

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНА В РЕЕСТРЕ ГОССТАНДАРТА РОССИИ
РОСС RU № И046. 04 РН00

НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕННЫЙ БИЗНЕС
РИЭЛТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

УСЛУГИ БРОКЕРСКИЕ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ.

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Утвержден решением Национального Совета РГР от 07.02.2002 г. Введен в действие с 11.02.2002 г.

Изменения и дополнения внесены решением Национального Совета РГР от 24.09.2009 г.

Изменения и дополнения внесены решением XXI Съезда РГР от 16 мая 2012 г.

Изменения и дополнения внесены решением Национального Совета РГР от 08.06.2017 г.

Изменения и дополнения внесены решением Национального Совета РГР от 28.09.2022 г.

Изменения и дополнения внесены решением Национального Совета РГР от 14.02.2023 г.

Изменения и дополнения внесены решением Национального Совета РГР от 16.10.2023 г. (п.6.4)

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий стандарт (далее — Стандарт) определяет состав и надлежащее качество брокерских услуг при операциях с объектами недвижимости и правами на них.

Стандарт является добровольным и применяется юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями при оказании брокерских услуг потребителям.

Стандарт является обязательным для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, имеющих сертификат соответствия, выданный в соответствии с требованиями Стандарта.

Стандарт применяется Органами по сертификации, уполномоченными на проведение работ в системе добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации при оценке соответствия деятельности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей требованиям Стандарта.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

– СТО РГР 010.01 — 02 «Общие требования к разработке, принятию и оформлению стандартов»;

– СТО РГР 010.02 — 02 «Термины и определения»;

– СТО РГР «Требования к Территориальным Органам по сертификации брокерских услуг».

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1 В Стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями.

Специалист по недвижимости – Агент

- физическое лицо, работающее по трудовому договору, или действующее по гражданско-правовому договору, в том числе, применяющее специальный налоговый режим или являющееся индивидуальным предпринимателем, выполняющее действия по оказанию Брокерских услуг при совершении операций на рынке недвижимости, прошедшее обучение по типовой учебной программе «Специалист по недвижимости – Агент» (Приложением №1 «Содержание типовой учебной программы по обучению «Специалист по недвижимости – Агент») и аттестацию по квалификации: специалист по недвижимости – Агент по единым аттестационным вопросам (Приложение № 3 «Перечень экзаменационных вопросов для аттестации Специалиста по недвижимости – Агент») в соответствии с Национальным стандартом «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», и действующее под руководством Брокера, без права подписи Договора на оказание Брокерских услуг.

Квалификационные требования:

Образование не ниже средне-специального. Повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года в Аккредитованном учебном заведении в рамках Системы сертификации на рынке недвижимости.

Специалист по недвижимости – Эксперт - физическое лицо, работающее по трудовому договору, или действующее по гражданско-правовому договору, в том числе, применяющее специальный налоговый режим или являющееся индивидуальным предпринимателем, выполняющее действия по оказанию Брокерских услуг при совершении операций на рынке недвижимости, имеющее действующую квалификацию специалист по недвижимости – Агент и прошедшее обучение по типовой учебной программе «Специалист по недвижимости – Эксперт» (Приложение № 5 Содержание типовой учебной программы по обучению «Специалист по недвижимости – Эксперт») и аттестацию по квалификации: специалист по недвижимости – Эксперт по единым аттестационным вопросам (Приложение № 6 «Перечень экзаменационных вопросов для аттестации Специалиста по недвижимости – Эксперт») в соответствии с Национальным стандартом «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», и действующее под руководством Брокера, без права подписи Договора на оказание Брокерских услуг.

Квалификационные требования:

Образование не ниже средне-специального и опыт работы по квалификации специалист по недвижимости - Агент не менее 3 лет, образование высшее и опыт работы по квалификации Специалист по недвижимости - Агент не менее 2 лет, или обязательное обучение по программе «Специалист по недвижимости - Эксперт» в Аккредитованном учебном заведении, или направление от руководителя компании. Наличие аттестата Агента обязательно.

Специалист по недвижимости - Брокер — физическое лицо, работающее по трудовому договору, или действующее по гражданско-правовому договору, в том числе, применяющее специальный налоговый режим или являющееся индивидуальным предпринимателем, оказывающий Брокерские услуги от имени и по поручению организации - Исполнителя или от собственного имени, осуществляющее действия по организации продаж Брокерских услуг на рынке недвижимости, имеющее право подписи Договора на оказание Брокерских услуг и/или выполняющее административные функции в отношении подчиненных сотрудников, имеющее действующую квалификацию специалист по недвижимости – Агент/Эксперт и прошедшее обучение по типовой учебной программе «Специалист по недвижимости – Брокер» (Приложение №2 «Содержание типовой учебной программы по обучению «Специалист по недвижимости – Брокер») и аттестацию по единым аттестационным вопросам (Приложение № 4 «Перечень экзаменационных вопросов для аттестации Специалиста по недвижимости – Брокер») в соответствии с Национальными стандартами «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования».

Квалификационные требования:

Высшее образование. Опыт работы по квалификации специалист по недвижимости – Агент/Эксперт не менее 3 лет, или обязательное обучение по программе «Специалист по недвижимости - Брокер» в Аккредитованном учебном заведении, или направление от руководителя компании. Повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года в Аккредитованных учебных заведениях в рамках Системы Сертификации. Наличие аттестата по квалификации Специалист по недвижимости – Агент/ Эксперта обязательно.

Договор на оказание Брокерской услуги — договор между Потребителем и Исполнителем, предметом которого является оказание Брокерской услуги.

Брокерская деятельность — деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемая за счет и в интересах Потребителей и связанная с возникновением, переходом, ограничением или прекращением их имущественных прав на Объекты недвижимости.

Брокерская услуга — услуга, оказываемая Исполнителем Потребителю при совершении операций с объектами недвижимости и правами на них.

Исполнитель (Брокерской услуги) — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий Брокерскую услугу в соответствии с СТО РГР «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования».

Объект недвижимости — земельные участки, участки недр и все то, что прочно связано с землей, то есть объекты, перемещение которых без несоразмерного ущерба их назначению невозможно, в том числе здания, сооружения, объекты незавершенного строительства, жилые и нежилые помещения, а также предназначенные для размещения транспортных средств части зданий или сооружений (машино-места), если границы таких помещений, частей зданий или сооружений описаны в установленном законодательством о государственном кадастровом учете порядке.

Потребитель — правоприобретатель и (или) правообладатель объекта недвижимости, вступивший) в договорные отношения с Исполнителем для получения Брокерской услуги. К Потребителям не относятся иные Исполнители, представляющие интересы Потребителей, с которыми у них заключены соответствующие договора.

Сделка — действия Потребителей Брокерских услуг, направленные на возникновение, переход, ограничение или прекращение их прав на объекты недвижимости.

Руководящий Орган Системы (РОСС) — структурное подразделение Некоммерческого Партнерства «Российская Гильдия Риэлторов», наделенное Госстандартом РФ соответствующими полномочиями (РОСС RU № И046. 04 РН00) по аккредитации органов по Сертификации, Учебных Заведений и Страховых компаний в рамках Системы сертификации, независимый от Исполнителей и Потребителей Брокерских услуг на рынке недвижимости и других сторон, заинтересованных в сертификации Брокерских услуг. Порядок формирования, компетенция, основные функции Руководящего Органа Системы Сертификации устанавливаются в СТО РГР «Руководящий Орган Системы».

Комиссия по разрешению споров (Комиссия) — структурное подразделение Органов по сертификации, уполномоченное рассматривать споры между Потребителями и Сертифицированными организациями, а также жалобы и обращения Сертифицированных организаций между собой. Порядок формирования и компетенция Комиссии по разрешению споров устанавливаются в СТО РГР «Требования к Органам по Сертификации брокерских услуг».

3.2 Остальные термины, применяемые в Стандарте, соответствуют СТО РГР 010.02. — 02 «Термины и определения».

4. СОДЕРЖАНИЕ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

4.1. Брокерские услуги, оказываемые потребителям в соответствии с настоящим Стандартом, подразделяются на основные и дополнительные.

Перечни основных и дополнительных брокерских услуг, представленные в п.4.3. и п.4.4. настоящего Стандарта, охватывают типовые услуги, оказываемые представителям основных групп потребителей, совершающих операции на рынке недвижимости, и не учитывают услуги, необходимость оказания которых может быть обусловлена спецификой конкретных сделок и/или взаимоотношений их участников.

4.2. Субъекты предпринимательства, действующие в соответствии с настоящим Стандартом, не вправе отказывать потребителям в оказании основных брокерских услуг по причине невозможности их выполнения.

Оказание брокерских услуг, отнесенных настоящим Стандартом к разряду дополнительных, осуществляется по договоренности сторон, зафиксированной договором, заключаемым между субъектом предпринимательства и потребителем. Субъекты предпринимательства, действующие в соответствии с настоящим Стандартом, вправе воздерживаться от оказания потребителям дополнительных брокерских услуг.

4.3. Основные брокерские услуги включают следующие виды работ (услуг):

4.3.1. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-продавцов объектов недвижимости:

4.3.1.1. консультирование по вопросам текущих цен на рынке недвижимости, правил и особенностей совершения сделок по отчуждению недвижимого имущества.

4.3.1.2. помощь в определении реалистичной цены предложения и реалистичных условий продажи объекта недвижимости.

4.3.1.3. разработка и реализация маркетинговой программы продвижения объекта недвижимости.

4.3.1.4. прием обращений от потенциальных покупателей объекта, предоставление дополнительных сведений о характеристиках и условиях продажи объекта.

4.3.1.5. организация и фактическое проведение показов объекта потенциальным покупателям.

4.3.1.6. представительство интересов продавца при переговорах с покупателями, выразившими намерение приобрести объект.

4.3.1.7. при предоставлении продавцом соответствующих полномочий – заключение с покупателем или его надлежащим представителем договора, соглашения или иного документа, регламентирующего порядок и условия совершения сделки с объектом, а также прием от покупателя или его надлежащего представителя аванса, задатка или иного платежа, подтверждающего намерение покупателя приобрести объект.

4.3.2. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-покупателей объектов недвижимости:

4.3.2.1. консультирование по вопросам предложений продавцов на текущем рынке недвижимости, правил и особенностей совершения сделок по приобретению недвижимого имущества.

4.3.2.2. при необходимости – консультирование по вопросам предоставления ипотечных кредитов, а также подбор ипотечной программы и совершение действий, направленных на одобрение покупателя как заемщика в избранном банке.

4.3.2.3. помощь в определении реалистичной цены приобретения объекта недвижимости на основе параметров, установленных покупателем.

4.3.2.4. выявление объектов, соответствующих параметрам, определенным покупателем.

4.3.2.5. выяснение дополнительных сведений о характеристиках и условиях продажи объектов, заинтересовавших покупателя.

4.3.2.6. организация осмотров покупателем объектов и фактическое сопровождение покупателя в ходе осмотра.

4.3.2.7. представительство интересов покупателя при переговорах с продавцом (продавцами) объекта, характеристики которого наилучшим образом отвечают задаче приобретения.

4.3.2.8. при предоставлении покупателем соответствующих полномочий – заключение с продавцом или его надлежащим представителем договора, соглашения или иного документа, регламентирующего порядок и условия совершения сделки с объектом, а также передача продавцу или его надлежащему представителю аванса, задатка или иной суммы, подтверждающей намерение покупателя приобрести объект.

4.3.3. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-арендодателей/наймодателей объектов недвижимости:

4.3.3.1. консультирование по вопросам сложившихся цен на рынке аренды/найма объектов недвижимости, правил и особенностей совершения сделок аренды/найма недвижимости.

4.3.3.2. помощь в определении реалистичной ставки аренды/найма объекта недвижимости.

4.3.3.3. помощь в определении реалистичных условий сдачи объекта недвижимости в аренду/найм.

4.3.3.4. разработка и реализация маркетинговой программы продвижения объекта недвижимости.

4.3.3.5. прием обращений от потенциальных арендаторов/нанимателей объекта, предоставление дополнительных сведений о характеристиках и условиях сдачи объекта.

4.3.3.6. организация и фактическое проведение показов объекта потенциальным арендаторам/нанимателям.

4.3.3.7. представительство интересов арендодателя/наймодателя при переговорах с арендаторами/нанимателями.

4.3.4. Работы (услуги), выполняемые в интересах клиентов-арендаторов/нанимателей объектов недвижимости:

4.3.4.1. консультирование по вопросам предложений арендодателей/наймодателей на текущем рынке недвижимости, правил и особенностей совершения сделок аренды/найма объектов недвижимости.

4.3.4.2. помощь в определении реалистичной цены аренды/найма объекта недвижимости на основе параметров, установленных арендатором/нанимателем.

4.3.4.3. выявление объектов, соответствующих параметрам, определенных арендатором/нанимателем.

4.3.4.4. выяснение дополнительных сведений о характеристиках и условиях аренды/найма объектов, заинтересовавших арендатора/нанимателя.

4.3.4.5. организация осмотров арендатором/нанимателем объектов и фактическое сопровождение арендатора/нанимателя в ходе осмотра.

4.3.4.6. представительство интересов арендатора/нанимателя при переговорах с арендодателем/наймодателем объекта, характеристики которого наилучшим образом отвечают задаче аренды/найма.

4.4. Дополнительные брокерские услуги включают следующие виды работ (услуг):

4.4.1. Консультирование по вопросам налоговых последствий совершения сделок с недвижимым имуществом.

4.4.2. Согласование предстоящей сделки с банком; органами опеки и попечительства; организациями, осуществляющими выдачу гражданам жилищных субсидий и/или финансирование сделок, оплата которых осуществляется с использованием жилищных сертификатов и т.п.

4.4.3. Сбор, подготовка и комплектация пакета документов, необходимых для совершения сделки с объектом и ее государственной регистрации.

4.4.4. Организация процесса заключения сделки с объектом, включая организацию процедуры взаиморасчетов между участниками сделки.

4.4.5. Содействие в вопросах подачи документов на государственную регистрацию и их получения после регистрации права (перехода права) на объект недвижимости.

4.4.6. Оказание помощи в снятии с регистрационного учета и/или постановке на регистрационный учет; контроль выполнения таких обязательств.

4.4.7. Проверка в ЕГРП актуальности прав на объект недвижимости, а также анализ документов, необходимых для заключения сделки, с целью определения полноты и достаточности представленных документов для совершения сделки и выявления обстоятельств, препятствующих совершению предстоящей сделки (при наличии возможности проверки таких обстоятельств), уведомление клиента обо всех выявленных рисках.

4.4.8. Предоставление клиенту информации о целесообразности страхования риска утраты права собственности на приобретаемый объект недвижимости в случае его изъятия либо признания сделки

недействительной (титульного страхования) и в случае принятия клиентом решения об осуществлении титульного страхования – организация процесса заключения клиентом договора страхования.

4.4.9. Организация процедуры передачи объекта недвижимости покупателю или арендатору/нанимателю.

4.4.10. Контроль за изменением потребительского состояния переданного в аренду/найм объекта недвижимости в течение срока аренды/найма.

4.5. Состав брокерских услуг, оказываемых клиентам, заинтересованным в обмене объектов недвижимости, состоит из комплекса основных и дополнительных работ (услуг), оказываемых продавцам и покупателям.

4.6. При необходимости брокерская услуга может включать в себя совершение действий, не регламентированных настоящим Стандартом, направленных на наилучшее и наиболее эффективное достижение целей оказания услуг и обеспечение качества обслуживания потребителей.

4.7. Конкретный состав услуг, подлежащих оказанию потребителю, определяется договором. Договором может быть предусмотрен состав оказываемых услуг, отличающийся от установленного настоящим Стандартом и предусматривающий выполнение в интересах потребителя любых действий, кроме выходящих за пределы правоспособности субъекта предпринимательской деятельности, а также в силу иных причин противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

4.8. Условием оказания Брокерских услуг, обеспечивающих представительство интересов Потребителя перед третьими лицами, а также совершение от имени Потребителя юридически значимых действий, является предоставление Потребителем Брокеру и/или действующему под его руководством специалисту по недвижимости – Агент/Эксперт полномочий, отраженных в доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.9. Региональные объединения риэлторов, обладающие статусом полномочных представителей РГР, вправе вводить на территории своих административно-территориальных единиц Региональные Стандарты и Правила оказания брокерских услуг, учитывающие обычаи делового оборота, сложившиеся данной в административно-территориальной единице.

В рамках Региональных Стандартов и Правил оказания брокерских услуг Региональные объединения риэлторов вправе наделять статусом основных услуги, отнесенные настоящим Стандартом к разряду дополнительных. Отнесение услуг, которым в рамках настоящего Стандарта присвоен статус основных, к разряду дополнительных не допускается.

5. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

5.1 Брокерские услуги должны соответствовать требованиям Стандарта, законодательным актам, другим нормативным и методическим документам, регулирующим отношения в сфере недвижимости, практике и обычаям делового оборота.

5.2 Брокерские услуги должны оказываться Исполнителем Потребителю на основании Договора.

5.3 Исполнитель вправе оказывать Брокерские услуги обеим сторонам сделки с объектом недвижимости и правами на них.

5.4 Конфиденциальность.

5.4.1 Исполнитель обеспечивает конфиденциальность всей информации, полученной при оказании Брокерских услуг Потребителю.

Предоставление информации о Потребителе и оказанных ему услугах не допускается, кроме случаев:

– официального запроса правоохранительных органов или по решению суда;

– защиты Исполнителем своих прав и интересов в суде, Комиссии по разрешению споров.

Вопросы для аттестации РГР см. на сайте - <https://rgr.ru>

5.4.2 Исполнитель должен иметь возможность вести переговоры с Потребителями в специально оборудованных помещениях, обеспечивающих конфиденциальность. Во время переговоров с Потребителем Исполнитель должен стремиться к тому, чтобы в помещении не находились посторонние лица.

5.4.3 Доступ к документам, свидетельствующим о намерении Потребителя совершить сделку, а также к другим документам Потребителя, находящимся у Исполнителя, должны иметь только сотрудники, оказывающие Брокерскую услугу данному Потребителю.

5.5 Соответствие назначению.

Брокерские услуги должны соответствовать требованиям Потребителей, определенным в письменном Договоре с Исполнителем. Основным предметом Брокерских услуг является выполнение составляющих, предусмотренных п.4.3 Стандарта, связанных с установлением, изменением или прекращением прав на объект недвижимости.

5.6 Полнота и своевременность исполнения.

Предоставляемые Брокерские услуги по объему, срокам, процедурам и условиям обслуживания должны соответствовать требованиям настоящего Стандарта и требованиям Потребителя, согласованным с Исполнителем в договоре на оказание брокерских услуг.

5.7 Этичность обслуживания.

Потребителю должны быть гарантированы вежливое и доброжелательное отношение. Исполнитель должен соблюдать этические нормы поведения при обслуживании Потребителей.

5.8 Ответственность Исполнителя.

Исполнитель несет ответственность перед Потребителем за качество, точность, полноту и конфиденциальность оказанных услуг в объеме и на условиях, которые определены договором между ними. Мера ответственности при этом определяется условиями договора и действующим законодательством.

5.9 Рассмотрение жалоб и претензий Потребителей.

5.9.1 Исполнитель должен гарантировать Потребителю оперативное и объективное рассмотрение жалоб и претензий на его действия.

5.9.2 Исполнитель должен принять письменную жалобу либо претензию Потребителя, объективно рассмотреть ее и письменно ответить Потребителю в течение 7 рабочих дней с момента получения.

5.9.3 Исполнитель должен иметь документированные процедуры рассмотрения жалоб и претензий Потребителей.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЯМ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

6.1 Брокерские услуги могут оказывать Исполнители, имеющие статус юридического лица, а также индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном на территории Российской Федерации порядке.

6.2 Штат исполнителя должен быть укомплектован квалифицированным персоналом. Все специалисты (квалификация специалистов по недвижимости – Агент, Эксперт и Брокер), работающие в компании и оказывающие услуги по организации и сопровождению сделок с недвижимым имуществом должны быть аттестованы в порядке, установленном Руководящим Органом Системы Сертификации.

6.2.1 Персонал Исполнителя должен:

– знать и выполнять свои функциональные обязанности;

– знать и выполнять установленную Исполнителем процедуру обслуживания Потребителей и рассмотрения жалоб и претензий Потребителей;

– повышать квалификацию и проходить аттестацию в установленном порядке.

6.2.2 Исполнитель должен оформить со специалистом по недвижимости - брокером трудовые отношения в соответствии с требованиями Трудового и Гражданского Законодательства Российской Федерации.

6.2.3 Исполнитель должен по запросу Органа по сертификации представлять список штатных сотрудников: специалист по недвижимости – Брокер, специалист по недвижимости - Эксперт и специалист по недвижимости - Агент. Данный список комплектуется документами, подтверждающими уровень образования и прохождения аттестации специалистами, внесенными в список.

Исполнитель также может самостоятельно уведомлять Орган по сертификации об изменении персонального состава штатных сотрудников: специалист по недвижимости – Брокер, специалист по недвижимости - Эксперт и специалист по недвижимости - Агент.

6.3 Профессиональная ответственность Исполнителя должна быть застрахована или обязательства Исполнителя по возмещению ущерба Потребителю при осуществлении Брокерской деятельности в соответствии со Стандартом обеспечены иным способом.

6.3.1 Руководящий Орган Системы Сертификации определяет процедуру признания правил страхования профессиональной ответственности при осуществлении Брокерской деятельности и иных способов обеспечения обязательств, вытекающих из п. 6.3 настоящего Стандарта, а также определяет минимальный уровень ответственности при страховании профессиональной ответственности.

6.4 Исполнитель имеет в собственности или пользовании нежилое помещение, права на которое оформлены в установленном порядке. К Индивидуальным предпринимателям (ИП), без наемных сотрудников, требование настоящего пункта не применяется.

6.4.1 Оказание Брокерских услуг происходит в помещениях, создающих комфортные условия для Потребителей.

6.5 Информация об Исполнителе должна быть доступна для Потребителей Брокерских услуг.

6.5.1 Информация, доступная для Потребителей:

- свидетельство о государственной регистрации Исполнителя;
- документ на право использования торговой марки, зарегистрированной в установленном порядке, под которой оказываются Брокерские услуги;
- сертификат соответствия оказываемых Исполнителем Брокерских услуг требованиям Стандарта, приложения и дополнения к нему;
- при наличии членства в профессиональных объединениях документы, подтверждающие данное членство;
- тарифы и расценки на оказание Брокерских услуг;
- книга жалоб и предложений с пронумерованными листами, прошнурованная и заверенная печатью Органа по сертификации;
- описание процедуры рассмотрения жалоб и претензий Потребителей на действия Исполнителя;
- реквизиты Органа по сертификации, Комиссии по разрешению споров;
- полис страхования профессиональной ответственности Исполнителя или документ, удостоверяющий использование Исполнителем иных способов обеспечения обязательств перед Потребителями.

6.5.2 Исполнитель по требованию Потребителя должен предоставить:

- документы, подтверждающие квалификацию специалиста по недвижимости – Брокера, специалиста по недвижимости - Эксперта и специалиста по недвижимости - Агента, участвующих при оказании ему Брокерской услуги;

– документы, подтверждающие полномочия специалиста по недвижимости - Брокер (приказ или доверенность) на право подписи Договора на оказание Брокерских услуг от имени Исполнителя;

– Стандарт;

– образцы типовых договоров, протоколов, доверенностей и других документов, используемых Исполнителем при оказании Брокерских услуг.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ДОГОВОРУ НА ОКАЗАНИЕ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

7.1 Для предоставления Брокерских услуг Исполнитель должен заключить с Потребителем письменный договор, соответствующий требованиям Гражданского Кодекса Российской Федерации с учетом требований Стандарта.

7.2 До подписания Договора специалист по недвижимости - брокер обязан ознакомить Потребителя с проектом Договора, разъяснить его условия, а также отразить проведение данных действий в Договоре.

7.3 Исполнитель вправе применять любые типы договоров, предусмотренные Гражданским Кодексом РФ. Структура договора должна содержать следующие разделы:

- стороны договора;
- предмет договора;
- обязанности Исполнителя;
- обязанности Потребителя;
- цена услуг и порядок расчета между Потребителем и Исполнителем;
- срок действия договора;
- условия расторжения договора;
- ответственность сторон;
- порядок разрешения споров;
- перечень переданных Исполнителю документов на момент подписания Договора;
- юридические адреса и реквизиты сторон.

7.3.1 Стороны договора.

Сторонами договора на оказание Брокерских услуг являются Исполнитель в лице специалиста по недвижимости - брокера, уполномоченного на подписание Договора, и Потребитель (либо его представители).

7.3.2 Предмет договора.

Предмет договора должен соответствовать типу Договора и содержать ссылку на оказание Брокерской услуги в соответствии со Стандартом.

7.3.3 Обязанности Исполнителя.

7.3.3.1 В Договоре должны быть перечислены работы (услуги), которые обязуется выполнить Исполнитель в соответствии с п. 4.3 Стандарта.

7.3.3.2 Договор должен включать обязательство Исполнителя

обеспечить конфиденциальность обслуживания и сохранность документов Потребителя.

Договор должен включать обязательство Исполнителя сохранять в тайне сведения о Потребителе и условиях сделки, обеспечить сохранность документов, полученных от Потребителя, и их возврат в случае исполнения, прекращения или досрочного расторжения Договора.

7.3.3.3 Договор может содержать иные обязательства Исполнителя.

7.3.4 Цена услуг и порядок расчета между Потребителем и Исполнителем. Договор должен содержать указание на цену услуг Исполнителя или порядок ее определения.

7.3.5 Срок действия Договора.

Договор должен содержать срок его вступления в силу, срок действия и процедуру продления.

7.3.6 Условия расторжения Договора.

Договор должен содержать основания и порядок его расторжения, в том числе условия досрочного расторжения, а также порядок расторжения договора в связи с неисполнением обязательств сторонами договора.

7.3.7 Порядок разрешения споров.

7.3.7.1 Договор должен содержать описание процедуры разрешения споров сторонами договора.

7.3.7.2. В случае невозможности разрешения спора договор должен предусматривать возможность оперативной передачи данного спора в Комиссию по разрешению споров Органа по сертификации.

7.3.7.3 Решения Комиссии по разрешению споров Органа по сертификации является обязательным для Исполнителя.

7.3.8 Ответственность сторон.

7.3.8.1. В Договоре должны быть указаны условия, по которым наступает ответственность сторон за невыполнение условий договора.

7.3.8.2 Договор должен предусматривать порядок и условия досрочного расторжения договора.

7.3.8.3. В Договоре необходимо предусмотреть обстоятельства непреодолимой силы (форс- мажорные обстоятельства и решения третьих сторон, имеющих возможность влиять на договор на оказание Брокерских услуг), при которых ответственность сторон не наступает.

7.3.8.4. В случае если Потребитель при заключении договора не предоставляет согласия лиц, имеющих права на данный объект недвижимости, Исполнитель определяет в настоящем разделе ответственность Потребителя за отказ таких лиц от совершения сделки.

7.4 Исполнитель должен поручать право подписания договоров об оказании Брокерских услуг и контроль за их исполнением только специалистам по недвижимости - брокерам.

7.5 Договор не должен содержать норм и требований, ущемляющих права одной из сторон.

7.6 Документом, свидетельствующим о полном завершении работ по договору оказания Брокерских услуг, является двусторонний акт, подписанный Потребителем и Исполнителем после выполнения сторонами всех обязательств по договору.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ БРОКЕРСКИХ УСЛУГ

8.1 Исполнитель должен иметь план работы по договору и фиксировать этапы его выполнения.

8.2 Экспертное определение продажной цены недвижимости с учетом запросов Потребителя на момент предложения услуги.

8.2.1 Исполнитель предоставляет Потребителю объективную и полную информацию и анализ сложившихся цен на рынке недвижимости региона, консультирует о возможности и процедуре оказания брокерских услуг.

8.2.2 Исполнитель по вопросам, требующим специальных знаний и выходящим за рамки брокерской деятельности, должен рекомендовать Потребителю обратиться за консультацией к соответствующим специалистам.

8.3 Предоставление информации о наличии на рынке объектов недвижимости, которая могла бы удовлетворить потребность клиента.

8.3.1 Исполнитель осуществляет подбор объектов недвижимости в соответствии с письменной заявкой Потребителя — правоприобретателя. Количество подбираемых вариантов, порядок их показов определяются в договоре.

8.3.2 Предлагаемые Исполнителем объекты недвижимости должны иметь описание, необходимое для получения наиболее полного представления Потребителя об объекте недвижимости.

8.3.3 Исполнитель должен письменно информировать Потребителя, давшего согласие на приобретение прав на данный объект недвижимости, об известных ему недостатках объекта недвижимости: потребительские качества, конструктивные изъяны, недостатки в работе инженерного оборудования.

8.3.4 Исполнитель должен сопровождать Потребителя при показе объекта недвижимости.

8.4 Формирование пакета правоустанавливающих и иных документов, необходимых для проведения сделки.

8.4.1 Исполнитель при выполнении договора определяет перечень документов, необходимый для осуществления сделки и порядок их получения.

Документы, необходимые для осуществления сделки, могут собираться:

- Исполнителем на основании доверенности, выданной Потребителем;
- Потребителем самостоятельно;
- Потребителем в присутствии Исполнителя.

8.4.2 Согласие по существенным условиям предстоящей сделки, достигнутое между Потребителем (ями) и контрагентом, должно быть оформлено предварительным договором.

8.4.3 Предварительный договор об осуществлении сделки должен содержать следующие разделы:

- согласие сторон осуществить определенную сделку;
- цена сделки;
- адрес и описание объекта, позволяющие его однозначно идентифицировать;
- условия передачи прав на объект недвижимости;
- ответственность сторон, способ обеспечения исполнения обязательств и определение обстоятельств непреодолимой силы;
- порядок расчетов при осуществлении сделки;
- сроки и порядок передачи объекта недвижимости;
- состояние объекта недвижимости на момент передачи;
- обязательства собственника объекта недвижимости по погашению задолженности по коммунальным и другим платежам;
- наличие законных прав на объект со стороны третьих лиц на момент передачи объекта;
- условия расторжения и продления предварительного договора.

8.4.4 Исполнитель должен своевременно письменно информировать Потребителя обо всех ставших известных ему обстоятельствах и фактах, относящихся к правам на предмет сделки, способных изменить условия сделки

и привести впоследствии к потере права собственности, и рекомендовать потребителю застраховать риск потери своего права на предмет сделки.

8.4.5 В случае принятия решения Потребителем о проведении сделки и приобретения прав на недвижимость с учетом раскрытых рисков и его уведомления о возможных негативных последствиях от принятого решения все риски, связанные с их наступлением, Потребитель принимает на себя, о чем он должен заявить письменно.

8.5 Рекомендации по процедуре взаиморасчетов между участниками сделки.

8.5.1 Исполнитель может по желанию Потребителя предложить схему взаиморасчетов по сделке, которая бы обеспечила защиту интересов сторон. Окончательное решение о форме и порядке взаиморасчетов за приобретенные права на недвижимость принимает Потребитель, и он же несет ответственность за возможные риски.

8.5.2 Основанием, по которому обязательства Исполнителя по договору с Потребителем считаются выполненными, являются свидетельство о регистрации прав и Акт передачи недвижимости, которые получает на руки Потребитель по завершении сделки.

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНА В РЕЕСТРЕ ГОССТАНДАРТА РОССИИ
РОСС RU № И046. 04 РН00

НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕННЫЙ БИЗНЕС
РИЭЛТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

УСЛУГИ БРОКЕРСКИЕ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ.
ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ
