

# **Kodeks etyki**

## Wstęp

Obrót nieruchomościami jest podstawą funkcjonowania gospodarki demokratycznego państwa. Od mądrego użytkowania nieruchomości zależy naturalny rozwój gospodarki naszego kraju. Interes narodu i obywateli wymaga, by nieruchomości były użytkowane w jak najlepszy sposób, a dostęp do nich i ochrona prawa własności były jak najszersze. Wymaga on również tworzenia właściwych warunków mieszkaniowych, budowania funkcjonalnych miast, rozwoju przemysłu i rolnictwa oraz ochrony środowiska naturalnego. Na zajmujących się działalnością na rynku nieruchomości nakłada on zobowiązania takie jak społeczna odpowiedzialność i obowiązek patriotyczny.

Pośrednicy w obrocie nieruchomościami odgrywają bardzo ważną rolę w procesie rozwoju rynku nieruchomości. Dlatego też zobowiązani są popierać i doskonalić tworzenie norm swego zawodu oraz ponosić wspólną odpowiedzialność za integralność środowiska i honor zawodowy. Określenie POŚREDNIK winno kojarzyć się z kompetencją, uczciwością i prawością wynikającą z przestrzegania etycznych ideałów w prowadzeniu interesów. Odstępstwa od tych ideałów nie można usprawiedliwiać nadzieją zysku czy też zaleceniami klienta. Najlepszym przewodnikiem w spełnianiu tych obowiązków niech będzie idea zawarta w regule: "Czyń innym to tylko, co chciałbyś, by czyniono tobie".

Przyjmując tę regułę za własną, pośrednicy zobowiązują się do przestrzegania jej ducha we wszelkich swoich poczynaniach oraz do prowadzenia interesów w myśl poniżej wyłożonych zasad.

## **KODEKS ETYKI**

### §1

Zasady etyki zawodowej pośrednika w obrocie nieruchomościami wynikają z ogólnie przyjętych zasad moralności i etyki.

Pośrednicy w swojej działalności zawodowej powinni ponadto kierować się dobrem klienta, niniejszym kodeksem, uchwałami i standardami zawodowymi.

### §2

Pośrednicy powinni wykazywać się znajomością przepisów, zasad polityki państwowej i aktualnych tendencji rynkowych, by rzetelnie doradzać swoim klientom.

Pośrednicy są obowiązani przestrzegać prawa, chronić i interesy swoich klientów oraz dobro publiczne.

### §3

Pośrednicy powinni stale pogłębiać swą wiedzę zawodową i podnosić kwalifikacje potrzebne do wykonywania zawodu.

### §4

Pośrednicy powinni świadczyć usługi według swojej najlepszej wiedzy i woli, uczciwie, rzeczowo i z należytą starannością.

### §5

Pośrednikom nie wolno odmówić świadczenia usług z powodu rasy, koloru skóry, wyznania, płci, upośledzenia, sytuacji rodzinnej lub narodowościowej klienta.

## §6

Pośrednicy nie mogą dążyć do osiągnięcia korzyści w sposób nieuczciwy, w tym również kosztem innego pośrednika.

## §7

Pośrednicy są zobowiązani chronić interesy swoich klientów, nie zwalnia ich to jednak z konieczności uczciwego traktowania wszystkich stron transakcji i z obowiązku przestrzegania zasad etyki zawodowej.

## §8

Pośrednicy nie mogą wprowadzać w błąd ani zatajać znanych im faktów związanych z nieruchomością. Pośrednicy nie są jednak odpowiedzialni za wady ukryte nieruchomości.

Pośrednicy nie mogą umyślnie wprowadzać w błąd klientów co do warunków i wartości rynkowej oferty.

## §9

Pośrednikom nie wolno w sposób rozmyślny lub nierozważny formułować fałszywych lub wprowadzających w błąd stwierdzeń dotyczących konkurentów, ich przedsiębiorstw lub stosowanych przez nich praktyk zawodowych.

## §10

Pośredników obowiązuje tajemnica zawodowa w stosunku do osób trzecich obejmująca wszystko, czego dowiedzieli się w związku z wykonywaniem pośrednictwa. Tajemnica nie obowiązuje przy przekazywaniu pomiędzy pośrednikami informacji mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo transakcji. Zachowanie tajemnicy nie obowiązuje również w sytuacjach, w których obowiązek udzielenia informacji wynika z przepisów prawa.

## §11

Pośrednicy za nieprzestrzeganie zasad etyki zawodowej ponoszą odpowiedzialność dyscyplinarną. Pośrednicy dokładają należytej staranności, aby postępowanie ich pracowników, współpracowników lub wspólników było zgodne z niniejszymi zasadami. Pośrednicy odpowiadają za działania prowadzone w ich imieniu lub jeżeli działania te były prowadzone za ich zgodą i wiedzą.

## **STANDARDY ZAWODOWE I ZASADY WSPÓLPRACY**

### **Część I - Zasady świadczenia usług**

## §1

Pośrednicy winni dążyć do eliminowania praktyk podważających zaufania do profesji pośrednika w obrocie nieruchomościami.

## §2

Pośrednicy powinni gromadzić informacje dotyczące nieruchomości i prawa własności w swoim regionie i całym kraju, tak by mogli odpowiedzialnie tworzyć ogólne tendencje rozwoju rynku nieruchomości.

## §3

W celu zapewnienia lepszej obsługi klientów oraz uniknięcia sporów pośrednicy powinni dążyć do zawierania umów na zasadzie wyłączności.

## §4

Pośrednik może zawierać z klientem pisemne umowy z klauzulą wyłączności na okres uzgodniony z klientem. Umowa ta powinna zawierać wyjaśnienie zasad wyłączności.

## §5

Pośrednik przyjmuje wynagrodzenie od osoby będącej jego klientem tzn. takiej, z którą zawarł umowę. Dopuszcza to uzyskanie wynagrodzenia od wszystkich stron w tej samej transakcji, jeżeli są one klientami pośrednika. Zaleca się poinformowanie strony transakcji o fakcie pośredniczenia dla drugiej strony tej samej transakcji.

§6

Pośrednikom nie wolno przedstawiać oferowanych usług w reklamach, ogłoszeniach itp. jako wolnych od opłat, prowizji czy innych form wynagrodzenia.

Pośrednikom nie wolno ogłaszać swoich ofert bez ujawnienia statusu pośrednika.

§7

Umowy zawierane z klientami powinny zawierać informacje o możliwości rozstrzygnięcia spraw spornych przez regionalne stowarzyszenie.

§8

Pośrednikom nie wolno świadczyć w swym zawodzie usług dotyczących nieruchomości w przypadku, gdy są lub będą osobiście zainteresowani transakcjami, chyba że wszystkie strony zostaną o tym poinformowane.

§9

W celu ochrony interesów wszystkich stron ustalenia związane z transakcjami dotyczącymi nieruchomości powinny mieć formę pisemną i zawierać jasno sprecyzowaną wolę stron. W szczególności zaleca się zawieranie umów pośrednictwa w formie pisemnej

§10

Pośrednicy winni prezentować sprzedającemu i kupującemu oferty w sposób obiektywny i pozbawiony uprzedzeń.

Część II - Stosunki pomiędzy pośrednikami

§11

Stosunki pomiędzy pośrednikami winny opierać się na wzajemnej lojalności i koleżeństwie.

§12

Pośrednicy powinni udzielać sobie wzajemnej pomocy w pracy zawodowej, jeżeli nie koliduje to z interesami reprezentowanych klientów

§13

Każdy pośrednik - członek stowarzyszenia powinien zwrócić uwagę innemu pośrednikowi na jego postępowanie naruszające zasady niniejszego Kodeksu Etyki i Standardów Zawodowych.

§14

Pośrednik musi ujawnić swój status pośrednika, uzyskując od innego pośrednika informacje na temat nieruchomości. Status swój musi ujawniać również osoba działająca w imieniu pośrednika.

§15

Przekazanie pośrednikowi na jego życzenie informacji o nieruchomości lub klientowi przez innego pośrednika z podaniem konkretnego adresu powoduje zakaz przyjęcia oferty sprzedaży tej samej nieruchomości oraz rodzi obowiązek powiadomienia tego pośrednika o zamierzonej transakcji.

Pośrednik, który otrzymał z innego biura ofertę sprzedaży konkretnej nieruchomości jest zobowiązany przy pierwszym kontakcie ze sprzedającym ujawnić od kogo ofertę sprzedaży otrzymał oraz zachować szczególną dbałość o zabezpieczenie interesów pośrednika, który informacji tej udzielił.

§16

W przypadku bezpośredniego kontaktu z klientem drugiego pośrednika (np. przy okazji oglądania nieruchomości) dalsze kontakty z tym klientem dotyczące tej nieruchomości powinny zawsze odbywać się za wiedzą pośrednika, który go przedstawił.

§17

Pośrednicy nie będą uczestniczyć w takich praktykach ani podejmować takich działań, które byłyby sprzeczne z interesami ich firmy lub innych pośredników.

#### §18

Pośrednik, który otrzymał ofertę od pośrednika sprzedającego, nie może bez zgody tego pośrednika przekazywać informacji innym pośrednikom.

#### §19

Rozliczenia między firmami powinny zawsze być dokonywane przez osoby do tego uprawnione lub upoważnione.

#### §20

W trakcie sprzedaży nieruchomości na zasadach wyłączności pośrednicy mogą korzystać z usług innych pośredników na obustronnie uzgodnionych warunkach, o ile jest to zgodne z interesami klienta.

#### §21

Pośrednicy mają prawo do składania właścicielom nieruchomości ogólnych ofert przedstawiających zakres świadczonych usług oraz terminy, w jakich są dyspozycyjni, nawet jeżeli niektórzy z adresatów wystawili swoje nieruchomości na sprzedaż lub oddali w dzierżawę przez innego pośrednika.

Oferty kierowane telefonicznie, pocztą lub rozpowszechniane w inny sposób skierowane pod adresem wszystkich właścicieli nieruchomości na danym obszarze geograficznym lub do określonej grupy zawodowej, gospodarczej, klubu, organizacji bądź innej zbiorowości dla celów niniejszej normy uznaje się za "ogólne".

Dwa podstawowe rodzaje zabiegów uznaje się za nieetyczne:

po pierwsze - telefoniczne lub osobiste nagabywanie właścicieli nieruchomości, którzy swoją nieruchomość wystawiają na sprzedaż przez innego pośrednika na zasadach wyłączności, gdy wiadomość o sprzedaży powzięta została na skutek wywieszek na nieruchomości, zestawienia ofert lub powszechnie dostępnych źródeł informacji.

po drugie - listowne lub inne nagabywanie właścicieli nieruchomości, które zostały wystawione na sprzedaż przez innego pośrednika na zasadach wyłączności, jeżeli zabiegi te nie stanowią ogólnej akcji oferowania usług, lecz kierowane są specjalnie do właścicieli nieruchomości, gdy wiadomość o wystawieniu nieruchomości na sprzedaż powzięta została na podstawie bieżących ofert, wywieszek "na sprzedaż" lub innych źródeł informacji.

#### §22

Pośrednik nie powinien ubiegać się o prowadzenie sprawy, na którą posiada wyłączność inny pośrednik, ani tym bardziej nakłaniać klientów do zerwania umowy z tym pośrednikiem.

Przed przyjęciem nieruchomości do sprzedaży pośrednicy mają obowiązek podjęcia wysiłków w celu stwierdzenia, czy nieruchomość nie jest przedmiotem ważnej z punktu widzenia prawa umowy sprzedaży na zasadach wyłączności.

#### §23

Pośrednicy mają prawo kontaktowania się z klientem innego pośrednika w celu zaoferowania świadczenia lub zawarcia umowy o świadczenie innej usługi niż świadczona przez tego pośrednika.

#### §24

Ustalania co do wysokości prowizji i sposobu jej podziału w przypadku współpracy pomiędzy pośrednikami powinny być podjęte w momencie nawiązywania współpracy i nie mogą być jednostronnie zmieniane.

#### §25

Pośrednik nie powinien utrudniać dostępu do informacji o nieruchomości przyjętej do oferty.

### Część III - przepisy proceduralne

#### §26

Pośrednicy, którym zarzuca się działanie niezgodne z etyką, bądź do których zwrócono się z prośbą o przedstawienie dowodów lub o współpracę w jakiegokolwiek innej formie w sprawach postępowania dyscyplinarnego, winni dostarczyć właściwemu organowi wszelkie dane odnoszące się do sprawy. W wymienionych przypadkach pośrednikom nie wolno podejmować działań, które mogłyby zakłócić bądź opóźnić tok postępowania.

#### §27

Pośrednicy winni zwracać szczególną uwagę na to, by obraz przedstawiony w reklamach i ogłoszeniach skierowanych do szerokiej publiczności był zawsze zgodny z rzeczywistością. Nie wolno prezentować bądź ogłaszać sprzedaży nieruchomości bez upoważnienia, a cena podawana we wszystkich ofertach nie może być inna niż uzgodniona z właścicielem.

§28

Pośrednicy dążyć będą, aby zaistniałe między nimi spory z zakresu wykonywania zawodu rozstrzygane były przez sąd polubowny.

§28

Pośrednik wykonujący funkcje w imieniu Federacji lub regionalnych stowarzyszeń nie może dążyć do ich wykorzystywania dla korzyści własnej lub osób sobie bliskich albo swoich współpracowników czy współudziałowców.

Przypisy:

Zapisy kodeksu odnoszące się do nieruchomości dotyczą również spółdzielczego prawa do lokalu oraz użytkowania wieczystego.

Zapisy Kodeksu dotyczące pośrednictwa w sprzedaży odnoszą się również do pośrednictwa w najmie, dzierżawie i zamianie.

Uwzględniono zmiany dokonane przez Radę Krajową Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości w dniu 20 czerwca 1999r.

Uwzględniono zmiany dokonane przez Radę Krajową Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości w dniu 09 grudnia 2000r.