

ЦИФРОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ · ЗВОНКИ И РЕКЛАМА

Назойливые звонки: как остановить и когда требовать компенсацию

Закон № 38-ФЗ о рекламе ст. 18 · Закон № 152-ФЗ о персональных данных ст. 9, 14, 20, 21 · Закон № 230-ФЗ о коллекторах ст. 7, 8 · ГК РФ ст. 151, 1099–1101 · Закон № 41-ФЗ от 01.04.2025 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Сначала определите, кто звонит: реклама, банк или МФО с долгом, коллектор, мошенники. От этого зависит, какая норма нарушена и куда жаловаться. Потом фиксируйте звонки и отправьте претензию по шаблону ниже. Компенсацию взыскивает суд — если звонки доказаны и после претензии не прекратились.

Кто звонит и что нарушено

✗ Реклама без согласия

Ч. 1 СТ. 18 38-ФЗ

Рекламный звонок или СМС — только с вашего предварительного согласия. Доказать, что согласие было, должен тот, кто звонил. Жалоба — в ФАС.

✗ Ваш номер обрабатывают без согласия

СТ. 9, 21 152-ФЗ

Согласие на обработку данных можно отозвать в любой момент. После отзыва компания обязана прекратить обработку. Жалоба — в Роскомнадзор.

✗ Коллектор звонит чаще лимита

СТ. 7 230-ФЗ

Не больше 1 раза в сутки, 2 в неделю, 8 в месяц. В будни с 8 до 22, в выходные с 9 до 20. Жалоба — в ФССП, по банку и МФО — в Банк России.

! Звонят мошенники

НЕ СПОРИТЬ

Не перезванивайте и ничего не диктуйте. Положите трубку, номер передайте оператору связи и в банк.

Что изменилось в 2025–2026

✓ Маркировка звонков организаций

С 01.09.2025

Звонок от компании подписывается её названием. Нет подписи — повод насторожиться.

✓ Отказ от рекламных звонков у оператора

С 01.09.2025

Можно попросить оператора связи не пропускать к вам рекламные звонки и рассылки.

✓ Государственная антифрод-система

С 01.03.2026

Собирает данные о номерах, с которых звонят мошенники. Это меры против обмана, а не ваше право на выплату.

Как действовать

1 Фиксируйте

Закажите у оператора детализацию звонков. Записывайте разговоры, сохраняйте СМС. Запишите, кто звонил и что предлагал.

2 Отзовите согласие и потребуйте прекратить

Отправьте претензию по шаблону — заказным письмом с описью или через сайт и чат компании со скриншотом. Копию оставьте себе.

3 Подождите ответ

На запрос о ваших данных компания отвечает в 10 рабочих дней (ст. 20 152-ФЗ).

4 Жалобы

Реклама — ФАС. Персональные данные — Роскомнадзор. Коллектор — ФССП. Банк и МФО — Банк России. Прикладывайте детализацию и претензию.

5 Иск о компенсации морального вреда

По ст. 151 ГК. Суд смотрит: звонки систематические, согласия не было, после претензии не прекратились, всё подтверждено детализацией и записями. Сумму определяет суд.

Шаблон претензии

Кому: _____ (организация, ИНН, адрес)

От: _____ (ФИО), телефон _____, адрес _____

Требование прекратить звонки и обработку персональных данных

На мой номер _____ с _____ поступают звонки и сообщения от вашей организации (номера _____). Согласия на рекламу и на обработку моих персональных данных я не давал(а). Если согласие у вас есть — отзываю его (ч. 2 ст. 9 закона № 152-ФЗ).

Требую:

1. Прекратить звонки и сообщения на мой номер.
2. Прекратить обработку моих персональных данных и уничтожить их (ст. 21 закона № 152-ФЗ).
3. Сообщить, откуда получен мой номер и на каком основании он обрабатывается (ст. 14 закона № 152-ФЗ).

Если звонки продолжатся, обращусь в ФАС, Роскомнадзор и суд с требованием компенсации морального вреда.

Дата _____

Подпись _____

Если звонят по вашему долгу, согласие на обработку данных для взыскания отзывать бесполезно. Работают лимиты ст. 7 230-ФЗ и отказ от общения с коллектором через нотариуса или суд — не раньше чем через 4 месяца просрочки (ст. 8 230-ФЗ).

Чего не делать

- ✗ Не грубите и не угрожайте в ответ: запись разговора будет и у них.
- ✗ Не называйте коды из СМС и данные карты, кто бы ни звонил.
- ✗ Не идите в суд с одними словами: без детализации и претензии иск проиграть легко.

КОДОВОЕ СЛОВО

АНТИФРОД

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.

Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Звонят без согласия и не прекращают? Пришлите в Telegram @labpravabot детализацию звонков и ответы компании — скажем, куда жаловаться и есть ли основания для иска.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.