PROGRAMY „ULGA OD DŁUGU” I „SPŁACAM SWOJE DŁUGI” PEŁNE NARUSZEŃ – DECYZJE PREZESA UOKIK

* **Mieli pomagać konsumentom wyjść ze spirali zadłużenia, tymczasem sami naruszali ich prawa.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zakwestionował praktyki i postanowienia umowne stosowane przez kancelarię Certo.**
* **Łączne kary dla spółki wyniosły blisko 640 tys. zł.**

**[Warszawa, 31 maja 2023 r.]** Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał dwie decyzje wobec spółki Certo Kancelaria Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp.k. z Warszawy. Oferuje ona konsumentom programy „Ulga od długu” i „Spłacam swoje długi”, które mają doprowadzić do redukcji zadłużenia. „*Z nami uwolnisz się szybciej od długów, płacąc wynegocjowaną przez nas kwotę zadłużenia niższą nawet o 50%. Dzięki temu nie tylko zaoszczędzisz, ale przede wszystkim staniesz się wolnym od długów człowiekiem*” – obiecuje Certo konsumentom w piśmie powitalnym. Kancelaria nie gwarantuje jednak sukcesu, swoje usługi przedstawia w sposób wprowadzający w błąd, a wynagrodzenie potrąca z pieniędzy wpłacanych przez konsumentów na poczet spłaty długów.

- *Po wnikliwej analizie umów zawieranych przez kancelarię Certo z konsumentami zakwestionowaliśmy 5 praktyk tej firmy i 14 niedozwolonych postanowień umownych. Zadłużeni konsumenci mogli nie mieć świadomości, że skorzystanie z usług tej spółki może jeszcze bardziej pogorszyć ich sytuację finansową. Gdyby np. dostali jasną informację, że kancelaria gromadzi ich wpłaty na poczet przyszłych ugód z wierzycielami, a nie bieżących spłat zadłużenia, a także potrąca z nich swoje honorarium, mogliby zdecydować, że bezpieczniej jest samodzielnie uporać się z długami niż korzystać z usług Certo* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Zakwestionowane praktyki**

W pierwszej wydanej decyzji Prezes UOKiK stwierdził, że kancelaria Certo stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazał ich zaniechać. Są to:

* Wprowadzanie w błąd co do pieniędzy konsumentów gromadzonych na specjalnym koncie, którym może dysponować tylko Certo. Zgodnie z umową jest to „*comiesięczna kwota wpłacana przez Klienta na Rachunek bankowy do Rozliczeń, przeznaczona na zaspokajanie Wierzycieli i wynagrodzenie Kancelarii*”. Konsumenci mogli więc nie być świadomi, że te środki zostaną przelane na konta ich wierzycieli dopiero po zawarciu ugody i że Certo nie reguluje w ich imieniu bieżących rat kredytów.
* Wprowadzania w błąd, że umowa 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.
* Zatajanie informacji o możliwości utraty całości lub części pieniędzy konsumentów zgromadzonych na rachunku w Certo. Ze środków tych potrącane jest wynagrodzenia dla kancelarii, może ona też z nich pokrywać dodatkowe koszty niewskazane w umowie. Jeśli więc do ugody nie dojdzie, konsumenci nie odzyskają całości wpłat.
* Pobieranie „opłat początkowych”, zanim konsumenci dostaną warunki umowy na piśmie.
* 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.

**Klauzule niedozwolone**

Druga decyzja Prezesa UOKiK dotyczy niedozwolonych postanowień w umowach zawieranych przez Certo z konsumentami. Miały one umożliwiać kancelarii m.in.:

* zmianę wysokości wpłat konsumentów w trakcie programu np. w zależności od liczby wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe czy w związku ze zmianami sytuacji finansowej klienta,
* zarządzanie przez kancelarię wpłacanymi przez konsumentów pieniędzmi,
* pobieranie dodatkowych opłat w przypadku konieczności pokrycia kosztów lub podjęcia działań wykraczających poza zakres umowy, a także obciążanie klientów negatywnymi konsekwencjami, jeśli zrezygnują z uiszczenia tych kosztów,
* przedłużanie umowy,
* rozwiązanie umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, gdy konsument nie dokona w terminie dwóch pełnych wpłat.

Klauzule abuzywne nie obowiązują konsumentów. Należy je traktować tak, jakby nie było ich w umowie.

**Kary**

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na kancelarię Certo kary w łącznej wysokości blisko 640 tys. zł (639 290 zł). Spółka będzie też musiała poinformować o decyzjach na swojej stronie internetowej i na Facebooku.

Decyzje nie są prawomocne – przedsiębiorca może się odwołać do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Przeczytaj także, na co uważać, podpisując umowę z firmą oddłużeniową: <https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17440>

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – 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