

Положение о рассмотрении жалоб и обращений Комитетом РГР по этике и членству, по защите прав потребителей и разрешению разногласий в Ассоциации «Негосударственная некоммерческая организация – общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Национального Совета РГР
от 15 апреля 2024 года.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано с целью организации работы Комитета РГР по этике и членству, по защите прав потребителей и разрешению разногласий (далее Комитет РГР по этике) в области рассмотрения споров и конфликтов между членами Ассоциации «Негосударственная некоммерческая организация - общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов» (РГР), между членами РГР и клиентами компаний—членов РГР на основании их жалоб и обращений, а также в иных случаях, предусмотренных Положением и внутренними нормативными документами РГР.

1.2. При рассмотрении споров по жалобам и обращениям члены Комитета РГР по этике руководствуются действующим законодательством РФ, Уставом РГР, Кодексом этики РГР, Правилами деловой этики представителей Ассоциации «Негосударственная некоммерческая организация - общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов» (далее - Правила деловой этики), «Национальными стандартами профессиональной деятельности. Социально ответственный бизнес. Риэлторская деятельность. Услуги брокерские на рынке недвижимости» (далее-Национальные стандарты) и иными внутренними нормативными документами РГР, обязательными для исполнения членами РГР и их представителями.

1.3. Понятия, используемые в настоящем положении:

Гильдия (РГР)—Ассоциация «Негосударственная некоммерческая организация - общероссийское отраслевое объединение работодателей «Российская Гильдия Риэлторов»;

Комитет РГР по этике — Комитет РГР по этике и членству, по защите прав потребителей и разрешению разногласий, уполномоченный на рассмотрение споров и конфликтов (разногласий), жалоб и обращений. Сведения о составе Комитета РГР по этике размещаются на сайте РГР www.rgr.ru.

Региональный комитет по этике — комитеты и комиссии, созданные Территориальными и Корпоративными объединениями, уполномоченными рассматривать споры и конфликты по жалобам и обращениям между членами соответствующего Территориального или Корпоративного объединения, между членами Территориального и Корпоративного объединения и их клиентами, другие обращения, предусмотренные внутренними нормативными документами Гильдии, Территориального или Корпоративного объединения.

Территориальное или Корпоративное объединение — коллективный член Гильдии;

Заявитель — лицо, обратившееся в Комитет РГР по этике с жалобой или обращением (заявлением);

Ответчик — компания - член РГР, либо лицо, являющееся представителем РГР, либо Территориальное или Корпоративное объединение, чьи действия обжалуются заявителем..

2. Порядок подачи жалоб и обращений и подготовки дела к рассмотрению.

2.1. Комитет РГР по этике рассматривает:

- жалобы и обращения (заявления), вытекающие из деятельности компаний-членов РГР;
- жалобы и обращения (заявления) на действия лиц, являющихся представителями РГР;
- жалобы и обращения (заявления) на действия (бездействия) Территориальных или Корпоративных объединений;
- жалобы на решения Региональных комитетов по этике.

Комитет РГР по этике рассматривает жалобы и обращения (заявления) по основаниям нарушений:

- законодательства РФ;
- Устава РГР;
- решений Съездов членов РГР и Национального совета РГР;
- Кодекса этики;
- Правил деловой этики;

- Национальных стандартов и нормативных документов Системы сертификации услуг на рынке недвижимости, обязательных для исполнения членами РГР;

иных внутренних документов РГР, обязательных для исполнения членами РГР.

2.2. Комитет РГР по этике не рассматривает споры и конфликты, предусмотренные п.2.1. Положения, в следующих случаях:

2.2.1. Жалоба или обращение поданы в отношении компании - члена РГР, являющегося членом Территориального или Корпоративного объединения.

В этом случае жалобы и обращения направляются для рассмотрения в соответствующие Региональные комитеты по этике.

При поступлении такой жалобы и обращения (заявления) в Комитет РГР по этике, Секретарь Комитета в течение 5 рабочих дней обязан направить её в соответствующий Региональный комитет по этике и уведомить об этом заявителя.

2.2.2. Спор (конфликт), для разрешения которого подана жалоба или обращение, находится на рассмотрении суда, имеется возбужденное дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям.

2.2.3. Жалоба или обращение (заявление) поступили в Комитет РГР по этике на действия компании, не являющейся членом РГР или лица, не являющегося представителем РГР.

Секретарь Комитета в течение 5 рабочих дней возвращает жалобу, обращение (заявление) заявителю с указанием причин возврата.

2.2.4. Жалоба, обращение (заявление) подана лицом, не являющимся стороной спора (конфликта) и не уполномоченным на обращение в Комитет РГР по этике для его разрешения.

2.3. Жалобы на решения Региональных комитетов по этике Комитет РГР по этике рассматривает по существу спора (конфликта), в отношении которого было принято обжалуемое решение. Решение Комитета РГР по этике по жалобе на решение Регионального комитета по этике подлежит обязательному исполнению.

2.4. Жалобы и обращения (заявления) направляются на имя Председателя Комитета РГР по этике и членству по адресу: 123557, город Москва, Большой Тишинский пер., д.43 либо по адресу электронной почты: catalog@rgr.ru

2.5. исключить (п.2.2.3)

2.6. В жалобе или обращении (заявлении) Заявителем указываются:

- стороны спора, их почтовые и электронные адреса, телефоны;
- события, послужившие поводом к обращению в Комитет РГР по этике;
- подтвержденные доказательства обстоятельств, на которые ссылается заявитель;

требование заявителя.

2.7. К жалобе или обращению (заявления) прикладываются документы, подтверждающие обстоятельства, на которые ссылается заявитель в обоснование своих требований.

Комитет РГР по этике имеет право для рассмотрения жалобы или обращения (заявления) запрашивать у сторон информацию, необходимую для выяснения существа спора, а также дополнительные документы.

2.8. После поступления жалобы или обращения (заявления) в Комитет РГР по этике, Секретарь Комитета в течение 5 рабочих дней оповещает ответчика о получении жалобы или обращения, направляет ему копию жалобы или обращения (заявления), запрашивает объяснения по существу спора, которые ответчик обязан направить в Комитет по этике РГР в течение 14 дней с момента получения соответствующего запроса.

2.9. Неполучение от ответчика объяснений по существу спора (конфликта) не является препятствием для его рассмотрения Комитетом РГР по этике.

2.10. После получения необходимых для рассмотрения жалобы или обращения (заявления) материалов, но не ранее истечения срока, установленного для направления ответчиком объяснений по существу спора (п.2.8. Настоящего Положения), Секретарь Комитета РГР по этике направляет жалобу или обращение (заявление), документы, объяснения сторон всем членам Комитета РГР по этике.

3. Порядок рассмотрения споров и принятия решений.

3.1. Рассмотрение спора (конфликта) осуществляется на очередном заседании Комитета РГР по этике не позднее 2-х месяцев со дня поступления жалобы или обращения (заявления).

Стороны извещаются о дате, времени, месте и форме рассмотрения спора (конфликта) не позднее чем за 5 рабочих дней до даты рассмотрения.

Члены Комитета РГР по этике могут участвовать в заседании дистанционно с использованием информационно-телекоммуникационных технологий (видеоконференция, интернет-конференция и т.п.), позволяющих обеспечить их идентификацию, контроль доступа и установление факта их участия в заседании, определение их волеизъявления, а также ведение подсчета голосов.

3.2. Стороны вправе участвовать в рассмотрении спора (конфликта) лично либо через своего представителя, действующего на основании доверенности.

3.3. Отсутствие сторон или их представителей при рассмотрении спора (конфликта) не является препятствием к его рассмотрению по существу, при условии надлежащего уведомления сторон о месте, форме и времени его рассмотрения.

3.4. В случае, если член Комитета РГР по этике является стороной спора (конфликта) либо представителем стороны, то он не в праве участвовать в принятии решения по данному спору (конфликту).

3.5. По результатам рассмотрения спора (конфликта) в случае установления в действиях Ответчика нарушений требований законодательства РФ; Устава РГР; решений Съездов членов РГР и Национального совета РГР; Кодекса этики; Правил деловой этики; Национальных стандартов и нормативных документов Системы сертификации услуг на рынке недвижимости, обязательных для исполнения членами РГР; иных внутренних документов РГР, обязательных для исполнения членами РГР, члены Комитета РГР по этике могут принять одно из следующих решений:

- вынести Ответчику общественное порицание;
- обязать компанию - члена РГР (Ответчика) исполнить обязательства по договору с потребителем (клиентом);
- обязать Ответчика устранить допущенные нарушения в срок, установленный решением Комитета РГР по этике;
- обязать Ответчика принести извинения пострадавшей стороне;
- в исключительных случаях рекомендовать Национальному совету РГР принять решение в отношении Ответчика о приостановке членства в РГР либо о прекращении членства (исключении из состава членов РГР);
- огласить на заседании Национального совета РГР информацию о сути спора (конфликта) и принятом решении, сведения о установленных фактах нарушений. рекомендовать исключить Ответчика, являющегося представителем РГР и нарушившим Правила деловой этики, из состава членов коллегиальных органов управления Гильдии, комиссий, комитетов и советов, а также рабочих групп в порядке, предусмотренном Уставом РГР, внутренними нормативными документами РГР.

3.6. Решение по итогам рассмотрения жалобы, обращения (заявления) принимается простым большинством голосов членов Комитета РГР по этике, присутствующих на заседании. При равном количестве голосов, голос Председателя Комитета по этике РГР является решающим.

3.7. Решение Комитета РГР по этике оформляется Протоколом и должно содержать следующие сведения:

- дата принятия решения;
- состав Комитета РГР по этике, рассматривающий спор;
- наименование участников спора, фамилии и должности их представителей с указанием полномочий;

- суть спора, заявления и объяснения лиц, участвующих в рассмотрении спора;
 - обстоятельства дела, установленные Комитетом РГР по этике, доказательства, на основании которых принято решение, нормативные акты, положения, которыми руководствовался Комитет при принятии решения;
 - содержание принятого решения;
 - порядок и срок исполнения решения;
- порядок и срок обжалования решения.

3.8. Решение Комитета РГР по этике подписывается Председателем Комитета РГР по этике либо, в случае его отсутствия, председательствующим на заседании Комитета.

3.9. Решение Комитета РГР по этике, принятое по итогам рассмотрения спора (конфликта) направляется сторонам и вступает в силу по истечении 10 дней с момента его принятия.

4. Порядок исполнения Решения Комитета РГР по этике.

4.1. Решение Комитета РГР по этике обязательно для исполнения членом РГР, в отношении которого оно принято.

4.2. В случае неисполнения решения Комитета РГР по этике в установленный срок, члены Комитета РГР по этике вправе принять решение:

- рекомендовать Территориальному или Корпоративному объединению принять в отношении Ответчика решение о приостановлении членства до исполнения решения Комитета РГР по этике;
- обратиться в Территориальный орган сертификации, выдавший Ответчику Сертификат соответствия в рамках Системы добровольной сертификации услуг на рынке недвижимости и ходатайствовать об отмене действия Сертификата соответствия;

обратиться к Национальному Совету РГР с ходатайством о приостановлении членства либо об исключении члена РГР, не исполнившего решение Комитета РГР по этике (Ответчика).

5. Порядок обжалования решений Комитета по этике РГР.

Апелляционная комиссия.

5.1. Сторона спора, несогласная с решением Комитета РГР по этике, вправе обжаловать его в Апелляционную Комиссию, создаваемую при Комитете РГР по этике в соответствии с настоящим Положением.

5.2. Апелляционная жалоба может быть подана в Комитет РГР по этике и членству в течение десяти дней со дня принятия Комитетом решения по соответствующему спору.

5.3. Апелляционная Комиссия создается на период рассмотрения конкретной апелляционной жалобы.

5.4. В Апелляционную Комиссию входят Председатель Комитета РГР по этике, его заместитель и пять членов Комиссии, назначаемых Председателем Комитета РГР по этике. При этом, не менее 2-х членов Апелляционной Комиссии, назначаемых Председателем, не должны быть участниками разбирательства по первоначальной жалобе или обращению. Создание Апелляционной Комиссии оформляется Решением Председателя Комитета РГР по этике и членству.

5.5. Апелляционная Комиссия формируется в течение 5 дней с момента поступления в Комитет РГР по этике и членству апелляционной жалобы.

5.6. Секретарь Комитета РГР по этике и членству готовит необходимые для рассмотрения апелляционной жалобы материалы и направляет их членам Апелляционной Комиссии в течение 5 дней с момента формирования Апелляционной Комиссии.

5.7. Рассмотрение апелляционной жалобы осуществляется в срок не позднее 1 месяца с момента её поступления в Комитет РГР по этике и членству.

5.8. По итогам рассмотрения апелляционной жалобы Апелляционная Комиссия выносит апелляционное заключение, в соответствии с которым может:

- оставить решение Комитета РГР по этике без изменения;
- отменить решение Комитета РГР по этике и принять новое решение по существу первоначального спора.

5.9. Решение Апелляционной Комиссии является окончательным и вступает в силу немедленно.

6. Заключительные положения.

6.1. Утверждение Положения, а также внесение в него изменений и дополнений производится Национальным Советом Гильдии.

6.2. Если в результате изменений законодательства РФ отдельные пункты настоящего Положения вступают в противоречие с нормами действующего законодательства, то эти пункты утрачивают силу и до внесения изменений в настоящее Положение следует руководствоваться законодательством РФ.

6.3. Если в результате внесения изменений в Устав РГР отдельные пункты настоящего Положения вступят в противоречие с Уставом Гильдии, то данные пункты Положения утрачивают силу и до момента внесения изменений в Положение следует руководствоваться Уставом РГР.