Obowiązkowe dodatki = dodatkowe koszty dla pożyczających. Prezes UOKiK stawia zarzuty

* **Prezes UOKiK postawił zarzuty dwóm firmom pożyczkowym i pośrednikowi.**
* **Kwestionowane praktyki dotyczą oferowania dodatkowych, płatnych usług w pakietach z umowami kredytu konsumenckiego.**
* **Za brak jasnej informacji o zasadach i kosztach oferowanych usług - grozi kara do 10 proc. obrotu.**

**[Warszawa, 05 sierpnia 2025 r.]** Firmy pożyczkowe oraz pośrednicy stosują różne modele sprzedaży. Jednym z nich jest praktyka polegająca na oferowaniu pożyczek wraz z usługami dodatkowymi, np. w postaci pakietów medycznych, kursów językowych czy usług informatycznych. W branży finansowej takie usługi znane są pod angielskim skrótem VAS, czyli Value Added Services - usługi wartości dodanej, albo prościej: usługi dodatkowe. Teoretycznie mają za zadanie uatrakcyjnić ofertę przedsiębiorcy. Niestety, w praktyce są narzędziem służącym głównie do maksymalizacji zysku, a często także do omijania ustawowych limitów kosztów kredytu. Tak było w przypadku trzech spółek, którym Prezes UOKiK postawił zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów: dwóch firm udzielających pożyczek – **Aasa Polska** i **CAPITAL Service** – oraz jednego pośrednika – **Infostom**.

- Konsumenci, którzy kontaktowali się z firmami udzielającymi pożyczek lub pośrednikami, byli zainteresowani uzyskaniem kredytu konsumenckiego. Sposób prezentowania oferty sprawiał jednak, że w wielu przypadkach nie byli świadomi, iż wraz z kredytem sprzedawane są im także inne produkty, na przykład pakiety edukacyjne. Nie znali też ich realnych kosztów. O usługach dodatkowych często nie wspominano wcale lub przedstawiano je jako coś dodatkowego, wręcz prezent – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Z zebranego do tej pory materiału dowodowego wynika, że w formularzach informacyjnych lub podczas rozmów sprzedażowych konsultanci nierzetelnie przedstawiali oferty, sugerując, że wymienione usługi są atrakcyjnym dodatkiem pożyczki. W rzeczywistości konsumenci byli zachęcani nie tylko do podpisania umowy pożyczki – zgodnie z ich intencją – ale także do zawarcia innych umów o usługi dodatkowe, takie jak pakiety medyczne lub edukacyjne. Wszystkie te koszty powodowały zwiększenie całkowitej kwoty do spłaty.

**Aasa Polska**

Wspomniane praktyki dotyczą m.in. spółki Aasa Polska z Warszawy, która prezentuje konsumentom m.in. w formularzach na stronie internetowej oraz umowach całkowitą kwotę kredytu powiększoną o koszt usług dodatkowych. Z większości sygnałów otrzymanych w tej sprawnie wynika, że konsumenci skarżą się na uzależnianie przez Aasa przyznania pożyczki od skorzystania z usług dodatkowych. W jednej ze skarg, jakie trafiły do UOKiK konsument napisał: *firma stosuje praktyki wciskania kredytu* ***tylko*** *z kursem języka angielskiego, dodając, że jak nie zaakceptuje się nie udzielą pożyczki, moja żona się na to złapała miała pożyczkę wziętą 5000 zł i premium 7600 zł do spłaty.*

Firma co prawda oferuje na swojej stronie także pożyczkę bez usług dodatkowych, jednak sposób jej prezentacji może wprowadzać konsumentów w błąd. Wersja bez VAS-ów pokazuje niższą kwotę pożyczki i wyższą ratę, przez co oferta z usługami dodatkowymi może wydawać się korzystniejsza. Jednocześnie firma zastrzega w umowach, że aby skutecznie odstąpić od usługi dodatkowej powiązanej z pożyczką, konsument musi złożyć osobne oświadczenie o odstąpieniu od tej usługi. Może to wprowadzać w błąd co do tego, czy odstąpienie od umowy pożyczki automatycznie obejmuje również umowę na usługę dodatkową.

**CAPITAL Service**

Zarzut nieinformowania konsumentów o istotnych cechach zawieranej umowy pożyczki, w tym o łącznej kwocie udzielonej pożyczki podczas telefonicznych rozmów sprzedażowych, dotyczy spółki CAPITAL Service z Ostrołęki. Konsumenci rozmawiając z konsultantami nie dowiadują się, że wraz z umową pożyczki zawierają także płatną umowę o usługę dodatkową. W błąd wprowadzani są także konsumenci, którzy założyli rachunek płatniczy udostępniany przez spółkę. W internetowym panelu obsługi klienta oferta pożyczki wraz z produktem dodatkowym prezentowana jest jako domyślna – czyli w sposób zakładający automatyczną zgodę konsumenta na dodatkową płatność związaną z umową rachunku płatniczego.

Podobnie jak w przypadku spółki Aasa, ostrołęcka firma wlicza część opłaty za m.in. pakiety medyczne do całkowitej kwoty pożyczki. CAPITAL Service podnosi w ten sposób koszty kredytu, które przekraczają ustawowe limity.

**Infostom**

Objęta postępowaniem spółka Infostom z Lublina pośredniczyła w zawieraniu umów o kredyt konsumencki z warszawską spółką AIQLABS, która oferuje pożyczki gotówkowe oraz limity kredytowe na karcie kredytowej. Równocześnie lubelska spółka, już we własnym imieniu, zawierała z konsumentami umowy na pakiety usług dodatkowych – medycznych oraz edukacyjnych. Usługi te były dołączane do umów pożyczkowych.

Z analizy sygnałów konsumenckich wynika, że konsumenci mogli nie otrzymywać rzetelnych i pełnych informacji o proponowanych usługach i ich szczegółowych warunkach. Tak jak w przypadku konsumentki, która spłaciwszy pożyczkę po dwóch miesiącach od zawarcia umowy dowiedziała się, że *do umowy dołączony jest pakiet medyczny na kwotę 1.000 zł, na który nie wyrażałam zgody.* Inna konsumentka w swojej skardze wskazała, że wnioskowała o pożyczkę w kwocie 3.500 zł i otrzymała informację, że będzie miała do spłaty 4.350 zł, na co wyraziła zgodę. Ale jak się później okazało *nie była to kwota do spłaty a kwota udzielonej pożyczki” -* podwyższona przez doliczenie ceny pakietu medycznego do kwoty kredytu. Konsumentka sądziła, że *„nie podpisując i nie odsyłając dokumentu dotyczącego pakietu „Twój Zdalny Lekarz” nie zawieram umowy. Nie znałam warunków umowy pożyczki i na usługi medyczne, wcześniej. O ile pamiętam rozmowę, nie wyrażałam na to zgody.*

Jak ustalił Prezes Urzędu, cena pakietu usług dodatkowych może stanowić dla konsumentów znaczne obciążenie.

- Postępowania, które wszczęliśmy, dotyczą sytuacji, w których wraz z umowami pożyczki lub w ramach pośrednictwa oferowane są inne, niefinansowe usługi. Z części zgromadzonego materiału wynika, że te „prezenty” sporadycznie są wykorzystanie przez pożyczkobiorców. Klienci takich firm są więc nie tylko wprowadzani w błąd co do warunków pożyczki, ale poprzez dodawane i niedopasowane pakiety - obciążani wyższymi kwotami do zapłaty. Gdy w kosztach pożyczki uwzględni się opłaty za VAS-y, to znacząco przekraczają one ustawowe limity. Taka praktyka jest niezgodna z prawem, dlatego stawiamy pierwsze zarzuty. Ponadto, od dłuższego czasu uważnie przyglądamy się rynkowi i prowadzimy równocześnie 7 postępowań wyjaśniających, sprawdzając działania innych podmiotów. Wnioski jakie z nich płyną są niepokojące – problem VAS-ów jest poważnym zagrożeniem dla portfeli Polaków i może być wykorzystywany do sztucznego omijania ustawowych limitów kosztów pozaodsetkowych. Dlatego pracując nad zmianą ustawy o kredycie konsumenckim staramy się ograniczyć to zagrożenie – zaznacza Prezes Urzędu.

Jeśli zarzuty Prezesa UOKiK się potwierdzą, spółkom grozi kara w wysokości 10 proc. rocznych obrotów.