



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Todos los Agentes Inmobiliarios deberán observar el siguiente código deontológico en la prestación de los servicios de mediación, asesoramiento y gestión en transacciones inmobiliarias con relación a operaciones de compraventa, alquiler, permuta o cesión de bienes inmuebles y de los derechos constituidos sobre estos, financiación, emisión de informes o dictámenes de valoración sobre inmuebles.

Generalidades

Competencia y buen hacer

Regla 1-1. El Agente Inmobiliario deberá, en el ejercicio de su profesión, dar muestras de competencia en justificación de las calidades y garantías requeridas.

Regla 1-2. El Agente Inmobiliario tiene la obligación de permanecer informado regularmente acerca de las legislaciones y de todas las informaciones o evoluciones esenciales que puedan afectar a los intereses que le han sido confiados.

Regla 1-3. El Agente Inmobiliario está obligado a conocer las condiciones de los mercados sobre los que debe aconsejar a sus clientes. En concreto:

- No aceptarán ninguna misión que sobrepase su área de experiencia, salvo en lo que se refiere a conseguir, previo acuerdo de su mandante, la participación de un especialista cuyos límites de intervención estarán claramente definido.
- Se informarán de todos los hechos esenciales relativos a cada una de las propiedades que le hayan sido encomendadas, con el fin de cumplir todas sus obligaciones respecto a evitar errores, exageraciones, presentación errónea o disimulo de circunstancias.
- Permanecerá informado y facilitará la formación de sus colaboradores en lo referido a la evolución del mercado inmobiliario sobre los planes locales, regionales y nacionales.
- Permanecerá informado de toda la legislación aplicable a su actividad y a las operaciones en las que intervenga.

Regla 1-4. El Agente Inmobiliario seguirá y hará que sus trabajadores sigan programas de formación profesional permanente y específica, que les permita adaptarse a las evoluciones en materia de legislación y entorno profesional.

Regla 1-5. El Agente Inmobiliario tiene el deber de dar a conocer el Colegio y sus fines con el objetivo de informar a los clientes consumidores y usuarios.



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Deberes con los clientes

-Probidad

Regla 2-1. Al representar a un comprador, vendedor, arrendador, arrendatario, u otro cliente, los Agentes Inmobiliarios se comprometen a proteger y promover los intereses de su cliente. La obligación de que el cliente es lo principal no le exime de tratar honestamente a todas las partes que intervienen en la operación.

Regla 2-2. Estará obligado a:

- No adquirir, en parte o en su totalidad, ni hacer adquirir por un allegado o entidad cualquiera en la que posea una participación, ninguna propiedad inmobiliaria que le haya sido encomendada, salvo si informa a su mandante de esta intención.
- No engañar deliberadamente al propietario acerca del valor comercial de la propiedad, con el fin de asegurarse un contrato de encargo de venta o alquiler de la propiedad.
- Informar al comprador de su posición en caso de puesta en venta de una propiedad que le pertenezca total o parcialmente.
- No aceptar un encargo de valoración o tasación de una propiedad de la que posea o pretenda adquirir intereses.
- No recibir comisiones, descuentos o beneficios por los gastos comprometidos derivados de la cuenta de un mandante, sin haber obtenido antes el consentimiento de éste; las modalidades de elección de proveedores y la facturación de sus productos o servicios deberán ser transparentes.
- No encargar a cuenta de un mandante trabajos, suministros o prestaciones a un allegado o entidad en la que posea intereses, sin haber informado al respecto a su mandante.
- No poner en venta, ni alquilar o gestionar una propiedad inmobiliaria sin que le haya sido encomendada debidamente por escrito mediante nota de encargo.
- No ejercer ningún tipo de discriminación por motivos de raza, creencia, sexo o nacionalidad.
- Llevar a cabo todas las gestiones y proporcionar a las partes la información requerida.
- Actuar con plena transparencia al respecto de las partes.
- Utilizar todos los medios de información y publicidad relativos a la venta, compra o adquisición respetando los reglamentos y usos respecto a las partes.



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

- Comprometerse a transmitir al mandante todas las informaciones o propuestas relativas a la venta o alquiler o trabajos encomendados.
- Presentar las ofertas y contra ofertas de manera objetiva y lo más rápidamente posible.

-Conciencia Profesional

Regla 3-1. En el marco de las relaciones con los clientes, el Agente Inmobiliario actuará con la conciencia profesional necesaria para el cumplimiento de la misión que le ha sido confiada. Estará obligado a:

- Dar muestras de moderación y prudencia, tratando de no poner nunca en peligro la situación de sus clientes, ni la suya propia, ni la del Colegio.
- Proteger y promover los intereses legítimos de sus mandantes; no obstante, los deberes de asesoramiento y fidelidad absoluta respecto a ellos no exoneran al Agente Inmobiliario de tratar equitativamente a todas las partes interesadas, respetando sus derechos.
- Proteger al consumidor contra el fraude, la presentación errónea o las prácticas incorrectas en el sector inmobiliario y esforzarse por eliminar dentro de su comunidad toda práctica susceptible de causar perjuicios al público o a la dignidad de los profesionales inmobiliarios.

-Discreción Profesional

Regla 4-1. El Agente Inmobiliario estará obligado a considerarse sujeto, en cualquier circunstancia, respecto a sus clientes y terceros, a una discreción absoluta en lo que se refiere a su cometido, y procurar que sus colaboradores actúen con la misma reserva, respetando los principios de confidencialidad y secreto profesional, siempre sujeto a las leyes.

Regla 4-2. La confidencialidad exigida por un cliente en cuanto a la publicidad o promoción de una oferta y/o demanda deberá quedar recogida por escrito en una cláusula de la nota de encargo.

-Lealtad

Regla 5-1. El Agente Inmobiliario estará obligado a:

- Velar por que las obligaciones financieras y compromisos resultantes de los contratos inmobiliarios queden fijados por escrito, explicando los acuerdos alcanzados por las partes, cada una de las cuales recibirá un ejemplar del documento en el momento de su firma.



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

- Velar por que los acuerdos garanticen sin lugar a equívoco la perfecta información de las partes y tiendan a armonizar los intereses de éstas, sin que una de ellas se beneficie en solitario de las ventajas.
- Informar con exactitud al público del precio requerido en remuneración a sus servicios prestados.
- Velar por que el ejercicio eventual de actividades anexas o conexas se efectúe con toda transparencia y no genere ningún conflicto de intereses.

Regla 5-2. Los Agentes Inmobiliarios informarán con exactitud del precio de oferta del inmueble. Dicho precio será el reflejado en la nota de encargo, y sólo podrá variarse al alza o la baja cuando el agente captador reciba la orden por escrito de su cliente vendedor.

Deberes con los compañeros y otros profesionales

-Confraternidad y cortesía

Regla 6-1. El Agente Inmobiliario estará obligado a:

- Velar por la lealtad de la competencia, especialmente en lo que se refiere al inicio o ruptura de relaciones con un mandante.
- Velar porque las relaciones con los otros Agentes Inmobiliarios y otros profesionales vayan marcadas siempre por el respeto y la cortesía.
- No tomar iniciativa a la hora de criticar las prácticas profesionales de otro Agente Inmobiliario o de otros profesionales.
- No facilitar asesoramiento, en caso de ser consultado a propósito de un expediente gestionado por otro Agente Inmobiliario, que no respete la integridad y la cortesía confraternal.
- Mantener la profesión al más alto nivel, fomentando la formación profesional.
- Participar en la publicación de revistas o periódicos especializados que permitan al Colegio ofrecer al público una información exacta.
- Abstenerse de toda práctica que perjudique el buen nombre de la profesión y evitar cualquier comportamiento desleal o antijurídico susceptible de suponer a los compañeros, colaboradores, u otros profesionales, perjuicios morales o materiales.



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

- Con el fin de fomentar la calidad en la profesión, compartir con los compañeros el fruto de su experiencia adquirida y perfeccionar las cualidades profesionales de sus colaboradores con vistas a su promoción y a una mejora de los servicios prestados.
- Evitar cualquier conflicto con un compañero, colaborador, u otros profesionales, que pueda perjudicar a los intereses de los clientes.
- Denunciar aquellas prácticas profesionales que sean contrarias a la ley, la moral, y los buenos usos y costumbres.

Aspectos Financieros

- Seguro de responsabilidad civil profesional

Regla 7-1. Seguro de responsabilidad Civil.

El Agente Inmobiliario está obligado a poder justificar un seguro que garantice:

- La responsabilidad en la que pueda incurrir el Agente Inmobiliario en el ejercicio de su profesión.
- El importe para el seguro de responsabilidad civil profesional no podrá en ningún caso ser inferior a 1.000.000 euros.

Comercio Electrónico

- Obligaciones en todas sus relaciones con el cliente

Regla 8-1. Principios generales:

- El Agente Inmobiliario ejercerá su actividad desde la transparencia, así como desde el respeto a las disposiciones legales y códigos de conducta a los que está sujeto, respetando la confidencialidad de los datos personales y la propiedad intelectual.
- Respetará sus compromisos y velará por garantizar la fiabilidad de las informaciones que facilita, junto con la seguridad de los procedimientos de formalización de contratos y pago. El grado de protección concedido a los clientes en la aplicación de estos principios será equivalente a aquél del que se benefician en el marco de las transacciones tradicionales.
- El Agente Inmobiliario sólo podrá garantizar el buen cumplimiento de sus compromisos si el cliente le facilita una información completa y correcta.



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Regla 8-2. Información sobre El Agente Inmobiliario y su empresa.

La información siguiente, junto con cualquier otra información que se considere útil y relativa a El Agente Inmobiliario, deberá ser accesible de forma fácil, directa y permanente:

- El nombre de El Agente Inmobiliario.
- Su anagrama y logotipo.
- La dirección completa de su domicilio profesional.
- Los datos que permitan ponerse en contacto rápidamente y comunicarse de forma directa y eficaz con ella, incluida su dirección de correo electrónico.
- Las inscripciones legales en los diferentes registros nacionales.
- Su número de CIF.
- En su caso, la autorización y/o certificación, junto con información acerca de las instancias que le han otorgado lo anterior.

Regla 8-3. Información pre-contractual.

La información siguiente, junto con cualquier otra información considerada útil, será comunicada a los clientes de manera clara y comprensible a propósito de todas las ofertas:

- Identidad del Agente Inmobiliario y, en su caso, de su domicilio profesional.
- Descripción precisa de la propiedad y el servicio.
- Precio de la propiedad y el servicio (indicado en euros).
- Las modalidades de pago para la formalización del contrato.
- La existencia o no de derecho de renuncia.
- La duración del contrato y la posibilidad o no de renovación tácita.
- Los modos de pago y las divisas aceptadas.
- Las condiciones generales de aplicación (identificadas como tales, fácilmente accesibles y redactadas en las lenguas utilizadas en la página Web).



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

- El procedimiento de reclamación y las formas extrajudiciales eventuales de resolución de conflictos.
- Las jurisdicciones competentes.
- El derecho aplicable.

Regla 8-4. Información obligatoria.

Los diferentes mensajes difundidos por el Agente Inmobiliario, responderán a los términos siguientes:

- Serán claramente identificados como tales.

Regla 8-5. Seguridad en las operaciones inmobiliarias.

Con vistas a garantizar la fiabilidad y seguridad en las operaciones, El Agente Inmobiliario tomará todas las medidas razonables respecto a la organización de su empresa y los sistemas informáticos y de comunicación utilizados.

Los clientes serán informados de las formas de firma electrónica aceptadas por el Agente Inmobiliario. También se proporcionará información acerca de las formas de firma utilizadas por el Agente Inmobiliario y, en su caso, de los organismos independientes que las hayan certificado.

Se llamará la atención de los clientes sobre la necesidad de tomar medidas para preservar la confidencialidad de los datos que permitan crear una firma electrónica (por ejemplo el Código, la clave privada, etc.).

El Agente Inmobiliario utilizará procedimientos seguros de transmisión de datos, sobre todo en lo que se refiere a los pagos.

Regla 8-6. Enlaces a otras páginas Web.

Siempre que el Agente Inmobiliario establezca enlaces a otras páginas Web, indicará claramente al cliente que dichas páginas no le ofrecen necesariamente el mismo grado de protección. También precisará que no se responsabiliza del contenido de dichas páginas, ni del grado de seguridad que ofrezcan.

Regla 8-7. Reclamación y resolución de conflictos.



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

El Agente Inmobiliario pondrá a disposición de los clientes información detallada sobre la gestión de posibles reclamaciones y, en su caso, sobre los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos.

Esta información se facilitará en la lengua elegida por el cliente para consultar la página Web y formalizar el contrato.

En caso de reclamación, se invitará al cliente a contactar en primer lugar al Agente Inmobiliario cuyos datos le fueron comunicados. La reclamación será gestionada por el Agente Inmobiliario en el menor plazo posible.

En caso de que el cliente no quede satisfecho con la respuesta o con la solución amistosa propuesta por el Agente Inmobiliario, podrá remitirse en su caso al Colegio a través de la Ventanilla Única para interponer reclamación, queja o sugerencia; acudir a Consumo, o acudir a los tribunales de justicia.

Regla 8-8. Formalización del contrato

Antes de firmar un contrato, el cliente recibirá una copia completa de éste.

Dentro del procedimiento de formalización de un contrato y previamente a su confirmación final, el cliente tendrá la posibilidad en todo momento de rectificar los posibles errores.

Con este fin, el Agente Inmobiliario pondrá a la disposición del cliente un sistema en dos fases:

- Primera fase acuerdo sobre el contenido del contrato.
- Segunda fase firma del contrato.

El Agente Inmobiliario acusará recibo de la firma del contrato sin demora injustificada. A continuación, el contrato será entregado al cliente en papel.

El contrato deberá contener como mínimo las siguientes disposiciones:

- La identidad completa de las partes implicadas.
- La dirección completa de las partes implicadas.
- Los derechos y obligaciones de las partes implicadas.
- La descripción más precisa posible del objeto del contrato.
- La descripción más precisa posible de la misión de El Agente Inmobiliario.
- La duración del contrato.
- La posibilidad o no de renovación tácita del contrato.
- Los honorarios de El Agente Inmobiliario, su desglose, y las modalidades de pago.
- Cualquier otra especificación indispensable para el buen cumplimiento del contrato.



Colegio Oficial de Agentes de la
Propiedad Inmobiliaria de Huelva



CÓDIGO DEONTOLÓGICO

Regla 8-9. Pago

El Agente Inmobiliario no aceptará en ningún caso el pago, independientemente de la forma de éste, antes de la firma del contrato.