ресурсов для взыскания долгов, персонала в отдел по работе с должниками, денег на судебные издержки. Списывать долги населения невыгодно, а заниматься их взысканием самостоятельно – дорого и неэффективно. Обычно в организациях ЖКХ работа с долгами, которой занимается штатный юрист, заканчивается подачей исполнительного листа в службу судебных приставов. Откуда во многих случаях приходит заключение о невозможности взыскания. Но и в редких случаях возврата долга, за время проведения судебного и исполнительного производства у жильца появляется новый долг, который может превышать отсуженный. В итоге этот неэффективный и трудоемкий процесс взыскания становится бесконечным.

Нередко Управляющие компании стоят перед выбором: либо, имея большую базу должников, создавать колл-центр для отправки писем, SMS-уведомлений, звонков должникам, либо отдавать выполнение этой функции на аутсорсинг. К примеру, районные власти Москвы решили бороться с должниками по ЖКХ методом автодозвона. Для этого планируют договориться с колл-центрами, чтобы те до десяти раз в день отправляли на

домашние номера неплательщиков автоматические сообщения с напоминанием о долге. В первое время автодозвон будет производиться два-три раза в день, далее, если не последует реакции, то количество звонков увеличится максимально до десяти в день. Колл-центр запишет должникам сообщение, в котором будет сказано, что их могут вызвать в суд, а за неоплаченные долги от 10 тысяч рублей – не выпустить за границу. Сейчас метод автодозвона по отношению к неплательщикам применяют МГТС, «Ростелеком», Мосэнергосбыт. Кроме того, ГУП «Мосгортранс» таким образом борется с расклейщиками объявлений на остановках общественного транспорта. Последним звонят каждые 15 минут, чтобы они не оставляли свой номер на остановочных павильонах. Юридически автодозвон не запрещен, однако психологически он воспринимается тяжелее, чем звонок от оператора лично.

Зачастую, чем создавать свою специальную службу, коммунальным организациям бывает целесообразнее обратиться в коллекторское агентство. В последние годы в связи со шквальным ростом задолженности в коммунальном секторе управляющие компании начали активнее привлекать коллекторов, передавая и продавая им эти долги. УК начали привлекать агентов к работе с долговыми обязательствами населения еще и по той причине, что результативность коллекторских компаний по сбору долговкратно превышает эффективность работы службы судебных приставов.

Взыскание долгов в сфере ЖКХ с помощью коллекторских агентств – достаточно молодое направление сферы услуг. Процент передачи коммунальных долгов в работу коллекторам пока невысок, но в этой области агентства по взысканию задолженности видят большие перспективы. Рынок интересен для них прежде всего за счет своих огромных объемов.

Долги по ЖКХ – привлекательный сегмент в том числе и потому, что их проще взыскивать, выезды получаются более рентабельными. Ведь коллектор, выезжая на адрес, сразу может обратиться к нескольким должникам, живущим, например, в одном доме. Коллекторским агентствам удается вернуть 40-50% долгов по ЖКХ, тогда как на банковском рынке возврат долгов по кредитам не превышает 20-25%. Правда, по сравнению с банковским бизнесом сфера ЖКХ для коллекторов менее прибыльна – по их данным, комиссия коллекторов в сфере ЖКХ составляет в среднем 10-30% в зависимости от параметров долга, таких, как срок просрочки, сумма, наличие контактной информации, в то время, как за выбивание банковских долгов они получают 25-40%. Как правило, эффективнее на рынке задолженности по оплате услуг ЖКХ работают региональные коллекторы: они лучше знают специфику своего небольшого рынка, и им проще выезжать на адреса для переговоров с должниками. Для многих российских компаний, работающих в сфере ЖКХ, передача задолженности на взыскание коллекторскому агентству становится решением проблемы – часть долгов удается вернуть уже после первых переговоров с должниками.

Но пока эта сфера деятельности у коллекторов не слишком популярна – в совокупном портфеле коллекторских агентств долги по ЖКХ составляют порядка 5%. Одна из основных причин – правовая, поскольку их деятельность не очень согласуется с нынешним вариантом закона о персональных данных. Согласно ему человек сам должен дать разрешение на передачу своих персональных данных. В случае с банковскими долгами такое разрешение заранее вписывается в кредитный договор. А в случае с коммунальными долгами та же управляющая компания, перед тем как передать задолженность в разработку коллекторам, по идее, должна спросить разрешение у должника. Ответ в этом случае совершенно ясен. То есть формально никаких разрешений на работу с персональными данными, даже у тех коллекторов, которые сейчас уже работают в этом бизнесе, нет.

В связи с этой проблемой в Роскомнадзор стали поступать жалобы от неплательщиков на управляющие компании, продающие долги коллекторским агентствам. Роскомнадзор провел проверку и встал на сторону должников, сочтя такую

практику незаконной, поскольку данные передавались без согласия гражданина. По закону согласно ст. 13.11 Кодекса об административных правонарушениях ответственность почти символическая. Нарушение установленного законом порядка сбора и хранения информации о гражданах влечет штраф: для должностных лиц – от пятисот до одной тысячи рублей, для юридических лиц – от пяти тысяч до 10 тысяч рублей. Неоднократно Роспотребнадзор заявлял, что раз нет специального закона о коллекторской деятельности, то граждане должны игнорировать требования выбивателей долгов и жаловаться на надоедливых коллекторов в суд. С просьбой дать оценку законности передачи коллекторам данных о должниках за услуги ЖКХ Роспотребнадзор передал материалы проверки в прокуратуру.

14 ноября 2014 года в центральной прессе было опубликовано письмо первого заместителя прокурора Савеловского района города Москвы Сергея Лукичева о том, что передача информации о долгах за коммунальные услуги коллекторам не противоречит закону о защите персональных данных. В письме было сказано, что персональные данные используются оператором исключительно для исполнения заключенных договоров, информация о должниках за коммунальные услуги в таких случаях не является конфиденциальной и может передаваться коллекторам. Обработка персональных данных допускается без согласия их субъекта в случае, если она необходима для исполнения договора. Не оплачивая задолженность за оказанные услуги ЖКХ, гражданин злоупотребляет своими правами. Оплата в срок, установленный абонентским договором, не повлекла бы последующее взыскание с участием коллекторского агентства и передачу ему персональных данных должника.

Хотя сейчас формально коллекторы не являются субъектами законодательства, и не имеют никакого права требовать долги с неплательщиков, уже имеются решения арбитражных судов о том, что передача долгов и поручение коллекторам их востребования не нарушает закон о персональных данных, поскольку направлены эти действия на защиту законных прав и интересов кредиторов или поставщиков услуг. В ситуации лавинообразного роста коммунальных долгов контролирующие органы все чаще становятся на сторону управляющих компаний.

Коллекторы считают, что право взыскивать долги с неплательщиков за услуги жилищно-коммунального хозяйства у них появилось после вступления в силу закона «О потребительском кредите» от 01.07.2014 года, в котором есть специальная глава, посвященная взысканию задолженности. Действительно, в статье предусмотрена передача персональных данных банковских должников без их согласия в случае переуступаемых прав требований. Хотя речь в законе идет о банках, коллекторы спешат распространить свои права и на сферу ЖКХ.

Случаи заключения договоров с коллекторскими фирмами о взыскании с населения долгов по ЖКХ не так уж многочисленны, но, тем не менее, встречаются и уже зафиксированы в практике.

Долги в сфере ЖКХ чаще всего небольшие, и их взыскание низкорентабельно. В отличие от банковской сферы, в секторе ЖКХ коллекторы в России покупкой долгов занимаются редко. Понятно, что портфель коммунальных долгов малопривлекателен: одно дело взыскать полумиллионный долг с двух клиентов банка, другое – пытаться вытрясти ту же сумму из сотни старушек, алкоголиков и зарубежных инвесторов. Однако и в этой области сложились любопытная практика – дисконтная продажа «уцененных» долгов. Руководитель одной из юридической фирм поведал, что одна из ростовских Управляющих компаний предложила им выкупить их просроченные коммунальные долги. Мы удивились и поинтересовались, какой смысл и какая выгода братья за столь безнадежные проекты. Выяснилось, что коммунальщики уже давно списали их в убыток, и, чтобы избавиться от долгов, переуступают их с большим дисконтом – до 80%. Юристы просчитали, что даже если заплатит каждый пятый, то они не будут в накладе. А реально процент собираемости долгов гораздо выше.

Долги населения по жилищно-коммунальным услугам хотя и привлекательны для агентов своим гигантским объемом, но собирать их приходится по копейкам. Поэтому между коллектором и коммунальными организациями, как правило, заключается агентское соглашение об оказании услуг, когда коллекторское агентство выступает в качестве представителя интересов Управляющей компании на всех этапах возврата денег: от телефонных переговоров до личных встреч с должником и присутствия в суде. Собственно, коллекторы потому и создаются, что организациям, непосредственно предоставляющим услуги, долго (утомительно, не по профилю) возиться с долгами. Коллекторы могут получить доверенность от УК и выбивать от их имени долги через суд. В обычной средних размеров УК как правило, только один юрист, а возиться с каждым долгом – дело хлопотное. Коллекторам передают работу по задолженностям старше полугода, но основная масса долгов имеет просрочку от одного года и выше. Также нередко агентам передаются полномочия по розыску должников, которые продают квартиры, не погасив коммунальную задолженность.

Пока, в отсутствие закона о коллекторской деятельности, в сфере взыскания долгов агентствами царит почти полная анархия. В организации набирают молодежь, как правило, учащихся, которым объясняют, что их прямая задача – создать должнику невыносимые условия жизни. В арсенале таких «мук» – обязательные ночные звонки через каждые полчаса, встреча детей должников у школы и напоминание, что родители не заплатили долги. Причем это надо сделать обязательно в присутствии других детей. Приветствуются сообщения на работу и соседям о том, что рядом с ними работает и живет злостный неплательщик. Причем, сами молодые коллекторы искренне удивляются, узнав, что большинство таких действий незаконно.

Постепенно принятие закона о коллекторской деятельности сдвинулось с мертвой точки. Есть надежда, что принятие закона будет способствовать созданию цивилизованного рынка коллекторских услуг и направит эту деятельность в правовое русло. Согласно проекту этого закона, наносить визиты должникам можно будет не чаще трех раз в день и строго не в ночное время. Также должник будет иметь полное право запретить коллектору являться на дом, а позволить общаться с ним только в письменном виде. По закону коллекторов обяжут вступить в саморегулируемую организацию. Роль коллекторских агентств должна стать дисциплинирующей и консультирующей, и работать они должны будут цивилизованными, а не дикими методами.

Стандартная схема коллекторской деятельности выглядит так: дистанционное взаимодействие с должником (обзвон, письменная рассылка); личное общение с должником и обращение для взыскания задолженности в суд. В начале коллектор выявляет причины задолженности, возможность взыскать долг в досудебном порядке, выясняет реальное финансовое состояние должника. В коллекторских агентствах часто работают бывшие сотрудники правоохранительных органов, которые благодаря своим старым связям могут восполнить пробелы в данных задолжников.

Этап первый: Дистанционное воздействие.

Суть этого способа заключается в напоминании о долге телефонными звонками, смс-сообщениями, письмами по адресу регистрации. Первым делом должника заваливают телефонными звонками. Как правило, на этом этапе воздействия 30% должников, разволновавшись, в испуге бегут оплачивать свою задолженность. Оставшиеся 70% просто не берут трубку с неизвестных номеров. Тогда после безуспешных звонков почту заемщика заваливают письмами со всевозможными перечислениями статей ГК и УК РФ и ответственности за невыплату долга. В письмах взыскатели ведут себя сдержано, избегая угроз, и апеллируют к ответственности заемщика в рамках закона. Все-таки, письмо – это документ, с которым должник может обратиться в полицию и предоставить его в качестве прямого доказательства. Учитывая небольшую сумму каждого отдельного долга по коммунальным платежам, коллекторы чаще всего ограничиваются автоматическим обзвоном и рассылкой писем с требованиями погасить долг. Из-за низкого социального

статуса многих неплательщиков по ЖКХ знакомиться с ними лично коллекторам чаще всего не имеет смысла. В комплект претензионных документов, рассылаемых должникам, помимо претензии иногда включают советы, как можно погасить задолженность, а также примеры судебных решений о выселении из квартир злостных неплательщиков или примеры решений о принудительном обмене жилья.

Этап второй: Разъяснительные беседы при личной встрече, воздействие на окружение проблемного заемщика.

Этот метод предусматривает организацию и проведение встреч с должником с целью добиться добровольного погашения долга или составления плана выплат. На этом этапе взыскания задолженности применяется несколько методов воздействия на окружение. Самый безобидный – обход соседей. Коллекторы стучатся в соседние квартиры и рассказывают их владельцам, какой же у них бессовестный сосед: не платит долги, скрывается от взыскателей и так далее. Если заемщик не «уговаривается» по хорошему, в ход могут пойти угрозы. Угрожают лишением родительских прав, обещают сдать детей в приют, организовать выезд «бригады молодчиков» по месту жительства и тому подобное.

Доходит и до крайностей. Так, в Липецкой области сотрудники коллекторской службы задержаны по подозрению в вымогательстве. По данным полиции, коллекторы издевались над семейной парой, взявшей в долг 15 тысяч рублей. Двое мужчин были задержаны после обращения в полицию потерпевших, которые пожаловались, что работники микрофинансовой организации угрожают им расправой и расклеивают у них в подъезде объявления оскорбительного содержания. «Кроме того, со слов заявителей, двое неизвестных, продолжая требовать возврата долга, причинили телесные повреждения 40-летнему главе семьи, остригли его 35-летнюю жену и похитили три сотовых телефона». В настоящее время подозреваемые помещены под арест.

Помимо запланированных приездов по адресу прописки неплательщика, могут иметь место «случайные» встречи. Как бы невзначай можно встретиться с ними на лестничной клетке, у подъезда, около работы. Такие встречи могут произвести на должника колоссальный эффект, постоянное нервное напряжение вкупе с моральной подавленностью вынуждают некоторых возвращать долги. На этом этапе еще 15-20% должников выплачивают свою задолженность. Еще одним методом пристыжения являются нападки в социальных сетях (Вконтакте, Твиттер, Фейсбук, Одноклассники). В этом случае находят страницу заемщика и отправляют однотипные сообщения всем его добавленным друзьям. Как правило, в таких письмах написано, что ведется розыск должника, которому грозит уголовная ответственность за мошенничество и неоплату долга. Понятно, что это тяжелый прием, ведь мало ли кто может оказаться в «друзьях» у нерадивого должника. Агенты часто пробивают номера близких родственников или друзей, звонят с угрозами и предложениями воздействовать на неплательщика. Нередки случаи обращения на работу должника, с рассказами сослуживцам и начальнику о его долгах.

И, наконец, заключительный этап предусматривает подготовку передачи дела в суд.

На практике коллекторские агентства применяют в работе различные методы и делают то, что лучше умеют. Определяется это, как правило, тем, на базе чего создавалось агентство. Если на базе колл-центра, располагающего необходимой материально-технической базой и обученным штатом сотрудников, то занимаются массированным оповещением должников. Если на базе охранных организаций, имеющих соответствующий персонал и наработанный опыт – специализируются на выездах по адресам проживания, работы, учебы детей, личном общении. На базе юридических фирм – отрабатывают правовую сторону и действуют через суд. По статистике крупных коллекторских агентств 80-90% вменяемых граждан, если с ними нормально, цивилизованно общаться, готовы выплачивать долги.

Теперь рассмотрим советы для жильцов от антиколлекторских (появляются уже и такие) агентств.

При выявлении задолженности за коммунальные услуги жильцам в первую очередь необходимо потребовать проведения взаимной сверки расчетов. Любой долг должен быть доказан документально, и жилец вправе потребовать подтверждения этих цифр. Кстати, эта мера поможет не только уточнить размер недоимки и ее происхождение, но иногда способна вообще снять претензии по оплате жилищно-коммунальных услуг. В случае, если долг подтвердился, можно обратиться к управляющей организации с просьбой о его рассрочке и о заключении соглашения по поэтапному погашению задолженности. Хотя такая мера предусмотрена нормами жилищного законодательства только косвенно (часть 5 статьи 159, часть 3 статьи 160 Жилищного кодекса РФ), многие управляющие организации идут навстречу должникам. Но должны быть основания: длительная болезнь или потеря трудоспособности, увольнение с работы, какие-то чрезвычайные происшествия, которые серьезно ударили по доходам должника (пожар, авария, кража и прочее).

Согласно совместно составленному графику погашения задолженности, помимо основной квартплаты должник будет обязан ежемесячно оплачивать определенную сумму в счет долга. Если управляющая компания отказывается подписывать соглашение о реструктуризации задолженности, можно обратиться с заявлением в суд. Решением суда соглашение будет утверждено. Но для этого также нужно собрать документы, которые подтверждали бы затруднительное текущее имущественное положение неплательщика – например, низкая заработная плата или справка из Центра занятости. Идеально было бы, если бы жилец смог найти у себя в квитанциях необоснованные платежи и сообщить начальнику ЖЭК о своем намерении обратиться в суд с их опротестованием.

1 июля 2014 года вступили в силу новые положения закона «О потребительском кредитовании». Отдельные статьи этого документа впервые регулируют отношения между коллекторами и должниками. Так, законом запрещены встречи, звонки и отправка SMS с 22:00 до 8:00 в будни и с 20:00 до 9:00 в выходные и праздники. Новый кредитор (владелец долгов) не имеет права злоупотреблять своими правами, а также применять действия, которые причиняют должнику вред любого характера.

Согласно законодательству коллекторы имеют право: анализировать информацию о должнике; устанавливать его местонахождение; посетить должника дома или на работе, звонить ему по телефону; вести беседы, разъяснять сущность и истинный размер задолженности; убеждать в необходимости возврата долга и неотвратимости наказания за нарушения законодательства.

Коллекторы не вправе: использовать оскорбительные слова, а тем более угрозы жизни, здоровью и имуществу должника; применять физическую силу, звонить в ночное время, распространять не соответствующую действительности информацию о должнике; вторгаться в квартиру должника без его согласия; раскрывать информацию о долге его соседям или коллегам по работе, вести переговоры о погашении долга с несовершеннолетними детьми; обращаться к работодателю должника с просьбой оказать на него воздействие; накладывать арест на имущество, в том числе денежные средства; списывать денежные средства с банковских счетов должника; осуществлять оценку имущества; устанавливать временное ограничение на выезд должника из России.

Как себя вести, когда вам звонит коллектор.

Первым делом коллектор оценивает психологический портрет должника и определяет, чем можно его морально задавить: грубым наездом, постоянными звонками или визитами, судебными издержками. Какую бы линию поведения: оборону или атаку не выбрал должник, он должен помнить, что только уверенность в своих силах и трезвый взгляд на ситуацию могут стать его союзниками в противоборстве с коллекторами. Страх, истерика, отчаянье и ненависть облегчат работу коллектору, и он быстро добьется желаемого. Именно на это рассчитано психологическое давление. Необходимо помнить,

что абсолютно все наемные рабочие хотят мало делать и много получать. У коллекторов одна задача – любым способом, желательно по телефону, заставить заплатить долг. Поскольку в своей массе люди далеки от законов, а коллекторские агентства нанимают в основном «мастеров наехать по телефону», то они теряются перед должниками, которые компетентны в законе и ориентируются в своих правах. В обращениях коллекторских компаний всегда скрыта угроза, присутствует хоть косвенный, но шантаж. Они очень грамотно вворачивают фразы, намекающие на суд, даже уголовное преследование, так что слабонервный и юридически неподкованный гражданин, скорее всего, заплатит, имея на то возможность.

Должнику не нужно рассказывать коллекторам свое жизнеописание и входить в долгое объяснение того, почему он не может заплатить. Вызвать у агентов сочувствие все равно не удастся, поскольку они изо дня в день слушают истории об аналогичных неудачах. Этим можно расстроить только самим себя. Не нужно сообщать персоналу коллекторского агентства информацию: о месте работы в настоящее время, наличии и местонахождении имущества. Говорить следует как можно меньше, придерживаться фактов и помнить, что вся предоставленная должником информация будет против него же и использована. Независимо от того, что говорит взыскатель, нужно оставаться спокойным и постараться сосредоточиться на переговорах.

Нужно хранить всю переписку, делать заметки и подробные примечания всех переговоров. Отмечать день и время каждого звонка, название агентства, имя и фамилию звонившего и что было сказано. Все это может понадобится в дальнейшем.

Если замучили звонки коллекторов, можно поменять сим-карту или добавить абонента в черный список. При ведении телефонных переговоров – отвечать на звонки с телефона, на котором есть автоматический определитель номера и фиксировать звонки: дату, время, фамилию звонящего. При телефонном контакте коллектор обязан сообщить свои имя и фамилию, должность, название агентства, контактный телефон для связи. При отказе называть хотя бы один пункт, смело вешать трубку. Хорошо иметь при себе диктофон для записи разговора. Если при сообщении взыскателю, что разговор будет записан на пленку, он или она продолжает говорить, это означает дачу согласия. Щелкать кнопками на магнитофоне – хороший способ держать взыскателя в рамках.

Если коллекторы пришли домой, можно не пускать их в квартиру и дверь им не открывать, так как задолжник не обязан этого делать. При личной встрече с должником коллектор обязан предъявить документы, которые удостоверяют его личность (служебное удостоверение) и подтверждают его право требования (например, копию доверенности на взыскание долга). Если коллекторы действуем легально, в случае заключения агентских договоров на руках у их сотрудников должны быть нотариально заверенные доверенности от управляющей компании. Если таких документов визитеры предоставить не могут, что бывает нередко, можно вызывать полицию в связи с тем, что в квартиру ломаются вымогатели.

Должник вправе потребовать отправить ему заказным письмом через почту документы, которые подтверждают право коллекторского агентства на ведение работы именно с ним. Это, как правило, агентский договор или доверенность. Сказать, чтобы он заверил все бумаги у соответствующего должностного лица. При этом утверждать, что не отказывается от переговоров, а просто хочет убедиться в законности действий. Вообще-то с самого начала следует разобраться, кто на самом деле те, кто представился коллектором. Исключить вариант, что это просто мошенники, которые решили обманным путем выманить деньги. При таком подозрении можно написать заявление в полицию о мошенничестве / вымогательстве денег в счет несуществующего долга. Или, что неизвестные лица (то есть коллекторы) под предлогом взыскания долга за жилищно-коммунальные услуги пытаются получить деньги в размере, превышающим фактический долг (причем при отсутствии судебных решений на этот счет). А это уже уголовно наказуемо. Причем, такие случаи не редкость. Например, жители подмосковного

Красногорска третий месяц подряд получают коммунальные квитанции от коллекторской конторы. Люди возмущены – ведь долги приписывают тем, кто их никогда не имел. Информация, получаемая от коллекторов, не всегда достоверна, часто они приводят завышенные или просто неверные значения.

Письмо от коллекторов не является достаточным основанием для того, чтобы им платить. При выкупе проблемного долга или при заключении агентского договора коллекторская компания обязана известить об этом заемщика в письменном виде. Коллекторы должны предоставить направить ему подлинник договора уступки права требования в отношении должника, заключенный между управляющей компанией и их агентством.

При столкновении с незаконными методами взыскания долга можно пожаловаться в Роспотребнадзор на неэтичное поведение – частые ночные звонки, постоянное личное преследование. Визиты коллекторов могут сопровождаться угрозами, повышенным тоном обращения и оскорблениями. Эти действия можно расценить как мелкое хулиганство (статья 20.1 Кодекса об административных правонарушениях РФ), за что предусматривается административная ответственность. Если коллекторы врываются в квартиру, нужно вызвать наряд полиции. Если коллекторы нервируют близких людей или друзей по ночам, портят репутацию, распространяют сведения по задолженности, то можно написать заявление в прокуратуру с требованием проведения соответствующего разбирательства. Применение действий, нарушающих неприкосновенность частной жизни, права на личную и семейную тайну согласно статье 137 Уголовного кодекса РФ могут быть расценены как нарушение неприкосновенности, а это уже уголовно наказуемо. В милицию или в прокуратуру можно обращаться и в случаях, когда есть угрозы жизни, здоровью, сохранности имущества. Можно подать судебный иск против агентства с требованием компенсации понесенного морального (или материального, если он был) вреда.

Вместе с тем, несмотря на то, что интернет пестрит рекомендациями, как нужно игнорировать и презирать коллекторов и прочих взыскателей долгов по жилищно-коммунальным услугам, и уверениями, что это ничем не может быть чревато, в действительности дело обстоит не совсем радужно. Все же самое главное – не копить долги по ЖКХ и гасить их при малейшей на то возможности. Договариваться с управляющей компанией, так как она заинтересована в погашении долга и в большинстве случаев реально идет навстречу. Если ситуация доведена до края и долг переуступлен другой организации, то все может закончиться очень серьезно и даже драматично. Из беседы с сотрудником одной из ростовских юридических фирм, занимавшейся обилием подобных дел, мы уяснили себе, что долги по ЖКХ легко возвращаются через суд, поскольку расчеты там приводятся простые, и все, как правило, ясно и легко проверяется. Судьи без проблем выносят решения об удовлетворении исков. Однако в суд со стороны новых взыскателей могут пойти уже совсем другие суммы, которые с течением времени «обрастают» юридическими услугами и прочими расходами, за счет чего становятся вдвое, а то и втрое больше. Если судебное решение будет вынесено в пользу истца, то над задолжником нависает реальная угроза понести серьезные материальные потери, ведь расходы истца и судебные издержки суд взыскивает с проигравшей стороны. Если положение очень серьезное, и дело передано в суд, то необходимо обратиться за помощью к квалифицированному юристу. При любых звонках / угрозах / встречах со стороны агентства надо переводить беседу на адвоката. Если коллектор придет к должнику вместо адвоката, то можно смело обращаться в полицию. Нужно использовать процессуальные права гражданина: заявлять ходатайства об отложении дела, о переносах заседаний и тому подобное. Таким образом можно существенно затянуть время выплаты долга. Пользоваться возможностью обжаловать судебный акт.