



СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ОПЕРАЦИЙ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ

зарегистрирована в Едином Реестре систем добровольной сертификации
Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
Рег. №РОСС RU М.3245.04.НED0 от 22 июля 2026 г.

СТО 94255367-01-2026

ЕДИНЫЙ СТАНДАРТ ОКАЗАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ОПЕРАЦИЙ С НЕДВИЖИМОСТЬЮ

Принят и утверждён
Решением Совета Ассоциации «Гильдия
профессиональных риэлторов — ГРМ»
(Протокол № 23 от 15 июля 2026 г.)

Дата введения: 22 июля 2026 г.

Содержание

Раздел 1. Область распространения Стандарта

Раздел 2. Термины и определения

Раздел 3. Содержание услуги

Раздел 4. Требования к качеству услуги

Раздел 5. Требования к Исполнителю услуги

Раздел 6. Рассмотрение жалоб и споров

Раздел 7. Заключительные положения

Раздел 1. Область распространения Стандарта

1.1. Единый стандарт оказания профессиональных услуг в сфере операций с недвижимостью (далее — Стандарт) устанавливает требования к:

- оказанию услуг по операциям с недвижимостью для субъектов предпринимательской деятельности (индивидуальных предпринимателей, обществ с ограниченной ответственностью) при работе с Потребителем;
- качеству и порядку оказания услуг физическим и юридическим лицам при совершении операций с объектами недвижимости и прав на них.

1.2. Стандарт распространяется на отношения между Исполнителем (профессиональным участником, получившим сертификат соответствия) и Потребителем (Заказчиком) — физическим или юридическим лицом, не являющимся профессиональным участником рынка недвижимости.

1.3. Стандарт становится обязательным для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, получивших сертификат соответствия в установленном порядке.

1.4. Стандарт применяется органом по сертификации при оценке соответствия деятельности требованиям настоящего Стандарта.

1.5. Стандарт применяется при оказании услуг на территории РФ, если иное не предусмотрено договором между Исполнителем и Заказчиком.

1.6. Деятельность Исполнителя по настоящему Стандарту осуществляется на основе и в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае противоречия между настоящим Стандартом и законодательством Российской Федерации применяются нормы законодательства Российской Федерации.

Раздел 2. Термины и определения

Ассоциация ГРМ — Ассоциация «Гильдия профессиональных риэлторов — ГРМ».

Исполнитель — субъект предпринимательской деятельности (юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в установленном законодательством РФ порядке).

Потребитель (Заказчик) — физическое или юридическое лицо, не являющееся профессиональным участником рынка недвижимости, заключившее договор с Исполнителем.

Стороны — Исполнитель и Потребитель (Заказчик).

Объект недвижимости — жилое или нежилое помещение, право требования на объект долевого строительства, здание, сооружение, земельный участок, машино-место, доля в праве собственности, объекты незавершённого строительства.

Операция с недвижимостью — действие, направленное на переход, ограничение, обременение или прекращение прав на объект недвижимости.

Продавец — сторона сделки, отчуждающая объект недвижимости.

Покупатель — сторона сделки, приобретающая объект недвижимости.

Сделка — заключение договоров купли-продажи, мены, дарения, аренды, найма, уступки права требования (цессии) по ДДУ и ДУПТ, ренты, пожизненного содержания с иждивением, передачи (приватизация).

Электронный документооборот (ЭДО) — подписание договоров, заявок, актов, уведомлений простой электронной подписью, через мессенджеры, электронную почту с подтверждением, мобильные приложения.

Услуга по операции с недвижимостью — профессиональная деятельность Исполнителя, направленная на содействие Потребителю в организации и контроле всех этапов и совершении сделки.

Юридическая чистота объекта — отсутствие прав третьих лиц, арестов, запретов, несоответствий документов, юридических пороков, незаконных перепланировок, а также фактов, которые в дальнейшем могут препятствовать осуществлению права собственности в полном объеме.

Юридическое заключение — письменный документ, о проведенной правовой экспертизе с анализом рисков (при их наличии) и рекомендациями по их митигации (снижению).

Разумный срок — срок, объективно необходимый для действия при обычных условиях профессиональной деятельности.

Безопасные расчеты — аккредитивный расчетный счет, эскроу-счет, депозит нотариуса, депозитарная ячейка банка с ограничением доступа.

Страхование ответственности Исполнителя — договор страхования гражданской ответственности Исполнителя.

Преддоговорный этап — период с момента первичного обращения до подписания договора на оказание услуг (Агентского договора), (далее по тексту «договор»).

Этап исполнения — период с момента подписания договора до подписания Акта.

Акт об оказанной услуге — двусторонний документ, подтверждающий факт оказания услуги.

Добровольная сертификация — процедура подтверждения соответствия уровня профессионального участника требованиям Ассоциации ГРМ, включая проверку компетенций, финансовых гарантий и этических норм.

Раздел 3. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ

Услуга по операциям с недвижимостью — профессиональная деятельность Исполнителя, направленная на содействие Потребителю в организации и совершении сделки. Содержание услуги дифференцируется в зависимости от роли Заказчика (отчуждающий или приобретающий право) и фиксируется в договоре.

3.1. Для Заказчика, отчуждающего объект недвижимости / права на объект недвижимости (Продавец, Арендодатель, Цедент), Исполнитель оказывает следующий комплекс услуг:

3.1.1. Консультация и анализ:

- проведение первичной консультации: согласование запроса и ожиданий Заказчика;
- оценка объекта: проведение ориентировочной оценки рыночной стоимости недвижимости.

3.1.2. Предварительная подготовка Объекта к показу:

- предоставление рекомендаций по ремонту, клинингу, улучшению внешнего вида для повышения привлекательности объекта для покупателей;
- создание качественного рекламного материала: организация фотосессии, подготовка текстового описания (по согласованию с Заказчиком).

3.1.3. Маркетинг и реклама:

- разработка маркетинговой стратегии: выбор эффективных каналов продвижения (социальные сети, интернет-сайты, профессиональные базы недвижимости и др.);
- размещение объявлений: публикация информации о продаже (аренде) на специализированных платформах и в иных согласованных источниках.

3.1.4. Организация и осуществление показов Объекта:

- проведение показов недвижимости потенциальным покупателям (арендаторам);
- обработка обратной связи: сбор отзывов и впечатлений от заинтересованных лиц, анализ запросов, регулярное информирование Заказчика.

3.1.5. Ведение переговоров с контрагентами, организация и оформление сделки:

- формирование стратегии и ведение переговоров о цене и условиях продажи (аренды);
- подготовка документации: организация или содействие в подготовке всех необходимых документов для совершения сделки (проекты договоров, акты, заявления и т.д.);
- сопровождение сделки: содействие в регистрации права и/или перехода права собственности (при продаже), взаимодействие с нотариусами, кредитными организациями и другими органами и лицами, принимающими участие в сделке.

3.1.6. Заключение сделки и финансовые расчёты:

- контроль за организацией финансовых аспектов, включая организацию безопасных расчётов и разрешение вопросов по взаиморасчётам, до момента поступления денежных средств на счет продавца, указанный в договоре отчуждения;
- передача имущества: организация передачи объекта недвижимости новому владельцу (арендатору) по передаточному акту (по согласованию с Заказчиком).

3.2. Для Заказчика, приобретающего право на объект недвижимости (Покупатель, Арендатор) Исполнитель оказывает следующий комплекс услуг:

3.2.1. Консультация и анализ потребностей:

- первоначальная консультация: обсуждение требований и ожиданий Покупателя, включая тип недвижимости, желаемое месторасположение, бюджет и иные предпочтения;
- анализ рынка: обзор доступных объектов в интересующих районах.

3.2.2. Поиск недвижимости:

- подбор объектов: идентификация и предложение объектов, соответствующих запросам Покупателя;
- формирование списка подходящих предложений с учётом бюджета и предпочтений клиента (в письменной или электронной форме).

3.2.3. Просмотр объектов:

- организация и сопровождение при просмотрах недвижимости, включая встречи с собственниками и посещение объектов;

- предоставление Покупателю всей выявленной информации о каждом объекте, включая преимущества и недостатки.

3.2.4. Оценка объектов и юридическая проверка:

- экспертная оценка: анализ рыночной стоимости объектов для определения адекватности заявленной цены;

- проведение первичного аудита документов, а также осуществление правовой экспертизы юридической чистоты: проверка правового статуса недвижимости (анализ выписки ЕГРН), наличие обременений, арестов, споров.

Проверка юридической чистоты может проводиться исключительно специалистом, имеющим высшее юридическое образование. Факт проверки на юридическую чистоту фиксируются в письменном правовом заключении.

3.2.5. Переговоры:

- ведение переговоров: помощь в переговорах с Продавцом о цене и условиях покупки (аренды), включая обсуждение возможных скидок и льгот;

- подготовка официального предложения: составление соглашения о предоплате (авансе, задатке, обеспечительном платеже, предварительном договоре купли-продажи (аренды), проекта договора купли-продажи (аренды)) с учётом достигнутых договорённостей.

3.2.6. Оформление сделки:

- подготовка документов: проверка комплектности документации, необходимой для оформления сделки;

- организация финансовых расчётов: учёт и контроль финансовых аспектов сделки, включая предоплату, организацию безопасных расчётов, содействие в получении ипотеки (по отдельному поручению).

3.2.7. Заключение сделки:

- сопровождение сделки: помощь на этапе подписания всех необходимых документов (у нотариуса, в МФЦ, в электронном виде);

- передача права собственности: контроль за передачей объекта новому владельцу, фиксация факта передачи в акте (по согласованию с Заказчиком).

3.3. Результат оказания услуги

Завершение услуги подтверждается либо двусторонним актом, подписанным сторонами об исполнении услуги, либо односторонним актом стороны договора, либо конклюдентными действиями, подтверждающими исполнение договора (если данное условие предусмотрено договором), в случаях фактического исполнения части услуги подписывается акт о фактическом исполнении. При дистанционном оказании услуг допускается акт, подписанный простой электронной подписью.

3.4. Условия признания услуги оказанной

Услуга оказана, если достигнут согласованный сторонами результат, прямо предусмотренный заключённым с Заказчиком договором.

Раздел 4. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ УСЛУГИ

4.1. Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

- оказывать услуги на основании договора;

- предоставлять полную и достоверную информацию по вопросам, входящим в его компетенцию;
- незамедлительно уведомлять Потребителя о любых известных недостатках объекта или юридических рисках;
- соблюдать конфиденциальность информации о Потребителе и условиях сделки (кроме случаев официального запроса правоохранительных органов или решения суда);
- рассматривать жалобы потребителя в срок **не более 10 календарных дней** с даты получения.

4.2. Двойное агентирование

Исполнитель вправе оказывать услуги обеим сторонам сделки. Обязательным условием является уведомление всех сторон о таком факте до подписания основных документов по сделке.

4.3. Ответственность исполнителя

Исполнитель несёт ответственность за качество, полноту и конфиденциальность услуг в пределах реального ущерба (ст. 15 ГК РФ), если договором не установлен больший размер ответственности. Условия, полностью освобождающие исполнителя от ответственности, ничтожны.

Данный пункт не ограничивает право Потребителя на взыскание неустойки и штрафа в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» в случаях, предусмотренных законом.

4.4. Информирование о рисках

При обнаружении обстоятельств, которые могут привести к оспариванию сделки, утрате права собственности или иным негативным последствиям, Исполнитель обязан:

1. уведомить Потребителя (письменно либо посредством ЭДО с подтверждением прочтения);
2. получить подтверждение, что Потребитель ознакомлен с рисками.

Если Потребитель настаивает на продолжении сделки, все риски несет он сам. Это не освобождает исполнителя от ответственности за недобросовестное исполнение своих прямых обязанностей.

Раздел 5. ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ УСЛУГ

5.1. Организационно-правовая форма

Услуги могут оказывать юридические лица, а также индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законодательством РФ порядке.

5.2. Помещение

5.2.1. Требование о наличии нежилого помещения предъявляется только к Исполнителям, которые систематически ведут очный приём потребителей и имеют наемных сотрудников.

5.2.2. Требование о наличии нежилого помещения к индивидуальным предпринимателям, не имеющих наёмных сотрудников, не распространяется.

5.2.3. Оказание услуг дистанционно (видеосвязь, мессенджеры, телефон) допускается без каких-либо дополнительных требований к помещению.

5.2.4. Информация, доступная для потребителя:

- данные о государственной регистрации (ОГРН, ИНН);
- адрес места нахождения (для юридического лица) или адрес места жительства (для ИП);
- режим работы;
- расценки (тарифы) на услуги;

- порядок рассмотрения жалоб;
- полис страхования профессиональной ответственности;
- контакты контролирующих органов: местного отделения Роспотребнадзора, телефоны экстренных служб, Комиссии по защите прав потребителей Ассоциации ГРМ.

5.3. Страхование

Страхование профессиональной ответственности является обязательным условием для получения сертификата соответствия.

5.4. Договорная база (требования)

Договор заключается в письменной или электронной форме, подписывается простой электронной подписью, кодом из СМС либо аналогом собственноручной подписи.

Структура договора должна содержать следующие разделы:

1. стороны договора;
2. предмет договора;
3. права и обязанности Исполнителя;
4. права и обязанности Потребителя;
5. цена услуг и порядок расчета;
6. срок действия договора;
7. порядок расторжения;
8. ответственность сторон (в пределах, не противоречащих закону);
9. порядок разрешения споров;
10. реквизиты и подписи сторон.

5.5. Квалификация персонала

Специалисты, непосредственно работающие с Потребителями, должны иметь действующую аттестацию (срок действия — не более 3 лет), которая подтверждает их соответствие квалификационным требованиям, в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по недвижимости».

Раздел 6. РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБ И СПОРОВ

6.1. Жалоба потребителя принимается в письменной или электронной форме (в том числе через форму на сайте, по электронной почте, в мессенджере).

6.2. Срок ответа — **10 календарных дней** с момента получения жалобы.

6.3. Споры между потребителем и исполнителем разрешаются:

- путем переговоров;
- в Комиссии по защите прав потребителей (при согласии потребителя);
- в суде общей юрисдикции / арбитражном суде;
- в третейском суде или медиации (по соглашению сторон).

6.4. Решения Комиссии по защите прав потребителей Ассоциации ГРМ носят рекомендательный характер для потребителя. Для члена Ассоциации ГРМ решения Комиссии являются обязательными

к рассмотрению и исполнению в порядке, предусмотренном внутренними документами Ассоциации ГРМ. В случае неисполнения решения Комиссии, член Ассоциации ГРМ несёт ответственность, предусмотренную внутренними нормативными документами Ассоциации ГРМ.

Раздел 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящий стандарт вступает в силу по истечении 10 (Десяти) календарных дней с даты его утверждения Общим собранием Ассоциации ГРМ, если иной срок не указан в решении об утверждении.

7.2. Изменения Стандарта утверждаются Общим собранием Ассоциации ГРМ и публикуются на официальном сайте Ассоциации не менее чем за 15 рабочих дней до вступления в силу.

7.3. Изменения не имеют обратной силы и не применяются к отношениям, возникшим до даты их вступления в силу, если иное прямо не предусмотрено решением Общим собранием Ассоциации ГРМ.