

Uwaga na agentów bez licencji

Brak cenników na świadczone usługi oraz obowiązkowego ubezpieczenia OC, umowy z klientami dalekie od standardu określonego w przepisach – to główne zastrzeżenia kontrolerów Inspekcji Handlowej (IH) w stosunku do pośredników

DOROTA GAJOS

IH skontrolowała pośredników w ubiegłym roku. Kontrolerzy mieli zastrzeżenia do ponad 58 procent agencji pośrednictwa w obrocie nieruchomościami (69 przedsiębiorców).

Inspektorzy odwiedzili 118 biur pośrednictwa w całej Polsce, głównie tych cieszących się na lokalnych rynkach szczególnym zainteresowaniem oraz wskazanych przez regionalne zrzeszenia pośredników jako działające nielegalnie.

Żalowali na polisę

Częstym grzechem pośredników (26,3 proc.) był brak cennika na oferowane usługi, co zdaniem kontrolujących – poza naruszeniem ustawy o cenach – ogranicza konsumentom możliwości właściwego wyboru pośrednika. Nie odnotowano natomiast przypadku pobierania prowizji wyższej niż zapisana w umowie, a w kilku przypadkach pośrednicy pobrali nawet mniej, niż wynikało z umów.

Inspektorzy stwierdzili natomiast, że 13 spośród skontrolowanych pośredników nie było ubezpieczonych od odpowiedzialności cywilnej, co mogło stanowić zagrożenie interesów konsumentów. Gdyby któryś z nich naraził klientów na straty materialne, nie byłoby z czego zasądzić odszkodowania.

Jednak większość pośredników jeszcze w trakcie kontroli wykupiła polisy.

Bez licencji, bez nadzoru

W siedmiu agencjach czynności pośrednictwa wykonywane były przez osoby bez uprawnień, czyli bez licencji i bez nadzoru licencjonowanego pośrednika. Tak jak w Łodzi, gdzie właściciel biura zawierał umowy, mimo że jego licencja zawodowa została dyscyplinarnie zawieszona wiele miesięcy wcześniej. W Tychach zaś pełnomocnik właścicielki biura (oboje bez licencji) zawarł umowy o wartości 132,7 tys. zł i uzyskał z tego tytułu 12,3 tys. zł wynagrodzenia.

W Tarnowie pewien agent tłumaczył kontrolerom, że miał prawo zawierać umowy z klientami, gdyż podpisał z prezesem jednej z dużych sieci biur obrotu nieruchomościami umowę franchisingu oraz zlecenie prowadzenia czynności w zakresie pośrednictwa. W umowie zapisano, że ów prezes sprawuje osobisty nadzór nad czynnościami pośrednika. Agent z Tarnowa nie okazał jednak żadnych dokumentów świadczących o rzeczywistym wykonywaniu nadzoru przez zamieszkałego w Warszawie prezesa. Na domiar złego pośrednik ten wbrew prawu zawierał tylko ustne umowy z klientami. Ich istnienie było wykazywane wyłącznie w dokumentacji finansowej.

Umowy z wadami

Oprócz tarnowskiego agenta wszyscy inni pośrednicy zawierali umowy na piśmie. Jednak u 37 przedsiębiorców (31,4 proc. sprawdzanych) inspektorzy zakwestionowali w umowach brak elementów wymaganych prawem, zgodnie z art. 180 ust. 3 ustawy o gospodarce nieruchomościami. Chodzi o to, że nie był w nich wskazany pośrednik odpowiedzialny zawodowo za wykonanie umowy oraz numer jego licencji, a także nie było oświadczenia o posiadanym ubezpieczeniu OC. Tych zapisów brakowało w blisko 300 umowach, których wartość przekraczała milion złotych.

Poza tym we wzorcach umów u 28 pośredników (23,7 proc.) kontrola ujawniła zapisy naruszające prawa konsumentów. Kilka z nich zostało zgłoszonych do zbadania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przeważnie jednak przedsiębiorcy z własnej inicjatywy poprawiali wzorce.

W 46 przypadkach kontrolerzy IH ograniczyli się do wydania nakazów usunięcia nieprawidłowości, ale w 27 nałożyli mandaty karne. Skierowali też osiem wniosków o ukaranie do sądów rejonowych i dwa zawiadomienia o przestępstwie do prokuratur rejonowych. 15 pośredników będzie musiało zgłosić bazy danych swoich klientów do generalnego inspektora ochrony danych osobowych.

Inspektorzy zauważyli też pozytywne zjawiska na rynku pośrednictwa: monitoring firm działających nielegalnie, powstawanie komisji etyki zawodowej, opracowywanie przez regionalne stowarzyszenia pośredników wzorców umów zgodnych z prawem czy organizowanie szkoleń dla pośredników.

► ekspert radzi

zanim umówisz się z pośrednikiem



Janusz Schmidt,
wiceprezydent
Polskiej Federacji
Rynku
Nieruchomości

1. Umowa pośrednictwa musi być zawarta na piśmie.
2. Przed podpisaniem trzeba całą umowę uważnie i bez pośpiechu przeczytać.
3. W żadnym wypadku nie wolno podpisywać umowy, w której pozostawiono wolne miejsca na wpisanie dat, wartości prowizji, odsetek za zwłokę itp.
4. W umowie pośrednictwa warto bardzo szczegółowo określić, czego oczekuje się od pośrednika. Jeśli będzie w niej zapisane np.: „Przedmiotem umowy jest wykonywanie czynności zmierzających do wyszukania nabywcy nieruchomości”, to trudno wymagać, że pośrednik doradzi w kwestiach formalnych związanych ze sprzedażą. Taki zapis nie gwarantuje również znalezienia nabywcy, a tylko jego poszukiwanie. Lepiej zapisać, że umowa pośrednictwa będzie wykonana, a wynagrodzenie dla pośrednika wypłacone w momencie dojścia do skutku transakcji. Jeśli umowa ma być ograniczona w czasie, to trzeba zaznaczyć, na jaki okres zostaje zawarta.
5. Pośrednik w obrocie nieruchomościami musi legitymować się licencją zawodową, czyli urzędowym poświadczeniem prawa wykonywania zawodu. Numer licencji i dane pośrednika powinny być zapisane w umowie pośrednictwa. W Centralnym Rejestrze

Pośredników w Obrocie Nieruchomościami

<http://rejestr.mi.gov.pl/formularz2.htm> można sprawdzić, czy

pośrednik faktycznie ma licencję.

6. Jeśli usługa pośrednictwa ma być świadczona przez agenta bez zawodowej licencji, to w umowie musi się znaleźć oświadczenie pośrednika z licencją, że sprawuje nadzór nad czynnościami agenta wykonującego czynności pomocnicze i w pełni za nie odpowiada.

7. W umowie pośrednictwa musi też być oświadczenie pośrednika, że posiada ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności przez niego samego, a także osoby działające pod jego nadzorem. Numer polisy OC i nazwę ubezpieczyciela można zapisać w umowie. Warto sprawdzić, czy polisa jest aktualna.

8. Lepiej korzystać z usług pośrednika, który przystąpił do któregoś ze stowarzyszeń zawodowych.

Działają przy nich komisje dyscyplinarne, do których można się poskarżyć na nieuczciwego agenta.

9. Warto też sprawdzić, czy agencja nieruchomości przyjęła Kartę praw klienta. Jest to dokument, który zgodnie z intencjami Polskiej Federacji Rynku Nieruchomościami ma zabezpieczać wysoką jakość usług.

Informacje o Kartce oraz lista biur, które ją przyjęły, znajdują się na stronie www.pfrn.pl

10. Za czynności pośrednictwa klient może i powinien żądać faktury.

► komentarz

Inspektorzy zarzucili niektórym pośrednikom, że nie mają cenników na swoje usługi, a to narusza prawo. Obowiązek wywieszenia cennika wynika bowiem z art. 12 ustawy o cenach. Pośrednicy stoją jednak na stanowisku, że w ich przypadku cennik byłby czymś sztucznym, gdyż charakter świadczonych przez nich usług powoduje, że wynagrodzenie za nie określa się w umowie z konkretnym klientem. Na dodatek tak właśnie nakazuje ustawa, tyle że o gospodarce nieruchomościami (art.

180 ust. 5). To też prawda. Kolizja? Niekoniecznie. Wszelkie niejasności interpretacyjne należy tłumaczyć na korzyść konsumenta jako słabszej strony kontraktu. Cennik, w którym określony jest dokładnie rodzaj i zakres usług, w niczym nie uchybia ani jednej, ani drugiej ustawie. Natomiast z pewnością ułatwi konsumentowi rozpoznanie, gdzie i za ile zostanie najlepiej obsłużony. Sami pośrednicy też skorzystają na tak pojętej konkurencji.

Dorota Gajos