

ПРОБЛЕМЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РИЭЛТОРСКИХ СЛУЖБ И РАЗРАБОТКА РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

По инициативе московской ассоциации риэлторов в декабре 1994 года был утвержден день 8 февраля, как день риэлтора. В 1996 году между Российской Гильдией Риэлторов (далее РГР) и Национальной Ассоциацией риэлторов (НАР) США был подписан договор о взаимовыгодном сотрудничестве, где НАР предоставил РГР исключительное право (лицензию) на использование знака «РИЭЛТОР». Англоязычный термин REALTOR® является зарегистрированным товарным знаком Национальной Ассоциации риэлторов США и официальное право использовать его на территории Российской Федерации имеет только РГР в соответствии с этим лицензионным соглашением. Русскоязычный вариант слово РИЭЛТОР – это зарегистрированный товарный знак РГР. Риэлтор – аттестованный специалист, имеющий профессиональный сертификат. Риэлторский бизнес всегда был социально ориентированным, по крайней мере исходя из своей цели, т.к. он решает базовую потребность иметь свой дом и улучшить свои жилищные условия. В национальное риэлторское сообщество входит 53 региональных объединения (1400 компаний), представляющих 61 субъект РФ. РГР активно занимается вопросами перехода ее членов к саморегулированию, что, по мнению данного сообщества будет способствовать очищению рынков от недобросовестных клиентов [1].

Дело в том, что в 2002 году вступил в силу федеральный закон “О лицензировании отдельных видов деятельности”, в соответствии с которым риэлторская и ряд других видов деятельности перестали подлежать лицензированию. После этого, РГР разработала систему добровольной сертификации услуг и всячески поддерживает принятие ФЗ «О риэлторской деятельности в Российской Федерации» (далее ФЗ), который в настоящее время находится в проекте. Данный проект закона подразумевает создание национального объединения и обязательного членства в нем всех саморегулируемых организаций (далее СРО). Таким образом, риэлторы обязаны быть членами СРО риэлторов, и до вступления в СРО риэлтор не имеет права заниматься профессиональной деятельностью по оказанию риэлторских услуг, а также риэлтор может быть членом только одной саморегулируемой организации по месту постановки на налоговый учет. Государственное регулирование риэлторской деятельности и деятельности саморегулируемых организаций риэлторов осуществляется федеральными органами исполнительной власти, уполномоченными Правительством Российской Федерации. Уполномоченный федеральный орган осуществляет государственный контроль над деятельностью Национального объединения саморегулируемых организаций и осуществляет функции по выработке государственной политики и нормативно-правового регулирования в сфере профессиональной риэлторской деятельности [2].

Откуда вообще возникли СРО? Президент России Дмитрий Медведев заметил что, есть сферы, которые государство должно обязательно контролировать, это очевидно абсолютно, и лицензии сохранять нужно. Но значительно большее количество сфер нашей жизни может регулироваться другими способами – путем, так называемого саморегулирования [3]. Создание СРО является безусловно грамотным подходом для разгрузки государства, но данный рынок имеет сильную социальную составляющую и не может быть освобожден от ответственности со стороны государства.

Оценивая риэлторскую деятельность за последние 10 лет, отметим, что лицензирование было более формальным, чем сертификация и аттестация сейчас [4]. Заметим, что формальным или не формальным это говорит о следовании законодательству, его несовершенству и быстроменяющейся ситуации в рыночной экономике. 20 лет назад слово риэлтор считалось грязным и не хорошим. Сейчас профессия стала уважаемой и нужной и как следствие только 5-10% населения решают свою проблему самостоятельно [4]. Ассоциации и Гильдии риэлторов довольно тесно взаимодействуют с властью, т.к. деятельность является очень серьезной в социальном и налоговом аспектах. А федеральный закон это связующее звено между органами власти, клиентами и риэлторами, т.к. ответственность перед клиентами должна быть определена законом. Из этих трех основных субъектов связующим звеном является риэлтор, являющийся двигателем процесса сделок с недвижимостью между клиентами: продавцами и покупателями.

Что же из себя представляет сама профессия риэлтор? Риэлтор осуществляет от имени заинтересованного лица и за его счет либо от своего имени, но за счет и в интересах заинтересованного лица подготовку и проведение гражданско-правовых сделок с земельными участками, зданиями, строениями, сооружениями, жилыми и нежилыми помещениями. Изучает и анализирует конъюнктуру рынка недвижимости. Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, методические и нормативные документы, касающиеся рынка недвижимости и риэлторской деятельности, налогообложения операций с недвижимостью; жилищное и трудовое законодательство; семейное право; правила пользования вычислительной техникой, средствами связи и коммуникаций; порядок заключения договора между риэлтором и потребителем риэлторских услуг; порядок заключения сделок с недвижимым имуществом; порядок государственной регистрации сделок и прав собственности; правила проведения переговоров с клиентами; методы оценки недвижимости, понятие независимой оценки; основы статистики; отечественный и зарубежный опыт риэлторской деятельности; порядок ведения отчетности; основы экономики, организации производства, труда и управления;

основы трудового законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности; правила внутреннего трудового распорядка. Требования к квалификации должны быть следующими:

- риэлтор I категории: высшее профессиональное (юридическое, инженерно-экономическое, экономическое) образование, специальная подготовка в области риэлторской деятельности и стаж работы в должности риэлтора II категории не менее 3 лет;

- риэлтор II категории: высшее профессиональное (юридическое, инженерно-экономическое, экономическое) образование, специальная подготовка в области риэлторской деятельности и стаж работы в должности риэлтора или на других должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным (юридическим, инженерно-экономическим, экономическим) образованием, не менее 3 лет.

Риэлтор: высшее профессиональное (юридическое, инженерно-экономическое, экономическое) образование, специальная подготовка в области риэлтерской деятельности без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (юридическое, экономическое) образование и стаж работы на должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным (юридическим, экономическим) образованием, не менее 3 лет [5].

Но, не смотря на это, по мнению вице-президента АРСР Александра Гиновкера на сегодняшний день нет государственной системы обучения риэлтора, поскольку нет официально такой профессии в стране. Нет ни средних, ни высших учебных заведений, в которых бы готовили риэлторов. В ряде ВУЗов есть программа подготовки управленцев в сфере недвижимости и оценщиков, но брокерской профессии, к сожалению, не учат нигде. Поэтому сегодня обучение сконцентрировано в фирмах. В крупных фирмах есть учебные центры, в средних и мелких фирмах учат практическим образом, представляя агента-наставника. Также есть институт недвижимости, который по специальной программе занимается подготовкой агентов. Но стремиться надо к тому, чтобы эта профессия вошла в государственный перечень тех профессий, которым обучают в ВУЗах страны. Брокер – специалист по продажам именно в сфере недвижимости, его есть чему учить 5 лет, можно еще кандидатскую и докторскую защитить. Таким образом, принято, что риэлторские компании проводят собственное обучение по трем направлениям: техническое (особенности рынка недвижимости), юридическое (умение оформлять договор) и психологическое (коммуникации с клиентами). Профессиональный риэлтор должен постоянно повышать свою квалификацию и его деятельность нуждается в государственном регулировании [4]. Как можно обучать столь важной, многопрофильной и всегда востребованной профессии в фирмах остается загадкой. Федеральный закон предполагает обучение профессии в ВУЗах, но этого пока нет, потому что вряд ли это обучение начнется до принятия закона. Когда закон будет принят, то возникает новая проблема – приход новой специальности в ВУЗ, потому что требуется время для подготовки учебного процесса, обучения специалистов. И, наконец, такой ВУЗ будет не в каждом регионе, что вполне понятно, но в таком случае агентствам в России придется достаточно долгое время ждать выпускников.

По словам вице-президента РГР Апрелева К.Н., агентствам не стоит брать на работу специалистов без образования и опыта работы [6]. Это, конечно, логично и правильно, но где получить это образование и самое главное опыт работы? Это извечная проблема всех выпускников ВУЗов, которых не берут на работу без опыта работы, которую они получить не могут без того же самого опыта.

Ключевая функция риэлтора – быть рыночным балансом между покупателем и продавцом, хотя всем все равно не угодишь, а с другой стороны рыночный механизм является обезличенным. Плюс решение или недопущение психологических проблем у клиентов – кто жилье продает, тот его лишается. Вот такая ноша лежит на специалисте, который должен быть и юристом и экономистом и психологом, а потом только пройти обучение на риэлтора.

Между тем, правовой статус риэлтора на настоящий момент в России не определен никаким законом. Например, за рубежом четко разграничено: риэлтор – это тот специалист, который ищет покупателя на недвижимость либо для покупателя ищет объект. С того момента, как нашли покупателя или объект и дело за оформлением прав собственности, деятельность риэлтора заканчивается [7].

Качество образования риэлторов это одно, а доверие к ним несколько другое. Как довериться риэлтору, если у него нет юридического образования? При подготовке к сделке эффективную, а главное, объективную и беспристрастную помощь могут оказать юристы, а не сотрудники агентства недвижимости. Риэлтор заинтересован в том, чтобы сделка завершилась. Юрист, напротив, будет до последнего отстаивать интересы клиента, используя свои профессиональные навыки, добываясь его максимальной защищенности. Риэлтор и юрист выполняют разные функции, чаще помогая друг другу, но гарантировать полную защищенность при совершении сделки агентство недвижимости самостоятельно не сможет. Риэлторы, понимая данную ситуацию, все чаще привлекают юристов для работы по сделке. Клиент может воспользоваться услугами двух профессионалов, выполняющих разные функции, – юриста и риэлтора, так и провести часть работ самостоятельно, взяв на себя ту часть сделки, которая не требует специальных познаний. Например, подобрать объект недвижимости, провести переговоры с продавцом, осмотреть недвижимость. Как следствие, активный покупатель может здорово сэкономить на услугах риэлтора, стоимость которых может достигать 5% от цены приобретаемой недвижимости. В то же время стоимость юридических услуг фиксирована и относительно дос-

тупна, что делает услуги юриста по сопровождению сделки с недвижимостью еще более привлекательными [8].

Рынок недвижимости – это лакмусовая бумага состояния экономики, поэтому и требуется такая высокая квалификация. Для органов власти и, особенно, для органов местного самоуправления недвижимость является основным источником дохода [9].

Что касается ФЗ, 93% граждан поддерживают его, т.к. до 40% объектов на продажу – представляет неорганизованный рынок: 10% – самостоятельные граждане, 30% – левые сделки в обход своих организаций. Такая ситуация создает повышенные риски для граждан и криминализирует обстановку на рынке недвижимости [10]. Закона добиваются отнюдь не все игроки рынка недвижимости. Нечислотные агентства могут самым серьезным образом влиять на рынок жилья [11].

Рынок недвижимости всегда представлял собой лакомый кусок для мошенников. Высокая стоимость жилья, низкий уровень правовых знаний населения, коррумпированность чиновников, противоречия и пробелы в законодательстве являются основными причинами, которые побуждают нечестных на руку граждан на различные махинации с целью наживы, а порой и на преступные действия. Схем махинаций на рынке недвижимости множество. С 90-х годов прошлого века и до нашего времени мошенники совершенствуют старые способы и придумывают новые, приспосабливаясь к меняющимся законам. Жертвами мошенников могут стать не только граждане, но и лица, профессионально работающие на рынке недвижимости, так как мошенники, как правило, хорошо ориентируются в законодательстве, обладают большим набором приемов и схем для совершения махинаций. Полностью искоренить аферы на рынке недвижимости вряд ли удастся даже при самом совершенном законодательстве. Будут изданы новые акты, появятся новые схемы, а старые будут адаптированы к новым условиям [12].

Вопрос об обязательном лицензировании риэлторской деятельности в настоящее время является дискуссионным. Сторонники лицензирования считают данную меру позитивной, направленной на укрепление цивилизованных отношений на рынке недвижимости, отмечая, что с момента отмены лицензирования случаев обмана граждан риэлторами стало больше. Иной точки зрения придерживаются сами риэлторы и законодатель, которые полагают, что введение лицензирования не приведет к существенным улучшениям на рынке недвижимости, а только создаст дополнительные проблемы для добросовестных риэлторских организаций. Сторонники данной точки зрения исходят из того, что система добровольной сертификации риэлторской деятельности позволит специалистам рынка недвижимости эффективно регулировать оказание услуг потребителям в данной сфере.

В свою очередь, противники сертификации, справедливо утверждают, что сертификат не может значительно повлиять на качество предоставляемых риэлторами услуг и уж тем более не гарантирует надежности риэлторской фирмы. Лицензирование же не только обеспечивает защиту законных прав и интересов потребителей, пользующихся услугами риэлторов, но и преграждает доступ на рынок недвижимости случайным, сомнительным лицам, не имеющим соответствующих знаний и квалификации. Способна ли сертификация решить эти проблемы?

Этап лицензирования (1996 - 2002 гг.), безусловно, сыграл важную роль в становлении цивилизованного рынка риэлторских услуг в России. Но, к сожалению, как и всякая административная мера, лицензирование имело определенные недостатки. Государственная лицензия не гарантировала надежности риэлторской фирмы. Она лишь подтверждала ее соответствие определенным стандартам, в частности, квалификацию сотрудников. Но при этом в случае обоснованной жалобы потребителей на неправомерные действия агентства недвижимости лицензия могла быть приостановлена или даже отозвана, что автоматически влекло за собой прекращение деятельности агентства на неопределенное время. К сожалению, сдерживающим фактором это служило только для добропорядочных агентств, действительно дороживших своим именем. Но были и такие, для которых отзыв лицензии не являлся фатальным событием. Во-первых, они были к этому готовы, осуществляя недобросовестную предпринимательскую деятельность, а во-вторых, ничто не мешало тем же физическим лицам создать новое юридическое лицо, и лицензирующие органы не вправе были отказать в выдаче лицензии, потому что формально все необходимые требования были выполнены.

Исходя из этого, необходимо признать, что лицензирование, не выполняло главной функции, ради которой оно вообще вводится: а именно защиты граждан от недобросовестных, некомпетентных, неэтичных риэлторов. Отмена лицензирования риэлторской деятельности была вызвана и тем, что в условиях отсутствия закона "О риэлторской деятельности в Российской Федерации" лицензирование оказалось лишним основной законодательной базы и в итоге не принесло большой пользы. Поскольку почти полное отсутствие законодательной базы уменьшает роль и значение лицензирования и в целом уменьшает его эффективность [13]. И в заключение доводов можно сказать, что и сам ФЗ не является панацеей.

По мнению заместителя Секретаря Регионального политического совета Партии «Единая Россия» Леонида Премингера «любое государственное лицензирование – это благодатная почва для коррупции. Именно поэтому сейчас законодательство идет по пути создания СРО. И именно СРО определяет допуск к профессиональной деятельности» [14]. Довольно сложно бороться с коррупцией, если источником ее выступает лицензирование.

По мнению президента РГР А.И. Лупашко – СРО может быть создано, если в него готовы вступить 25 сертифицированных компаний, которые застраховали свою ответственность, аттестовали сотрудников и выполняют все требования, и все это добровольно. Стимул вступить в СРО – демонстрация обществу о готовности бизнеса взять на себя ответственность. В каждом регионе одно СРО, на федеральном уровне одно национальное объединение СРО [15].

Риэлтор – одна из самых востребованных специальностей на рынке труда во всем цивилизованном мире. В России услуги риэлтора востребованы как в любом цивилизованном обществе, но риэлтор воспринимается с недоверием. Возможно, поэтому права потребителей в ФЗ будут защищены настолько, что риэлторы просто не смогут работать. Уже сейчас более 60 различных ведомств, так или иначе, контролируют работу риэлторов [14].

Также ценовые запросы продавцов жилья не соответствуют рыночной конъюнктуре. Рынок активизировался, и многие решили, что могут назначать за свой объект любую цену. Но это не так. Сейчас приоритет на стороне покупателя. А покупатель всегда точно знает, сколько он в состоянии заплатить за объект, т.к. приобретая квартиру, люди обычно строго ограничены в бюджете.

Вообще, отношение к продаже недвижимости парадоксально. Когда человек хочет купить, предположим, уют, он обойдет несколько магазинов и выберет лучшее ценовое предложение. Но этот же человек не может понять, что в одном доме может стоять на продаже пять квартир с совершенно одинаковыми планировками, незначительно отличающихся лишь техническим состоянием, и что куплена будет самая дешевая из них.

Среди продавцов квартир достаточно много людей, которые не унаследовали выставляемый на рынок объект от старших родственников, а приобрели его на свои деньги в обозримом прошлом, 5 - 10 лет назад. Они вложили в эту квартиру свои сбережения, сделали качественный ремонт и сейчас желают, чтобы все инвестиции вернулись с хорошей прибылью.

Обращаясь в агентство, люди ждут каких-то запредельных компетенций – во что бы то ни стало продать квартиру за названную ими сумму. "Раз я к вам обратился, то вы должны сделать то, что я хочу". А агенты не золотые рыбки и волшебной палочки у них нет. Они живут в условиях рынка и могут продать только то, что кто-то хочет купить.

Поэтому переговоры с продавцами – это сейчас главное. Нужно представлять факты, анализ цен на имеющиеся на рынке качественно аналогичные объекты. Доходит до того, что в совсем трудных ситуациях агенты готовы отвезти продавца в аналогичную квартиру, показать, что вот есть предложение, ничем не отличающееся от вашего, но по значительно более низкой цене. Но даже этот аргумент убеждает не всех. Люди готовы сидеть и ждать своего покупателя. Ждут годами и не дожидаются.

Сейчас доверия к специалистам меньше. Люди стали больше интересоваться новостями экономики, многие занимаются каким-нибудь бизнесом – бытовой опыт или опыт продаж мороженого переносится ими на сферу недвижимости. Приходится объяснять, что сотрудники агентства недвижимости – это не технический персонал, в задачи которого входит собрать документы, поставить предложение на рекламу, привести клиента и сходить с тобой в нотариат. Это люди, которые могут грамотно объяснить покупателю, в чем плюсы квартиры. Но если цена неадекватна ожиданиям покупателя, если нет звонков по объекту, то квартиру продать невозможно.

Конечно, есть и другая категория клиентов. Я говорю о продавцах недорогих объектов, типовых квартир в пятиэтажках («хрущевках», «брежневках»); целью сделки для них является улучшение жилищных условий, вырученные за квартиру деньги становятся первым ипотечным взносом. Выбор таких объектов огромен, цены определены буквально до рубля, продать квартиру за сумму хотя бы незначительно превышающую рыночную в разумный срок невозможно в принципе. Плюс к этому люди хотят поскорее закрыть сделку и переехать в новое жилье. Рынок недорогих квартир значительно проще и динамичнее [16].

Так как рынок жилья сводит многих субъектов, так или иначе участвующих в сделках и получающих с них хороший доход или непосредственно жилье (для покупателей), то и без того сложный рыночный процесс усложняется если эти субъекты действуют «не честно». В связи с этим появляются следующие проблемы: коррупция, левые сделки риэлторов, укрывательства граждан от налогов, недоверие к риэлторам, криминал в захвате жилья, использование риэлтора и последующий отказ от его услуг, предоставление недостоверной (рекламной) информации риэлторами, непрозрачный процент риэлторских комиссионных, недостаточная социальная заинтересованность государства, отсутствие законодательства в риэлторской сфере, масштабы риэлторской ответственности и многие другие.

Таким образом, для решения данных проблем в этой сфере (операции с недвижимостью) предлагается использовать уже существующий государственный орган (Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии), который переведет риэлторскую услугу в государственный сектор, чтобы осуществлялся контроль не только над формальным результатом, но и над процессом сделок с недвижимостью. При включении риэлторских услуг в государственный орган исполнительной власти существующие проблемы могут быть решены следующим образом (табл.).

Таблица – Основные рекомендации по решению проблем на рынке недвижимости

Содержание проблем	Рекомендации для решения
1. Отсутствие ФЗ «О риэлторской деятельности в Российской Федерации» и препятствия для его утверждения	Кардинальное изменение и утверждение федерального закона.
2. Отсутствие лицензирования риэлторской деятельности	Замена частного сектора государственным.
3. Препятствия для создания саморегулируемых организаций (СРО)	Замена частного сектора государственным.
4. Коррупция	Ликвидация лицензирования и СРО
5. Отсутствие государственного обучения риэлторов и их сомнительная квалификация	Создание новой специальности в ВУЗах и государственной подготовки в специальных учреждениях.
6. Низкая ответственность риэлторов	Переход ответственности в государственный сектор, который имеет значительно большие возможности для возмещения ущерба.
7. Высокие комиссионные риэлторов	Самостоятельный выбор гражданами более дешевых государственных услуг.
8. Недоверие к риэлторам	Обеспечение государственных социальных гарантий.
9. Неверная информация, предоставляемая риэлторами	Создание единой базы, информация в которой будет корректно накапливаться и проверяться.
10. Прямой криминал и мошенничество	Введение контроля не только формального результата, но и самого процесса сделки.
11. Укрывательство граждан от налогов	Введение контроля не только формального результата, но и самого процесса сделки.
12. Непроизводительные издержки государства по содержанию контролирующих органов	Оптимизация контролирующих органов в данной сфере [13].
13. Упущенная выгода государства	Введение контроля над процессом заключения сделки; перевод риэлторских услуг в государственную сферу; создание прозрачного налогообложения граждан.

Таким образом, перевод риэлторской услуги в государственный сектор позволит населению легко и безопасно решать свои жилищные проблемы (социальный эффект), а государству получать доход за выполнения одной из своих главных функций по отношению к гражданам своей страны. Все издержки государства легко покроются благодаря снижению доли условно-постоянных расходов, синергетическому и другим экономическим эффектам.