



УТВЕРЖДЕНО

решением Совета  
НП «РГР «Южный Урал»,  
протокол от 12.11.2013 № 8

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о Комиссии по профессиональной этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов НП РГР «Южный Урал»**

13.11.2013

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Комиссия по профессиональной этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов (далее - Комиссия) образуется в соответствии с Уставом НП «РГР «Южный Урал» и другими нормативными документами НП «РГР «Южный Урал» для разрешения споров, разногласий, противоречий, конфликтов, возникающих в результате осуществления профессиональной деятельности организаций-членов НП «РГР «Южный Урал».

1.2. Комиссия не является юридическим лицом.

#### **2. ПРИМЕНЕНИЕ ДОКУМЕНТА**

2.1. Данное положение применяется при передаче сторонами на разрешение Комиссии конкретного спора, возникающего в результате осуществления профессиональной деятельности организаций-членов НП «РГР «Южный Урал».

2.2. Деятельность Комиссии опирается на действующее законодательство Российской Федерации, данное Положение, Кодекс Этики НП «РГР «Южный Урал», другие профессиональные стандарты и нормативные документы НП «РГР «Южный Урал».

2.3. Данное положение применяется:

- если обе стороны спора являются организациями-членами НП «РГР «Южный Урал», и хотя бы одна из сторон выражает намерение рассматривать спор в Комиссии;
- когда имеют место жалобы частных лиц или организаций к организациям-членам НП «РГР «Южный Урал» (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 организации-члена НП «РГР «Южный Урал» размер агентского вознаграждения, меньший рекомендованного организацией-членом НП «РГР «Южный Урал», рассматривается как нарушение правил осуществления риэлторской деятельности, т.е. в пользу второй стороны.

### **3. КОМИССИЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКЕ И КОНТРОЛЮ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ**

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

3.2. Комиссия состоит из семи членов и избирается сроком на один год. Четыре члена Комиссии избираются общим собранием участников НП РГР «Южный Урал», трое членов избираются Управляющим Советом (далее - Совет) НП РГР «Южный Урал» из своего состава. В период между очередными собраниями НП РГР «Южный Урал» Совет 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.

3.3. 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.

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

3.5. Дела рассматриваются Комиссией в составе трех 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 НП «РГР «Южный Урал». В состав, рассматривающий дело, не может быть назначен член Комиссии, являющийся представителем участника дела либо иным образом прямо или косвенно заинтересованный в исходе дела.

3.6. 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.

3.7. Для разбирательства дела Комиссией могут привлекаться представители организаций-членов НП «РГР «Южный Урал» и независимые эксперты, не являющиеся членами Комиссии.

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

3.9. Комиссия может участвовать в урегулировании споров, возникающих между организациями-членами НП РГР «Южный Урал», путем консультирования, экспертных заключений, а также путем толкования терминов и положений договоров по запросам заинтересованной стороны.

3.10. 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. При наличии судебного разбирательства данного спора, решение Комиссии выполняется независимо от решения суда.

#### **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. ЗАЯВЛЕНИЕ И ОТЗЫВ НА НЕГО**

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

6.2. В заявлении указываются (Приложение 1):

- Дата и номер заявления (при регистрации).
- Наименования сторон, их номера телефонов, почтовые адреса и платежные реквизиты.

- Заявляемое требование.

- Цена требования, если оно подлежит оценке.

- Обстоятельства, на которых основано требование, и подтверждающее его доказательства, нормативные документы, на основании которых предъявляется требование.

- 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.

#### **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 телетайпу,

телеграфом или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование такого уведомления.

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 выносятся определение об отложении рассмотрения дела.

## **8. ПОСЛЕДСТВИЯ НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ**

8.1. Не предоставление ответчиком отзыва на 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. Не предоставление ответчиком отзыва на 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 НП «РГР «Южный Урал» предоставляется ей безвозмездно и в указанные ею сроки исполнительной дирекцией НП «РГР «Южный Урал».

## **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 (спора) руководствуется законами Российской Федерации и иными нормативными актами Российской Федерации, а также профессиональными стандартами и Кодексом Этики, принятыми НП «РГР «Южный Урал».

11.2. Законодательным основанием для разработки и принятия свода профессиональных стандартов является ст. 5 Гражданского Кодекса Российской Федерации «Обычай».

11.3. Под профессиональным стандартом в данном Положении понимаются правила поведения (обычай делового оборота), которым должны следовать члены НП «РГР «Южный Урал» 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 НП «РГР «Южный Урал» и другими документами НП «РГР «Южный Урал».

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 не позднее 30 календарных дней со дня принятия 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.

## **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 (Приложение 2):

- 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 НП «РГР «Южный Урал» Комиссия обязана указать:

- ФИО и должность лица непосредственно виновного в нарушении.

При невозможности определить сотрудника Риэлтора непосредственно виновного в нарушении норм НП «РГР «Южный Урал», таковым считается главное должностное лицо Риэлтора, как создавшее условие для нарушения норм НП «РГР «Южный Урал».

#### **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 – члена НП «РГР «Южный Урал», которые привели или могут привести к спору;

- обязать виновную сторону - участника спора принести официальные извинения пострадавшим лицам;

- вынести порицание виновной стороне или выговор от имени НП «РГР «Южный Урал» или опубликовать информацию о сути спора и принятых решениях в специализированном издании для членов НП «РГР «Южный Урал»;

- применить к стороне спора меры воздействия, предусмотренные профессиональными стандартами, нормативными документами НП «РГР «Южный Урал»;

- обратиться в Совет с ходатайством о применении к виновной стороне спора мер воздействия, предусмотренных профессиональными стандартами, нормативными документами НП «РГР «Южный Урал» в виде приостановки членства и исключения.

- приостановить действие льгот организации-члена НП «РГР «Южный Урал» на определенный срок (до двух месяцев), либо до устранения нарушения (исполнения решения комиссии).

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.

#### **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 известили 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 НП «РГР «Южный Урал».

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

## **19. ИСПОЛНЕНИЕ РЕШЕНИЙ**

19.1. Решение Комиссии исполняется сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении. Органом, контролирующим исполнение решений Комиссии, является Совет НП «РГР «Южный Урал».

19.2. В случае неисполнения решения любой из сторон спора в установленный срок по ходатайству Комиссии Совет НП «РГР «Южный Урал» вправе осуществить следующие меры:

19.2.1. приостановить членство стороны, не исполняющей решение Комиссии, в НП «РГР «Южный Урал» до решения Общего собрания;

19.2.2. опубликовать в местной печати информацию по существу спора и решения Комиссии;

19.2.3. принять решение об участии представителя НП «РГР «Южный Урал» в судебном заседании в случае обращения туда пострадавшей стороны.

19.2.4. а также вправе применить другие, предусмотренные профессиональными стандартами, нормативными документами НП «РГР «Южный Урал» меры.

## **20. СЕРТИФИКАЦИЯ**

20.1. Комиссия вправе решать все вопросы, отнесенные к ее компетенции нормативными документами НП «РГР «Южный Урал», по сертификации риэлторских услуг организаций-членов НП «РГР «Южный Урал» и их специалистов.

Исполнительный директор  
НП «РГР «Южный Урал» - Е.В.Тельманова



## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к положению о Комиссии  
по профессиональной этике  
и контролю за соблюдением  
профессиональных стандартов  
НП РГР «Южный Урал»  
от 12.11.2013

Председателю Комиссии  
по профессиональной этике  
и контролю за соблюдением  
профессиональных стандартов  
НП РГР «Южный Урал»

\_\_\_\_\_  
(И.О.Фамилия)

## ЗАЯВЛЕНИЕ

\_\_\_\_\_  
(дата)

№ \_\_\_\_\_

СТОРОНА 1
<b>Полное наименование организации с указанием организационно – правовой формы</b>
Почтовый адрес с указанием индекса: Телефон, факс
E-mail
ОРГН
ИНН / КПП
Р/сч
БИК
К/сч

СТОРОНА 2
<b>Полное наименование организации с указанием организационно – правовой формы</b>
Почтовый адрес с указанием индекса: Телефон, факс
E-mail
ОРГН
ИНН / КПП
Р/сч
БИК
К/сч

**Заявляемое требование:**

- 1.
2. ....

**Цена требования** (если оно подлежит оценке): \_\_\_\_\_

**Обстоятельства, на которых основано требование,** и подтверждающее его доказательства (*нормативные документы, на основании которых предъявляется требование – прилагаются к заявлению*).

- 1.
2. ....

*Приложение: 1. Перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств.*

<b>СТОРОНА 1</b>	
Полное наименование должности с указанием наименования организации	
<i>Личная подпись</i>	
И.О.Фамилия	
М.П.	

<b>СТОРОНА 2</b>	
Полное наименование должности с указанием наименования организации	
<i>Личная подпись</i>	
И.О.Фамилия	
М.П.	

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к положению о Комиссии  
по профессиональной этике  
и контролю за соблюдением  
профессиональных стандартов  
НП РГР «Южный Урал»  
от 12.11.2013

**РЕШЕНИЕ**

---

(дата)

№ \_\_\_\_\_

**Состав Комиссии:**

Председатель комиссии –

Члены комиссии: 1.  
2.  
3....**Место и время рассмотрения спора:** \_\_\_\_\_**Участники спора:**

1. Ф.И.О. и должность с указанием полномочий
2. Ф.И.О. и должность с указанием полномочий

**Сущность спора (заявления)**

- 1.
- 2...

**Объяснения участвующих в рассмотрении спора лиц:**

- 1.
- 2...

**Обстоятельства дела**, установленные Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения.

**Вина Риэлтора** в нарушении норм НП «РГР «Южный Урал»

1. ФИО и должность лица непосредственно виновного в нарушении.

**Комиссия РЕШИЛА:**

- 1.
- 2.
- 3...

Указывается также размер расходов, связанных с рассмотрением спора, и порядок распределения расходов между сторонами; срок и порядок исполнения принятого решения.

Председатель комиссии

И.О.Фамилия

Члены комиссии

И.О.Фамилия

И.О.Фамилия

И.О.Фамилия...