**GŁÓWNY INSPEKTORAT**
**INSPEKCJI HANDLOWEJ**

# INFORMACJA

o wynikach kontroli przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie pośrednictwa

w obrocie nieruchomościami.

ul. Niedźwiedzia 6E

02-737 Warszawa

tel. (0-22) 54 87 233
fax: (0-22) 54 87 351
E-mail: sekretariat@giih.gov.pl

## I. WSTĘP

Ponieważ przedmiotem transakcji świadczonych usług pośrednictwa w obrocie nieruchomościami jest mienie dużej wartości, Inspekcja Handlowa w latach 2002-2003 przeprowadziła ogólnopolskie kontrole funkcjonowania przedsiębiorców działających na tym rynku, stwierdzając wiele nieprawidłowości, w tym o charakterze przestępstw i wykroczeń godzących w interes konsumentów. Wyniki tych kontroli wraz z wnioskami zostały przekazane do byłego Urzędu Mieszkalnictwa i Rozwoju Miast.
Urząd, na podstawie uwag przedsiębiorców, własnych obserwacji oraz wniosków wynikających z ustaleń kontroli IH, przygotował nowelizację ustawy o gospodarce nieruchomościami, wprowadzając zapisy dyscyplinujące przedsiębiorców do rzetelnego i prawidłowego świadczenia usług w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.

Kredyty mieszkaniowe dostępne dla coraz większej liczby obywateli, migracja ludności za pracą, powrót z zagranicy rodaków posiadających emerytury w dewizach, wysokie zarobki młodych ludzi zatrudnionych w firmach zagranicznych, mediach i kancelariach prawniczych, a także duże zainteresowanie cudzoziemców inwestowaniem w naszym kraju - spowodowały w ostatnich latach istotne ożywienie na rynku mieszkaniowym.

Stały wzrost cen mieszkań w dużych aglomeracjach miejskich oraz moda na posiadanie własnego domu ukierunkowuje zainteresowania wielu obywateli na nabycie działki budowlanej poza miastem, w celu postawienia domu jednorodzinnego.

Z uwagi na brak czasu, wiedzy prawnej, a także konieczności zapewnienia sobie bezpieczeństwa ekonomicznego coraz większa liczba obywateli korzysta z usług wyspecjalizowanych biur pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, które oprócz finalizowania umów kupna-sprzedaży nieruchomości świadczą także usługi w zakresie doradztwa ekonomicznego i pozyskiwania obiektów pożądanych przez konsumentów tak w kraju jak i w coraz większym stopniu zagranicą.
Wzrost popytu na te specjalistyczne usługi skutkuje nie tylko stale zwiększającą się liczbą przedsiębiorców świadczących usługi w tym zakresie, ale także rozszerzaniem zakresu świadczonych usług oraz coraz częściej współpracą z zagranicznymi agencjami pośrednictwa.

Negatywne ustalenia poprzednich kontroli, rozszerzenie zakresu świadczonych usług przez pośredników, wzrost popytu na te usługi, zmiana przepisów, a także sugestie pracowników Departamentu Regulacji Rynku Nieruchomości w Ministerstwie Budownictwa spowodowały podjęcie przez Inspekcję Handlową w III i IV kw. 2006 roku kolejnej kontroli w tym sektorze rynku.

**Celem kontroli** było dokonanie oceny rzetelności i prawidłowości świadczenia przez przedsiębiorców usług w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami, ze szczególnym zwróceniem uwagi na ochronę interesów konsumentów. Zakładanym efektem kontroli było eliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości, spowodowanie poszanowania prawa przez przedsiębiorców i świadczenia usług na poziomie pożądanym i bezpiecznym dla konsumentów.

**Kontrolą, na terenie całego kraju, objęto ogółem 118 przedsiębiorców prowadzących biura (agencje) pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.**
**Nieprawidłowości, wynikające z naruszania obowiązujących przepisów, ujawniono u 69 przedsiębiorców, co stanowiło 58,5% ogółu skontrolowanych** (*w toku poprzedniej kontroli, przeprowadzonej w III kw. 2003 r. nieprawidłowości ujawniono u 60,2% przedsiębiorców mimo, że*

*kontrola ta obejmowała węższy zakres zagadnień*). Najczęściej kwestionowano: **brak cenników na świadczone usługi, niezawieranie obowiązkowego ubezpieczenia OC oraz niezamieszczanie w umowach pośrednictwa zapisów wymaganych przepisami art. 180 ust. 3 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r., Nr 261, poz. 2603, ze zm.), tj.: wskazania pośrednika odpowiedzialnego zawodowo za jej wykonanie, numeru jego licencji, a także oświadczenia o posiadanym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej.**

Należy zaznaczyć, że z powodu nie prowadzenia przez przedsiębiorców rejestru reklamacji, zbadanie niektórych zagadnień, niezbędnych do dokonania pełnej oceny funkcjonowania tego sektora rynku, opierało się jedynie na oświadczeniach złożonych przez kontrolowanych przedsiębiorców.

Ujawniony w toku kontroli wysoki wskaźnik nieprawidłowości i ich rodzaj – zdaniem kontrolujących - stwarzały realne zagrożenie dla konsumentów, bowiem w każdym z kontrolowanych biur zawieranych jest wiele umów kupna-sprzedaży nieruchomości.

Działalność Komisji Odpowiedzialności Zawodowej i wprowadzone bardziej rygorystyczne wymagania wobec pośredników efektywniej chronią interes konsumentów, ale pod warunkiem respektowania tych przepisów przez przedsiębiorców.

Pozytywnym zjawiskiem, godnym naśladowania w innych dziedzinach życia gospodarczego są podejmowane - przez środowisko licencjonowanych pośredników w obrocie nieruchomościami - środki dyscyplinujące przedsiębiorców do eliminowania działań naruszających przepisy prawa (Komisja Etyki Zawodowej), opracowywanie - przez zrzeszenia regionalne - wzorców umownych, organizowanie szkoleń oraz monitoring firm działających nielegalnie.

Szczegółowe ustalenia kontroli prezentuje poniższa informacja.

## II. SZCZEGÓŁOWE USTALENIA KONTROLI

Do kontroli wytypowano przede wszystkim, tych przedsiębiorców, którzy prowadzą biura pośrednictwa cieszące się na lokalnych rynkach szczególnym popytem konsumentów, a także pośredników wskazanych przez regionalne zrzeszenia pośredników w obrocie nieruchomościami jako działających nielegalnie.
Kontrolą na terenie wszystkich 16 województw **objęto łącznie 118 przedsiębiorców** świadczących usługi w zakresie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami.
W toku kontroli sprawdzono przestrzeganie przez przedsiębiorców postanowień i wymogów zawartych w następujących aktach prawnych:

- ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2001 r. Nr 4, poz. 25, ze zm.)
- ustawie z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807, ze zm.)
- ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, ze zm.)
- ustawie z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach (Dz. U. Nr 97, poz. 1050, ze zm.)
- ustawie z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (tekst jednolity: Dz. U. z 2004 r., Nr 261, poz. 2603, ze zm.)
- rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, poz. 894, ze zm.).

***Różnego rodzaju nieprawidłowości, w tym o charakterze wykroczeń, godzących w interes konsumentów, ujawniono u 69 przedsiębiorców, co stanowiło 58,5% ogółu skontrolowanych.***

**A. Legalność wykonywanej działalności w aspekcie:**

***1) okazania przez właściciela lub zatrudnionego pośrednika stosownej licencji zawodowej***

W wyniku kontroli tego zagadnienia nieprawidłowości ujawniono w **7 biurach** pośrednictwa (5,9 % skontrolowanych), bowiem czynności w zakresie pośrednictwa wykonywane były przez osoby nieuprawnione.
I tak:

***W agencji obrotu nieruchomościami w Łodzi***, właścicielka nie posiadała licencji zawodowej oraz nie zawarła w 2006 roku umowy z licencjonowanym pośrednikiem. Za popełnienie wykroczenia z art. 198 ust. 1 pkt 2 ustawy o gospodarce nieruchomościami skierowano do sądu rejonowego wniosek o ukaranie przedsiębiorcy.

***W biurze pośrednictwa w Łodzi*** ujawniono, że właściciel prowadził działalność pośrednictwa i zawierał umowy mimo, że decyzją b. Ministra Infrastruktury orzeczono karę dyscyplinarną w postaci zawieszenia licencji zawodowej pośrednika. Postępowanie dyscyplinarne zostało wszczęte w związku ze skargą konsumenta.

***W biurze nieruchomości w Tychach*** stwierdzono zawieranie umów przez osobę nie posiadającą licencji zawodowej (pełnomocnik przedsiębiorcy), a właścicielka biura, która również nie posiadała licencji nie zatrudniła licencjonowanego pośrednika. Na podstawie zbadanych dokumentów ustalono, że ww. osoba zawarła i zrealizowała 7 umów na wartość 132,7 tys. zł i uzyskała z tego tytułu wynagrodzenie w wysokości 12,3 tys. złotych. Za popełnienie wykroczenia skierowano wniosek do sądu o ukaranie przedsiębiorcy.

***W centrum nieruchomości w Grodzisku Mazowieckim,*** działalność gospodarczą jednoosobowo prowadziła osoba, której decyzją b. Prezesa Urzędu Mieszkalnictwa i Rozwoju Miast odmówiono nadania licencji zawodowej z uwagi na niedostateczną znajomość przepisów i zasad. Z uwagi na zawieranie umów z konsumentami bez posiadania stosownych uprawnień skierowano do sądu rejonowego wniosek o ukaranie.

***W biurze nieruchomości w Szczecinie*** przedsiębiorca prowadził działalność w zakresie pośrednictwa i zawierał umowy z konsumentami bez posiadania określonych uprawnień, a umowy podpisywał mąż właścicielki posiadający licencję, ale niebędący zatrudniony w tym biurze.

***W agencji nieruchomości w Szczecinie*** ujawniono, że umowy o pośrednictwo podpisywane były przez osoby współpracujące z kontrolowanym przedsiębiorcą na zasadzie ustnej umowy i nie posiadające licencji zawodowej. Właściciel agencji posiadający licencję zawodową pośrednika w obrocie nieruchomościami podpisywał in blanco druki umów i udostępniał je osobom trzecim, które na tych drukach zawierały pisemne umowy z klientami.

***W biurze nieruchomości w Tarnowie*** ujawniono, że przedsiębiorca zawierał umowy z klientami bez posiadania licencji i nie zatrudniając licencjonowanego pośrednika. W toku czynności wyjaśniających przedsiębiorca przedłożył inspektorom umowę franchisingu zawartą ze Spółką Akcyjną „AD.DRĄGOWSKI" reprezentowaną przez jej Prezesa wraz ze zleceniem prowadzenia czynności w zakresie pośrednictwa oraz oświadczeniem o sprawowaniu przez ww. licencjonowanego pośrednika osobistego nadzoru nad wykonywanymi czynnościami zawodowymi w zakresie pośrednictwa ( nie okazano jednak żadnych dokumentów dotyczących nadzoru ze strony Prezesa ww. Spółki Akcyjnej zamieszkałego w Warszawie). O braku takiego nadzoru może

świadczyć fakt, że przedsiębiorca nie zawierał pisemnych umów z konsumentami, co stanowi naruszenie postanowień art. 180 cytowanej wyżej ustawy. Zawieranie umów z klientami w zakresie sprzedaży nieruchomości, zakupu mieszkania wykazywał jedynie w dokumentacji finansowej. Przeprowadzona w maju 2003 r. kontrola u tego przedsiębiorcy ujawniła podobny stan faktyczny, co świadczy o nie zrealizowaniu przez przedsiębiorcę wniosków zawartych w wystąpieniu pokontrolnym skierowanym do niego w 2003 roku. Z uwagi na faktyczne prowadzenie pośrednictwa w obrocie nieruchomościami z naruszeniem wymogu określonego w art. 198 ust. 1 pkt 2 ustawy o gospodarce nieruchomościami, w związku z art. 179 ust. 1,2 i 4 cytowanej wyżej ustawy, skierowano wniosek do sądu o ukaranie.

Ponadto ustalono, że właściciel **biura nieruchomości w Limanowej** w okresie poprzedzającym kontrole, tj. od 28.12.2004 r. do 24.05.2006 r. prowadził działalność i zawierał umowy kupna-sprzedaży nieruchomości bez posiadania licencji zawodowej.

Akta inspekcji przeprowadzonych w ww. biurach pośrednictwa zostaną przekazane do Departamentu Regulacji Rynku Nieruchomości w Ministerstwie Budownictwa.

W toku kontroli tego zagadnienia ustalono, że **60** właścicieli posiadało licencje zawodowe, a dla **51** czynności pośrednictwa wykonywały osoby posiadające stosowną licencję zawodową, zatrudnione na podstawie pisemnej umowy o pracę. **7** wyżej wskazanych przedsiębiorców wykonywało czynności pośrednictwa bez posiadania stosownych uprawnień.

***2) zgodności zakresu wykonywanej działalności z zakresem zgłoszonym do ewidencji działalności gospodarczej***

Badając to zagadnienie ustalono, że kontrolowani przedsiębiorcy prowadzili działalność legalnie w oparciu o wpis do ewidencji działalności gospodarczej (104) lub wpis do Krajowego Rejestru Sądowego (14).
Nieprawidłowości ujawniono u 6 przedsiębiorców i polegały one na: niezgłoszeniu organowi ewidencyjnemu zmian dotyczących nowego adresu miejsca wykonywania działalności (4) oraz braku uaktualnienia wpisu o określenie przedmiotu działalności gospodarczej zgodnie z Polską Klasyfikacją Działalności, co stanowiło naruszenie postanowień art. 7b pkt 2 ust. 3 ustawy z dnia 19.11.1999 r. o swobodzie gospodarczej. Przedsiębiorcy zobowiązali się dobrowolnie do dokonania wymaganych prawem wpisów.

**B. Prawidłowość i rzetelność wykonywanej działalności w zakresie:**

***1) posiadania przez pośredników obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa***

W toku czynności kontrolnych ustalono, że 13 pośredników nie było ubezpieczonych od odpowiedzialności cywilnej, co mogło stanowić zagrożenie interesów konsumentów, w przypadku dochodzenia roszczeń w stosunku do przedsiębiorcy, który wskutek niedopełnienia obowiązków lub naruszając zasady prawa bądź standardy zawodowe naraził klientów na straty materialne. W tej sytuacji nawet wygranie sprawy w sądzie nie gwarantuje wyegzekwowania zasądzonego odszkodowania w przypadku niewypłacalności przedsiębiorcy. W skierowanych do przedsiębiorców wystąpieniach pokontrolnych zwrócono uwagę na naruszanie prawa i zawarto wnioski zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości.
Większość pośredników jeszcze w trakcie kontroli zawarła stosowne ubezpieczenia

***2) przestrzegania wymogów określonych w art. 180 ust. 3 ustawy o gospodarce nieruchomościami, tj. zawierania umowy pośrednictwa wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności***

We wszystkich kontrolowanych podmiotach gospodarczych (z wyjątkiem agencji mieszkaniowej w Tarnowie – opisanej w pkt A.1) umowy zawierane z konsumentami posiadały wymaganą prawem formę pisemną. Inspektorzy zakwestionowali jednak u 37 przedsiębiorców (31,4%) niedopełnienie wymogu wskazania pośrednika odpowiedzialnego zawodowo za wykonanie umowy oraz numeru jego licencji (150 umów o wartości prowizji – 482 tys. zł) oraz zamieszczenia oświadczenia o posiadanym ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej za szkody wyrządzone w związku z wykonywaniem czynności pośrednictwa (147 umów o wartości prowizji – 523 tys. zł). I tak np.:

- ***w firmie w Białymstoku*** skontrolowano losowo 10 zawartych i sfinalizowanych umów i ustalono, że 5 umów kupna nieruchomości oraz 5 umów sprzedaży o łącznej wartości pobranej prowizji 34,6 tys. zł nie posiadało zapisu wskazującego pośrednika odpowiedzialnego za ich wykonanie oraz numeru jego licencji zawodowej,
- ***w biurze nieruchomości w Tychach*** w treści 7 sfinalizowanych umów pośrednictwa, na łączną wartość zainkasowanej prowizji w wysokości 32,8 tys. zł, nie umieszczono zapisu o posiadaniu obowiązkowego ubezpieczenia OC.

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.

***3) przestrzegania postanowień ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży***

Z uwagi na interes ekonomiczny konsumentów u wszystkich kontrolowanych przedsiębiorców sprawdzono przestrzeganie obowiązku opracowania i uwidocznienia konsumentom cennika na wykonywane usługi.
W 31 biurach (agencjach) pośrednictwa w obrocie nieruchomościami (26,3%) stwierdzono brak cennika na oferowane usługi, co – zdaniem kontrolujących - poza naruszaniem prawa pozbawia konsumentów możliwości właściwego wyboru pośrednika. W toku kontroli, na żądanie inspektorów, przedsiębiorcy opracowali cenniki i uwidocznili je w miejscach dostępnych i widocznych dla konsumentów.

***4) poprawności zapisów umieszczonych we wzorcach umów, tj. przestrzegania postanowień art. $385^3$ kodeksu cywilnego oraz postanowień zawartych we wzorcach umów uznanych za niedozwolone oraz figurujących w Rejestrze UOK i K postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone***

We wszystkich kontrolowanych biurach pośrednictwa sprawdzono treść zapisów w 758 zawartych umowach o wartości transakcji wynoszącej 65,8 mln. złotych. W wyniku kontroli treści zapisów zamieszczonych we wzorcach umownych ustalono, że u 28 przedsiębiorców (23,7%) stosowane wzorce mogą zawierać zapisy ograniczające prawa konsumentów. Większość przedsiębiorców dobrowolnie podjęła działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości i zmieniła treść zapisów. Z uwagi na interes konsumentów i zakres kompetencji protokoły wraz z aktami kontroli przeprowadzonej w pozostałych biurach pośrednictwa będą przekazane, według kompetencji, do rozstrzygnięcia przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

*5) prawidłowości naliczania i pobierania opłat, w tym prowizji z tytułu zawartej umowy*

W toku kontroli dokonano konfrontacji treści 502 umów z wystawionymi fakturami na kwotę 1,5 mln. złotych. Zagadnienia tego nie skontrolowano u 31 przedsiębiorców, którzy nie opracowali i nie uwidocznili cenników na oferowane usługi.
W 5 przypadkach, na terenie woj. podlaskiego, odnotowano pobranie niższej prowizji aniżeli zapisanej w treści zawartej umowy, co przedsiębiorcy tłumaczyli pozytywnie załatwionymi negocjacjami cenowymi z konsumentami. W pozostałych przypadkach nie stwierdzono rozbieżności pomiędzy wysokością pobranej prowizji, a kwotą wynikającą z treści umowy.
Badając to zagadnienie ustalono, iż kontrolowani przedsiębiorcy pobierali prowizje w wysokości: 0,5% - 6% od wartości kupna-sprzedaży nieruchomości oraz 50%-80% wartości czynszu przy transakcji wynajmu lokalu.

*6) pobierania opłat wstępnych z tytułu zawarcia umowy pośrednictwa*

Z uwagi na skargi konsumentów na pobieranie tzw. opłat wstępnych za udostępnienie listy oferowanych nieruchomości, inspektorzy sprawdzili, czy pobierane są opłaty wstępne przed zawarciem umowy. W wyniku przeprowadzonych badań ustalono, że 3 przedsiębiorców pobierało opłaty wstępne nazywane opłatami rejestracyjnymi w wysokości 50 zł i 100 zł za udostępnienie listy nieruchomości, które mogą być przedmiotem transakcji, a 11 przedsiębiorców pobierało opłatę w wysokości 50% wartości transakcji, w przypadku podpisania umowy przedwstępnej po zrealizowaniu połowy zobowiązań.

*7) realizacji wniosków* **pokontrolnych**

U 17 przedsiębiorców sprawdzono realizację wniosków pokontrolnych, które zostały skierowane do nich, po kontrolach przeprowadzonych w poprzednich latach. Tylko jeden nie wypełnił wniosków zawartych w wystąpieniu pokontrolnym. W związku z tym skierowano wniosek o ukaranie do sądu rejonowego.

*8) fachowości i kultury obsługi konsumentów, sposobu prezentowania ofert i reklamy firm*

W wyniku kontroli tego zagadnienia nie stwierdzono nieprawidłowości, bowiem konkurencja na rynku oraz wymogi określone w postanowieniach znowelizowanej ustawy o gospodarce nieruchomościami wymuszają - na legalnie działających przedsiębiorcach - respektowanie obowiązujących przepisów prawa i przestrzeganie określonych zasad praktyki zawodowej.
Stwierdzono, że treści reklam zamieszczonych w folderach, na stronach internetowych i w lokalnej prasie są rzetelne i nie wprowadzają w błąd konsumentów.

## C. Inne ustalenia kontroli

***W agencji nieruchomości w Gdańsku*** ustalono, że oznaczenie firmy oraz stosowane przez nią logo było łudząco podobne do stosowanych przez działającą na rynku znaną firmę ubezpieczeniową ALLIANZ, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji. Postępowanie kontrolne nie zostało jeszcze zakończone.

Z uwagi na nieprowadzenie przez przedsiębiorców rejestru reklamacji inspektorzy nie byli w stanie sprawdzić ilości i treści zgłoszonych reklamacji oraz prawidłowości i terminowości ich załatwiania.

We wszystkich skontrolowanych biurach pośrednictwa zwrócono uwagę na sposób gromadzenia i przechowywania danych osobowych klientów. W wyniku tych czynności stwierdzono, że większość przedsiębiorców zgłosiło bazy danych do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO).
Jednakże 15 przedsiębiorców mimo prowadzenia i przechowywania bazy danych konsumentów zawierających m.in.: imię i nazwisko klienta, jego adres zamieszkania oraz numer: dowodu osobistego, telefonu, PESEL-u oraz NIP-u nie zgłosiło tego do GIODO. Ponadto mimo przetwarzania istotnych danych osobowych klientów 5 przedsiębiorców we wzorcach umów nie zamieściło zapisu o zgodzie konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych.
O stwierdzonych przypadkach wojewódzkie inspektoraty IH powiadomiły Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

## III. WYKORZYSTANIE USTALEŃ Z KONTROLI

Ustalenia z kontroli stanowiły podstawę do:
- postawienia **46 żądań** dotyczących usunięcia w toku kontroli stwierdzonych nieprawidłowości, np.: opracowania i uwidocznienia cenników, uzupełnienia treści zapisów w zgłoszeniu do ewidencji działalności gospodarczej,
- skierowania **22 wystąpień pokontrolnych** zawierających wnioski zmierzające do wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości,
- skierowania **8 wniosków o ukaranie** do sądów rejonowych,
- skierowania **2 zawiadomień do prokuratur rejonowych**,
- skierowania za pośrednictwem Głównego Inspektoratu IH **4 informacji** do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych oraz **5 informacji** do Departamentu Regulacji Rynku Nieruchomości w Ministerstwie Transportu i Budownictwa,
- nałożenia **27 mandatów karnych o łącznej wartości 4,7 tys. zł,**
- przekazania do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów protokołów wraz z aktami kontroli w sprawach dotyczących zawierania we wzorcach umownych zapisów mogących ograniczać prawa konsumentów.

## IV. PODSUMOWANIE I WNIOSKI

Typując przedsiębiorców do kontroli, oprócz własnego rozeznania wojewódzkie inspektoraty IH posiłkowały się także wykazami przedsiębiorców, którzy - zdaniem regionalnych zrzeszeń licencjonowanych pośredników w obrocie nieruchomościami – działają nielegalnie. Większość podanych adresów okazała się nieaktualna. Dodatkowym utrudnieniem przy lokalizacji tych podmiotów był fakt, że wiele agencji wymienionych w dostarczonych wykazach, a poddanym rozeznaniu nie była oznaczona na zewnątrz, a wiele spośród wskazanych agencji mieściła się w prywatnych mieszkaniach, do których dostęp był możliwy tylko za pośrednictwem domofonu, a osoba odbierająca domofon udzielała informacji „ nie mieści się tu agencja nieruchomości lub została zlikwidowana”. W tej sytuacji kontrolę przeprowadzono tylko u legalnie działających przedsiębiorców.

Wysoki wskaźnik ujawnionych nieprawidłowości **(58,5%)** i ich rodzaj (prowadzenie czynności pośrednictwa i finalizowanie umów przez osoby nieposiadające licencji zawodowej, brak ubezpieczenia OC, stosowanie wzorców umów zawierających zapisy niekorzystne dla konsumentów i ograniczające ich uprawnienia oraz brak cenników) upoważniają do stwierdzenia, iż w dalszym ciągu wielu przedsiębiorców narusza obowiązujące przepisy prawa i tym samym godzi w interes konsumentów. Jest to niezwykle groźne zjawisko, bowiem przedmiotem transakcji jest mienie znacznej wartości.

Pozytywnym efektem przeprowadzonych kontroli jest wyeliminowanie wielu stwierdzonych nieprawidłowości i wymuszenie na przedsiębiorcach poszanowania prawa.

Z uwagi na ujawnione nieprawidłowości i ich rozmiar – zdaniem Inspekcji – celowe jest kontynuowanie kontroli do czasu wyeliminowania groźnych zjawisk godzących w interes konsumentów zwłaszcza, że wielu skontrolowanych przedsiębiorców wykazało się nieznajomością obowiązujących przepisów.