

Положение о комиссии по профессиональной этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов

1. Общие положения

1.1. Комиссия по профессиональной этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов (далее – Комиссия) образуется в соответствии с Уставом Гильдии Риэлторов Курганской области и другими нормативными документами ГРК для разрешения споров, разногласий, противоречий, конфликтов, возникающих при участии членов Гильдии. Комиссия не является юридическим лицом.

2. Применение данного положения

2.1. Данное положение применяется при передаче сторонами на разрешение Комиссии конкретного спора, возникающего при оказании риэлторских услуг профессиональным участником рынка недвижимости.

2.2. Деятельность Комиссии опирается на действующее законодательство, данное Положение, Кодекс этики членов ГРК и другие профессиональные стандарты и нормативные документы ГРК.

2.3. Настоящее положение применяется:

- если обе стороны спора являются членами ГРК и хотя бы одна из сторон выражает намерение рассматривать спор в Комиссии;

- если обе стороны спора осуществляют риэлторскую деятельность, и из них одна не является членом ГРК, но имеет доступ к информационной базе ГРК, а другая является членом ГРК, и хотя бы одна из сторон выражает намерение рассматривать спор в Комиссии;

- когда имеют место жалобы частных лиц к фирмам-членам ГРК, с которыми у них заключен договор на оказание риэлторских услуг (исполнительная дирекция при поступлении такой жалобы рассматривает ее на предмет существенности и только в случае признания жалобы таковой передает ее в Комиссию).

2.4. При рассмотрении спора с участием члена ГРК размер агентского вознаграждения, меньший рекомендованного ГРК, рассматривается как нарушение правил осуществления риэлторской деятельности, т.е. в пользу второй стороны.

Комиссия не рассматривает жалобы члена ГРК к другому члену ГРК, касающиеся ненадлежащего исполнения договоров на оказание услуг по продаже объектов недвижимости в случаях, когда размер агентского вознаграждения риэлторской фирмы заявителя по договору со своим клиентом меньше размера, принятого общим собранием ГРК.

2.5. Комиссия ежеквартально подводит итоги по агентствам недвижимости, на которые поступали жалобы в Комиссию по этике, в результате которых были выявлены различные нарушения, путем постоянной публикации в печатном издании ГРК результатов анализа тройки «лидеров» по результатам последних четырех кварталов.

3. Комиссия по профессиональной этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов

3.1. Комиссия является постоянно действующим органом ГРК. Она создается для разрешения споров, разногласий, противоречий, возникающих в процессе деятельности членов ГРК на рынке недвижимости. В сферу деятельности Комиссии также входит обобщение риэлторской практики, выработка и вынесение на рассмотрение ГРК предложений по принятию профессиональных стандартов.

3.2. Членом Комиссии может быть представитель члена ГРК, имеющий управленческий и риэлторский стаж работы не менее 3-х лет, подтвержденный действующим аттестатом брокера или иным образом (на усмотрение Комиссии), и наделенный членом ГРК правом избираться от его имени в органы управления и контроля ГРК. При несоответствии члена Комиссии настоящим требованиям, либо предоставления последним недостоверной информации при избрании, его полномочия прекращаются решением Совета ГРК.

3.3. Комиссия состоит из пяти членов и избирается сроком на один год. два члена Комиссии избираются общим собранием участников Гильдии, три члена избираются Советом ГРК из своего состава. В период между очередными собраниями ГРК Совет Гильдии может своим решением ввести в состав Комиссии нового члена из числа набравших наибольшее количество голосов на собрании взамен выбывшего члена Комиссии для замещения вакансии. В случае выбытия члена Комиссии, избранного из состава Совета, вакансия замещается другим членом Совета.

3.4. Члены Комиссии избирают из своего состава председателя Комиссии, который организует деятельность Комиссии, осуществляет текущее руководство ее работой, назначает заседания Комиссии и определяет ее персональный состав при рассмотрении дел.

3.5. Члены Комиссии назначают секретаря Комиссии, который обеспечивает техническую подготовку заседаний, ведение протоколов заседаний Комиссии и т.п.

3.6. Дела рассматриваются Комиссией в составе пяти членов, которые избирают из своего состава председательствующего в заседании, состав Комиссии определяется распоряжением председателя Комиссии. В состав, рассматривающий дело, должен входить, как минимум, один член Совета ГРК. В состав, рассматривающий дело, не может быть назначен член Комиссии, являющийся представителем участника дела либо иным образом прямо или косвенно заинтересованный в исходе дела.

3.7. Каждая из сторон имеет право на один мотивированный отвод любого члена Комиссии в случае, если он лично, прямо или косвенно, заинтересован в исходе дела. Отвод должен быть заявленным до начала рассмотрения дела по существу. В случае отвода члена Комиссии его место в составе, рассматривающем дело,

занимает резервный член Комиссии, назначаемый председателем Комиссии.

3.8. Для разбирательства дела Комиссией могут привлекаться представители фирм-членов ГРК и независимые эксперты, не являющиеся членами Комиссии.

3.9. Порядок организации разрешения споров Комиссией определяется настоящим Положением, а также уставами (учредительными документами) сторон, обратившихся в Комиссию за разрешением спора.

3.10. Комиссия может участвовать в урегулировании споров, возникающих между членами ГРК, путем консультирования, экспертных заключений, а также путем толкования терминов и положений договоров по запросам заинтересованной стороны.

3.11. Члены Комиссии независимы и беспристрастны при исполнении своих обязанностей.

4. Принципы разрешения споров

4.1. Разрешение конкретного спора Комиссией осуществляется на началах равенства сторон.

4.2. Каждой стороне предоставляются возможности для изложения своей позиции и защиты своих интересов.

4.3. Стороны могут по взаимному согласию определить порядок разрешения спора в Комиссии. При отсутствии такого согласия порядок разрешения спора определяет Комиссия.

4.4. Комиссия в течение семи календарных дней со дня принятия ею искового заявления дает ответ истцу о принятии или непринятии его заявления к рассмотрению.

4.5. Наличие судебного разбирательства или судебного решения по данному спору не может служить основанием для неисполнения решения Комиссии.

5. Место разрешения споров

5.1. Стороны могут по взаимному согласию и соглашению с Комиссией договориться о месте разрешения спора. При отсутствии такой договоренности место разрешения спора определяется Комиссией.

6. Исковое заявление и отзыв на исковое заявление

6.1. Истец излагает свои требования в форме письменного заявления, которое передает Комиссии, а его копию – ответчику.

6.2. В исковом заявлении указываются:

- Дата и номер искового заявления (при регистрации).

- Наименования сторон, их номера телефонов, почтовые адреса и платежные реквизиты.

- Цена иска, если он подлежит оценке.

- Исковое требование.

- Обстоятельства, на которых основано исковое требование, и подтверждающие их доказательства, обоснованный расчет искового требования, нормативные документы, на основании которых предъявляется иск.

- Перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств.

6.3. В течение срока, определенного Комиссией, ответчик должен направить отзыв на исковое заявление Комиссии и в копии – истцу.

7. Разрешение споров

7.1. Комиссия самостоятельно определяет при отсутствии иного соглашения сторон необходимость проведения заседания с участием сторон или их представителей либо без их участия. Разрешение спора Комиссией может быть только на основании документов и других доказательств.

7.2. Сторонам заблаговременно (не позднее чем за пять календарных дней) направляется уведомление о заседании Комиссии письмом, сообщением по телеграфу, телефонограммой, направлением по адресу электронной почты или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование такого уведомления. Одновременно с уведомлением, в адрес ответчика направляется копия заявления, поступившего от истца.

7.3. Копии всех заявлений, документов и других доказательств, предоставляемых одной из сторон Комиссии, должны быть доступны для ознакомления другой стороне.

7.4. Комиссия предоставляет сторонам спора заключения экспертов и другие документы (их копии), истребованные Комиссией в процессе рассмотрения спора, на которых Комиссия основывает свое решение.

7.5. По желанию любой из сторон она должна быть заслушана Комиссией.

7.6. При рассмотрении спора по существу Комиссия выносит мотивированное решение.

В случае, если требуются дополнительные доказательства либо необходимо присутствие одной из сторон для объективного и полного рассмотрения дела, Комиссией выносится определение об отложении рассмотрения дела.

8. Последствия непредставления документов

8.1. Непредставление ответчиком отзыва на исковое заявление, неявка на заседание Комиссии сторон или их представителей, надлежащим образом извещенных о рассмотрении дела, не являются препятствием к рассмотрению спора при отсутствии иного соглашения сторон.

8.2. Непредставление ответчиком отзыва на исковое заявление не может рассматриваться как признание требования истца.

9. Назначение экспертизы

9.1. Для разъяснения возникающих при рассмотрении дела вопросов, требующих специальных знаний в специфике конкретного дела, Комиссия может привлечь к рассмотрению дела экспертов и потребовать от сторон предоставления необходимых для осуществления такой экспертизы документов и других доказательств.

9.2. Затребованная Комиссией в процессе рассмотрения спора специальная профессиональная информация из информационной базы ГРК предоставляется ей безвозмездно и в указанные ею сроки.

10. Расходы, связанные с рассмотрением спора

10.1. Расходы, связанные с рассмотрением дела, несут стороны спора.

10.2. В расходы, связанные с рассмотрением спора Комиссией, входят суммы, подлежащие выплате экспертам, и другие, подтвержденные платежными документами. Размер выплат и распределение расходов между сторонами производится по решению Комиссии.

11. Нормы, применяемые Комиссией

11.1. Комиссия при разрешении конкретного дела руководствуется законами Российской Федерации и иными нормативными актами Российской Федерации, а также профессиональными стандартами и Кодексом этики, принятыми большинством членов ГРК.

11.2. Законодательным основанием для разработки и принятия свода профессиональных стандартов является ст. 5 Гражданского кодекса РФ «Обычаи делового оборота».

11.3. Под профессиональным стандартом в настоящем Положении понимаются правила поведения (обычаи делового оборота), которым должны следовать члены ГРК в той или иной хозяйственной ситуации во взаимоотношениях с партнерами и клиентами. Профессиональные стандарты не могут содержать нормы поведения, противоречащие нормам действующего законодательства Российской Федерации.

Профессиональные стандарты не затрагивают сферу трудовых отношений между работниками и работодателями.

11.4. Комиссия применяет нормы права других государств в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также руководствуется положениями Устава ГРК и другими документами ГРК.

11.5. В случае отсутствия законодательства, регулирующего спорные правоотношения, Комиссия применяет законодательство, регулирующее сходные ситуации, а при его отсутствии исходит из общих начал и смысла законодательства.

12. Вынесение решения

12.1. Решение по существу дела принимается составом Комиссии, рассматривающим его, большинством голосов.

12.2. Член состава Комиссии, рассматривающего дело, не согласный с решением, излагает свое особое мнение, которое прилагается к решению.

12.3. Решение подписывается всеми членами Комиссии. Отказ кого-либо из членов Комиссии от подписи и особое мнение отмечаются на самом решении.

12.4. Решение по разбираемому спору должно быть вынесено Комиссией в срок не позднее 30 календарных дней со дня принятия искового заявления к рассмотрению. В случае, если материалы спора требуют более длительного разбирательства, Комиссия в лице состава, рассматривающего дело, может продлить рассмотрение спора на срок не более 30 дней, в течение которых обязана принять решение по существу спора.

12.5. После вынесения решения каждой стороне - участнику спора передается заверенная копия решения. Один экземпляр выдается эксперту по информационной политике для занесения информации о жалобе на действия агентства, решении Комиссии и выявленном нарушении в базу данных об участниках рынка недвижимости Курганской области.

13. Форма и содержание решения

13.1. Решение Комиссии принимается в письменной форме и подписывается членами Комиссии.

13.2. В решении Комиссии должны быть указаны:

- дата его принятия, состав Комиссии, место и время рассмотрения спора;
- наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием полномочий;
- сущность спора, заявления и объяснения участвующих в рассмотрении спора лиц;
- обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения;
- содержание принятого решения;
- размер расходов, связанных с рассмотрением спора, и порядок распределения расходов между сторонами;
- срок и порядок исполнения принятого решения.

В случае признания вины риэлтора в нарушении норм ГРК, Комиссия обязана указать ФИО и должность лица, непосредственно виновного в нарушении. При невозможности определить сотрудника риэлтора непосредственно

виновного в нарушении норм ГРК, таковым считается главное должностное лицо риэлтора, как создавшее условия для нарушения норм ГРК.

14. Решение Комиссии

14.1. При рассмотрении дела Комиссия вправе вынести следующее решение:

- рекомендовать стороне (сторонам) спора совершить определенные действия (в том числе возместить причиненный вред в натуральной форме, выплатить денежную сумму и т.д.) либо воздержаться от каких-либо действий;
- указать на недостатки в действии (действиях) стороны спора – пользователя базы ГРК, которые привели или могут привести к спору;
- обязать виновную сторону – участника спора принести официальные извинения пострадавшим лицам;
- вынести порицание виновной стороне от имени ГРК. В случае вынесения порицания в отношении агента/брокера, порицание может быть принято с указанием о занесении назначенного наказания виновному лицу в базу данных ГРК;
- применить к стороне спора меры воздействия, предусмотренные профессиональными стандартами, нормативными документами ГРК;
- обратиться в Совет с ходатайством о приостановлении до общего собрания ГРК или исключения из членов ГРК виновной стороны;
- приостановить действие льгот члена ГРК на определенный срок (до двух месяцев), либо до устранения нарушения (исполнения решения Комиссии);
- приостановить действие квалификационного аттестата агента/брокера сотрудника, по вине которого произошло нарушение стандартов ГРК на срок до 6 месяцев;
- аннулировать квалификационный аттестат агента/брокера сотрудника, по вине которого произошло нарушение стандартов ГРК без права восстановления.

14.2. По запросу судебного органа Комиссия дает экспертные заключения по рассмотренным делам, в которых участвовали лица, обратившиеся с заявлением о защите нарушенных прав в судебный орган. Экспертное заключение содержит краткое описание существа дела и мотивированное решение (выводы) Комиссии. Экспертное заключение принимается составом, рассматривавшим дело, и подписывается председателем Комиссии.

14.3. При рассмотрении дела, Комиссия вправе назначить виновной стороне основной и дополнительный вид мер воздействия.

14.3.1. Порицание; опубликование информации о сути спора и принятых решениях; применение к стороне спора меры воздействия, предусмотренной стандартами ГРК; обращение в Совет с ходатайством о приостановлении до общего собрания или исключения из членов ГРК виновной стороны; приостановление действия льгот члена ГРК на определенный срок, либо до устранения нарушения.

14.3.2. Приостановление действия квалификационного аттестата агента/брокера; аннулирование квалификационного аттестата агента/брокера сотрудника, по вине которого произошло нарушение стандартов ГРК, может назначаться в качестве основного и дополнительного вида мер воздействия.

14.3.3. За одно нарушение, может быть назначены основная либо основная и дополнительная меры воздействия, предусмотренные п. 14.1. настоящего Положения.

15. Прекращение разбирательства

15.1. Комиссия выносит решение о прекращении разбирательства по спору, если:

- стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства;
- спор не подлежит рассмотрению Комиссией

15.2. Разбирательство также прекращается в связи с прекращением спора между его сторонами, если об этом стороны уведомили Комиссию. В этом случае заявление истца не рассматривается Комиссией.

16. Разъяснение решения

16.1. В течение трех дней после получения решения Комиссии любая из сторон, уведомив об этом другую сторону, может просить Комиссию исправить допущенную в решении арифметическую ошибку, опечатку либо иную ошибку аналогичного характера.

16.2. В течение того же срока любая из сторон, уведомив об этом другую сторону, может просить Комиссию дать разъяснение решения или его части.

16.3. Комиссия в течение трех дней после получения заявления стороны вправе внести соответствующие исправления или дать разъяснения, не изменяя при этом существа решения.

16.4. При удовлетворении заявления выносится определение, которое является частью решения.

16.5. Любая из сторон, уведомив об этом другую сторону, может в течение трех дней по получении решения Комиссии просить состав Комиссии вынести решение в отношении требований, которые были заявлены в ходе разбирательства, однако не были отражены в решении. Комиссия должна в течение следующих семи календарных дней вынести дополнительное решение, которое является частью ранее вынесенного решения.

16.6. Материалы спора, рассмотренного Комиссией, хранятся в архиве ГРК.

17. Обжалование решения Комиссии

17.1. Сторона рассматриваемого дела, не согласная с решением Комиссии, может обжаловать его в течение срока обжалования, равного десяти дням с момента вынесения решения, путем подачи письменного заявления председателю Комиссии. Поданная жалоба должна быть рассмотрена Комиссией в течение двух недель с момента принятия Комиссией жалобы.

17.2. Дела о жалобах на вынесенные решения рассматриваются Комиссией в составе не менее пяти членов, из которых не менее трех членов не входило в состав, рассматривавший дело. Отводы членам Комиссии при рассмотрении жалоб не допускаются.

17.3. Заседание Комиссии при рассмотрении жалоб на ее решения ведет председатель Комиссии, а при его отсутствии – председательствующий в заседании, избираемый из состава Комиссии, рассматривающего жалобу.

17.4. Решение по рассмотренной жалобе принимается большинством голосов. При равенстве голосов решение состава, рассматривавшего дело, оставляется без изменений.

17.5. Жалобы на вынесенные решения рассматриваются Комиссией в отсутствие сторон. В исключительных случаях по решению Комиссии или ее председателя для рассмотрения жалобы могут быть приглашены представители сторон.

17.6. Комиссия, рассматривающая жалобу на вынесенное решение, вправе отменить, изменить его полностью или в части, исключить или усилить санкции к виновной стороне или, в исключительных случаях, направить дело на новое рассмотрение в другом составе Комиссии.

18. Вступление в силу решения Комиссии

18.1. Вынесенное Комиссией решение вступает в силу по истечении срока его обжалования, если сторона, в отношении которой оно вынесено, не заявила в Комиссию о его обжаловании.

18.2. «Вступление в силу решения комиссии» Положения «Решения Комиссии по жалобам на вынесенные решения являются окончательными и вступают в силу немедленно. Вступившее в силу решение Комиссии подлежит опубликованию в информационных изданиях для членов Гильдии. В исключительных случаях Комиссия вправе принять решение по делу без его опубликования в информационных изданиях.

19. Исполнение решений

19.1. Решение Комиссии исполняется сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении. Органом, контролирующим исполнение решений Комиссии, является Совет ГРК.

19.2. В случае неисполнения решения любой из сторон спора в установленный срок по ходатайству Комиссии Совет ГРК вправе осуществить следующие меры:

- 1) приостановить членство стороны, не исполняющей решение Комиссии, в ГРК до решения общего собрания;
- 2) опубликовать в местной печати информацию по существу спора и решения Комиссии;
- 3) принять решение об участии представителя ГРК в судебном заседании в случае обращения туда пострадавшей стороны.
- 4) и другие, предусмотренные профессиональными стандартами, нормативными документами ГРК.

19.3 В случае вынесения судебного решения о признании решения Комиссии противоречащим действующему законодательству РФ данное решение Комиссии не подлежит выполнению в части, противоречащей законодательству.

20. Сертификация

20.1. Комиссия вправе решать все вопросы, отнесенные к ее компетенции нормативными документами ГРК, по сертификации риэлторских услуг агентств-членов ГРК и их специалистов.