



NEKILNOJAMOJO TURTO AGENTO VEIKLOS VALSTYBINIO REGULIAVIMO ASPEKTAI

Saulius Raslanas

*Statybos ekonomikos ir nekilnojamojo turto vadybos katedra, Vilniaus Gedimino technikos universitetas,
Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius-40, Lietuva
El. paštas Saulius.Raslanas@st.vtu.lt*

Įteikta 2005-05-23; priimta 2005-09-15

Santrauka. Pastaruoju metu profesionalių nekilnojamojo turto agentų poreikis rinkoje išaugo. Straipsnyje JAV ir Lietuvos nekilnojamojo turto agentų veikla analizuojama pagal pasirinktus kriterijus. Remiantis JAV nekilnojamojo turto agentūrų paslaugų kokybės tyrimais, svarbiausias veiksnys yra agentų profesionalumas. Ši mintis akcentuojama nekilnojamojo turto agentų veikloje ir struktūroje kaip licencijavimo įstatymo problema, taip pat pabrėžiami jo privalumai ir trūkumai bei pateikiami siūlymai nekilnojamojo turto agentų veiklai tobulinti, gerinti. Norint padidinti Lietuvos nekilnojamojo turto agentų profesionalumą ir kvalifikaciją, sureguliuoti turto savininkų ir tarpininkų santykius bei padidinti pasitikėjimą nekilnojamojo turto agentais, būtina licencijuoti nekilnojamąjį turtą.

Raktažodžiai: nekilnojamasis turtas, agentas, brokeris, paslaugos kokybė, licencija.

PECULIARITIES OF PUBLIC REGULATION OF REAL ESTATE AGENT'S ACTIVITIES

Saulius Raslanas

*Dept of Construction Economics and Property Management, Vilnius Gediminas Technical University,
Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius-40, Lithuania
E-mail: Saulius.Raslanas@st.vtu.lt*

Received 23 May 2005; accepted 15 September 2005

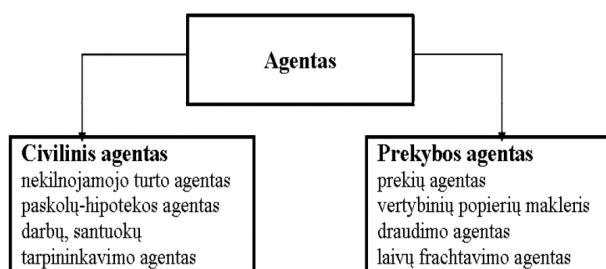
Abstract. Recently a demand for professional real estate agents has increased in the market. The present paper includes a research into the real estate related activity of the USA and Lithuania carried out in accordance with the chosen criteria. According to real estate agency service quality research in the USA the most important factor is agents professionalism. This thesis places a major emphasis on the activity and structure of real estate agents, law on licence issue as well as advantages and disadvantages; it also presents proposals on improvement and development of real estate agents activity. Real estate licencing is necessary in order to raise the level of professionalism and qualification of real estate agents in Lithuania, to adjust relationship between property owners and middlemen, as well as to increase the level of confidence among real estate agents.

Keywords: real estate, agent, broker, service quality, licence.

1. Įvadas

Agentas – tai tarpininkas tarp pardavėjo ir pirkėjo, atliekantis komercines ar valiutines operacijas [1, 2]. Jis yra tokių sistemų, kaip didmeninė ir mažmeninė prekyba, alternatyvus rinkos organizavimo subjektas. Agentų veikla apima ne tik nekilnojamojo turto sritį (žr. pav.), jie dirba prekių, vertybinių popierių biržose (prisaikdinti kursų ir laisvieji makleriai), draudimo (draudimo agentai) ir prekiųgabenimo srityje (frachtavimo operacijų agentai).

Pagrindinį skirtumą tarp civilinių ir prekybos agentų apibrėžia verslo objektai. Prekybos agentų objektas – tai prekės prekybos įstatymo prasme. Civilinių agentų veiklos objektas nėra prekės. Priešingai nei prekybos atstovai, kurie tarpininkauja konkrečiam užsakovui arba sudaro sutartis, agentai nuolat dirba su įvairiais užsakovais. Jie tarpininkauja tik sudarydami sutartis. Be to, civiliniai agentai nurodo sutarties sudarymo galimybes. Nekilnojamojo turto agentai atlieka nekilnojamojo turto operacijas. Jie privalo laikytis iš dalies civilinių, iš dalies visuomeninių galiojančių teisinių nuostatų, kurios yra griežtai atskirtos. Civilinės nuostatos reguliuoja teisinius santykius tarp teisės subjektų (privatų ir juridinių asmenų), pvz., iš sudarytos sutarties kylančias tarpusavio teises ir pareigas. Visuomeninės teisės nuostatos reguliuoja teisinius dalykus tarp valstybės ir jos piliečių.



Agentų klasifikavimas

Classification of agents

Agentas turi apsaugoti klientą ir padėti jam tapti geresniu piliečiu įsigijus arba perleidus nuosavybę. Tai reiškia, kad agentas turi atsakyti už savo veiksmus.

2. Nekilnojamojo turto agento paskirtis

Agentas nėra rinkos šalis. Jis rinkoje dažniausiai atlieka trečiųjų vaidmenį. Jo uždavinys – teikti rinkai reikalingas paslaugas ir kartu skatinti jos apyvartą. Iš esmės šios paslaugos – tai:

- informacijos teikimas apie pirkimo-pardavimo sutarčių sudarymo galimybes rinkoje;
- aktyvus tarpininkavimas sudarant sutartis tarp rinkos šalių;
- užsakovų konsultavimas.

Agento informacinis darbas apibrėžiamas kaip pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo galimybių nurodymas. Agento praktikoje informacija yra gerokai išsamesnė negu duomenys arba skaičiai, ir jo darbas apibūdinamas kaip nurodymas. Sutarties sudarymo galimybės nurodymu gali būti objekto apibūdinimas: klientui įvardijamas parduodamas arba nuomojamas objektas su tikslu jo ir pardavėjo/nuomotojo adresu. Nurodydamas pirkėją, agentas įvardija pardavėjui jam svarbų klientą.

Nekilnojamojo turto rinkos dalyviai nori gauti informaciją ne tik apie aktualias pirkimo-pardavimo sutarties sudarymo galimybes. Daugelis teikia pirmenybę agento sugebėjimams tarpininkauti. Tarpininkauti – tai sėkmingai organizuoti, t. y. vesti derybas, pasibaigiančias sutarties pasirašymu. Todėl agentas privalo intensyviai išanalizuoti partnerio norus ir ketinimus. Norėdamas pasiekti teigiamą rezultatą, jis turi pasitelkti savo retorinius sugebėjimus ir mokėjimą vesti derybas. Skiriamas tarpininkavimas vienai rinkos šaliai arba iš karto abiem šalims. Tai du iš principo skirtingi agentų tipai. Pirmuoju atveju agentas gali negauti savo komisinių, jei jis padeda ir kitai šaliai, antruoju atveju dėl neutralumo pažeidimo, kai agentas tarpininkauja vienai šaliai, prarandami abiejų rinkos partnerių mokami komisiniai. Tarpininkauti – tai visų pirma vesti derybas, visuomet atsižvelgiant į sutarties turinį, ir pasiekti susitarimą, o tam reikia gerai išmanyti ne tik rinkos situaciją bei sutarčių sudarymo reikšmę, bet ir teisinius sutarčių pagrindus.

Konsultavimas nėra tipinis agento darbas. Agentas pagal sutartį gali įsipareigoti konsultuoti užsakovą arba atlikti tai savanoriškai. Tik ypatingais atvejais dėl atsidavimo ir rūpestingumo informavimas gali pasireikšti konsultacijos forma. Tai privaloma visų pirma tada, kai agentas konsultavimą nurodo kaip atliekamą darbą (firmos prospektuose, laiškuose). Pastaraisiais metais vis dažniau vartojama sąvoka *nekilnojamojo turto konsultantas*. Tai reiškia, kad klientas gali reikalauti iš agento, be nurodymo ir tarpininkavimo, dar ir konsultacijų. Daugiausia patarti galima ekonomiais klausimais, pvz., objekto ekonomikos arba investuojamo kapitalo rentabilumo, finansavimo, vietos parinkimo, objekto įvertinimo klausimais. Agento konsultacijos priartina sėkmę, o konsultuojamas užsakovas gali pasijusti saugesnis.

3. Nekilnojamojo turto agentų paslaugų kokybė

Nelson S. L. ir Nelson T. R. pateikė specifinį kokybės vertinimo modelį, skirtą nekilnojamojo turto agentų teikiamų paslaugų kokybei vertinti, pavadintą RESERV [3, 4]. Ši modelį sudarė tokie kriterijai:

- apčiuopiamumas, kai visi elementai patvirtina paslaugos realumą, t. y. materialinės galimybės, įrenginiai ir įranga, atstovų ryšiams apranga;

- patikimumas, paslaugos teikimas suderėtu laiku, pažadų tesėjimas;
- atsakomybė, pasirengimas tenkinti vartotojo poreikius, organizacijos garbingumas;
- tikrumas, rizikos ir abejonių sumažinimas teikiant paslaugą;
- empatija, mandagus ir pagarbus atstovų ryšiams elgesys;
- pasiekiamumas, trukdžių kontaktams užmegzti nebuvimas;
- profesionalumas, personalo žinios ir įgūdžiai.

Paslaugų teikėjo reputacija bei patikimumas ir kliento suvokiama rizika yra susiję dalykai. Jei klientas pasitiki paslaugos teikėju, jis mano, kad paslauga yra nepavojinga arba nekelia rizikos. Paslaugos teikėjo patikimumą galima padidinti efektyviai reklamuojant informaciją apie jos kokybę ar patenkintų klientų atsiliepimus. 1995 m. JAV atlikti tyrimai parodė, kad vertinant nekilnojamojo turto agentūrų patikimumą ir atsakomybę, jų klientams svarbu, kad paslaugos būtų teikiamos jiems pažadėtu laiku. Nekilnojamojo turto agentūros, norinčios užtikrinti patikimumą, privalo pateikti tikslią ir faktus atitinkančią informaciją apie nekilnojamąjį turtą ar objekto pirkimo-pardavimo sandorio ypatumus (mokesčiai, draudimas, registracija nekilnojamojo turto registre ir pan.). Susiklosčius tam tikroms aplinkybėms agentūra negali ištesėti duotų pažadų, tuomet apie tai ji turi informuoti nekilnojamojo objekto pirkėjus, pardavėjus, kaip klostosi situacija, nulėmusi paslaugos teikimo sutrikimus.

Užtikrinimo arba garantijos kriterijus apibūdinamas kaip rizikos ir abejonių sumažinimas teikiant paslaugą. Šis veiksnys savo savybėmis panašus į anksčiau minėtus patikimumo ir atsakomybės veiksnius. Svarbus vaidmuo, siekiant sukurti klientams tikros paslaugos pojūtį, tenka įmonės personalui. Jis turi būti įgaliotas nedelsiant spręsti problemines situacijas, be to, padrašinti vartotojus reikšti abejones, nepasitenkinimą, išsakyti lūkesčius ir pan. Naudodamasis įmonės paslauga vartotojas jausis saugiai, jei bus užtikrintas jo pateiktų duomenų ir informacijos konfidencialumas. Tyrimai parodė, kad nekilnojamojo turto agentūrų paslaugoms užtikrinti svarbu, ar klientas gali pasitikėti agentūros darbuotojais. Šiuo atveju klientų ryšį su nekilnojamojo turto agentūros darbuotojais užtikrinta tarpusavio išipareigojimų vykdymo sutartis, kad pageidaujama paslauga atitiktų jų keliamus reikalavimus ir lūkesčius, kad būtų suteikta sutartomis sąlygomis ir laiku. Agentai, siekdami sustiprinti tikrumo paslauga jausmą, bendraudami su klientais turi elgtis maloniai, mandagiai [4].

Professionalumas apibūdinamas kaip tikrumas, kad klientui bus suteikiama profesionaliausia paslauga. Vertinant nekilnojamojo turto agentūros profesionalumą svarbu, kad jos darbuotojai turėtų reikiamą išsilavinimą, būtų gerai susipažinę su nekilnojamojo turto sfera [4]. Nekilnojamojo turto

brokeriams ir agentams daugelyje JAV valstijų yra nustatyti kvalifikaciniai reikalavimai. Jei šie reikalavimai netenkami, negaunama licencija teikti nekilnojamojo turto paslaugas. Licencijavimo tvarką JAV ir Kanadoje reguliuoja nacionalinė nekilnojamojo turto licencijavimo teisės asociacija (NARELLO) [5]. Nekilnojamojo turto įmonių profesionalumą lemia ir tai, kaip tikslingai reklamoje apibūdinamas parduodamas ar išnuomojamas nekilnojamojo turto objektas. Nekilnojamojo turto agentūrų profesionalumą lemia ir tikslingai nustatoma parduodamų ar išnuomojamų nekilnojamojo turto objektų ir jų teikiamų paslaugų (pvz., komisiniai) kaina. Pernelyg maža kaina, užuot pritraukusi klientus, gali tapti jų praradimo priežastimi. Ne mažiau pavojingas ir kitas kraštutinis – pernelyg didelė kaina. Nekilnojamojo turto agentūrų gaunami komisiniai turi atitikti teikiamos paslaugos tinkamumą, tenkinant klientų keliamus reikalavimus.

4. Valstybinis nekilnojamojo turto tarpininkavimo veiklos reguliavimas JAV

Visos 50 JAV valstijų yra priėmusios įstatymus, reikalaujančius, kad nekilnojamojo turto tarpininkų veikla būtų licencijuojama. Pirmasis licencijavimo įstatymas buvo konstituciškai patvirtintas Kalifornijos valstijoje 1919 metais [6]. Licencijavimo įstatymai buvo sukurti apginti visuomenės interesus, nes ji nėra įtraukta į nekilnojamojo turto sandorius kaip profesionalus specialistas. Pradžioje šitie įstatymai veikė kaip registracijos mechanizmas, verčiantis visus brokerius registruotis ir taip pranešti apie savo veiklą bei skelbti kitą informaciją, kad tarpininkavimas nekilnojamojo turto versle atrodytų mažai patrauklus nedoriems žmonėms.

Nekilnojamojo turto brokeris – tai asmuo, valstijos licencijuotas atlikti operacijas su įtrauktu į sąrašą nekilnojamoju turtu už komisinius, veikti pirkėjų ir pardavėjų naudai [7]. Licencijuotas brokeris atstovauja ir suveda pirkėjus su pardavėjais. Įprastai jis įdarbina biure keletą nekilnojamojo turto agentūrų. Komisiniai arba mokesčiai gaunami už parduotą nekilnojamąjį turtą arba su juo susijusias paslaugas. Nekilnojamojo turto agentas yra daugiau nei vien tik pardavėjas. Jis veikia kliento naudai kaip jo agentas, teikdamas jam patarimus ir konsultacijas, atlikdamas savo darbą, padėdamas pirkti ar parduoti namą. Dėl sparčiai kintančios rinkos, prieinamo objektų sąrašo duomenys nėra tikslūs. Kartais klientui reikia naujausios informacijos apie tai, kas buvo parduota, ar yra parduodama, ir tik vienintelis kelias tai pasiekti – į šį procesą įtraukti agentą. Yra du agentūrų tipai: *pirkėjo agentas* ir *pardavėjo agentas*. Įprasta, kai asmenys įtraukiami dirbti pardavėjui, iš čia turime sąvoką *pardavėjo agentas*. Dabartiniu metu dažniausiai pasitaiko skirtingo tipo agentas, pvz., *pirkėjo agentas*. Jei klientas rinkoje ruošiasi pirkti, jam patartina kreiptis į *pirkėjo agen-*

ta. Jis gali pateikti rekomendacijų dėl pasiūlos sąlygų ir kainų, taip pat vesti derybas, veikdamas kliento naudai.

Laikui bėgant licencijavimo įstatymuose buvo nurodytas ir reikalavimas dėl išsilavinimo ir patirties būtinumo. Kai kuriose valstijose netgi reikalaujama, kad brokeris nuolat lankytų įvairius specialius kursus, nes kitaip jam nebus pratęsiama licencija. Pakeitimai licencijavimo įstatymuose daromi tam, kad visuomenė būtų apsaugota ne tik nuo nedorų, bet ir nuo nekompetentingų brokerių.

Licencijų įstatymo leidžiamasis organas sukuria specialią administracinę komandą, vadinamą nekilnojamojo turto komisija, kuri yra nepriklausoma grupė. Komisija vadovauja bylų svarstymams, kai pažeidžiamas licencijavimo įstatymas. Kai komisija vadovauja bylos svarstymui, jos veikla vadinama vykdomąja teise [8]. Komisijos nariai dar nagrinėja licencijų turėtojų prašymus atleisti juos nuo licencijų įstatymo išimtiniais atvejais. Komisija taip informuoja įstatymų leidžiamąjį organą ir vyriausybę apie pasikeitimus nekilnojamojo turto versle ir siūlo įvesti atitinkamas pataisas licencijavimo įstatyme. Pirminė komisijos funkcija – licencijuoti ir reguliuoti nekilnojamojo turto tarpininkus (asmenis ir firmas, kurie parduoda, nuomoja nekilnojamojo turto kitiejiems). Sėkmingai spręsti kasdienes problemas ir atlikti sunkų darbą su dokumentais nekilnojamojo turto komisija priima nuolatinius darbuotojus. Kolektyvui vadovauja asmuo, vadinamas sekretoriumi, arba sekretorius-iždininkas. Nekilnojamojo turto komisijos nuolatinis kolektyvas yra atsakingas už pasirengimą kvalifikaciniams egzaminams, už egzaminų laikymo datos parinkimą ir t. t. Komisija taip pat leidžia laikraštį ar reklaminius biuletenius. Šie darbuotojai nagrinėja licencijuotų asmenų skundus, pateiktus nekilnojamojo turto komisijai [6].

Komisija susideda iš 9 savanorių, paskirtų gubernatoriaus arba generalinės asamblėjos. Mažiausiai 3 iš jų turi būti tikri nekilnojamojo turto brokeriai ar pardavėjai, 2 „visuomenės nariai“ privalo būti apskritai neįpainioti į nekilnojamojo turto brokeriavimo reikalus [8].

Daugelis valstijų išleidžia dviejų tipų licencijas: vienas brokeriams (tarpininkams), o kitas asmenims, kurie verčiasi nekilnojamojo turto pardavimu. Nekilnojamojo turto pardavėjo licencija dažnai vadinama su pardavimu susijusia licencija. Brokeris, veikdamas kaip tarpininkas, gali įtraukti į sąrašą objektą savo arba savo firmos vardu. Jeigu brokeris turi licenciją, bet dirba kitoje įmonėje, jis į sąrašą įtrauks objektus tos firmos vardu. Asmuo, kuris verčiasi nekilnojamojo turto pardavimu, privalo būti susijęs su koku nors brokeriu ir įtraukti į sąrašą objektą jo vardu. Nekilnojamojo turto pardavėjas negali atsidaryti savo firmos ir negali įtraukti į sąrašą objektų savo vardu. Nekilnojamojo turto pardavėjas, be to, gali dirbti tik su vienu brokeriu ir tik iš jo gauti jam priklausančius komisinius. Daugelis valstijų apibūdina brokerį taip: „...bet koks asmuo, asociacija ar korporacija, užsienio ar vietinė, kuri už užmokestį, ko-

misinius ar kitą vertinamą naudą įtraukia į sąrašą, parduoda ar siūlo pirkti, keistis, nuomoti ar išnuomoti bet kokią nekilnojamojo turto, arba kuris veda derybas arba bando vykdyti bet kokią tokią veiklą“. Šis apibrėžimas skirtas ne vien tik asmenims. Korporacijos, susivienijimai ar asociacijos, veikiančios kaip nekilnojamojo turto tarpininkai, taip pat privalo gauti licencijas. Taip pat reikia atkreipti dėmesį, kad bet kuriai veiklai, įskaitant pardavimą, pirkimą ar nuomavimą su ketinimu už tai gauti užmokestį, privaloma gauti licenciją. Floridos valstijoje nekilnojamojo turto pardavėjas (agentas) licencijavimo įstatymuose apibūdinamas taip: „...bet koks asmuo, įdarbintas ar susijęs su nekilnojamojo turto brokeriu ir įgaliotas sudarinėti sandorius ar kitus darbus, kuriuos jam paveda brokeris“ [9]. Nekilnojamojo turto pardavėjo licencija nėra „antros klasės“ licencija, atsižvelgiant į tai, kokius objektus nekilnojamojo turto pardavėjas gali pardavinėti. Jis gali surasti bet kokio nekilnojamojo turto mieste, kaime ar komercinio objekto pirkėją. Tačiau įtraukti į sąrašą šį objektą būtina brokerio įmonės, su kuria pardavėjas yra susijęs, vardu ar kitos brokerio įmonės vardu, su kuria sutiko bendradarbiauti įmonė, kurioje dirba pardavėjas.

Asmuo, norintis gauti nekilnojamojo turto licenciją, turi įvykdyti daug reikalavimų. Šie reikalavimai skirstomi į keturias bendras kategorijas:

1. Bendrieji reikalavimai.
2. Išsilavinimo reikalavimai.
3. Egzaminų reikalavimai.
4. Patirties reikalavimai.

Pagal bendruosius reikalavimus dažniausiai reikia būti minimalaus amžiaus ir būti teisiškai pakaltinamam. Pagal išsilavinimo reikalavimą daugelyje valstijų būtina sėkmingai baigti nustatytus valstybinius nekilnojamojo turto kursus. Tikrinant žinias laikomas testas ir reikalaujama teisingai atsakyti į 70–75 % klausimų [9]. Galiausiai norint tapti nekilnojamojo turto brokeriu, daugelyje valstijų reikalaujama turėti tam tikrą licencijuoto nekilnojamojo turto pardavėjo stažą. Reikalavimai licencijai gauti nuolat keičiasi. Daugelyje valstijų yra ne tik ikilicencinis brokerių ir pardavėjų pretendentų mokymas, bet ir policencinis mokymo kursas, kurio nesilaikant galima netekti įgytos licencijos. Asmenys, norintys tapti licencijuotais nekilnojamojo turto pardavėjais, privalo patenkinamai baigti mokomąjį kursą, parengtą komisijos ir nurodytą kaip 1-ą kursą. Šis kursas susidės mažiausiai iš 63 valandų, iš kurių kiekviena trunka po 50 minučių, įskaitant egzaminą iš pagrindinių nekilnojamojo turto principų ir pratybų, nekilnojamojo turto įstatymo ir nekilnojamojo turto licencijos įstatymo pagrindų [9]. Bet kuris licencijuotas pardavėjas, norintis tapti licencijuotu brokeriu, privalo patenkinamai baigti mokomąjį kursą, parengtą komisijos ir nurodytą kaip 2-ą kursą. Būtina sąlyga registruojantis 2-am kursui – būti licencijuotu aktyviu pardavėju ne mažiau kaip 6 mėnesius [9]. Įgijęs licen-

ciją pardavėjas ar brokeris privalo registruotis į policencinius kursus, kuriuose gilinamos vertinimo, nekilnojamojo turto finansų ar ekonomikos, nekilnojamojo turto vadybos žinios, taip pat iš dalies kartojamas kursas. Pasibaigus mokymams ta pačia tvarka laikomas egzaminas.

Asmuo, norintis gauti nekilnojamojo turto brokerio licenciją, turi įvykdyti keletą reikalavimų: turi išklaudyti kursus, išlaikyti egzaminą ir turėti licencijuoto nekilnojamojo turto pardavėjo darbo patirties. Darbo patirtį sunku įvertinti, todėl daugelyje valstijų paprasčiausiai reikalaujama pateikti dokumentus, įrodančius, kad kurį laiką buvo aktyviai užsiiminėjama praktika. Tikrinant norinčiojo tapti brokeriu darbo patirtį, agento, pas kurį nekilnojamojo turto pardavėjas dirbo, gali būti pareikalauta paliudyti, ar tikrai kandidatas turi reikiamą nekilnojamojo turto verslo patirtį.

Dėl licencijų įstatymo ar nekilnojamojo turto komisijos nutarimų ir taisyklių pažeidimo licencija gali būti suspenduota (laikinas galiojimo sustabdymas) arba panaikinta. Jeigu kas nors pasiskundžia brokerio vykdoma veikla, nekilnojamojo turto komisija atlieka tyrimą. Iš asmenų, susijusių su skundu, reikalaujama pateikti atitinkamus dokumentus arba įrodymus. Be to, nekilnojamojo turto komisija gali patikrinti patikėjimo teise laikomus brokerio pinigus: ar jie laikomi tam skirtoje banko sąskaitoje, ar jie nepainiojami su asmeniniais pinigais. Jeigu būtina, nekilnojamojo turto komisija gali paskelbti bylos svarstymo laiką, kada brokeris ir skundo pateikėjas galės dalyvauti kartu su savo advokatais. Abi šalys gali kviesti savo liudininkus ir pateikti atitinkamus dokumentus. Peržiūrėjusi dokumentus ir išklausiusi liudininkų parodymų, nekilnojamojo turto komisija priima sprendimą. Už pažeidimą gali būti skirta piniginė bauda, brokerio licencijos galiojimas gali būti suspenduotas ar panaikintas. Kai kuriose valstijose skiriama netgi laisvės atėmimo bausmė. Nekilnojamojo turto komisijos sprendimas gali būti apskųstas teisme.

Kai kuriose valstijose įvesti įstatymai dėl licencijos turėtojų tęstinio išsilavinimo reikalavimų. Šie tęstinio išsilavinimo reikalavimai turi būti įvykdyti prieš pratęsiant licenciją [9]. Jeigu licencija nepratęsiamą, ji paprasčiausiai pasibaigia. Tęstinio išsilavinimo reikalavimai reikalingi tam, kad licencijų turėtojai neatsiliktų nuo nekilnojamojo turto rinkos pokyčių, kad nekilnojamojo turto tarpininkai būtų kompetentingi. Rinkos keičiasi gana greitai, tad tęstinio lavinimosi reikalavimas yra vos ne vienintelė preventcinė priemonė apsaugoti ne tik klientą, o ir patį tarpininką nuo galimų menkaverčių sandorių.

5. Nekilnojamojo turto agentų veikla Lietuvoje

Nekilnojamojo turto rinkos plėtra Lietuvoje reikalauja iš rinkos dalyvių, o ypač iš agentų, profesionalumo, pagrįsto ilgamečiu rinkos ekonomikos šalių patirtimi. Šiomis sąlygomis labai svarbu, kad visi rinkos dalyviai būtų gerai

informuoti ir teisingai suvoktų reiškinis, susijusius su nekilnojamoju turto [2].

Gaila, kad jau antrą dešimtmetį Lietuvoje nėra jokio įstatymo, reglamentuojančio nekilnojamojo turto agentūras, jų steigimą. Nėra ir nekilnojamojo turto agentų tarpininkavimo, licencijavimo, konkurencijos įstatymų, nematyti net menkiausių požymių, kad bus sukurta sistema, kuri apsaugotų ne tik visuomenę nuo nedorų ir nekompetentingų agentų, bei ir pačius agentus nuo nedorų klientų.

Lietuvoje įstatymai reguliuoja tik santykius tarp pirkėjo ir pardavėjo, vadinasi, galima teigti, kad tarpininkų verslas, jų veiklos metodai ir aspektai šalyje formavosi stichiškai. Lietuvoje imtis šia veikla gali bet kuris pilietis. Pagrindinės problemos, kylančios nekilnojamojo turto agentų veikloje, yra šios:

- Valstybinės priežiūros nebuvimas (licencijavimo ir agentų atestavimo problema).
- Agentai dažnai neturi reikiamos patirties ir kvalifikacijos, o daugeliu atveju ir tinkamo išsilavinimo.
- Susidariusi situacija lemia nekokybiškus sandorius ir pardavimus nekilnojamojo turto rinkoje.
- Nukenčia ir patys agentai, negalintys pareikšti savo teisių į teisingą užmokestį už paslaugą.

Nepaisant visų šių problemų, keliuose Lietuvos universitetuose – VGTU, KTU, VU – rengiami nekilnojamojo turto vertintojai ir kiti būsimieji nekilnojamojo turto operacijų specialistai (vadybininkai). Prastas valstybinis agentų veiklos reguliavimas leidžia rinkoje įsitvirtinti agentams, neturintiems reikiamo išsilavinimo. Tačiau tai nereiškia, kad tokie agentai nesugeba tinkamai užbaigti sandorių. Kyla klausimas dėl jų tolesnės ateities, jeigu bus įvestas privalomas nekilnojamojo turto agentų licencijavimas. Rinkoje dirba nemažai profesionalių agentų, turinčių išsilavinimą, kuriems siekti karjeros būtina kvalifikacija ir darbo patirtis. Nekilnojamojo turto agentų kvalifikacijos suteikimo kriterijai galėtų būti kaip ir turto vertintojų, t. y. išsilavinimas, profesinė patirtis, profesinės veiklos sritis, gali būti nustatyti keli agentų kvalifikacijos lygiai: agentas asistentas, agentas, vyresnysis agentas ir agentas ekspertas [10].

6. Išvados

Nekilnojamojo turto tarpininkų veikla jau nuo seno yra licencijuojama JAV, siekiant apginti visuomenės interesus. Vienas svarbiausių nekilnojamojo turto agentūrų teikiamų paslaugų kokybės vertinimo kriterijų yra profesionalumas.

Lietuvoje nėra valstybinės priežiūros, reguliuojančios nekilnojamojo turto agentų veiklą, t. y. licencijavimo įstatymo, kuriame numatoma nekilnojamojo turto agentų atestavimo, kvalifikacijos, veiklos licencijų suteikimo ir praradimo tvarka. Taip pat nėra ir nekilnojamojo turto tarpininkavimo bei agentų konkurencijos įstatymo. Visose išsivysčiusiose šalyse yra priimti nekilnojamojo turto agentų tar-

pininkavimo, konkurencijos įstatymai, kurie nustato agentų ir kitų suinteresuotų šalių tarpusavio santykius ir pareigas. Šiuo metu Lietuvoje tokie įstatymai yra būtini. Civilinio kodekso straipsnių, reguliuojančių bendrąsias verslo taisykles, jau nebeužtenka agentų veiklai. Priėmus licencijavimo įstatymą:

- reikiamo išsilavinimo būtinumas padėtų kelti tarpininkavimo sandorių kokybę;
- įsteigta komisija kontroliuotų licencijavimo suteikimo ir panaikinimo klausimus, kvalifikacijos reikalavimų atitikimą, nagrinėtų skundus ir ginčus;
- išaugtų agentų profesionalumas ir kvalifikacija;
- padidėtų pasitikėjimas nekilnojamojo turto agentais;
- agentai konkuruotų ne paslaugų kainomis, o paslaugų kokybe;
- galiausiai laimėtų klientai, gaudami kokybiškas ir šiuolaikiškas paslaugas.

Taip pat būtina sukurti nekilnojamojo turto agentų profesinės etikos kodeksą, kuris sustiprintų pasitikėjimą agentais ir pakeltų šios profesijos prestižą.

Literatūra

1. Raslanas, S. Fundamentals of real estate brokers activities. Schoolbook (Nekilnojamojo turto agentų veiklos pagrindai. Mokomoji knyga). Vilnius: Technika, 1999. 103 p. (in Lithuanian).
2. Raslanas, S. Real estate brokers (Nekilnojamojo turto agentai). Vilnius: Vaga, 2000. 126 p. (in Lithuanian).
3. Seiler, V. L.; Webb, J. R.; Whipple, T. W. Assessment of Real estate brokerage service quality with a practicing professional's instrument. *The Journal of Real estate research*, Vol 20, No 1. California: Fullerton, 2000, p. 105–117.
4. Nelson, S. L.; Nelson, T. R. RESERV: an instrument for measuring real estate brokerage service quality. *The Journal of Real estate research*, Vol 10, No 1. California: Fullerton, 1995, p. 99–114.
5. Benjamin, J. D.; Jud G. D.; Sirmans, G. S. What do we know about real estate brokerage? *The Journal of Real estate research*, Vol 20, No 1. California: Fullerton, 2000, p. 5–30.
6. <http://www.icrea.org/> (revised 2003 04 14).
7. <http://www.arello.org/> (revised 2004 07 22).
8. <http://www.narello.com> (revised 2005 03 10).
9. http://www.state.fl.us/dbpr/re/rules_statutes/Chapter_61J2 (revised 2005 06 02).
10. Law on the Basics of Property and Business Valuation of the Republic of Lithuania (Lietuvos Respublikos turto ir verslo vertinimo pagrindų įstatymas) No VIII-1202. 25 May 1999. Valstybės žinios, 1999, No 52, p. 3–8 (in Lithuanian).

Saulius RASLANAS. Doctor, Associate Professor, Dept of Construction Economics and Property Management, Vilnius Gediminas Technical University.

A graduate of Vilnius Civil Engineering Institute (since 1990 Vilnius Technical University) (1984, civil engineer). PhD (1992). Research visits to Horsens Higher School of Technology (Denmark, 1995), Leipzig Higher School of Technology, Economics and Culture (Germany, 1996), Bonn Friedrich-Wilhelm University (Germany, 2001/2002). Author of 2 monographs and 36 papers. Research interests: real estate valuation, taxation and management.