ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ЕН 15733 — 2013

Услуги агентов по продаже недвижимости

ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСЛУГ АГЕНТОВ ПО ПРОДАЖЕ НЕДВИЖИМОСТИ

EN 15733:2011

Services of real estate agents — Requirements for the provision of services of real estate agents

(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2013

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2013 г. № 874-ст

4 Настоящий стандарт идентичен европейскому региональному стандарту ЕН 15733—2011 «Услуги агентов по продаже недвижимости. Требования по обеспечению услуг агентов по продаже недвижимости» (EN 15733:2011 «Services of real estate agents – Requirements for the provision of services of real estate agents»)

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0 – 2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты» В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2013

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения
2 Термины и определения
3 Отношения с заказчиком
4 Информация, предоставляемая покупателю
5 Оказание услуги
6 Квалификация агентов по недвижимости
7 Страхование
8 Обработка жалоб
9 Кодекс этики и служебного поведения

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги агентов по продаже недвижимости

ТРЕБОВАНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УСЛУГ АГЕНТОВ ПО ПРОДАЖЕ НЕДВИЖИМОСТИ

Services of real estate agents.
Requirements for the provision of services of real estate agents

Дата введения – 2015-01-01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования к услугам агентов по продаже недвижимости.

Настоящий стандарт распространяется на услуги между предприятиями, а также между предприятиями и потребителями.

Настоящий стандарт устанавливает общие требования и предназначен служить основой для установления более высоких требований к услугам агентов по продаже недвижимости.

Положения настоящего стандарта применимы ко всем услугам по продаже недвижимости, включая предоставляемые в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи общего пользования (Интернет).

2 Термины и определения

В настоящем документе применяют следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **агент по продаже недвижимости (агент по недвижимости):** Инстанция (отдельные специалисты, фирмы или компании), выступающая в сделках с недвижимостью и с имуществом в форме недвижимости как агент по недвижимости от имени заказчика или в качестве посредника

Издание официальное

Примечание — Агенты по продаже недвижимости могут заниматься, например, следующими видами деятельности:

- консультации, например, информирование заказчика о рыночных ценах земельных участков;
- маркетинг и реклама земельных участков;
- покупка и продажа земельных участков;
- арендные сделки, сдача в наем и в аренду;
- эксплуатация, приобретение и заявление прав на недвижимость;
- осмотр жилья и других видов строений и земельных участков;
- составление договоров;
- инициирование проверок и обходов земельных участков;
- организация контактов и бесед между продавцом и покупателем.

2.2 **заказчик:** Сторона, договорившаяся с агентом по недвижимости об использовании его услуг.

2.3 **продавец:** Сторона, желающая продать или сдать в наем земельный участок.

2.4 **покупатель:** Сторона, желающая купить или снять земельный участок.

3 Отношения с заказчиком

3.1 Предоставляемая информация

3.1.1 Общая часть

Информация, которую агент по недвижимости предоставляет всем заинтересованным сторонам в устной, письменной или электронной форме, должна быть изложена недвусмысленно.

Если важная информация для заключения сделки недоступна, агент по недвижимости должен сообщить об этом обстоятельстве.

Все стороны должны быть проинформированы о том, что у них есть право доступа к своим личным данным, собранным агентом по недвижимости, и что эти данные могут быть, если это необходимо, исправлены по их запросу.

Агент по недвижимости должен стараться держать стороны в курсе их сделок. Любая запрошенная информация должна быть немедленно предоставлена.

3.1.2 Информация для покупателя как заказчика

Агент по недвижимости должен разъяснить покупателю его права и обязанности и стараться вовремя предоставлять покупателю важную информацию, способную повлиять на любое решение, касающееся заключения сделки, например:

- справку о рыночных ценах на земельные участки искомого вида;
- описание земельного участка (например, вид участка, сведения об его размерах, расположении и доступе к нему);
- финансовый отчет (цены, налоги, вознаграждение агенту по недвижимости и т. п.);
- информацию, подтверждающую наличие у продавца права собственности или права на использование объекта недвижимости, например, документ на право собственности, включая любого рода права на использование и обременение земельного участка, а также любого рода ограничения права собственности при его использовании;
- кадастровый паспорт или заверенный документ о собственности (правоустанавливающий документ);
- конструктивные особенности и описание инженерных коммуникаций объекта;
- документ, подтверждающий право агента по недвижимости принимать платежи в связи с заключением сделки и от имени уполномоченных сторон;
- состояние сроков проектирования и застройки объекта недвижимости;
- дефекты, сообщенные или известные агенту по недвижимости.

3.1.3 Информация для продавца как заказчика

Агент по недвижимости должен разъяснить продавцу его права и обязанности и стараться вовремя предоставлять продавцу важную информацию, способную повлиять на любое решение, касающееся заключения

сделки, например:

- справку о рыночных ценах на продаваемый земельный участок;

- подробности относительно предполагаемых расходов, например, оплаты услуг маркетинга или подобной деятельности, суммы налогов, вознаграждения агенту по недвижимости;

- маркетинговую стратегию;

- возможную добавленную стоимость;

- соответствующие региональные нормы;

- информацию обо всех документах, необходимых для заключения сделки.

3.2 Соглашение (договор) между заказчиком и агентом

Агент по недвижимости и заказчик должны подписать письменное соглашение об услугах, поручаемых агенту по недвижимости. Это соглашение должно содержать как минимум следующую информацию:

- имена и адреса сторон соглашения;

- регистрационный номер агента по недвижимости в реестре;

- вид заказа, подлежащего исполнению;

- сборы и подлежащие оплате расходы;

- условия сделки, включая условия оплаты;

- предоставление или непредоставление агенту исключительных прав на предоставление этих услуг;

- информацию о необходимости привлечения субподрядчиков к выполнению части работ по сделке;

- дату подписания соглашения, срок его действия, а также условия расторжения соглашения;

- описание земельного участка или объекта недвижимости;

- ограничение предоставления услуг;

- право агента по недвижимости на исключительное представление интересов заказчика или статус посредника;

- ссылки на применяемое законодательство;

- указание надлежащей юрисдикции;

- информацию о необходимом страховании.

Примечание — Чтобы минимизировать разногласия, агентам по недвижимости рекомендуется заключать соглашения о монопольном представительстве.

Агент по недвижимости не имеет права предлагать какую-либо собственность потенциального заказчика до того, как будет подписано соглашение между заказчиком и агентом по недвижимости.

Агент по недвижимости обязан проинформировать своих заказчиков о том, что поручив другому агенту работу с тем же земельным участком, они могут оказаться обязаны платить двойное вознаграждение.

3.3 Информация, касающаяся заключения сделки

Агент по недвижимости должен проинформировать заказчика об обязанностях сторон при осуществлении сделки.

Агент по недвижимости обязан позаботиться о том, чтобы никакая конфиденциальная информация о заказчике не разглашалась сверх того, что требуется законом, кроме публикации, необходимой для осуществления сделки.

Агент по недвижимости в случае договора между покупателем, продавцом и агентом, из которого следует, что покупатель и продавец станут сторонами одной и той же деловой операции, обязан письменно известить об этом как продавца, так и покупателя.

Агент по недвижимости, действующий в качестве агента покупателя, должен при первой встрече проинформировать об этом продавца или агента продавца.

Агент по недвижимости, действующий в качестве агента продавца, должен немедленно сообщать продавцу подробности всех предложений по земельным участкам. Предлагающая сторона должна быть в разумные сроки проинформирована о принятии или отклонении предложения. Агенты по недвижимости должны вести надлежащие записи обо всех поступающих предложениях относительно земельных участков, а также обо всех ответах на предложения.

Агент по недвижимости должен проинформировать стороны,

заключающие договор, что их личности будут документально удостоверены.

3.4 Конфликт интересов

Агент по недвижимости должен избегать конфликта интересов и в письменной форме извещать о любых личных интересах.

В частности агент по недвижимости должен объявить о том, что покупатель / продавец является самим агентом либо юридическим лицом, с которым его связывают какие-либо экономические интересы или личные отношения.

4 Информация, предоставляемая покупателю

Если продавец является единственным заказчиком агента по недвижимости, агент должен обеспечить предоставление покупателю той важной информации, которая может повлиять на любое решение, касающееся заключения сделки, в том числе:

- описание земельного участка, например, вид земельного участка, сведения об его размерах, положении и доступе к нему, известные агенту экологические и медицинские аспекты;

- ориентировочная цена (стоимость) земельного участка, связанные с ней налоги на покупку земли и расходы на приобретение;

- информация, например, документ о праве собственности, подтверждающая наличие у продавца права собственности или права на использование жилища, включая любого рода права на использование и обременения земельного участка, а также любого рода ограничения права собственности при его использовании;

- кадастровый паспорт или заверенный документ о собственности, содержащий план разбивки на участки и/или определение частей имущества, чтобы можно было в достаточной мере идентифицировать земельный участок, подлежащий продаже;

- описание инженерных коммуникаций земельного участка и краткое перечисление конструктивных особенностей зданий;

- документ, подтверждающий право агента по недвижимости принимать платежи в связи с заключением сделки и от имени уполномоченных сторон;

- состояние сроков проектирования и застройки;

- год постройки, если он известен.

5 Оказание услуги

5.1 Заключение сделок

Агент по недвижимости *должен просить* продавца предоставить документы на право собственности и/или информацию о положении дел с застройкой и кадастром, а также обо всех негативных ограничениях или проблемах.

Все предлагаемые на рынке земельные участки, за исключением новых участков, продающихся до застройки, должны быть лично осмотрены агентом по недвижимости или от его имени.

Перед заключением сделки агент по недвижимости должен настаивать на осмотре земельного участка покупателем и обеспечить возможность этого осмотра.

Агент по недвижимости должен передавать продавцу известную ему информацию решающего значения о платежеспособности покупателя, чтобы завершить заключение сделки.

Агент по недвижимости должен прикладывать усилия, чтобы покупатель и продавец достигли соглашения по спорным вопросам, которые необходимо решить в связи с заключением сделки. Агент по недвижимости должен оказывать помощь при подготовке документов, необходимых для заключения сделки.

5.2 Задачи агента по недвижимости в качестве ключевой фигуры

С учетом своей ключевой роли агент по недвижимости должен проявлять соответствующую добросовестность при обеспечении сохранности земельного участка, доверенного ему для продажи или сдачи в аренду.

Сроки осмотра земельного участка должны устанавливаться по

соглашению между агентом по недвижимости и заказчиком.

5.3 Финансовые средства для распоряжения агентом по недвижимости для заключения сделки

Финансовые средства, которыми агент по недвижимости распоряжается от имени заказчика, должны храниться отдельно от личного имущества или имущества организации, которую представляет агент. Агент по недвижимости должен в любое время быть готов дать отчет обо всех финансовых средствах, которыми он распоряжается от имени заказчика.

Агент по недвижимости не имеет права распоряжаться никакими финансовыми средствами заказчика, пока они не защищены финансовой гарантией или надлежащим страхованием.

Агент по недвижимости должен применять внесенные и принятые им финансовые средства в строгом соответствии с соглашением о заключении сделки.

В случае передачи задатка агенту по недвижимости он должен письменно подтвердить получение задатка.

5.4 Использование вывески о продаже

Агент по недвижимости имеет право размещать вывеску «Продается / сдается в наем» только после предварительного и явно выраженного согласия заказчика.

6 Квалификация агентов по недвижимости

6.1 Общие положения

Лица, берущие на себя ответственность по продаже недвижимости согласно настоящему стандарту, должны владеть профессиональными навыками, перечисленными в 6.2.

Профессиональные навыки могут быть приобретены в результате соответствующего профессионального обучения и сдачи экзаменов по темам, связанным с законодательством о землевладении и маклерстве в области недвижимости согласно 6.2, соответствующим как минимум 120 баллам ECTS

(Европейской системы перевода и накопления кредитов).

Перед тем, как агент по недвижимости самостоятельно возьмет на себя ответственность по продаже недвижимости, установленную настоящим стандартом, рекомендуется, чтобы он не менее чем за 12 месяцев прошел практические стажировки в течение рабочего дня во время вышеупомянутого обучения или после него.

Для приобретения профессиональных навыков могут быть применены другие способы.

Кроме того в определенных областях профессиональной практики могут предъявляться более высокие требования к соответствующему образованию.

Агент по недвижимости должен владеть методами отбора персонала, обладающего необходимыми способностями и квалификацией для предоставления всех услуг по продаже недвижимости.

6.2 Профессиональные навыки агентов по недвижимости

6.2.1 Базовые навыки

Агент по недвижимости должен обладать существенными знаниями по перечисленным ниже темам.

6.2.1.1 Рынок недвижимости, на котором работает агент, включая международные сделки, а именно:

- важнейшие понятия экономики и финансов, связанные с заключением сделок с недвижимостью;

- системы платежей, кредитование и банковские системы, связанные со сферой недвижимости;

- экономическая и политическая ситуация, связанная со сферой недвижимости;

- тенденции развития предложения и спроса в сфере недвижимости;

- динамика стоимости инвестиций в недвижимость.

6.2.1.2 Маркетинг недвижимости включает методы сбыта и маркетинга для различных видов недвижимости.

6.2.1.3 Финансовые аспекты использования земельного участка включают:

- расходы на эксплуатацию, например, за электроэнергию, ежегодные налоги, ежегодные расходы на техническое обслуживание и текущий ремонт;

- различные виды страхования, связанные с недвижимостью, например, пролонгированный договор страхования, страхование остаточного долга по ипотеке, страхование домашнего имущества.

6.2.1.4 Директивы и порядок финансирования при заключении сделок с земельным участком включают:

- законодательство, связанное с ипотекой, кредитами и другими финансовыми инструментами;

- различные виды ипотеки, кредитов и другие финансовые инструменты;

- административная процедура для создания и завершения ипотеки.

6.2.1.5 Оценка рыночной стоимости земельных участков включает:

- понятие оценки и ее основные методы;

- различные цели оценки;

- способность определить, какие информация и методы применимы для оценки с учетом положения на рынке.

6.2.1.6 Экспертная оценка и измерение участков означают соблюдение директив и определение понятий в области измерения по отношению к различным видам земельных участков, как минимум с учетом цели измерения.

6.2.1.7 Национальное и европейское право, законодательство, предписания и стандарты, касающиеся сферы агента по недвижимости, включают следующие темы:

- агентство недвижимости;

- здоровье и безопасность, требования экологии, предотвращение отмывания денег;

- дотации, субсидии и налоговые льготы для землевладения;

- городское планирование и развитие земельных участков;

- налоговые директивы, касающиеся землевладения;

- защита потребителя;

- директивы по строительным нормам и законодательству о строительстве;

- арендодатель и арендатор;

- землевладение;

- договорное право.

6.2.1.8 Осуществление сделок с земельными участками, включает:

- составление договоров на земельные участки или помощь при их составлении;

- оценка договоров на земельные участки, а также оценка возможных последствий договора для заказчика;

- различные методы продажи/сдачи в аренду, а также роль агента по недвижимости.

6.2.2 Другие навыки

Агент по недвижимости должен иметь представление о нижеперечисленных темах.

6.2.2.1 Застройка и управление в сфере, в которой работает агент, включает:

- виды застройки и основные понятия в области застройки;

- конструктивные элементы зданий;

- директивы по капитальному ремонту, мелкому (косметическому) ремонту и реконструкции, изменение назначения зданий и необходимые согласования;

- основы организации процессов строительства, задача и формирование участвующей в этом рабочей группы;

- строительные нормы и правила в сфере деятельности агента по недвижимости, касающиеся конечных клиентов.

6.2.2.2 Аспекты, связанные с вопросами экологии и энергетики земельных участков, включают:

- базовые знания о сроке службы материалов и застройки;

- директивы по экономии энергии, звукоизоляции, влажности, освещенности зданий;

- директивы, касающиеся опасности радиационного заражения и

деактивации;

- естественные опасности, которые могут быть связаны с земельным участком, например, эрозия почвы, землетрясения, лавины, затопления.

6.2.2.3 Умение прочитать (архитектурные) чертежи и понимание описания конструкции.

6.2.2.4 Кадастр и официальное межевание, включая топографическую информацию.

К ним относят:

- внесение информации об объектах недвижимости в официальные реестры;

- обычно используемые понятия и термины;

- правовое и практическое значение информации, содержащейся в кадастре.

6.2.2.5 Предписания по планам строительства в городах и сельской местности включают:

- понятия, применяемые в планах строительства в городах и сельской местности;

- правовое и практическое значение планов строительства в городах и сельской местности;

- оценку содержания планов строительства.

6.2.2.6 Организация производства подразумевает знания и их применение в следующих областях:

- применение информационных технологий;

- ведение записей и электронное управление данными;

- менеджмент качества;

- конфликтный менеджмент.

6.2.3 Коммуникативные способности и умение продавать включают:

- устные и письменные способы презентации;

- способность выявить потребности заказчика;

- умение применять методики ведения переговоров.

6.3 Устойчивое профессиональное развитие

Агент по недвижимости должен обеспечить сохранение профессиональных навыков согласно 6.2 и их поддержание на самом современном уровне, включая:

- регулярную актуализацию знаний об имеющих решающее значение в законодательстве, информации и тенденциях, которые, вероятно, оказывают влияние на интересы, связанные с исполняемыми поручениями;

- постоянное участие агента по недвижимости и его персонала на специальных курсах обучения, дающих возможность приспособиться к тенденциям подлежащего применению законодательства и профессиональной практики.

7 Страхование

Агенты по недвижимости должны обеспечить защиту своей деятельности страхованием профессиональной ответственности, исходя из вида и стоимости заключаемых сделок.

8 Обработка жалоб

Агенты по недвижимости должны иметь письменную процедуру обработки жалоб, обеспечивающую незамедлительное рассмотрение всех жалоб. Подобная процедура должна отражать все подаваемые сторонами жалобы и предлагать существующие системы разрешения конфликтов.

Примечание — Информацию о работе с жалобами агент по недвижимости может почерпнуть также из международных стандартов: ISO 10002:2004 Менеджмент качества – удовлетворенность клиента – руководство по обработке рекламаций в организациях, ISO 10003:2007 Менеджмент качества – удовлетворенность клиента – руководство по разрешению конфликтов вне организаций.

9 Кодекс этики и служебного поведения

Агент по недвижимости должен обеспечить ознакомление сотрудников с кодексом этики и служебного поведения, подписание этого кодекса, а также

соблюдение правил надлежащей профессиональной практики, включенных в него.

Кодекс этики и служебного поведения агентов по недвижимости включает следующие основные положения:

- агент по недвижимости не может по причине дискриминации отказать кому бы то ни было в равноценной профессиональной услуге;

- агент по недвижимости должен защищать и поддерживать законные интересы своего заказчика;

- агент по недвижимости не имеет права оказывать недопустимое давление для получения инструкций или осуществления сделки;

- агент по недвижимости не должен раскрывать какую бы то ни было информацию о заказчике, если того не требует закон или имеется необходимость для осуществления сделки;

- агент по недвижимости должен вести себя со всеми участвующими сторонами честно и надлежащим образом, что касается их прав;

- при необходимости агент по недвижимости должен рекомендовать той из сторон, которую агент не представляет, обратиться за советом к независимому источнику;

- агент по недвижимости должен поступать честно и ответственно во всех своих сделках: он не имеет права принимать распоряжения, выходящие за рамки его знаний, умений и опыта; должен при сборе необходимой информации и подготовке информации о земельном участке крайне внимательно относиться к деталям; он не имеет права предъявлять ложные, вводящие в заблуждение или преувеличенные требования;

- агент по недвижимости должен обеспечить совершенную порядочность своих сделок и своего поведения: он должен давать недвусмысленное представление о своих деловых отношениях с другими участвующими сторонами и не допускать возникновения конфликта интересов;

- агент по недвижимости должен способствовать честной конкуренции;

- агент по недвижимости должен прикладывать усилия, чтобы его

отношения с коллегами всегда носили корректный и уважительный характер;

- агент по недвижимости должен избегать любых конфликтов с коллегами, способными ущемить интересы заказчиков.

УДК 641.5:006.354 ОКС 03.080.99 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги агентов по недвижимости, агент по недвижимости, требования, заказчик, продавец, покупатель

Руководитель разработки,
Зав. отделом стандартизации
и оценки соотаетствия услуг
ОАО «ВНИИС», к.т.н. Е.А. Лежина

Главный эксперт Л.В. Лобзева

Инженер А.В. Липсюк

gost.e-ecolog.ru