CÓDIGO DEONTOLÓGICO

COLEGIO OFICIAL DE AGENTES DE LA PROPIEDAD

INMOBILIARIA DE ILLES BALEARS

(COAPIB)

I. DE LAS NORMAS DEONTOLÓGICAS

Artículo 1.- *Ámbito de aplicación*.

El A.P.I. está obligado a respetar los principios éticos y deontológicos de la profesión establecidos en el presente Código y cualesquiera otros establecidos en disposiciones que sean de aplicación. Cuando actúe fuera del ámbito territorial del Colegio de su residencia deberá respetar, además de las normas de su Colegio, las normas éticas y deontológicas vigentes en el ámbito territorial del colegio donde actúe o en el que desarrolle una determinada labor profesional.

Artículo 2.- *De los principios deontológicos y éticos.*

Son principios generales de la conducta del A.P.I.:

- .-2.1.- Independencia: La independencia del A.P.I. es condición esencial para el ejercicio de su profesión, constituyendo la garantía de los intereses tanto de sus clientes como de los consumidores y usuarios en general.
- 2.2.- Confianza e integridad: La relación del A.P.I. con sus clientes se fundamenta en la confianza y en la conducta profesional integra, baluartes de los intereses que el cliente o el consumidor y usuario depositan en él, y está obligado a no defender intereses en conflicto con los de su cliente.
- 2.3.- Legalidad: El A.P.I. deberá siempre actuar conforme al ordenamiento jurídico y a las normas corporativas y colegiales.

- 2.4.- Protección de la profesión: El colegiado procurará en su actuación profesional eliminar toda práctica susceptible de perjudicar la dignidad y la integridad, en su caso, de la profesión. Así mismo deberá en su actuación, difundir el conocimiento y la relevancia social de la profesión de Agente de la Propiedad Inmobiliaria, a fin de promover el respeto y la aceptación social de la misma.
- 2.5.- Veracidad, buena fe y secreto profesional: El A.P.I. se relacionará con los clientes según los principios de veracidad en la transacción inmobiliaria, buena fe contractual y secreto profesional, con respeto a la legislación aplicable en las operaciones en que intervenga.
- 2.6.- Conocimiento del mercado y perfeccionamiento profesional: El A.P.I. deberá, en el ejercicio de su profesión, dar muestras de competencia en justificación de las calidades y garantías requeridas, y estará obligado a permanecer informado en todo momento acerca de las legislaciones y de todas las informaciones o evoluciones esenciales que puedan afectar a los intereses que le han sido confiados, y conocer las condiciones de los mercados sobre los que debe aconsejar a sus clientes y a los consumidores y usuarios para el buen fin de la operación.

II. DE LAS RELACIONES CON EL C.O.A.P.I.B.

Artículo 3.- *Relación con el Colegio*.

Todo agente esta obligado a:

- 3.1.- Cumplir con lo establecido en el Estatuto del C.O.A.P.I.B., en el Estatuto General de la profesión y en la restante regulación de la misma.
- 3.2.- Respetar a los órganos de gobierno y a los miembros que los componen, debiendo dar cumplimiento con la máxima diligencia a las comunicaciones, citaciones y requerimientos emanados de tales Órganos y de las Comisiones Delegadas en el ejercicio de sus funciones.
- 3.3.- Contribuir, al mantenimiento de las cargas colegiales y demás imputaciones económicas del Colegio en la forma y tiempo que se hayan establecido.

- 3.4.- Informar al Colegio de los supuestos de los que tenga conocimiento en los que un colegiado ejerciente que carezca de tal condición, por suspensión o inhabilitación en el ejercicio, continúe utilizando la denominación de “colegiado” y de su número. Esta obligación, de igual modo, se extiende al uso indebido del anagrama “API”, tanto por él como por personas que carezcan de dicha cualidad.
- 3.5.- Comunicar al Colegio las circunstancias personales que afecten al ejercicio profesional, tales como cambio de domicilio, de números de abonado telefónico, ausencias, enfermedad, invalidez duradera, etc. Los datos y circunstancias profesionales obrantes en cada momento en los archivos colegiales serán los validos a efectos de comunicaciones y notificaciones.

III. DE LA RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN

Artículo 4.- *El A.P.I.*

- 4.1.- Debe estar al corriente de la evolución del sector inmobiliario, en sus ámbitos local, autonómico, nacional y comunitario, para hallarse en condiciones de intervenir y participar en la formación de criterios legislativos, económicos y tributarios en materia inmobiliaria y urbanística.
- 4.2.- Debe aportar su concurso a los organismos públicos y corporativos, locales, autonómicos, nacionales y comunitarios, competentes para reglamentar los usos profesionales de los Agentes de la Propiedad Inmobiliaria, cuando aquellos lo soliciten.

IV. DE LA RELACIÓN CON LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES

Artículo 5.- *Relación con los órganos jurisdiccionales.*

Es obligación del A.P.I. para con los órganos jurisdiccionales:

- 5.1.- Actuar de buena fe, con probidad, lealtad, veracidad y celeridad.
- 5.2.- Cumplir y promover el cumplimiento del principio de legalidad, contribuyendo a la diligente tramitación de los procedimientos de conformidad con la ley.

- 5.3.- Colaborar en el cumplimiento de los fines de la Administración de Justicia.
- 5.4.- Aceptar dentro de su pertenencia al turno de actuación profesional, los encargos emanados por los órganos jurisdiccionales.

V. DE LAS RELACIONES CON OTROS COMPAÑEROS

Artículo 6.- *Lealtad.*

- 6.1.- Los A.P.I. procurarán elevar su prestigio social y mejorar su preparación profesional, tratando de no obtener ventajas desleales sobre sus compañeros y estando dispuestos a compartir entre ellos el fruto de sus experiencias y estudios, velando por la lealtad de la competencia, especialmente en lo que se refiere al inicio o ruptura de relaciones con un mandante.
- 6.2.- Evitarán cualquier acto de competencia desleal entre ellos, considerándose actos de competencia desleal, entre otros, la inducción al incumplimiento contractual de empleados y colaboradores de otros colegas.
- 6.3.- No intervendrán en operaciones que hubieran sido confiadas a otro A.P.I. con carácter de exclusiva, durante la vigencia del contrato. Si tuviera conocimiento de esta circunstancia, después de haber iniciado gestiones de mediación, solicitará confirmación fehaciente del compañero y cesará en las mismas.
- 6.4.- Se abstendrán de toda práctica que perjudique el buen nombre de la profesión y evitarán cualquier comportamiento susceptible de suponer a sus compañeros API perjuicios morales, materiales o de mala imagen al colectivo, evitando cualquier conflicto con un compañero que pueda perjudicar a los intereses de los clientes, consumidores y usuarios.

Artículo 7.- *Colaboración.*

- 7.1.- Toda colaboración entre dos o más A.P.I. deberá ser documentada por escrito a fin de evitar y, en su caso, resolver rápida y amistosamente los conflictos que entre ellos pudieran surgir.

- 7.2.- Los Agentes que hayan establecido colaboración se suministrarán toda la información necesaria para el buen fin de la operación, sin ocultar datos ni circunstancias que redunden sólo en beneficio propio y, en concreto, se advertirán de la existencia o inexistencia de pacto de exclusiva y demás circunstancias que de ello pudieran derivarse a efectos de cobro de honorarios. Solo el que tuviera el encargo podrá relacionarse con el cliente obligado al pago y cobrar del mismo los honorarios devengados.
- 7.3.- La participación en los honorarios devengados por dos o más A.P.I. que colaboren en una misma operación será equitativa, salvo pacto expreso en contrario, y se realizará dentro de los diez días siguientes al cobro de los honorarios.

Artículo 8.- *Conciliación entre Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.*

- 8.1.- Todo Agente que se considere directa o indirectamente perjudicado por otro, dirigirá su queja al Colegio, el cual procurará una solución amistosa; si no se llega al acuerdo amistoso cualquiera de las partes podrá ejercitar las acciones que le asistan bien en trámite de estas normas deontológicas o cualquier otra acción que le asista.
- 8.2.- Ningún A.P.I. criticará públicamente la capacidad profesional de otro ni sus operaciones, debiendo plantear sus quejas ante el Colegio Oficial.

VI. DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y USUARIOS

Artículo 9.- *Protección a los consumidores y usuarios.*

- 9.1.- El A.P.I. debe protegerlos, advirtiéndoles de la publicidad engañosa, el falseamiento de datos esenciales de la transacción y cualesquiera otros fraudes o prácticas dudosas en los negocios inmobiliarios, denunciándolo ante los organismos competentes.
- 9.2.- Asimismo tendrá a disposición de los consumidores en sus despachos profesionales, las hojas de reclamaciones exigidas en cada momento por la Administración correspondiente y en lugar visible el correspondiente cartel de las existencias de las mismas.

- 9.3.- Proteger al consumidor y usuario contra el fraude o las prácticas incorrectas en el sector inmobiliario y esforzarse por eliminar dentro de su ámbito de actuación toda práctica susceptible de causar perjuicios a los ciudadanos o a la dignidad de la profesión de API.

Artículo 10.- *Obligaciones en la intermediación.*

- 10.1.- El A.P.I. se compromete a proteger y a promover los intereses tanto del cliente que haya realizado el encargo, respecto de los que observará una fidelidad absoluta, como de las demás partes intervinientes en la transacción, siguiendo los principios básicos de la intermediación: honorabilidad y eficacia en las transacciones inmobiliarias.
- 10.2.- Informará de la legislación vigente, en el ámbito de la intermediación, así como de las demás circunstancias que existan en el mercado inmobiliario.
- 10.3.- El API informará con exactitud a su cliente, consumidor y usuario, del precio requerido en remuneración a sus servicios prestados.

VII. DE LA RELACIÓN CON OTROS PROFESIONALES

Artículo 11.- *Ámbito de colaboración con otros profesionales.*

El A.P.I. no debe asesorar en materias que sean competencia de otros profesionales si carece de la formación y de los conocimientos necesarios para ello. En este caso, deberá recomendar la intervención del profesional competente cuando los intereses del buen fin de la operación, y en beneficio de las partes contratantes, así lo exijan y para fomentar la no intromisión en actividades profesionales ajenas.

Artículo 12.- *Participación con otras instituciones profesionales.*

El A.P.I. podrá participar en cuantos proyectos elaboren el Colegio Oficial y organizaciones profesionales para la creación de centros de formación profesional, edición de publicaciones especializadas y realización de

actividades culturales que procuren al A.P.I. y al público la mejor y más actualizada información en el ámbito de su competencia.

VIII. DE LA ACTUACIÓN PROFESIONAL

Artículo 13.- *Diligencia profesional.*

- 13.1.- El A.P.I. deberá recabar la mayor información posible sobre el encargo profesional encomendado, a fin de poder cumplir correcta y fielmente su cometido, evitando errores u omisiones.
- 13.2.- A su vez deberá custodiar con toda diligencia los fondos o sumas que le hayan sido confiados por terceras personas para afianzar las operaciones, respondiendo de su conservación, legítimo destino y finalidad. Todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 17 de la presente norma.

Artículo 14.- *Colaboradores y empleados del A.P.I.*

- 14.1.- Todo agente colegiado podrá contar con personal colaborador para la realización de sus tareas profesionales, sin perjuicio de las funciones que le han sido legalmente atribuidas.
- 14.2.- En ningún caso, podrá ser sustituido el agente colegiado en las funciones que a éste le corresponden en la relación con sus clientes.
- 14.3.- El agente deberá cumplir la normativa laboral vigente en todo momento con su personal.

Artículo 15.- *Rechazo de encargos.*

- 15.1.- El A.P.I. deberá rechazar todo encargo de venta o alquiler, cuando el propietario imponga exclusiones de clientes por razones de índole discriminatorio por motivos de raza, creencia, sexo o nacionalidad y cualesquiera otras.

- 15.2.- Asimismo, rechazará el encargo cuando tenga indicios razonables de que los fines del mismo puedan ser ilícitos conforme a la legislación de blanqueo de capitales, con la pertinente obligación de comunicación al SEPBLA

Artículo 16.- *Documentación: Contratos.*

- 16.1.- El A.P.I. podrá documentar, conforme al modelo oficial del Colegio vigente en cada momento, todos los actos de transacción y valoración inmobiliarias en que intervenga, así como todos los acuerdos alcanzados entre las partes, especialmente aquellos en los que medie entrega de cantidades a cuenta, a fin de proteger sus derechos y asegurar los intereses de los contratantes.
- 16.2.- No suscribirá documentos o contratos en los que se consignen datos erróneos o falsos, en perjuicio de las partes interesadas.
- 16.3.- Procurará que las gestiones de mediación se le encomienden siempre con carácter de exclusiva, para salvaguardar sus derechos y garantizar una adecuada prestación de sus servicios profesionales.
- 16.4.- En los contratos de mediación de compraventa, el A.P.I. especificará detalladamente las condiciones económicas de la operación, consignando el precio del inmueble y su forma de pago, las cargas y gravámenes (arrendamientos, hipotecas, servidumbres, condiciones resolutorias y similares), si las hubiera y el porcentaje correspondiente a sus honorarios, incluyendo los que percibirá en caso de desistimiento por la propiedad o de presentación del comprador directamente por ésta, si el encargo se concedió con carácter de exclusiva. Se hará constar, que a efectos de reclamar los honorarios devengados, en caso de que se formalice la compraventa con alguna de las personas presentadas por el A.P.I., durante la vigencia de la exclusiva, regirá el plazo de 15 años previsto por el artículo 1.964 del Código Civil.
- 16.5.- Una vez transcurrido el plazo del encargo el Agente comunicará al propietario las personas que hubiera presentado como posibles compradores o arrendatarios, las cuáles habrán suscrito con anterioridad una hoja de visita, justificativa de la intervención profesional realizada.

- 16.6.- Comprobará la situación registral del inmueble, y los demás datos citados en los artículos anteriores, antes de ofrecerlo al mercado inmobiliario.

Artículo 17.- *Recepción de cantidades por el Agente de la Propiedad Inmobiliaria.*

- 17.1.- El A.P.I. sólo podrá recibir cantidades para afianzar la operación cuando el encargo se le hubiera conferido con carácter de exclusiva y/o hubiera sido expresamente autorizado para ello en el contrato de mediación. Una vez recibida la cantidad, la pondrá a disposición del comitente y/o la ingresará en una cuenta bancaria abierta al efecto con la mayor brevedad posible.
- 17.2.- No retendrá las cantidades entregadas por el interesado en la operación para detraer de ellas sus honorarios, salvo que hubiera sido expresamente autorizado para ello en el contrato.
- 17.3.- Extenderá un recibo por la cantidad que perciba, expresando la naturaleza de la misma (arras o señal), identificando el inmueble y consignando el precio total de la operación así como la forma de pago, incluyendo las subrogaciones hipotecarias, en su caso, y demás cargas y gravámenes. Condicionará expresamente la eficacia de la reserva a la aceptación de la misma por la propiedad y si no se produce, tendrá la obligación de devolverla, sin perjuicio de la reclamación de sus honorarios, si se hubiesen devengado.

Artículo 18.- *Publicidad.*

- 18.1.- El A.P.I. cuidará especialmente el contenido de la publicidad de sus productos inmobiliarios y servicios, incluyendo datos ciertos y previamente comprobados por él. El precio anunciado sólo podrá ser el pactado con la propiedad.
- 18.2.- El logotipo A.P.I. estará presente obligatoriamente en todos los anuncios de los productos inmobiliarios que le hubieran sido confiados, sin perjuicio de añadir los identificativos propios.
- 18.3.- El API deberá identificarse en los anuncios de los productos que le hubieren sido confiados.

IX. DE LOS HONORARIOS

Artículo 19.- *Honorarios.*

- 19.1.- El A.P.I. tiene derecho a percibir unos honorarios por su labor profesional y a que se le reintegren los suplidos en que haya incurrido para llevarla a cabo.
- 19.2.- Los honorarios profesionales del A.P.I., de conformidad con lo previsto en la legislación sobre Defensa de la Competencia y sobre Colegios Profesionales, son libres, aplicándose en todo caso el pacto establecido con el cliente, sin perjuicio de que los Criterios de Honorarios Profesionales a los exclusivos efectos de tasación de costas a requerimiento judicial sin que ello constituya en modo alguno recomendación a los API respecto a los honorarios de sus servicios profesionales.
- 19.3.- El A.P.I. podrá solicitar, previamente al inicio del asunto o durante su tramitación, provisiones de fondos a cuenta de suplidos, debiendo rendir cuentas sobre ellos a la mayor brevedad posible, sin que, a falta de acuerdo expreso, pueda destinarlas al pago de sus propios honorarios.

*X.*REMISIÓN NORMATIVA.

Artículo 20.

20.1.- La presente norma se entiende complementada por el Estatuto del Coapi de les Illes Balears así como el del Consejo General de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España y por cualquier otra de rango superior.

20.2.- Entrada en vigor el día siguiente a su aprobación por la Asamblea General de Colegiados del COAPI.