

# Piotr Tomski

---

## Usługi pośrednictwa na rynku nieruchomości : kontekst etyczny relacji pośrednik-klient

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 96, 557-572

---

2012

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

**PIOTR TOMSKI**

**Politechnika Częstochowska**

## **USŁUGI POŚREDNICTWA NA RYNKU NIERUCHOMOŚCI KONTEKST ETYCZNY RELACJI POŚREDNIK–KLIENT**

### **Wprowadzenie**

Usługi to sfera specyficzna i charakterystyczna dla współczesnego społeczeństwa. Sektor ten jest obszarem szybko się rozwijającym i zarazem generującym znaczącą część PKB krajów rozwiniętych. Jest on specyficzny również ze względu na wyjątkowy aspekt bliskości ludzi będących stronami transakcji, tj. usługodawcami i usługobiorcami. Ten humanistyczny wątek skłania do rozważań dotyczących takich właśnie kontekstów funkcjonowania sektora usług. Biorąc pod uwagę istotę egzystencji człowieka oraz hierarchię jego potrzeb, warto zwrócić uwagę na wątek zaspokajania potrzeb mieszkaniowych, towarzyszących człowiekowi od zarania dziejów, w którym to istotne role odgrywać mogą właśnie usługi towarzyszące całemu cyklowi życia nieruchomości.

W opracowaniu zwrócono uwagę na usługi z zakresu pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, które we współczesnym społeczeństwie towarzyszą często wyborowi, przygotowaniu i wreszcie zawarciu umowy stanowiącej podstawę zaspokojenia potrzeb mieszkaniowych. Towarzyszą one także działaniom podmiotów gospodarczych, które – realizując swoje cele biznesowe – uczestniczą w rynku nieruchomości jako strony transakcji, obsługiwane przez pośredników. W tym świetle moralność i etyka osób realizujących zawodową działalność w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami zdaje się być kluczowa dla komfortu zaspokajania potrzeb mieszkaniowych współczesnego spo-

łączeństwa oraz funkcjonowania przedsiębiorstw i wykorzystania nieruchomości w ich działalności.

Przedmiotem niniejszego opracowania jest prezentacja zarysu problemów etycznych na rynku nieruchomości na tle istoty etyki w biznesie oraz prezentacja wyników badań prowadzonych przez autora w obszarze zachowań pośredników w obrocie nieruchomościami oraz ich postrzegania przez usługobiorców.

## 1. Etyka w biznesie. Ujęcie ogólne

W przedsiębiorstwach coraz częściej podejmowane są działania, których celem jest osiągnięcie stanu, w którym dbałości o efektywność ekonomiczną towarzyszy również troska o przestrzeganie zasad etycznych. Aktywne współtworzenie demokratycznego kapitalizmu<sup>1</sup>, szczególnie w obliczu globalizacji, wymaga przede wszystkim tego, by uwzględniać jego społeczne fundamenty. Przestrzeganie prawa jest podstawowym standardem etycznym w biznesie, jednak nie jedynym. Prawa i mechanizmy rynkowe są koniecznymi, lecz niewystarczającymi wskazówkami w działalności gospodarczej. Wolność uprawiania działalności gospodarczej musi być połączona z odpowiedzialnością<sup>2</sup>. W tym kontekście niebagatelnego znaczenia nabierają problemy etyczne zarówno w ujęciu szerszym – w obszarze funkcjonowania całych przedsiębiorstw – jak i w węższym, dotyczącym funkcjonowania i zachowań poszczególnych grup zawodowych.

Etykę zdefiniować można jako osobiste przekonania jednostki o tym, czy jakieś zachowanie, działanie czy decyzja są słuszne, czy nie. Etyka definiowana jest zawsze w związku z jednostką ludzką. Społeczeństwa zwykle przyjmują formalne akty prawne, odzwierciedlające normy etyczne, przeważające u należących do niego obywateli. W kontekście zarządzania przedsiębiorstwem można mówić o etyce menedżerskiej, w której wyróżnić można trzy podstawowe obszary: stosunki firma–pracownik, pracownik–firma oraz firma–inne podmioty

---

<sup>1</sup> Demokratyczny kapitalizm rozumiany jako połączenie systemu gospodarczego – kapitalizmu oraz systemu politycznego, formy państwa – demokracji.

<sup>2</sup> *Etyka biznesu w zastosowaniach praktycznych: inicjatywy, programy, kodeksy*, red. W. Gasparski, A. Lewicka-Strzałecka, B. Rok, G. Szulczewski, Centrum Etyki Biznesu IFiS PAN & WSPiZ oraz Biuro Stałego Koordynatora ONZ w Polsce, Warszawa 2002, s. 18.

gospodarcze<sup>3</sup>. W ostatnim wymienionym obszarze można nawet mówić o relacjach w nieco szerszym ujęciu, obejmującym firmę i jej otoczenie. Przedmiotem opracowania są relacje pomiędzy pośrednikiem w obrocie nieruchomościami, będącym osobą realizującą czynności zawodowe w zakresie pośrednictwa na rynku nieruchomości, zatrudnioną jako pracownik, bądź osobą prowadzącą przedmiotową działalność gospodarczą i jednocześnie realizującą czynności zawodowe w zakresie pośrednictwa na rynku nieruchomości, a jego klientami (osobami zlecającymi wykonanie czynności pośrednictwa). Rozważając czynności pośrednictwa, zawsze mówi się o osobie pośrednika – człowieku wykonującym pracę w obszarze pośrednictwa na rynku nieruchomości, zatem analiza jego aktywności zawodowej w kontekście etycznym zdaje się być bezwarunkowo zasadna.

Warto w tym miejscu podkreślić za S. Vieyrą, że etyka jest nieodłącznym elementem życia, fascynującym tematem do dyskusji, a także podstawą profesjonalizmu, wiarygodności, dobrej reputacji oraz sukcesu w życiu zawodowym<sup>4</sup>. W tym kontekście godne uwagi wydają się więc wszelkie dyskursy dotyczące problemów etycznych, szczególnie w odniesieniu do działalności gospodarczej i zawodów mogących mieć kluczowe znaczenie dla funkcjonowania gospodarstw domowych czy przedsiębiorstw wykorzystujących w swej działalności wysoce kapitałochłonne i specyficzne dobra, jakimi są nieruchomości.

Jak stwierdzili L.A. Ponemon i D.R. Gabhart<sup>5</sup>, etyka, a w zasadzie etyka zawodowa, to koncepcja obejmująca określoną zdolność do moralnego myślenia, która pozwala profesjonalistom na dokonywanie osądów nieskażonych własnymi interesami, które mogłyby negatywnie wpłynąć na wypełnianie obowiązków zawodowych. Również R. Chalkey<sup>6</sup> stwierdza, iż etyka to istotne zagadnienie dla profesjonalistów. Jego zdaniem każda profesja to wytwór potrzeby publicznej. Każda grupa zawodowa egzystuje i funkcjonuje zatem tak długo, jak

---

<sup>3</sup> R.W. Griffin, *Podstawy zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004, s. 109–110.

<sup>4</sup> S. Vieyra, *Składniki sukcesu pośrednika i zarządcy nieruchomości*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, s. 74.

<sup>5</sup> L.A. Ponemon, D.R. Gabhart, *Ethical reasoning research in the accounting and auditing professions*, cyt. za: G. Izzo, *Cognitive moral development and real estate practitioners*, „Journal of Real Estate Research”, Vol. 20, No. 1/2, s. 119–141.

<sup>6</sup> R. Chalkey, *Professional Conduct: A Handbook for Chartered Surveyors*, Surveyors Holdings Ltd, London 1994.

długo istnieje popyt ze strony społeczeństwa na jej usługi. Dzieje się tak, ponieważ grupy zawodowe mogą przetrwać jedynie w warunkach istnienia zaufania ze strony społeczeństwa. W tym kontekście należy uznać za istotne, że zawód zasługujący na publiczne zaufanie zależy od dwóch zasadniczych elementów: profesjonalnej wiedzy i umiejętności oraz etycznych zachowań.

Etyczne zachowanie to znaczący element udowadniający profesjonalizm jednostki. To element, który pozwala na budowanie zaufania wśród klientów oraz jest podstawą budowania silnych więzi z partnerami biznesowymi, które mogą być w przyszłości podstawą wzrostu sprzedaży<sup>7</sup>.

## 2. Specyfika pośrednictwa w obrocie nieruchomościami

Według PKD przedmiotową działalność zalicza się do sekcji K usługowego sektora III jako „Obsługa nieruchomości, wynajem i usługi związane z prowadzeniem działalności gospodarczej”. Działalność ta należy do grupy usług rynkowych.

Pośrednicy w obrocie nieruchomościami dostarczają uczestnikom rynku nieruchomości wiedzę o stanie rynku, co ułatwia im podejmowanie decyzji. Realizują oni te decyzje poprzez kojarzenie potencjalnych kontrahentów i pomagają im przeprowadzić formalności. Pożądanym efektem pracy pośrednika jest realizacja transakcji, której przedmiotem są prawa władania związane z nieruchomościami. Pośrednik musi dołożyć należytej staranności i stworzyć w ten sposób stosowne warunki do zawarcia umowy przez strony<sup>8</sup>. Jak podkreśla E. Kucharska-Stasiak<sup>9</sup>, funkcja pośrednika nie ogranicza się wyłącznie do kojarzenia stron transakcji. Poszukuje on dla klienta najlepszego rozwiązania, zapewnia stronom bezpieczeństwo, dbając o sprawdzenie wszelkich okoliczności prawnych i faktycznych związanych z transakcją i z jej przedmiotem. Pośrednik może wspomagać klienta w pozyskiwaniu środków na sfinansowanie

---

<sup>7</sup> A.O. Agboola, O. Ojo, A.R. Amidu, *The ethics of real estate agents in emerging economies*, „Property Management” 2010, Vol. 28, No. 5, s. 340.

<sup>8</sup> J.W. Brzeski, G. Dobrowolski, Sz. Sędek, *Vademecum pośrednika nieruchomości*, KiN, Kraków 2004, s. 36.

<sup>9</sup> E. Kucharska-Stasiak, *Nieruchomość w gospodarce rynkowej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006, s. 56.

inwestycji. Zakres działalności pośrednika wykracza zatem poza skojarzenie stron.

Pośrednictwo w obrocie nieruchomościami jest ukształtowane jako działalność zawodowa w Ustawie z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami. Zakres działania pośrednika w obrocie nieruchomościami polega na wykonywaniu czynności zmierzających do zawarcia przez inne osoby umów<sup>10</sup>:

- 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 lub ich części;
- innych, mających za przedmiot prawa do nieruchomości lub ich części.

### 3. Problemy etyczne zawodów nieruchomościowych

Działania o charakterze marketingowym, w szczególności związane ze sprzedażą bezpośrednią, często wywołują krytykę w zakresie etyki. Zdecydowanie należy do nich pośrednictwo w obrocie nieruchomościami<sup>11</sup>. W ogólnym ujęciu zasadniczą funkcją profesjonalisty w tej dziedzinie jest pełnienie roli ciała pośredniczącego pomiędzy sprzedającym i kupującym w trakcie realizacji transakcji. Istnienie takiej funkcji jest wręcz immanentną cechą każdej nowoczesnej gospodarki, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki transakcji angażujących znaczne sumy pieniędzy<sup>12</sup>.

Etyka w obszarze uczestników, a w szczególności podmiotów obsługujących rynek nieruchomości, nabiera coraz większego znaczenia. Pierwsze teoretyczne, naukowe wzmianki na ten temat znaleźć można w publikacji z 1982

---

<sup>10</sup> Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 roku o gospodarce nieruchomościami, DzU 2010, nr 102, poz. 651, art. 180.

<sup>11</sup> G. Izzo, *Cognitive moral...*, s. 119–141.

<sup>12</sup> A.O. Agboola, O. Ojo, A.R. Amidu, *The ethics...*, s. 339–340.

roku, w której J. Conway i J. Houlihan<sup>13</sup> podjęli próbę analizy standardów zawodowych National Association of Realtors (NAR).

Etyka może być bardzo abstrakcyjnym pojęciem dla większości profesjonalistów aż do chwili, gdy stają w obliczu istotnego konfliktu lub dylematu. Takie doświadczenie może prowadzić do pojawienia się potrzeby wykorzystania zestawu etycznych wytycznych, które mogą stanowić wsparcie w rozwiązaniu problemu. W takich warunkach etykę zawodową można rozumieć jako dyscyplinę, która pomaga analizować, radzić sobie i zapobiegać konfliktom w obszarach działalności zawodowej poprzez wprowadzenie wymiaru moralnego. Innymi słowy, znaczenie etyki zawodowej uzależnione jest od świadomości konfliktów<sup>14</sup>.

W aktywności rynkowej pośrednika niektóre działania zmierzające do zawarcia transakcji na rynku nieruchomości mają szczególny potencjał generowania zachowań nieetycznych. Wynika to m.in. z faktu, że transakcje na nieruchomościach posiadają szczególne, unikalne wręcz cechy. Przykładem tutaj może być fakt, że transakcje te mają miejsce na rynku, na którym ceny ustalane są w atmosferze poufności, negocjacje przebiegają tajnie, zaś informacje rynkowe nie są udostępniane powszechnie. W tych warunkach na konkurencyjnym ale niedoskonałym rynku nieruchomości mnożą się okoliczności sprzyjające nieetycznym zachowaniom jego uczestników, którzy zmierzają do zabezpieczenia wyłącznie swoich własnych interesów. Wśród nieetycznych zachowań można wskazać tutaj nieuczciwe ustalanie cen nieruchomości (np. kilka poziomów cen na tę samą nieruchomość w zależności od znajomości rynku przez kupującego) czy wywoływanie presji na stronie transakcji przez tworzenie wrażenia konkurencji i sztuczne podbijanie cen przez podstawionych potencjalnych klientów<sup>15</sup>. Nieruchomości to obszar szczególnie predysponowany do generowania stanu etycznego konfliktu oraz naruszania norm etycznych w trakcie wypełniania obowiązków zawodowych<sup>16</sup>. W zawodach nieruchomościowych

---

<sup>13</sup> J. Conway, J. Houlihan, *The real estate code of ethics: viable or vaporous?*, „Journal of Business Ethics” 1982, Vol. 1, No. 3, s. 201–210.

<sup>14</sup> J. Brinkmann, *Business and Marketing Ethics as Professional Ethics. Concepts, Approaches and Typologies*, „Journal of Business Ethics” 2002, No. 41, s. 161.

<sup>15</sup> J. Robinson, R. Reed, *Property transactions: a note on ethics*, 9<sup>th</sup> Annual Conference of the Pacific Rim Real Estate Society, Brisbane, 19–22 stycznia 2003, cyt. za: A.O. Agboola, O. Ojo, A.R. Amidu, *The ethics...*, s. 340.

<sup>16</sup> A.O. Agboola, O. Ojo, A.R. Amidu, *The ethics...*, s. 340.

istotne jest także ustalenie, kto jest klientem (która ze stron). Należy przy tym mieć świadomość, że relacje biznesowe w tej branży mogą zostać z łatwością zaciemnione i zatarte<sup>17</sup>.

Dla wielu zawodów stworzono zestawy standardów zawodowych, stanowiących pewien kod postępowania, zawierających wizję realnej i wzorcowej moralności danej profesji. Standardy stanowią swoiste mapy potencjalnych konfliktów, spodziewanych lub sugerowanych rozwiązań, a także przewidzianych sankcji<sup>18</sup>. Takie standardy zawierają rozważania na temat specyfiki zawodu w odniesieniu do wymagań rynku oraz zwykle wykaz stosownych procedur wraz ze sposobami ich egzekucji<sup>19</sup>.

Etyczne aspekty działalności pośrednika w obrocie nieruchomościami w Polsce ujęto w Standardach Zawodowych Pośredników (SZP), które zostały uzgodnione z ministrem infrastruktury oraz przyjęte przez Radę Krajową Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości (PFRN) pierwotnie w dniu 15.03.2005 roku. Standardy te stanowiły reguły postępowania przy wykonywaniu zawodu pośrednika w obrocie nieruchomościami<sup>20</sup>. Aktualnie obowiązujące SZP w obrocie nieruchomościami uzgodnione z ministrem infrastruktury zostały przyjęte przez Radę Krajową PFRN w dniu 17 stycznia 2009 roku. Minister infrastruktury w dniu 18 marca 2009 roku podpisał komunikat w sprawie uzgodnienia z PFRN nowych standardów zawodowych pośredników w obrocie nieruchomościami. Komunikat ministra został opublikowany w Dzienniku Urzędowym Ministra Infrastruktury nr 3, poz. 14 z dnia 23 kwietnia 2009 roku. Zgodnie z art. 4 pkt 14 ustawy o gospodarce nieruchomościami, SZP stanowią reguły postępowania przy wykonywaniu zawodu pośrednika w obrocie nieruchomościami<sup>21</sup>.

Są one regułami, które określają sposób stosowania procedur oraz rodzaj narzędzi, jakich używa się przy określonych czynnościach. Granice ich stosowania są zawsze ustalane przez normy prawne. Do najważniejszych zasad

---

<sup>17</sup> F.C. Doehring, *Dual Representation & Conflicts of Interest In Real Estate Management*, „Journal of Property Management” 2009, s. 37.

<sup>18</sup> J. Brinkmann, *Business and...*, s. 162.

<sup>19</sup> A.O. Agboola, O. Ojo, A.R. Amidu, *The ethics...*, s. 340.

<sup>20</sup> *Zasady etyczne i standardy zawodowe pośredników w obrocie nieruchomościami*, „Nieruchomości” 2009, nr 1/125, C.H. Beck.

<sup>21</sup> [www.pfrn.pl/page/108](http://www.pfrn.pl/page/108), 13.02.2012.



w przypadku pośrednika należą: obowiązek poinformowania klienta o skutkach zawarcia umowy na wyłączność oraz relacjach pośredników z tym faktem związanych, zakaz reklamowania usług pośrednictwa jako wolnych od opłat czy obowiązek dokumentowania czynności pośrednictwa i ujawnienia swojego statusu zawodowego<sup>22</sup>. Zasady etyki zawodowej pośrednika, do których odnoszą się standardy zawodowe, dotyczą zwłaszcza rzetelności, tajemnicy zawodowej, profesjonalizmu oraz kompetencji. Ważne jest, że pośrednik „nie może podejmować się wykonywania czynności pośrednictwa, które wykraczają poza zakres jego wiedzy i doświadczenia zawodowego”<sup>23</sup>.

#### **4. Badanie sondażowe percepcji etyki zachowań pośrednika w obrocie nieruchomościami**

Z uwagi na szybkość dostępu do respondentów oraz rosnącą penetrację Internetu w Polsce, zdecydowano, że badania przeprowadzone zostaną metodą CAWI (*Computer Assisted Web Interview*) – techniki badań ilościowych, w której pytania ankietowe przekazywane są za pośrednictwem Internetu. Zrealizowane badanie określić należy jako próbę losową. Badania objęły osoby mające dostęp do Internetu, przez co z założenia nie mogą odzwierciedlać postaw, opinii i zachowań całego społeczeństwa, zaś niewielka próba pozwala na rozważania dotyczące wyłącznie tej grupy respondentów. Badanie przeprowadzone zostało w okresie od 18 lutego do 18 marca 2012 roku z wykorzystaniem aplikacji obsługującej badania ankietowe, udostępnionej przez serwis eBadania ([www.eBadania.pl](http://www.eBadania.pl)). Badaniu sondażowemu poddanych zostało 155 osób (82 kobiety i 73 mężczyzn) w wieku od 21 do 64 lat. Średni wiek respondenta to 37 lat, zaś mediana wieku 36 lat. Cechy badanej zbiorowości przedstawione zostały w tabeli 1.

---

<sup>22</sup> J. Jaworski, A. Prusaczyk, A. Tułodziecki, M. Wolanin, *Ustawa o gospodarce nieruchomościami. Komentarz*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2009, s. 1101.

<sup>23</sup> *Standardy zawodowe pośredników w obrocie nieruchomościami. Załącznik do komunikatu Ministra Infrastruktury z dnia 18 marca 2009 r.*, PFRN, par. 8.

Tabela 1

## Cechy badanej zbiorowości (n = 155)

	Płeć		Wykształcenie					Miejsce zamieszkania (liczba mieszkańców w tys.)					
	kobieta	mężczyzna	podstawowe	zasadnicze zawodowe	średnie	policealne	wyższe	poniżej 1	1–10	10–50	50–100	100–200	powyżej 200
n	82	73	1	1	36	13	104	20	20	19	6	17	73
%	52,9	47,1	0,65	0,65	23,23	8,39	67,1	12,9	12,9	12,26	3,87	10,97	47,1

Źródło: opracowanie własne.

Zaledwie 52,26% (81 osób) ankietowanych korzystało z usług pośrednika w obrocie nieruchomościami co najmniej raz. Większość z nich (56,79%) wskazała, iż był to jednorazowy przypadek, 28,4% tych osób korzystało z usług pośrednika 2–3 razy, 7,41% korzystało 4–5 razy, zaś taki sam odsetek korzystał z tego rodzaju usług powyżej 5 razy. Rola ankietowanych w kontakcie z pośrednikiem przedstawiona została w tabeli 2.

Tabela 2

## Rola respondentów w kontakcie z pośrednikiem (n = 81)

	Najemca	Wynajmujący	Sprzedający	Kupujący	Razem
n	11	8	18	44	81
%	13,58	9,88	22,22	54,32	100

Źródło: opracowanie własne.

Z zestawienia wynika, że dla badanej zbiorowości najczęstszym przypadkiem w sytuacji korzystania z usług pośrednika jest zakup nieruchomości (54,32% korzystało jako kupujący nieruchomości). Ponad połowa mniej (22,22%) to przypadki występowania w charakterze sprzedającego nieruchomości. Zaledwie 13,58% korzystających z usług pośrednika występowało w roli najemcy (celem było przyjęcie przedmiotu najmu do użytkowania), zaś 9,88% jako

wynajmujący (celem było oddanie przedmiotu najmu do używania najemcy). Należy stwierdzić, że z usług pośrednika korzystano częściej w przypadku przeniesienia praw własności do nieruchomości, niż w przypadku dążenia do ustanowienia ograniczonych praw rzeczowych. Forma współpracy z pośrednikiem przedstawiona została w tabeli 3.

Tabela 3

Sposób formalizacji współpracy z pośrednikiem (n = 81)

	Umowa pisemna otwarta	Umowa pisemna na zasadzie wyłączności	Umowa ustna	Brak formalizacji, cel informacyjny	Brak możliwości sprecyzowania	Razem
n	38	21	5	13	4	81
%	46,91	25,93	6,17	16,05	4,94	100

Źródło: opracowanie własne.

Prawie połowa korzystających z usług pośrednika zawarła umowę pisemną otwartą, zaś tylko jedna czwarta zdecydowała się na podpisanie umowy na zasadzie wyłączności. Obie formy są zgodne z przepisami i nie wymagają dalszego komentarza. Na potrzeby analizy prowadzonej w opracowaniu nie ma znaczenia także fakt, że 16% respondentów nie sformalizowało współpracy z pośrednikiem w związku z realizacją kontaktu z nim wyłącznie w celach informacyjnych, niezwiązanych ze zleceniem pośrednikowi usług pośrednictwa. W kontekście etycznym natomiast na uwagę zasługuje to, że w zestawieniu zawarte są formy niedopuszczalne przez obowiązujące przepisy. Jest to pierwszy krok do analizy zachowań pośrednika i przestrzegania przez niego obowiązującego prawa. Wśród respondentów 6,17% zawarło ze swym pośrednikiem umowę ustną, niedopuszczalną przez ustawodawcę, zaś prawie 5% podkreśliło brak możliwości sprecyzowania zasad współpracy, co również świadczy o nieprawidłowym realizowaniu działalności zawodowej przez pośrednika, niezgodnym z prawem i standardami zawodowymi. Sumarycznie zatem w 11% przypadków pośrednik zdecydował się na przyjęcie zlecenia bez zawarcia wymaganej prawem pisemnej umowy, narażając w ten sposób swoich klientów na brak ściśle określonych reguł współpracy (brak sprecyzowania praw i obowiązków

stron) i uniemożliwiając im potencjalne dochodzenie swoich praw przed sądem. Zachowanie to należy zaliczyć do zdecydowanie nieetycznych.

Innym, istotnym z punktu widzenia etyki zawodowej wątkiem związanym z formalizacją współpracy pośrednika z klientem jest informacja o konsekwencjach podpisania umowy na zasadach wyłączności oraz prośba o wyrażenie zgody klienta na reprezentowanie obu stron transakcji (jeśli zachodzi taka okoliczność). Wyniki badania w tym obszarze zestawiono w tabeli 4.

Tabela 4

## Zachowanie pośrednika przed podpisaniem umowy

	Tak	Nie	Nie dotyczy	Razem
Informacja o konsekwencjach umowy na zasadzie wyłączności n = 81				
n	31	14	36	81
%	38,27	17,28	44,44	100
Informacja o konsekwencjach umowy na zasadzie wyłączności w zasadnych przypadkach n = 45				
n	31	14	x	45
%	68,89	31,11	x	100
Prośba o pisemną zgodę na reprezentowanie obu stron transakcji n = 81				
n	19	33	29	81
%	23,46	40,74	35,80	100
Prośba o pisemną zgodę na reprezentowanie obu stron transakcji w zasadnych przypadkach n = 52				
n	19	33	x	52
%	36,54	63,46	x	100

Źródło: opracowanie własne.

Według deklaracji badanych, o skutkach zawarcia takiej umowy pośrednik poinformował tylko w 38,27% przypadków, zaś nie podał takiej informacji w 17,38%. W przypadku 44% respondentów nie istniała potrzeba dyskusji na temat umowy na wyłączność. Rozmowa na temat skutków takiej umowy zasadna była w 45 przypadkach (55,56%), zatem stwierdzić można, iż w 68,89% przypadków wymagających omówienia tego problemu pośrednicy informowali swoich klientów o konsekwencjach umowy na zasadzie wyłączności, zaś w 31,11% nie podali takiej wiadomości swoim klientom, co należy uznać za zachowanie zdecydowanie nieetyczne. Interesującym faktem jest to, że spośród osób poinformowanych na temat konsekwencji umowy na zasadach wyłączności

ści 14 osób nie zdecydowało się na podpisanie takiej umowy (co świadczy o znaczeniu takiej rozmowy), zaś spośród osób nie poinformowanych umowę taką podpisało 8 osób. Konieczność rozmowy na temat reprezentowania przez pośrednika jednocześnie dwóch stron transakcji wystąpiła w 52 badanych przypadkach. Jedynie w 19 (36,54%) pośrednicy poprosili o pisemną zgodę na reprezentowanie obu stron transakcji jednocześnie, zaś w 33 przypadkach (63,45%) nie zwrócili się o jej wyrażenie. Należy to postrzegać jako zachowanie nieetyczne, bowiem pośrednik reprezentujący obie strony jednocześnie znajduje się w wyjątkowo trudnej sytuacji, w której wymagane jest zachowanie lojalności w stosunku do obu klientów. Może ona generować wiele negatywnych zachowań ze strony pośrednika, jak choćby nierówne traktowanie klientów (sprzyjanie jednej ze stron transakcji). W tych warunkach świadomość klienta, co do warunków współpracy z pośrednikiem, zdaje się być kluczowa, a wyrażenie pisemnej zgody jest zmaterializowaniem tej świadomości.

Jako kolejny wątek analizy etyki działań pośrednika można przyjąć jego dążenie do wywarcia wpływu na klientów, którzy zawarli wcześniej wiążące ich umowy pośrednictwa. Należy stwierdzić, że w tym obszarze pośrednicy zachowują się lojalnie wobec swoich konkurentów. Prawie 84% respondentów stwierdziło, że pośrednik nie próbował lub raczej nie próbował wywierać wpływu w tym zakresie, zaś 11% spotkało się z takimi praktykami. Pozostali respondenci nie potrafili ustosunkować się do pytania. Za lojalną postawą pośredników wobec swoich konkurentów przemawia także fakt, iż w większości (64,53%) przypadków ceny usług były porównywalne z cenami konkurentów, zaś 30,86% badanych nie potrafiło zająć stanowiska w tej sprawie.

Z punktu widzenia omawianej problematyki istotna wydaje się bezpośrednia percepcja zachowań pośrednika. W celu analizy tego obszaru zadano respondentom pytanie wprost dotyczące postrzegania etyczności zachowań pośrednika. Większość badanych zdecydowanie stwierdziła, że nie spotkała się z nieetycznym zachowaniem pośrednika (69,14%), zaś pozostała część respondentów (30,86%) miała do czynienia z takimi zachowaniami. Pytanie to było półotwarte, umożliwiające opis zaobserwowanych nieetycznych zachowań, jednak zdecydowało się go dokonać jedynie 10 osób. Wśród udzielonych odpowiedzi należy wskazać: dbanie o interesy drugiej strony transakcji; nie dbał o interes obydwu stron, ale jedynie o swój własny; pośrednik długo nie znajdował kupca na dom po czym sam kupił go za obniżoną cenę; odczucie reprezentowania interesów drugiej strony; w trakcie kupowania mieszkania pośrednik

ewidentnie nie dbał o moje interesy; odnosiłam wręcz wrażenie, że biorąc prowizję od obu stron transakcji nie dba o moje interesy, co doprowadziło do niekorzystnego dla mnie zakończenia transakcji; proponował zakup działki niepełniającej podstawowych wymogów dla jej zagospodarowania jako działki budowlanej; oferta, która mnie interesowała okazała się nieaktualna, chociaż pojawiła się znów, ale z inną cenę; nie interesował się dostatecznie transakcją, czekając tylko na prowizję. W świetle powyższych wypowiedzi nasuwają się wnioski, że pośrednik nie potrafił odnaleźć się w sytuacji wymagającej sprawiedliwej reprezentacji obu stron transakcji; próbował zrealizować transakcję „za wszelką cenę”, nawet jeśli oferowana nieruchomość nie spełniała kryteriów jednej ze stron; najważniejszym elementem świadczenia usług jest pobranie wynagrodzenia; pośrednik oszukał klienta na temat istniejącego poziomu popytu i doprowadził do samodzielnego zakupu interesującej nieruchomości. Jeden z respondentów wskazał nadmierne zainteresowanie pośrednika sprawami osobistymi swoich klientów. Wśród osób, które spotkały się z nieetycznym zachowaniem pośrednika, większość wiąże swoje doświadczenia z realizacją umowy pisemnej otwartej (40%) i umowy pisemnej na zasadach wyłączności (32%). Przy współpracy niesformalizowanej lub stanowiącej krótki kontakt w celu uzyskania informacji z nieetycznym zachowaniem spotkano się siedem razy (28%). Interesujące jest, że w tej grupie aż pięć osób spotkało się z nieetycznym zachowaniem w sytuacji, gdy chciały one zasięgnąć u pośrednika ogólnych informacji. Osoby te nie opisały swoich przypadków, jednak można się domyślać, że negatywne postrzeganie zachowań pośrednika wynikało np. z jego intensywnego dążenia do podpisania umowy o pośrednictwo przed udostępnieniem jakichkolwiek informacji, co – według rozpoznania autora – zdaje się być częstą praktyką.

Pośród 81 omawianych przypadków korzystania z usług pośrednika w obrocie nieruchomościami 56,79% zakończonych zostało sfinalizowaniem transakcji, zaś 43,21% nie zakończyło się sfinalizowaniem, czyli pośrednik w tych przypadkach nie doprowadził do zawarcia umowy między swoimi klientami i poszukiwaną drugą stroną transakcji. Dane te warto przyjąć za tło analizy percepcji nieetycznych zachowań pośrednika (tab. 5).

Tabela 5

Percepcja zachowań pośrednika w kontekście stanu realizacji zlecenia (n = 81)

	Transakcja sfinalizowana (%)	Transakcja niesfinalizowana (%)
Spotkali się z nieetycznymi zachowaniami	44	56
Nie spotkali się z nieetycznymi zachowaniami	62,5	37,5

Źródło: opracowanie własne.

Analiza percepcji zachowań pośrednika pod względem etyki w kontekście stanu realizacji zlecenia stanowiącego przedmiot umowy o pośrednictwo skłania do stwierdzenia, że wśród osób, które spotkały się z nieetycznym zachowaniem pośrednika, w 11 przypadkach transakcja została sfinalizowana, zaś w 14 przypadkach nie. Wśród osób, które nie spotkały się z nieetycznym zachowaniem pośrednika, w 35 przypadkach transakcja została sfinalizowana, zaś w 21 przypadkach nie. Zanotowano zatem więcej wskazań nieetycznego zachowania w przypadkach, gdy transakcja nie została sfinalizowana, natomiast zachowanie pośrednika postrzegane jest jako etyczne w przypadkach, gdy transakcja została sfinalizowana.

Niezależnie od wszystkich uwag i wyników analizy zachowań pośrednika większość respondentów twierdzi, że osoba wykonująca zawód pośrednika w obrocie nieruchomościami „jest” lub „raczej jest” z założenia osobą godną zaufania (58,02%), 27,16% respondentów twierdzi, że „nie jest” lub „raczej nie jest” godna zaufania, zaś 14,81% nie potrafiło ustosunkować się jednoznacznie do tego problemu. W tym kontekście warto zwrócić uwagę na związek zaufania do osoby pośrednika z doświadczeniami w zakresie jego nieetycznych zachowań. Odpowiedzi respondentów przeanalizowano, dzieląc je na dwie grupy: grupę tych, którzy spotkali się z nieetycznymi zachowaniami, i tych, którzy takich zachowań nie doświadczyli. Zestawienie wyników przedstawiono w tabeli 6.

Tabela 6

Zaufanie do osoby pośrednika w aspekcie doświadczeń (n = 81)

	Tak/raczej tak	Nie/raczej nie	Trudno powiedzieć	Razem
nie spotkali się z nieetycznymi zachowaniami n = 56				
n	37	11	8	56
%	66,07	19,64	14,29	100
spotkali się z nieetycznymi zachowaniami n = 25				
n	10	11	4	25
%	40	44	16	100

Źródło: opracowanie własne.

Wśród osób, które nie spotkały się z nieetycznym zachowaniem pośrednika, zauważyć można skłonność do stwierdzenia, że osoba pośrednika jest godna zaufania (66%), zaś około 20% postrzega go odmiennie. Wśród osób, które spotkały się z nieetycznym zachowaniem pośrednika, zauważyć można, że mniejsza część skłonna jest obdarzyć zaufaniem osobę pośrednika, zaś większa niż w poprzednim przypadku skłonna jest stwierdzić, że pośrednik to osoba niegodna zaufania. Wśród badanych 40% wskazuje, że można zaufać pośrednikowi, zaś 44%, że nie. Należy przypuszczać, że duże znaczenie ma doświadczenie wywiedzione ze współpracy z pośrednikiem. Osoby, które lepiej postrzegały swojego pośrednika w kontekście etycznym, są bardziej skłonne do obdarzenia zaufaniem osoby pośrednika w ogólnym ujęciu – jako usługodawcy wykonującego analizowany zawód.

## Podsumowanie

Wraz z postępującą serwicyzacją gospodarki wzrasta wielowymiarowe znaczenie usług zarówno w sensie ekonomicznym, jak i społecznym. Usługi związane z obsługą rynku nieruchomości odgrywają tu szczególną rolę, zarówno ze względu na specyfikę rynku, jak i znaczenie transakcji na nieruchomościach. Analiza percepcji zachowań pośredników w obrocie nieruchomościami skłania do wniosków, że usługi te nie są popularne wśród uczestników badania, bowiem prawie połowa z nich nigdy nie korzystała z usług pośrednika. Osoby, które mają za sobą współpracę z pośrednikiem, w większości przypadków nie wskazują na negatywne zachowania swoich usługodawców. Oczywiście rozpo-



znanie takich zachowań pojawia się wśród respondentów zarówno w postaci bezpośrednich odczuć, jak i poprzez dostrzeganie działań, które nie są zgodne ze standardami etycznymi zawodu. Wzrost poziomu etyczności zachowań pośredników może się zatem przyczynić do wzrostu zainteresowania tego rodzaju usługami, bowiem zaufanie i dobry wizerunek w tej branży stanowią podstawę skutecznej współpracy.

**REAL ESTATE BROKERAGE  
THE ETHICAL CONTEXT OF AGENT–CLIENT RELATIONSHIP**

**Summary**

The paper presents an outline of ethical problems existing on real estate market. Real estate brokerage services are ones of particular sensitivity. This results from the significant economic and social importance of all transactions on the real estate market. The empirical part of the paper presents a part of the results of author's own survey conducted in February and March 2012 on perception of real estate agents activities using Computer Assisted Web Interview method.

*Translated by Piotr Tomski*