**Комиссия РСПП по связи иинформационно-коммуникационным технологиям**

Тезисы к заседанию

по вопросу о необходимости внесения изменений в Федеральный закон от 13.07.2016 № 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»

С 01.01.2017 в полном объеме вступил в действие Федеральный закон от 13.07.2016 № 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» (далее – Федеральный закон 230-ФЗ).

Федеральный закон 230-ФЗ в целях защиты прав и законных интересов физических лиц устанавливает правовые основы деятельности по возврату просроченной задолженности физических лиц (совершения действий, направленных на возврат просроченной задолженности физических лиц), возникшей из денежных обязательств.

Основным мотивом принятия Федерального закона 230-ФЗ стали громкие случаи взыскания задолженности по договорам потребительского кредита (займа) так называемыми профессиональными взыскателями – коллекторами.

Вместе с тем под его регулирование попала деятельность операторов связи по взысканию с абонентов просроченной задолженности за оказанные услуги связи на стадии досудебного взыскания, которая не относится к коллекторской деятельности.

Так, в силу требований пункта 2 части 6 статьи 7 Федерального закона 230-ФЗ операторы связи лишились возможности в отправляемых должникам текстовых (SMS), голосовых и иных сообщениях о задолженности указывать размер и структуру задолженности.

Указанное ограничение делает такие сообщения неинформативными для должников, создаёт для них дополнительные неудобства, что может привести к неконтролируемому ими росту задолженности. Отсутствие в SMS-сообщениях информации о размере и структуре задолженности приведет к эффекту, когда абоненты-должники в целях уточнения информации о долге будут вынуждены самостоятельно обращаться посредством телефонных соединений к операторам связи. Очевидно, что в данном случае замысел законодателя об ограничении воздействия на должника со стороны кредитора приведет к прямо противоположным последствиям, поскольку вынудит должников-абонентов к непосредственному общению с операторами связи, да ещё тратя своё время.

Указанное ограничение также может привести к неэффективным затратам операторов и снижению качества обслуживания абонентов, так как увеличит нагрузку на контактные центры операторов, потребует перестройки процессов и изменения программного обеспечения, в рамках которых происходит информирование абонентов о задолженности.

Особо следует отметить, что средства, которые абонент задолжал оператору связи, не являются потребительским кредитом, на корректное урегулирование возврата которых при привлечении коллекторов и был нацелен Федеральный закон 230-ФЗ.

Данная задолженность образуется за использованные и не оплаченные услуги связи, определенные договором об оказании услуг связи. Оператор связи при информировании абонента посредством коротких текстовых сообщений и автообзвона о наличии задолженности на стадии досудебного взыскания не привлекает коллекторов. Личного контакта с абонентом-должником не происходит. Оператор связи в отличие от кредитных организаций не начисляет проценты от суммы долга. Средняя задолженность абонентов по обязательствам перед оператором связи не является высокой и несопоставима с размером среднего долга по потребительскому кредиту.

Существовавший до принятия Федерального закона 230-ФЗ и сложившийся в условиях свободного рынка и открытой конкуренции порядок информирования абонента оператором связи посредством коротких текстовых сообщений и автообзвона о наличии задолженности, в которых указывались размер и структура задолженности, нареканий граждан не вызывал.

Кроме того, статьей 8 Федерального закона 230-ФЗ предусмотрено, что должник вправе отказаться от взаимодействия с кредитором и (или) лицом, действующим от его имени и (или) в его интересах способами, предусмотренными пунктами 1 и 2 части 1 статьи 4 Федерального закона 230-ФЗ. То есть он может отказаться от взаимодействия с указанными лицами в виде личных встреч, телефонных переговоров, телеграфных сообщений текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи. Таким образом, в случае если должник-абонент откажется от взаимодействия с кредитором-оператором связи, оператор не сможет его информировать о задолженности посредством коротких текстовых сообщений (SMS-сообщений), автоматического и голосового обзвона.

Указанные способы взаимодействия являются наиболее эффективными в рамках возврата просроченной задолженности за оказанные услуги связи. Необходимо отметить, что ежемесячно, в сегментах мобильного и фиксированного бизнеса, по абонентам массового рынка у операторов связи образуется более трех с половиной миллиардов рублей дебиторской задолженности, из которых на стадии внутреннего досудебного взыскания удается вернуть от 30% до 80% от суммы задолженности. С учетом этого, ежегодно путем информирования абонентов посредством коротких текстовых сообщений, автоматического и голосового обзвона (без привлечения коллекторских агентств) операторам связи удается вернуть около тринадцати миллиардов рублей. Поскольку в условиях высокой конкуренции операторы связи заинтересованы в сохранении абонентов и продолжении оказания им услуг, такое взаимодействие осуществляется максимально корректно и профессионально, без каких-либо нарушений прав и законных интересов абонентов.

Однако в связи со вступлением в силу указанных положений Федерального закона 230-ФЗ операторы связи лишаются такой возможности. Единственным каналом коммуникаций с должником останутся лишь почтовые отправления по месту его жительства или месту пребывания, что существенно снизит эффективность взаимодействия. Соответственно такая ситуация приведет к значительным финансовым убыткам операторов связи. Кроме того, операторам связи придется запланировать существенные дополнительные расходы на отправку почтовых уведомлений, учитывая, что количество должников-абонентов исчисляется десятками миллионов.

По всей видимости, принимая указанные нормы, законодатель исходил из интересов минимизации взаимодействия кредитора с должником, предусмотрев возможность отказа даже от электронного взаимодействия. Вместе с тем сводя способы такого взаимодействия только к почтовой корреспонденции, Федеральный закон 230-ФЗ, по сути, нивелирует предпринимаемые в настоящее время шаги по формированию информационного общества в Российской Федерации, стратегия которого, в первую очередь, провозглашает создание возможностей для интенсивного использования информационных и телекоммуникационных технологий гражданами, бизнесом и органами государственной власти.

Отказ должника от взаимодействия с кредитором или его представителем (пункт 2 части 1 стать 8 Федерального закона 230-ФЗ) помимо рисков существенного снижения эффективности мероприятий по досудебному взысканию дебиторской задолженности, повлечет увеличение затрат на взыскание в судебном порядке, в частности увеличение расходов на оплату госпошлины, а также расходов на иные судебные издержки. При этом, с учетом прироста должников-абонентов, передаваемых на судебное взыскание, существенным образом возрастет нагрузка и на судебную систему.

В связи с этим представляется, что Федеральным законом 230-ФЗ вводятся излишние ограничения в части взаимодействия кредитора-оператора связи и должника-абонента, которые существенным образом могут повлечь нарушение законных интересов операторов связи при возврате задолженности за оказанные услуги связи.

С учетом изложенного предлагается внести изменения в статью 1 Федерального закона 230-ФЗ, в соответствии с которыми его положения не будут распространяться на правоотношения, связанные с взысканием оператором связи с физического лица просроченной задолженности (за исключением случаев обращения оператора связи к кредитным организациям или профессиональным коллекторам, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц в качестве основного вида деятельности).