

CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LOS AGENTES INMOBILIARIOS DE CATALUÑA

En la prestación de 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 sobre estos, incluida su constitución, el agente inmobiliario deberá observar el siguiente código deontológico.

NOTA DE ENCARGO. El agente inmobiliario no hará publicidad ni ofertas de inmuebles, ni recibirá cantidades o formalizará con terceros cualquier contrato o precontrato sin la suscripción previa de la correspondiente nota de encargo, y no la aceptará si no tiene suficiente competencia y capacidad para desarrollarlo. La nota de encargo se sujetará a las normas de la Ley del derecho a la vivienda que la regulen.

PRINCIPIO DE LEGALIDAD. El agente inmobiliario actuará sujeto a la legalidad vigente y a los códigos éticos establecidos en el sector, con una consideración especial hacia la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, sin hacer referencias ni utilizar nombres que induzcan o puedan inducir a error o confusión respecto a la verdadera naturaleza de su empresa o establecimiento y de los servicios que presta.

DILIGENCIA E INDEPENDENCIA PROFESIONALES. El agente inmobiliario actuará con diligencia, honestidad, responsabilidad e independencia profesionales. No actuará como mediador de ambas partes, salvo que exista un acuerdo expreso en este sentido.

CAPACIDAD. En el desarrollo de aquellos encargos que por su complejidad requieran asesoramiento técnico o legal fuera de su alcance, el agente inmobiliario recomendará, por interés de sus clientes, la oportunidad de requerirlo.

PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES Y CONFIDENCIALIDAD. El agente inmobiliario protegerá y promoverá los intereses legítimos de sus clientes actuando siempre con fidelidad, lealtad, imparcialidad, discreción absoluta y respetando los principios de confidencialidad y secreto profesional, siempre sujeto a las leyes.

PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. El agente inmobiliario no llevará a cabo, fomentará o participará en situaciones o actuaciones de discriminación, acoso, infravivienda, sobreocupación o cualquier otra forma de alojamiento ilegal.

PRINCIPIOS DE LEALTAD Y HONESTIDAD. El agente inmobiliario no obtendrá beneficios ocultos y se compromete a no adquirir en parte o en su totalidad, ni por medio de terceras personas físicas o jurídicas con las que mantenga algún vínculo personal, profesional o accionarial del cual se pueda derivar un conflicto de intereses, ningún inmueble o derecho sobre aquel respecto al cual tenga el encargo, salvo que el cliente preste consentimiento expreso en este sentido.

INCOMPATIBILIDADES. El agente inmobiliario vinculado a la administración pública por una relación administrativa, laboral o de prestación de servicios se abstendrá de gestionar o intervenir operaciones respecto a aquellos bienes inmuebles situados dentro de la demarcación territorial en la que se desarrolle esta relación, con el objetivo de evitar situaciones de las cuales se puedan derivar conflictos de intereses.

PRINCIPIO DE VERACIDAD. El agente inmobiliario debe cumplir la normativa que prohíbe la utilización de publicidad ilícita y, especialmente, las normas reguladoras y menciones obligatorias de la publicidad y de la oferta que establece la Ley de derecho a la vivienda. Así mismo, se debe ajustar al principio de veracidad, de manera que no oculte datos fundamentales de los objetos a que se refieren y no induzca o pueda inducir a los destinatarios a ninguna confusión o error con repercusiones económicas.

OBLIGACIÓN DE VERIFICACIÓN. Antes de suscribir con terceros cualquier documento relativo a la transacción, el agente debe haber verificado los datos facilitados por los mandantes y la titularidad, las cargas y los gravámenes registrales del inmueble.

OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN. El agente inmobiliario debe entregar por escrito la información mínima contenida en la Ley del derecho a la vivienda antes de recibir cualquier cantidad a cuenta del precio de la transacción. Así mismo, tendrá a disposición de los clientes, consumidores y usuarios el texto íntegro de este código deontológico.

PRINCIPIOS CONTRACTUALES. El agente inmobiliario debe respetar y hacer cumplir los principios contractuales establecidos por la Ley del derecho a la vivienda, y en especial:

- Debe ser escrupuloso respecto a los principios de concreción, claridad y sencillez en la redacción, de tal manera que sea posible la comprensión directa y sin referencias a textos o documentos que no hayan sido facilitados previamente o simultáneamente a la formalización del contrato.
- Debe respetar el principio de la buena fe y justo equilibrio entre los derechos y las obligaciones de las partes, con exclusión de cláusulas abusivas, según la definición establecida por la legislación para la defensa de consumidores y usuarios.

ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN. El agente inmobiliario debe cumplir y hacer cumplir a sus clientes la obligación de entrega de la documentación mínima obligatoria en la venta y el arrendamiento que exige la Ley del derecho a la vivienda.

FORMACIÓN. El agente inmobiliario deberá estar informado permanentemente de las legislaciones y las condiciones del mercado inmobiliario, y deberá hacer observar a sus empleados este código deontológico y hacerles seguir los programas de formación profesional y reciclaje del sector adecuados a las tareas que desarrollan.

COMPETENCIA. El agente inmobiliario velará por que las relaciones con sus compañeros profesionales estén presididas por los principios de respeto, colaboración y lealtad, y se abstendrá de asesorar o de interferir en los encargos con exclusiva gestionados por ellos.

RESPONSABILIDAD Y CAUCIÓN. El agente inmobiliario deberá constituir y mantener una garantía y una póliza de responsabilidad civil con vigencia permanente que le permita responder de las cantidades que reciba mientras no las ponga a disposición de los destinatarios, y para responder de su actividad profesional.

REGISTRO DE HOMOLOGACIÓN. El agente inmobiliario debe estar inscrito en el Registro obligatorio de homologación del Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya.

PRINCIPIO DE COLABORACIÓN. El agente inmobiliario informará a la administración de la Generalitat de Catalunya y/o, si es necesario, al colegio profesional al cual pertenece, de todas aquellas actuaciones de las que tenga conocimiento que no se ajusten o no respeten este código ético o contravengan los preceptos de la Ley de derecho a la vivienda.

IDENTIFICACIÓN. En todos los documentos, papel comercial y publicidad el agente deberá identificarse con su número de inscripción al registro obligatorio. Así mismo, colocará en cada uno de sus establecimientos, en un lugar visible al público, la placa homologada por el reglamento del citado registro. Los agentes de la propiedad inmobiliaria en ejercicio pueden compartir el distintivo del registro con el distintivo colegial y el número de colegiado.

POSIBILIDAD DE ESTABLECER LA OBLIGACIÓN DE SUSCRIBIR LA ADHESIÓN DEL AGENTE INMOBILIARIO NO COLEGIADO A LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CATALUÑA PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS. EN ESTE CASO SE DEBERÍA TENER EN CUENTA QUE LOS CLIENTES DE LOS AGENTES DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA EN EJERCICIO YA PUEDEN RECURRIR AL CORRESPONDIENTE COLEGIO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.