



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

RAPORT
Z KONTROLI PRZEDSIĘBIORCÓW
ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI
W ZAKRESIE POŚREDNICTWA
W OBRODIE NIERUCHOMOŚCIAMI

Warszawa, lipiec 2009 roku



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

Opracowanie:

Departament Inspekcji Handlowej
UOKiK



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

I. WSTĘP	4
1. PODSTAWY PRAWNE ŚWIADCZENIA USŁUG W ZAKRESIE POŚREDNICTWA W OBROTCIE NIERUCHOMOŚCIAMI.....	4
2. DZIAŁALNOŚĆ INSPEKCJI HANDLOWEJ W ODNIESIENIU DO PRZEDSIĘBIORCÓW ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI W ZAKRESIE POŚREDNICTWA W OBROTCIE NIERUCHOMOŚCIAMI	7
II. SZCZEGÓŁOWE USTALENIA KONTROLI.....	10
1. LEGALNOŚĆ PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI	10
1.1. Posiadanie przez właściciela biura pośrednictwa lub zatrudnionego pośrednika stosownej licencji zawodowej.....	10
1.2. Zgodność zakresu wykonywanej działalności z zakresem zgłoszonym do ewidencji	10
2. PRAWIDŁOWOŚĆ I RZETELNOŚĆ WYKONYWANEJ DZIAŁALNOŚCI.....	11
2.1. Posiadanie przez pośredników obowiązkowego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa	11
2.2. Przestrzeganie wymogów określonych w art. 180 ust. 3 ustawy <i>o gospodarce nieruchomościami</i> , tj. zawierania umowy pośrednictwa w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zamieszczania w niej istotnych informacji.....	11
2.3. Przestrzeganie postanowień dotyczących prawidłowości wykonywania zawodu	12
2.4. Przestrzeganie postanowień ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. <i>o cenach</i> oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. <i>w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży</i>	12
2.5. Prawidłowość naliczania i pobierania opłat, w tym prowizji z tytułu zawartej umowy	13
2.6. Poprawność treści wzorców umów	14
2.7. Inne ustalenia kontroli	14
III. PODSUMOWANIE.....	15
IV. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI DLA KONSUMENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG BIUR POŚREDNICTWA W OBROTCIE NIERUCHOMOŚCIAMI.....	17



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

I. WSTĘP

Inspekcja Handlowa jest wyspecjalizowanym organem kontroli powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z 15 grudnia 2000 roku *o Inspekcji Handlowej* (DzU z 2001 roku Nr 4, poz.25 z późn. zm.) do zadań Inspekcji Handlowej należy kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w rozumieniu przepisów odrębnych między innymi w zakresie usług.

Ze względu na znaczne zainteresowanie konsumentów usługami pośrednictwa w obrocie nieruchomościami wynikające z bardzo szerokiej oferty na rynku nieruchomości, nieprawidłowości stwierdzone w trakcie poprzednich kontroli oraz skargi wnoszone przez konsumentów, zgodnie z Planem Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2009, w I kwartale została przeprowadzona kontrola przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Coraz większa liczba konsumentów korzysta z usług biur pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, które oprócz dokonywania transakcji kupna oraz sprzedaży nieruchomości lub gruntu, świadczą także usługi doradztwa ekonomicznego i pozyskiwania obiektów poszukiwanych przez konsumentów.

Głównym celem kontroli było dokonanie oceny rzetelności i legalności świadczenia usług w przedmiotowym zakresie, ze szczególnym zwróceniem uwagi na ochronę interesów konsumentów, jak również wyeliminowanie naruszeń prawa. Jednocześnie, działania kontrolne miały walor edukacyjny, przyczyniając się do rozpowszechnienia wiedzy na temat obowiązujących przepisów i wzrostu świadomości przedsiębiorców.

1. Podstawy prawne świadczenia usług w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami

W chwili obecnej działalność w zakresie świadczenia usług pośrednictwa w obrocie nieruchomościami prowadzona jest przede wszystkim na podstawie następujących przepisów:

- ustawy z 21 sierpnia 1997 roku *o gospodarce nieruchomościami* (DzU z 2004 r. nr 261, poz. 2603 z późn. zm.),
- ustawy z 2 lipca 2004 roku *o swobodzie działalności gospodarczej* (DzU z 2007 r. nr 155, poz. 1095 z późn. zm.),
- rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 15 lutego 2008 roku *w sprawie nadawania uprawnień i licencji zawodowych w dziedzinie gospodarowania nieruchomościami* (DzU nr 31, poz. 189 z późn. zm.),
- rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 21 września 2004 roku *w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika w obrocie nieruchomościami* (DzU nr 207, poz. 2113),
- rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 17 kwietnia 2008 roku *w sprawie stałego doskonalenia zawodowego przez rzeczoznawców majątkowych, pośredników w obrocie nieruchomościami oraz zarządców nieruchomości* (DzU nr 80, poz. 475 z późn. zm.),



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

- rozporządzenia Ministra Infrastruktury z 11 stycznia 2008 roku *w sprawie postępowania z tytułu odpowiedzialności zawodowej rzeczoznawców majątkowych, pośredników w obrocie nieruchomościami oraz zarządców nieruchomości* (DzU nr 11, poz. 66),
- *Standardy zawodowe pośredników w obrocie nieruchomościami* komunikat Ministra Infrastruktury z 18 marca 2009 roku w sprawie uzgodnienia standardów zawodowych pośredników w obrocie nieruchomościami (Dz. Urz. MI nr 3, poz. 14) wydane na podstawie art. 181 ust. 5 ustawy *o gospodarce nieruchomościami*.

W świetle powyższych przepisów pośrednikiem w obrocie nieruchomościami jest osoba fizyczna posiadająca licencję zawodową nadaną w trybie przepisów ustawy *o gospodarce nieruchomościami* (art. 179 ust. 2 ww. ustawy), tzn. pośrednikiem jest wyłącznie osoba, która z pozytywnym wynikiem przeszła postępowanie kwalifikacyjne przed Państwową Komisją Kwalifikacyjną i której minister właściwy do spraw budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej wydał świadectwo nadania licencji zawodowej w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami (§43 rozporządzenia Ministra Infrastruktury *w sprawie nadawania uprawnień i licencji zawodowych w dziedzinie gospodarowania nieruchomościami*).

Osoba ubiegająca się o nadanie licencji zawodowej powinna (art. 182 ustawy *o gospodarce nieruchomościami*):

- posiadać pełną zdolność do czynności prawnych,
- nie być karana za przestępstwa przeciwko mieniu, dokumentom, za przestępstwa gospodarcze, za fałszowanie pieniędzy, papierów wartościowych, znaków urzędowych, za składanie fałszywych zeznań oraz za przestępstwa skarbowe;
- posiadać wyższe wykształcenie;
- ukończyć studia podyplomowe w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami lub studia wyższe, których program uwzględnia co najmniej minimalne wymogi programowe dla studiów podyplomowych w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami;
- odbyć praktykę zawodową w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Osoby posiadające licencję zawodową podlegają wpisowi do centralnego rejestru pośredników nieruchomości prowadzonego przez ministra właściwego do spraw budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej (art. 193 ustawy *o gospodarce nieruchomościami*). Udostępniony jest on na stronie internetowej Ministerstwa Infrastruktury (www.mi.gov.pl) w zakładce: Budownictwo, gospodarka przestrzenna i mieszkaniowa/Gospodarka Nieruchomościami/Rejestry (<http://www.mi.gov.pl/2-482c0defdb3dc.htm>).

Należy podkreślić, że dopiero data wpisu do rejestru jest datą, od której osoba posiadająca stwierdzone świadectwem kwalifikacje ma prawo wykonywania usług zawodowych (§46 rozporządzenia Ministra Infrastruktury *w sprawie nadawania uprawnień i licencji zawodowych w dziedzinie gospodarowania nieruchomościami*).



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

Zgodnie z art. 180 ust. 1 ustawy *o gospodarce nieruchomościami* pośrednictwo w obrocie nieruchomościami polega na zawodowym wykonywaniu 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 lub ich części,
- oraz innych umów mających za przedmiot prawa do nieruchomości lub ich części.

Ponadto pośrednik może również sporządzać ekspertyzy i opracowania, a także świadczyć usługi doradcze w zakresie rynku nieruchomości.

Pośrednik może wykonywać czynności należące do zakresu jego obowiązków osobiście lub z pomocą innych osób działających pod jego nadzorem, ponosząc za nich odpowiedzialność zawodową. Tak, więc pośrednik w obrocie nieruchomościami może wykonywać swój zawód jako przedsiębiorca prowadzący biuro obrotu nieruchomościami lub w ramach stosunku pracy lub umowy cywilnoprawnej u przedsiębiorcy prowadzącego działalność w omawianym zakresie, przy czym nie może łączyć tych obydwu form wykonywania zawodu.

Art. 181 ust. 3 ww. ustawy zobowiązuje pośredników do zawarcia ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem zawodu. Zakres tego ubezpieczenia powinien obejmować ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone przez pośrednika w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa oraz ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone przez osoby działające pod nadzorem pośrednika. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Finansów *w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej pośrednika w obrocie nieruchomościami*, minimalna suma gwarancyjna ubezpieczenia OC, w odniesieniu do jednego zdarzenia oraz wszystkich zdarzeń, których skutki są objęte umową ubezpieczenia OC, wynosi równowartość w złotych 25 000 euro.

Wszystkie czynności zawodowe wykonywane przez pośrednika muszą być zgodne z zasadami wynikającymi z przepisów prawa oraz standardów zawodowych, ze szczególną starannością właściwą dla zawodowego charakteru tych czynności oraz zasadami etyki zawodowej. Pośrednik zawsze powinien się również kierować zasadą ochrony interesu osób, na których rzecz działa (art. 181 ust. 1 ustawy *o gospodarce nieruchomościami*).

Ostatnio zaktualizowane „Standardy zawodowe pośredników w obrocie nieruchomościami” stanowiące reguły postępowania przy wykonywaniu zawodu pośrednika w obrocie nieruchomościami zostały ogłoszone w Dzienniku Urzędowym Ministra Infrastruktury Nr 3, poz. 14 i weszły w życie 23 kwietnia 2009 roku. Standardy zawodowe zostały uchwalone w celu zapewnienia bezpieczeństwa zawierającym transakcjom, czym służą ochronie interesów konsumentów. Można się z nimi zapoznać na stronie internetowej Polskiej Federacji Rynku Nieruchomości (www.prfn.pl) w zakładce: Dla pośredników/Standardy zawodowe, jak również na stronie Ministerstwa Infrastruktury (www.mi.gov.pl) w zakładce: Akty



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

prawne/Dziennik Urzędowy MI (<http://www.mi.gov.pl/files/0/1791250/komunikat.pdf>). Ponadto, przy Ministrze Infrastruktury działa Komisja Odpowiedzialności Zawodowej, która m.in. zapewnia obiektywną ocenę skarg na działalność osób, którym nadano licencje zawodowe w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Zakres czynności pośrednictwa w obrocie nieruchomościami określa umowa pośrednictwa, która wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności (art. 180 ust. 3 ustawy o gospodarce nieruchomościami). Umowa ta powinna w szczególności zawierać:

- dane pośrednika w obrocie nieruchomościami odpowiedzialnego zawodowo za jej wykonanie,
- numer jego licencji zawodowej,
- oświadczenie o posiadanym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

W obrocie nieruchomościami funkcjonują w zasadzie dwa rodzaje umów pośrednictwa:

- umowa typu otwartego,
- tzw. umowa na wyłączność.

Umowy otwarte nie mają określonego terminu ich wykonania. Pośrednik zobowiązuje się w nich do wykonywania czynności pośrednictwa, a zamawiający do wypłacenia wynagrodzenia, jeśli dojdzie do transakcji w wyniku podjętych przez pośrednika czynności. Umowa ta nie wyklucza zawarcia przez zamawiającego podobnych umów z innymi podmiotami pośredniczącymi w obrocie nieruchomościami.

Natomiast umowa na wyłączność przyznaje pośrednikowi wyłączne prawo do oferowania danej nieruchomości jako przedmiotu transakcji.

Wysokość wynagrodzenia za wykonane czynności w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami powinna być określona w umowie pośrednictwa. Jeśli nie, to pośrednikowi przysługuje wynagrodzenie zwyczajowo przyjęte w danych stosunkach (art. 180 ust. 5 ustawy o gospodarce nieruchomościami).

2. Działalność Inspekcji Handlowej w odniesieniu do przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami

Inspekcja Handlowa prowadzi od 2002 roku kontrole przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Efektem tych kontroli jest wyeliminowanie wielu ujawnionych nieprawidłowości, a także spowodowanie poszanowania prawa, co skutkowało zmniejszeniem się liczby przedsiębiorców stosujących praktyki godzące w interes ekonomiczny konsumentów. Ostatnią kontrolę przeprowadzono w II kwartale 2007 roku, obejmując ją 65 biur pośrednictwa. Różnego rodzaju nieprawidłowości ujawniono u 39 z nich, co stanowiło 60 proc. wszystkich skontrolowanych. Były to m.in.:

- niezamieszczanie w umowach pośrednictwa imienia i nazwiska pośrednika odpowiedzialnego za wykonanie umowy, numeru jego licencji, a także oświadczenia



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

o posiadanym ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej (16 biur pośrednictwa nieruchomościami),

- niewidocznienie cenników na oferowane usługi (12 przedsiębiorców),
- zawieranie umów pośrednictwa przez osoby nie posiadające licencji zawodowej pośrednika (5 biur pośrednictwa),
- brak obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności pośrednictwa w obrocie nieruchomościami (3 pośredników),
- niezawieranie umów pośrednictwa w formie pisemnej (2 pośredników).

Ze względu na fakt, że usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami dotyczą mienia znacznej wartości oraz biorąc pod uwagę skargi konsumentów, wpływające do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, jak również ustalenia kontroli prowadzonych w tym zakresie w latach ubiegłych, w I kwartale 2009 roku Inspekcja Handlowa przeprowadziła ponownie kontrolę przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Do kontroli wytypowano zarówno renomowane firmy, zlokalizowane w dużych aglomeracjach miejskich, jak również małe, lokalne biura pośrednictwa oraz przedsiębiorców, którzy działają na rzecz innych renomowanych biur pośrednictwa znajdujące się w mniejszych miejscowościach. Przy typowaniu uwzględniono również przedsiębiorców, na których działalność wpłynęły skargi do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Powiatowych Rzeczników Konsumentów. Ponadto przeprowadzono rekontrole tych przedsiębiorców, którym w toku poprzednich kontroli postawiono wnioski do realizacji.

Kontrolami na terenie całego kraju objęto ogółem 162 przedsiębiorców prowadzących biura pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Zakres przedmiotowy kontroli obejmował sprawdzenie przestrzegania przez przedsiębiorców postanowień i wymogów zawartych w następujących aktach prawnych:

- ustawy z 21 sierpnia 1997 roku *o gospodarce nieruchomościami* (DzU z 2004 r. nr 261, poz. 2603 z późn. zm.),
- ustawy z 2 lipca 2004 roku *o swobodzie działalności gospodarczej* (DzU z 2007 r. nr 155, poz. 1095 z późn. zm.),
- ustawy z 5 lipca 2001 roku *o cenach* (DzU nr 97, poz. 1050 z późn. zm.),
- rozporządzenia Ministra Finansów z 10 czerwca 2002 roku *w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży* (DzU nr 99, poz. 894 z późn. zm.).

Zakres przedmiotowy kontroli, w oparciu o ww. przepisy oraz posiadaną przez przedsiębiorców dokumentację, obejmował sprawdzenie następujących zagadnień:

- legalność prowadzonej działalności w zakresie:
 - zgłoszenia działalności do ewidencji działalności gospodarczej lub Krajowego Rejestru Sądowego,



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

- zgodności faktycznie wykonywanej działalności z zakresem zgłoszonym do ewidencji,
- posiadania przez właściciela bądź zatrudnioną osobę - realizującą czynności pośrednictwa, aktualnej licencji zawodowej,
- posiadania pisemnej umowy właściciela biura pośrednictwa z licencjonowanym pośrednikiem, w przypadku, gdy jest on zatrudniony w celu wykonywania czynności w zakresie pośrednictwa,
- prawidłowość i rzetelność wykonywanej działalności w aspekcie:
 - posiadania przez przedsiębiorcę lub zatrudnionego licencjonowanego pośrednika obowiązkowego ubezpieczenia OC,
 - zawierania z klientami umów na piśmie na świadczenie usługi,
 - umieszczania w treści zawartych umów informacji o posiadaniu obowiązkowego ubezpieczenia OC,
 - poprawności treści umieszczonych we wzorcach umownych,
 - uwidoczniania cenników na podstawowe usługi,
 - zgodności pobierania prowizji w wysokości określonej w zawartych z klientami umowach,
 - sposobu prezentacji i przejrzystości ofert,
 - dokładania należytej staranności przy wykonywaniu usług,
- stopień realizacji wniosków pokontrolnych sformułowanych w toku poprzednich kontroli.

Różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono u 60 przedsiębiorców, co stanowi 37 proc. ogółu skontrolowanych. W toku kontroli kwestionowano głównie:

- realizowanie zawartych z klientami umów pośrednictwa przez osoby nie posiadające uprawnień (licencji zawodowej pośrednika),
- niezamieszczanie w treści zawieranych umów pośrednictwa w obrocie nieruchomości imienia i nazwiska pośrednika odpowiedzialnego za wykonanie umowy, numeru jego licencji, a także oświadczenia o posiadanym ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej,
- brak obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania czynności pośrednictwa w obrocie nieruchomościami,
- niewidocznienie cenników na oferowane usługi.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

II. SZCZEGÓŁOWE USTALENIA KONTROLI

1. Legalność prowadzonej działalności

1.1. Posiadanie przez właściciela biura pośrednictwa lub zatrudnionego pośrednika stosownej licencji zawodowej

Zgodnie z art. 179 ustawy o gospodarce nieruchomościami pośrednictwo w obrocie nieruchomościami może być prowadzone przez osobę fizyczną posiadającą licencję zawodową wydaną przez Ministra właściwego do spraw budownictwa, gospodarki przestrzennej i mieszkaniowej.

W wyniku kontroli tego zagadnienia nieprawidłowości stwierdzono w 5 biurach, gdzie czynności pośrednictwa wykonywane były przez osoby nieuprawnione. Między innymi stwierdzone nieprawidłowości polegały na:

- prowadzeniu działalności przez przedsiębiorcę, który decyzją Ministra Budownictwa pozbawiony został licencji zawodowej,
- prowadzeniu działalności przez przedsiębiorców nie posiadających licencji zawodowych na podstawie umowy o wspólnym prowadzeniu pośrednictwa w obrocie nieruchomościami w ramach sieci, zgodnie z którą czynności powinny być wykonywane przez licencjonowanych pośredników.

W związku z ustaleniami kontroli w 3 przypadkach skierowano wnioski do sądu przeciwko właścicielom za popełnienie wykroczenia z art. 198 ust. 1 pkt 2 ustawy o gospodarce nieruchomościami. W jednym przypadku wstrzymano świadczenie usługi, decyzją administracyjną wydaną przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej a jeden przedsiębiorca dobrowolnie zaprzestał prowadzenia działalności gospodarczej w tym zakresie, co potwierdziła decyzja organu ewidencyjnego o wykreśleniu wpisu.

1.2. Zgodność zakresu wykonywanej działalności z zakresem zgłoszonym do ewidencji

Zgodnie z obowiązującymi przepisami, to jest art. 36 ustawy z 20 sierpnia 1997 roku o Krajowym Rejestrze Sądowym (DzU z 2007 r. nr 168, poza. 1186 z późn. zm.) oraz art. 14 ust. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej podmioty prowadzące działalność gospodarczą, w tym także świadczące usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami powinny być zarejestrowane – w zależności od ich formy organizacyjnej – odpowiednio w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej.

Wszyscy kontrolowani przedsiębiorcy prowadzili działalność w oparciu o wpis do Krajowego Rejestru Sądowego lub ewidencji działalności gospodarczej. Żaden z przedsiębiorców nie prowadził działalności w zakresie niezgodnym lub wykraczającym poza przedmiot działalności zgłoszony organowi ewidencyjnemu. W jednym przypadku właścicielka biura nie zgłosiła organowi ewidencyjnemu zmiany miejsca wykonywania działalności gospodarczej. W toku kontroli przedsiębiorca zadeklarował podjęcie odpowiednich działań mających na celu usunięcie nieprawidłowości.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

2. Prawdliwość i rzetelność wykonywanej działalności

2.1. Posiadanie przez pośredników obowiązkowego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa

Pośrednik w obrocie nieruchomościami podlega obowiązkowemu ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa – art. 181 ust. 3 ustawy *o gospodarce nieruchomościami*.

W zakresie realizowania tego obowiązku Inspekcja Handlowa ujawniła 7 przypadków nieprawidłowości.

W toku kontroli ustalono, że 4 licencjonowanych pośredników nie było ubezpieczonych od odpowiedzialności cywilnej, co mogło stanowić zagrożenie interesów konsumentów oraz było niezgodne z ww. przepisami. Wszyscy wyżej wymienieni przedsiębiorcy zawarli stosowne umowy o ubezpieczenie w trakcie działań Inspekcji Handlowej.

Ponadto 3 przedsiębiorców nieposiadających licencji zawodowej, nie posiadało także polisy obowiązkowego ubezpieczenia OC. W stosunku do tych pośredników podjęto działania w punkcie 1.1.

2.2. Przestrzeganie wymogów określonych w art. 180 ust. 3 ustawy *o gospodarce nieruchomościami*, tj. zawierania umowy pośrednictwa w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zamieszczania w niej istotnych informacji

Zgodnie art. 180 ust. 3 ustawy *o gospodarce nieruchomościami* umowa pośrednictwa wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i powinna m.in. zawierać:

- dane pośrednika w obrocie nieruchomościami odpowiedzialnego zawodowo za jej wykonanie,
- numer licencji zawodowej pośrednika,
- oświadczenie pośrednika o posiadanym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

We wszystkich kontrolowanych biurach pośrednictwa sprawdzano czy przedsiębiorcy zawierają umowy z konsumentami w formie pisemnej. Ustalono, że 3 z nich zawarło część umów bez spełnienia tego wymogu. Informacje o stwierdzonych nieprawidłowościach przekazano, zgodnie z kompetencjami, do Komisji Odpowiedzialności Zawodowej, działającej przy Ministrze Infrastruktury.

Ponadto inspektorzy sprawdzając wzorce umowne stosowane w obrocie z konsumentami stwierdzili:

- niedopełnienie wymogu wskazania w umowie pośrednika w obrocie nieruchomościami odpowiedzialnego zawodowo za wykonanie umowy – 22 przedsiębiorców,



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

- brak oświadczenia pośrednika o posiadanym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa w obrocie nieruchomościami – 15 przedsiębiorców,
- brak numeru licencji zawodowej pośrednika – 14 przedsiębiorców,
- wskazanie błędnego numeru licencji zawodowej pośrednika – 1 przedsiębiorca.

W większości przypadków przedsiębiorcy po uzyskaniu informacji, iż stosowane przez nich wzorce umów nie spełniają wymogów określonych w art. 180 ust. 3 ustawy *o gospodarce nieruchomościami*, z własnej inicjatywy wyeliminowali stwierdzone nieprawidłowości poprzez uzupełnienie ich o brakujące informacje. Zobowiązali się jednocześnie do dokładania większej staranności przy sporządzaniu i podpisywaniu kolejnych umów. W pozostałych przypadkach informacje o stwierdzonych nieprawidłowościach zostały przekazane do Ministerstwa Infrastruktury.

2.3. Przestrzeganie postanowień dotyczących prawidłowości wykonywania zawodu

Zgodnie z art. 180 ust. 7 ustawy *o gospodarce nieruchomościami* pośrednik w obrocie nieruchomościami wykonuje zawód:

- prowadząc jako przedsiębiorca działalność w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami albo
- w ramach stosunku pracy lub umowy cywilnoprawnej u przedsiębiorcy prowadzącego działalność w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Pośrednik w obrocie nieruchomościami nie może łączyć wykonywania zawodu w ww. formach.

W toku kontroli stwierdzono przypadek zatrudnienia przez przedsiębiorcę prowadzącego biuro obrotu nieruchomościami licencjonowanego pośrednika bez wymaganej umowy na wykonywanie czynności pośrednictwa. Podejmując dobrowolne działania przedsiębiorca w czasie trwania kontroli zawarł umowę zlecenia z pośrednikiem wykonującym czynności pośrednictwa.

2.4. Przestrzeganie postanowień ustawy z 5 lipca 2001 roku o cenach oraz rozporządzenia Ministra Finansów z 10 czerwca 2002 roku w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży

Na podstawie art. 12 ust. 2 ustawy *o cenach* w miejscach świadczenia usług należy uwidaczniać ceny usług w sposób zapewniający prostą i niebudzącą wątpliwości informację o ich wysokości. Uszczegółowienie tych przepisów zawiera rozporządzenie Ministra Finansów *w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży*. Zgodnie z §11 ust. 1 ww. rozporządzenia przedsiębiorcy mają obowiązek umieszczenia w miejscu widocznym i ogólnodostępnym cennika wraz z dokładnym określeniem rodzaju i zakresu usług. Dodatkowo, §7 ust. 1 tego aktu prawnego wskazuje, że przedsiębiorca powinien uwidaczniać ceny usług w przypadku, gdy reklamuje on je



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

w czasopiśmie, gazetach, prospektach, katalogach, na plakatach, afiszach lub ekranach telewizyjnych, w handlu elektronicznym, czy na specjalnie zorganizowanych pokazach lub prezentacjach.

We wszystkich biurach pośrednictwa w obrocie nieruchomościami sprawdzano przestrzeganie obowiązku umieszczania cenników. Nieprawidłowości zostały ujawnione w 30 kontrolowanych placówkach. Na żądanie inspektorów, jeszcze w toku kontroli, przedsiębiorcy opracowali cenniki i umieścili je w miejscach widocznych i dostępnych dla klientów.

Poddane kontroli oferty najczęściej prezentowane były na stronach internetowych, katalogach, prasie lokalnej oraz witrynach wystawowych biur. Sposób prezentacji oraz ich przejrzystość nie budziły zastrzeżeń inspektorów. W treści reklam zamieszczanych w folderach, katalogach, Internecie i mediach ceny usług były uwidocznione rzetelnie i w tym zakresie nie stwierdzono żadnych nieprawidłowości.

2.5. Prawidłowość naliczania i pobierania opłat, w tym prowizji z tytułu zawartej umowy

Art. 180 ust. 5 *ustawy o gospodarce nieruchomościami* stanowi, że sposób ustalenia lub wysokość wynagrodzenia za czynności pośrednictwa w obrocie nieruchomościami określa umowa pośrednictwa, a w razie nieokreślenia wynagrodzenia w umowie, przysługuje wynagrodzenie zwyczajowo przyjęte w danych stosunkach.

W toku kontroli inspektorzy ustalili, że w większości kontrolowani przedsiębiorcy pobierają prowizję za świadczone usługi. Wysokość prowizji waha się pomiędzy 1,5 proc. a 5 proc. ceny kupna lub sprzedaży określonej nieruchomości plus VAT i jest określona w umowie z klientem. Natomiast w przypadku zawierania umów pośrednictwa najmu nieruchomości prowizja kształtuje się na ogół na poziomie od 50 proc. do 100 proc. miesięcznego czynszu.

W kilku przypadkach ustalono, że przedsiębiorcy pobrali prowizję niższą od należnej wynikającej z wyliczeń na podstawie zawartych umów. Wg oświadczeń przedsiębiorców niższe prowizje zostały indywidualnie wynegocjowane przez klientów przed podpisaniem aktów notarialnych.

W umowach sporządzanych przez 2 przedsiębiorców nie sprecyzowano dokładnie, od jakiej wartości naliczana będzie prowizja, tj. od wartości nieruchomości wynikającej z umowy, czy też wartości zrealizowanej transakcji.

Ponadto w 2 biurach pośrednictwa w obrocie nieruchomościami zawyżono pobraną prowizję, w stosunku do określonej w umowie sprzedaży nieruchomości. Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające wykazało, że zawyżenie nastąpiło na skutek błędu rachunkowego.

Dodatkowo w jednym przypadku ujawniono nieprawidłowości dotyczące naliczania i pobierania opłat, tj. brak dokumentów poświadczających zwrot połowy zadatku właścicielce nieruchomości, w imieniu której pośrednik zawarł przedwstępną umowę sprzedaży, od której następnie odstąpił klient skojarzony przez pośrednika. Wobec niejasności dotyczących ww.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

sytuacji skierowano zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa z art. 286 §1 kk¹, do właściwej miejscowo prokuratury.

2.6. Poprawność treści wzorców umów

Stosownie do art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy o *Inspekcji Handlowej* kontrola rzetelności działania przedsiębiorców w zakresie usług jest jednym z zadań Inspekcji Handlowej. W związku z tym inspektorzy dokonali analizy wzorców umownych stosowanych przez kontrolowanych przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, w szczególności pod kątem występowania niedozwolonych klauzul w rozumieniu art. 385¹ Kodeksu cywilnego.

We wszystkich kontrolowanych biurach pośrednictwa w obrocie nieruchomościami sprawdzono treść stosowanych wzorców umów pod kątem występowania niedozwolonych postanowień umownych. Ustalono, że umowy zawierane przez 94 przedsiębiorców mogły zawierać dyskusyjne klauzule. Z tej liczby 72 poddane kontroli podmioty dobrowolnie wycofało się ze stosowania zakwestionowanych postanowień i wyeliminowało wskazane przez inspektorów nieprawidłowości. Sprawy dotyczące 22 przedsiębiorców stosujących wzorce mogące ograniczać prawa konsumentów są obecnie przedmiotem analizy w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.7. Inne ustalenia kontroli

Zaznaczyć należy, iż w toku kontroli sprawdzane były jedynie zagadnienia, których kontrola leży w kompetencjach Inspekcji Handlowej. W przypadku pozyskania danych o nieprawidłowościach niepodlegających kontroli Inspekcji Handlowej, inspektorzy przekazywali informacje w tym zakresie do właściwych organów. I tak, na przykład 4 przedsiębiorców będących administratorami danych osobowych, którzy nie dokonali zgłoszenia zbioru danych do rejestracji Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych pouczono o obowiązujących w tym zakresie przepisach.

¹ Kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

III. PODSUMOWANIE

Według danych z centralnego rejestru pośredników w obrocie nieruchomościami prowadzonego w Ministerstwie Infrastruktury aktualnie w Polsce działa 11.264 licencjonowanych pośredników (stan na 10 czerwca 2009 roku). Co prawda w toku przeprowadzonej w I kwartale 2009 roku kontroli zbadano tylko 162 biura pośrednictwa, to jednak wyniki niniejszej kontroli można uznać za obrazujące sposób działania przedsiębiorców w tej sferze usług w Polsce, bowiem wiele skontrolowanych biur stosuje w swojej działalności wzorce umów i standardy zawodowe identyczne, jak pozostali przedsiębiorcy, co potwierdziły nieprawidłowości stwierdzane w toku kontroli realizowanych w latach ubiegłych.

Różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono obecnie u 64 przedsiębiorców, co stanowi 39,5 proc. ogółu skontrolowanych. W porównaniu z poprzednimi kontrolami, jakie przeprowadzono w IV kwartale 2006 roku oraz w II kwartale 2007 roku skala niezgodności działania pośredników z obowiązującymi przepisami jest nieznacznie niższa. Mimo, że zmniejszyła się liczba biur, w których czynności pośrednictwa były wykonywane przez osoby nieuprawnione oraz liczba pośredników, którzy nie posiadali obowiązkowego ubezpieczenia OC, to uzasadnione jest dalsze monitorowanie tego segmentu rynku.

Podejmowanie dalszych działań kontrolnych jest zasadne m.in. z uwagi na odnotowane zjawisko ponownego naruszania przepisów przez tych przedsiębiorców, u których w toku poprzednich działań inspektorzy Inspekcji Handlowej wykryli nieprawidłowości. W czasie obecnej kontroli u 13 przedsiębiorców inspektorzy sprawdzili realizację wniosków postawionych w toku wcześniejszych kontroli, stwierdzając, że u 5 z nich nie zostały wyeliminowane w pełni stwierdzone nieprawidłowości a dotyczyły one:

- niezawierania pisemnych umów pośrednictwa w zakresie sprzedaży i najmu nieruchomości,
- usunięcia z umów treści mogących naruszać interes konsumentów.

Ustalenia obecnej kontroli dały wojewódzkim inspektorom Inspekcji Handlowej podstawę do:

- ukarania mandatami karnymi 23 przedsiębiorców na łączną kwotę 2,71 tys. zł (m.in. za niewiadacznianie cenników świadczonych usług, to jest popełnienie wykroczeń z art. 137 § 1 Kodeksu wykroczeń²),
- skierowania 6 wniosków do sądu, (m.in. w związku z prowadzeniem działalności bez wymaganej licencji zawodowej lub niezgłoszenia do organu ewidencyjnego zmian danych objętych wpisem),
- postawienia 12 żądań porządkowo-organizacyjnych (m.in. w zakresie uwidaczniania cenników świadczonych usług),

² Kto w przedsiębiorstwie handlowym lub usługowym narusza przepisy o obowiązku uwidaczniania cen lub ilości nominalnej, podlega karze grzywny do 1.500 złotych albo karze nagany.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

- udzielenia 2 pouczeń w trybie art. 41 Kodeksu wykroczeń o obowiązku uwidaczniania cenników świadczonych usług),
- wydania 2 decyzji na podstawie art. 32 ustawy o Inspekcji Handlowej, jedną polegającą na wstrzymaniu działalności zawodowej w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, drugą – dotyczącą usunięcia nieprawidłowości stwierdzonych w toku kontroli,
- opracowania 31 wystąpień pokontrolnych do właścicieli biur o usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości,
- przekazania 12 informacji do Ministerstwa Infrastruktury dotyczących naruszania przez pośredników przepisów ustawy *o gospodarce nieruchomościami*,
- wysłania 4 pism do odpowiednich urzędów skarbowych informujących o stwierdzonych nieprawidłowościach.

Ponadto w przypadku 22 przedsiębiorców, którzy we wzorcach umów stosowali treści mogących ograniczać prawa konsumentów lub klauzule znajdujące się w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzona jest w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów analiza ustaleń kontroli. Wynikiem tej analizy może być skierowanie przez Prezesa UOKiK pozwów do sądu o uznanie określonych klauzul za niedozwolone, bądź wszczęcie postępowań administracyjnych w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowych interesów konsumentów.

Reasumując wyniki przeprowadzonej kontroli przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami należy zauważyć, iż stwierdzone nieprawidłowości mają różnorodny charakter oraz skala ich występowania jest różna. Ta różnorodność powoduje również, iż działania, jakie należy podjąć w celu eliminacji niepożądanych działań przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie, powinny być wielokierunkowe, ale powinny się skupiać na edukacji wszystkich uczestników tego rynku usług, zarówno przedsiębiorców jak i konsumentów.

Takie nieprawidłowości, jak: brak ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, brak wymaganych prawem zapisów we wzorcach umów, brak cenników usług należy zaliczyć do niezgodności, które powinny być eliminowane przez samych pośredników. Powinni oni mieć świadomość, że zgodnie z obowiązującymi i przyjętymi przez Ministra Infrastruktury *Standardami zawodowymi pośredników w obrocie nieruchomościami* pośrednik jest obowiązany przestrzegać przepisów prawa, a także nie może wykonywać poleceń pracodawcy niezgodnych z przepisami prawa.

Godnym podkreślenia jest fakt, iż po wskazaniu przez kontrolujących obowiązujących przepisów prawa, pośrednicy podejmowali dobrowolne działania usuwające nieprawidłowości.

Uwzględniając wyniki kontroli, jak również biorąc pod uwagę, że przedmiotem transakcji jest mienie znacznej wartości, zasadnym jest prowadzenie dalszych czynności kontrolnych przez Inspekcję Handlową w tym zakresie w przyszłości.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

IV. PRAKTYCZNE WSKAZÓWKI DLA KONSUMENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG BIUR POŚREDNICTWA W OBRODZIE NIERUCHOMOŚCIAMI

Konsument, który chce kupić, sprzedać lub wynająć za pośrednictwem biura obrotu nieruchomości liczy przede wszystkim na profesjonalną pomoc oraz szybkie znalezienie interesującej oferty, jednak nie każdy przedsiębiorca świadczący tego rodzaju usługi zasługuje na zaufanie. Co zrobić, aby zminimalizować ryzyko przykrej niespodzianki?

Najlepszą metodą jest oczywiście rekomendacja znajomych, którzy korzystali z usług biura pośrednictwa w obrocie nieruchomościami. Jeżeli jednak nie znamy nikogo takiego, zanim wybierzemy biuro, któremu powierzymy pośrednictwo przy dokonaniu transakcji sprawdźmy:

- czy przedsiębiorca prowadzący biuro pośrednictwa jest licencjonowanym pośrednikiem (została mu nadana licencja zawodowa) lub czy zatrudnia osoby posiadające licencję zawodową.

Zgodnie ze standardami zawodowymi pośredników w obrocie nieruchomości świadectwo nadania licencji zawodowej musi być zamieszczone w widocznym miejscu w każdym miejscu prowadzenia działalności.

Czy dana osoba jest faktycznie licencjonowanym pośrednikiem w obrocie nieruchomościami można zweryfikować w centralnym rejestrze pośredników nieruchomości, który udostępniony jest poprzez stronę internetową Ministerstwa Infrastruktury (www.mi.gov.pl) w zakładce: Budownictwo, gospodarka przestrzenna i mieszkaniowa/Gospodarka Nieruchomościami/Rejestry

(<http://www.mi.gov.pl/2-482c0defdb3dc.htm>).

Nie wiermy zapewnieniom przedsiębiorcy, że chociaż właściciel biura ani osoby w nim zatrudnione nie posiadają licencji zawodowej, to biuro jest licencjonowane. **Licencja zawodowa pośrednika w obrocie nieruchomościami nadawana jest osobie fizycznej.** W biurze musi być zatrudniony pośrednik w obrocie nieruchomościami, który jest prawnie odpowiedzialny za transakcje;

- czy pośrednik posiada aktualne ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej. Jest to bardzo ważne dla konsumentów, gdyż w przypadku, gdy pośrednik nie wywiąże się z umowy lub wyrządzi szkodę, łatwiej będzie w sądzie cywilnym uzyskać odszkodowanie.

Informacja o posiadanym ubezpieczeniu OC musi być umieszczona w umowie pośrednictwa.

Ponadto warto zapytać, czy pośrednik należy do stowarzyszenia zawodowego. Co prawda nie jest to obowiązkowe, ale przynależność do organizacji zawodowej może potwierdzać, że pośrednik chce działać w grupie i nie obawia poddać się weryfikacji środowiska. Może to się okazać istotne w momencie, gdy dojdzie do sporu pomiędzy konsumentem a pośrednikiem. Przy każdym stowarzyszeniu działają komisje etyki i jest ono w stanie wyciągnąć konsekwencje wobec niewłaściwie działającego pośrednika.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

W celu weryfikacji, czy faktycznie pośrednik jest zrzeszony w danym stowarzyszeniu można skontaktować się telefonicznie lub sprawdzić na stronie internetowej stowarzyszenia, gdzie umieszczone są dane wszystkich członków.

Poza tym można zapytać o dodatkowe szkolenia zawodowe, gdyż każdy z pośredników ma ustawowy obowiązek stałego doskonalenia kwalifikacji zawodowych. W renomowanym biurze powinny znajdować się certyfikaty potwierdzające przebyte szkolenia.

Po wybraniu biura pośrednictwa w obrocie nieruchomościami przyjdzie czas na podpisanie umowy pośrednictwa. Należy pamiętać, że pośrednik ma ustawowy obowiązek zawarcia takiej umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Przed podpisaniem umowy należy ją, jak każdą inną, bardzo uważnie i spokojnie przeczytać. Jeżeli pośrednik przedstawia nam umowę pośrednictwa np. tuż przed wejściem do mieszkania, które zamierzamy obejrzeć, to możemy mieć poważne wątpliwości co do jego uczciwości i rzetelności.

Umowa pośrednictwa powinna zawierać między innymi:

- datę i miejsce zawarcia umowy,
- określenie strony umowy, tj. dane osobowe i adresowe przedsiębiorcy świadczącego usługę oraz konsumenta zamawiającego usługę,
- przedmiot i zakres umowy, tj. jednoznaczne określenie czego oczekuje się od pośrednika; przez umowę pośrednictwa pośrednik, zobowiązuje do wykonywania czynności zmierzających do zawarcia np. umowy sprzedaży czy umowy najmu, natomiast konsument zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia,
- dane osobowe licencjonowanego pośrednika w obrocie nieruchomościami odpowiedzialnego za jej realizację oraz numer jego licencji,
- oświadczenie pośrednika, że posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej,
- określenie za jakie czynności będzie obowiązywało wynagrodzenie oraz ustalenie sposobu obliczania wynagrodzenia, jakie przysługiwać będzie przedsiębiorcy za wykonanie umowy. Wynagrodzenie może stanowić określony procent liczony od ceny transakcyjnej nieruchomości, lub może być wyrażone kwotowo.

Uwaga!

Umowę pośrednictwa może podpisać z konsumentem osoba niebędąca licencjonowanym pośrednikiem (właściciel biura pośrednictwa w obrocie nieruchomościami lub osoba przez niego zatrudniona). Jak wspomniano wyżej w umowie muszą być podane dane osobowe oraz nr licencji zawodowej pośrednika w obrocie nieruchomościami odpowiedzialnego za jej realizację oraz jego oświadczenie o posiadaniu ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej.

Należy dodatkowo pamiętać, że umowa pośrednictwa może zostać zawarta na czas określony lub nieokreślony. Przy umowie czasowej powinien być w niej określony czas jej obowiązywania. Jednocześnie w każdej umowie powinien być określony sposób, w jaki może zostać ona wypowiedziana. Możliwość wypowiedzenia umowy powinna być taka sama dla każdej ze stron.



Urząd Ochrony
Konkurencji i Konsumentów



Inspekcja Handlowa

Na pośrednika, który nie wywiązuje się z umowy lub działa w sposób nieuczciwy można złożyć skargę do Komisji Odpowiedzialności Zawodowej, działającej przy Ministrze Infrastruktury lub do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.