

# Berurusan dengan Penagih Utang

**Bahkan orang yang berhutang memiliki hak-hak!**

## Bagaimana kalau saya dihubungi oleh seorang penagih utang?

Penagih utang (*debt collectors*) hanya dapat menghubungi Anda jika perlu dan untuk maksud yang beralasan, seperti menuntut suatu pembayaran. Umumnya, hubungan terbatas pada maksimal 3 kali panggilan telepon atau surat per minggu, dan mereka harus menghubungi Anda hanya antara jam 7.30 pagi sampai 9.00 malam pada hari kerja, dan antara 9.00 pagi sampai 9.00 malam pada akhir pekan, dan sama sekali tidak menghubungi pada hari-hari libur nasional.



## Saya bantah utang itu!

Jika penagih utang menghubungi Anda tentang suatu utang yang bukan utang Anda, Anda dapat membantah utang tersebut. Anda harus menanyakan kepada mereka informasi tagihan dan copy-copy kontrak. Jika Anda yakin bahwa Anda memang berhutang tapi tidak sebanyak yang diminta oleh penagih utang, Anda harus minta pernyataan perincian tagihan Anda yang dengan jelas menjabarkan besar dan tanggal utang tersebut, bagaimana kalkulasiannya, serta rincian pembayaran yang telah Anda bayarkan dan jumlah semua yang masih terutang.

Jangan lupa untuk menyimpan catatan pembicaraan dan nama-nama kepada siapa Anda telah berbicara, serta copy semua surat yang Anda kirimkan dan terima.

## Boleh jadi itu utang saya, tapi ...

Jika utang yang diperkirakan itu sudah beberapa tahun umurnya, jangan memberikan konfirmasi bahwa Anda utang jumlah tersebut atau melakukan pembayaran tanpa mencari nasihat hukum. Jika utang Anda telah lewat 6 tahun umurnya, dan Anda belum melakukan pembayaran selama 6 tahun, atau mengakui utang Anda secara tertulis waktu itu, maka utang tersebut adalah "**kadaluwarsa secara hukum**" (*statute-barred*). Ini berarti Anda memiliki pembelaan jika penagih utang membawa Anda ke pengadilan untuk memperoleh kembali uang tersebut.

## Kisah Maya

Maya telah dihubungi oleh seorang penagih utang tentang utang telepon selular sebesar kurang dari \$500. Ia belum pernah mendengar tentang utang tersebut selama 6 tahun silam. Ia menjelaskan kepada penagih utang tersebut bahwa teleponnya telah dicuri dan ia telah melaporkannya peristiwa tersebut bertahun-tahun yang lampau. Penagih utang tidak mau mendengarkannya, mendesaknya untuk membayar sekaligus dan menolak untuk mengatur cara pembayaran kembali yang sepantasnya.

Maya mencari nasihat hukum dari seorang *solicitor*, yang memberitahunya bahwa utang tersebut telah adalah "kadaluwarsa secara hukum".

**PENTING:** Jangan sekali-kali melakukan pembayaran apa pun untuk utang yang sudah lama sekali atau utang yang Anda tidak yakin bahwa Anda memang mempunyai utang tersebut tanpa terlebih dahulu mendapatkan nasihat hukum.

## Apakah mereka dapat melakukan hal ini?

Ada perlindungan hukum konsumen yang mengatur bagaimana penagih utang harus menghampiri dan memperlakukan Anda. Mereka tidak dapat menggunakan pemaksaan atau kekerasan fisik terhadap Anda – jika mereka melakukannya, laporkanlah kepada polisi dengan segera. Penagih utang dilarang merusak atau mengancam untuk merusak properti Anda, atau pun menggunakan atau mengancam pemaksaan apa saja terhadap Anda atau keluarga Anda. Mereka tidak dapat melakukan pelecehan dengan kata-kata atau melontarkan komentar-komentar yang mengganggu, mengintimidasi Anda, dan mereka tidak dapat mempermalukan Anda dengan membeberkan utang Anda kepada orang lain.

Contoh-contoh gangguan antara lain:

- sangat sering menghubungi Anda
- menelepon Anda jauh malam atau dini hari
- mengancam teman-teman dan keluarga Anda atau properti Anda
- menggunakan bahasa yang kasar
- mengirimkan surat-surat yang kesannya seperti dokumen-dokumen pengadilan
- membicarakan urusan keuangan Anda dengan majikan, rekan Anda atau teman-teman lainnya.

Jika Anda merasa diganggu, Anda harus mengajukan keluhan kepada ASIC atau ACCC. Jika Anda telah diancam atau diperlakukan dengan kasar, atau seorang penagih utang menolak untuk meninggalkan rumah atau tempat kerja Anda, Anda harus menelepon Polisi.

### Saya tak mampu membayarnya sekarang ...

Jika memang utang Anda dan besarnya sudah benar, tetapi Anda menemui kesulitan untuk membayarnya sekarang, cobalah untuk bernegosiasi dengan penagih utang tersebut. Hubungilah seorang konselor finansial untuk membantu dengan rencana keuangan atau anggaran jika hal itu diperlukan, atau bahkan jika Anda hanya memerlukan bantuan untuk bernegosiasi dengan penagih utang. Pastikan Anda tidak menawarkan lebih daripada yang secara realistis Anda dapat bayar. Berlakulah jujur terhadap penagih utang tentang situasi Anda. Jika mereka setuju untuk rencana pembayaran kembali, dapatkan konfirmasi tertulis dan simpanlah copynya.

Bahkan jika penagih utang tersebut menolak tawaran Anda, Anda harus mulai membayar utang tersebut. Teruslah berusaha untuk mendapatkan cara-cara pembayaran kembali dengan penagih utang tersebut.

### Kisah Markum

Markum baru saja pulang dari perjalanan luar negeri ketika ia menerima surat dari *solicitor* yang menyatakan bahwa ia berhutang \$1.000 pada kartu kredit sejak tiga tahun silam. Ia telah lupa membayarnya ketika ia pergi ke luar negeri, tetapi Markum telah menghabiskan seluruh tabungannya ketika ia pergi, dan ia hanya berhasil mendapatkan pekerjaan paruh-waktu dengan bayaran sekitar \$100 seminggu.

Markum khawatir karena ia belum mendapatkan pekerjaan penuh-waktu. *Solicitor* tersebut sering menghubunginya untuk mengejar utang tersebut, dan Markum mulai menghindari telepon. Ia merasa mungkin telah kehilangan sejumlah kesempatan pekerjaan dan ia semakin merasa cemas.

Markum membuat janji untuk menemui seorang konselor finansial yang memintakan dokumen dari *solicitor* tersebut untuk menentukan apakah utang tersebut memang utang Markum dan belum "kadaluwarsa secara hukum" (*statute-barred*).

Markum menandatangani surat kuasa untuk konselor finansial bertindak atas namanya. Konselor finansial menulis kepada *solicitor* dan meminta agar semua panggilan telepon dan surat-surat dialamatkan kepada konselor finansial. Segera Markum merasa lebih tenang sekarang ia tidak akan menerima telepon yang menjadikannya stres dari *solicitor* tersebut.

Konselor finansial dan Markum menyusun suatu rencana keuangan yang memperlihatkan secara tepat berapa penghasilan Markum dan ongkos hidupnya. Rencana keuangan tersebut menunjukkan bahwa Markum dapat membayar \$10 per minggu kepada kreditor. Konselor finansial menawarkannya kepada *solicitor* dan mengkonfirmasi secara tertulis bahwa *solicitor* akan menerima jumlah tersebut. Markum juga mengatakan kepada konselor keuangan bahwa ia sekarang dapat mencari pekerjaan penuh-waktu dengan percaya-diri dan mungkin dapat meningkatkan jumlahnya ketika ia berpenghasilan lebih banyak.

### Mencari bantuan

#### NASIHAT HUKUM

**Consumer Credit Legal Centre (NSW) Inc. (Pusat Hukum Kredit Konsumen (NSW) Inc.)** memberikan nasihat hukum gratis kepada mereka yang mengalami kesulitan dengan pinjaman atau yang telah dihubungi oleh penagih utang tentang pinjaman: **(02) 9212 4111**

**Law Access (Akses Hukum)** membantu penelepon mencari informasi dan layanan untuk membantu dengan masalah-masalah dan pertanyaan hukum: **1800 806 913**

#### KONSELING FINANSIAL

**Credit and Debt Hotline (Saluran Telepon Kredit dan Utang)** Informasi dan penunjukan kepada konselor finansial yang dapat membantu Anda untuk memeriksa anggaran Anda, bernegosiasi dengan kreditor Anda, melengkapi beberapa dokumen pengadilan atau menunjukkan kepada Anda layanan-layanan yang relevan: **1800 808 488**

#### KELUHAN TENTANG GANGGUAN PEMBERI PINJAMAN

**Office of Fair Trading (Kantor Dagang yang Adil): 13 32 20**

**ACCC: Australian Competition and Consumer Commission (Komisi Kompetisi dan Konsumen Australia): 02 9230 9133**

**ASIC: Australian Securities and Investment Commission (Komisi Jaminan dan Investasi Australia): 1300 300 630**

#### LAYANAN PENTERJEMAHAN DAN JURU BAHASA

Anda dapat menelepon layanan gratis ini dan minta seorang juru bahasa untuk membantu Anda menjelaskan masalah Anda kepada salah satu layanan tersebut di atas pada telepon: **13 14 50**

Proyek Consumer Credit Legal Centre (NSW) Inc. 2006. Lembar Informasi lain dalam seri ini tersedia di **www.cclcnsw.org.au** or **(02) 9212 4216**.