



УТВЕРЖДЕНО

Протокол № 2 от 04.02.2019 года
Решением Общего собрания членов
Союза Риэлторов города Дмитрова

Положение о Комиссии по профессиональной этике Союза риэлторов г. Дмитрова (СОЮЗа РГД)

Раздел 1. Общие положения

1. Комиссия по профессиональной этике (далее – Комиссия) образуется в соответствии с Уставом Союза риэлторов г. Дмитрова (далее - Союз), Решением общего собрания членов Союза, другими нормативными документами Союза для разрешения споров, разногласий, противоречий, конфликтов, возникающих при участии членов союза риэлторов, а также других профессиональных участников рынка недвижимости.
2. Комиссия не является юридическим лицом.
3. Члены Комиссии обособлены от сотрудников Союза и осуществляют свои функции самостоятельно. Комиссия рассматривает дела о применении в отношении членов Союза РГД мер дисциплинарного воздействия.

Раздел 2. Применение данного положения

- 2.1. Данное Положение применяется при передаче сторонами на разрешение Комиссии конкретного спора, возникающего при участии членов Союза.
- 2.2. Деятельность Комиссии опирается на действующее законодательство, данное Положение, Соглашение о сотрудничестве Агентств недвижимости г. Дмитрова, Правила профессиональной этики и партнерских продаж Союза РГД и другие нормативные документы Союза.
- 2.3. Настоящее положение применяется:
 - если обе стороны спора являются членами Союза и хотя бы одна из сторон выражает намерение рассматривать спор в Комиссии;
 - когда имеют место жалобы частных лиц к фирмам-членам Союза РГД (Исполнительная дирекция при поступлении такой жалобы рассматривает ее на предмет существенности и только в случае признания жалобы таковой передает ее в Комиссию).
 - в случае направления Правлением Союза РГД материалов дела, для применения Комиссией мер дисциплинарного воздействия в отношении рассмотренного Правлением Союза РГД лица.
- 2.4. Комиссия не рассматривает жалобы работников члена Союза РГД по вопросам нарушения трудового законодательства.

Раздел 3. Комиссия по профессиональной этике и контролю по соблюдению профессиональных стандартов

- 3.1. Комиссия является постоянно действующим органом Союза РГД. Она создается для разрешения споров, разногласий, противоречий, возникающих в процессе деятельности риэлторов на рынке недвижимости. В сферу деятельности Комиссии также входит обобщение риэлторской практики, выработка и вынесение на рассмотрение Союза РГД предложений по принятию профессиональных стандартов.
- 3.2. Комиссия состоит из пяти членов и избирается сроком на два года. Все члены Комиссии избираются Общим собранием членов Союза. Комиссия избирает 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.

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

3.4. Для разбирательства дела Комиссией могут привлекаться представители фирм-членов Союза РГД и независимые эксперты, не являющиеся членами Комиссии. В состав, рассматривающий дело, не может быть назначен член Комиссии, являющийся представителем участника дела либо иным образом прямо или косвенно заинтересованный в исходе дела.

3.5. Порядок организации разрешения споров Комиссией определяется настоящим Положением, а также Уставами (учредительными документами) Сторон, обратившихся в Комиссию за разрешением спора.

3.6. Комиссия может участвовать в урегулировании споров, возникающих между членами Союза РГД путем консультирования, экспертных заключений, а также путем толкования терминов и положений Договоров по запросам заинтересованной Стороны.

3.7. Для осуществления своей деятельности Комиссия вправе:

3.7.1. Приглашать Стороны спора на заседание Комиссии.

3.7.2. Запрашивать у Сторон необходимую для выяснения существа спора документы, аудиозаписи телефонных разговоров, скрины сообщений, информацию, справки, объяснительные (копии соответствующих документов).

3.7.3. Изучать ситуацию, в т.ч. с выходом на место обстоятельства дела.

3.7.4. Разрабатывать рекомендации по исключению из практики работы риэлторских организаций и лиц, занимающихся риэлторской деятельностью, имеющих место факторов, приводящих к возникновению конфликтных (спорных) ситуаций.

3.8. Члены Комиссии обязаны:

3.8.1. Объективно рассматривать поступившие заявления и обращения, быть независимыми и беспристрастными при исполнении своих обязанностей.

3.8.2. Не разглашать конфиденциальные сведения, ставшие известными при работе Комиссии.

Раздел 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.

Раздел 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.

Раздел 6. Заявление и отзыв на заявление

6.1. Истец излагает свои требования в форме письменного заявления (Приложение № 1), которое передает Комиссии, а его копию – ответчику.

6.2. В заявлении указываются:

- Дата и номер заявления (при регистрации).

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

- Требование.

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

- Перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств.

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

Раздел 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, письмом по электронной почте или телефонограммой.

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. 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 выносятся определение об отложении рассмотрения дела.

Раздел 8. Последствия непредоставления документов

8.1. Непредоставление 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.

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

Раздел 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.

Раздел 10. Расходы, связанные с рассмотрением спора

10.1. Расходы, связанные с рассмотрением дела, несет 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.

Раздел 11. Нормы, применяемые Комиссией

11.1. Комиссия при разрешении конкретного дела руководствуется законами Российской Федерации и иными нормативными актами Российской Федерации, Соглашением о сотрудничестве Агентств недвижимости Дмитрова, Правилами профессиональной этики и

партнерских продаж, Уставом Союза РГД, иными нормативными документами Союза РГД и настоящим Положением.

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

Раздел 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, имеет право изложить 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 15 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.

Раздел 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 применяемых норм, Комиссия обязана указать ФИО и должность лица, непосредственно виновного в нарушении. При невозможности определить сотрудника риэлтора непосредственно виновного в нарушении применяемых норм, таковым считается главное должностное лицо риэлтора, как создавшее условия для нарушения.

Раздел 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, которые привели или могут привести к спору;

- обязать виновную сторону – участника спора принести официальные извинения пострадавшим лицам;
 - вынести порицание виновной стороне от имени Союза РГД;
 - обратиться в исполнительный орган Союза РГД об отключении виновной стороны от информационной базы;
 - обратиться в Правление Союза РГД с ходатайством о вынесении на общее собрание вопроса об исключении из членов Союза виновной стороны;
 - приостановить действие льгот члена Союза РГД на определенный период;
 - приостановить действие квалификационного аттестата агента/брокера сотрудника, по вине которого произошло нарушение применяемых норм на срок до 6 месяцев; о чем делается соответствующая отметка на сайте Союза РГД и других интернет-площадках Союза РГД;
 - аннулировать квалификационный аттестат агента/брокера сотрудника, по вине которого произошло нарушение применяемых норм 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.

Раздел 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.

Раздел 16. Обжалование решения Комиссии

- 16.1. 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.
- 16.2. Дела о жалобах на вынесенные решения рассматриваются Комиссией в составе не менее пяти членов. Отводы членам Комиссии при рассмотрении жалоб не допускаются.
- 16.3. Заседание Комиссии при рассмотрении жалоб на ее решения ведет председатель Комиссии, а при его отсутствии – председательствующий в заседании, избираемый из состава Комиссии, рассматривающего жалобу.
- 16.4. Решение по рассмотренной жалобе принимается большинством голосов. При равенстве голосов решение состава, рассматривавшего дело, оставляется без изменений.
- 16.5. 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.
- 16.6. 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.

Раздел 17. Вступление в силу решения Комиссии

17.1. 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.

17.2. Решения Комиссии по жалобам на вынесенные решения являются окончательными и вступают в силу немедленно.

17.3. Информация о вступлении решения в силу направляется сторонам по электронной почте на следующий рабочий день после вступления его в силу.

Раздел 18. Исполнение решений

18.1. Решение Комиссии исполняется сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении. Органом, контролирующим исполнение решений Комиссии, является Правление Союз РГД.

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

- приостановить членство Стороны, не исполняющей решение Комиссии, в Союзе РГД до решения Общего собрания членов Союза РГД;
- опубликовать в СМИ информацию по существу спора и решение Комиссии.