

KODEKS ETIKE

u poslovanju posrednika u prometu nekretnina

KOMISIJA ZA PRITUŽBE

O KODEKSU ETIKE

- Skupština HGK prihvatila Kodeks 30. studenoga 2011.
- zamijenio Pravila poslovanja
- evidencija potpisnika vodi se pri HGK
- prihvaća se izjavom upućenom Udruženju



O KODEKSU ETIKE

- ukupan broj posrednika u registru 11 /2021 = 905
- broj potpisnika Kodeksa 11/2021 = 701
- postotak posrednika koji još nisu potpisali = 22,54%
- Udruženje pokreće novu kampanju za potpisivanje



ŠTO JE KODEKS ETIKE?

- skup poslovnih običaja, dobre prakse, pravila fair playa
- jednostavan, ljudski, nema nerazumljivih pravila
- vrijedi prema svim posrednicima



ŠTO JE KODEKS ETIKE?

„Potpisnik Kodeksa prihvaća obvezu djelovanja u skladu s načelima odgovornosti, istinitosti, učinkovitosti, transparentnosti, kvalitete, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema poslovnim partnerima, poslovnom i društvenom okruženju te vlastitim zaposlenicima.”

<https://www.hgk.hr/odjel-trgovinu/udruzenje-poslovanja-nekretninama/kodeks-etike-u-poslovanju-posrednika-u-prometu-nekretnina>



SVRHA KODEKSA ETIKE

- podizanje kvalitete usluge posrednika
- zaštita klijenata, korisnika usluga
- uređuje odnose među posrednicima
- osigurava poštenu tržišnu utakmicu
- štiti zaposlenike posrednika
- stvara uvjete za stjecanje povjerenja korisnika



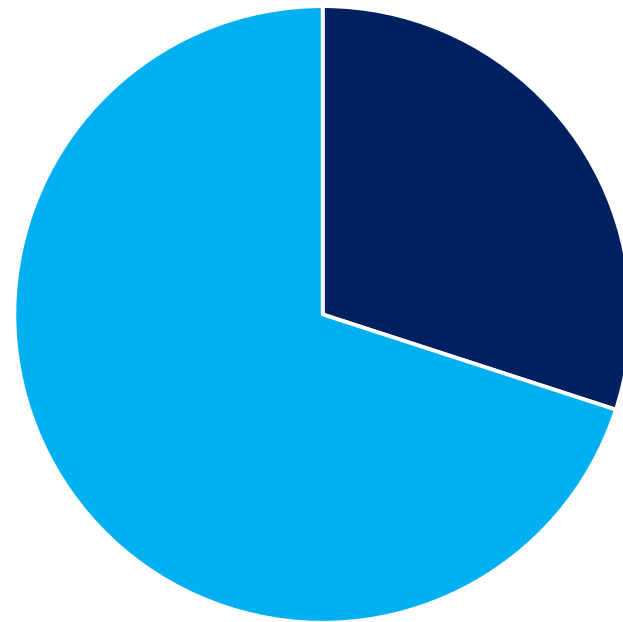
KLJUČNI CILJEVI KODEKSA ETIKE

- zaštita i povećanje povjerenja klijenata
- fair play među posrednicima
- zaštita zaposlenika
- povećanje tržišnog udjela posrednika u ukupnom prometu nekretninama u RH



KLJUČNI CILJEVI KODEKSA ETIKE

Promet nekretninama 2019.



■ Promet posrednika ■ Promet bez posrednika



BUDUĆNOST KODEKSA ETIKE

- Kodeks uvršten u Pravilnik o programu osposobljavanja agenata - 2021.
- planirano povezivanje sa Zakonom o posredovanju
- planirano objavljivanje imena posrednika prekršitelja
- planirano objavljivanje popisa nelegalnih posrednika



NADZOR NAD PRIMJENOM KODEKSA ETIKE

KOMISIJA ZA PRITUŽBE



KOMISIJA ZA PRITUŽBE

- djeluje od 2012.
- 7 članova iz redova posrednika iz cijele RH izabranih od Vijeća Udruženja
- zastupljene razne struke, svi se bave posredovanjem
- isključivo volonterski rad, ponekad više dana mjesečno
- sve više primjedbi, deseci predmeta godišnje



NAJČEŠĆI PROBLEMI

- provizija s obje strane
- ilegalni posrednici
- konkurencija stranih, neregistriranih, ilegalnih posrednika
- nelojalna konkurencija



PRIMJER 1

- klijentica iz Poljske
- vlasnik nekretnine iz Poljske
- dvaput prodana nekretnina, čudan upis u zk
- NIJE predmet za Komisiju



PRIMJER 2

- provizija s obje strane
- NIJE ZABRANJENA, ali poziv temeljem oglasa NIJE NALOG
- klijent je potpisao ugovor o posredovanju
- ukoliko su obje strane unaprijed upoznate, NIJE prekršaj
- potpisivanje „evidencije o pregledu” u mraku na haubi
- teško utvrditi i dokazati sve okolnosti

* Sukladno članku 847. ZOO-a ako drukčije nije ugovoreno, posrednik koji je dobio nalog za posredovanje od obje strane može zahtijevati od svake strane samo polovicu provizije i naknadu troškova ako je naknada troškova ugovorena, a posrednik je dužan da se s pažnjom dobrog gospodarstvenika skrbi o interesima obje strana između kojih posreduje. Ali i u tom slučaju nalog za posredovanje i ugovor moraju biti sklopljeni u pismenom obliku.



PRIMJER 3

- više suvlasnika, prijavitelji angažirali agenciju 1
- bez uspjeha u prodaji, prijavitelji otkazali i angažirali agenciju 2
- agencija 1 angažirana od drugih kupaca, dolazi do prodaje, neprimjerena komunikacija posrednika
- propada prodaja preko agencije 2, prijava Komisiji
- NEMA prekršaja vezano uz prodaju, agencija 1 je djelovala temeljem naloga, sukladno zakonu i Kodeksu
- posrednik opomenut zbog neprimjerene komunikacije, koju nije osporio u odgovoru na pritužbu



PRIMJER 4

- Prilog RTL Potraga 18.11.2020. – prijavljuje posrednik, traži se reakcija Udruženja i Komisije
- „posrednik” iz priloga nije u Registru – potpuno ilegalan
- Komisija nije nadležna
- prijavitelj upućen na Državni inspektorat



PRIMJER 5

- „izbacivanje” drugih posrednika obećavanjem nerealne cijene i lažnim obećanjima („već imamo kupca”)
- regrutacija agenata neprikrivenim masovnim otvorenim izravnim kontaktima kroz službene kanale konkurenata
- fizičko uklanjanje konkurentskih bannera
- zaobilaženje konkurenata izravnim kontaktiranjem prodavatelja, a na temelju banneru/oglasa kolega posrednika



RJEŠENJA

- prevencija, edukacija posrednika, agenata
- obveza potpisivanja Kodeksa etike temeljem Zakona o posredovanju
- snažna reakcija Udruženja i Komisije na prekršaje
- prijave Državnom inspektoratu
- kažnjavanje nepoštenih poslovnih praksi
- objava imena prekršitelja



PITANJA?



HVALA

UDRUŽENJE POSLOVANJA NEKRETNINAMA
SEKTOR ZA TRGOVINU
Komisija za pritužbe
Lada Košuta Vukić

