

## Становление и современное состояние рынка риэлтерских услуг в России

С.В. Рябоконт

Рынок риэлтерских услуг и уровень его развития характеризуют степень совершенства национальной экономики. В российских условиях формирование этого рынка рассматривается как один из основных факторов перехода к рыночной экономике, стимулирующий другие сферы народного хозяйства. Быстрая приватизация создала в короткие сроки значительный слой собственников, активно включившихся в рыночные отношения. Российский рынок недвижимости после бурного старта в настоящее время принимает всё более цивилизованные и организованные формы. Деятели риэлтерского рынка активно перенимают зарубежный опыт работы в сфере недвижимости. Это относится не только к профессиональным риэлторам, но и к любым предприятиям и всем гражданам, которые учатся эффективно распоряжаться собственной недвижимостью, осуществляя залоговые операции, куплю-продажу, дарение и др.

Состав рынка риэлтерских услуг - это набор переменных величин, которые могут быть творчески скомбинированы для решения задач рынка. Для рынка характерны традиционные черты, составляющие - услуга, цена, место и стимулирование, которые многие годы успешно используют продавцы услуг. Продавцы услуг нашли эту традиционную схему несколько ограниченной для своей отрасли, имеющей специфические особенности. Исходя из этих различий, для рынка риэлтерских услуг была создана расширенная версия. Для лучшего решения вопросов и проблем, встающих перед продавцами услуг, в традиционную схему были добавлены три элемента:

- участниками рынка услуг являются все лица, вовлеченные в сферу риэлтерских услуг. В эту категорию входят продавцы услуг, заказчики, а так же будущие заказчики на рынке риэлтерских услуг;

- физические факторы - внешняя среда, в которой оказываются услуги и в которой взаимодействуют продавец и клиент. Сюда включаются любые материальные элементы, которые помогают предоставлять риэлтерские услуги и служат связующим звеном между ними;

- процесс - это процедура и деятельность, необходимые для предоставления риэлтерских услуг. Он включает этапы производства услуги и требуемые технические условия. [1]

Эти новые элементы структуры рынка риэлтерских услуг оказывают различное воздействие на разные сферы экономики. Лица, имеющие такие профессии, как оценщик недвижимости, риэлтор, менеджер по недвижимости, являются поставщиками специфического рода услуг на российском рынке. Как показывает опыт, благополучное завершение операций с недвижимостью, в большинстве своем, является следствием активного участия в них именно посредника, на профессиональном языке, - риэлтора.

К субъектам рынка риэлтерских услуг относятся:

- продавец (арендодатель);

- покупатель (арендатор);

- профессиональные участники рынка недвижимости.[2]

Профессиональных участников рынка можно разделить на институциональных и неинституциональных, что представлено на рис. 1.



Рис. 1. – Профессиональные участники рынка риэлтерских услуг

Следует отметить, что основная масса сделок с недвижимостью приходится на институциональных участников рынка, что объясняется значительным снижением риска по сделке (так называемая «чистота сделки») и ответственностью таких организаций.

За все время существования риэлтерского бизнеса в России, ему пока не удается стать по-настоящему цивилизованным. Риэлтор до сих пор воспринимается как лишнее звено в сделке: реальной ответственности ни за что не несет, зато претендует на немалую комиссию. Даже сами риэлторы характеризуют рынок как непрозрачный, рискованный, что свидетельствует о его невысокой стадии развития.

Специалисты рынка подчеркивают, что «как минимум половина рынка риэлтерских услуг – это дикий рынок» или «очень часто – риэлторы – это люди, которые не имеют никакого образования и профессиональных навыков». [3]

Проблема развития риэлтерского бизнеса многогранна:

- кризисные ситуации в экономике России значительно повлияли на востребованность услуг риэлтора: с одной стороны, уменьшилось количество заключаемых сделок, с другой – некоторые покупатели предпочитали сэкономить на комиссии посреднику;

- отсутствие законодательства, регулирующего риэлтерскую деятельность в России, стандартов и лицензирования. Система добровольной сертификации не действует. Эксперты рынка считают, что профессиональная аккредитация специалистов всех компаний, работающих на рынке недвижимости необходима. В 2007 г. Государственной Думой рассматривался проект закона «О риэлтерской деятельности», но он так и не был принят.

Развитие риэлтерских услуг в России началось сравнительно недавно. В таблице 1 представлены этапы развития посреднической деятельности по операциям с недвижимостью.

Таблица № 1

Этапы риэлтерской деятельности в РФ (обобщено автором [4, 5])

Периоды	Характеристика периода
СССР (до 90-х г. XX в.)	Зарегистрированных риэлторов не существовало. Продажа и покупка недвижимости была запрещена. Единственным законным способом обменять квартиру или улучшить свои жилищные

	условия для граждан было обращение в государственное «Бюро по обмену жилой площадью». В 1970-1980 годы работали нелегальные маклеры, предлагавшие услуги в решении вопросов с недвижимостью.
1990-2000 гг.	Первые частные фирмы, предлагающие услуги в сфере недвижимости стали появляться в начале 1990-х. Одно из крупнейших существующих ныне агентств «Миэль» было образовано в 1990 году. Первый офис компании, открытый в 1991 году, представлял собой арендованную комнату в московской среднеобразовательной школе № 247. Риэлтерская деятельность стала лицензируемым видом деятельности, с обязательным страхованием профессиональной ответственности участников.
2001 г. – по наст. время	К концу первой декады XXI века стремительно разбогатевшие крупные агентства недвижимости стали заниматься девелоперской деятельностью, например агентство Инком, строит коттеджные поселки на кредитные средства, реализуя дома на продажу своим клиентам. Лицензирования этого вида деятельности, согласно российскому законодательству, не требуется. Часть риэлторов работают в частном порядке (частные маклеры), другие трудятся в агентствах недвижимости.

Можно сказать, что в России и в развитых зарубежных странах профессия риэлтора имеет несколько различное содержание. Если за рубежом риэлтор - это агент по недвижимости, который для своего клиента может выполнять практически любые посреднические услуги, связанные с оборотом недвижимости, в данном случае в обязанности риэлтора входит не просто оказание услуги по купле-продаже, но и действия риэлтора по дистрибьюторскому договору, агентированию, комиссии и поручительству.

В нашей же стране такое содержание деятельности риэлтерских фирм можно встретить лишь в крупных, развитых городах, таких, как Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Самара и другие. В большинстве же регионов профессиональная деятельность риэлтора сводится к возмездному оказанию услуги по купле-продаже, приватизации жилого помещения для клиента.

Развитие в России рыночных отношений привело к появлению в нашей стране многих, ранее не востребовавшихся профессий, задачей которых является обеспечение нормального, цивилизованного функционирования рыночной инфраструктуры. Профессия риэлтора и эксперта-оценщика занимает в этом ряду достойное место. Существующая фактически с 1992 г., в конце 1996 г. она получила и юридическое признание, отмеченное внесением её в официальный реестр Министерства труда и социального развития РФ Постановлением № 11 от 27 ноября 1996 г.

Проблема обучения сотрудников стоит и перед агентствами недвижимости, которые вынуждены нанимать на работу сотрудников без опыта и не прошедших даже базового обучения. В настоящее время крупные агентства проводят обучение и подготовку будущих специалистов самостоятельно. По мере накопления опыта для риэлторов проводятся специальные тренинги, направленные на развитие профессиональных навыков.

Права и обязанности потребителя риэлтерских услуг (клиента) регулируются общими положениями ГК РФ по обязательствам возмездного оказания услуг, обязательствам агентирования, комиссии и поручительства, а также договорами, заключенными между клиентом и риэлтерской фирмой.

Основной контингент клиентов риэлтерских фирм составляют физические лица, поэтому к услугам, оказываемым риэлтерской фирмой клиенту - физическому лицу, будут

применяться правила Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

Потребители риэлтерских услуг имеют право:

1) свободно выбирать риэлтора или риэлтерскую фирму. На рынке недвижимости существует множество агентств, предлагающих свои услуги. Во избежание обмана с их стороны гражданам рекомендуется обращаться в известные, хорошо зарекомендовавшие себя фирмы;

2) проверять полномочия риэлтерской фирмы (риэлтора), в том числе через специально уполномоченный орган. В случае если в регионе существует профессиональная организация риэлторов, возможно обращение граждан к ней для получения сведений об интересующей фирме. Риэлтерская фирма, в свою очередь, должна дать полную информацию о предоставляемых услугах;

3) получать от риэлтерской фирмы (риэлтора) всю необходимую информацию о сделке. В том случае, когда потребитель риэлтерских услуг готов воспользоваться услугами данного риэлтерского агентства, ему предоставляется информация об условиях договора оказания риэлтерских услуг. Помимо договора на оказание риэлтерских услуг, в зависимости от существа тех действий, которые необходимо совершить для клиента, может потребоваться заключение договора агентирования, комиссии, поручения и пр. В данном случае риэлтерская фирма должна проконсультировать клиента обо всех условиях указанных договоров. Но риэлтор не обязан этого делать, он лишь отвечает на вопросы, задаваемые его клиентом;

4) обращаться в специальные органы и иные компетентные государственные органы, саморегулируемые организации риэлторов и другие общественные организации по вопросам нарушения их прав как потребителей риэлтерских услуг;

5) контролировать выполнение риэлтором условий договора. Качество предоставленных потребителю риэлтерских услуг определяется выполнением риэлтором всех предусмотренных в заключенном им с потребителем договоре условий. В случае, если предоставление потребителю услуги в соответствии с договором должно было быть осуществлено, в том числе путем заключения и исполнения риэлтором сделки с третьим лицом (лицами), качество услуги определяется также надлежащим выполнением риэлтором принятых им на себя обязательств перед указанным третьим лицом. Качество предоставленной потребителю риэлтерской услуги, связанной с приобретением в собственность или в пользование потребителя либо продажей (передачей в пользование другому лицу) принадлежащего потребителю недвижимого имущества, определяется также с учетом выполнения риэлтором определенных потребителем условий о цене приобретения (продажи) имущества, размере платы за его использование, о качестве и эксплуатационных характеристиках имущества.

Крупнейшие участники современного рынка риэлтерских услуг в России представлены в таблице 2.

Таблица №2

Крупнейшие участники рынка риэлтерских услуг

Название	Краткая характеристика
Российская Гильдия Риэлторов (РГР)	Организация, объединяющая профессиональных участников рынка недвижимости России. Создана в 1992 году. В состав Гильдии входят около 1600 организаций, в том числе 57 региональных объединений участников рынка недвижимости. Миссией и целью Гильдии является создание и становление цивилизованного рынка недвижимости. В 2002 году Гильдия создала добровольную систему сертификации риэлторских услуг, являющуюся одной из основных гарантий качества данных услуг, ведения

	социально-ориентированного бизнеса. Начиная с 2009 г. на сайте РГР размещена единая база объектов недвижимости членов Российской Гильдии Риэлторов.
Московская Ассоциация – Гильдия Риэлторов (МАГР)	Создана 16 апреля 1994 года в Москве. Цель - создание цивилизованного рынка недвижимости в московском регионе. Действует Кодекс профессионального поведения и этики, утверждающий высокие профессиональные стандарты и определяющий цивилизованные правила поведения риэлторов на рынке недвижимости. В МАГР входит 71 организация.
Гильдия риэлторов Москвы	Создана в 2009 году.. Первоочередной задачей Гильдии является повышение конкурентоспособности агентств – членов Гильдии, через создание специфических сервисов оптимизирующих деятельность агентств. К числу приоритетов Гильдии также относится фактическое внедрение на рынке профессиональных стандартов риэлтора, создание системы мультилистинга, построение системы барьеров для работы на рынке недобросовестных риэлторов.
Гильдия риэлторов Московской области (ГРМО)	Создана 15 сентября 1997 года. В настоящее время Гильдия является мощной организацией Московской области, объединяющей 191 организацию. Основные направления и сферы деятельности ГРМО: развитие на территории Московской области цивилизованного рынка недвижимости; качественное оказание услуг потребителям и защита прав потребителей участие в разработке законодательной базы в сфере недвижимости; разъяснительная работа и юридическое информирование населения по вопросам недвижимости; подготовка специалистов и повышение их квалификации и др.

Одним из перспективных направлений развития риэлтерских услуг является использование мультилистинга.

Мультилистинг (МЛС) (в американском варианте MLS – Multi Listing Service от англ.: multi – много, list – перечень) – это информационно-правовая система взаимодействия всех участников на рынке недвижимости (продавец, покупатель, посредники). МЛС позволяет одним агентствам (так называемым Эмитентам), заинтересованным в скорейшей продаже/аренде своих эксклюзивных объектов недвижимости и готовым поделить часть своей комиссии, привлечь другие агентства к возмездному сотрудничеству в поиске покупателя/арендатора.

Мультилистинговая система — система, объединяющая базы данных агентств недвижимости в единое информационное пространство.

Суть мультилистинга — объединение информации об объектах недвижимости от нескольких фирм сразу.

МЛС дает возможность небольшим агентствам встать в один ряд с гигантами и продавать/сдавать в аренду тысячи объектов недвижимости других агентств и получать за это от них вознаграждение. Если агентство заинтересовано в скорейшей реализации своих объектов по максимальной цене и готово поделить часть своего вознаграждения от собственника, то уже не нужно заключать какие-то двусторонние соглашения (с каждым разные) и регулярно каждого снабжать актуальной информацией – просто нужно присоединиться к МЛС и круг партнеров сам собой будет постоянно расширяться, при этом информацию о своих объектах нужно актуализировать только МЛС.

Риэлтерская деятельность в России ведется в условиях недостаточного правового регулирования. А именно, риэлторы вынуждены использовать в своей работе всевозможные справочные материалы и гражданский кодекс РФ. В Российском законодательстве нет четкого закона о риэлтерской деятельности. Лишь в отдельных субъектах существуют разработанные самими же субъектами, законы о риэлтерской деятельности, например, «Закон о риэлтерской деятельности в городе Москве» или «Закон о риэлтерской деятельности в городе Санкт-Петербург».

В настоящее время, в условиях, необходимо создание единой информационной систему справочников, кодификаторов, классификаторов, наличие соглашений по протоколам информационного обмена, форматам и структуре информационных сообщений, соглашений по структурам и форматам распределенных баз данных.

Развитие цивилизованного рынка недвижимости требует определенных шагов в отношении законодательства. Эксперты рынка недвижимости предлагают следующие решения, которые помогут вывести риэлтерскую деятельность в новое русло:

1) принять закон «О риэлтерской деятельности», в котором будут прописаны основные права и обязанности агентов, регламентированы их взаимоотношения с продавцами, покупателями и друг другом. Обязательным требованием к новичкам станет обучение и сертификация;

2) ввести «Стандарты риэлтерской деятельности», закрепленные в Ростехрегулировании (ранее Госстандарт);

3) разработать «Положение о Всероссийском реестре брокеров и агентов». Реестр будет разделен на два блока: блок для широкого круга потребителей — фамилия, имя и отчество специалиста, его фото, номер и дата выдачи сертификата, опыт работы, название компании, контакты. Второй блок — для узкого круга специалистов, содержащий полную информацию об агенте или брокере». Все эти меры, по мнению участников рынка, позволят навести порядок в риэлтерских рядах и сделать бизнес более прозрачным и безопасным.

#### **Список литературы:**

1. Асаул, А.Н. Экономика недвижимости: учебник для вузов [Текст] /под ред. А.Н. Асаула. – СПб: ПИТЕР, 2007. – 624 с.

2. Бурденкова, Е. О некоторых аспектах деятельности риэлтерских фирм в России [Текст] // Вопр. статистики. - 1998. - N10.-С.63-67.

3. Медовый, А. Е. Пути совершенствования профессионального развития работников риэлторских услуг [Текст] // Вестн. ассоциации вузов туризма и сервиса. - 2010. - № 2 (13). - С. 13-18.

4. Мельникова, И. Дикое поле: почему в кризис риэлтерский бизнес "посерел" и почти перестал быть профессиональным? [Текст] // Итоги. - 2009. - № 46 (нояб.). - С. 26-27.

5. Козлова Н. «Миэль» обыскали Эта процедура прошла под охраной СОБРа [Электронный ресурс] // «Российская газета»- Центральный выпуск №4953 (129) от 16 июля 2009 г. – Режим доступа: <http://www.rg.ru/2009/07/16/miel.html> (доступ свободный) – Загл. с экрана. – Яз. рус.