

CÓDIGO DE ÉTICA

ACOP CÁMARA NACIONAL DE SERVICIOS INMOBILIARIOS A.G.

SECCIÓN PRIMERA: DISPOSICIONES GENERALES

ART. 1º- **Ámbito aplicación**

Las normas contenidas en este Código de Ética son obligatorias para todos los agentes de servicios inmobiliarios afiliados a ACOP CAMARA, y son aplicables a aquellas controversias o conflictos que se produzcan, ya sea entre socios afiliados, entre éstos y sus clientes o mandantes, o, por último, entre socios afiliados y el público en general. Para los efectos de este Código se entiende por "clientes" a todas aquellas personas, naturales o jurídicas, a las cuales un agente de servicios inmobiliarios les presta un determinado servicio remunerado, lo cual supone la existencia de un encargo.

ART. 2º- **Objeto normativa**

El presente Código de Ética persigue los objetivos siguientes: a) La observancia de estrictos principios éticos que deben guiar el actuar de los agentes de servicios inmobiliarios afiliados a ACOP CAMARA; b) Lograr que la actuación de los agentes inmobiliarios sea orientada siempre en defensa de los derechos e intereses de sus clientes; c) Perseguir la eliminación de prácticas que dañen al público, que desacrediten o atenten contra el prestigio de agentes de servicios inmobiliarios; y, d) Lograr un adecuado control de las prácticas desleales, reñidas con la libre y sana competencia.

SECCIÓN SEGUNDA: OBLIGACIONES DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS CON CLIENTES Y MANDANTES

ART. 3º- **Fidelidad al cliente**

Los agentes inmobiliarios al actuar deben proteger y promover los intereses de sus clientes. Esta obligación de fidelidad hacia los clientes es primordial, pero no releva a los agentes de servicios inmobiliarios de su responsabilidad de otorgar un trato justo a todas las partes intervinientes en un negocio o transacción inmobiliario. Asimismo, los agentes inmobiliarios se encuentran obligados a mantener bajo reserva la información confidencial que les fuere dada por sus clientes con motivo de cualquier negocio inmobiliario, obligación que subsiste aún después de expirado el mandato o encargo efectuado por el respectivo cliente.

ART. 4º- **Consejo al cliente**

Los agentes inmobiliarios deben mantenerse permanentemente informados acerca del mercado inmobiliario, y en general, de todos los temas que afecten a la actividad inmobiliaria, en el lugar donde se desempeñen; obligación que se extiende al deber de estar bien informados acerca de las distintas

regulaciones legales o reglamentarias, tanto en estudio como vigentes, todo ello con el objeto de poder aconsejar y orientar adecuadamente a sus clientes.

ART. 5º- Información adecuada del proyecto inmobiliario o propiedad en cuestión

Los agentes inmobiliarios deben evitar exageraciones, tergiversaciones u ocultamiento relativo a los datos pertinentes del proyecto inmobiliario o propiedad objeto del negocio en que ellos intervengan. Los agentes inmobiliarios, sin embargo, no están obligados a investigar los vicios o defectos ocultos propios de un proyecto inmobiliario o un inmueble, pero si deben manifestar cualquier factor o circunstancia adversa, que al efecto puedan conocer por su experiencia y conocimiento profesional.

ART. 6º- Inhabilidad por interés personal del agente

Los agentes de servicios inmobiliarios no deben comprometer sus servicios respecto a proyectos inmobiliarios o inmuebles en los cuales tengan, o pudieren llegar a tener algún interés personal, esto es, para si mismo o para los miembros inmediatos de su familia o para cualquier sociedad en las cuales tengan participación, salvo que esta circunstancia sea conocida y aceptada por los respectivos clientes, y por las partes afectadas.

Los agentes de servicios inmobiliarios no deben adquirir, total o parcialmente, para si mismo o para los miembros inmediatos de su familia, o para cualquier sociedad en las cuales tengan participación, los proyectos inmobiliarios o inmuebles cuya negociación les hubiere sido encomendada, a menos que adviertan en forma previa de esta circunstancia a los respectivos clientes y que éstos lo acepten expresamente. En el evento que existan proyectos inmobiliarios o inmuebles que pertenezcan a los agentes inmobiliarios, o en los cuales éstos tengan participación, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento de los respectivos interesados.

ART. 7º- Libertad en fijación de honorarios

Los agentes inmobiliarios podrán convenir libremente con sus clientes el monto y forma de pago de los honorarios profesionales, correspondientes a su gestión en todo proyecto o negocio inmobiliario, debiendo, en todo caso, preocuparse que los honorarios sean justos y equitativos en relación al trabajo que corresponda efectuar. Para estos efectos tratándose de la actuación de los agentes inmobiliarios que realicen labores de corretaje de propiedades, se estima que no es justo y equitativo publicitar dichas operaciones sin cobro de honorarios o comisiones, cuando éstos se incluyan, a cualquier título, en los precios ofrecidos.

ART. 8º- Acuerdos escritos

Los agentes inmobiliarios deberán procurar obtener órdenes escritas en las cuales se establezcan las condiciones principales del encargo, se describa el proyecto inmobiliario o el inmueble objeto de la

orden, se fijen plazos de vigencia, y los honorarios correspondientes a la labor encomendada. Si existiere controversia entre agentes inmobiliarios, solo las órdenes escritas que cumplan los requisitos indicados se preferirán sobre cualesquiera otras que no se cumplan.

Asimismo, los agentes inmobiliarios deberán procurar obtener que los acuerdos que logren las partes deban constar por escrito, en términos claros y precisos, especificando sus términos, obligaciones, y derechos emanados para cada una de ellas. Una copia de cada convenio deberá ser entregada a cada parte, una vez que lo hayan firmado.

ART. 9º- Ordenes de ventas en corretajes inmobiliarios

Las ordenes de ventas respecto a un proyecto inmobiliario o de una propiedad determinada, podrán ser exclusivas o nó. Si las ordenes fueren sin exclusividad, y se hubieren otorgado diversas ordenes de visita por distintos corredores de propiedades, tendrá derecho al total de la comisión aquél que reciba la oferta de compra; sin embargo, si otro corredor que otorgó una orden hubiere trabajado, facilitando en forma importante la materialización del negocio, el total de los honorarios o comisión deberán repartirse de común acuerdo o, a falta de acuerdo, en las proporciones que fije la Comisión de Etica Profesional.

ART. 10º- Administración de fondos-retención indebida de fondos

Los agentes inmobiliarios no deberán comprometer ni utilizar en provecho propio los fondos que recibieren de sus mandantes, y que les sean entregados en carácter de administrador, ya sean provisiones para gastos, valores en custodia u otros items semejantes. En estas circunstancias, los agentes inmobiliarios que reciben dineros de sus clientes o manejan dineros ajenos, deberán rendir cuenta detallada de su inversión en cualquier momento en que le sea solicitada. La retención indebida que los agentes inmobiliarios hagan de dineros de sus clientes, constituye un acto lesivo para la dignidad de la actividad, si se efectúa para hacerse pago de los honorarios adeudados o garantizarlos, sin autorización expresa de los clientes o una resolución judicial que lo faculte. La resistencia a comparecer ante la Comisión de Etica a informar la retención de fondos y a consignar los fondos retenidos constituyen agravantes de la retención indebida de dineros. La restitución de las sumas indebidamente retenidas por los agentes inmobiliarios no hace desaparecer la infracción a la ética profesional ni priva a la Comisión de Etica y Disciplina de la facultad de ejercer sus potestades para corregirla. Esta devolución puede considerarse como circunstancia atenuante al sancionar esa infracción.

SECCIÓN TERCERA: OBLIGACIONES DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS CON EL PÚBLICO EN GENERAL**ART. 11º- Responsabilidad**

Los agentes inmobiliarios que estuvieren organizados como personas jurídicas o sociedades responderán de los hechos de aquellos que estuvieren bajo su dependencia o cuidado, tal como si fueren hechos propios. Igualmente, las personas jurídicas que actúen como agentes inmobiliarios responderán solidariamente con el representante legal que actúe por ellas.

ART. 12º- No discriminación

Los agentes inmobiliarios no pueden negar la prestación de un servicio basándose en discriminaciones raciales, religiosas, sociales, de nacionalidad o de cualquier otra índole semejante. Tampoco pueden participar en acuerdos o programas que pretendan limitar sus servicios en base a las aludidas discriminaciones; como asimismo les está vedado publicitar sus proyectos o negocios inmobiliarios sobre la base de establecer preferencias, limitaciones o discriminaciones basadas en los aspectos antes indicados.

ART. 13º- Calidad de servicio

Los agentes inmobiliarios deben prestar un servicio eficiente a sus clientes y al público en general, conforme a los usos y prácticas habituales del mercado, considerando especialmente las expectativas razonables existentes para cada tipo de servicio. En consecuencia no deben ofrecer servicios que están fuera del ámbito de su competencia a menos que lo hagan mediante la asistencia de especialistas, o que se advierta esta situación honesta y sinceramente a los clientes respecto de sus limitaciones. Cualquier persona que se comprometa a suministrar la indicada asistencia, debe ser debidamente identificada, estableciendo claramente cual será su participación profesional en la transacción.

ART. 14º- Publicidad veraz

Los agentes inmobiliarios deben ser especialmente cuidadosos de la publicidad de los proyectos inmobiliarios o inmuebles, por los diversos medios, refleje la realidad de cada uno de éstos.

Los agentes inmobiliarios no deben ofrecer proyectos inmobiliarios o bienes raíces respecto de los cuales no tengan la autorización de su dueño para hacerlo; como asimismo les está vedado publicar un precio o valor inferior al previamente acordado con el mandante, salvo autorización expresa de éste.

Si conjuntamente con la publicidad de los proyectos inmobiliarios o inmuebles, se ofrecieren por los agentes inmobiliarios otro tipo de beneficios, tales como premios, descuentos, etc., ello no constituye per se una práctica antiética, siempre que los agentes inmobiliarios, informen en forma clara y precisa acerca de los términos, limitaciones y condiciones de las ofertas.

SECCIÓN CUARTA: OBLIGACIONES DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS EN LAS RELACIONES ENTRE SÍ**ART. 15º- Difamación a la competencia**

Los agentes inmobiliarios no deben menospreciar o criticar negativamente en público el trabajo, prácticas comerciales, o competencia de sus colegas, ni anticipar juicios respecto de las transacciones que ellos realicen. Si sus opiniones son consultadas y los agentes inmobiliarios estiman pertinentes expresarlas, deberán hacerlo en estricto sentido y cortesía.

ART. 16º- Cooperación entre agentes inmobiliarios

Los agentes inmobiliarios deben prestar entre ellos su cooperación recíproca, salvo que dicha cooperación no fuere beneficiosa para sus clientes; como asimismo, deben compartir voluntariamente con sus colegas las lecciones de sus experiencias y de sus estudios.

En el evento que los agentes inmobiliarios requieran información de sus colegas, deben revelar la circunstancia si están actuando en interés propio o en representación de algún cliente.

ART. 17º- Canje de órdenes

Los agentes inmobiliarios podrán requerir el canje de órdenes relativas al corretaje inmobiliario a otros colegas, proporcionando los datos completos del cliente y de su cónyuge, si fuere el caso y de los honorarios o comisiones a repartir. El canje de ordenes no implica su traspaso o cesión al agente inmobiliario que las ha solicitado; por consiguiente, éstos no pueden promover los proyectos inmobiliarios o propiedades entre personas distintas a aquellas para quienes las solicitó, publicarla ni obtener directamente o por interpósita persona una orden del propietario, o de quien le represente, dentro del plazo de 90 días contados desde la fecha del canje.

ART. 18º- Solicitud servicios personal otros agentes.

Los agentes inmobiliarios no deben, directa o indirectamente, solicitar los servicios u ofrecer empleo al personal dependiente de otros agentes inmobiliarios, salvo que dicha circunstancia fuere previamente comunicada y aceptada por el afectado.

ART 19º- Ofrecimiento propiedades sin orden

Los agentes inmobiliarios no podrán ofrecer proyectos inmobiliarios o inmuebles sin tener previamente el consentimiento del respectivo propietario, ello sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 8º de este Código.

ART. 20º- Prácticas desleales

Los agentes inmobiliarios deberán actuar evitando en todo momento la obtención de ventajas desleales respecto de colegas, ya sean afiliados o nó, conduciendo sus negocios en forma seria y responsable,

absteniéndose de ejecutar actos que perjudiquen a otros agentes inmobiliarios. Como consecuencia de lo anterior, no podrán, entre otras cosas, ofrecer sus servicios a clientes cuyos proyectos inmobiliarios o propiedades se encontraren con ordenes exclusivas en favor de otros agentes inmobiliarios, como asimismo, tampoco podrán encontrándose vigente una orden exclusiva a favor de otros agentes inmobiliarios, aceptar, proporcionar sus servicios al mismo cliente, no obstante existir un requerimiento de este último en tal sentido. Igualmente, a los agentes inmobiliarios les estará vedado obtener datos de propiedades ofrecidas por otros agentes inmobiliarios, sean o no asociados, ya sea directamente, por medio de su personal dependiente o, en fin, por interpósita persona, todo ello con el objeto de obtener información necesaria para ofrecer ellos mismos un inmueble respecto al cual no se le ha efectuado encargo alguno por sus propietarios.

ART. 21º- Disputa entre agentes

Cualquier dificultad que pueda producirse entre agentes inmobiliarios asociados, será sometida al conocimiento y resolución de la Comisión de Ética y Disciplina, de acuerdo a las reglas fijadas por ACOP-CAMARA, antes de iniciar un juicio arbitral o de otro orden.

Si un agente inmobiliario asociado es acusado de prácticas reñidas con la ética profesional o es requerido para presentar antecedentes en cualquier procedimiento disciplinario, estará obligado a presentar todas las evidencias que se le soliciten, dentro del plazo que al efecto le fije la Comisión de Ética y Disciplina de ACOP-CAMARA.

Si existiere cualquier dificultad o conflicto en relación a agentes inmobiliarios no asociados, la Comisión de Ética y Disciplina gozará de la facultad de instar a dichos agentes a someter el conocimiento y resolución de la controversia a esta Comisión, lo cual tendrá, en todo caso, el carácter de voluntario.

Fecha última actualización: 30/Enero/2002

Documento disponible para consulta pública. Prohibido su uso indebido o copia íntegra del documento.

Derechos reservados ACOP Cámara Nacional de Servicios Inmobiliarios A.G.