

Звонки третьим лицам со стороны МФО и коллекторов: откуда берутся номера, что здесь законно и куда жаловаться

1. Краткая постановка вопроса

Заёмщик (или его родственник, знакомый, сосед) сталкивается с тем, что сотрудники микрофинансовой организации (МФО) либо привлечённого ею коллекторского агентства звонят лицам, которые в заявке на заём не фигурировали и своего согласия на обработку персональных данных не давали; требуется установить (а) по каким фактическим и правовым каналам к ним попадают телефонные номера, (б) является ли такое взаимодействие и такая обработка данных законными, в том числе применительно к разным фактическим конфигурациям (указано ли лицо в анкете, давал ли должник согласие, возражало ли третье лицо), и (в) в какие органы и в каком порядке подаётся жалоба, а также какие меры ответственности могут быть применены к МФО и коллектору. Вопрос рассматривается применительно к Федеральному закону от 03.07.2016 № 230-ФЗ, Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ, Федеральному закону от 02.07.2010 № 151-ФЗ, Федеральному закону от 10.07.2002 № 86-ФЗ, КоАП РФ, УК РФ и ГК РФ, с учётом изменений, внесённых в 2022–2025 годах (включая Федеральный закон от 04.11.2022 № 433-ФЗ и Федеральный закон от 07.07.2025 № 202-ФЗ).

2. Разбор по аспектам

Раздел I. Каналы получения телефонных номеров третьих лиц: как это происходит фактически и как оценивается юридически

1.1. Канал «легального происхождения»: анкета заёмщика и «контактные лица»

Наиболее распространённый источник — сам заёмщик. Типовые заявки на микрозайм (особенно в онлайн-сегменте) содержат блок «контактные лица»: как правило, требуется указать 2–3 номера родственников, друзей, соседей, коллег, иногда с указанием степени родства и характера связи. Одновременно в текст заявки (оферты, индивидуальных условий) включается формулировка

о согласии заёмщика на обработку персональных данных, «в том числе третьих лиц, указанных заёмщиком», и на передачу данных привлечённым взыскателям.

Правовая оценка. Согласие на обработку персональных данных по общему правилу даёт сам субъект персональных данных (ч. 1, ч. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ). Заёмщик не является субъектом персональных данных своего родственника и не вправе давать за него согласие; законных представителей у совершеннолетних третьих лиц нет. Следовательно, согласие, подписанное заёмщиком «за третье лицо», является юридически ничтожным как основание обработки (п. 1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ) и не препятствует привлечению оператора к ответственности. Дополнительно: условие о распространении данных третьих лиц, включённое в типовую форму договора, может квалифицироваться как ущемляющее права потребителя (ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

1.2. Технический канал: доступ мобильного приложения к телефонной книге

Многие МФО ведут выдачу через собственные мобильные приложения. При установке и регистрации приложение запрашивает разрешение на доступ к контактам, журналу вызовов, иногда — к SMS и геолокации. После предоставления доступа абонентская книга пользователя (включая «теги» записей: «Мама», «Жена», «Брат», «Работа», «Босс») выгружается на серверы оператора и в дальнейшем используется в том числе для взыскания.

Правовая оценка. Разрешение на доступ к устройству даёт пользователь устройства (заёмщик), а не лица, чьи номера содержатся в телефонной книге. Такое разрешение не является согласием субъектов персональных данных по ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ и не создаёт основания обработки по ст. 6 того же закона. Обработка данных третьих лиц в этом случае ведётся без согласия субъектов, а цель обработки (взыскание чужого долга) несовместима с целью, для которой данные были получены оператором (ч. 2 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ — принцип целевого соответствия).

1.3. Передача базы при уступке права требования (цессии) и внутри группы компаний

При уступке права требования по договору микрозайма новому кредитору передаётся весь кредитный пакет: заявка, анкета с контактами, переписка, аудиозаписи разговоров. Основание обработки персональных данных самим

первоначальным оператором расширено законодателем: п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ прямо допускает обработку, необходимую для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных, «в том числе в случае реализации оператором своего права на уступку прав (требований) по такому договору» (в редакции, приведённой в рассматриваемых материалах). Однако это основание касается данных **должника как стороны договора**, а не данных третьих лиц, сторонами договора не являющихся: п. 5 ч. 1 ст. 6 к ним неприменим. Передача «контактной базы» родственников цессионарию тем самым не легитимируется автоматически.

1.4. Открытые источники и «определители номера»

Коллекторы активно используют: социальные сети, мессенджеры, объявления, сайты-агрегаторы, а также приложения-определители номера (GetContact, Truecaller и аналоги), которые формируют базы из телефонных книг своих пользователей, включая «теги» записей. Именно так возникает ситуация, когда звонивший обращается к человеку по имени или по родственной роли («вы же его мать»), хотя заёмщик этот номер никогда не указывал.

Правовая оценка. Само по себе размещение номера в общедоступном источнике не превращает его в «общедоступные персональные данные» для любых целей: обработка допускается лишь в целях, для которых данные стали общедоступными, и при отсутствии возражений субъекта (ст. 8, ч. 2 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ; для распространения данных — ст. 10.1 того же закона). Использование общедоступного номера для взыскания чужого долга выходит за пределы этих целей и нарушает принцип целевого соответствия. Кроме того, формирование таких баз ведётся без согласия субъектов, что само по себе является нарушением ст. 9 и ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ со стороны оператора базы (ст. 13.11 КоАП РФ).

1.5. Государственные и квазигосударственные ресурсы: что реально доступно, а что нет

Важно развеять распространённое заблуждение: банк данных исполнительных производств ФССП России, ЕГРЮЛ/ЕГРИП, реестры Росреестра, кредитные истории в бюро кредитных историй (БКИ) **не содержат** телефонных номеров родственников и знакомых. Кредитная история субъекта включает сведения о его обязательствах, но не «контактную сеть» его окружения. Получение сведений об абонентах у операторов связи посторонними лицами прямо запрещено (ст. 63 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» — тайна связи; ст. 44 того же закона —

обязанность оператора обеспечивать защиту сведений). Если номер получен «из оператора», это всегда означает либо неправомерный доступ, либо злоупотребление служебным положением конкретного сотрудника.

1.6. «Серый» рынок данных и инсайдеры

Типичные каналы: покупка баз у теневых продавцов, Telegram-боты «пробива», покупка данных у бывших сотрудников банков, МФО, операторов связи, «слив» баз из взломанных сервисов доставки и маркетплейсов. Квалификация: неправомерный доступ к компьютерной информации (ст. 272 УК РФ), нарушение неприкосновенности частной жизни (ст. 137 УК РФ), незаконное получение и разглашение сведений, составляющих банковскую или коммерческую тайну (ст. 183 УК РФ), административная ответственность по ст. 13.11 КоАП РФ. Для самой организации-получателя данных использование такого канала образует обработку персональных данных без законного основания и являетсяотягчающим обстоятельством при оценке её добросовестности.

1.7. Сведения, полученные в ходе самого взаимодействия

Номер может быть получен: от должника в разговоре («позвоните брату, он поможет»); от родственника, который сам перезвонил и представился; от соседей и коллег при обзвоне по месту жительства и работы; из переписки в мессенджерах при переписке с должником. Юридически это не создаёт основания для дальнейшей обработки: согласие субъекта должно быть конкретным, предметным, информированным, сознательным и однозначным (ч. 1 ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ), а сам факт «сообщения номера» в разговоре по инициативе кредитора не может подменять такое согласие.

Раздел II. Законно ли звонить третьим лицам: разбор по версиям

2.1. Общий режим: два одновременных условия (ч. 5 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ)

Базовое правило: направленное на возврат просроченной задолженности 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 — по инициативе кредитора может осуществляться **только при одновременном соблюдении двух условий**: (1) имеется согласие должника на взаимодействие с этим третьим лицом; (2)

третьим лицом не выражено несогласие на такое взаимодействие (п. 1 и 2 ч. 5 ст. 6).

Форма согласия должника жёстко определена: письменная, в виде **отдельного документа**, содержащего в том числе согласие должника на обработку его персональных данных (ч. 6 ст. 6). Должник вправе в любое время отозвать такое согласие, уведомив кредитора (лицо, действующее в его интересах) через нотариуса, заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручив заявление под расписку уполномоченному лицу; после получения уведомления взаимодействие с третьим лицом запрещено (ч. 7 ст. 6). Из правил ч. 5–6 существуют изъятия, установленные ч. 8 ст. 6 (перечень изъятий отсылочный, применяется к прямо указанным в законе случаям).

Отдельный, самостоятельный запрет установлен в отношении раскрытия информации: кредитор не вправе без согласия должника передавать (сообщать) третьим лицам или делать для них доступными сведения о должнике, просроченной задолженности и её взыскании и любые другие персональные данные должника (ч. 3 ст. 6); такое согласие также должно быть дано в письменной форме в виде отдельного документа (ч. 4 ст. 6). Практический вывод: даже если звонок третьему лицу формально допустим, сообщение ему суммы долга, наименования кредитора и обстоятельств просрочки требует отдельного письменного согласия должника.

2.2. Версия А: лицо указано заёмщиком, должник оформил согласие отдельным документом, третье лицо не возражало

Взаимодействие по общему правилу допустимо. Однако это «разрешение» не безгранично: сохраняются запреты на противоправные способы воздействия. Не допускаются действия, связанные, в частности, с оказанием психологического давления на должника и иных лиц, использованием выражений и совершением действий, унижающих честь и достоинство, введением должника и иных лиц в заблуждение (в том числе относительно правовой природы и размера обязательства, принадлежности кредитора или действующего от его имени лица к органам государственной власти и местного самоуправления), а равно любое иное неправомерное причинение вреда должнику и иным лицам или злоупотребление правом (ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ). Типовые фразы «мы передадим дело в полицию», «вы будете отвечать за долг сына», «мы оповестим всех ваших родственников и работодателя» квалифицируются как введение в заблуждение и (или) психологическое давление.

2.3. Версия В: «согласие» содержится только в тексте анкеты (оферты, индивидуальных условий)

Согласие должника на взаимодействие с третьим лицом, оформленное не отдельным документом, а пунктом в составе заявки или договора, требованиям ч. 6 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ не соответствует. Практический вывод — взаимодействие с третьими лицами в этом случае считается осуществлённым с нарушением ч. 5–6 ст. 6, что образует состав административного правонарушения по ст. 14.57 КоАП РФ. Дополнительный аргумент для спора: такое условие, включённое в типовую форму, ущемляет права потребителя (ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2.4. Версия С: третье лицо в заявке вообще не указывалось, номер получен иным путём

Согласия должника на взаимодействие именно с этим лицом нет по определению, поэтому нарушено уже первое из двух условий ч. 5 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ. Это наиболее «чистая» с точки зрения доказывания конфигурация: достаточно подтвердить, что заявитель не указан в анкете и никогда не давал согласия. Практический вывод — действия незаконны вне зависимости от содержания разговоров; при раскрытии сведений о долге добавляется нарушение ч. 3 ст. 6.

2.5. Версия D: третье лицо заявило несогласие

С момента, когда третье лицо выразило несогласие на взаимодействие с ним (устно, письменно, в переписке), второе условие ч. 5 ст. 6 отпадает, и любые последующие контакты неправомерны. Рекомендуется фиксировать заявление письменно (заказное письмо с уведомлением, обращение через интернет-приёмную МФО, заявление под расписку уполномоченному лицу). Примечание: Федеральный закон № 230-ФЗ не устанавливает для третьего лица специальной процедуры (в отличие от процедуры отзыва согласия должником по ч. 7 ст. 6), поэтому на практике несогласие заявляется в свободной письменной форме с требованием прекратить обработку данных и взаимодействие.

2.6. Версия Е: третьи лица из числа «особых» категорий

Поручители, созаёмщики, залогодатели, представители должника (в том числе действующие по доверенности), наследники должника — это лица, находящиеся с кредитором в самостоятельных правоотношениях; их взаимодействие с кредитором не является «взаимодействием с третьим

лицом» в смысле ч. 5 ст. 6 и регулируется общими нормами договора, ГК РФ и процессуального законодательства. Кроме того, ч. 8 ст. 6 прямо исключает применение правил ч. 5–6 к отдельным, указанным в законе случаям. Практический вывод: если заявитель является поручителем, его статус следует идентифицировать отдельно — в этом случае ссылка на ч. 5 ст. 6 как на единственное основание претензии может быть недостаточной, и жалоба строится на общих нормах об обработке персональных данных и о защите чести, достоинства и частной жизни.

2.7. Персональные данные как самостоятельное нарушение: две конкурирующие позиции

Позиция 1 (условно «специальная норма»; преобладает в правоприменительной практике ФССП России и в надзорной практике Банка России). Федеральный закон № 230-ФЗ устанавливает исчерпывающие условия взаимодействия с третьими лицами: при наличии надлежаще оформленного согласия должника и отсутствии возражения третьего лица взаимодействие правомерно, а ответственность по ст. 14.57 КоАП РФ наступает лишь при несоблюдении условий ч. 5–6 ст. 6. Эта позиция применяется в ситуациях, когда лицо указано в анкете и должник оформил согласие отдельным документом.

Позиция 2 (условно «конкуренция с законодательством о персональных данных»; её придерживаются Роскомнадзор как уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных (ст. 23 Федерального закона № 152-ФЗ) и, как правило, суды при рассмотрении исков третьих лиц). Федеральный закон № 230-ФЗ не является изъятием из Федерального закона № 152-ФЗ в части обработки данных третьих лиц: ч. 5 ст. 6 лишь очерчивает условия допустимого взаимодействия, но не создаёт самостоятельного основания обработки персональных данных. Обработка данных третьего лица требует его собственного согласия (п. 1 ч. 1 ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ), а формулировка «третьим лицом не выражено несогласие» означает лишь отсутствие прямого запрета, но не согласие: молчание не является согласием, поскольку согласие должно быть конкретным, информированным и однозначным (ч. 1 ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ). Косвенный аргумент в пользу этой позиции содержится и в ч. 6 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ, где речь идёт о согласии на обработку персональных данных **должника**, а не третьего лица. Эта позиция применяется всегда, когда третье лицо оспаривает правомерность обработки своих данных и заявляет требования о прекращении обработки, блокировании

и уничтожении данных (ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ) и о компенсации морального вреда.

Позиция 3 (промежуточная; используется коллекторами и МФО в свою защиту). Обработка данных третьих лиц допустима на основании п. 7 ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ — как необходимая для осуществления прав и законных интересов оператора или третьих лиц, при условии что при этом не нарушаются права и свободы субъекта персональных данных. Контраргумент: обработка для целей взыскания чужого долга, как правило, не проходит проверку на соразмерность и на соблюдение принципов целевого соответствия и минимизации (ч. 2 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ), а сам «законный интерес» не отменяет обязанности оператора доказать правомерность обработки (ч. 3 ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ: бремя доказывания наличия согласия лежит на операторе).

2.8. Разглашение информации о долге третьим лицам

Отдельный состав, не совпадающий с предыдущими: сообщение третьему лицу сведений о должнике, о просроченной задолженности и её взыскании, любых иных персональных данных должника без его письменного согласия, оформленного отдельным документом (ч. 3, ч. 4 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ). Именно этот состав чаще всего подтверждается аудиозаписью разговора: коллектор может формально «иметь право звонить» (по версии А), но не иметь права говорить, что у Иванова просрочка в размере 45 000 руб. и что «долг передан коллекторам».

2.9. Ограничения по времени и частоте: применимы ли они к третьим лицам

Это спорный вопрос, по которому практикуются две позиции.

Позиция «узкого» толкования. Статья 7 Федерального закона № 230-ФЗ регулирует условия осуществления отдельных способов взаимодействия с **должником** (телефонные переговоры в рабочие дни — с 8 до 22 часов, в выходные и нерабочие праздничные дни — с 9 до 20 часов; не чаще одного раза в сутки, двух раз в неделю, восьми раз в месяц; личные встречи — не чаще одного раза в неделю; текстовые и голосовые сообщения — с указанием установленных законом сведений). Поскольку взаимодействие по ч. 5 ст. 6 осуществляется с третьим лицом, а не с должником, формально лимиты ст. 7 на него не распространяются. Эту позицию используют взыскатели.

Позиция «широкого» толкования. Взаимодействие с третьими лицами по ч. 5 ст. 6 носит производный характер: оно допустимо исключительно как способ

воздействия на должника в целях возврата просроченной задолженности, а значит, должно подчиняться тем же временным и количественным ограничениям; иной подход позволял бы обходить закон. Эту позицию применяют надзорные органы при оценке «телефонного террора» в адрес родственников.

Практический вывод: при подготовке жалобы целесообразно указывать и на нарушение лимитов ст. 7, и на нарушение ч. 5–6 ст. 6 как на самостоятельные основания — это позволяет сохранить позицию независимо от того, какую трактовку применит проверяющий или суд.

2.10. Способ взаимодействия как самостоятельное нарушение

Помимо собственно факта звонка, квалифицируются: содержание разговора (угрозы, психологическое давление, введение в заблуждение, унижение чести и достоинства — ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ), подмена лица (звонок «от имени полиции», «отдела по борьбе с мошенничеством», «суда»), а также угрозы распространения сведений, порочащих честь и достоинство. В части первой указанные действия охватываются ст. 14.57 КоАП РФ, в части второй (при наличии признаков вымогательства — требования передачи имущества под угрозой применения насилия либо распространения позорящих сведений) — ст. 163 УК РФ.

2.11. Уголовно-правовой контур

Применимы: ст. 137 УК РФ (нарушение неприкосновенности частной жизни — незаконное собирание и распространение сведений о частной жизни, составляющих личную и семейную тайну, без согласия лица); ст. 272 УК РФ (неправомерный доступ к компьютерной информации — при «пробиве» по базам операторов связи и сервисов); ст. 183 УК РФ (незаконное получение и разглашение банковской, коммерческой тайны — в отношении инсайдеров); ст. 163 УК РФ (вымогательство); ст. 330 УК РФ (самоуправство — при самовольных действиях, например описании имущества). Заявление о преступлении подаётся в порядке ст. 141 УПК РФ и подлежит рассмотрению по ст. 144 УПК РФ.

Раздел III. Куда и как подавать жалобу

3.1. Федеральная служба судебных приставов (ФССП России) — основной адресат по нарушениям Федерального закона № 230-ФЗ

ФССП России осуществляет федеральный государственный контроль (надзор) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, и ведёт соответствующий государственный реестр (Положение о Федеральной службе судебных приставов, утв. Указом Президента РФ от 13.10.2004 № 1316; ст. 13 Федерального закона № 230-ФЗ). Обращение подаётся через интернет-приёмную на официальном сайте ФССП России, через Единый портал государственных услуг, на личном приёме либо почтой; рассматривается в порядке Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в течение 30 дней (ст. 12). По результатам проверки составляется протокол об административном правонарушении по ст. 14.57 КоАП РФ; дела этой категории рассматриваются ФССП России (ст. 23.92 КоАП РФ), протоколы составляются её должностными лицами (ст. 28.3 КоАП РФ).

Практически важно: жалобу вправе подать не только должник, но и третье лицо, которому звонят, — ч. 2 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ прямо говорит о причинении вреда «должнику и иным лицам», а ч. 5 ст. 6 защищает интересы третьих лиц. Полезно приложить выписку из государственного реестра: если взыскатель в реестре не значится, это самостоятельный признак нарушения.

3.2. Банк России — жалоба на МФО

Обращения в Банк России рассматриваются в порядке ст. 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и Федерального закона № 59-ФЗ (30 дней). Банк России вправе направить обращение в МФО; в этом случае МФО обязана рассмотреть его по правилам соответствующей статьи Федерального закона от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (в редакции Федерального закона от 07.07.2025 № 202-ФЗ) и **в день направления ответа заявителю направить в Банк России копию ответа и копии уведомлений**; МФО и её должностные лица не вправе использовать полученные данные иначе как для целей, предусмотренных законом, и разглашать персональные данные заявителя, а также сведения, составляющие охраняемую законом тайну (ч. 16 и 17 соответствующей статьи

Федерального закона № 151-ФЗ в редакции Федерального закона от 07.07.2025 № 202-ФЗ).

Существенная практическая деталь: обращение **не направляется** Банком России в финансовую организацию, если оно содержит копию ответа финансовой организации, ранее направлявшегося заявителем; информацию о нарушениях в сфере корпоративных отношений или о нарушениях со стороны финансовой организации как эмитента; отказ заявителя от направления обращения в финансовую организацию; либо недостаточную информацию о финансовой организации, чьи действия обжалуются (ст. 79.4 Федерального закона № 86-ФЗ). Такие обращения рассматриваются самим Банком России по Федеральному закону № 59-ФЗ. Отсюда практический вывод: в жалобе необходимо однозначно идентифицировать МФО (полное наименование, ИНН, ОГРН) и не прикладывать «в чистом виде» уже полученный от неё ответ как единственное приложение — иначе обращение не будет направлено в МФО.

Меры, которые Банк России может применить: предписание об устранении выявленных нарушений, иные меры воздействия, предусмотренные Федеральным законом № 86-ФЗ, а также исключение сведений о юридическом лице из государственного реестра микрофинансовых организаций (ст. 7 Федерального закона № 151-ФЗ в редакции Федерального закона от 07.07.2025 № 202-ФЗ; ср. ст. 52 Федерального закона от 30.12.2004 № 215-ФЗ «О жилищных накопительных кооперативах» — аналогичная модель полномочий: требование устранить нарушения, обязательные предписания, применение мер ответственности).

3.3. Роскомнадзор — жалоба на незаконную обработку персональных данных

Роскомнадзор является уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных (ст. 23 Федерального закона № 152-ФЗ). Предмет жалобы здесь принципиально иной, чем в ФССП: не порядок взыскания, а неправомерная обработка данных — сбор номера без согласия, использование данных несовместимо с целями сбора, неуведомление об обработке и т. д. (ст. 5, 6, 9, 22 Федерального закона № 152-ФЗ). Субъект вправе требовать уточнения, блокирования или уничтожения своих персональных данных, а также отозвать согласие (ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ), а также обратиться в уполномоченный орган или в суд за защитой своих прав (ст. 17 Федерального закона № 152-ФЗ); право на доступ к своим данным реализуется по ст. 14 того же закона.

Ответственность: ст. 13.11 КоАП РФ. Часть 1 (обработка персональных данных в случаях, не предусмотренных законодательством, либо обработка,

несовместимая с целями сбора) влечёт предупреждение или штраф: для граждан — от 1 000 до 3 000 руб., для должностных лиц — от 5 000 до 10 000 руб., для юридических лиц — от 30 000 до 50 000 руб. Часть 2 (обработка без письменного согласия субъекта, когда такое согласие обязательно, либо с нарушением требований к составу сведений в согласии) влечёт штраф: для граждан — от 3 000 до 5 000 руб., для должностных лиц — от 10 000 до 20 000 руб., для юридических лиц — от 15 000 до 75 000 руб. Протоколы составляются уполномоченными должностными лицами Роскомнадзора (ст. 28.3 КоАП РФ), дела рассматриваются судьями (ч. 1 ст. 23.1 КоАП РФ). Порядок проведения контрольных (надзорных) мероприятий определяется Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

3.4. Прокуратура

Обращение подаётся в порядке ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» (рассмотрение и разрешение заявлений и жалоб). Прокурор при наличии оснований вносит представление об устранении нарушений закона (ст. 24), выносит постановление о возбуждении дела об административном правонарушении (ст. 25), при наличии оснований обращается в суд с заявлением в защиту прав гражданина (ст. 45 ГПК РФ). Прокуратура особенно эффективна, когда нарушение носит системный характер, а также как «связующее звено» между ведомствами.

3.5. Суд

Возможные предметы требований:

- признание действий (бездействия) незаконными и obligation прекратить обработку персональных данных, а также блокировать и уничтожить их (ст. 152.2 ГК РФ — охрана частной жизни гражданина; ст. 21 Федерального закона № 152-ФЗ);
- компенсация морального вреда (ст. 151, 1099–1101 ГК РФ; ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» — для должника-потребителя; общие подходы — Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда»; для потребителей — п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17: достаточным условием для удовлетворения требования о компенсации морального вреда является установленный факт нарушения прав потребителя);

- возмещение убытков (ст. 15, 1064 ГК РФ), в том числе за счёт работодателя — за вред, причинённый работником при исполнении трудовых обязанностей (ст. 1068 ГК РФ);
- оспаривание условий договора микрозайма как ущемляющих права потребителя (ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»);
- обжалование постановления по делу об административном правонарушении (гл. 30 КоАП РФ), если оно вынесено не в пользу заявителя.

Процессуальные детали: аудиозаписи признаются доказательствами (ст. 77 ГПК РФ — аудио- и видеозаписи); форма и содержание искового заявления — ст. 131, 132 ГПК РФ; подсудность — ст. 28, 29 ГПК РФ (для должника-потребителя возможно применение правил об альтернативной подсудности). Истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождены от уплаты государственной пошлины (ст. 333.36 НК РФ); третье лицо, потребителем не являющееся, уплачивает государственную пошлину в общем порядке (ст. 333.19 НК РФ).

Важная коллизия: третье лицо формально не состоит с МФО в потребительских отношениях, поэтому на его иск нормы Закона РФ «О защите прав потребителей» (в том числе презумпция морального вреда по п. 45 Постановления Пленума № 17) прямо не распространяются — оно защищает личные неимущественные права по ст. 151, 152.2 ГК РФ. Практический вывод: третьему лицу целесообразно строить иск на нарушении неприкосновенности частной жизни и причинении нравственных страданий, а потребительские механизмы использовать должнику — либо предъявлять иск совместно.

3.6. Полиция и следственные органы

При наличии признаков преступлений (ст. 137, 163, 183, 272, 330 УК РФ) подаётся заявление о преступлении (ст. 141 УПК РФ), рассматриваемое в порядке ст. 144 УПК РФ. Основания: угрозы жизни, здоровью, имуществу; требование передачи имущества; сведения о «пробиве» данных; использование подложного представительства правоохранительных органов.

3.7. Что фиксировать и прикладывать

Рекомендуется заранее собрать доказательственную базу: детализацию соединений у своего оператора связи за спорный период; аудиозаписи разговоров (с соблюдением требований о фиксации — с указанием даты, времени, номера вызывающего абонента); скриншоты SMS, сообщений в мессенджерах; текст и реквизиты договора микрозайма (если есть доступ); сведения из государственного реестра ФССП о взыскателе; ответы на

досудебные обращения; письменные пояснения третьих лиц, которым также звонили. В жалобе указываются: ФИО и адрес заявителя; наименование и ИНН/ОГРН МФО и (или) коллекторского агентства; даты, время и содержание контактов; требование о привлечении к ответственности и о прекращении взаимодействия.

3.8. Сводная таблица подведомственности

Орган	Предмет жалобы	Правовое основание	Возможный результат
ФССП России	Нарушение порядка взаимодействия при взыскании (в том числе с третьими лицами)	ст. 13 Федерального закона № 230-ФЗ; ст. 14.57, 23.92 КоАП РФ	Протокол и постановление по ст. 14.57 КоАП РФ
Банк России	Нарушения МФО, включая нерассмотрение обращений и разглашение данных	ст. 79.3, 79.4 Федерального закона № 86-ФЗ; Федеральный закон № 151-ФЗ (в ред. Федерального закона № 202-ФЗ)	Предписание, меры воздействия, вплоть до исключения из реестра МФО
Роскомнадзор	Незаконный сбор и обработка персональных данных	ст. 6, 9, 17, 21, 23 Федерального закона № 152-ФЗ; ст. 13.11 КоАП РФ	Протокол по ст. 13.11 КоАП РФ, требование об уничтожении данных
Прокуратура	Системные нарушения закона	ст. 10, 21, 24, 25 Федерального закона № 2202-1	Представление, постановление о возбуждении дела об АП
Суд	Незаконность действий, запрет обработки, моральный вред, убытки	ст. 151, 152.2, 1064, 1068, 1099–1101 ГК РФ; ст. 77, 131, 132 ГПК РФ	Решение, компенсация морального вреда
Полиция/СК	Признаки преступления	ст. 137, 163, 183, 272, 330 УК РФ; ст. 141, 144 УПК РФ	Возбуждение уголовного дела

Орган	Предмет жалобы	Правовое основание	Возможный результат
			либо отказной материал
Финансовый уполномоченный	Споры потребителя с МФО (в пределах компетенции)	Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ	Решение по денежному требованию

Жалобы могут подаваться одновременно в несколько органов: предметы их ведения не совпадают, а факт обращения в один орган не препятствует обращению в другой.

3. Практический вывод по каждой версии

Версия 1 (номер получен от заёмщика через анкету «контактные лица»). Канал легален по происхождению, но не создаёт законного основания обработки данных третьего лица. Вывод: звонки третьему лицу незаконны, если должник не оформил согласие отдельным документом (ч. 6 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ) и (или) третье лицо не давало согласия по ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ; в жалобе основной упор — на ч. 5–6 ст. 6 и на ч. 2 ст. 13.11 КоАП РФ.

Версия 2 (номер получен технически — доступ приложения к телефонной книге). Разрешение, выданное заёмщиком, юридически не является согласием третьих лиц. Вывод: обработка неправомерна; наиболее перспективное направление — жалоба в Роскомнадзор (ст. 9, 21 Федерального закона № 152-ФЗ; ст. 13.11 КоАП РФ) в сочетании с жалобой в ФССП по ч. 5 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ; дополнительно ставится вопрос о нарушении ч. 2 ст. 5 Федерального закона № 152-ФЗ (целевое несоответствие).

Версия 3 (номер получен из открытых источников, соцсетей, приложений-определителей). Общедоступность номера не легитимизирует его использование для взыскания чужого долга. Вывод: обработка неправомерна; довод об «общедоступности» подлежит отклонению со ссылкой на ч. 2 ст. 5, ст. 8 и ст. 10.1 Федерального закона № 152-ФЗ.

Версия 4 (номер получен из «серых» баз, от инсайдеров, через «пробив»). Помимо административной и гражданской ответственности МФО и коллектора, усматриваются признаки преступлений (ст. 137, 183, 272 УК РФ;

для сотрудников операторов связи — ст. 63 Федерального закона № 126-ФЗ «О связи»). Вывод: параллельно с жалобами в ФССП, Банк России и Роскомнадзор подаётся заявление о преступлении (ст. 141 УПК РФ).

Версия 5 (номер получен в ходе самого общения). Факт сообщения номера в разговоре не заменяет согласия субъекта. Вывод: последующая обработка неправомерна, если отсутствует согласие самого третьего лица; при этом с момента заявления третьим лицом несогласия любые дальнейшие контакты нарушают п. 2 ч. 5 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ.

Общий вывод по всем версиям. (1) Звонки третьим лицам допустимы только при одновременном соблюдении двух условий ч. 5 ст. 6 Федерального закона № 230-ФЗ — надлежаще оформленного (отдельным документом) согласия должника и отсутствия несогласия третьего лица; при этом сохранены запреты ч. 2 ст. 6 (давление, введение в заблуждение) и ч. 3 ст. 6 (разглашение информации о долге). (2) Независимо от соблюдения условий Федерального закона № 230-ФЗ обработка персональных данных третьего лица без его согласия нарушает Федеральный закон № 152-ФЗ — по крайней мере по позиции Роскомнадзора и в судебной практике по искам третьих лиц. (3) Наиболее результативная стратегия — комбинированное обращение: ФССП России (ст. 14.57 КоАП РФ), Роскомнадзор (ст. 13.11 КоАП РФ), Банк России (меры воздействия на МФО) плюс, при необходимости, прокуратура и суд; для третьего лица основной гражданско-правовой инструмент — ст. 151 и 152.2 ГК РФ.

4. Список использованных нормативных источников

1. Федеральный закон 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"» — ст. 2, 4, 6 (ч. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8), 7, 8 (в том числе ч. 7.1 и 8 в редакции, приведённой в анализируемых материалах), 13, 15.
2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» — ст. 3, 5 (ч. 2), 6 (ч. 1, в том числе п. 5 в редакции, приведённой в материалах, и п. 7), 8, 9 (ч. 1, 3, 4), 10.1, 14, 15, 17, 21, 22, 23.
3. Федеральный закон от 02.07.2010 № 151-ФЗ «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» — ст. 7 (в редакции Федерального закона от 07.07.2025 № 202-ФЗ), а также положения о рассмотрении МФО обращения, поступившего из Банка России в порядке ст. 79.3 Федерального закона № 86-ФЗ, и о запрете разглашения полученных

данных (ч. 16, 17 соответствующей статьи в редакции Федерального закона от 07.07.2025 № 202-ФЗ).

4. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» — ст. 79.3, 79.4.
5. Федеральный закон от 07.07.2025 № 202-ФЗ (в части исключения сведений о юридическом лице из государственного реестра микрофинансовых организаций — ст. 7 названного закона).
6. Федеральный закон от 04.11.2022 № 433-ФЗ (в части требований к деловой репутации и предписаний Банка России в отношении лиц, участвующих в уставном капитале микрофинансовых компаний).
7. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» — ст. 12.
8. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации» — ст. 10, 21, 24, 25.
9. Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».
10. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» — ст. 44, 63.
11. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».
12. Федеральный закон от 30.12.2004 № 215-ФЗ «О жилищных накопительных кооперативах» — ст. 52 (приводится как пример модели контрольных полномочий в отношении поднадзорной организации).
13. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях — ст. 13.11 (ч. 1, 2), 14.8 (ч. 2), 14.57, 23.1 (ч. 1), 23.92, 28.3, глава 30.
14. Уголовный кодекс Российской Федерации — ст. 137, 163, 183, 272, 330.
15. Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации — ст. 141, 144.
16. Гражданский кодекс Российской Федерации — ст. 10, 15, 151, 152.2, 1064, 1068, 1099–1101.
17. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации — ст. 28, 29, 45, 77, 131, 132.
18. Налоговый кодекс Российской Федерации — ст. 333.19, 333.36.
19. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — ст. 15, 16.
20. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — п. 45.
21. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда».
22. Положение о Федеральной службе судебных приставов, утверждённое Указом Президента Российской Федерации от 13.10.2004 № 1316.