USŁUGI ODDŁUŻENIOWE CERTO – ZARZUTY PREZESA UOKIK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął dwa postępowania przeciwko kancelarii Certo prowadzącej programy „Ulga od długu” oraz „Spłacam swoje długi”.**
* **Zarzuty dotyczą stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz niedozwolonych postanowień umownych.**
* **Konsumencie, przed podpisaniem umowy z firmą oddłużeniową ustal, jakich dokładnie świadczeń się ona podejmie i ile to będzie kosztować.**

**[Warszawa, 14 lutego 2022 r.]** Certo Kancelaria Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp.k. w ramach programów „Ulga od długu” oraz „Spłacam swoje długi” oferuje konsumentom usługi, które mają doprowadzić do redukcji ich zadłużenia. Celem ma być zawarcie ugód z wierzycielami. W obu programach konsumenci dokonują wpłat na poczet spłaty długów na rachunki, którymi może dysponować jedynie kancelaria. Wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziły zarówno niektóre praktyki kancelarii, jak i stosowane przez nią klauzule umowne. Dlatego Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął dwa postępowania – o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów oraz o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

- *Klienci kancelarii Certo mogli zostać wprowadzeni w błąd co do zakresu jej obowiązków i ulec sugestii, że spółka z wpłacanych pieniędzy na bieżąco reguluje ich raty, a także że zawarta umowa ochroni ich przed dochodzeniem roszczeń przez wierzycieli. Kolejny zarzut dotyczy możliwości doprowadzenia do utraty środków wpłacanych przez konsumentów w celu spłaty długów, z których kancelaria potrąca sobie różne opłaty. Trzeba przy tym pamiętać, że klienci kancelarii to grupa szczególnie wrażliwych konsumentów, tymczasem spółka zamiast pomóc im wydostać się ze spirali zadłużenia, może przyczyniać się do pogorszenia ich sytuacji finansowej* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Zarzuty wobec Certo**

Prezes UOKiK postawił kancelarii Certo pięć zarzutów dotyczących stosowania praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Chodzi o:

* możliwość wprowadzenia w błąd, że z pieniędzy wpłacanych przez konsumentów zgodnie z ustalonym harmonogramem spłaty na specjalne konto w kancelarii będą m.in. regulowane bieżące zobowiązania wobec pożyczkodawców. Tymczasem te środki są gromadzone w celu przelania ich na konto wierzycieli dopiero po zawarciu ugody. W efekcie konsumenci mogą nie być świadomi, że kancelaria, która zapewnia, że jej działania mają na celu zmniejszenie zadłużenia, nie reguluje w ich imieniu bieżących rat kredytów, chociaż regularnie wpłacają jej pieniądze,
* możliwość wprowadzenia w błąd, że umowa zawarta z Certo i podejmowane przez spółkę działania w sprawie redukcji zadłużenia stanowią ochronę przed dochodzeniem w tym czasie roszczeń przez wierzycieli np. na drodze sądowej. Konsumenci udzielając kancelarii pełnomocnictw m.in. do prowadzenia negocjacji z wierzycielami, mogą mieć przeświadczenie, że obejmują one także tę kwestię,
* możliwość doprowadzenia do utraty pieniędzy zgromadzonych na rachunku w Certo. Środki te – wpłacane przez konsumentów co miesiąc – po potrąceniu wynagrodzenia dla kancelarii mają być przeznaczone na spłatę długów po zawarciu ugód, przy czym spółka nie daje gwarancji, że do nich dojdzie. Ponadto Certo może z tych pieniędzy pokrywać wszelkie dodatkowe koszty niewskazane w umowie. W efekcie konsumenci mogą stracić część lub nawet całość wpłaconych pieniędzy,
* pobieranie „opłat początkowych” zanim konsumenci dostaną warunki umowy na piśmie. Klienci nie wiedzą, czy odzyskają te pieniądze w przypadku niezakwalifikowania do programu, a także na jakich warunkach umowa będzie realizowana,
* określanie opłat dla Certo w stawce netto, czyli bez VAT. Zgodnie z przepisami konsumenci w chwili zawierania umowy powinni dostać jednoznaczną informację o cenie uwzględniającą wszystkie składowe i podatki.

W drugim postępowaniu zarzuty dotyczą 14 postanowień umownych, regulujących m.in. kwestie zmiany kwoty wpłaty, dodatkowych kosztów, możliwości przedłużenia umowy czy jej wypowiedzenia przez kancelarię. Jeśli zarzuty się potwierdzą, to za każdą praktykę i klauzulę spółce może grozić kara do 10 proc. jej rocznego obrotu.

**Rady dla konsumentów**

* **Uważnie przeczytaj umowę** – zwróć uwagę, czy zostało w niej jasno i konkretnie opisane, do czego zobowiązuje się firma oraz czy gwarantuje doprowadzenie do zmniejszenia zadłużenia. Sprawdź warunki i terminy wypowiedzenia kontraktu przez obie strony oraz sposoby rozliczenia wpłat w takiej sytuacji. Przy analizie warunków umowy możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy rzecznika konsumentów.
* **Zwróć uwagę na opłaty** - czy jest to kwota płatna jednorazowo i w jakiej wysokości, czy też np. miesięczny abonament, a może przedsiębiorca dodatkowo przewiduje tzw. wynagrodzenie „od sukcesu” (success fee). Policz, ile w sumie wyniosą wszystkie koszty pomocy przy redukcji zadłużenia **i** czy nie taniej będziepozostać przy dotychczasowej formule spłaty zobowiązań.
* **Pamiętaj, że wciąż masz umowę o kredyt** i samo podpisanie kontraktu z firmą oddłużeniową nie wstrzymuje jej realizacji. Dowiedz się, czy i w jaki sposób przedsiębiorca gwarantuje realizację bieżących zobowiązań wynikających z powstałych długów, a jeśli tak – to weryfikuj, czy faktycznie to robi.

Więcej porad: <https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17440>

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
[Rzecznik Finansowy](https://rf.gov.pl/jak-pomaga-rzecznik-finansowy/porady/) – po odrzuceniu reklamacji przez instytucję finansową