PRAKTYKI WINDYKACYJNE PROFI CREDIT POLSKA POD LUPĄ UOKIK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny postawił zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów spółce Profi Credit Polska.**
* **Wątpliwości wzbudzają mechanizmy windykacji należności przez spółkę.**
* **Masz kłopoty z firmą windykacyjną? Skontaktuj się z miejskim lub powiatowym rzecznikiem konsumentów bądź organizacją konsumencką.**

**[Warszawa, 29 listopada 2022 r.]** Profi Credit Polska udziela pożyczek konsumenckich, a w przypadku ich nieterminowych spłat – windykuje zadłużenie. W tym celu spółka wykorzystuje połączenia telefoniczne, wiadomości głosowe i elektroniczne, korespondencję tradycyjną, a także wizyty przedstawicieli Profi Credit w domach czy miejscu pracy dłużników. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez stosowanie praktyki polegającej na komunikowaniu się z konsumentami w sposób mogący wywoływać uczucia lęku i zastraszenia.

Z dotychczasowych ustaleń Urzędu wynika, że spółka z nadzwyczajną intensywnością kontaktuje się z dłużnikami, wywierając na nich dużą presję poprzez liczne wiadomości, telefony czy wizyty windykatorów. Automatycznie wysyłane wiadomości o przyszłych jak i zaległych ratach dotyczą różnych zobowiązań, określają różne wartości długu czy terminy ich uregulowania. Może to dezorientować konsumentów, którzy mają prawo do pełnej i jasnej informacji na temat ciążącego na nich długu.

Konsumenci skarżą się na brak profesjonalizmu reprezentantów spółki, a nawet groźby czy obelgi. Pracownicy Profi Credit w trakcie rozmów telefonicznych oraz wizyt domowych mogą wywoływać u pożyczkobiorców uczucie lęku przed konsekwencjami finansowymi i poddawać ich presji psychicznej. Mają zapowiadać postępowania sądowe, egzekucje komornicze, a także żądać spłaty całości długu. Wątpliwości wzbudza również charakter odwiedzin przedstawicieli spółki w domach i w miejscach pracy oraz brak informowania o rzeczywistych uprawnieniach windykatorów podczas takich wizyt. Windykacja terenowa jest praktyką legalną i stosowaną, ale powinna mieć charakter polubowny, negocjacyjny i dyskretny, bez angażowania osób trzecich (współpracowników, sąsiadów). Nie może w jej trakcie dochodzić do potęgowania u konsumentów stanu obawy o siebie, bliskich i posiadane mienie.

*- Działania Profi Credit Polska mogą być sprzeczne z dobrymi obyczajami i uniemożliwiać prowadzenie merytorycznych rozmów mających na celu doprowadzenie do porozumienia. Sposób komunikowania się, forma kontaktów, a także przekazywane informacje nie powinny wywoływać uczucia lęku, zagrożenia ani presji. Konsumenci zaciągający pożyczkę, mają obowiązek jej terminowej spłaty, jednak nie mogą być osaczani czy zastraszani. Taka sytuacja może zniekształcać ich zachowania, prowadzić do podejmowania niekorzystnych ekonomicznie decyzji, bądź całkowitego unikania kontaktu z pożyczkodawcą* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Jeśli zarzuty się potwierdzą Profi Credit Polska grozi kara w wysokości do 10 proc. obrotu.

**Terminowa spłata jest obowiązkiem konsumenta, który zaciągnął pożyczkę. Jeśli jednak doszło do zadłużenia, windykacja powinna odbywać się w profesjonalny sposób, z poszanowaniem praw stron.**

Konsumenci, którzy doświadczyli niewłaściwych praktyk windykacyjnych, mogą skorzystać z pomocy rzecznika konsumentów w swoim mieście lub powiecie. W przypadku uporczywego nękania mogą również zgłosić zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa do organów ścigania.

**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

[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl)