

Основной контингент потребителей риэлтерских услуг составляют физические лица, поэтому к клиенту - физическому лицу будут применяться правила Закона РФ «О защите прав потребителей».

При заключении договоров с агентствами недвижимости: внимание необходимо обратить на предмет заключаемого договора и размер вознаграждения за оказанные услуги. Условия и порядок оказания конкретной услуги во многом зависит от того, какой именно договор заключает исполнитель с заказчиком (агентский, поручения или оказания услуг), поскольку от этого зависит объем прав и обязанностей сторон в договоре. Если из названия договора не следует, к какому виду он относится, то необходимо обратить внимание на обязанности исполнителя. В случае если цена будет не согласована, заказчик должен будет оплатить услуги по цене, обычно взимаемой за аналогичные услуги при сравнимых обстоятельствах.

Цена, определенная таким образом, может не соответствовать ожиданиям, которые были у сторон при заключении договора. В результате, заказчик будет обязан заплатить за услуги больше, чем рассчитывал. . Как правило, в стоимость оказываемой риэлтерской услуги по поиску объекта недвижимости для купли-продажи или найма, включается стоимость так называемых сопутствующих услуг по совершению сделки (подготовка документов, консультации и т.д.), но исполнители могут прямо не прописывать, что именно они обязаны сделать в интересах заказчика, кроме поиска объекта недвижимости.

Таким образом, Заказчику необходимо обращать особое внимание на предмет заключаемого договора и объем прав и обязанностей исполнителя, т.е., что именно в рамках заключаемого договора обязан совершить исполнитель. Потребитель должен помнить, что согласно п. 3 ст. 16 Закона, исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные платные работы, услуги.

Потребитель вправе отказаться от их оплаты, а если они оплачены, потребовать от исполнителя возврата уплаченных за такие работы (услуги) сумм, которые не являются предметом договора и стоимость которых включена в его цену (например, подготовка договора, если предметом договора является только услуга по поиску объекта недвижимости).

Необходимо обращать внимание, на то, что условия договора, заключаемого с исполнителем, могут в значительной степени ущемлять права потребителей. Так риэлтерские агентства не указывают сроки оказания услуг, в связи с чем в договорах отсутствуют условия об ответственности исполнителя услуг за его нарушение. Так же следует обратить внимание на риски, связанные с полнотой исполнения риэлтерскими агентствами услуг и на условия о подсудности споров. Нередко риэлтерские агентства закрепляют в договорах условие о рассмотрении споров по договору в суде по месту нахождения ответчика, что может существенно затруднить и даже сделать невозможным судебный порядок защиты своих интересов клиентом. У потребителя существует право требования изменить данное условие договора, так как законодательством РФ предусмотрена альтернативная подсудность по выбору истца, следовательно, включение риэлтерскими агентствами в договор положения о подсудности спора только по месту нахождения ответчика может рассматриваться как ущемляющее установленные законом права потребителя.. Статьей 32 Закона предусмотрена возможность расторжения потребителем договора на оказание риэлтерских услуг в одностороннем порядке в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Установление запретов или ограничений в реализации данного права является незаконным. . Важно обратить внимание на предмет услуг, которые должна представить риэлторская фирма. Если, например, клиенту нужно купить однокомнатную квартиру в центре города (желательно на каких-то конкретных улицах), расположенную на третьем этаже, то в договоре обязательно необходимо подробно описать все эти нюансы, в противном случае риэлтор будет считаться надлежаще исполнившим свои договорные обязательства, даже если не учтет пожелания своего клиента. А клиент будет обязан принять все исполненное по договору риэлтором и оплатить его услуги.

Поэтому все «пожелания» клиента о месте расположения квартиры (или, например, куда должны выходить окна) должны остаться не устными пожеланиями, а быть записанными в договоре.. Риэлторская фирма должна представить и правовую информацию обо всех юридических действиях, которые необходимо совершить риэлтору для исполнения требований клиента. В ходе совершения сделок с недвижимым имуществом может потребоваться приватизация жилого помещения, приобретение права собственности на земельный участок, оформление наследства, регистрация сделки с недвижимостью, обращение в суд и представление интересов клиента в суде.

Требование о качестве услуг в каждом конкретном случае будут различными. Они напрямую зависят от тех условий, которые предусмотрены в договоре. Если клиенту необходимо, например, совершить обмен квартирами, то договор будет считаться исполненным риэлтором, если он передаст клиенту квартиры, проживание в которых возможно, исходя из санитарных требований. Это квартиры в домах, которые не находятся в аварийном состоянии и подключены в газо-, электро- и водоснабжению. В

этих случаях, когда квартира в новостройке, это должен быть дом, сданный на обслуживание в ЖЭК. На практике довольно распространены случаи, когда покупателя вселяют в квартиру в новостройке, которая еще не сдана строительством, не принята на обслуживание в ЖЭК. Это грозит тем, что при наступлении отопительного сезона дом не будет отапливаться, в него не будут подавать газо- и энергоснабжение.

Ответственности за все это никто не понесет. Пока стороны (строительная организация, собственник здания, покупатель, ЖЭК, риэлторская фирма) будут в суде выяснять, на ком лежит вина и кто понесет имущественную ответственность, вопросы коммунального обслуживания дома не будут разрешены. В случае существенного нарушения требований к качеству товара (обнаружение неустранимых недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору: отказаться от исполнения договора купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за недвижимость денежной суммы; потребовать замены квартиры ненадлежащего качества на жильё, соответствующее договору. Существенное нарушение требований качества будет проявляться как раз в том случае, если клиенту была передана квартира, не соответствующая требованиям, указанным в договоре. Клиент также вправе получить жильё, свободное от прав третьих лиц, за исключением случая, когда он согласился принять его, обремененное правами третьих лиц. В обязанности потребителя риэлторских услуг входит: обязанность оплатить услуги риэлторской фирме, а также передать риэлтору имущество (например, квартиру для продажи) качества, оговоренного с риэлтором. Например, он должен предупредить риэлтора обо всех правах третьих лиц в отношении продаваемой квартиры. При несоблюдении данного требования риэлтор вправе отказаться от исполнения договора риэлторских услуг и потребовать возмещения убытков с клиента. Но это должно быть обязательно предусмотрено договором на оказание риэлторских услуг (с подробным описанием того, в каком порядке будут определяться)

Уважаемые жители Республики Алтай, в случае нарушения ваших прав, как потребителей услуг, Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по адресу: г.Горно-Алтайск пр. Коммунистический,173 тел. 8 (38822) 6-43-84: