



«Гильдия риелторов Архангельской области»  
163000, г.Архангельск пр. Советских Космонавтов д. 82  
Тел. 47-05-58, E-mail: nporaoyandex.ru  
ИНН 2901991939 КПП 290101001

Проект  
**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О КОМИССИИ ПО РАЗРЕШЕНИЮ СПОРОВ**  
**ТОС НП ГРАО**

Утверждено  
общим собранием НП ГРАО  
Протокол № 3 от 20.02.2023

**Настоящее Положение определяет основные принципы и процедуры формирования и деятельности Комиссии по разрешению споров и жалоб при Территориальном Органе Сертификации НП ГРАО.**

1. Используемые термины

1.1. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте, соответствуют СТО РГР «Термины и определения Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости Российской Федерации».

2. Общие положения

2.1. Комиссия является структурным подразделением Территориального органа по сертификации НП ГРАО и подотчетна ему в своей деятельности.

2.2. В своей деятельности Комиссия руководствуется:  
- документами Системы добровольной сертификацией услуг на рынке недвижимости;  
- Кодексом этики, утвержденным Национальным Советом РГР от 21.03.2008 года (далее – Кодекс этики);  
- нормативными документами ТОС ГРАО;

2.3. Комиссия является постоянно действующим органом.

3. Цели и задачи:

3.1. Цель деятельности комиссии – урегулирование споров и конфликтных ситуаций, предотвращение обращений сторон в государственные органы в случае разрешения спора, по существу.

3.2. Задачи Комиссии:

- разрешение споров, разногласий, противоречий, возникающих в процессе деятельности ТОС между участниками Системы сертификации и потребителями услуги;  
- обобщение практики отношений участников рынка недвижимости и опыта разрешения споров;  
- информирование Управляющего Совета;

4. Организационная структура:

4.1. Состав Комиссии по разрешению споров ТОС формируется из наиболее авторитетных и компетентных представителей НП ГРАО и общества по защите прав потребителей.

4.2. Персональный состав Комиссии по разрешению споров ТОС формируется и утверждается общим собранием членов НА ГРАО.

4.3. Срок полномочий персонального состава Комиссии по разрешению споров ТОС не может превышать 3 лет.

4.4. Председатель Комиссии избирается на заседании Комиссии из числа челнов Комиссии большинством 2/3 голосов из числа присутствующих на заседании и руководит работой Комиссии, распределяет обязанности между членами Комиссии, формирует повестку заседаний, контролирует исполнение решений Комиссии.

4.5. Председатель Комиссии избирается сроком на 3 год.

5. Основными функциями Комиссии по разрешению споров ТОС являются:

- рассмотрение заявлений и жалоб между потребителями и владельцами сертификатов соответствия, а также обращений и жалоб, поступивших от потребителей и владельцев сертификатов соответствия

- рассмотрение жалоб исполнителей брокерских услуг на решения Управляющего Совета ТОС и его руководителя;

- рассмотрение споров между сертифицированными компаниями (юридическими лицами и/или индивидуальными предпринимателями);

- применение в отношении членов Ассоциации мер дисциплинарного воздействия;

- разработка рекомендаций по исключению конфликтных (спорных) ситуаций, возникающих в рамках Системы Сертификации.

Споры, подлежащие рассмотрению в комиссии:

- Споры, возникшие в результате нарушения членом Ассоциации «Национальных стандартов профессиональной деятельности. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», Профессиональных стандартов, Кодекса этики.

- Споры, возникшие между членами Ассоциации в результате проведения сделок с материальными претензиями.

- Споры, возникшие между членами Ассоциации и клиентами в результате проведенных сделок.

- Споры, возникшие в результате грубого нарушения этических и моральных норм, пограние деловой репутации фирмы членов Ассоциации друг к другу (оценка поведения).

- Жалобы на действия организаций членов Ассоциации от организаций не членов Ассоциации (при взаимном согласии о выполнении решения комиссии).

\* Все споры решаются (за исключением п.2.5.1. и п.2.5.4) на основе взаимных обязательств, возникающих вследствие договорных взаимоотношений, рассматриваются только предоставленные договоры и письменные доказательства, которые и являются основой принятия решения в связке с Кодексом этики.

Не рассматриваются споры:

- Трудовые взаимоотношения организация-агент, в том числе и вопросы взаимных финансовых претензий, возникающих вследствие трудовых взаимоотношений.

- Заявления и жалобы, в которых не определены непосредственно предмет спора и требование заявителя.

- Заявления и жалобы, поданные не соответствующим лицом \*.

- В случае если спор по тому же предмету находится в судебном производстве или уже имеется решение суда.

- Комиссия вправе отказать в рассмотрении спора, если заявитель личным присутствием и соответствующими объяснениями не подтвердит наличие спора.

- Комиссия вправе отказать в рассмотрении спора, если заявитель не использовал претензионный порядок решения спора.

\* Соответствующие лица, имеющие право подачи заявлений – руководители организаций, заместители руководителей и руководители филиалов, по доверенности от руководителей организаций, непосредственно клиенты, участвующие в договорных отношениях с организацией, представители по доверенности.

6. Решения Комиссии носят обязательный характер для участников Системы Сертификации.

7. Права и обязанности членов Комиссии по разрешению споров.

7.1. Комиссия в рамках своей компетенции вправе:

7.2. Приглашать стороны спора на заседание Комиссии;

7.3. Принимать решения по существу спора;

7.4. Изучать ситуацию, при необходимости с выездом на место для уточнения обстоятельств возникновения спора;

7.5. Привлекать для рассмотрения споров в качестве экспертов представителей фирм — членов НП ГРАО и Российской Гильдии Риэлторов и аккредитованных учебных заведений, а также независимых экспертов;

7.6. Разрабатывать рекомендации по исключению из практики работы участников Системы Сертификации факторов, приводящих к возникновению конфликтных (спорных) ситуаций;

7.7. Запрашивать у сторон необходимую для выяснения существа спора информацию, справки, объяснительные, копии документов;

7.8. При рассмотрении споров вырабатывать рекомендации по существу спора.

8. Обязанности членов Комиссии.

8.1. Информировать Управляющий Совет ТОС о принятых решениях;

8.2. Информировать Управляющий Совет ТОС о неисполнении стороной спора решения Комиссии;

8.3. Объективно и своевременно рассматривать поступившие обращения и заявления;

8.4. Контролировать исполнение решений Комиссии;

8.5. Быть беспристрастными при исполнении своих обязанностей;

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

8.7. Члены Комиссии несут ответственность за соблюдение настоящего Положения.

8.8. Если член Комиссии по спорам является лицом, заинтересованным в результате разрешения спора, он не вправе принимать участие в рассмотрении спора в качестве члена Комиссии.

## **9. Порядок рассмотрения жалоб, претензий и иных споров**

9.1. Рассмотрение жалоб, претензий и других споров осуществляется на основе соблюдения принципов законности, гласности и состязательности сторон.

9.2. Заявитель излагает свои требования в форме письменного заявления, которое передается Комиссии, а его копия - ответчику.

9.3. В заявлении указываются:

9.3.1. Дата и номер (вносится секретарем Комиссии при регистрации);

9.3.2. Наименования сторон, их почтовые адреса и платежные реквизиты;

9.3.3. Требование заявителя;

9.3.4. Обстоятельства, на которых основано требование, и подтверждающие их доказательства, нормативные документы, на основании которых предъявляется требование;

9.3.5. Перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств.

9.4. Комиссия в течение 5 (пяти) рабочих дней после подачи заявления дает ответ заявителю о принятии его заявления к рассмотрению.

9.5. В течение 10 (десяти) рабочих дней, после принятия заявления к рассмотрению, Комиссия может запросить ответ по существу заявления Заявителя. В течение срока, определенного Комиссией, ответчик должен направить ответ по существу запроса Комиссии в ее адрес, с приложением копий запрашиваемых документов.

9.6. После получения от сторон документов, необходимых для полной и объективной оценки обстоятельств спора, Председатель Комиссии определяет порядок рассмотрения спора и, в случае

необходимости, назначает дату, время и место очного или заочного (с использованием электронных средств связи) рассмотрения спора, о чем стороны извещаются не позднее чем за 4 (четыре) рабочих дня до даты предполагаемого Заседания Комиссии.

9.7. Председатель Комиссии принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы или заявления, определяет необходимость рассмотрения спора путем проведения очного Заседания с участием сторон (и)или их представителей, либо о возможности рассмотрения спора на основании документов и других доказательств в отсутствие сторон.

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

9.9. Комиссия должна передать сторонам заключения экспертов и другие документы (их копии), истребованные в процессе рассмотрения спора, на которых она основывает свое решение.

9.10. По желанию любой из сторон, она должна быть заслушана Комиссией в ходе очного заседания.

9.11. Не предоставление ответчиком ответа на запрос Комиссии, неявка на заседание Комиссии сторон (и)или их представителей, надлежащим образом извещенных о рассмотрении дела, не являются препятствием к рассмотрению спора при отсутствии иного соглашения сторон.

9.12. Не предоставление ответчиком ответа на запрос Комиссии не может рассматриваться как признание требования Заявителя. Заслушав стороны и рассмотрев предъявленные документы, Комиссия оценивает обстоятельства дела и выносит решение, которое доводит до сведения сторон.

9.13. Рассмотрение спора переносится на следующее заседание в случаях:

9.13.2. выявившейся в процессе рассмотрения спора необходимости получения дополнительных документов или проведения дополнительной экспертизы.

10. В рассмотрении претензии или заявления может быть отказано в случае, если на день рассмотрения претензии или заявления спор рассматривается судом.

11.1. Заседание Комиссии считается правомочным при наличии кворума, т.е. если в ее работе принимают участие более половины от списочного состава.

11.2. Заседания Комиссии ведет Председатель Комиссии, а при его отсутствии его заместитель (избранный членами комиссии на первом заседании).

11.3. Решения Комиссии принимаются путем прямого, открытого голосования. Решение считается принятым, если за него проголосовало большинство голосов от числа присутствующих на Заседании. В случае равенства голосов, принятым считается то решение, за которое голосовал председательствующий

11.4. Протокол заседания Комиссии подписывается Председателем. Член Комиссии, не согласный с решением, излагает свое особое мнение

12. Решение по разбираемому спору должно быть вынесено Комиссией не позднее 20 (двадцати) календарных дней со дня принятия Заявления к рассмотрению. В случае, если материалы спора требуют более длительного разбирательства, Комиссия, может продлить рассмотрение спора на срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней, в течение которых обязана принять решение по существу спора.

13. В решении Комиссии оформляется Протоколом, в котором 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 (приложением);
- обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения (приложением);
- содержание принятого решения;
- срок и порядок исполнения принятого решения.

13. В случае выявления и подтверждения фактов нарушений Кодекса этики, финансовых и других обязательств членами Ассоциации, Комиссия вправе вынести следующее решение:

- вынести предписание, обязывающее члена Ассоциации устранить выявленные нарушения и устанавливающего сроки устранения таких нарушений;
- вынести предписание о возмещении причиненного морального либо материального ущерба;

- обязать виновную сторону-участника спора принести публичные извинения пострадавшим лицам;
- вынести порицание виновной стороне от имени ТОС ГРАО и Управляющего Совета ТОС, предоставив информацию в Ассоциацию, в которой он состоит;
- ходатайствовать перед территориальным органом по сертификации о приостановлении действия сертификата соответствия, с обязательным указанием срока приостановления;
- ходатайствовать перед территориальным органом по сертификации об аннулировании сертификата соответствия;
- ходатайствовать перед территориальным органом по сертификации о продлении сертификата соответствия;
- ходатайствовать перед Управляющим Советом ТОС о приостановлении, аннулировании или продлении статуса аттестованного специалиста.

Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, если: стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства, письменно уведомив об этом Комиссию.

### **15. Обжалование решений Апелляционной комиссии.**

15.1. Сторона рассматриваемого дела, не согласная с решением Комиссии, может обжаловать его в течение 7 (семи) дней с момента вынесения решения путем подачи письменного заявления на имя Председателя Апелляционной комиссии РОСС РГР, с просьбой о вынесении вопроса на заседание Апелляционной комиссии РОСС РГР.

### **16. Исполнение и обязательность решений Комиссии по спорам**

16.1. Решение Комиссии исполняется сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении. Решения Комиссии носят обязательный характер для всех участников Системы Сертификации.

16.2. Органом, контролирующим исполнение решений Комиссии, является ТОС.

16.3. В случае неисполнения решения Комиссии в установленный срок, комиссия вправе продлить этот срок однократно, но не более чем на один месяц.

О неисполнении сторонами спора решения в срок Комиссия обязана поставить в известность Управляющий Совет ТОС.

### **17. Делопроизводство**

17.1. Осуществление делопроизводства и ведение Протоколов Заседания Комиссии является обязанностью секретаря Заседания.

17.2. Секретарь Комиссии ведет Протокол заседания Комиссии, который подписывается Председателем.

17.3. Протокол составляется в течении 3-х (трех) рабочих дней с момента проведения Заседания и в недельный срок согласовываются с Председателем Комиссии.

17.4. Секретарь Комиссии несет ответственность за полноту документации, рассматриваемой на Заседаниях, а также за точность и достоверность расшифровки Протокола Заседания Комиссии.

17.5. Выписки из решения Комиссии выдаются сторонам спора и передаются в ТОС течении 7 (семи) рабочих дней после вынесения решения.

Протоколы Заседаний Комиссии хранятся в архиве отдела сертификации ТОС НП ГРАО.

### **18. Конфиденциальность информации.**

18.1. Члены Комиссии обязаны сохранять конфиденциальность информации, полученной во время проведения Заседаний и об ответственности за ее разглашение или передачу сторонним лицам или Организациям.

**18.2. Правом получения любой необходимой информации обладают Председатель Комиссии и**