

NA CO UWAŻAĆ W RELACJI Z FIRMĄ ODDŁUŻENIOWĄ?

- Zanim skorzystasz z oferty firmy oddłużeniowej, sprawdź, jaką pomoc taki przedsiębiorca oferuje.
- Dokładnie zapoznaj się ze wszystkimi warunkami umowy i upewnij się, ile i za co płacisz.
- Uważaj, aby próbując wydostać się z pętli zadłużenia, nie wpaść w jeszcze gorsze tarapaty finansowe.
- Urząd radzi, na co zwrócić uwagę przy zawieraniu umów z firmami oddłużeniowymi.

[Warszawa, 27 kwietnia 2021 r.] W czasie pandemii wiele osób ma problemy z zachowaniem płynności finansowej i spłatą zaciągniętych pożyczek czy kredytów. Na rynku reklamują się różnego rodzaju firmy oferujące pomoc w zmniejszeniu zadłużenia. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów docierają sygnały dotyczące możliwych nieprawidłowości związanych z działalnością takich podmiotów. Weryfikujemy je pod kątem możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

- Przestrzegam konsumentów, aby nie podejmowali pochopnie decyzji o skorzystaniu z usług firm oferujących pomoc przy spłacie zadłużenia. Powinni w pierwszej kolejności dokładnie zapoznać się z warunkami umowy, przeczytać wszystkie dokumenty, dowiedzieć się, co konkretnie taka firma oferuje i jakie wynagrodzenie pobierze. Może się bowiem okazać, że próbując się wydostać z pętli zadłużenia, konsument wpadnie w jeszcze gorsze tarapaty finansowe. Warto także pamiętać, że profesjonalną pomoc prawną świadczą miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów - z ich wsparcia możemy bezpłatnie skorzystać, gdy wystąpi spór z przedsiębiorcą - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Na co zwrócić uwagę przed podpisaniem umowy z firmą oferującą usługi oddłużeniowe?

- **OFERTY.** Bądź ostrożny przy zapoznawaniu się z ofertami pomocy w redukcji czy restrukturyzacji zadłużenia, ułatwieniach jego spłaty, możliwości wyzbycia się długu dzięki upadłości konsumenckiej, przeprowadzenia mediacji z pożyczkodawcami czy usuwania danych z biur informacji gospodarczej. Często na stronach internetowych czy przez telefon firmy zapewniają o wysokiej skuteczności działania, ale pobierają za to

wysokie opłaty, nie gwarantując przy tym osiągnięcia sukcesu. Pamiętaj, że **wiążące dla stron jest to, co zostało zapisane w umowie**. Dlatego umowę czytaj zawsze uważnie - zwracaj uwagę, czy jasno opisano, w czym pomoże Ci firma, a także za co płacisz. Sprawdź, czy są w niej zawarte zobowiązania do doprowadzenia do zmniejszenia zadłużenia, czy też firma deklaruje, iż jedynie dołoży starań w pomocy konsumentowi.

- **OPLATY.** Zwróć uwagę, czy przedsiębiorca wymaga zapłaty już przed podpisaniem umowy i oceną twojej sytuacji finansowej oraz zadłużenia. Jeśli tak, sprawdź, czy w przypadku odmowy przyjęcia zlecenia firma zwróci pieniądze. Kolejna ważna kwestia to rodzaj prowizji - czy jest to opłata jednorazowa i w jakiej wysokości, czy też opłaty abonamentowe (np. miesięczne), a może przedsiębiorca dodatkowo przewiduje też wynagrodzenie „od sukcesu” (success fee). Wysokość opłat może zależeć od rozmiaru zadłużenia, w sprawie którego przedsiębiorca zobowiązuje się podjąć negocjacje. Tym samym **ostateczna kwota, którą będziesz zobowiązany zapłacić przedsiębiorcy, może okazać się bardzo wysoka i lepszym rozwiązaniem będzie pozostanie przy obecnej formule spłaty zobowiązań**. Opłaty dla firmy oddłużeniowej to dodatkowe obciążenie dla budżetu domowego, niezależne od zobowiązań wynikających z dotychczasowego zadłużenia.
- **USŁUGI.** Sprawdź, jakie usługi są rzeczywiście świadczone w ramach pobieranych opłat: czy są zdefiniowane ogólnie czy precyzyjnie, czy określono np. ilość godzin przeznaczoną na ich świadczenie, ilość sporządzonych pism, wyszczególniono inne czynności. Oceń zakres usług, czy dotyczą one jedynie wymiany korespondencji, czy też mają na celu doprowadzenie do zawarcia ugód. W drugim przypadku ważne jest, jaki termin daje sobie na to przedsiębiorca. Sprawdź, co stanie się z umową i opłatami, jeżeli przedsiębiorca nie osiągnie oczekiwanego skutku w negocjacji z twoim wierzycielem lub nawet nie podejmie działań w tym kierunku.
- **KONTROLA.** Jeśli płacisz za usługę, powinieneś mieć możliwość sprawdzania postępów w jej realizacji. Upewnij się, czy przedsiębiorca gwarantuje raportowanie na ten temat, możliwość kontaktu i weryfikacji, czy usługa jest w ogóle realizowana.
- **WZAJEMNE FUNKCJONOWANIE UMÓW.** Pamiętaj, że wciąż masz zawartą umowę kredytu 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, czy też w inny sposób zamierza pomóc w spłacie zadłużenia. W pierwszym przypadku weryfikuj, czy faktycznie to robi, czy też



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

może jedynie wpłacać pieniądze na jego konto, a on nie przekazuje ich kredytodawcy. Kontroluj spłaty u kredytodawcy. Upewnij się też, w jaki sposób te środki zostaną rozliczone w przypadku zakończenia realizacji umowy. Ważne jest również, czy firma oddłużeniowa pozwala konsumentom na samodzielny kontakt z wierzycielem, czy taką możliwość zastrzega tylko dla siebie.

- **WARUNKI UMOWY.** Dokładnie przeczytaj umowę (nawet jeśli jest długa) i inne dokumenty oraz materiały dotyczące sposobu działania firmy oddłużeniowej. Zwróć uwagę m.in. na warunki i terminy wypowiedzenia kontraktu przez obie strony oraz sposoby rozliczenia wpłat w takiej sytuacji. Sprawdź, jakie grożą konsekwencje, gdy rozwiążesz umowę, np. zatrzymanie wpłaconych pieniędzy, kary umowne. Wykorzystaj internet jako źródło informacji - poszukaj tam opinii o ofercie firmy.

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie