

**Положение о Комиссии по конфликтным ситуациям и профессиональной этике
Ассоциации по взаимодействию профессиональных риэлторов
Республики Башкортостан**
(в редакции от 05.04.2017 г.)

Утверждено решением Общего собрания
членов АВПР РБ от 30.12.2016 г.
Введено в действие с 30.12.2016 г.
Председатель правления _____ Буркова Н.В.



1. Общие положения

- 1.1. Комиссия по конфликтным ситуациям и профессиональной этике (далее по тексту – Комиссия) образуется для защиты законных прав и интересов граждан и организаций, разрешения споров, разногласий, противоречий, конфликтов, возникающих в связи с операциями в сфере сделок с недвижимостью при участии членов АВПР РБ.
- 1.2. Комиссия не является юридическим лицом.

2. Применение данного положения

- 2.1. Данное положение применяется при передаче Сторонами конфликта на разрешение Комиссии конкретного спора, возникающего при оказании риэлторских услуг профессиональным участником рынка недвижимости.
- 2.2. Деятельность Комиссии опирается на действующее законодательство, данное Положение, Правила осуществления риэлторской деятельности членами АВПР РБ, Кодекс этики членов АВПР РБ, и другие профессиональные стандарты и внутренние нормативные документы АВПР РБ.
- 2.3. Настоящее положение применяется:
- если обе стороны спора являются членами АВПР РБ 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 АВПР РБ, а другая является членом АВПР РБ, и сторона, не являющаяся членом АВПР РБ выражает намерение рассматривать спор в Комиссии;
 - когда имеют место жалобы частных лиц к членам АВПР РБ, с которыми у них заключен договор на оказание риэлторских услуг или иной договор, в соответствии с которым у сторон возникают права и обязанности.
- 2.4. Ответственное лицо Комиссии принимает заявление - жалобу, составленное в письменной форме и передает ее в Комиссию.
- 2.5. Комиссия ежеквартально подводит итоги по членам АВПР РБ, на которых поступали жалобы в Комиссию, и в результате проверок которых были выявлены различные нарушения. Комиссия публикует их краткий обзор (Выписки из протоколов и краткое описание дела) в специальном разделе на интернет-сайте АВПР РБ. Объем публикуемых материалов утверждается Правлением АВПР РБ, путем заочного или очного голосования.

3. Комиссия по конфликтным ситуациям и профессиональной этике

- 3.1. Комиссия является постоянно действующим органом АВПР РБ. Она создана для защиты законных прав и интересов граждан и членов АВПР РБ, разрешения споров, разногласий, противоречий, конфликтов, возникающих в связи с операциями в сфере сделок с недвижимостью при участии членов АВПР РБ. В сферу деятельности Комиссии также входит обобщение риэлторской практики, выработка и вынесение на рассмотрение АВПР РБ предложений по принятию профессиональных стандартов.
- 3.2. Комиссия состоит минимум из трех членов и избирается сроком на 1 (один) год. Все члены избираются Правлением АВПР РБ из списка членов АВПР РБ. Правление может своим решением

ввести в состав Комиссии нового члена из числа набравших наибольшее количество голосов на заседании Правления взамен выбывшего члена Комиссии для замещения вакансии.

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 т.п.

3.5. Дела рассматриваются членами Комиссии в составе не менее трех членов, которые избирают из своего состава председательствующего в заседании, состав Комиссии определяется распоряжением Председателя Комиссии. В состав, рассматривающий дело, не может быть назначен член Комиссии, являющийся представителем участника дела, либо иным образом прямо, или косвенно заинтересованный в исходе дела.

3.6. 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 членов АВПР РБ и независимые эксперты, не являющиеся членами Комиссии. Разбирательство дело проходит в открытом порядке.

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

3.9. Комиссия может участвовать в урегулировании споров, возникающих между членами АВПР РБ, 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 десяти календарных дней со дня приема заявления (жалобы) Ответственным лицом Комиссии дает ответ заявителю о принятии или непринятии его заявления к рассмотрению по существу.

4.5. Наличие судебного разбирательства или судебного решения по данному спору не может служить основанием для неисполнения решения Комиссии.

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 (жалоба) и отзыв на заявление (жалобу)

6.1. Заявитель излагает свои требования в письменной форме, и передает заявление Ответственному лицу Комиссии, а его копию – ответчику.

6.2. В целях ускорения процедуры документооборота заявление и прилагаемые документы могут быть переданы в Комиссию по электронной почте в отсканированном виде, с уведомлением о прочтении письма. При этом датой подачи считается момент прочтения письма получателем. В случае принятия Комиссией заявления (жалобы) к рассмотрению по существу Заявитель обязан в течение трех дней с момента принятия решения представить в АВПР РБ оригинал заявления (жалобы) и заверенные копии прилагаемых документов.

6.2. В заявлении (жалобе) указываются:

- дата и номер заявления (при регистрации);
- наименования сторон, их номера телефонов, почтовые адреса и платежные реквизиты (при необходимости);
- цена ущерба, если он подлежит оценке;
- требование заявителя;
- обстоятельства, на которых основано требование, и подтверждающие их доказательства, обоснованный расчет цены ущерба, нормативные документы, на основании которых предъявляется заявление;
- перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств.

6.3. В течение срока, определенного Комиссией, ответчик должен направить отзыв на заявление (жалобу) Комиссии и в копии – заявителю.

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, 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. При рассмотрении спора по существу Комиссия выносит мотивированное решение.

7.6. В случае если для объективного и полного рассмотрения дела требуются дополнительные доказательства, либо необходимо присутствие одной из сторон, Комиссией выносятся определение об отложении рассмотрения дела.

8. Последствия непредставления документов

8.1. Непредставление ответчиком отзыва на заявление (жалобу), 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. Непредставление ответчиком отзыва на заявление (жалобу) 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 предоставляется ей безвозмездно и в указанные ею сроки.

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 при разрешении спора

11.1. Комиссия при разрешении конкретного дела руководствуется положениями действующего законодательства Российской Федерации и нормативными актами Республики Башкортостан, Уставом АВПР РБ, настоящим Положением, Правилами осуществления риэлторской деятельности членами АВПР РБ, Кодексом этики членов АВПР РБ и принятыми правилами осуществления риэлторской деятельности членами АВПР РБ.

11.2. Комиссия применяет нормы права других государств в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также руководствуется положениями Устава АВПР РБ и другими нормативными документами АВПР РБ.

11.3. 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 участвующими в рассмотрении спора. Отказ кого-либо из членов Комиссии от подписи и особое мнение отмечаются в самом решении.

12.4. Решение по разбираемому спору должно быть вынесено Комиссией в срок не позднее 30 календарных дней со дня принятия Комиссией заявления (жалобы) к рассмотрению по существу. 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 обязан принять решение по существу спора.

12.5. После вынесения решения каждой стороне-участнику спора передается заверенная копия решения. Дело с оригиналом решения сдается Комиссией в Правление АВПР РБ. Дела подлежат бессрочному хранению.

13. Форма и содержание решения

13.1. Решение Комиссии принимается в письменной форме и подписывается членами Комиссии, участвующими в рассмотрении спора.

13.2. В решении Комиссии должны быть указаны:

- дата его принятия, состав Комиссии рассматривающего спор, место и время рассмотрения спора;
- наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием полномочий;
- существо 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.

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 АВПР РБ, которые привели или могут привести к спору;
- обязать виновную сторону – участника спора принести официальные извинения пострадавшим лицам;
- вынести порицание виновной стороне от имени АВПР РБ;
- опубликовать полную информацию о сути спора и принятых решениях в специальном разделе на интернет-сайте АВПР РБ;
- применить к стороне спора меры воздействия, предусмотренные профессиональными стандартами, внутренними нормативными документами АВПР РБ;
- обратиться в Правление АВПР РБ с ходатайством о применении к виновной стороне спора мер воздействия, предусмотренных внутренними нормативными документами АВПР РБ, приостановить действие льгот члена АВПР РБ на определенный срок (до трех месяцев), либо до устранения нарушения (исполнения решения Комиссии), рекомендовать Правлению АВПР РБ исключить из членов АВПР РБ виновную сторону.

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 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 или орфографическую 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 Правления АВПР РБ.

17. Обжалование решения Комиссии

17.1. Сторона рассматриваемого дела, не согласная с решением Комиссии, может обжаловать его в течение срока обжалования, равного десяти календарным дням с момента вынесения решения, путем подачи письменного заявления председателю Комиссии. Поданная жалоба должна быть рассмотрена Комиссией в течение пятнадцати дней с момента принятия Комиссией соответствующего заявления.

17.2. Дела о жалобах на вынесенные решения рассматриваются Комиссией в составе не менее пяти членов, из которых, не менее двух членов не входило в состав, рассматривавших 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 его председателя для рассмотрения жалобы могут быть приглашены представители сторон.

17.6. Комиссия, 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 Правление АВПР РБ.

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

- приостановить членство стороны, не исполняющей решение Комиссии, в АВПР РБ до решения общего собрания;
- опубликовать на интернет-сайте АВПР РБ информацию по существу спора и решения Комиссии;
- принять решение об участии представителя АВПР РБ в судебном заседании в случае обращения туда пострадавшей стороны;
- другие, предусмотренные профессиональными стандартами, внутренними нормативными документами АВПР РБ действия.

19.3. В случае вынесения судебного решения о признании решения Комиссии противоречащим действующему законодательству РФ данное решение Комиссии не подлежит выполнению в части, противоречащей законодательству.

20. Заключительные положения

20.1. Все вопросы регулирования деятельности Комиссии, не отраженные в настоящем Положении, регулируются действующим законодательством Российской Федерации, Уставом и другими внутренними нормативными документами АВПР РБ.

20.2. Настоящее Положение может быть изменено, дополнено по решению Общего собрания членов АВПР РБ.

Др. Буринов И. В.

