

ОЗЕРСЬКИЙ

Ігор Володимирович  
ozerskuy-i-v@ukr.net

УДК 336.71:336.77



д.ю.н., доцент, академік МКА,  
радник юстиції, завідувач кафедри  
кримінального права та  
правосуддя, Міжнародний  
економіко-гуманітарний  
університет ім. академіка  
Степана Дем'янука

## ПОРУШЕННЯ ПРАВ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ КОЛЕКТОРСЬКИМИ КОМПАНІЯМИ АБО ЯКИМИ ЩЕ ЗАСОБАМИ "ВИБИТИ" ГРОШІ

### CITIZENS RIGHTS VIOLATION BY COLLECTION AGENCIES AND THE OTHER WAYS TO "MAKE" MONEY

*Досліджено теоретико-правові та психологічні питання належного захисту прав колишніх клієнтів збанкрутілих, ліквідованих банківських установ, що потрапили в пастку одержаних послуг за системою «смс-банкінгу». У контексті означеного розглянуті дієві правові механізми захисту прав громадян як колишніх клієнтів банківських установ у розрізі незаконної діяльності колекторських компаній, що здійснюють інформаційний, майновий та психологічний тиск на экс-держателів платіжних (розрахункових) банківських карток з підключеною (частіше нав'язаною) послугою «смс-банкінгу».*

*Исследованы теоретико-правовые и психологические вопросы надлежащей защиты прав прежних клиентов обанкротившихся, ликвидированных банковских учреждений, которые попали в ловушку полученных услуг в системе «смс-банкинга». В контексте изложенного рассмотрены действенные правовые механизмы защиты прав граждан как прежних клиентов банковских учреждений в разрезе незаконной деятельности коллекторских компаний, которые осуществляют информационное, имущественное и психологическое давление на экс-держателей платежных (расчетных) банковских карт с подключенной (чаще навязанной) услугой «смс-банкинга».*

*The theoretical-legal and psychological issues of the proper protection of bankrupt, liquidated bank establishments ex-clients rights, which burnt with received services of the SMS banking system was researched. According to the above, we deal with effective legal protection mechanisms of citizens' rights as bank establishments former clients on the basis of the illegal collection agencies activity that do informational, property and psychological pressure on ex-cardholders with the activated (more often imposed) «SMS banking» service.*

**Ключові слова:** колекторська компанія, клієнт, банківські установи, держатель банківської картки, захист прав, «смс-банкінг»

**Keywords:** collection agency, client, bank establishments, cardholder, rights protection, «SMS banking»

**Ключевые слова:** коллекторская компания, клиент, банковские учреждения, держатель банковской карты, защита прав, «смс-банкинг»

## ВСТУП

Як відомо, з метою формування у суспільстві правової культури та правової свідомості, сприяння підвищенню рівня знань та поінформованості громадян щодо реалізації та захисту своїх прав, гарантованих Конституцією та законами України у різних сферах життя, згідно Указу Президента України від 14 листопада 2017 р. № 361/2017 2018 р. оголошується роком реалізації правопросвітницького проекту “Я маю право!” [1].

Представлена нами наукова праця виконана у розрізі плану заходів передбачених означеним Указом Президента України, а саме, пункту першого, де

наголошено про інформування громадян стосовно гарантованих їм Конституцією та законами України права у відповідних сферах, зокрема через засоби масової інформації та розповсюдження відповідних інформаційних матеріалів. Також, зміст представленої роботи узгоджується з п. 2 ст. 19 Міжнародним пактом про громадянські і політичні права 1966 р., яким визначено, що кожна людина має право на вільне вираження свого погляду; це право включає свободу шукати, одержувати і поширювати будь-яку інформацію та ідеї, незалежно від державних кордонів, усно, письмово або за допомогою друку, чи іншими способами на свій вибір.

Окремим організаційно-економічними аспектам дослідження послуги «смс-банкінгу» присвячені роботи вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема М. Шуби, О. Сербіної, Д. Стельманчук, В. Пономар, І. Брітченко, О. Бурлаки, О. Вовчак, С. Вахнюка, Є. Горобець, В. Дік, А. Нікітіна, А. Олійник, І. Рогач, В. Степаненко, Ю. Юденкова та ін., проте, правовий вектор означеної проблеми наразі лишається поза увагою, зважаючи на численні порушення прав колишніх клієнтів збанкрутілих, ліквідованих банківських установ (банків) як держателів платіжних (розрахункових) карт колекторськими компаніями.

Аналіз наукових праць у галузі адміністративно-правової науки, економічної теорії, банківського та фінансового права, а також власні дослідження показують, що: результати наукових досліджень щодо належного обґрунтування процедури захисту прав колишніх клієнтів банківських установ, що потрапили в пастку одержаних послуг за системою «смс-банкінгу» існують у фрагментарному вигляді і не можуть безпосередньо використовуватися при захисті споживачьких прав экс-держателів платіжних банківських карток.

### МЕТА РОБОТИ

Головною метою цієї наукової праці є опрацювання ефективних шляхів захисту колишніх клієнтів банківських установ від незаконних дій організованих злочинних угруповань, котрими є колекторські компанії, що почасти діють поза межами правового поля, використовуючи методи, які пов'язані з порушенням ст. 32 Конституції України, ч. 4 ст. 23 Закону України (далі - ЗУ) «Про інформацію», ст. 60, 62 ЗУ «Про банки і банківську діяльність», ч. 11 ст.11 ЗУ «Про захист прав споживачів», ч. 3 ст. 512 ст. та ст. 1076 ЦК України, ч. 2, 3 ст. 10 ЗУ «Про захист персональних даних», ст. 188-39 КУпАП, ст.ст. 182, 189, 355 КК України та ін [2].

### МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Теоретико-методологічною основою даної наукової праці є діалектичний метод та основні положення теорії функції діагностики, системи управління тощо. У процесі дослідження використовувалися методи системного аналізу, економічної теорії, юридичної психології, основоположних законодавчих та нормативних актів України. Для досягнення мети вдосконалення теоретичних основ з досліджуваної проблематики використано міждисциплінарний підхід (економіка, право, психологія).

### РЕЗУЛЬТАТИ

Вважаємо, що для пересічних громадян, чи інших осіб (за умови відсутності економічних чи правничих знань), які матимуть змогу ознайомитися із змістом представленої наукової праці варто надати роз'яснення деякої специфічної термінології, що вживатиметься у даній роботі, зокрема клієнт, держатель платіжної картки (держатель), платіжна картка (картка), смс-банкінг, колекторські компанії тощо. «Клієнт» - фізична особа, яка уклала з банком договір про відкриття та обслуговування рахунку, випуск та надання платіжної картки; «держатель платіжної картки (держатель)» - фізична особа, яка на законних підставах

використовує платіжну картку для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку у банку або здійснює інші операції із застосуванням зазначеної платіжної картки; «платіжна картка (картка)» - електронний платіжний засіб у вигляді емітованої, в установленому законодавством порядку, пластикової чи іншого виду картки, що використовується для здійснення платіжних операцій з рахунку клієнта або банку, а також інших видів операцій, визначених договором (таких як оплата вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків, фінансових установ, пунктах обміну іноземної валюти уповноважених банків та через банківські автомати); «смс-банкінг» - комплекс послуг, який надається держателю за допомогою засобів мобільного зв'язку (смс-повідомлень) і дозволяє отримувати інформацію щодо руху коштів за рахунком, отримувати інформаційні повідомлення від банку [3].

Протягом останнього часу громадян України все частіше турбує діяльність так званих колекторських фірм. У правоохоронців же зацікавлення викликає законність роботи подібних підприємств. Їх масова поява пов'язана з тим, що в умовах фінансової кризи люди - громадяни України, які залишилися без зарплати або інших доходів, втратили й можливості вчасно повертати кредити [4]. Тож, приступаючи до аналізу заявленої в науковій праці проблеми, варто нагадати, що колекторськими компаніями є фінансові установи, які створені та зареєстровані у порядку, встановленому законом, метою діяльності яких є стягнення так званих «проблемних заборгованостей» [2].

Наразі в Україні загальна кількість підприємств (колекторських фірм), які надають «послуги» з повернення боргів, нараховується понад 200 одиниць. Варто виокремити найбільші колекторські компанії, що діють в Україні, серед яких: «Європейська агенція з повернення боргів», «Кредит Колекшн Груп», «Укр-борг», «Українська Колекторська Група», «Фінансове Агентство по Збору Платежів», «УКРФІНАНСИ», «Агенція по управлінню заборгованістю», ЗАТ «Екол», «Агенція комплексного захисту бізнесу «Дельта-М», «Кредитекспрес Юкрейн Ел.Ел.Сі.», ТОВ «Пристав» та «Вердикт Консалтинг», а також третім «перекупником» на підставах відступлення прав вимоги вже у самих колекторських компаній виступає ТОВ «Фінансова компанія «Кредит-Капітал».

Варто зауважити, що окремого закону, який регулював би діяльність вищеперахованих установ в Україні донині немає, у зв'язку з чим останні керуються лише Цивільним кодексом України та іншими актами законодавства, які почасти регулюють правовідносини між боржником та кредитором, зокрема: Законами України «Про банки і банківську діяльність», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про організацію формування та обігу кредитних історій»; Кримінальним кодексом України, Господарським кодексом України, нормативно-правовими актами Національного банку України та Кабінету Міністрів України.

Відтак, відсутність чіткого законодавчого регулю-

вання ринку з надання послуг з повернення заборгованості та непрозорість умов договорів, за якими так звані професійні «колектори» отримують право вимоги до боржників призводить до того, що методи, які застосовуються в такій діяльності, є непрофесійними та подекуди принижуючими людську гідність, чи такими, котрі завдають невивірної моральної, матеріальної шкоди боржникам та не покликані на створення сприятливих умов для добровільного погашення колишніми клієнтами банків грошових зобов'язань [4].

Скарги на колекторів становлять 70% загальної маси заяв українців, які оскаржують передачу своїх персональних даних. Аналіз послуг, що пропонуються вітчизняними колекторськими компаніями, поділено на три основних напрями: 1) soft collection – листи, телефонні розмови та SMS-повідомлення, в яких колектори роз'яснюють позичальнику необхідність сплати боргу та наслідки його несплати; 2) hard collection – безпосереднє спілкування з позичальником, шляхом переслідування, періодичних зустрічей, листів, що супроводжуються погрозами розповсюдження інформації про наявність в позичальника боргу в банку у ЗМІ, за місцем проживання, на роботі, а також фактичне розповсюдження такої інформації; пропозиції відстрочки або реструктуризації боргу; надсилання претензії або копії позовної заяви до суду без фактичного її подання; звернення до правоохоронних органів із заявами про вчинення боржником злочину (шахрайства); усі дії колекторів на даному етапі здійснюються з психологічним тиском на позичальника; 3) legal collection – звернення із позовами до суду та безпосереднє ведення справи по стягненню боргу у суді [2].

Зважаючи на означене та для наочності розкриття заявленої теми дослідження, що конкретизована у частині захисту прав колишніх клієнтів банківських установ, що потрапили в пастку в статусі «боржників» одержаних послуг за системою «смс-банкінгу» розглянемо дану проблему на «живому» прикладі громадянина В (далі – *гр. В*). При влаштуванні (лютий 2012 р.) на роботу *гр. В* був змушений стати клієнтом АТ «Банк «Фінанси та Кредит», оскільки саме в ньому роботодавцем був відкритий рахунок на обслуговування працівників установи, а відтак і випуск платіжної картки. Бухгалтер установи, де влаштувався *гр. В* скерував останнього до банку «Фінанси та Кредит» для оформлення договору та отримання платіжної картки для виплати заробітної плати. При оформленні договору про відкриття та обслуговування рахунку саме у названому банку, й відповідно випуск та надання платіжної картки для перерахування заробітної плати чи інших виплат, працівник банківської установи переконливо нав'язав підключити платню (п'ять грн. щомісяця) послугу «смс-банкінгу» (інформування) шляхом виставлення позначки ✓ напроти питання «Чи бажаєте отримувати смс-повідомлення про грошові надходження на платіжну картку?».

Варто зауважити, що підключення клієнта (держателя) до послуги «смс-банкінгу», безпосередньо у стінах банківської установи, при спілкуванні клієнта віч-на-віч з менеджером банку лише шляхом надання

(написання) заяви про згоду на таку послугу. Відтак, *гр. В* фактично замість власноручної заяви відповідав позначками на питання договору, що більше нагадує шкільне тестове завдання, а тому така дія суперечить правилам документообігу (*стандартизованих вимог до оформлення певних документів*). Згодом (30.06.2012 р.), *гр. В* звільнився з роботи у зв'язку із закінченням умов контракту та одразу звернувся до банку «Фінанси та Кредит» для закриття рахунку (анулювання платіжної картки для виплат). Хоча, вважаємо, що клієнт банку незобов'язаний особисто закривати рахунок (платіжну картку) після звільнення за місцем роботи, оскільки за загальноприйнятими правилами банківської системи, всі картки є власністю банку, а на ім'я держателів (клієнтів банку) вони лише випускаються з метою обслуговування рахунку за місцем роботи останніх [3].

Тому, фактично за закриття рахунку має відповідати роботодавець, який юридично представляє установу, де працював найманий працівник *В* та банк «Фінанси та Кредит» як власник платіжної картки. Тому, при так званому трьохсторонньому договорі (банк, роботодавець, працівник) про відкриття рахунку найманого працівника, наступне закриття рахунку не повинно перепокладатися лише на звільненого з роботи *гр. В*. Адже, роботодавець мав би повідомити банківську установу про звільнення працівника, а відтак і про припинення виплат останньому, тобто обнулення відкритого рахунку, оскільки, заробітна плата вже не нараховується. У свою чергу, банк мав би самостійно закрити рахунок держателя картки *В* та автоматично відключити послугу смс-інформування, оскільки, така послуга була безпосередньо прив'язана до заробітної плати, а відтак, смс-повідомлення про грошові нарахування приходило лише при надходженні на платіжну картку реальної грошової суми.

Відповідно *гр. В*, як споживач наданої раніше банком «Фінанси та Кредит» послуги «смс-банкінгу», наступного місяця після звільнення з установи перестав отримувати смс-повідомлення про грошові надходження, оскільки його рахунок обнулювався через припинення нарахувань роботодавцем заробітної плати, у зв'язку зі звільненням останнього. Тож, обслуговування по «смс-банкінгу» теж припинилося автоматично і така послуга більше не надавалася, так як смс-інформування на мобільний номер надходило лише при перерахунку коштів заробітної плати банківській установі на рахунок *гр. В*.

Також, варто звернути увагу на дату договору, на який посилається «кредитор», та дату звільнення «боржника» з місця роботи, тобто, фактичне припинення користування зарплатною картою, а відтак і послуг підключених до неї. Напевно ж, менеджери банку мали знати загальноприйнятий банківський стандарт (практику) закриття рахунку без заяви клієнта (держателя платіжної картки) [3], а саме, що рахунок може бути закритий, якщо протягом 3 (трьох) років після операції за рахунком не здійснюються та за умови відсутності на рахунок залишку коштів, чи через місяць після закінчення строку дії платіжної картки, у разі нульового залишку на рахунок. Незважаючи на це, банк «Фінанси та Кредит» продовжував невідомим способом нараховувати суму за користу-

вання послугою смс-інформування та при вимушеній своїй ліквідації (згідно постанови Правління НБУ від 17.12.2015 р. № 898 «Про відкликання банківської ліцензії та ліквідацію ПАТ «Банк «Фінанси та Кредит») продав цей неіснуючий борг разом з персональними даними гр. В колекторській компанії ТОВ «Вердикт Консалтинг». Більш того, ще діє розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг від 06.02.2014 № 352 «Про віднесення операцій з фінансовими активами до фінансових послуг та внесення змін до розпорядження Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України від 03 квітня 2009 року № 231». Цим розпорядженням визначено, що банки мають право продавати борги (проблемні кредити) лише суб'єктів господарювання (підприємств), а відтак продаж банками боргів фізичних осіб є незаконним.

До речі, вважаємо, що рішення АТ «Банк «Фінанси та Кредит» про передачу персональних даних гр. В та інших колишніх клієнтів банку колекторським компаніям, зокрема і приватній компанії ТОВ «Вердикт Консалтинг», яка займається колекторською діяльністю, містить ознаки системності порушень прав людини та в цілому підриває довіру до діяльності банківських установ в Україні. Зауважимо й те, що інформацію про позичальників (обсяг боргу, відсоткова ставка, застава, персональні дані боржника) банк не має права розголошувати, оскільки, такі дані вважаються таємницею.

За Законом України «Про банки і банківську діяльність», інформація щодо діяльності та фінансового стану клієнта, не може розголошуватись та передаватись третім особам, якщо це може завдати матеріальної чи моральної шкоди клієнту і є банківською таємницею (ст. 60). Ст. 62 зазначеного вище Закону, містить виключний перелік підстав, які дозволяють банку розкривати інформацію, що становить банківську таємницю. Так, однією з підстав, за умови наявності якої розкривається банківська таємниця, є письмовий запит або письмовий дозвіл власника такої інформації. Тобто, банки мають право надавати інформацію, яка становить банківську таємницю, у порядку та у спосіб, встановлений статтею 3У «Про банки і банківську діяльність» [5].

Таким чином, посадовими особами АТ «Банк «Фінанси та Кредит» не було дотримано встановленого законодавством порядку захисту персональних даних, внаслідок чого персональні дані осіб (клієнтів банку), як держателів платіжних карток, були передані третім особам, що призвело до незаконного доступу до них та порушення прав суб'єктів персональних даних на захист від незаконної обробки (п. 7 ч. 2 ст. 8 3У «Про захист персональних даних»). Також, своїми діями ліквідоване банк порушив положення ч. 2 ст. 32 Конституції України, де чітко виписано вичерпні підстави можливого правомірного втручання в особисте та сімейне життя особи та членів її сім'ї.

Такими підставами є: згода особи на збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації стосовно неї, а також, у разі відсутності такої згоди, випадки, визначені законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного доб-

робу та прав людини. Такі конституційні та законодавчі вимоги (обмеження) щодо збирання, використання, передачі та розповсюдження інформації про персональні дані особи вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію узгоджується з Резолюцією № 1165 Парламентської Асамблеї Ради Європи, де в п. 11 наголошено про право кожної людини на приватність і право на свободу вираження поглядів, що є основою демократичного суспільства. Право на приватність згідно п. 12 Резолюції № 1165, повинне захищати приватне життя особи не лише від втручання влади, а й від подібних дій з боку інших осіб чи інститутів, зокрема, засобів масової інформації. Така ж позиція відображена у ст. 8 "Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод" 1950 р..

І ось, майже через п'ять років (лютий 2017 р.) на мобільний номер гр. В почали надходити смс-повідомлення та телефонні дзвінки погрозливого характеру про нібито борг за кредитом від колекторської компанії ТОВ «Вердикт Консалтинг». Мабуть, юристам колекторської компанії варто було б знати, що якщо минуло три роки з моменту закінчення строку дії платіжної картки – банк чи його правонаступник (третя особа) уже не має права нічого вимагати, оскільки термін позовної давності, за законом, минув. Відтак, у випадку встановлення судом факту спливу строків позовної давності суд, враховуючи положення ст. 256 (назва – «Поняття позовної давності»), ст. 257 (назва – «Загальна позовна давність»), ст. 267 (назва – «Наслідки спливу позовної давності») ЦК України, зобов'язаний відмовити у задоволенні позовних вимог.

Також, ТОВ «Вердикт Консалтинг» постійно скеровувалися через відділення Укрпошти листи, які зовні імітували рішення суду або виконавчий лист, де гр. В був визначений як позичальник за нібито якимось кредитним договором, а для більшої переконливості сплатити неіснуючий борг останньому був адресований текст наступного змісту: «Увага! У випадку, якщо вказана у листі сума, по справі 12867682, не буде оплачена у зазначений строк, наші співробітники відвідають Вас за місцем реєстрації». Втім, коли «менеджери» ТОВ «Вердикт Консалтинг» зрозуміли, що правда на боці гр. В, вирішили на підставі договору відступлення прав вимоги № 000402-b від 12.02.2018 року перепродати неіснуючий борг (право грошової вимоги) ТОВ «Кредит-Капітал».

Вже в листі колекторської фірми ТОВ ФК «Кредит-Капітал», що був адресований гр. В було застереження з посиланням на положення ст. 1048 ЦК України наступного змісту: «... позикодавець має право вимагати дострокового повернення частини позики, що залишилася, та сплатити належні відсотки. В іншому випадку, Ви будете зобов'язані оплатити неустойку і виплатити відсотки за користування чужими грошовими коштами згідно законодавства України». Вважаємо, що юристам цієї компанії варто хоча б іноді цікавитися рішеннями Вищого спеціалізованого суду України (далі - ВСУ), адже в ухвалах ВСУ з розгляду цивільних і кримінальних справ від 8 лютого 2012 р., 29 жовтня 2014 р., 7 грудня та 15 червня 2011 р., міститься висновок про те, що проценти за користування позикою, передбачені ст. 1048 ЦК України, сплачу-

ються лише за час фактичного користування коштами [6]. А як відомо, гр. В вже наступного місяця після звільнення користуватися такими (власними) коштами не мав можливості, оскільки, виплата зарплати припинилася, а відтак і припинилося нарахування відсотків за користування послугою «смс-банкінгу», а відповідно на балансі платіжної картки був нульовий.

Тож, про яку неустойку, та про які відсотки за користування чужими грошовими коштами йдеться мова? А ще цікаво, якими арифметичними формулами користувалися фінансисти чи юристи названої колекторської компанії при обрахуванні неіснуючого боргу гр. В? Адже, якби навіть гр. В дійсно якимось дивним способом зміг би ухилитися від сплати фіксованої суми (5 грн. щомісяця лише у разі надходжень коштів на картку) за послугу «смс-банкінгу» після звільнення з роботи (30.06.2012 р.), то виходить, що до моменту закінчення строку дії картки лишалося 8 місяців, а відтак, станом на 28.02.2012 р. сума боргу складала б всього 40 грн., а не заявлених 912, 74 грн.

При чому, варто зауважити, що сума боргу від колекторських компаній (ТОВ «Вердикт Консалтинг» та ТОВ ФК «Кредит-Капітал») постійно змінювалась, як і власне рахунки на які потрібно було перерахувати погашену суму боргу, наприклад, стартова (початкова) сума на 01.04.2017 р. складала – 539, 74 грн, а на 01.08.2017 р. сягнула аж 1475, 90 грн., натомість, вже на 12.02.2018 р. чомусь зменшилася до 912, 74 грн. Ось вам і лабіринт абсурду! І цьому теж є пояснення, адже при позиванні колекторської компанії на гр. В до суду, останнім необхідно буде сплатити судовий збір у розмірі близько 1600 грн., що, як бачимо, у рази вище суми надуманого колекторами боргу.

В наступному листі (від 28.02.2018 р.) ТОВ ФК «Кредит-Капітал» адресованому гр. В стосовно використання персональних даних (далі - ПД) останнього, було таке собі нагадування чи запевнення наступного характеру: «Метою збору персональних даних є забезпечення реалізації адміністративно-правових відносин, відносин, які виникають з угод, зокрема виконання угоди, стороною якої є суб'єкт персональних даних або власник бази персональних даних (далі – БПД), дотримання правового зобов'язання, яким обмежений власник БПД чи суб'єкт ПД, а також з метою законних інтересів, переслідуваних власником». Така мета, як бачимо, прямо суперечить чинному законодавству України, оскільки вона охоплюється таким критерієм як реалізація адміністративно-правових відносин, які виникають з угод. Натомість, законом чітко та винятково визначені випадки, коли допускається збирання персональних даних особи, а саме: лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

У цьому разі варто звернутися до Рішення Конституційного Суду України № 2-рп/2012 від 20.01.2012 р., де Суд даючи офіційне тлумачення положень ч. 1, ч. 2 ст. 32 Конституції України у її системному зв'язку з ч. 2 ст. 34 Конституції, дійшов висновку, що збирання, зберігання, використання та поширення державою, органами місцевого самоврядування, юридичними або фізичними особами конфіденційної інформації про особу, без її згоди, є втручанням в її особисте та сімейне життя, яке допускається винятково у

визначених законом випадках і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Зазначеним вимогам Конституції України кореспондують положення законодавства України, якими передбачено, що: збирання, зберігання, використання і поширення інформації про особисте життя фізичної особи, без її згоди, не допускаються, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини (абз. 2 ч. 1 ст. 302 ЦК України); поширення персональних даних без згоди суб'єкта ПД або уповноваженої ним особи дозволяється у випадках визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини (ч. 2 ст. 14 ЗУ «Про захист персональних даних» від 1.06.2010 року № 2297-VI; конфіденційна інформація може поширюватися за бажанням (згодою) відповідної особи у визначеному нею порядку відповідно до передбачених нею умов, а також в інших випадках, визначених законом (ч.2 ст. 21 ЗУ «Про інформацію» від 2.10.1992 р. № 2657-XII); розпорядники інформації, які володіють конфіденційною інформацією, можуть поширювати її лише за згодою осіб, які обмежили доступ до інформації, а за відсутності такої згоди - лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини (ч.2 ст. 7 ЗУ «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 року № 2939-VI) [7].

## ВИСНОВКИ

Зважаючи на вище викладене, пропонуємо наступні варіанти дій жертв переслідувань колекторських компаній в Україні:

1. При розповсюдженні (в смс-повідомленнях, електронною скринькою або у листах на адресу за місцем Вашого чи Ваших родичів проживання чи реєстрації) інформації про Вас як боржника є правопорушенням, за яке передбачена адміністративна відповідальність. Тому у випадку, якщо колектори розмішують оголошення, які стосуються Вас особисто та Ваших персональних даних, викликайте поліцію та напишіть заяву посилаючись на ст. 188-39 КУпАП, що передбачають відповідальність за порушення законодавства у сфері захисту персональних даних та тягнуть за собою накладення штрафу на колекторську компанію у розмірі від 1700 до 8500 грн.

2. Також, Ви маєте право згідно п. 5, п. 6 ч. 2 ст. 8 ЗУ «Про захист персональних даних», пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних (колекторській компанії) із запереченням проти обробки своїх персональних даних (п. 5) та вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних (у нашому разі – колекторською компанією), якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними (п. 6).

3. Пам'ятайте, якщо через три роки після дати звільнення Вас з роботи чи дня коли припинилися будь-які виплати установи на рахунок банку, де у Вас був укладений договір на обслуговування з випуском платіжної картки та підключенням послуги «смс-банкінг», банк чи третя особа (колекторська фірма

тощо) не заявила до суду позовної вимоги погашення боргу, то останні втратили таке право назавжди. Адже, три роки – це, передбачений законом строк (термін) позовної давності. Тому, Вам достатньо звернутися до суду з клопотанням про застосування до вимог колекторської компанії чи банку строку позовної давності (ст.ст. 256, 257, 267 ЦК України). Майте на увазі, що суд, як правило, самостійно не буде відраховувати терміни позовної давності, і може прийняти їх до уваги лише за заявою клопотання однієї зі сторін. А що до заявлених вимог про стягнення неустойки (штрафу, пені), то до них також застосовується позовна давність у один рік (ст. 258 ЦК України). Згідно, з ч. 2 ст. 616 ЦК України суд має право зменшити розмір збитків та неустойки, які стягуються з боржника, якщо кредитор умисно або з необережності сприяв збільшенню розміру збитків, завданих порушенням зобов'язання, або не вжив заходів щодо їх зменшення. Прикладом може бути випадок гр. В, коли, скажімо, колекторські компанії нараховували пеню понад чотири роки підряд і лише після цього наприкінці строку звернулися з вимогою погашення боргу. Дана обставина дає всі підстави вважати, що колекторська компанія свідомо сприяла збільшенню розміру неустойки і не вжила заходів щодо її зменшення.

4. Якщо позовна заява колекторської компанії вже скерована до суду і Вас визнано відповідачем, то ви, як боржник під час судового розгляду Вашої справи, на запитання судді, «Чи є у сторін клопотання, заяви до суду?», Ви повинні заявити, що не погоджуєтесь з пред'явленим Вам позовом, оскільки, правові підстави для задоволення вимог кредитора відсутні на підставі спливу позовної давності, адже, умовами договору надання платної (за фіксованою сумою) послуги «смс-банкінгу» повернення кредитних коштів чи процентів за користування ними визначено фіксованими періодичними щомісячними платежами прив'язаними до надходжень коштів з виплати заробітної плати, то згідно зі ст. 261 ЦК України обчислення позовної давності здійснюється з моменту настання строку припинення зарахування установою (роботодавцем) коштів на Ваш рахунок (платіжну картку), а отже, сума непогашеної кредитної заборгованості підлягає стягненню у межах строку позовної давності, перебіг якої починається з моменту порушення строків оплати за окремим платежем і до моменту звернення кредитора до суду.

5. У випадку, коли представники кредиторів (колекторські компанії) нібито на чийсь вигадане «запрошення» проникають до приватного житла або іншого володіння особи, проводять незаконний огляд та опис майна, фотографування та відео зйомку, Вам, необхідно негайно викликати поліцію для з'ясування законності дій працівників колекторської фірми, адже, таке проникнення порушує право людини на недоторканність житла та іншого володіння (ст. 162 КК України). До приїзду поліції намагайтеся самостійно документувати (фото-, аудіо-, відеозйомка) будь-які протиправні дії з боку колекторів, адже в майбутньому судовому процесі це значно підсилить Вашу позицію як позивача чи відповідача та зробить зустрічний позов обґрунтованим.

6. При вирішенні питань кредитної заборгованості з колекторськими компаніями, слід зважати на висловлену з цього приводу офіційну позицію Міністерства юстиції України, в котрій зауважено, що залучення банками «колекторських» організацій для вимагання виконання зобов'язань боржниками за кредитними договорами можливо лише за наявності письмового запиту або письмового дозволу боржника на розкриття банківської таємниці. За інших умов така діяльність порушує права та охоронювані законом інтереси громадян і може кваліфікуватися як злочин, передбачений, зокрема, ст. ст. 182, 189, 355 Кримінального кодексу України [5].

7. Слід пам'ятати, що колекторська компанія не є фінансовою установою, оскільки, відповідно до Закону, не надає жодної фінансової послуги та не внесена до відповідного реєстру у порядку, встановленому законом. А як відомо, право вимоги банк може передати за договором факторингу лише фінансовій установі. Так, відповідно до Цивільного кодексу України, за договором факторингу (фінансування під відступлення права грошової вимоги) одна сторона (фактор) передає або зобов'язується передати грошові кошти в розпорядження другої сторони (клієнта) за плату, а клієнт відступає або зобов'язується відступити факторові своє право грошової вимоги до третьої особи (боржника) (ст. 1077). Водночас, ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» факторинг вважається фінансовою послугою (ст. 4). Водночас, ст. 5 названого Закону передбачає право надавати фінансові послуги лише фінансовим установам, а також, якщо це прямо передбачено законом, фізичним особам – суб'єктам підприємницької діяльності. При цьому, фінансовими установами є юридичні особи, які відповідно до закону надають одну чи декілька фінансових послуг та які внесені до відповідного реєстру у порядку, встановленому законом [5].

8. Пам'ятайте, що згідно ч. 11 ст. 11 ЗУ «Про захист прав споживачів» кредитор (колекторській компанії), який звернувся з вимогою про погашення споживчого кредиту забороняється: надавати неправдиву інформацію про наслідки несплати споживчого кредиту; вилучати продукцію у споживача без його згоди або без одержання відповідного судового рішення; зазначати на конвертах з поштовими повідомленнями інформацію про те, що вони стосуються несплати боргу або споживчого кредиту; вимагати стягнення будь-яких сум, не зазначених у договорі про надання споживчого кредиту; звертатися без згоди споживача за інформацією про його фінансовий стан до третіх осіб, пов'язаних зі споживачем родинними, особистими, діловими, професійними або іншими відносинами; вчиняти дії, що вважаються нечесною підприємницькою практикою; вимагати повернення споживчого кредиту, строк давності якого минув.

І наостанок, пропонуємо звернутися до суду із заявою про встановлення факту спливу строків позовної давності згідно ст.ст. 256, 257, 267 ЦК України та після його встановлення клопотати перед судом про призначення судово-психологічної експертизи (ст. 103 ЦПК України) та експертизи з питань права (ст. 73 ЦПК України), надавши експертам всі листи колек-

торських компаній (ТОВ «Вердикт Консалтинг» та ТОВ ФК «Кредит-Капітал»), витяги смс-повідомлень на номер мобільного телефону гр. В, аудіозаписів телефонних дзвінків (розмов) з погрозами тощо, та згідно ч. 5 ст. 103 ЦПК України запропонувати суду питання, роз'яснення яких, на думку особи (*колишніх клієнтів банківських установ*), потребує висновку експерта. Нами пропонується приблизний перелік таких питань:

На експертизу з питань права (*кримінального, адміністративного, цивільного*):

1. Чи порушене колекторськими компаніями чи банківськими установами право гр. В на недоторканість приватного житла чи іншого володіння?

2. Чи порушене колекторськими компаніями чи банківськими установами права та законні інтереси гр. В у сфері захисту персональних даних?

3. Чи порушені колекторськими компаніями чи банківськими установами права гр. В, передбачені ч. 11 ст. 11 ЗУ «Про захист прав споживачів»?

4. Чи є в діях колекторських компаній чи банківських установ ознаки кримінальних правопорушень передбачених: ст.ст. 182, 129, 355 Кримінального кодексу України?

На судово-психологічну експертизу:

1. Чи є ситуація, що досліджується за справою та наданими матеріалами для психологічного дослідження, психотравмуючою для гр. В?

2. Якщо так, то чи завдані гр. В моральні (душевні) страждання?

3. Чи спричинені гр. В душевні страждання за умов ситуації (зазначаються умови ситуації з посиланням на сторінки документів (листи, витяги з текстом смс-повідомлень, аудіо-, відеозаписи), що досліджуються у справі)?

4. Якщо гр. В завдані душевні страждання (моральна шкода), який можливий розмір становить грошова компенсація за завдані страждання гр. В (моральної шкоди)?

5. Чи містить інформація (листи, витяги з текстом смс-повідомлень, аудіо-, відеозаписи з боку колекторських компаній) надана гр. В для психологічного дослідження, ознаки приниження честі, гідності, а також ділової репутації гр. В та членів його сім'ї?

6. Чи могли незаконні (протиправні) дії зі сторони колекторських компаній або бездіяльності ін-

ших осіб, спричинити наявність у гр. В моральних (душевних) страждань?

Після отримання висновків експертів клопотати перед судом про відшкодування моральної шкоди та притягнення таких псевдо-колекторів до адміністративної та кримінальної відповідальності.

#### Список використаних джерел

1. Про оголошення в Україні 2018 року Роком реалізації правопросвітницького проекту «Я маю право!»: Указ Президента України від 14.11.2017 р. № 361/2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/361/2017>

2. Захист персональних даних і колектори [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://protokol.com.ua/ru/zahist\\_personalnih\\_danij\\_i\\_kolektori\\_aktualni](http://protokol.com.ua/ru/zahist_personalnih_danij_i_kolektori_aktualni)

3. Правила здійснення операцій за рахунками, відкритими фізичним особам у АТ «ОщадБанк» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.google.com.ua/search>

4. Пояснювальна записка до проекту Закону України «Про особливості та заборони здійснення професійної діяльності з врегулювання простроченої заборгованості – колекторської діяльності» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://search.liga.zakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/GH4Y91BA.html](http://search.liga.zakon.ua/l_doc2.nsf/link1/GH4Y91BA.html)

5. Позиція Міністерства юстиції України щодо діяльності «колекторських» організацій [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.minjust.gov.ua/news/18760>

6. Про стягнення процентів за користування позикою, інфляційних витрат за прострочення грошового зобов'язання та трьох процентів річних: Постанова Судової палати у цивільних справах Верховного Суду України від 2 вересня 2015 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/\(documents\)/CBCB038668434DB6C](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/(documents)/CBCB038668434DB6C)

7. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням Жашківської районної ради Черкаської області щодо офіційного тлумачення положень частин першої, другої статті 32, частин другої, третьої статті 34 Конституції України № 2-рп/2012 від 20 січня 2012 року // Офіційний вісник України від 10.02.2012. – № 9. – С. 106.