

U cilju odgovornog i etički utemeljenog ponašanja i primjene načela savjesnosti i poštenja, potičući razvijanje kvalitetnih odnosa i lojalne konkurencije u području posredovanja u prometu nekretnina, te radi zaštite stranaka i zaposlenika, članice Udruženja poslovanja nekretninama Hrvatske gospodarske komore sporazumno su na Vijeću Udruženja održanom 22. studenoga 2011. utvrdile slijedeći:

KODEKS ETIKE U POSLOVANJU POSREDNIKA U PROMETU NEKRETNINA

UVOD

Članak 1.

Ovim Kodeksom etike u poslovanju posrednika u prometu nekretnina (u daljnjem tekstu: Kodeks) utvrđuju se osnovne smjernice etičkog ponašanja posrednika u prometu nekretnina (u daljnjem tekstu: posrednik).

Određivanjem etičkih kriterija pridonosi se transparentnijem i učinkovitijem poslovanju posrednika i kvalitetnijem odnosu prema nalogodavcima, zaposlenicima kod posrednika i prema drugim posrednicima.

Članak 2.

Svaka potpisnica odgovorna je za poštivanje pravila ovog Kodeksa.

Etička pravila trebaju biti poštovana od svih zaposlenika kod posrednika i moraju biti utkana u način rada i poslovanja.

OPĆA NAČELA

Članak 3.

Potpisnik Kodeksa prihvaća obvezu djelovanja u skladu s načelima odgovornosti, istinitosti, učinkovitosti, transparentnosti, kvalitete, postupanja u dobroj vjeri i poštovanja dobrih poslovnih običaja prema nalogodavcima, poslovnom okruženju i vlastitim zaposlenicima, te drugim posrednicima.

Svaki posrednik će pridržavanjem važećeg zakonodavstva poštovati načela etike u poslovnim odnosima.

Usluge posredovanja trebaju biti ponuđene na tržištu na društveno odgovoran način.

Članak 4.

U obavljanju posredničkog posla, posrednik je obavezan postupati savjesno i pošteno, te u skladu sa Zakonom i dobrim poslovnim običajima graditi povjerenje, štiteći

interes nalogodavca i treće osobe, te nastupati nepristrano u cilju realizacije posla, vodeći računa o dostojanstvu posredničkog poziva.

Radi postupanja u skladu sa stavkom 1. ovog članka posrednik se obvezuje na prikladan način podizati razinu stručnog znanja zaposlenika koji obavljaju poslove posredovanja.

Članak 5.

Posrednici su obvezni štititi interese nalogodavca te ga obavijestiti o svim okolnostima značajnim za namjeravani posao, koje su posredniku poznate.

Posrednik je dužan prema nalogodavcu postupati pozornošću urednog i savjesnog gospodarstvenika.

Djelovanje zaposlenika kod posrednika ili osobe kojoj je posrednik povjerio da obavi neki posao smatra se djelovanjem posrednika.

Članak 6.

Posrednik ne smije koristiti nedostatnu informiranost i neukost nalogodavca radi pribavljanja poslovne koristi.

OBVEZE POSREDNIKA

Članak 7.

Posrednik će nalogodavca upozoriti na obvezu sklapanja pisanog ugovora o posredovanju (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Sve odredbe Ugovora moraju biti formulirane na način da budu jasne i precizne i da se ne mogu tumačiti suprotno stvarnoj volji stranaka.

Ako Ugovor s nalogodavcem sadrži, osim zakonom propisanih i druge podatke u vezi s poslom, posrednik ne smije zloupotrebjavati povjerenje nalogodavca ili iskorištavati njegov nedostatak iskustva, znanja ili dobru vjeru.

Članak 8.

Prije sklapanja Ugovora posrednik je obvezan nalogodavca upoznati s općim uvjetima poslovanja, i omogućiti mu da samostalno odluči o prihvaćanju istih i o sklapanju Ugovora.

Članak 9.

U slučaju oglašavanja nekretnina koje su predmet poslovanja u sredstvima javnog priopćavanja ili na drugi uobičajeni način, posrednik je dužan objaviti naziv svog trgovačkog društva ili obrta, a po potrebi i druge podatke koje ocjenjuje značajnima za poslovanje.

Članak 10.

Posrednik će sve obveze koje proizlaze iz Ugovora nastojati obaviti u primjerenim rokovima, a kod razgledavanja nekretnina voditi računa o primjerenosti termina razgledavanja, poštujući interese nalogodavca i treće osobe.

Uspostavljanjem veze između nalogodavca i treće osobe (fizičke ili pravne) radi pregovaranja o pravnom poslu smatra se naročito ako je posrednik:

- neposredno odveo ili uputio nalogodavca ili treću osobu u razgledavanje predmetne nekretnine;
- organizirao susret između nalogodavca i treće osobe radi pregovaranja za sklapanje pravnog posla;

Članak 11.

Bez dogovora s vlasnikom nekretnine posrednik ne smije upućivati stranke na samostalno razgledavanje te nekretnine.

PRAVA POSREDNIKA

Članak 12.

Posredniku za obavljeno posredovanje pripada posrednička naknada (u daljnjem tekstu: naknada).

Pri određivanju visine naknade posrednik će se pridržavati visine naknade određene Općim uvjetima poslovanja i Zakonom. Posrednik je za svoj rad obvezan naplatiti naknadu određenu ugovorom o posredovanju.

Nedopušteno je pribavljanje poslova nuđenjem usluga posredovanja bez naplate posredničke naknade.

Članak 13.

Naknada se naplaćuje u trenutku potpisivanja ugovora ili predugovora o kupnji, zamjeni nekretnine ili sklapanja ugovora o najmu ili zakupu, odnosno kod primitka kapare uz potpis.

Posrednik može iznimno u ime i za račun nalogodavca zastupati i zaključiti posredovani ugovor, samo ako je nalogodavac za to izdao posebnu punomoć.

Članak 14.

Posrednik može ugovoriti pravo na naknadu troškova nužnih za izvršenje naloga i zatražiti da mu se unaprijed akontiraju sredstva za određene izdatke za troškove.

Članak 15.

Posrednik ima pravo na naknadu troškova u slijedećim slučajevima:

- ako je riječ o troškovima za koje je izričito bilo ugovoreno da ih nalogodavac posebno plaća;
- ako je posredovanje isključivo, pa je nalogodavac za vrijeme trajanja ugovora o isključivome posredovanju sklopio mimo posrednika pravni posao preko drugog posrednika, a za koji je isključivom posredniku bio dan nalog za posredovanje;
- ako su nastali troškovi iznad uobičajenih troškova posredovanja, a izričito je ugovoreno da će nalogodavac te troškove nadoknaditi posredniku;
- je riječ o troškovima dodatnih usluga u vezi s poslom koji je predmet posredovanja, pod uvjetom da je to posebno ugovoreno između posrednika i nalogodavca.

U slučaju prava posrednika na nadoknadu troškova, odnosno obveza nalogodavca da te troškove podmiri, zamjena za pravo na posredničku naknadu na koju bi posrednik inače imao pravo (zato jer je za vrijeme ugovora o isključivome posredovanju nalogodavac sklopio ugovor mimo posrednika ili zato jer se nalogodavac nije ponašao u dobroj vjeri nakon što mu je posrednik pronašao treću osobu s kojom bi nalogodavac pregovarao o sklapanju pravnoga posla), visina troškova na koje posrednik ima pravo ne može prijeći visinu posredničke naknade za posredovani posao.

UNUTARNJI ODNOSI U POSLOVNOM SUBJEKTU

Članak 16.

Posrednik samostalno uređuje svoju organizaciju i pravila ponašanja. Pri tome je obvezan poštivati važeće propise, kolektivne i individualne ugovore te štiti ljudska i građanska prava, dostojanstvo i ugled svakog zaposlenika.

Članak 17.

Zaposlenici i drugi suradnici dužni su profesionalno obavljati poslove na koje su raspoređeni i promicati poslovne interese posrednika u kojem su zaposleni ili angažirani.

Navedeno uključuje zaštitu i brigu za materijalnu i nematerijalnu imovinu posrednika, uključujući sve oblike vlasništva, čuvanje povjerljivih poslovnih informacija, te brigu za ugled i odnose s poslovnim partnerima, državnim tijelima, nevladinim organizacijama i javnošću u cjelini.

Članak 18.

Zaposleni kod posrednika moraju voditi računa o profesionalnom nastupu i primjerenom izgledu pred strankama, u skladu s poslovnim običajima.

Članak 19.

Nije dopušten sukob interesa i konkuriranje poslovnom subjektu kod kojega je osoba zaposlena.

Članak 20.

Poslovne odluke vezane uz zapošljavanje, edukaciju, raspoređivanje poslova, plaću, vrednovanje i nagrađivanje radnog učinka, promociju zaposlenika i osobito otkazivanje ugovora o radu moraju biti korektne i pravedne.

Nije dopuštena diskriminacija i uznemiravanje zaposlenika zbog spola, rase, vjerske, nacionalne ili političke pripadnosti, tjelesnih nedostataka, dobi, obiteljskog statusa ili bilo kakve osobne značajke ili uvjerenja.

Članak 21.

Posrednik je dužan osigurati sigurne uvjete rada, što podrazumjeva da svoje zaposlenike neće izlagati zdravstvenim i drugim rizicima te da će im pružiti odgovarajuće informacije, obuku i osiguranje od posljedica takvih rizika.

U skladu sa mogućnostima, poslovni subjekti će ulagati u razvoj svojih zaposlenika i stvarati poticajno okruženje za inovativan i kreativan rad.

Članak 22.

Posrednik će u okviru raspoloživih mogućnosti svojim zaposlenicima osigurati primjerenu plaću s obzirom na radni učinak, kvalifikacije, radno iskustvo, uvjete i vrijeme rada.

Radno vrijeme bit će usklađeno sa važećim propisima.

Plaće i naknade bit će isplaćivane na vrijeme i u skladu sa zakonima, kolektivnim ugovorom (ako postoji) i ugovorom o radu.

ODNOS PREMA DRUGIM POSREDNICIMA

Članak 23.

Posrednici su obvezni poštovati temeljna etička načela, čime se isključuju radnje koje bi mogle štetiti drugim posrednicima i to posebice:

- iznošenje neistinitih podataka o poslovanju radi pribavljanja poslova i stranaka,
- omalovažavanje drugih posrednika na bilo koji način, radi pribavljanja poslova i stranaka,
- nerealne procjene nekretnina radi pribavljanja posredničkih poslova i isključivanja drugih posrednika s tržišta,
- istupanje u sredstvima informiranja s namjerom osobne promidžbe, a na štetu drugih posrednika.

Članak 24.

Ukoliko jedan posrednik zaključi ugovor o posredovanju i odvede zainteresiranu stranku na razgledavanje nekretnine, a ugovor između stranaka bude zaključen posredovanjem druge agencije, posrednička naknada će se platiti prvom posredniku, ukoliko se posrednici drukčije ne dogovore.

RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 25.

Za slučaj povrede odredaba Kodeksa, Vijeće Udruženja poslovanja nekretninama Hrvatske gospodarske komore osniva Komisiju za pritužbe.

Komisija za pritužbe sastoji se od predsjednika i dva člana, koje bira Vijeće Udruženja iz reda potpisnika ovog Kodeksa.

Članak 26.

Posrednik ili nalogodavac koji smatraju da su oštećeni radnjama posrednika mogu nastali problem pisanim putem uputiti Komisiji za pritužbe.

Komisija za pritužbe nakon razmatranja navoda iz prijave, ali i očitovanja o tim navodima prijavljenog, daje mišljenje o tome da li su u konkretnom slučaju povrijeđena pravila ovog Kodeksa.

Ako Komisija utvrdi povredu Kodeksa izvješće o tome daje Vijeću Udruženja, a podnositelja prijave upućuje u daljnje mogućnosti za zaštitu njegovih prava u okviru Komore u postupku pred Sudom časti, Centru za mirenje ili na drugi odgovarajući način.

Članak 27.

Potpisnici Kodeksa imaju mogućnost eventualne sporove sa nalogodavcima, drugim posrednicima ili svojim zaposlenicima rješavati sporazumno i dobrovoljnim ispunjenjem obveze, a ukoliko to nije moguće spor mogu rješavati koristeći jednu od slijedećih mogućnosti:

- sporove zbog povrede morala (dobrih poslovnih običaja) i etičkih pravila u poslovanju rješavati će pred Sudom časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori,
- u postupku mirenja koristeći administrativni servis Centra za mirenje Hrvatske gospodarske komore,
- ili u obliku sveobuhvatnog činjeničnog razjašnjavanja spora pred arbitražom Stalnog arbitražnog sudišta pri Hrvatskoj gospodarskoj komori.

PRIHVAĆANJE KODEKSA

Članak 28.

Odredbe Kodeksa obvezuju sve posrednike koje se bave posredovanjem u prometu nekretninama na području Republike Hrvatske, koji su potpisali Izjavu o prihvaćanju Kodeksa.

Izjava o prihvaćanju Kodeksa dostavlja se HGK – Udruženju poslovanja nekretninama na obrascu, koji je sastavni dio Kodeksa.

Datum izjave o prihvaćanju Kodeksa upisuje se u posebnu rubriku Registra posrednika u prometu nekretnina.

Članak 29.

Kodeks je utvrdilo Vijeće Udruženja poslovanja nekretninama pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu 22. studenoga 2011. godine.

Kodeks stupa na snagu danom donošenja Odluke o potvrđivanju Kodeksa na Skupštini Hrvatske gospodarske komore.

Članak 30.

Stupanjem na snagu ovog Kodeksa prestaju važiti Pravila poslovanja posrednika u prometu nekretninama koji je utvrdilo Vijeće udruženja poslovanja nekretninama 11. travnja 2003., a potvrdila Skupština HGK 2. srpnja 2003. godine.

Članak 31.

Posrednici primjenjuju Kodeks od dana potpisivanja Izjave o prihvaćanju Kodeksa.