

УТВЕРЖДЕНО:  
Общим собранием членов НП «НГСР»  
Протокол № 5 от 08.02.2011 г.  
( с изменениями от 26.06.2018г.)

## Профессиональные стандарты практики

### НП «Нижегородская Гильдия Сертифицированных Риэлторов»

#### Основные понятия

Об использовании слова РИЭЛТОР - слово РИЭЛТОР зарегистрировано как торговая марка Российской Гильдии Риэлторов. Использование слова РИЭЛТОР на территории России подразумевает принадлежность лица, использующего это слово, к коллективному или индивидуальному членству в Российской Гильдии Риэлторов.

Использование слова Риэлтор допускается в соответствии с Законом “ Об авторских правах и смежных правах” №5351-ФК. В противном случае это рассматривается как нарушение , охраняемых Законом, авторских и иных прав , принадлежащих Российской Гильдии Риэлторов.

Риэлтор - лицо ( юридическое или физическое), зарегистрированное в качестве субъекта предпринимательской деятельности, осуществляющее коммерческую деятельность на рынке недвижимого имущества, который является прямым или корпоративным членом Российской гильдии Риэлторов, которое действует по лицензии, выданной на основании Закона РФ “О лицензировании отдельных видов деятельности в РФ” и которое признает, а в своей практической работе использует нормы настоящего “Стандарта практики” и “Кодекса этики”.

Риэлторская деятельность - профессиональная деятельность риэлтора по совершению им от имени клиента и за его счет , либо от своего имени , но за счет и в интересах потребителя риэлторских услуг, гражданских сделок с объектами недвижимости и правами на них, на рынке недвижимости в соответствии с действующим законодательством.

Профессиональный риэлтор - физическое лицо, успешно прошедшее государственную аттестацию по учебной программе в соответствии с действующим законодательством и имеющий специальное разрешение (именная лицензионная карточка).

Брокер - профессиональный риэлтор, имеющей соответствующую лицензию, которая дает ему следующие права :

на возмездной основе: вести переговоры с потребителем риэлторских услуг по продаже, покупке недвижимости

аренде или обмену недвижимости

усовершенствованию недвижимости

собирать арендную плату

представлять интересы потребителя риэлторских услуг при осуществлении продажи, аренды или других операций с недвижимостью

доводить до сведения потенциальных покупателей рекламу, информацию о продаже, аренде или других операциях с недвижимостью

помогать или предлагать на возмездной основе помощь какому-либо лицу в поиске объекта недвижимости для покупки или аренды

получать гонорар, комиссионные или другое вознаграждение за работу по поиску покупателя или продавца недвижимого имущества

рекламировать или публично информировать, что он занимается риэлторской деятельностью

платить налоги с доходов, полученных от лицензированных видов риэлторской деятельности в соответствии с действующим законодательством.

Агент - лицо, которое за зарплату, комиссионные или иное вознаграждение выполняет (прямо или косвенно, регулярно или от случая к случаю) работу по поручению брокера связанную с продажей, покупкой обменом или арендой недвижимого имущества и , который платит налоги с личных доходов.

Риэлторский статус - право, подтвержденное соответствующей лицензией, проводить операции с недвижимостью, которым обладает профессиональный риэлтор (брокер, агент, управляющий недвижимостью).

Объект недвижимости - недвижимое имущество, зарегистрированное в органах государственной регистрации, права на которое отчуждаются.

Потребитель риэлторских услуг -лицо, заключившие с риэлтором надлежащий договор ( агентский договор, договор поручения, и т.д. ) на оказание услуг.

Клиент - продавец и/или покупатель, вступивший с риэлтором в договорные отношения.

Агентский договор - договор между риэлтором и потребителем риэлторских услуг, заключенный в соответствии с нормами ст. 1005 ГК РФ.

Эксклюзивный договор - договор “продавец -риэлтор”, в котором, применительно к статье 1007 ГК РФ , установлены ограничения права продавца на время действия агентского договора, предлагать другому риэлтору право на рекламу и (или) реализацию своей собственности по договору о возмездном предоставлении услуг.

Покупатель - лицо, изъявившее готовность приобрести права на объект недвижимого имущества (покупатель, арендатор, наниматель), и для этой цели вступивший в договорные отношения с риэлтором.

Продавец - лицо, имеющее зарегистрированные права на распоряжение недвижимым имуществом, готовое уступить или изменить эти права (продавец, арендодатель, наймодатель) и для этой цели вступивший в договорные отношения с риэлтором.

Договор- “продавец - риэлтор” - агентский договор (ст. 1005 ГК РФ), в котором продавец нанимает риэлтора для поиска покупателя на принадлежащее ему на праве собственности недвижимое имущество или права на него.

Договор- “покупатель - риэлтор” - агентский договор , в котором покупатель нанимает риэлтора для поиска определенного типа объекта недвижимости или прав на него;

Совершение сделки - возникновение или передача прав на недвижимое имущество, на основании возмездного договора, который зарегистрирован в органах государственной регистрации в соответствии с действующим законодательством.

Кооперативная сделка - сделка, в подготовке и проведении которой каждую сторону представляет риэлтор, действующий на основании агентского договора.

Реклама риэлтора - реклама, распространение которой не противоречит действующему законодательству, в которой однозначно определен профессиональный статус риэлтора, подтвержденный лицензией, в которой описаны виды предоставляемых услуг, и которая адресована всем потенциальным клиентам.

Представительский статус - совокупность прав, которые принадлежат клиенту и, которые клиент передает риэлтору в объеме, определенном в договоре об оказании риэлторских услуг или по договору представительства или по доверенности.

Стандарты, регулирующие отношения членов Российской Гильдии риэлторов и клиентов

1.1 Обязанности перед обществом.

1.1.1 Выставляя на рынок объекты недвижимости риэлтор, должен указывать свой риэлторский статус.

1.1.2 Риэлтор не должен предпринимать действия по предоставлению профессиональных услуг в сфере недвижимости, если он имеет явный или предполагаемый интерес, до тех пор пока, об этом не будут поставлены в известность все заинтересованные стороны.

1.1.3 Продавая собственность, которой он владеет, имеет долю или другие коммерческие интересы, риэлтор должен сообщать об этом покупателю или его представителю до принятия последним решения о том, что сделка состоится.

1.1.4 Если продавец, поручая риэлтору продажу объекта, вводит какие-либо ограничения к личности клиентов, вводя ограничения по национальности, религии, полу, физических или умственных недостатков, семейного положения профессии, расы или цвета кожи, то риэлтор, принимая подобное поручение от продавца как конфиденциальное, не должен делать выдвинутые ограничения достоянием гласности в средствах массовой информации, рекламе или излагать их в переговорах с потенциальными покупателями.

1.1.5 Риэлтор не должен рекламировать в рекламе объекты недвижимости, не имея на то полномочий от клиента.

1.2 Обязанности перед клиентом

1.2.1 Представляя интересы клиента по договору на оказание услуг, риэлтор совершает фактические и юридические действия по поручению клиента строго в соответствии с Законом и со своими обязательствами по договору.

1.2.2 Риэлтор не несет ответственности за противоправные действия органов государственной власти.

1.2.3 Представляя клиента, риэлтор принимает на себя обязательство защищать интересы клиента в рамках возмездного договора, заключенного между ними.

1.2.4 Риэлтор обязан:

при первой встрече с клиентом, подтвердить свой риэлторский статус;

сообщить клиенту информацию о наличии у него договора страхования профессиональной ответственности, наименование, адрес и телефон страховщика, у которого заключен договор о страховании профессиональной ответственности;

не передавать документы, подтверждающие его риэлторский статус в пользование другим лицам;

заключить с клиентом письменный договор на оказание услуг;

информировать потребителя риэлторских услуг о его охраняемых законом правах, гарантированных действующим законодательством, нормативными актами, и настоящими стандартами практики;

обеспечить сохранность документов , полученных от потребителя риэлторских услуг, для совершения сделки;

предоставлять клиенту достоверную и исчерпывающую информацию в отношении объекта сделки , которая может быть получена на основании действующего законодательства в уполномоченных органах государственной власти;

1.2.5 Риэлтор может, но не обязан:

давать оценку право устанавливающих документов на объект недвижимости, если документы выданы органами государственной власти , оформлены надлежащим образом и их форма и содержание не противоречит действующему законодательству;

предлагать клиентам дополнительные гарантии в виде возможности страхования вещных прав на недвижимость, случайной гибели или повреждения имущества у страховщика, который имеет государственную лицензию на осуществление данного вида страхования.

1.2.6 Риэлтор не обязан :

обладать специальными знаниями не определенными условиями требования к квалификации Агент-Брокер «Национальными стандартами профессиональной деятельности»

предпринимать действия по выявлению скрытых дефектов объекта недвижимости и давать экспертные оценки по техническому состоянию объекта недвижимости;

давать советы клиентам по вопросам которые не обозначены в его обязанностях по условиям договора.

1.2.7 Риэлтор, желая заключить (сохранить, продлить) договор об оказании риэлторских услуг с продавцом, вправе давать клиенту только общие рекомендации в отношении рыночной стоимости объекта недвижимости и тех выгод, которые может получить клиент пользуясь услугами риэлтора.

1.2.8 При первой встрече с клиентом риэлтор должен предложить ему обсудить условия получения и размер предполагаемого вознаграждения по агентскому договору или по договору поручения.

1.2.9 Риэлтор, действующий от лица клиента, способствует совершению сделки отчуждения объекта недвижимости, или прав на него , действует лишь как представитель потребителя риэлторских услуг в рамках ответственности, возложенной на него соответствующим договором.

1.2.10 Если риэлтор примет решение о размещении рекламы о продаже/аренде или обмене недвижимости, , необходимо уведомить об этом собственника и получить у него надлежащее разрешение.

1.2.11 Представляя интересы продавца в сделке , риэлтор не должен назначать цену недвижимости, отличную от цены , назначенной продавцом, если иные полномочия не даны ему в объеме соответствующего договора.

1.2.12 После принятия предложения продавцом (клиентом риэлтора) от покупателя, риэлтор должен передавать все предложения от других покупателей клиенту и встречные предложения клиента покупателям, только если эта работа входит в обязанности риэлтора в объеме соответствующего договора.

1.2.13 После принятия предложения покупателем ( клиентом риэлтора) от продавца, риэлтор должен передавать все предложения от других продавцов клиенту и встречные предложения клиента продавцам, только если эта работа входит в обязанности риэлтора в объеме соответствующего договора.

1.2.14 Риэлтор вправе представлять продавца и покупателя в одной сделке. При этом Риэлтор вправе получить оплату своих услуг более чем от одной стороны сделки или приобрести любые другие имущественные интересы в сделке только с ведома и согласия всех сторон сделки.

1.2.15 В случае намерения клиента отменить ранее принятое предложение от продавца/покупателя, зафиксированного в предварительном договоре, риэлтор должен рекомендовать своему клиенту воспользоваться правом опротестовать это намерение в соответствии со ст. 429 ГК РФ.

1.2.16 Риэлтор должен сохранять в тайне конфиденциальную информацию о клиенте и сделке как в течение срока действия договорных отношений с клиентом, так и после их прекращения.

1.2.17 Риэлтор не имеет права использовать конфиденциальную информацию о клиенте против клиента, в свою пользу или в пользу третьей стороны без согласия клиента.

1.2.18 Риэлтор имеет право разглашать конфиденциальную информацию клиента в следующих случаях:

на основании запроса уполномоченных органов государственного управления или по решению суда;

когда риэлтору стало известно о намерении клиента совершить противоправный поступок и раскрытие этой информации необходимо для предотвращения этого преступления;

когда риэлтор вынужден защищать свои, охраняемые законом, права от обвинения в противоправном поведении.

1.2.19 Деньги клиентов предназначенные для передачи другим участникам сделки могут быть приняты риэлтором на ответственное хранение как вещь и содержаться они должны отдельно от собственных средств риэлтора в абонентском банковском депозитарии для хранения вещей или в специальном оборудованном хранилище, если иное не предусмотрено договором и действующим законодательством.

1.2.20 Риэлтор, представляющий интересы продавца при заключении договора должен сообщить ему:

о принципах и практике сотрудничества риэлтора с другими риэлторами для проведения сделки в возможно короткие сроки;

о своем намерении вступить в договорные отношения с покупателем и представлять в сделке интересы обеих сторон;

1.2.21 Риэлтор, представляющий интересы покупателя при заключении договора должен сообщить ему следующее :

о принципах и практике сотрудничества риэлтора с другими риэлторами;

о своем намерении, если это возможно, вступить в договорные отношения с продавцом представлять в сделке интересы обеих сторон.

1.2.22 Вступая в переговоры об условиях работы по кооперативной сделке с другими риэлторами и оговаривая условия получения и размер своих комиссионных, риэлтор свободен в выборе размеров и порядка выплаты вознаграждения в рамках заключенного договора и действующего законодательства.

1.2.23 Вступая в переговоры по кооперативной сделке с другими риэлторами, риэлтор, представляющий интересы своего клиента по уже заключенному договору, не может принимать на себя обязательства по кооперативному договору, в котором бы нарушались права клиента .

1.2.24 При совершении кооперативной сделки, только риэлтор, представлявший в сделке интересы продавца по эксклюзивному договору, может заявлять о том, что “продал” недвижимость, даже если продажа была совершена в результате совместных усилий сотрудничающих риэлторов.

1.2.25 Рекомендую клиенту получение, иных, кроме указанных в договоре, услуг (например выполнение: строительных работ, транспортные услуги страхование, получение ипотечного кредита, и т.д.), желательно , что бы риэлтор сообщил клиенту о финансовых выгодах, которые он, или любые другие связанные с ним лица или организации могут получить в случае принятия клиентом предложения дополнительных услуг.

1.2.26 Риэлтор, предоставляя профессиональные услуги клиентам, если в ходе работ по сделке необходимо дать экспертную оценку по вопросам, находящимся вне сферы его компетенции, должен сообщать клиентам: в чем будет состоять работа экспертов, объем этой работы, кого и на каких условиях риэлтор собирается привлечь в качестве экспертов.

1.2.27 Риэлтор должен принять меры по прекращению рекламы объекта после того, как предложение от покупателя в отношении объекта было принято продавцом или его агентом.

Стандарты, регулирующие внутренние и внешние отношения между членами Российской Гильдии риэлторов

2.1 Риэлторы должны сотрудничать друг с другом в интересах клиентов. В случае проведения кооперативной сделки и заключения договора между сотрудничающими риэлторами, риэлтор представляющий продавца обязан выплатить риэлтору, представляющего покупателя, ту долю комиссионных, размер которых определен договором между ними. Обязанность сотрудничества не налагает на риэлторов обязанности делиться комиссионными, если сотрудничество происходит не в рамках заключенного договора.

2.2. Риэлтор, действующий на основании эксклюзивного договора с продавцом, делает предложения другим риэлторам, представляющим интересы покупателей.

2.3 При проведении кооперативной сделки риэлтор представляющий продавца обязан в пределах своих полномочий письменно подтвердить соответствие подготовленного пакета документов требованиям Закона РФ “О регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним”. Он должен сделать это до заключения договора по отчуждению недвижимости между покупателем и продавцом. Эта норма является основанием для того, что бы сотрудничающие риэлторы после предложения о совершении сделки со стороны риэлтора, представляющего интересы покупателя, вступили в переговоры и заключили договор об условиях совместной работы.

2.4 Риэлтор, действующий на основании эксклюзивного договора с продавцом, вправе вносить изменения в условия кооперативной сделки до того момента, когда другой риэлтор, представляющий интересы покупателя сделает от его имени предложение о приобретении покупателем прав на объект. Условия выплаты вознаграждения определяются договором между сотрудничающими риэлторами.

2.5 Условия договора по проведению кооперативной сделки между сотрудничающими риэлторами, могут меняться в одностороннем порядке до тех пор пока риэлтор, представляющий покупателя, сделает от его имени предложение о приобретении покупателем прав на объект. После такого предложения изменения в соответствующий договор могут быть внесены только по согласованию сторон.

2.6 Получая от другого риэлтора информацию о недвижимости, находящейся в продаже по эксклюзивному договору, риэлтор, стремящийся к сотрудничеству, должен, сделать предложение о заключении договора, сообщить свой риэлторский статус, а так же, действует он от себя лично или от имени клиента.

2.7 Риэлторы не должны препятствовать просмотру недвижимости, выставленной на рынок по эксклюзивному договору, клиентам других риэлторов.

2.8 Риэлторы должны сообщать о принятии предложения их клиентом любому риэлтору, стремящемуся к сотрудничеству.

2.9 Сотрудничающие риэлторы должны честно и незамедлительно производить взаиморасчеты друг с другом точно в соответствии с условиями и в сроки указанные в соответствующем договоре и не зависимо от того, заключен договор в письменной или устной форме. При этом устная форма договора между сотрудничающими риэлторами хотя и предполагается, но не рекомендуется для использования в ситуациях, которые могут трактоваться сторонами как двусмысленные.

2.10 В договорах с клиентами риэлторы должны включать в раздел “обязательство сторон” норму в соответствии с которой в случае возникновения спора, стороны сначала готовы выставить свои

претензии на рассмотрение в уполномоченный орган профессионального общественного объединения риэлторов, а только в случае не решения спора подавать исковое заявление, в суды общей юрисдикции .

2.11 Риэлторы не должны выступать с неуполномоченными заявлениями или распространять утверждения, решения или выводы в связи со слушаниями или апелляцией в уполномоченном органе профессионального общественного объединения риэлторов.

2.12 Риэлтор должен проявлять сдержанность, комментируя общую политику другого риэлтора и его действия в конкретной сделке, не допуская публичной дискредитации конкурентов.

2.13 Риэлтор имеет право самостоятельно определять собственную ценовую политику на рынке недвижимости. Наличие разногласий между риэлторами, о размере комиссионных\* гонораров, вознаграждений или других форм оплаты или стоимости их работ на рынке недвижимости является допустимым и нормальным явлением в условиях свободного предпринимательства.

2.14 Прежде чем заключить договор об оказании услуг риэлтор должен выяснить, не является ли клиент стороной подобного действующего договора с другим риэлтором. Если клиент является стороной не эксклюзивного договора с другим риэлтором, это не накладывает ограничений на работу с клиентом. В случае получения информации о заключении клиентом эксклюзивного договора с риэлтором, все вопросы по отчуждаемому объекту недвижимости должны решаться только через риэлтора имеющего эксклюзивные права на предоставление клиента.

2.15 Риэлтор, действующий в качестве агента покупателя, должен сообщать об этом агенту продавца при первой встрече и подтвердить свои полномочия до совершения сделки.

2.16 Риэлтор вправе вступать в контакт с клиентами другого риэлтора с целью предложения различных услуг по недвижимости, не имеющих отношения к типу услуг, предоставляемых в настоящее время этим клиентам другим риэлтором (например, аренда собственности вместо продажи) при условии, что информация о клиентах другого риэлтора не получена из его рекламы о продаже недвижимости или любым другим способом.

2.17 Тот факт, что клиент прибегал к услугам риэлтора в одной или более прошлых сделок, не исключает возможности для других риэлторов вступить в договорные отношения с таким бывшим клиентом.

2.18 Тот факт, что агентский договор был заключен с риэлтором, не должен исключать или препятствовать любому другому риэлтору заключать подобный договор после истечения срока действия предыдущего договора.

2.19 Риэлтор вправе вступать в контакты с клиентами другого риэлтора только с его согласия. Если риэлтор, представляющий интересы клиента на основании договора, отказывается сообщить другому риэлтору дату окончания и форму договора, то эти сведения другой риэлтор вправе получить от клиента и может обсудить с ним условия заключения договора в будущем или заключить договор об оказании услуг, вступающий в силу по окончании предыдущего аналогичного договора клиента с другим риэлтором.

2.20 В общей рекламе риэлторы должны ясно определять свой риэлторский статус, объективно отражать характеристики предлагаемых объектов и объем предоставляемых услуг.

2.21 Риэлтор должен воздерживаться от предложения своих услуг в общей рекламе, предлагая их как “бесплатные”, если он рассчитывает получить комиссионные или компенсацию за эти услуги от кого ни будь помимо клиента.

2.22. Предложение в рекламе премий, призов, торговых скидок или других стимулов в интересах потребителя риэлторских услуг является допустимой рекламной акцией со стороны риэлтора с целью получения преимущества перед другими риэлторами. Предложение должно содержать полное и однозначное толкование всех условий и оговорок.

## **Полномочия стандартов практики Российской гильдии риэлторов**

3.1 Риэлторы, участвующие в кооперативной сделке, должны преодолевать возникающие между ними противоречия или споры таким образом, чтобы не страдали интересы клиентов. Если возникшие противоречия или спор не могут быть разрешены путем переговоров, то они не должны выноситься на рассмотрение судов общей юрисдикции, до тех пор пока спор не будет рассмотрен в уполномоченном органе профессионального общественного объединения риэлторов.

3.2 Предъявить претензию члену Гильдии в нарушении кодекса этики и стандартов практики можно на основании определения суда, либо по заявлению клиента, либо по жалобе другого члена Гильдии, либо по решению общественного профессионального объединения риэлторов.

3.3 По спорным вопросам жалобы рассматривает и принимает по ним решение комиссия по профессиональной этике и стандартам практики .

3.4 Риэлтор, на которого поступила претензия, должен представить в уполномоченный орган профессионального общественного объединения риэлторов все имеющиеся отношение к делу факты и активно участвовать в процессе разбирательства, не мешая установлению истины.

3.6 Решение принятое комиссией по этике, может быть обжаловано в судебном порядке.

3.7 Решение принятое комиссией по этике и оставленное в силе гражданским судом общей юрисдикции должно быть безусловно выполнено членом Гильдии.

3.8. Риэлтор, не выполнивший решение Комиссии по этике не может состоять членом профессионального объединения риэлторов

## **Применение и развитие профессиональных стандартов практики**

4.1 Выполнение профессиональных стандартов практики отличает члена Гильдии от других участников рынка недвижимости.

4.2 Изменения и дополнения в стандарты практики и кодекс этики Гильдии могут вноситься на основании решения общего собрания членов Гильдии.