

УТВЕРЖДЕНО

Протокол № _____ от _____ 2011г.
заседания Президиума Некоммерческого
партнерства «Поволжская Гильдия
Риэлторов»

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ 1

2. ПОНЯТИЕ «РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ» 2

3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ И ТРЕБОВАНИЯ ЗАЯВЛЕНИЕ 3

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ 4

5. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ 5

6. ФОРМА И СОДЕРЖАНИЕ РЕШЕНИЯ 6

7. ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ 7

8. ОБЪЕДЬ ЗАДАНИЙ РАБОТЫ КОМИССИИ 8

9. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ СТАССМОТРЕМ СПОРА 9

ПОЛОЖЕНИЕ
О КОМИССИИ ПО РАЗРЕШЕНИЮ СПОРОВ
ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ БРОКЕРСКИХ
УСЛУГ НП «ПОВОЛЖСКАЯ ГИЛЬДИЯ РИЭЛТОРОВ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ КОМИССИИ.....	3
3. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ И ОТЗЫВА НА ЗАЯВЛЕНИЕ.....	4
4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ.....	5
5. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ.....	6
6. ФОРМА И СОДЕРЖАНИЕ РЕШЕНИЯ.....	6
7. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО.....	7
8. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ КОМИССИИ.....	7
9. РАСХОДЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАССМОТРЕНИЕМ СПОРА.....	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет основные принципы и процедуры формирования и деятельности Комиссии по разрешению споров Территориального органа по сертификации брокерских услуг НП «Поволжская Гильдия Риэлторов» (далее – Комиссия).

1.2. Комиссия является структурным подразделением Территориального органа по сертификации брокерских услуг.

1.3. В своей деятельности Комиссия руководствуется:

- действующим законодательством РФ;
- документами «Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости»;
- СТО РГР «Термины и определения»;
- СТО РГР «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования»;
- нормативными документами Территориального органа по сертификации;
- настоящим Положением;
- внутренними организационно-методическими документами.

1.4. Целью деятельности Комиссии является внедрение принципов высокого качества оказания брокерских услуг в практику работы Исполнителей, путем обобщения опыта оказания брокерских услуг Исполнителями и разработки обязательных для исполнения рекомендаций по устранению в деятельности Исполнителей несоответствий требованиям СТО РГР «Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости. Общие требования», влекущих возникновение конфликтных ситуаций.

1.5. К компетенции Комиссии относятся:

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

2. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ КОМИССИИ

2.1. Количественный состав Комиссии не может быть менее 3 (трех) человек.

2.2. Количественный и персональный составы Комиссии определяются решением Президиума НП «Поволжская Гильдия Риэлторов».

2.3. Персональный состав Комиссии избирается Президиумом НП «Поволжская Гильдия Риэлторов» путем открытого голосования простым большинством голосов членов Совета, присутствующих на заседании. При голосовании учитываются голоса отсутствующих членов Президиума НП «Поволжская Гильдия Риэлторов», передавших право голоса на основании доверенности.

2.4. Персональный состав Комиссии формируется из наиболее авторитетных и компетентных представителей НП «Поволжская Гильдия Риэлторов», участников рынка недвижимости и органов государственного управления, обществ по защите прав потребителей.

2.5. Срок полномочий персонального состава Комиссии - 3 (три) года.

2.6. Персональный состав Комиссии согласовывается с Руководящим Органом Системы Сертификации.

2.7. Персональный состав Управляющего совета и Комиссии по разрешению споров не может включать одних и тех же лиц.

2.8. Для надлежащего исполнения своих функций Комиссия из числа своих членов на заседании избирает Председателя путем открытого голосования квалифицированным большинством голосов от числа присутствующих на заседании Комиссии. Срок полномочий Председателя Комиссии истекает одновременно с истечением срока полномочий персонального состава Комиссии.

2.9. Председатель Комиссии осуществляет текущее руководство работой Комиссии, организует работу Комиссии, распределяет обязанности между членами Комиссии, назначает заседания Комиссии, формирует повестку дня заседаний Комиссии, контролирует исполнение решений Комиссии, председательствует на заседаниях Комиссии.

2.10. 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. ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЗАЯВЛЕНИЯ И ОТЗЫВА НА ЗАЯВЛЕНИЕ

3.1. Заявитель излагает свои требования в форме письменного заявления, адресованного в Комиссию по разрешению споров Территориального органа по сертификации брокерских услуг. Допускается подача заявления на имя Руководителя Территориального органа по сертификации брокерских услуг.

3.2. В заявлении должно быть указано:

- дата;
- наименования сторон, их адреса и платежные реквизиты;
- требование заявителя;
- обстоятельства, на которых основано требование, и подтверждающие их доказательства, обоснованный расчет требования, нормативные документы, на основании которых предъявляется требование;
- обязательство по оплате расходов, связанных с рассмотрением заявления;
- перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств;
- подпись заявителя;
- контактная информация (номер телефона/факса, e-mail, почтовый адрес и т.п.).

3.3. Заявление с приложениями передается Председателю Комиссии для вынесения решения о принятии или не принятии его к рассмотрению. Срок вынесения решения не должен превышать 7 (семи) рабочих дней.

3.4. В случае вынесения решения об отказе в принятии заявления к рассмотрению, Комиссия должна дать заявителю мотивированный ответ с указанием причин отказа.

3.5. В случае принятия заявления к рассмотрению Комиссия извещает Заявителя о принятом решении и направляет копию заявления ответчику с указанием срока, определенного Комиссией, в который ответчик имеет право направить отзыв на заявление. Непредставление ответчиком отзыва на заявление не может рассматриваться как признание требований заявителя.

3.6. Если в течение отведенного на представление отзыва срока ответчик не представил отзыв на заявление, Председатель Комиссии должен назначить заседание Комиссии по рассмотрению поданного заявления в течение 5 (пяти) дней со дня истечения указанного срока.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СПОРОВ

4.1. Заседание Комиссии по рассмотрению заявления правомочно, если на нем присутствует более половины членов Комиссии. Передача голоса по доверенности, оформленной в письменной форме, допускается только другому члену Комиссии.

4.2. В случае отсутствия кворума Председатель Комиссии должен объявить заседание несостоявшимся и определить дату другого заседания по рассмотрению того же заявления. Дата нового заседания назначается Председателем с учетом общего срока рассмотрения заявления, определенного настоящим Положением.

4.3. Общий срок рассмотрения заявления и вынесения решения Комиссией не должен превышать 30 (тридцати) рабочих дней.

4.4. Указанный в п. 4.3. срок может быть продлен решением Комиссии в случае необходимости более детального рассмотрения обстоятельств возникновения спора, открывшихся в процессе рассмотрения неизвестных ранее фактов или других обстоятельств дела, необходимости предоставления дополнительных документов, экспертных заключений и т.п., не более чем на 15 рабочих дней. О продлении срока стороны извещаются дополнительно с указанием причин принятия решения о продлении срока.

4.5. Комиссия вправе по заявлению лиц, участвующих в деле, или по своей инициативе приостановить рассмотрение дела в случаях:

- назначения экспертизы;
- невозможности принятия объективного решения из-за рассмотрения существа заявленных претензий в порядке гражданского, административного или уголовного производства,

до получения результатов экспертизы или окончания судебного производства.

4.6. Комиссия самостоятельно определяет необходимость проведения заседания с участием сторон или их представителей либо разрешения спора только на основании документов и других доказательств.

4.7. Сторонам заблаговременно (не позднее, чем за четыре дня) направляется уведомление о заседании Комиссии письмом, сообщением по факсу, e-mail или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование такого уведомления. 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.

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

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

4.10. По желанию любой из сторон, она должна быть заслушана Комиссией.

4.11. Для осуществления своей деятельности Комиссия вправе:

- приглашать стороны спора на заседание Комиссии;
- запрашивать у сторон необходимую для выяснения существа спора информацию, справки, объяснительные;
- истребовать документы (копии), имеющие отношение к обстоятельствам рассматриваемого дела;
- изучать ситуацию, обстоятельства дела, в т.ч. с выходом на место;
- привлекать независимых экспертов, не являющихся членами Комиссии;
- контролировать выполнение решений Комиссии;
- в случае неисполнения решения Комиссии обратиться в соответствующие органы с просьбой о принятии мер к виновной стороне (сторонам).

4.12. Заседания Комиссии протоколируются в установленном порядке.

4.13. Для ведения протокола заседания Комиссии Председателем назначается Секретарь заседания.

5. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ

5.1. Решения Комиссии по существу рассматриваемого дела принимаются путем прямого, открытого голосования. Решение считается принятым, если за него проголосовало большинство голосов от числа присутствующих на заседании.

5.2. В случае равенства голосов принятым считается то решение, за которое голосовал Председатель.

5.3. Решение Комиссии, принимаемое на заседании, вступает в силу с момента оглашения итогов голосования.

5.4. Член Комиссии, не согласный с принятым решением, вправе выразить в письменной форме свое особое мнение в отношении принятого решения в течение 3 (трех) дней с момента его принятия. Особое мнение несогласного члена Комиссии должно быть приобщено Секретарем к протоколу заседания, в отношении которого оно выражено.

5.5. Решение подписывается всеми членами Комиссии, лично участвовавшими в рассмотрении дела. Отказ кого-либо из членов Комиссии от подписи и наличие особого мнения отмечаются в протоколе заседания и в решении.

5.6. По итогам рассмотрения дела Комиссия вправе вынести следующее решение:

- рекомендовать одной или нескольким сторонам - участникам 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;
- рекомендовать стороне - участнику спора, признанной в результате рассмотрения дела виновной, принести официальные извинения пострадавшим лицам;
- направить заявителя в компетентные органы;
- ходатайствовать перед Территориальным органом по сертификации о приостановлении действия сертификата соответствия, с обязательным указанием срока приостановления;
- ходатайствовать перед Территориальным органом по сертификации брокерских услуг об аннулировании сертификата соответствия;
- опубликовать информацию о сути спора и принятых решениях в СМИ.

5.7. Комиссия вправе вынести определение о прекращении разбирательства по спору, если:

- стороны достигли соглашения о прекращении разбирательства, письменно уведомив об этом Комиссию;
- спор не подлежит рассмотрению Комиссией.

5.8. Решение Комиссии должно быть исполнено сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении.

6. ФОРМА И СОДЕРЖАНИЕ РЕШЕНИЯ

6.1. Решение Комиссии оформляется в письменной форме после расшифровки протокола заседания Комиссии и подписывается членами Комиссии, лично участвовавшими в рассмотрении дела.

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 полномочий;
- сущность спора, заявления и объяснения, участвующих в рассмотрении спора лиц;

- обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовалась Комиссия при принятии решения;
 - содержание принятого решения;
 - размер расходов, связанных с рассмотрением спора, и порядок оплаты и распределения расходов между сторонами;
 - срок и порядок исполнения принятого решения.
- 6.3. После принятия решения каждой стороне должен быть передан экземпляр решения.

7. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО

7.1. Заседания Комиссии протоколируются Секретарем.

7.2. Протокол заседания Комиссии расшифровывается секретарем и подписывается председателем и секретарем Комиссии не позднее 7 дней после проведения заседания.

7.3. В протоколе заседания указываются:

- дата заседания, место и время рассмотрения спора;
- лица, участвовавшие в заседании;
- наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием полномочий;
- отражается сущность спора, заявления и объяснения, участвующих в рассмотрении спора лиц, обстоятельства дела, установленные Комиссией, доказательства;
- в краткой форме отражаются высказанные в ходе рассмотрения спора оценки и мнения присутствующих членов Комиссии;
- формулировки поставленных на голосование вопросов;
- итоги голосования, принятые по итогам голосования решения.

7.4. Документы (заявления, протоколы, решения, экспертные заключения и т.п. со всеми приложениями) по окончании рассмотрения дела сдаются в архив и хранятся в порядке, установленном организационно-методическими документами Территориального органа по сертификации.

8. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ КОМИССИИ

8.1. Сторона рассматриваемого дела, не согласная с решением Комиссии, может его обжаловать путем подачи письменной апелляции в РОСС в срок не позднее 1 (Одного) месяца после получения уведомления о принятом решении.

9. РАСХОДЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАССМОТРЕНИЕМ СПОРА

9.1. Расходы, связанные с рассмотрением дела, несут стороны спора.

9.2. В расходы, связанные с рассмотрением спора Комиссией, входят суммы, подлежащие выплате экспертам, и другие расходы, подтвержденные платежными документами. Размер выплат и распределение расходов между сторонами производится по решению Президиума НП «ПР».