

УТВЕРЖДЕНО:  
Общим собранием членов СР «ЖИЛФОНД»  
Протокол от 05.07.2016 г.

**Стандарты и правила предпринимательской деятельности членов  
Союза риэлтеров «ЖИЛФОНД»**

**Российская Федерация  
г. Новосибирск, 2016 г.**

## Содержание:

### **1. Общие положения**

1.1. Отношения, регулируемые в настоящем документе.....	3
1.2. Основные понятия и термины, применяемые в документе.....	3-4

### **2. Стандарты и правила риэлтерской деятельности**

2.1. Требования к исполнителям риэлтерских услуг.....	4-5
2.2. Обязанности исполнителя риэлтерских услуг.....	5-6
2.3. Требования к договорам на оказание риэлтерских услуг.....	6-7
2.4. Взаимоотношения между риэлтерскими фирмами.....	7-8
2.5. Применение и развитие стандартов практики.....	8

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Отношения, регулируемые в настоящем документе

Настоящие стандарты и правила разработаны Союзом риэлтеров «ЖИЛФОНД» (далее «Союз»), с целью закрепления прав и гарантий риэлтеров и клиентов в сфере риэлтерской деятельности, а также упорядочения и регулирования риэлтерской деятельности членов Союза, осуществляющих ее на территории Российской Федерации.

Настоящие стандарты и правила разработаны в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», обычаев делового оборота, Федерального закона от 26.07.2006 N 135-ФЗ "О защите конкуренции", с учетом обобщения практического опыта агентств недвижимости - членов Союза и являются обязательными для применения всеми членами Союза, осуществляющими риэлтерскую деятельность, а также Контрольной и Дисциплинарной комиссиями Союза.

### 1.2. Основные понятия и термины, применяемые в документе

**Союз риэлтеров «ЖИЛФОНД»** - некоммерческая организация, основанная на добровольном членстве и созданная для представления и защиты общих, в том числе профессиональных, интересов, для достижения общественно полезных целей, а также иных не противоречащих закону и имеющих некоммерческий характер целей.

**Риэлтерская деятельность** – деятельность субъектов предпринимательства – юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляемая на основании договоров оказания услуг на возмездной основе за счет и в интересах физических и юридических лиц (далее – потребителей) и связанная с установлением, прекращением и (или) изменением прав потребителей на недвижимое имущество.

**Риэлтерская услуга** - совокупность действий риэлтера, обеспечивающих совершение сделки с объектами недвижимости между продавцами (арендодателями, наймодателями) и покупателями (арендаторами, нанимателями) на рынке недвижимости.

**Риэлтер** (исполнитель риэлтерских услуг) – субъект предпринимательской деятельности – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющие риэлтерскую деятельность.

**Риэлтер покупателя** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель без образования юридического лица, оказывающий услуги покупателю объекта недвижимости.

**Риэлтер продавца** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель без образования юридического лица, оказывающий услуги продавцу объекта недвижимости.

**Клиент** – физическое и (или) юридическое лицо, с которым риэлтер заключил договор на оказание услуг по покупке и (или) продаже объекта недвижимости.

**Сделка** - действия физических и (или) юридических лиц, направленные на установление, прекращение и (или) изменение гражданских прав и обязанностей.

**Совместная сделка** - совместные действия риэлтеров или их агентов, представляющих противоположные стороны в предполагаемой сделке с объектом недвижимости, направленные на организацию совершения такой сделки.

**Эксклюзивный Договор** - это договор между клиентом и риэлтером, по которому клиент наделяет последнего исключительными правами по представлению интересов клиента, связанных с продажей недвижимого имущества, гарантирует отсутствие действующего аналогичного договора и принимает на себя обязательство не заключать подобный договор с другими риэлтерами, в период действия договора, а также договор содержит санкции за нарушение условий эксклюзивности.

**Цепочка сделок** - ряд взаимозависимых сделок с недвижимым имуществом.

**Звено в цепи сделок** - одна сделка в ряду взаимозависимых сделок с недвижимым имуществом.

**Собственник** - лицо, которому принадлежат права владения, пользования и распоряжения недвижимым имуществом.

**Агент по недвижимости (Агент)** – лицо, уполномоченное представлять риэлтера перед клиентом по заключенным Договорам на предоставление риэлтерских услуг по покупке и (или) продаже объектов недвижимости.

**Недвижимое имущество (недвижимость)** — объекты, перемещение которых без несоразмерного ущерба их назначению невозможно, т.е. все то, что прочно связано с землей (земельные участки, участки недр, здания, сооружения, жилые и нежилые помещения, предприятие как имущественный комплекс, объекты незавершенного строительства и т. д.), права на которые подлежат государственной регистрации.

**Продавец** - правообладатель (собственник или его полномочный представитель), имеющий намерение совершить сделку на отчуждение объекта недвижимости.

**Покупатель** – лицо (или его полномочный представитель), имеющее намерение совершить сделку по приобретению недвижимого имущества и прав на него.

**Застройщик** - юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы, имеющее в собственности или на праве аренды, на праве субаренды либо на праве безвозмездного пользования земельный участок и привлекающее денежные средства участников долевого строительства для строительства (создания) на этом земельном участке многоквартирных домов и (или) иных объектов недвижимости, за исключением объектов производственного назначения, на основании полученного разрешения на строительство.

**Строящийся объект** - приобретаемый клиентом по договору долевого участия в строительстве, либо иному договору, не противоречащему действующему законодательству объект до введения его в эксплуатацию и регистрации в качестве недвижимого имущества.

**Мультилистинговая система («МЛС»)** - программа для ЭВМ, предназначенная для хранения, передачи баз данных о предложениях продажи объектов недвижимости и для передачи электронных гарантийных писем.

**Стандарты и правила СР «ЖИЛФОНД»**– требования к осуществлению предпринимательской деятельности, обязательные для выполнения всеми членами СР «ЖИЛФОНД».

## **2. Стандарты и правила риэлтерской деятельности.**

### **2.1. Требования к исполнителям риэлтерских услуг**

2.1.1. Риэлтеры (юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие свою деятельность без образования юридического лица) должны быть зарегистрированы в установленном на территории Российской Федерации порядке и соответствовать следующим требованиям:

- иметь квалифицированный персонал аттестованных в СР «ЖИЛФОНД», специалистов по недвижимости;
- иметь в собственности или в пользовании нежилое помещение, для обслуживания потребителей, в соответствии с требованиями СР «ЖИЛФОНД»;
- обеспечить потребителям доступ к информации о риэлтере и оказываемых им услугах, в соответствии с утвержденным перечнем.

2.1.2 Во исполнение ч.7 ст.4 Федерального закона от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях» запрещается осуществление риэлтерами деятельности в ущерб иным субъектам предпринимательской деятельности.

Предпринимательская деятельность риэлтера не должна быть направлена на причинение или реально причинять ущерб другим субъектам предпринимательской деятельности, вне зависимости от того, являются ли они членами Союза.

Риэлтер при осуществлении им предпринимательской деятельности должен обеспечить формирование и поддержание своего позитивного имиджа как члена СР

«ЖИЛФОНД», на рынке товаров (работ, услуг), а также всемерно способствовать формированию позитивного имиджа Союза в целом.

2.1.3. В целях соблюдения п.2.1.2 настоящих Стандартов и Правил Союзом устанавливаются следующие требования, препятствующие недобросовестной конкуренции и совершению действий, причиняющих моральный вред или ущерб потребителям и иным лицам, а также причиняющих ущерб деловой репутации члена Союза или Союза в целом:

2.1.3.1. Член Союза обязан исключить проявление недобросовестной конкуренции, под которой понимаются любые действия члена Союза, которые:

- направлены на получение каких-либо преимуществ при осуществлении предпринимательской деятельности;
- противоречат законодательству Российской Федерации, обычаям делового оборота, требованиям добропорядочности, разумности и справедливости;
- могут причинить убытки другим хозяйствующим субъектам – конкурентам;
- могут нанести вред деловой репутации других хозяйствующих субъектов.

2.1.3.2. Не допускается недобросовестная конкуренция члена Союза, в том числе:

1) распространение членом Союза ложных, неточных или искаженных сведений, которые могут причинить убытки хозяйствующему субъекту либо нанести ущерб его деловой репутации;

2) введение в заблуждение в отношении характера, способа и места производства, потребительских свойств, качества и количества товара (работ, услуг) или в отношении производителей товаров (работ, услуг);

3) некорректное сравнение производимых или реализуемых членом Союза товаров (работ, услуг) с товарами (работами, услугами), производимыми или реализуемыми другими хозяйствующими субъектами;

4) продажа, обмен или иное введение в оборот членом Союза товара (работы, услуги), если при этом незаконно использовались результаты интеллектуальной деятельности или средства индивидуализации юридического лица или средства индивидуализации товаров (работ, услуг);

5) незаконное получение, использование, разглашение членом Союза информации, составляющей коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну;

6) совершения членом Союза действий (бездействия), способных вызвать смешение с деятельностью хозяйствующего субъекта-конкурента либо с товарами или услугами, вводимыми хозяйствующим субъектом-конкурентом в гражданский оборот на территории Российской Федерации.

2.1.3.3. Не допускается недобросовестная конкуренция, связанная с приобретением и использованием членом Союза исключительного права на средства индивидуализации юридического лица, средства индивидуализации товаров (работ, услуг).

2.1.3.4. Член Союза должен воздерживаться от совершения любых действий, причиняющих или способных причинить ущерб деловой репутации Союза или членов Союза.

2.1.3.5. Во взаимоотношениях с потребителями риэлтер обязан руководствоваться положениями Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», принятых во исполнение данных законов нормативно-правовых актов, а также положениями настоящих Стандартов и правил, действовать исключительно в интересах потребителей, не допускать совершение действий, причиняющих либо способных причинить моральный вред или ущерб потребителям риэлтерских услуг.

## **2.2. Обязанности исполнителя риэлтерских услуг**

Риэлтеры, как участники рынка недвижимости, при осуществлении своей деятельности обязаны:

1. Руководствоваться в своей деятельности действующим законодательством РФ и нормативными документами СР «ЖИЛФОНД».
2. Предоставлять одинаковые услуги всем клиентам, без дискриминации на основе расовой принадлежности, цвета кожи, национальности, религии, пола, физических недостатков, социального или семейного положения, профессии.
3. Осуществлять свою деятельность на рынке недвижимости на основании договора, заключаемого с клиентом в письменной форме.
4. Предоставлять клиенту полную и достоверную информацию о состоянии рынка недвижимости и уровне цен на момент заключения с ним договора на оказание услуг.
5. Осуществлять консультационную поддержку клиента по всем вопросам, связанным с заключением и исполнением договора, а также при оформлении сделки с недвижимостью.
6. Осуществлять подготовку и производить сбор документации, необходимой для осуществления сделки на условиях, определяемых в договоре с клиентом.
7. Предоставлять по требованию клиента информацию о своих учредительных, регистрационных документах и иные сведения, связанные с осуществлением риэлтерской деятельности.
8. Информировать клиента обо всех обстоятельствах, ставших известными после подписания договора, имеющих значение для его исполнения.
9. Обязанность риэлтера защищать интересы своего клиента не освобождает его от выполнения договорных обязательств со всеми участниками сделки и другими риэлтерами.
10. Риэлтер должен корректно вести себя в условиях конкуренции с другими риэлтерами, оказывать друг другу уважение и проявлять вежливость, воздерживаться от критики методов своих коллег в присутствии клиентов.
11. Невыполнение, уклонение или недобросовестное исполнение риэлтером настоящих Правил, является основанием для обращения заинтересованного лица с жалобой в Контрольную комиссию СР «ЖИЛФОНД» для принятия мер воздействия и наложения ответственности на риэлтера - нарушителя.
12. Риэлтер обязан сотрудничать с Контрольной комиссией СР «ЖИЛФОНД» для по всем вопросам.
13. Риэлтер не должен скрывать ставшие ему известными нарушения настоящих Правил другими риэлтерами.
14. Независимо от уровня информированности клиента добиться правильного и однозначного понимания (не допускающего иных толкований) обеими сторонами целей клиента, осознания им как самих прав, так и возможностей и обязанностей риэлтера.
18. В случае невозможности получения всех данных, необходимых для качественного выполнения работы должным образом, риэлтер обязан отказаться от ее выполнения или уведомить о возможных последствиях сделки. Это требование относится также и к набору необходимого для совершения сделки пакета документов.
19. Риэлтер обязан выполнить обязательства по конфиденциальности, независимо от того, возникли они вследствие договора с клиентами, участия в сделке с недвижимостью или консультации, данной клиенту по предстоящей сделке. При этом риэлтеру следует учитывать, что конфиденциальны не только сведения, полученные от клиента, и результаты совершенной сделки, но и сам факт возможного предоставления услуг по сделке с недвижимостью.

### **2.3. Требования к договорам на оказание риэлтерских услуг**

Договор на оказание риэлтерской услуги является договором возмездного оказания услуг и заключается в простой письменной форме.

Договор на оказание услуги должен содержать следующую информацию:  
- стороны договора;

- предмет договора, перечень оказываемых услуг по договору;
- права и обязанности сторон, в том числе в договоре должно быть предусмотрено обязательство Исполнителя сохранять в тайне сведения о Потребителе и условиях сделки, а также о порядке отчетности риэлтера перед потребителем о ходе оказания услуг;
- факт эксклюзивности договора и требования, которые должен выполнять Клиент в связи с эксклюзивностью договора;
- размер или порядок определения денежного вознаграждения риэлтера за оказание услуги;
- срок действия договора, условия вступления в силу и процедура продления;
- условия прекращения действия и расторжения договора;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора, порядок и сроки возмещения расходов сторон;
- порядок разрешения споров, описание процедуры разрешения споров сторонами Договора;
- адреса и реквизиты сторон.

Документом, свидетельствующим о полном завершении работ по договору оказания услуг, является двусторонний акт, подписанный Потребителем и Исполнителем после выполнения сторонами всех обязательств по договору.

#### **2.4. Взаимоотношения между риэлтерскими фирмами**

2.4.1. Члены Союза принимают на себя обязательства при взаимодействии пользоваться мультилистинговой системой (далее – МЛС).

2.4.2. Участники «МЛС» принимают на себя обязательства размещать в «МЛС» только варианты объектов недвижимости, по которым у Участника заключен возмездный «эксклюзивный» договор с продавцом, при этом отмечая эти варианты в системе статусом «МЛС». В случае возникновения споров между Участниками первичным является тот «эксклюзивный» договор, который первым был выставлен в «МЛС».

2.4.3. Агентское вознаграждение, полученное одним Участником в рамках заключенного им договора с клиентом, не делится между Участниками. Каждый из Участников получает вознаграждение на основании собственного договора с клиентом.

2.4.4. Участники «МЛС» принимают на себя обязательства выставлять в «МЛС» только варианты со сроком последнего контакта с клиентом не более 15 дней.

2.4.5. Участники «МЛС» принимают на себя обязательства выставлять в «МЛС» все свои «эксклюзивные» варианты в течении 1 рабочих суток с момента заключения «эксклюзивного» договора с продавцом.

2.4.6. Участники «МЛС» дают разрешение другим Участникам «МЛС» транслировать свои варианты, размещенные в «МЛС», на их официальные сайты с их контактами.

2.4.7. Обмен Гарантийными письмами между участниками должен производиться только посредством электронной формы базы «МЛС». Иные формы Гарантийных писем участниками не принимаются и не являются допустимыми. Несоблюдение данного правила лишает Участника права на защиту нарушенного права посредством обращения в структуры СРО.

2.4.8. Регламент взаимодействия Участников «МЛС» при организации просмотра для клиента варианта объекта недвижимости включает в себя следующие этапы:

2.4.8.1 Участник, представляющий сторону покупателя, отправляет Гарантийное письмо на просмотр посредством электронной формы базы «МЛС» Участнику, который занимается продажей объекта недвижимости (представляет сторону продавца). Оно должно содержать Ф.И.О. покупателя, с которым заключен договор на оказание услуг (в случае если договор еще не заключен, отправляя Гарантийное письмо, Участник, представляющий сторону покупателя, гарантирует, что до момента просмотра объекта

недвижимости договор на оказание услуг с этим покупателем будет заключен), и согласованное время и дата просмотра.

2.4.8.2. После получения Гарантийного письма от Участника, представляющего сторону покупателя, Участник, представляющий сторону продавца, посредством электронной формы базы «МЛС» в течении суток (рабочих) подтверждает начало взаимодействия по совместной сделке, указывает точное местонахождение квартиры и согласованное время показа.

2.4.8.3. На просмотр оба Участника приносят заранее распечатанные Акты о совершенном просмотре (Приложение №1). После того, как просмотр состоялся, оба Участника и их клиенты (Покупатель и Продавец) подписывают Акт о совершенном просмотре в двух экземплярах. Каждый Участник берет себе один экземпляр подписанного акта. За подлинность лица, подписывающего акт совершенного просмотра за покупателя, несет ответственность Участник, представляющий сторону покупателя.

2.4.9. Участники «МЛС» при проведении совместных сделок вправе любым образом организовывать совместные сделки. Но в случаях, когда Участники не могут договориться о порядке совершения сделок, применяются правила проведения совместных сделок:

2.4.10 Технология совершения сделки:

- подписание предварительного договора и проведение сделки совершаются по правилам и по технологии Участника, представляющего сторону покупателя.

2.4.11. Место заключения «Предварительного договора»:

- договор заключается в офисе Участника, представляющего сторону Продавца.

2.4.12 Место проведения сделки:

- офис Участника, представляющего сторону продавца;

- участник, представляющий сторону продавца, обязан обеспечить безопасность проведения сделки и финансовых расчетов за свой счет.

2.4.13. Составление Договора купли-продажи:

- договор составляет Участник, представляющий сторону покупателя;

- участник, представляющий сторону покупателя, отправляет подготовленный Договор купли-продажи минимум за одни сутки по электронной почте Участнику, представляющему сторону продавца, для согласования;

- расходы по составлению Договора купли-продажи оплачивает Покупатель;

- участник, представляющий сторону покупателя, выдает чек Покупателю за услугу по составлению договора.

2.4.15 Оплата государственной пошлины:

- оплату всех пошлин производит Участник, представляющий сторону покупателя. Участник, представляющий сторону продавца, обязан компенсировать затраты Участника, представляющего сторону покупателя, по оплате госпошлин необходимых для совершения сделки со стороны Продавца.

2.4.16. Организация сдачи документов в Росреестр:

- организацию сдачи документов в Росреестр производит Участник, представляющий сторону покупателя за свой счет.

2.4.17 В случае нарушения обязательств, взятых на себя согласно Правилам МЛС (раздел 2.4. настоящего документа), условия дальнейшего сотрудничества Участника по Правилам МЛС, принимаются Решением Общего собрания членов Союза.

## **2.5. Применение и развитие стандартов практики**

Выполнение стандартов практики выгодно отличает члена Союза от других участников рынка недвижимости.

Изменения и дополнения в стандарты и правила предпринимательской деятельности Союза могут вноситься на основании решения Общего собрания членов Союза.