

Aneta Zaremba

Zaufanie i bezpieczeństwo wyznacznikiem profesjonalnych usług pośrednictwa w obrocie nieruchomościami

Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania 8, 513-518

2008

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Aneta Zaremba

ZAUFANIE I BEZPIECZEŃSTWO WYZNACZNIKIEM PROFESJONALNYCH USŁUG POŚREDNICTWA W OBROTCIE NIERUCHOMOŚCIAMI

Wprowadzenie

Polski rynek nieruchomości ciągle się rozwija, a wraz z jego rozwojem nie zauważa się szybkiej profesjonalizacji zawodu pośrednika w obrocie nieruchomościami. W chwili obecnej większość działających na polskim rynku nieruchomości firm zajmujących się pośrednictwem jest niedostatecznie przygotowana do wykonywania zawodu, co wiąże się nadal z dosyć znaczną płytkością rynku. Niestety wielu pośredników kojarzenie stron transakcji traktuje jako początek i koniec swojej pracy. Rozwój Internetu powoduje, że klienci przestają oczekiwać od pośredników prostego kojarzenia, bo to zapewniają rozwijające się portale z ofertami nieruchomości. Niektóre wprost przeznaczone są dla bezpośrednich klientów, wykluczając pośredników. Zdarza się, że pośrednicy pokazują oferty swoim klientom, nie posiadając na nie zawartej umowy, a informacje czerpią z ogłoszenia właściciela umieszczonego w gazecie, bez wcześniejszego zapoznania się nieruchomością i jej dokumentacją prawną. W ten sposób naraża się klienta na stres i wywołuje poczucie niskiej oceny zawodu pośrednika. Można byłoby też wymienić wiele innych sposobów złego wykonywania tego zawodu.

Ponadto obserwuje się brak zaufania i poczucia bezpieczeństwa oraz wiedzy o usługach pośrednictwa, co powoduje, że tak, sprzedający jak i kupujący, nie znając istoty świadczenia usług pośrednictwa, tylko w ostateczności korzystają z pomocy pośredników.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie zakresu czynności usług pośrednictwa w obrocie nieruchomościami ze szczególnym podkreśleniem zaufania i bezpieczeństwa tak bardzo ważnego w świadczeniu tego typu usług. Z uwagi na ograniczenia edycyjne w niniejszej pracy pominięto ważny kontekst prawny, a dokonano egzemplifikacji jedynie aspektu zaufania i bezpieczeństwa w profesjonalnych usługach pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

1. Usługi pośrednictwa

Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami jest działalnością zawodową wykonywaną przez pośredników na zasadach określonych w ustawie¹ o gospodarce nieruchomościami. Polega ono na zawodowym wykonywaniu przez pośrednika w obrocie nieruchomościami czynności zmierzających do zawarcia przez inne osoby umów:

- nabycia lub zbycia praw do nieruchomości,
- nabycia lub zbycia własnościowego spółdzielczego prawa do lokalu mieszkalnego, spółdzielczego prawa do lokalu użytkowego lub prawa do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej,
- najmu lub dzierżawy nieruchomości albo ich części,
- innych niż wyżej określone, mające za przedmiot prawa do nieruchomości lub ich części.

Zakres czynności pośrednictwa określa umowa pośrednictwa. Umowa wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. W umowie określa się sposób ustalenia lub wysokość wynagrodzenia za czynności pośrednictwa. Wskazuje się w szczególności pośrednika w obrocie nieruchomościami odpowiedzialnego zawodowo za jej wykonanie, numer jego licencji zawodowej oraz oświadczenie o posiadanym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności.

Umowa pośrednictwa należy do umów opartych na zaufaniu stron. Pośrednika obowiązuje więc zgodnie z zasadami uczciwości w obrocie standard lojalności i wierności interesom klienta wyrażający się w tym, by umożliwić mu zawarcie najkorzystniejszej umowy.

Ponieważ zdefiniowana w ustawie o gospodarce nieruchomościami umowa pośrednictwa jest umową starannego działania, w definicji tej powinniśmy doszu-

¹ Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (DzU 1997, nr 115, poz. 741, z późn. zm.).

kiwać się zakresu czynności, jakie powinien wykonać rzetelny pośrednik dla swojego klienta, aby oczekiwać zapłaty wynagrodzenia. Nie można jednak sztywno zdefiniować skończonego katalogu czynności, gdyż nie wszystkie sprawy są takie same, a wiele z nich wymaga wręcz indywidualnego podejścia. Z całą pewnością można jednak ogólnie określić, że czynności, jakie pośrednik powinien wykonywać, to takie, które jego klientom będą dawały maksimum bezpieczeństwa przy podejmowaniu życiowych decyzji. Z całą pewnością zaliczyć do nich należy²:

- sprawdzenie stanu prawnego nabywanej nieruchomości,
- sprawdzenie ewentualnego zadłużenia,
- przeprowadzenie odpowiedniej techniki sprzedaży sprowadzającej się do zorganizowania spotkania między stronami, zorganizowanie umowy przedwstępnej i dopilnowanie w niej odpowiednich zapisów uwzględniających termin wydania i zapisów uwzględniających termin wydania i zapłaty,
- uczestnictwo w zawarciu umowy przenoszącej własność,
- asystowanie przy wydaniu nieruchomości i pomoc w przygotowaniu protokołu zdawczo-odbiorczego,
- pomoc w sprawnym przekazaniu ceny zapłaty sprzedającemu.

Pośrednik wykonuje czynności osobiście lub przy pomocy innych osób wykonujących czynności pomocnicze i działających pod jego bezpośrednim nadzorem, ponosząc za ich czynności odpowiedzialność zawodową, podstawowym obowiązkiem pośrednika jest zapewnianie klientowi pełnego pakietu czynności składających się na profesjonalne pośrednictwo. Pośrednikiem w obrocie nieruchomościami jest osoba fizyczna posiadająca licencję zawodową. Licencję zawodową nadaje się osobie, która:

- posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
- nie była karana za przestępstwa przeciwko mieniu, dokumentom, za przestępstwa gospodarcze, za fałszowanie pieniędzy, papierów wartościowych, znaków urzędowych, za składanie fałszywych zeznań oraz za przestępstwa skarbowe oraz inne przestępstwa mające znaczenie ze względu na wykonywany zawód,
- posiada wyższe wykształcenie,
- ukończyła studia podyplomowe w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami,
- odbyła praktykę zawodową w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

² A. Hencelowski, *Pośrednik to nie pokazywacz*, „Nieruchomości C.H. Beck”, nr 3/2006, s. 36.

2. Prawa i obowiązki pośrednika w obrocie nieruchomościami

Pośrednik w obrocie nieruchomościami, tak jak i przedstawiciel każdej innej grupy zawodowej świadczącej usługi na rzecz osób trzecich, korzysta z przysługujących mu praw zapewniających należyte wykonanie zlecenia, a jednocześnie musi sobie zdawać sprawę z ciążących na nim obowiązków. Podstawowym prawem jest uprawnienie do używania tytułu „pośrednika w obrocie nieruchomościami”, co nadaje rangę zawodowi i podobnie jak prawo wykonywania zawodu podlega ochronie prawnej i jest zastrzeżone dla tych osób, które uzyskały licencję. Nikt poza licencjonowanym pośrednikiem nie może wykonywać czynności związanych z obrotem nieruchomościami. Pośrednik, korzystając z ustawowego upoważnienia do wykonywania czynności zawodowych, ma możliwość swobodnego kształtowania umowy z zamawiającym w granicach wyznaczonych przez prawo. Pośrednik w ramach ogólnych zasad może zdecydować o tym czy przystąpi do umowy i z kim ją zawrze bądź skorzysta z odmowy wykonania usługi. Zawarcie umowy następuje według reguł dobrowolnie ustalonych z zamawiającym. Pośrednik ma wpływ na treść zobowiązań umownych zarówno przyjmowanych przez siebie, jak i deklarowanych przez drugą stronę. Prawo pośrednika do uproszczonego dostępu do źródeł informacji o nieruchomościach i ich właścicielach ułatwia korzystanie z baz danych będących w dyspozycji organów państwowych, jednostek samorządów terytorialnych, i spółdzielni mieszkaniowych w celu weryfikacji stanu prawnego i faktycznego nieruchomości objętej pośrednictwem.

Pośrednik ma prawo wglądu oraz pobierania odpowiednich odpisów, wypisów i zaświadczeń zawartych w:

- księgach wieczystych,
- katastrze nieruchomości,
- ewidencji sieci uzbrojenia terenu,
- tabelach taksacyjnych i mapach taksacyjnych,
- planach miejscowych, studiach uwarunkowań i kierunkach zagospodarowania przestrzennego gmin oraz decyzjach o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu,
- ewidencji ludności.

Prawem pośrednika jest również wybór strategii działania z odpowiednimi metodami i technikami stosowania w jego indywidualnym warsztacie pracy. Wykonanie usługi odbywa się w ramach określonej samodzielności pośrednika. Wykonawca usługi jest odpowiedzialny za ostateczny efekt swojej działalności,

do wykonawcy usługi należy stworzenie warunków materialnych umożliwiających wykonanie działań zleconych przez zamawiającego usługę. Działając na własne ryzyko i na własny rachunek ma prawo do samodzielnego decydowania o wielkości ponoszonych nakładów. Podstawowym prawem zarówno w teorii, jak i w praktyce jest prawo do wynagrodzenia za czynności pośrednictwa. Wysokość wynagrodzenia powinna być każdorazowo określona w umowie pośrednictwa. Z uprawnieniem tym łączy się przywilej wyboru z zamawiającym sposobu zapłaty wynagrodzenia, kształtowanie jego wysokości i egzekwowania w przypadku wykonania usługi. Pośrednik jest zobowiązany do wykonywania czynności zawodowych zgodnie z zasadami wynikającymi z przepisów prawa i standardami zawodowymi ze szczególną starannością właściwą dla zawodowego charakteru tych czynności oraz zasadami etyki zawodowej. Jest on także zobowiązany do kierowania się zasadą ochrony osób, na których rzecz wykonuje te czynności. Ponadto ma obowiązek stałego doskonalenia kwalifikacji zawodowych i ubezpieczenia się od odpowiedzialności cywilnej za szkody, które mogą powstać w związku z wykonywaniem zawodu.

Niewypełnienie obowiązków podlega odpowiedzialności zawodowej. Wobec pośrednika mogą być orzeczone z tytułu odpowiedzialności zawodowej następujące kary dyscyplinarne:

- upomnienie,
- nagana,
- zawieszenie licencji zawodowej na okres od 3 miesięcy do 1 roku,
- pozbawienie licencji zawodowej z możliwością ubiegania się o ponowne jej nadanie,
- pozbawienie licencji zawodowej z możliwością ubiegania się o ponowne jej nadanie po upływie 3 lat od dnia pozbawienia.

Pośrednik ma prawo do obrony w postępowaniu dyscyplinarnym oraz ma prawo do złożenia skargi na decyzje o ukaraniu w tym postępowaniu.

Podsumowanie

W Polsce pośrednik może reprezentować jednocześnie interesy kupujących i sprzedających, co może prowadzić do konfliktu interesów. Istniejące mechanizmy nie gwarantują bezpieczeństwa i nie podnoszą zaufania do instytucji pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Brakuje wystarczających i skutecznych uregulowań prawnych rozstrzygających te ważne, choć trudno mierzalne elementy współtwo-

rzące wizerunek uczestników tego rynku. Każdego pośrednika w obrocie nieruchomościami obowiązuje standard lojalności i wierności interesom klienta wyrażający się w tym, by umożliwić klientom zawarcie jak najkorzystniejszej umowy. Bardzo duże znaczenie mają tu zasady współżycia społecznego, a także regulaminy, standardy zawodowe danej grupy zawodowej oraz zwyczaje panujące w jej obrębie. Profesjonalizm pracy pośrednika w obrocie nieruchomości oparty jest na wiedzy teoretycznej i doświadczeniu, wysokim poziomie wiedzy etycznej, szacunku do klienta, staranności, respektowaniu zasad uczciwej konkurencji, co buduje wiarygodny i rzetelny wizerunek pośrednika w obrocie nieruchomościami, a taka postawa wzbudza wśród klientów zaufanie oraz poczucie bezpieczeństwa.

TRUST AND SECURITY AS A MEASURE OF PROFESSIONAL SERVICES RELATED TO REAL ESTATE

Summary

The issue concerning the provision of reliable real estate services is not a new topic, which is current and of significant importance to career development. Real estate services are defined in August 21st 1997 Act covering the marketing of real estate. The aim of the article is to show the scope of activities in the field of real estate services. Special attention is paid to the role of trust and security when providing services of this nature.

Translated by Aneta Zaremba