

MANUAL DE  
BUENAS  
PRÁCTICA DEL  
SECTOR DE LA  
INTERMEDIACIÓN  
INMOBILIARIA.

GUÍA PRÁCTICA DE ADAPTACIÓN  
AL MANUAL DE BUENAS  
PRÁCTICAS DEL SECTOR DE  
INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA.

## GUÍA PRÁCTICA DE ADAPTACIÓN AL MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DEL SECTOR DE LA INTERMEDIACIÓN INMOBILIARIA.

**OBJETO DEL MANUAL:** unificar criterios y mejorar:

- la calidad de los servicios profesionales.
- La información a suministrar a vendedores y compradores.
- Los documentos a utilizar en las relaciones con clientes.
- La protección de los consumidores.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

Subjetivo → empresas cuyo objeto social es la intermediación inmobiliaria y hagan publicidad u oferten inmuebles para la venta y alquiler de inmuebles.

Territorial → ámbito de la Comunidad de Madrid.

Objetivo → la compraventa, permuta, arrendamiento, cesiones y traspasos de fincas urbanas o rústicas según corresponda. Evacuar consultas u dictámenes sobre el valor de en venta, cesión o traspaso de bienes inmuebles.

### **PRINCIPIOS GENERALES:**

- Cumplimiento normativa en materia de consumidores y usuarios.
- Aplicación del código en su actividad.
- Formación de los trabajadores y profesionales en las cuestiones atinentes al código.
- Suministrar una información veraz, suficiente y objetiva al consumidor sobre sus derechos y obligaciones.
- Cumplimiento de las obligaciones se deriven de la actividad de intermediación inmobiliaria.

## REQUISITOS FORMALES PARA ADHERIRSE AL CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS: [ART 11].

Deberá acreditarse junto con la solicitud de adhesión que el profesional cumple los siguientes requisitos:

### **BLOQUE I. DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LA EMPRESA O PROFESIONAL**

- a) **Ser persona física o jurídica legalmente constituida cuya actividad principal sea la intermediación en el mercado inmobiliario; y se encuentren colegiadas o asociadas.**

Podrá realizarse dicha acreditación, entre otras formas, aportando el número de colegiado o certificación de la asociación de que se trate. La actividad principal igualmente se podrá acreditar por cualquier medio escrito como fotocopia del objeto social o alta en el epígrafe correspondiente del IAE, etc.

- b) **Disponer de un establecimiento abierto al público a tal efecto.**

Contrato de arrendamiento, título de propiedad o documento que acredite dicha circunstancia.

- c) **Estar en posesión de la capacitación profesional que se pudiera exigir legalmente en cada momento.**

Documentación que acredite dicha circunstancia con arreglo a la legislación vigente en cada momento.

- d) **Estar inscritos en los censos oficiales de carácter fiscal, laboral u otros de carácter administrativo.**

Copia o fotocopia del alta correspondiente.

- e) **Suscribir póliza de responsabilidad civil para el aseguramiento de la actividad frente a los usuarios.**

Copia o fotocopia del correspondiente certificado

**f) Acreditar existencia de un domicilio social.**

Copia o fotocopia de documento donde conste dicha circunstancia.

**g) Tener abierta en una entidad de crédito una cuenta avalada en la que se deberán ingresar todas las cantidades en concepto de señal o a cuenta del precio de los inmuebles.**

Certificado que acredite el cumplimiento de dicho requisito.

**h) Acreditar carencia de antecedentes penales.**

Declaración jurada del interesado. En caso de personas jurídicas este requisito deberá cumplirlo las personas físicas que integren el órgano de administración

**i) Disponer de personal con la formación propia para el desarrollo de su actividad profesional, así como de los medios y recursos materiales para la realización de la misma.**

Certificado que acredite dicha circunstancia.

**j) Presentar modelo de nota de encargo donde consten los requisitos previstos en este Código.**

Deberá aportarse la correspondiente nota de encargo en el supuesto de que no se use la anexionada al Código.

La nota de encargo se examinará con arreglo a la normativa de consumo y al propio manual de buenas prácticas.

**k) Presentar un cuadro de honorarios profesionales.**

Deberá aportarse el correspondiente cuadro de honorarios.

**l) Estar adecuado al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, lo cual podrá acreditarse, entre otros medios, por la adhesión del profesional al código tipo que en materia de protección de datos existe para las empresas de la intermediación inmobiliaria".**

*Mediante alta en la AEPD o adhesión al Código Tipo.*

## **BLOQUE II. DE LOS REQUISITOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS EMPRESAS O PROFESIONALES QUE RECEPCIONES CANTIDADES DEL CLIENTE.**

En el supuesto de que esté autorizado para recibir cantidades deberá acreditar reunir los siguientes dos requisitos:

- a) Constituir y mantener permanentemente en vigor una garantía para responder de las cantidades que el profesional inmobiliario reciba en el ejercicio de la actividad mediadora mientras no las haya puesto a disposición de su destinatario. En el caso de agentes colegiados o asociados, la garantía podrá constituirse mediante su colegio profesional o asociación a qué pertenezca.
- b) Constituir y mantener permanentemente en vigor póliza de responsabilidad civil para responder del ejercicio de la actividad mediadora.

## **BLOQUE III. DE LOS REQUISITOS EN MATERIA DE RECLAMACIONES.**

1.- Estar adherido al SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

2.- DISPONER DE HOJAS DE RECLAMACIÓN

2.- DISPONER DE UN DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Igualmente las empresas y profesionales adheridos al Manual de Buenas Prácticas deberán disponer de un departamento de atención al consumidor, debiendo designar a una persona responsable como interlocutor. Las empresas en la solicitud deberán designar quien es esa persona, así como la dirección postal, correo electrónico fax o teléfono ante el que los consumidores podrán plantear sus quejas.

## **OTROS REQUISITOS:**

### **REQUISITOS EN MATERIA DE PUBLICIDAD [Art. 4 del Código]**

- Con independencia del soporte utilizado la publicidad destinada a los clientes debe responder a lo principios de suficiencia, objetividad y veracidad en el marco general de la Ley de Publicidad.

Toda publicidad debe reunir, al menos, los siguientes extremos:

- Descripción breve del inmueble con mención de la superficie, útil o registral.
- Calificación Jurídica del Inmueble.
- Precio de Venta.
- Precio Total con indicación clara y detallada de las comisiones e impuestos que correspondan y sus cuantías y porcentajes.
- Cargas, afecciones y gastos de comunidad.
- Identificación de la empresa que emite la oferta.
- Fase de desarrollo o ejecución se encuentra la vivienda (...)
- Período de validez de las ofertas realizadas en folletos o similares.
- Lugar donde se dispone de la información a que se refiere el RD 515/1989, de 21 de Abril.
- Señalar en cualquier soporte que las los requisitos y condiciones están condicionados a la decisión última del vendedor.

### **REQUISITO DE INFORMACIÓN A SUMINISTRAR POR ESCRITO [Art 5, 6 Y 7 del Código]**

- 1) Datos de identificación, ubicación, desarrollo y autorizaciones.
- 2) Datos sobre superficies, materiales, instalaciones y garantías.
- 3) Datos sobre el precio, la forma de pago y garantías por el precio aplazado.
- 4) Información sobre la existencia de procedimientos de resolución de conflictos.

### **REQUISITOS DE CONTRATACIÓN**

- Exigencia contrato se formalice por escrito.
- En la nota de encargo deberá, en su caso, autorizar al profesional a: publicitarlo y ofertarlo, percibir cantidades o formalizar cualquier precontrato o contrato con terceros.
- Se fomentará la contratación en la modalidad de exclusiva.

En la nota de encargo deberán constar al menos los requisitos:

- Nombre o razón social, número de identificación fiscal, domicilio social y, en su caso, datos de inscripción en el registro mercantil.
- Identidad del propietario del inmueble o, en su caso, representación en la que actúa.
- Plazo de duración del encargo.
- Descripción de la operación encargada.
- Identificación de la finca o fincas, sus datos registrales, cargas, gravámenes y/o afectaciones de cualquier naturaleza, así como el régimen de protección de la vivienda, en su caso, y precio de la oferta.
- El cliente que encarga la transacción deberá poner de manifiesto, bajo su responsabilidad, cualquier otro aspecto jurídico de especial relevancia, sobre todo tener procedimientos judiciales pendientes por cuestiones relacionadas con el inmueble.
- Retribución del agente inmobiliario, que sólo podrá consistir, bien en un porcentaje del precio, bien en un importe fijo, y forma de pago. En ningún caso se puede percibir retribución, por la misma operación, de las dos partes de la transacción, excepto acuerdo expreso en tal sentido.
- Modalidad del Encargo y Derechos y obligaciones de las partes, con indicación de las facultades concedidas al agente.

### **Principios Contractuales:**

En todo contrato de transmisión de la propiedad o de cesión de uso formalizado en el marco de una actividad empresarial o profesional, las cláusulas tienen que cumplir los requisitos siguientes:

- a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa y sin referencias a textos o documentos que no se faciliten previamente o simultáneamente a la formalización del contrato.
- b) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas, según la definición recogida en la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios.