

# Эффективные методы работы с неплательщиками



**Елена Шершовец**

Автор и спикер



# Взыскания

**Закон 234-ФЗ от 29.06.2021, вступил в силу**

- Внесение изменений в статью 446 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и Федеральный закон «Об исполнительном производстве».
- В части обеспечения прав должника-гражданина и лиц, находящихся на его иждивении.
- **Сделать неприкосновенным минимальный размер дохода, необходимого для существования.**



# Идентификатор должника

**Необходим для суда с должником  
с 01.01.2022**

- С октября 2019 года закон 451-ФЗ обязывает при обращении в суд для взыскания задолженности по ЖКУ **указывать идентификатор ответчика** (ИНН, СНИЛС, паспорт, ОГРН ИП, водительское удостоверение, свидетельство о регистрации ТС)
- Закон 468-ФЗ от 29.12.20 **приостановил действие идентификаторов до 31.12.2021 г.**

**Вариант решения - активизировать самостоятельный сбор идентификаторов**

Минстрой России предложил включить **кадастровый номер помещения МКД** в перечень идентификаторов должников за ЖКУ для обращения в суд. Если нет других идентификаторов, суд сам их запрашивает.

**Статью 124 ГПК дополнить словами «, кадастровый номер помещения»**

ID проекта 02/04/04-20/00100891



# Какую еще информацию собираем

## Важный инструмент дальнейшей работы – «полная картина» должника

- Сведения о наличии исполнительных производств на сайте [www.fssprus.ru](http://www.fssprus.ru)
- Наличие имущества (транспортные средства, недвижимость)
- Контактные данные (телефоны, адрес электронной почты)
- Семейное положение, наличие детей
- Сведения о лицах, с кем проживает в жилом помещении
- Отношение к долгу: готов оплачивать, неуплата связана с жизненными обстоятельствами или не готов оплачивать
- Место работы, должность, по возможности уровень доходов
- Иная информация, позволяющая охарактеризовать: наличие вредных привычек, образ жизни, наличие заболеваний



# Портрет должника, классификация

## По срокам

- ✓ 2-3 месяца – работа не ведется, из-за отсутствия экономической эффективности
- ✓ 3 месяца – 1 год – досудебные меры, при отсутствии результата – в суд.
- ✓ 1-3 года – обязательно отработать в судебном порядке, возврат не ожидается или ожидается через очень продолжительное время

## По сумме

- ✓ От 10 до 25 тыс.р.
- ✓ От 25 до 50 тыс.р.
- ✓ От 50 до 100 тыс.р.
- ✓ Свыше 100 тыс.р.

Классификацию необходимо вести для понимания финансового результата. Если процесс учета поставлен хорошо, можно применять более дробное деление.

Если есть иная информация, можно указать причину просрочки: сложное материальное положение, забывчивость, принципиальность, недобросовестность.



# Суд или нестандартные подходы?

Выбор зависит от поставленной задачи.

Лучше всего, когда в компании применяются оба метода работы.



# Уведомление должника

## Уведомление должника можно отнести к методам профилактики образования невозвратной задолженности

- Практика показывает, что потребитель не считает себя должником, пока об этом **ему не сообщат**
- Уведомление необходимо **вручить в руки должнику**. Так вы наладите с ним диалог, выясните причины возникновения задолженности, соберете данные о должнике и найдете решение по погашению долга.
- Уход в мероприятия по взысканию сразу, может спровоцировать **агрессивное** поведение должника.
- Любой документ на бумаге воспринимается **как спам**. Уведомление необходимо делать на бланке, с подписью руководителя и синей печатью организации.



**Воду – помню,  
Тепло – помню,  
Поругать – помню,  
Оплатить - не помню**

# Личные встречи

**На каждой стадии работы с задолженностью личные встречи являются очень эффективным инструментом.**

## Инструментарий:

- Время обхода – закон о тишине, до 22:00 вечера.
- Организация приемных часов для должников (дни и часы в офисе).
- Разработать маршрут для поквартирного обхода должников (8-12 квартир), оценивать по нему эффективность.
- Предварительный обзвон даст возможность «очистить» базу от неадекватных должников.
- Удостоверение сотрудника, уведомления, соглашение о реструктуризации.
- Главная задача – выяснить причину задолженности.
- Взять диктофон, универсальный ключ от домофона.





# Расчет неустойки (пени)

## Типичные ошибки при взыскании неустойки

- Размер неустойки **не подлежит увеличению** по соглашению сторон (п. 61 Постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7), иные условия договора являются ничтожными.
- Размер неустойки **может быть уменьшен** в случае его явной несоразмерности последствиям нарушения обязательства (п. 39 Постановление Пленума ВС РФ от 27.06.2017 № 22, п. 61 Постановление Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7 – пенсионер, инвалид, малоимущий) или при наличии встречной вины или просрочки взыскателя (ст.ст. 404, 406 ГК РФ – не направлялись ПД).
- Применяется **специальная норма – 155 ЖК** (ст. 395 ГК применению не подлежит) – суд делает корректировку.
- Исполнитель вправе рассчитывать размер неустойки не только на день подачи иска в суд, но **также на дату вынесения судебного решения** или на день фактической оплаты суммы задолженности (п. 65 постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7) – расчет производится либо банком либо ФСПП.



# Исковая давность неустойки (пени)

**При взыскании неустойки применяется правило о 3-годичном сроке исковой давности (ст. 196 ГК РФ)**

По истечении 3-годичного срока исковой давности право на взыскание сохраняется в случае:

- Процессуального **бездействия** должника (п. 2 ст. 199 ГК РФ) – нет оспаривания и тогда суд должен удовлетворить заявленный объем.
- Действий должника по **признанию долга** (признание претензии, подписание акта сверки). Не являются признанием долга: уплата части долга, одного из периодических платежей, если иное специально не оговорено должником.
- Иных действий по письменному **признанию заданного долга** (п. 2 ст. 206 ГК РФ). Признание заданного долга восстанавливает срок исковой давности. Письменное подтверждение, подписание графика погашения и прочее.



# Расходы на судебных юристов

Определение Верховного суда РФ  
от 25.05.2021 № 301-ЭС20-22905

Компания выиграла суд,  
решила взыскать  
расходы на юр.  
сопровождение

Консалтинговая  
компания  
(абонентское  
обслуживание)

Расходы подтверждены:  
договором об оказании услуг,  
отчетами, актами приема-  
передачи, платежными  
поручениями

## Мнение ВС РФ:

1. Для возмещения судебных расходов важно лишь то, что они были.
2. Способ расчета вознаграждения юристов и условия его выплаты значения не имеет.
3. Верховный суд признал абонентскую плату допустимой формой расчета за юридические услуги.
4. Суд вправе самостоятельно оценить разумность расходов, если в договоре не прописали стоимость каждого действия и невозможно установить, как сформировали цену услуг.
5. Допустимо учитывать и региональные расценки услуг адвокатов.



# Доводы должника в суде и что отвечать...

## - «У меня нет подписанного договора управления!» (с)

- Сторона по ДУ не один, а все СП. Для того, чтобы ДУ считался заключенным необходимо выражение согласованной воли двух сторон: УО и более 50 % голосов СП
- Обзор судебной практики, утв. Президиумом ВС РФ от 24.12.2014 (вопрос 4), Определение Верховного Суда РФ от 29.09.2014 по делу № 306-ЭС14-6, Определение Московского городского суда от 06.02.2017 № 4г-979/2017: *«отсутствие договора не освобождает СП от исполнения обязанности».*

## - «Вы ничего не делаете!» (с)

- Есть установленная процедура изменения размера платы в случае оказания некачественных услуг. Для того, чтобы это было доводом в суде, необходимо было правильно оформить и зафиксировать все претензии.
- Апелляционное определение Свердловского областного суда от 01.12.2017 по делу № 33-20208/2017, Апелляционное определение Кировского областного суда от 13.08.2015 по делу № 33-3256/2015: *«довод о некачественных ЖКУ суд не принял».*

## - «ОСС было с нарушениями! ДУ с нарушениями! Вы не можете управлять!» (с)

- Признание решения ОСС недействительным не влечёт безусловного аннулирования ДУ и иных сделок, совершённых во исполнение такого решения, только будущее время.
- Определение Верховного Суда РФ от 21.12.2017 № 306-ЭС17-9061, Определение Московского городского суда от 10.05.2012 по делу № 4г/8-3835/2012: *«признание ОСС ничтожным, не освобождает от несения расходов».*



# Работа с ФССП

- Обязательно наладить личный контакт с судебным приставом, обменяться телефонами
- Принимать участие в применении мер принудительного исполнения: совершать выезды вместе с приставом, самостоятельно подавать исполнительные листы в банк
- Через 2-3 недели после возбуждения исполнительного производства направлять по каждому должнику запрос о том, какие действия совершил пристав для взыскания
- Через 1 месяц направлять ходатайство о применении всех возможных мер принудительного исполнения
- Через 1,5 – 2 месяца жалоба сначала старшему судебному приставу, затем в прокуратуру либо в порядке административного производства в суд (ст. 122-127 закона об исполнительном производстве)

В среднем на одного пристава приходится от 3 до 5 тысяч исполнительных производств, поэтому данный этап является сложным для исполнения



# Нестандартные подходы

**Нестандартные подходы всегда направлены на привлечение внимания.**

- Точки контакта могут быть самые разные:
  - Профессиональные сообщества (местная мусульманская община, спортивная федерация, региональные ТПП и т.п.)
  - Родственники (могут мотивировать к возврату в случае получения информации о его недобросовестности)
  - Работодатель (действующий работодатель и бывшие коллеги)
- Самая распространенная точка контакта – неограниченный круг лиц с плохими репутационными последствиями для должника (информационный стенд, банер, форум, страница в соц.сетях, чаты).
- Можно пойти в «плюс» – то есть не стыдить должников, а благодарить оплативших.

Очень важно менять информацию, иначе она «приедается» + на разные группы потребителей действуют разные доводы

