

Руководитель органа по сертификации
Ассоциации Кировской области
«Гильдия риэлторов Вятки»



В.С. Хрусталева
«19» декабря 2018 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О Комиссии по разрешению споров.

Содержание:

1. Общие положения.
2. Применение данного положения.
3. Комиссия по разрешению споров, её права и обязанности.
4. Принципы разрешения споров.
5. Заявление и отзыв на заявление.
6. Разрешение споров.
7. Последствия непредоставления документов.
8. Расходы, связанные с рассмотрением спора
9. Вынесение решения.
10. Форма и содержание решения.
11. Решение Комиссии.
12. Прекращение разбирательства.
13. Обжалование решения Комиссии.
14. Исполнение решений.

1. Общие положения

1.1 Комиссия по разрешению споров (далее - Комиссия) образуется в соответствии с Уставом и другими нормативными документами Ассоциации Кировской области «Гильдия риэлторов Вятки» (далее - Ассоциация) и входит в состав Органа по сертификации брокерских услуг на территории Кировской области.

1.2 Целью создания комиссии является разрешение споров и конфликтов, возникающих при участии сертифицированных участников рынка недвижимости, всех членов Гильдии или в процессе деятельности Органа по сертификации брокерских услуг.

1.3. Комиссия не является юридическим лицом.

1.4. В своей деятельности комиссия руководствуется действующим законодательством, Уставом и внутренними нормативными актами Ассоциации Кировской области «Гильдия риэлторов Вятки», Положением об Органе по сертификации брокерских услуг, решениями общего собрания членов Ассоциации и совета оперативного руководства и планирования, настоящим Положением.

2. Применение данного положения

2.1. Настоящее положение применяется:

2.1.1. Если стороны спора являются членами Ассоциации, и хотя бы одна из сторон вы-

ражает намерение рассматривать спор в Комиссии;

2.1.2. Если одна из сторон спора не является членом Ассоциации, но обладает при этом сертификатом соответствия и выступает инициатором рассмотрения спора в Комиссии;

2.1.3. Когда имеют место жалобы частных лиц к фирмам-членам Ассоциации.

2.2. В компетенцию комиссии, как структурного подразделения органа по сертификации, так же входит:

2.2.1. рассмотрение споров между владельцами сертификатов соответствия (не зависимо от того являются ли они членами Ассоциации или нет) и потребителями их услуг;

2.2.2. рассмотрение споров между собственно владельцами сертификатов соответствия (не зависимо от того являются ли они членами Ассоциации или нет);

2.2.3. приём и рассмотрение жалоб владельцев сертификатов соответствия (не зависимо от того являются ли они членами Ассоциации или нет) на действия должностных лиц органа по сертификации.

2.3. В случае если имеют место жалобы частных лиц и фирм членов Ассоциации к предприятиям и предпринимателям, осуществляющим риэлторскую деятельность, но не являющимися членами Ассоциации и не обладающими сертификатами соответствия, любые действия Комиссии в отношении них совершаются только лишь с их согласия, а решения Комиссии носят для них только рекомендательный характер.

3. Комиссия по разрешению споров, её права и обязанности

3.1. Комиссия является постоянно действующим органом в составе Органа по сертификации брокерских услуг в Кировской области.

3.2. Комиссия состоит из пяти членов и избирается сроком на один год. Два члена Комиссии избираются общим собранием членов Ассоциации, три члена избираются Советом оперативного руководства и планирования Ассоциации из своего состава.

3.3. Председатель Комиссии избирается Советом оперативного руководства и планирования Ассоциации из числа его членов. Председатель организует деятельность Комиссии, осуществляет текущее руководство ее работой, назначает заседания Комиссии и определяет ее персональный состав при рассмотрении дел.

3.4. Председатель Комиссии является членом Управляющего Совета Органа по сертификации.

3.5. Председатель Комиссии назначает секретаря Комиссии, который обеспечивает техническую подготовку заседаний, ведение протоколов заседаний Комиссии и т.п.

3.6. Дела рассматриваются Комиссией в составе трех членов, которые избирают из своего состава председательствующего в заседании. Состав Комиссии определяется распоряжением Председателя Комиссии. В состав, рассматривающий дело, должен входить как минимум один член Совета оперативного руководства и планирования Ассоциации. В состав, рассматривающий дело, не может быть назначен член Комиссии, являющийся представителем участника дела либо иным образом прямо или косвенно заинтересованный в исходе дела.

3.7. Каждая сторона имеет право на немотивированный отвод одного члена Комиссии. В случае отвода члена Комиссии его место в составе, рассматривающем дело, занимает резервный член Комиссии, назначаемый Председателем Комиссии.

3.8. Для осуществления своей деятельности комиссия вправе:

3.8.1. Приглашать стороны спора на заседание комиссии.

3.8.2. Запрашивать у сторон необходимую для выяснения существа спора информацию, справки, объяснительные (копии соответствующих документов).

3.8.3. Изучать ситуацию, в т.ч. с выходом на место обстоятельства дела.

3.8.4. Привлекать представителей фирм членов Ассоциации и независимых экспертов, не являющихся членами Комиссии.

3.8.5. Контролировать выполнение решений комиссий.

3.8.6. Разрабатывать рекомендации по исключению из практики работы риэлторских организаций и лиц, занимающихся риэлторской деятельностью, имеющих место факторов, проводящих к возникновению конфликтных (спорных) ситуаций.

3.8.7. В случае неисполнения решения комиссии обратиться в соответствующие органы

с просьбой о принятии мер к виновной стороне (сторонам).

3.9. Члены Комиссии обязаны:

3.9.1. Объективно рассматривать поступившие обращения и заявления, быть беспристрастными при исполнении своих обязанностей

3.9.2. Не разглашать конфиденциальные сведения, ставшие известными при работе комиссии.

4. Принципы разрешения споров

4.1. Комиссия в течение семи календарных дней после подачи заявления дает ответ заявителю о принятии или не принятии его заявления к рассмотрению.

5. Заявление и отзыв на заявление

5.1. Заявитель излагает свои требования в форме письменного заявления, которое передается Комиссии, а его копию - ответчику.

5.2. В заявлении указываются:

5.2.1. Дата и номер (при регистрации).

5.2.2. Наименования сторон, их почтовые адреса и платежные реквизиты.

5.2.3. Требование заявителя.

5.2.4. Обстоятельства, на которых основано требование, и подтверждающие их доказательства, обоснованный расчет требования, нормативные документы, на основании которых предъявляется требование.

5.2.5. Перечень прилагаемых к заявлению документов и других доказательств.

5.3. В течение срока, определенного Комиссией, ответчик должен направить отзыв на заявление Комиссии и копию - Заявителю.

6. Разрешение споров

6.1. Комиссия самостоятельно определяет необходимость проведения заседания с участием сторон или их представителей либо разрешения спора только на основании документов и других доказательств при отсутствии иного соглашения сторон.

6.2. Сторонам заблаговременно (не позднее, чем за четыре дня) направляется уведомление о заседании Комиссии письмом, сообщением по телетайпу, телеграфом или с использованием иных средств связи, обеспечивающих фиксирование такого уведомления.

6.3. Копии всех заявлений, документов и других доказательств, предоставляемых одной из сторон Комиссии, должны быть доступны для ознакомления другой стороне.

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

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

7. Последствия непредоставления документов

7.1. Непредоставление ответчиком отзыва на заявление, 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.

7.2. Непредоставление ответчиком отзыва на заявление не может рассматриваться как признание требования Заявителя.

8. Расходы, связанные с рассмотрением спора

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

8.2. 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.

9. Вынесение решения

9.1. Решение по существу дела принимается составом Комиссии, рассматривающим его, большинством голосов.

9.2. Член состава Комиссии, рассматривающего дело, не согласный с решением, излагает свое особое мнение, которое прилагается к решению.

9.3. Решение подписывается всеми членами Комиссии, Отказ кого-либо из членов Комиссии от подписи и особое мнение отмечаются на самом решении.

9.4. Решение по разбираемому спору должно быть вынесено Комиссией не позднее 3-х недель со дня принятия искового заявления к рассмотрению. В случае, если материалы спора требуют более длительного разбирательства. Комиссия в лице состава, рассматривающего дело, может продлить рассмотрение спора на срок не более 15 дней, в течение которых обязана принять решение по существу спора.

10. Форма и содержание решения

10.1. Решение Комиссии принимается в письменной форме и подписывается членами Комиссии.

10.2. 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 распределения расходов между сторонами;
- срок и порядок исполнения принятого решения.

10.3. После принятия решения каждой стороне должен быть передан экземпляр решения.

11. Решение Комиссии.

11.1. По рассмотрении дела Комиссия вправе вынести следующее решение:

- обязать одну или несколько сторон - участников 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;
- обязать виновную сторону - участника спора принести официальные извинения пострадавшим лицам;
- вынести порицание виновной стороне от имени Ассоциации;
- обратиться в Совет оперативного руководства и планирования Ассоциации с ходатайством о размещении в СМИ информации о сути спора и принятых решениях.
- направить заявителя в компетентные органы;
- ходатайствовать перед Советом оперативного руководства и планирования Ассоциации о приостановлении членства или исключении из членов Ассоциации.
- ходатайствовать перед органом по сертификации брокерских услуг о приостановлении действия сертификата соответствия, с обязательным указанием срока приостановления.
- ходатайствовать перед органом по сертификации брокерских услуг об аннулировании сертификата соответствия.
- опубликовать информацию о сути спора и принятых решениях в СМИ.

12. Прекращение разбирательства

12.1. Комиссия выносит определение о прекращении разбирательства по спору, если:

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

13. Обжалование решения Комиссии.

17.1. Сторона рассматриваемого дела, не согласная с решением Комиссии, может обжаловать его в течение семи дней с момента вынесения решения путем подачи письменного заявления Председателю Комиссии. Поданная жалоба должна быть рассмотрена Комиссией в течение двух недель с момента ее подачи.

17.2. Дела о жалобах на вынесенные решения рассматриваются Комиссией в составе не менее пяти членов, из которых не менее трех членов не входило в состав, рассматривавший 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 - избираемый членами Комиссии председательствующий.

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 ее Председателя для рассмотрения жалобы могут быть приглашены представители сторон.

17.6. Комиссия, рассматривающая жалобу на вынесенное решение, вправе 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. Решения Комиссии по жалобам на вынесенные решения являются окончательными.

14. Исполнение решений

18.1. Решение Комиссии исполняется сторонами в порядке и в сроки, установленные в решении. Органом, контролирующим исполнение решений Комиссии, является Совет оперативного руководства и планирования Ассоциации.

18.2. В случае неисполнения решения Комиссии, исполнителем брокерских услуг или членом Ассоциации, в установленный срок, Совет оперативного руководства и планирования Ассоциации вправе осуществить следующие меры:

- 1) приостановить членство стороны, неисполняющей решение Комиссии до решения Общего собрания;
- 2) направить уведомление в орган по сертификации;
- 3) опубликовать в местной печати информацию по существу спора и решения Комиссии.

17.08.2016 г.

ЗАЯВКА

на заключение договора на выполнение функций Органа по сертификации

1 Ассоциация Кировской области «Гильдия риэлторов Вятки»

полное наименование заявителя

610017, г.Киров, Октябрьский пр-т д.104, оф. 410 (далее заявитель)

юридический адрес, адрес фактического места расположения центрального офиса

телефон (8332) 455-402, факс (8332) 57-83-11, e mail: gildiya43@yandex.ru ИНН 4345980164

в лице Президента Чешуиной Светланы Ивановны

Ф.И.О. руководителя

просит заключить договор на выполнение функций Органа по сертификации.

2 Головаш Анна Дмитриевна, секретарь Ассоциации Кировской области «Гильдия риэлторов Вятки» (8332) 455-402, gildiya43@yandex.ru

(фамилия, имя и отчество сотрудника ответственного за связь, контактный телефон, e-mail)

3 Заявитель с требованиями к Органу по сертификации и правилами заключения договора на выполнение функций Органа по сертификации ознакомлен.

4 Заявитель обязуется:

- а) выполнить процедуру аккредитации;
- б) отвечать требованиям, предъявляемым к Органу по сертификации;
- в) оплатить все расходы, связанные с аккредитацией, независимо от ее результата;
- г) принять на себя затраты по последующему инспекционному контролю.

Приложения:

- 1 Заполненная анкета о готовности заявителя.
- 2 Приказ о создании и функционировании Органа по сертификации.
- 3 Копия устава и (или) других учредительных документов организации-заявителя.
- 4 Проект Положения об Органе по сертификации.
- 5 Проект Руководство по качеству Органа по сертификации.
- 6 Проект Порядка проведения работ по сертификации.
- 7 Проект положения об Управляющем Совете.
- 8 Проект положения о комиссии по разрешению споров.
- 9 Персональный состав Управляющего Совета.
- 10 Персональный состав Комиссии по разрешению споров.

Президент _____
(подпись)

Чешуина С.И.
(Фамилия И.О.)

Гл. бухгалтер _____
(подпись)

Чешуина С.И.
(Фамилия И.О.)

М.П.