**Otrzymałeś pismo od windykatora – praktyczne informacje UOKiK dla konsumentów:**

1. Sprawdź, **czy wezwanie do zapłaty jest zasadne**, czyli upewnij się:

* z jakiego tytułu powstał dług i wobec kogo,
* czy dług nie został już spłacony,
* czy kiedykolwiek miałeś do czynienia z wierzycielem,
* czy zostałeś powiadomiony o tzw. cesji wierzytelności, czyli przelewie długu na rzecz nowego wierzyciela,
* czy roszczenie nie jest przedawnione,
* czy zgłoszone roszczenie nie ma związku z nieuczciwą praktyką rynkową stosowaną przez rzekomego wierzyciela, np. zostałeś wprowadzony w błąd przez nieuczciwego sprzedawcę prądu.

Pamiętaj, że roszczenie przedawnione wciąż istnieje, ale nie może być dochodzone sądownie. Wierzyciel, który występuje z powództwem o zapłatę przedawnionego roszczenia naraża się na przegranie sprawy, ponieważ upływ przedawnienia sąd bierze pod uwagę z urzędu, bez potrzeby powoływania się na niego przez konsumenta. Jeśli masz wątpliwości co do treści wezwania do zapłaty, zwróć się o wyjaśnienia do wierzyciela lub windykatora.

1. Windykatorzy **nie mogą** **informować, że konsument z całą pewnością zostanie obciążony kosztami postępowania sądowego** oraz egzekucyjnego.

Dozwolone jest jednak ostrzeżenie o możliwości poniesienia takich kosztów bez odnoszenia się do kwot.

1. **Niedozwolone jest wysyłanie pism zastraszających konsumentów**, wywołanie uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej.
2. **Windykatorzy** **nie mogą bez naszej zgody: wejść do mieszkania, odwiedzać miejsca pracy, kontaktować się z osobami trzecimi**.
3. **Niedozwolone jest pobieranie wygórowanych kosztów windykacyjnych.**

Opłaty np. za wysłanie listu czy inne powiadomienie klienta - zawsze muszą odpowiadać kosztom, które faktycznie ponosi windykujący. Powiadomienia telefoniczne, SMS-owe nie powinny być uciążliwe.

1. **Każdy windykator powinien działać w granicach prawa oraz dobrych obyczajów.**

Jeśli chcesz sprawdzić czy dana praktyka windykacyjna ma niedozwolony charakter, możesz pomocniczo odwołać się do np. [Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych](https://kpf.pl/etyka/zasady-dobrych-praktyk/), przyjętych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych. Zasady te nie mają charakteru normatywnego, są jednak pomocne dla konsumentów w ochronie ich praw i weryfikacji obowiązków wierzyciela lub reprezentującego go windykatora. Skargi na praktyki przedsiębiorców, skupionych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych możesz zgłaszać pod adresem mail: [etyka@kpf.pl](mailto:etyka@kpf.pl).

1. Nieuprawnione jest dochodzenie roszeń przez przedsiębiorcę, jeżeli umowa została zawarta w wyniku stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.
2. **Możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej** świadczonej na terenie całego kraju.

Porady udzielane są telefonicznie pod numerami 801 440 220 lub 22 290 89 16, e-mailem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl), przez [rzeczników konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) w całej Polsce lub [w oddziałach Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html).