

Банк России в своем письме № 59-3-6/30554 от 18.06.2021 г. о направлении судебной практики Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в результате анализа судебной практики о нарушениях положений Федерального закона 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» приходит к выводу о наличии таких практик, которые могут являться триггерами к поступлению жалоб от потребителей финансовых услуг в отношении МФО.

В частности к таким практикам Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг относит:

1. Использование взыскателями в рамках осуществления взаимодействия с должниками скриптов, в которых до должника доводится информация, что в случае неисполнения обязательств взаимодействие будет осуществляться с третьими лицами (Постановление Девятнадцатого арбитражного апелляционного суда от 6 июля 2020 г. № 19АП-1321/20 по делу № А35-6460/2019). В указанном Постановлении суд приходит к выводу о том, что использование взыскателем при общении с должником фраз указывающих на осуществление телефонных переговоров с третьими лицами в случае неисполнения должником своих обязательств по договору займа, является фактом оказанием психологического давления на должника и соответственно является фактом нарушения ч. 2. ст. 14.57 КоАП РФ.

2. Использование взыскателями в рамках осуществления взаимодействия с должниками скриптов, в которых должнику для целей погашения просроченной задолженности предлагается продать свое имущество (Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 1 сентября 2020 г. № 17АП-7074/20 по делу № А71-3632/2020.). В указанном Постановлении суд приходит к выводу о том, что использование взыскателем при общении с должником фраз аналогичных «Начинайте продавать свое имущество», является фактом оказанием психологического давления на должника и соответственно является фактом нарушения ч. 2. ст. 14.57 КоАП РФ.

3. Использование взыскателями в рамках осуществления взаимодействия с должниками скриптов, в которых до должника доводится информация, что в случае неисполнения обязательств с ним будет возможно проведена личная встреча (Постановление Двадцать первого арбитражного апелляционного суда от 31 марта 2021 г. № 21АП-59/21).

Установлено, что Общество виновно в совершении правонарушения, ответственность за которое установлена частью 2 статьи 14.57. КоАП РФ, так как при совершении действий, направленных на возврат просроченной задолженности, совершило действия, связанные с оказанием психологического давления на должника и ввело его в заблуждение относительно передачи вопроса о возврате просроченной задолженности на рассмотрение суда и негативных последствий неисполнения обязательства для должника (включая проверку информации по месту работы, опись и арест имущества должника), что является нарушением законодательства Российской Федерации о защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности.

3. Умышленное оказание на должника психологического давления путем осуществления телефонных звонков в неустановленное законом время, а также в количестве, превышающем установленное законом с целью возврата просроченной задолженности, что свидетельствует о злоупотреблении правом (Постановление Седьмого арбитражного апелляционного суда от 22 января 2020 г. № 07АП-12186/19)

Судом было установлено, что Обществом нарушены требования Федерального закона N 230-ФЗ, а именно: - пунктов 4, 6 части 2 статьи 6, что выразилось в умышленном оказании психологического давления путем осуществления телефонных звонков в количестве, превышающем установленное законом, с целью возврата просроченной задолженности, а также

злоупотреблении правом; - пункта 3 части 3 статьи 7, что выразилось в осуществлении взаимодействия посредством телефонных переговоров более одного раза в день, более двух раз в неделю, более восьми раз в месяц; - пункта 2 части 4 статьи 7, что выразилось в несообщении сведений о фамилии, имени и отчестве (при наличии) либо наименовании кредитора, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.

Согласно пунктам 4, 6 части 2 статьи 6 Федерального закона N 230-ФЗ не допускаются направленные на возврат просроченной задолженности действия кредитора или лица, действующего от его имени и (или) в его интересах, связанные в том числе с оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением иных действий, унижающих честь и достоинство должника и иных лиц; любым другим неправомерным причинением вреда должнику и иным лицам или злоупотреблением правом.