

УТВЕРЖДЕНО

Решением Общего собрания Некоммерческого
Партнерства "Риелторы Дальнего Востока"
Протокол от "___" сентября 2012 года № 2

ПОЛОЖЕНИЕ

о Комитете по профессиональной этике и
контролю за соблюдением профессиональных стандартов

Город Хабаровск, 2012 год

1. Общие положения о Комиссии

1.1. Настоящее Положение определяет статус, организацию работы и процедуры принятия решений структурного подразделения НП "РДВ" - Комиссии по профессиональной Этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов (именуемая в дальнейшем "Комиссия"); порядок избрания Председателя и формирование состава Комиссии; устанавливает права и обязанности её членов; порядок рассмотрения споров, противоречий, разногласий и конфликтов, возникающих во взаимоотношениях между членами Партнерства, при осуществлении ими риэлторской деятельности; порядок рассмотрения жалоб и заявлений потребителей риэлторских услуг, а так же для обеспечения исполнения Кодекса Этики НП "РДВ", Национального стандарта РГР и других нормативов и стандартов.

1.2. Комиссия по профессиональной Этике и контролю за соблюдением профессиональных стандартов создается в соответствии с Уставом Некоммерческого партнерства "Риэлторы Дальнего Востока" (далее НП "РДВ" или Партнерство) и другими нормативными документами НП "РДВ", подотчетна ему в своей деятельности, использует символику Партнерства, его бланки и его печати.

1.3. Комиссия является постоянно действующим органом Партнерства, не является юридическим лицом и создана как независимый и открытый орган для разрешения споров. Информация о ее членах, графике работы, всех принятых решениях не является конфиденциальной. В своей деятельности она руководствуется принципами независимости, профессиональной компетентности, плюрализма и прозрачности.

1.4. Комиссия имеет свой регламент и план работы, которые разрабатываются и утверждаются в соответствии с настоящим Положением.

1.5. Положение о Комиссии, а также изменения и дополнения к ней утверждаются на общем собрании членов НП "РДВ" общим голосованием его членов.

1.6. Решения и рекомендации Комиссии является обязательным для всех членов НП "РДВ".

2. Цель деятельности Комиссии

2.1. Целью деятельности Комиссии является - обобщение риэлторской практики, выработка и вынесение на рассмотрение НП "РДВ" предложений по принятию профессиональных стандартов; содействие в повышении качества предоставляемых услуг; защита прав потребителей риэлторских услуг; осуществление мер, способствующих установлению цивилизованных отношений на рынке недвижимости в регионе; профилактика, урегулирование споров, разногласий и противоречий и конфликтных ситуаций, возникающих в процессе деятельности членов НП "РДВ" на рынке недвижимости, предотвращение судебных тяжб и обращения Сторон в государственные органы в случае разрешения спора по существу.

3. Применение данного Положения, задачи и функции Комиссии

3.1. Данное Положение применяется при передаче Сторонами на разрешение Комиссии конкретного спора, возникающего при участии членов НП "РДВ".

3.2. Комиссия рассматривает претензии Потребителей к членам Партнерства и членов Партнерства друг к другу в связи с:

- неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств;
- несоблюдением законодательства РФ, Кодекса Этики Партнерства и деловой этики и практики.

3.3. Настоящее Положение применяется:

- если обе Стороны спора являются членами НП "РДВ" 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 НП "РДВ", но выступает инициатором рассмотрения спора в Комиссии;

- когда имеют место жалобы частных лиц к фирмам-членам НП "РДВ".

3.4. Настоящее Положение не применяется:

- в случае если спор по этому предмету уже рассмотрен в суде;
- если Стороны споров находятся в действующих отношениях;
- если заявления или жалоба поданы не соответствующим лицом;
- при подаче заявления и жалобы, в которых не определены непосредственно предмет спора и требования заявителя;
- в случае трудовых взаимоотношений фирма-агент;
- если одна из Сторон является риэлтором, действующим как физическое лицо по договору, однако представляет интересы клиента;
- если заявления или жалоба поданы анонимно.

3.5. Главными задачами Комиссии являются:

- 3.5.1. Содействие достижению цели Кодекса Этики — установление этических норм, правил профессионального поведения и взаимоотношений с целью обеспечения благоприятного морально-психологического климата в трудовых коллективах;
- 3.5.2. Защита прав потребителей услуг на рынке недвижимости, разрешение споров, разногласий, противоречий, конфликтов, имеющих отношение к участникам рынка недвижимости, членам Партнерства в соответствии с действующим законодательством.
- 3.5.3. Содействие в разрешении споров и конфликтов в связи с операциями на рынке недвижимости, оказание юридической помощи компаниям- членами Партнерства.
- 3.5.4. Внесение предложений для формирования стандартов. Обеспечение проведения единой политики по защите прав потребителей компаниями – членами Партнерства.
- 3.5.5. Обобщение передового опыта и подготовка рекомендаций по его внедрению другими членами Партнерства.
- 3.5.6. Укрепление статуса Партнерства на рынке недвижимости.
- 3.5.7. Создание положительного мнения о членах Партнерства у потребителя риэлторских услуг.
- 3.5.8. Проведение информационно-просветительской работы, через средства массовой информации, потенциальных потребителей риэлторских услуг, о правах и обязанностях риэлторских организаций и потребителей риэлторских услуг, консультирование потребителей риэлторских услуг по вопросам защиты прав потребителей.

3.6. Функции Комиссии:

- 3.6.1. Организация приема граждан и оперативного рассмотрения устных и письменных обращений граждан по вопросам защиты их потребительских прав.
- 3.6.2. Анализ практики и обобщение опыта разрешения споров.
- 3.6.3. Ведение централизованного учета обращений граждан, подготовка на основе их анализа, обобщение предложений об устранении причин нарушения прав потребителей риэлторских услуг, публикации указанных предложений среди членов Партнерства.
- 3.6.4. Анализ Договоров на оказание риэлторских услуг с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей.
- 3.6.5. Разработка типовых документов и стандартов риэлторской деятельности, отвечающих требованиям законодательства и стандартам деятельности Партнерства;

- 3.6.6. Подготовка рекомендаций по вопросам профессиональной этики и членства риэлторов.
- 3.6.7. Сбор информации о деятельности принятых в члены Партнерства кандидатов.
- 3.6.8. Информирование Президентского Совета Партнерства о проверенных поступивших жалобах на членов Партнерства.
- 3.6.9. Рассмотрение споров, жалоб и заявлений между членами Партнерства, а также между членами Партнерства и потребителями их услуг.
- 3.6.10. Рассмотрение и вынесение рекомендаций по фактам недобросовестной конкуренции и нарушения этических норм в деловых отношениях между членами Партнерства.
- 3.6.11. Рассмотрение и вынесение рекомендаций по фактам нарушения членом Партнерства законодательства РФ, Устава Партнерства, Кодекса этики Партнерства и деловой этики и практики, не выполнения решений органов управления Партнерства.

4. Регламент организации деятельности Комиссии

- 4.1. Члены Комиссии осуществляют свою деятельность на общественных началах.
- 4.2. Организует работу Комиссии Председатель Комиссии. Срок полномочий Председателя Комиссии один год, избирается Председатель Комиссии большинством голосов- участников общего собрания НП "РДВ". Подотчетен Председатель Комиссии Общему собранию, а в период между собраниями Президенту НП "РДВ".

Председатель Комиссии при необходимости вправе временно передавать свои полномочия Председателю Комитета по риэлторской деятельности, образованию и сертификации.
- 4.3. Досрочное прекращение деятельности на должности Председателя Комиссии возможно по причинам:
 - 4.3.1. Личного заявления о сложении полномочий.
 - 4.3.2. Прекращения членства в Партнерстве.
 - 4.3.3. Решение Общего собрания о досрочном снятии полномочий.
 - 4.3.4. Привлечение к уголовной ответственности.
 - 4.3.5. Смерть.
- 4.4. Дела рассматриваются Комиссией в составе не менее трех человек. Состав Комиссии определяется распоряжением Председателя Комиссии. В состав Комиссии, рассматривающей дело, должен входить как минимум один член Президентского Совета. В состав, рассматривающий дело, не может быть назначен член Комиссии, являющийся представителем участника дела, либо иным образом прямо или косвенно заинтересованный в исходе дела. Заседания Комиссии проводятся в закрытой форме с соблюдением кворума.
- 4.5. Избрание персонального состава членов Комиссии, для разрешения поступившего заявления, формируется Председателем Комиссии и осуществляется по принципу случайной выборки из списков директоров компаний- членов Партнерства, имеющих стаж риэлторской и управленческой деятельности не менее 3-х лет, подтвержденный действующим Аттестатом брокера или иным образом (на усмотрение Комиссии). Каждый член НП "РДВ" вправе предложить любого в состав комиссии, а также отозвать его на основании мотивированного ходатайства.
- 4.6. Каждая Сторона спора имеет право на мотивированный отвод одного члена Комиссии. В случае отвода члена Комиссии его место в составе, рассматривающем дело, занимает резервный член Комиссии, назначаемый Председателем Комиссии или Президент НП "РДВ".
- 4.7. Уведомление членов Комиссии о предстоящем заседании должно быть осуществлено заблаговременно **(не позднее чем за 3 (три) дня до даты рассмотрения заявления)**, направлением уведомления о заседании Комиссии письмом, сообщением по электронной почте, телефонограммой или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование такого уведомления.

Уведомление - это официальный и имеющий обязывающую силу документ. Игнорирование заседания Комиссии – это серьезное нарушение. В этом случае предусмотрены взыскания. Избранный член Комиссии, в случае невозможности явки, по уважительной причине **(не позднее чем за 2 (два) дня до заседания Комиссии)** обязан официально уведомить Председателя Комиссии.

4.8. Председатель Комиссии на время ведения заседаний назначает секретаря Комиссии, который обеспечивает ведение Протоколов заседаний Комиссии, документирование рассмотренных вопросов и принятых решений. Техническую подготовку заседаний и т.п. обеспечивает Председатель Комиссии.

4.9. В заседаниях Комиссии могут принимать участие Президент НП "РДВ" и члены Президентского Совета с правом совещательного голоса. По решению Комиссии в его заседаниях могут принимать участие члены Партнерства и иные приглашенные лица.

4.10. При разбирательстве дела, для разъяснения возникающих при рассмотрении дела вопросов, требующих специальных познаний в специфике конкретного дела, Комиссия может привлечь к рассмотрению дела представителей фирм-членов НП "РДВ" и независимых экспертов без права решающего голоса при условии соблюдения конфиденциальности, и потребовать от Сторон спора, предоставления необходимых для осуществления такой экспертизы документов и других доказательств.

4.11. Расходы, связанные с рассмотрением дела, несут Стороны спора.

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.

4.12. При выполнении поставленных настоящим Положением задач Комиссия взаимодействует со:

- структурными подразделениями Президентского Совета НП "РДВ";
- независимыми экспертами;
- членами Партнерства.

4.13. Затребованная Комиссией в процессе рассмотрения спора специальная информация из информационной и документальной базы НП "РДВ" предоставляется ей безвозмездно и в указанные ею сроки ответственными за эти данные сотрудниками Партнерства.

Заседания Комиссии проводятся по мере необходимости- в зависимости от реального объема, **но не реже одного раза в квартал**.

5. Полномочия, права и обязанности Комиссии и ее членов

5.1. **Для осуществления своей деятельности Комиссия вправе:**

- 5.1.1. Проводить оценку соответствия действий профессиональных участников рынка недвижимости-членов НП "РДВ", стандартам практики, этике и обычаям делового оборота, утвержденными НП "РДВ".
- 5.1.2. Контролировать выполнение рекомендаций и решений Комиссии.
- 5.1.3. Направлять запросы на предприятия, в учреждения и организации, органы власти и управления для уточнения обстоятельств дел по вопросам, относящимся к его компетенции; приглашать стороны спора на заседание Комиссии.
- 5.1.4. Запрашивать у сторон необходимую для выяснения существа спора информацию, справки, объяснительные (копии соответствующих документов).
- 5.1.5. Изучать ситуацию, в т.ч. с выходом на место обстоятельства дела.
- 5.1.6. Разрабатывать рекомендации по исключению из практики работы риэлторских организаций и лиц, занимающихся риэлторской деятельностью, имеющих место факторов и, приводящих к возникновению конфликтных (спорных) ситуаций.

- 5.1.7. Рекомендовать Президентскому Совету принять по отношению к допустившим факты нарушения этических норм и требований, одну из мер дисциплинарного или общественного воздействия, предусмотренную Приложением №1 данного Положения.
- 5.1.8. Если в течение года со дня вынесения предупреждения член Партнерства не будет подвергнут новому порицанию, то ранее вынесенное предупреждение считается погашенным.
- 5.1.9. Ходатайствовать об исключении из членов Партнерства перед Общим собранием членов НП "РДВ" в следующих случаях:
 - нарушения Устава, других нормативно-правовых актов Партнерства;
 - не выполнения решений органов управления Партнерства
 - неоднократной неуплаты в срок периодических (ежегодных) и целевых взносов;
 - осуществление деятельности, нарушающей действующее законодательство, либо дискредитирующей цели Партнерства.
- 5.1.10. Решение Комиссии о ходатайстве исключения из членов
- 5.1.11. Партнерства является исключительной мерой и может быть принято только при наличии двух и более предупреждений, вынесенных в течение одного года.
- 5.2. Комиссия в своей деятельности обязана:
 - 5.2.1. Отвечать на запросы, касающиеся принципов профессиональной этики и мер по их исполнению, а также давать разъяснения по дополнениям или изменениям, возникающим по мере накопления профессионального опыта.
 - 5.2.2. Рассматривать жалобы, направленные в Комиссию, касающиеся любого нарушения принципов профессиональной этики специалистами и кандидатами и выносить рекомендации, по решению таких вопросов.
 - 5.2.3. Проводить анализ разобранных жалоб и споров, причин их возникновения и давать рекомендации по их устранению.
 - 5.2.4. Ежеквартально подводит итоги по рассмотренным жалобам на различные нарушения, с предоставлением результатов, в виде Протокола рассмотрения, Президенту НП "РДВ" для принятия решения.
 - 5.2.5. По запросу судебного органа давать экспертные заключения по рассмотренным делам, в которых участвовали лица, обратившиеся с заявлением о защите нарушенных прав в судебный орган.
- 5.3. Председатель Комиссии осуществляет следующие функции.
 - 5.3.1. Разрабатывает планы и направления деятельности Комиссии.
 - 5.3.2. Организует деятельность Комиссии, осуществляет текущее руководство ее работой.
 - 5.3.3. Назначает заседания Комиссии.
 - 5.3.4. Определяет ее персональный состав, распределяет обязанности между членами Комиссии.
 - 5.3.5. Контролирует исполнение решений и рекомендаций Комиссии.
 - 5.3.6. Формирует повестку дня заседаний Комиссии.
 - 5.3.7. Обеспечивает своевременное информирование органов управления Партнерства о результатах работы комиссии.
 - 5.3.8. Принимает и регистрирует жалобы и заявления Потребителей.
 - 5.3.9. Ведет учет рассматриваемых споров, жалоб и заявлений.
- 5.4. Председатель Комиссии имеет право:
 - 5.4.1. Распоряжением по Комиссии делегировать членам Комиссии отдельные полномочия, предоставляемые ему настоящим Положением.
 - 5.4.2. Отказать в рассмотрении заявления, не соответствующего требованиям данного Положения.
 - 5.4.3. Представлять Комиссию на общих Собраниях Партнерства и заседаниях Президентского Совета и Комитетов.

- 5.4.4. Выносить на утверждение Общего собрания и Президентского Совета вопросы, в соответствии с их компетенциями.
- 5.4.5. Участвовать в разработке стандартов риэлторской деятельности, проектов Законов и нормативных актов, регулирующих отношения в области недвижимости и защиты прав потребителей риэлторских услуг.
- 5.4.6. Подписывать все документы, исходящие от имени Комиссии.
- 5.5. Члены Комиссии обязаны:
 - 5.5.1. Лично принимать участие в заседаниях Комиссии. В случае невозможности участия в заседании члены комиссии обязаны лично сообщить об этом Председателю комиссии с указанием причины отсутствия, не позднее, чем за два дня до заседания Комиссии.
 - 5.5.2. Выполнять распоряжения председателя Комиссии.
 - 5.5.3. Соблюдать Кодекс Этики и настоящее Положение при рассмотрении споров, жалоб и заявлений Потребителей.
 - 5.5.4. Обеспечивать соблюдение режима конфиденциальности получаемых сведений и не допускать несанкционированного разглашения информации, ставшей им известной в процессе работы комиссии;
 - 5.5.5. Быть независимы и беспристрастными при исполнении своих обязанностей.

6. Нормы, применяемые Комиссией и документы регламентирующие ее деятельность

6.1. Нормы, применяемые Комиссией

- 6.1.1. В своей работе Комиссия руководствуется: Конституцией Российской Федерации и другими действующими нормативными актами и законами Российской Федерации, деятельность Комиссии опирается на данное Положение, Национальный стандарт РГР, Кодекс Этики НП "РДВ" и другие стандарты и нормативы НП "РДВ". Законодательным основанием для разработки и принятия свода профессиональных стандартов является ст. 5 Гражданского Кодекса РФ "Обычаи делового оборота".
- 6.1.2. Под профессиональным стандартом в настоящем Положении понимаются правила поведения (обычаи делового оборота), которым должны следовать члены НП "РДВ" 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.
- 6.1.3. Комиссия применяет нормы права других государств, в случаях, предусмотренных Законодательством Российской Федерации, а также руководствуется Положениями Устава НП "РДВ" и другими документами Партнерства.
- 6.1.4. В случае отсутствия законодательства, регулирующего спорные правоотношения, Комиссия применяет законодательство, регулирующее сходные ситуации, а при его отсутствии исходит из общих начал и смысла законодательства.

6.2. Документы, регламентирующие работу Комиссии и требования к ним:

6.2.1. Исковое заявление и отзыв на исковое заявление:

Сторона- истец излагает свои исковые требования в форме письменного заявления, которое передается Комиссии, а его копию – Стороне-ответчику. В заявлении излагаются 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. В обязательном порядке должны быть предоставлены материалы до комиссионного урегулирования спора- заявление Истца к Ответчику, с отметкой о его получении Ответчиком, отзыв Ответчика на данное заявление, и приложения к ним, при наличии.

В исковом заявлении указываются: дата составления искового заявления, наименования сторон, их почтовые адреса и реквизиты, цена иска, если он подлежит оценке.

Отзыв на исковое заявление - аргументированный ответ на исковые требования. Требования к его составлению идентичны к требованиям по подготовке искового заявления.

6.2.2. Жалобы и заявления Потребителей.

Жалоба должна содержать сведения о заявителе (Ф.И.О, адрес местожительства, контактный телефон) мотивированные требования с приложением копий заключенных договоров, соглашений, расписок и других документов, подтверждающих обоснованность Претензии.

Анонимные сообщения не являются доказательством нарушения членом НП "РДВ" этики и не влекут за собой проверки и к рассмотрению Комиссией не принимаются.

6.2.3. Экспертные заключения по запросам судебных органов содержат краткое описание существа дела и мотивированное решение (выводы) Комиссии. Экспертное заключение принимается составом, рассматривавшим дело, и подписывается председателем Комиссии.

6.2.4. Комитет ведет и хранит необходимую документацию (Положения, нормативные документы, стандартные процедуры, списки членов Комиссии и др.), текущие результаты работы (протоколы заседаний, материалы экспертиз, отчеты и др.) в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2.5. Снятие копий с решений и материалов Комиссии, а также их распространение осуществляются с ведома Председателя Комиссии.

6.2.6. Условия хранения документации должны обеспечивать соблюдение конфиденциальности работы Комиссии.

7. Принципы разрешения споров

7.1. Порядок разрешения спора определяет Комиссия.

7.2. Комиссии самостоятельно определяет необходимость проведения заседания с участием Сторон или их представителей либо разрешения спора только на основании документов и других доказательств, при отсутствии иного соглашения Сторон.

7.3. Каждая Сторона в обязательном порядке до рассмотрения конкретного спора Комитетом обязана провести мероприятия до Комиссионного урегулирования спора с конфликтующей Стороной путем подачи на его имя заявления по существу конфликта, с предложениями его урегулирования, на которое в течение 5 (пяти) рабочих дней Стороне-заявителю должен быть направлен мотивированный ответ Стороной-ответчиком.

7.4. Разрешение конкретного спора Комиссией осуществляется на началах равенства Сторон.

7.5. Каждой Стороне предоставляются возможности для изложения своей позиции и защиты своих интересов.

8. Порядок разрешения споров

8.1. Место разрешения споров

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

8.2. Разрешение споров

8.2.1. Для рассмотрения вопроса Комиссией по профессиональной Этике по обвинению члена НП "РДВ" в нарушении Кодекса Этики, норм и Правил, финансовых и других обязательств, Сторона-Истец подает на имя Комиссии Исковое заявление, подготовленное в соответствии с требованиями Пункта 6.2.1. данного Положения.

8.2.2. Председатель Комиссии в течение 1 (одного) рабочего дня после получения заявления, в соответствии с требованиями Пункта 5.4.2 настоящего Положения

изучает поданное заявление на соответствие требованиям Пункта 7.3. и Пункта 3.4. данного Положения.

- 8.2.3. О принятом решении в течение **2 (двух) рабочих дней** после получения заявления, Стороне-истцу, в соответствии с Пунктом 5.4.2. настоящего Положения Председателем Комиссии направляется уведомление о принятии заявления к рассмотрению или отказе в его рассмотрении.
- 8.2.4. В случае принятия заявления к рассмотрению Председатель Комиссии начинает организационно-подготовительную работу в соответствии со своими функциями, избирает персональный состав Комиссии, уведомляет избранных членов **не позднее чем за 3 (три) дня до даты рассмотрения заявления**.
- 8.2.5. Комиссия **в течение 7 (семи) календарных дней**, после подачи Искового заявления и изучения ситуации по предмету спора дает ответ Истцу о принятии его заявления к рассмотрению или об отказе
- 8.2.6. Уведомление о решении, принятом Комиссией, направляется Сторонам спора: Истцу и Ответчику в течении **2 (двух) рабочих дней** после принятия решения.
- 8.2.7. Сторона-ответчик обязана **в течение срока, определенного** Комиссией направить в адрес Комиссии отзыв на исковое заявление и копию Истцу
- 8.2.8. Сторонам заблаговременно **(не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней)** направляется уведомление о дате и порядке заседания Комиссии письмом, сообщением по электронной почте, телефонограммой или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование такого уведомления.
- 8.2.9. Перед началом заседания Комиссии Председатель проверяет полномочия участников спора или их представителей. Участников спора вправе представлять любое лицо на основании доверенности, содержащей его паспортные данные, место жительства и полномочия.
- 8.2.10. Копии всех заявлений, документов и других доказательств, предоставляемых одной из Сторон Комиссии, должны быть доступны для ознакомления другой Стороне. В случае если потребуются дополнительные доказательства, либо необходимо присутствие одной из сторон для объективного и полного рассмотрения дела, Комиссией выносится определение об отложении рассмотрения дела.
- 8.2.11. Не предоставление 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.
- 8.2.12. Не предоставление ответчиком отзыва на исковое заявление без уважительных причин рассматривается как признание требований истца.
- 8.2.13. Председательствующий знакомит членов Комитета с содержанием спора и определяет порядок и последовательность опроса.
- 8.2.14. По желанию любой из Сторон, она должна быть заслушана Комиссией.
- 8.2.15. Комиссия ведет Протокол заседания, который подписывается всеми членами Комиссии по окончании заседания.

8.3. Прекращение разбирательства

- 8.3.1. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, либо заявление не рассматривается Комиссией если:
 - Стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства и письменно уведомили о прекращении спора Комиссию;
 - заявитель дважды не явился на заседание Комиссии, о дате заседания был уведомлен;
 - спор не подлежит рассмотрению Комиссией;

8.4. Вынесение решения

- 8.4.1. При рассмотрении спора по существу Комиссия выносит мотивированное решение.

- 8.4.2. Решение по существу дела принимается составом Комиссии, рассматривающим его, простым большинством голосов членов Комиссии, путем открытого голосования, при наличии кворума и оформляются протоколами. В случаях, когда при принятии решения голоса членов Комиссии распределились поровну, Председатель Комиссии имеет право решающего голоса.

Протоколы заседаний Комиссии подписываются Председателем Комиссии и ответственным секретарем.

- 8.4.3. Член состава Комиссии, рассматривающего дело, не согласный с решением, излагает свое особое мнение, которое прилагается к решению.
- 8.4.4. Решение подписывается всеми членами Комиссии. Отказ кого-либо из членов Комиссии от подписи и его особое мнение отмечаются на самом решении.
- 8.4.5. Решение по разбираемому спору должно быть вынесено Комиссией **не позднее 30 (тридцати) календарных дней** со дня принятия Искового заявления к рассмотрению. В случае, если требуются дополнительные доказательства для объективного и полного рассмотрения дела, Комиссия в лице состава, рассматривающего дело, может **продлить рассмотрение спора на срок не более 30 (тридцати) дней**, в течение которых обязана принять решение по существу спора, уведомив об этом Стороны спора.
- 8.4.6. После вынесения решения каждой Стороне-участнику спора в 3 (**трехдневный**) срок передается выписка из Протокола заседания Комиссии. Комиссия должна передать Сторонам заключения экспертов и другие документы (их копии), истребованные Комиссией в процессе рассмотрения спора, на которых Комиссия основывает свое решение.
- 8.4.7. Информация о жалобе на действия Агентства, решение Комиссии и выявленном нарушении заносится в базу данных об участниках рынка недвижимости.

8.5. Решение Комиссии

- 8.5.1. По итогам рассмотрения дела Комиссия вправе применить к виновной Стороне спора меры воздействия, изложенные в Приложении №1 к данному Положению, предусмотренные профессиональными стандартами, нормативными документами Партнерства

8.6. Форма и содержание решения

- 8.6.1. Решение Комиссии оформляется в виде Протокола заседания в письменной форме и подписывается членами Комиссии.
- 8.6.2. 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 их 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;
 - аргументированные выводы, содержащие подтверждение достоверности данных, содержащихся в письменном заявлении об имеющих место фактах
 - нарушения этических норм поведения;
 - содержание принятого решения;
 - необходимые рекомендации и предложения;
 - размер расходов, связанных с рассмотрением спора, и порядок распределения расходов между Сторонами;
 - срок и порядок исполнения принятого решения.
- 8.6.3. В случае признания вины Риэлтора в нарушении норм, Комиссия обязана указать ФИО и должность лица, непосредственно виновного в нарушении. При

невозможности определить сотрудника непосредственно виновного в нарушении норм, таковым считается главное должностное лицо Риэлтора, как создавшего условия для нарушения норм.

8.7. Разъяснение решения

8.7.1. **В течение 5 (пяти) календарных дней с момента вынесения решения** Комиссией, любая из Сторон, уведомив об этом другую Сторону, может просить Комиссию:

- исправить допущенную в решении арифметическую ошибку, опечатку, либо иную ошибку аналогичного характера;
- дать разъяснение решения Комиссии или его части.

8.7.2. Комиссия в течение 3 (трех) **рабочих дней после получения заявления** Стороны вправе внести соответствующие исправления или дать разъяснения, не изменяя при этом существа решения.

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

8.7.4. Любая из Сторон, по получении решения Комиссии, уведомив об этом другую Сторону, может **в течение 5 (пяти) календарных дней** с момента вынесения решения, просить состав Комиссии в отношении требований, которые были заявлены в ходе разбирательства, однако не были отражены в решении. Комиссия должна в **течение 3 (трех) рабочих дней** вынести дополнительное решение.

8.8. Обжалование решения Комиссии.

8.8.1. Сторона рассматриваемого дела, не согласная с решением Комиссии, может **обжаловать его в течение 5 (пяти) календарных дней с момента вынесения решения** путем подачи письменного заявления Президенту НП "РДВ".

8.8.2. Поданная жалоба должна быть рассмотрена Президентским Советом **в течение 2 (двух) недель с момента ее подачи**. Заседание Президентского Совета при рассмотрении жалоб ведет Председатель Комиссии, а при его отсутствии – Президент Партнерства.

8.8.3. Жалобы на вынесенные решения рассматриваются Президентским Советом в отсутствие Сторон. В исключительных случаях по решению Президентского Совета для рассмотрения жалобы могут быть приглашены представители Сторон.

8.8.4. Президентский Совет, рассматривающий жалобу на вынесенное решение, вправе изменить его полностью или в части, исключить или усилить санкции к виновной Стороне или, в исключительных случаях, направить дело на новое рассмотрение Комиссии, в другом составе.

8.8.5. Решение по рассмотренной жалобе принимается большинством голосов и являются окончательными. При равенстве голосов решение состава, рассматривавшего дело, оставляется без изменений.

8.9. Вступление в силу решения Комиссии

8.9.1. Вынесенное Комиссией решение является окончательным и вступает в силу по истечении срока его обжалования незамедлительно, если Сторона, в отношении которой оно вынесено, не заявила в Комиссию об его обжаловании.

8.10. Исполнение решений

8.10.1. Решение Комиссии исполняется Сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении. Органом, контролирующим исполнение решений Комиссии является Президентский совет.

8.10.2. В случае неисполнения решения любой из Сторон спора **в установленный срок**, Президентский совет вправе осуществить следующие меры:

- -Приостановить членство Стороны, не исполняющей решение Комиссии, в НП "РДВ" до решения Общего собрания.
- -Принять решение об участии представителя НП "РДВ" в судебном заседании в случае обращения туда пострадавшей Стороны.

- -Другие, предусмотренные профессиональными стандартами и нормативными документами НП "РДВ".
- 8.10.3. В случае вынесения судебного решения о признании решения Комиссии противоречащим действующему законодательству РФ данное решение Комиссии не подлежит выполнению в части, противоречащей законодательству
- 8.10.4. При наличии судебного разбирательства данного спора, решение Комитета выполняется независимо от решения суда.

П Е Р Е Ч Е Н Ь

Мер дисциплинарного и общественного воздействия, применяемые в отношении членов НП "РДВ", допустивших факты нарушения этических норм и требований профессиональных стандартов, Кодекса Этики и других нормативных документов.

При рассмотрении дела Комиссия вправе применить в отношении членов НП "РДВ" следующие меры воздействия, предусмотренные профессиональными стандартами, нормативными документами Партнерства:

- <u>Рекомендовать</u> Стороне (Сторонам) спора совершить определенные действия (в том числе возместить причиненный моральный, либо материальный вред в натуральной форме, выплатить денежную сумму, принести публичные извинения и т.д.), либо воздержаться от каких-либо действий.
- <u>Указать</u> на недостатки в действии (действиях) Стороны спора, которые привели или могут привести к спору.
- <u>Обязать</u> виновную сторону- участника спора принести официальное извинение пострадавшим лицам.
- <u>Вынести</u> публичное порицание виновной стороне от имени Партнерства. В случае вынесения порицания -порицание может быть принято с указанием о занесении назначенного наказания виновному лицу в базу данных Партнерства
- <u>Опубликовать</u> информацию о сути спора и принятых решениях в специальных изданиях НП "РДВ".
- <u>Приостановить</u> действие льгот члена Партнерства на определенный срок, либо до устранения нарушения (исполнения решения Комитета);
- <u>Рекомендовать Органу по сертификации приостановить</u> действие квалификационного аттестата агента/брокера сотрудника, по вине которого произошло нарушение стандартов Партнерства на срок до 6 месяцев;
- <u>Приостановить</u> до общего собрания Партнерства членство в НП "РДВ".
- <u>Аннулировать</u> квалификационный аттестат агента/брокера сотрудника, по вине которого произошло нарушение стандартов Партнерства без права восстановления.
- <u>Исключение</u> из членов НП "РДВ".
- <u>Другие меры ответственности</u> , предусмотренные нормативными документами НП "РДВ".