

# **Código de Ética Profesional y de Normas de Conducta de la Asociación Nacional de Agentes Inmobiliarios (National Association of Realtors®)**

**En vigor a partir del 1 de enero de 2003**

Toda vez que en el presente código y preámbulo se utilice la palabra REALTORS®, este término incluirá a los asociados de los agentes inmobiliarios, REALTOR-ASSOCIATE®s.

Si bien el Código de Ética Profesional establece obligaciones que podrían superar aquellas requeridas por la ley, en cualquier circunstancia en que el Código de Ética Profesional y la ley entraran en conflicto, prevalecerán las obligaciones establecidas por la ley.

## **Preámbulo...**

La tierra es la base de todo. Del uso inteligente y la amplia distribución de la propiedad depende la supervivencia y el desarrollo de las instituciones libres y de nuestra civilización. Los agentes inmobiliarios [REALTORS®] deben presumir que los intereses de la nación y sus ciudadanos requieren el mejor y más alto uso de la tierra y la más amplia distribución de la propiedad de la tierra. Estos intereses requieren la creación de vivienda adecuada, la construcción de ciudades funcionales, el desarrollo de industrias y de granjas productivas, y la conservación de un medio ambiente sano.

Intereses como los enumerados implican obligaciones que van más allá del comercio normal. Imponen una seria responsabilidad social y un deber patriótico a la cual deben consagrarse los agentes inmobiliarios [REALTORS®] y para la que deben prepararse en forma diligente. Por esto los agentes inmobiliarios [REALTORS®] deben esmerarse en mantener y mejorar las normas de la profesión y asumir junto con sus colegas la responsabilidad común por su integridad y respeto.

En reconocimiento y apreciación de las obligaciones que tienen con sus clientes y usuarios, el público y entre sí mismos, los agentes inmobiliarios [REALTORS®] se esfuerzan continuamente por llegar a estar constantemente informados de todo lo relativo a los bienes inmuebles, y además, siendo profesionales competentes, comparten voluntariamente los frutos de su experiencia y estudios. Haciendo acatar este Código de Ética Profesional y colaborando con las entidades reguladoras correspondientes, identifican y toman las medidas necesarias para eliminar aquellas prácticas que pudieran perjudicar al público o que pudieran desacreditar o deshonar a la profesión. Los REALTORS®, al tener conocimiento directo de conductas que pudieran violar el Código de Ética Profesional y que involucrasen malversación de fondos o propiedades de clientes o usuarios, discriminación intencionada, o fraude que tenga como resultado un daño económico considerable, ponen tales hechos a disposición del correspondiente consejo o asociación de REALTORS® (Enmendado 1/00).

Como comprenden que la cooperación con otros profesionales del gremio inmobiliario estimula los intereses de aquellos que utilizan sus servicios, los REALTORS® instan la representación exclusiva de los clientes, no intentan aventajar de manera desleal a sus competidores, y se abstienen de hacer

comentarios no solicitados sobre otros profesionales. En los casos en que se solicite su opinión, o cuando los REALTORS® creen que sus comentarios son necesarios, su opinión es expresada de manera objetiva y profesional, libre de la influencia de motivos personales o de ventajas o ganancias potenciales.

Hoy día, el término REALTOR® es sinónimo de competencia, imparcialidad e integridad, resultado del apego a un elevado ideal de conducta moral en las relaciones comerciales. Ningún incentivo de ganancia ni instrucción alguna dada por un cliente, puede justificar el abandono de dicho ideal.

La mejor guía para los REALTORS®, en la interpretación de esta obligación, es una que ha sido transmitida por siglos, condensada en la regla de oro: "Trata a tu prójimo como a ti mismo".

Al aceptar esta norma como propia, los REALTORS® se comprometen a respetar su espíritu en todas sus actividades y a realizar sus negocios de acuerdo con los principios establecidos a continuación.

## **Obligaciones para con los clientes y usuarios**

### **Artículo 1º**

Cuando actúen como representantes en calidad de agentes del comprador, del vendedor, del arrendador, del inquilino o de otros clientes, los REALTORS® se comprometen a proteger y promover los intereses de sus clientes. Si bien esta obligación es primordial, esto no libera a los REALTORS® de su obligación de tratar con todas las partes honestamente. Cuando brindan servicios a compradores, vendedores, arrendadores, arrendatarios u otras partes no actuando en calidad de agentes, los REALTORS® continúan teniendo la obligación de tratar con todas las partes honestamente. (Enmendado 1/01)

#### **• Norma de conducta 1-1**

Cuando los REALTORS® actúen como parte principal en una transacción inmobiliaria, permanecerán sujetos a las obligaciones establecidas por el Código de Ética Profesional. (Enmendado 1/93)

#### **• Norma de conducta 1-2**

Las obligaciones establecidas por el Código de Ética Profesional son aplicables ya sea que los REALTORS® estuvieran actuando en calidad de agentes o estuvieran actuando en una capacidad legalmente reconocida como de representantes que no están actuando en calidad de agentes, excepto que toda obligación establecida exclusivamente para los agentes por ley o reglamentación no debe ser impuesta por este Código de Ética Profesional a los agentes inmobiliarios, REALTORS®, que no están actuando en calidad de agentes.

En el contexto de este Código de Ética Profesional, "cliente" significa la persona(s) o entidad(es) con quien el REALTOR® o la empresa del REALTOR® tiene una relación de

representación en calidad de agente o una capacidad legalmente reconocida como de representante que no está actuando en calidad de agente; "usuario" es una de las partes de la transacción inmobiliaria que recibe información, servicios, o beneficios pero que no tiene relación contractual alguna con el REALTOR® o con la empresa del REALTOR®; "agente" es el titular de una licencia inmobiliaria (incluyendo corredores y asociados de ventas) que actúa en representación en calidad de gestor conforme lo establecido por la ley o reglamentación estatal; y "corredor" es el titular de un permiso inmobiliario (incluyendo corredores y asociados de ventas) que actúa como agente o en capacidad legalmente reconocida de representante que no está actuando en calidad de agente. (Aprobado 1/95, Enmendado 1/99)

**•Norma de conducta 1-3**

Los REALTORS® no engañarán deliberadamente al propietario acerca del valor comercial de la propiedad, con el fin de asegurarse un contrato de venta inmobiliaria de la propiedad.

**•Norma de conducta 1-4**

Los REALTORS®, no engañarán a los compradores o arrendatarios acerca de los ahorros u otros beneficios que pudieran obtener mediante el uso de los servicios del REALTOR®, con el fin de convertirse en el representante de dicho comprador o arrendatario. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 1-5**

Los REALTORS® pueden representar al vendedor/arrendador y al comprador/arrendatario en la misma transacción únicamente tras haber puesto a ambos en pleno conocimiento de los hechos y con consentimiento escrito con conocimiento de causa de ambas partes. (Aprobado 1/93)

**•Norma de conducta 1-6**

Los REALTORS® deberán presentar las ofertas y contra ofertas de manera objetiva y lo más rápidamente posible. (Aprobado 1/93, Enmendado 1/95)

**•Norma de conducta 1-7**

Cuando los REALTORS® actúen como corredores con contrato de venta inmobiliaria de la propiedad, deberán presentar al vendedor o arrendador todas las ofertas y contra ofertas hasta el momento del cierre de la transacción o ejecución del contrato de arrendamiento a menos que el vendedor o arrendador haya renunciado por escrito a esta obligación del REALTOR®. Los REALTORS® no tendrán obligación de seguir poniendo la propiedad en el mercado después que el vendedor o arrendador haya aceptado una oferta. Los REALTORS® recomendarán que los vendedores o arrendadores obtengan asesoramiento legal antes de aceptar una oferta subsiguiente, excepto cuando la aceptación estuviera supeditada a la terminación del contrato de compra o arrendamiento preexistente. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 1-8**

Cuando los REALTORS® actúen como agentes o corredores de los compradores o arrendatarios deberán presentar al comprador o arrendatario todas las ofertas o contra ofertas

hasta que hubiera aceptación, pero no tendrán obligación de continuar mostrando propiedades a sus clientes después que una oferta haya sido aceptada a menos que se haya acordado algo diferente por escrito. Los REALTORS® que están actuando en calidad de agentes o corredores de compradores o arrendatarios recomendarán a los compradores o arrendatarios que obtengan asesoramiento legal si existen dudas acerca de la terminación de un contrato preexistente. (Aprobado 1/93, Enmendado 1/99)

**•Norma de conducta 1-9**

La obligación de los REALTORS® de mantener la confidencialidad de la información (según la definición de la ley estatal) provista por los clientes en el curso de la relación que establecieran en calidad de agente o como representante legalmente reconocido que no está actuando en calidad de agente, continúa después de la terminación de la relación de representante actuando en calidad de agente o de cualquier representación en que no actuara en calidad de agente reconocida por la ley. Durante o después de la terminación de la relación profesional con sus clientes, los REALTORS® no deberán a sabiendas:

- 1) revelar información confidencial de sus clientes; o
- 2) usar información confidencial de sus clientes en desventaja del cliente; o
- 3) usar información confidencial de sus clientes para la ventaja del REALTOR® o de terceros a menos que:
  - a) los clientes den su consentimiento luego de tener pleno conocimiento de los hechos; o
  - b) sea requerido por orden judicial; o
  - c) el cliente tenga intención de cometer un delito y la información sea necesaria para prevenir el delito; o
  - d) sea necesario defender al REALTOR® o a uno de sus empleados o asociados contra una acusación de mala conducta. (Aprobado 1/93, Enmendado 1/99)

De acuerdo con este Código de Ética Profesional, no se considerará confidencial la información concerniente a defectos latentes de materiales. (Aprobado 1/93, Enmendado 1/01)

**•Norma de conducta 1-10**

Los REALTORS® deberán, de acuerdo a los términos y condiciones de su licencia inmobiliaria y del convenio de administración de la propiedad, administrar competentemente las propiedades de sus clientes con la debida consideración por los derechos, la seguridad y salud de los arrendatarios u otras personas que estuvieran legalmente en el lugar. (Aprobado 1/95, Enmendado 1/00)

**•Norma de conducta 1-11**

Los REALTORS® que están empleados para mantener o administrar la propiedad de un cliente, deberán hacerlo con la diligencia debida y hacer los esfuerzos razonables para protegerla contra contingencias y pérdidas razonablemente previsibles. (Aprobado 1/95)

**•Norma de conducta 1-12**

Al firmar un contrato de venta inmobiliaria, los REALTORS® deben informar a los vendedores o arrendadores de lo siguiente:

- 1) la política de la empresa del REALTOR® respecto a la cooperación y el monto de cualquier compensación que se ofrecerá a los sub-agentes, agentes de compradores o arrendatarios y/o corredores con capacidad legalmente reconocida que no actúan en calidad de agentes del comprador o arrendatario;
- 2) el hecho de que los agentes o corredores del comprador o arrendatario, aún cuando fueran compensados por el corredor con contrato de venta de la propiedad, o por el vendedor o arrendador, puede representar los intereses de los compradores o arrendatarios; y
- 3) cualquier posibilidad de que el corredor con contrato de venta de la propiedad pudiera actuar como agente para las dos partes tras ponerlos en conocimiento del hecho. Por ejemplo: agente del comprador o arrendatario. (Aprobado 1/93, Numerado nuevamente 1/98, Enmendado 1/03)

**•Norma de conducta 1-13**

Al firmar un contrato con el comprador o arrendatario, los REALTORS® deben informar a sus potenciales clientes de lo siguiente:

- 1) la política general de la empresa del REALTOR® con respecto a cooperación y compensación; y
- 2) cualquier posibilidad de que el representante del comprador o arrendatario pudiera actuar como agente para las dos partes tras ponerlos en conocimiento del hecho. Por ejemplo: corredor con contrato de venta de la propiedad, sub-agente, agente del arrendador, etc. (Aprobado 1/93, Numerado nuevamente 1/98, Enmendado 1/99)

**•Norma de conducta 1-14**

Los honorarios por concepto de tasaciones u otros avalúos no deben depender del monto de la tasación o avalúo. (Aprobado 1/02)

**•Norma de conducta 1-15**

Los REALTORS, en respuesta a peticiones de los compradores o de los corredores en cooperación, deben revelar, con el permiso de los vendedores, la existencia de ofertas sobre la propiedad. (Aprobado 1/03)

**Artículo 2**

Los REALTORS® deberán evitar la exageración, distorsión o encubrimiento de hechos pertinentes relacionados con la propiedad o la transacción. Los REALTORS®, sin embargo, no estarán obligados a descubrir defectos latentes en la propiedad, ni a hacer recomendaciones fuera del alcance de su licencia inmobiliaria, ni a divulgar hechos que sean confidenciales en el ámbito de la relación de agente o de representante que no está actuando en calidad de agente según lo establecido por la ley estatal. (Enmendado 1/00)

**•Norma de conducta 2-1**

Los REALTORS® sólo estarán obligados a descubrir y revelar aquellos factores adversos que resultaran razonablemente aparentes a un experto en aquellas áreas requeridas por la autoridad que otorga la licencia inmobiliaria. El Artículo 2 no impone a los REALTORS® la obligación de ser peritos en ninguna otra disciplina profesional o técnica. (Enmendado 1/96)

**•Norma de conducta 2-2**

(Numerado nuevamente como Norma de conducta 1-12 1/98)

**•Norma de conducta 2-3**

(Numerado nuevamente como Norma de conducta 1-13 1/98)

**•Norma de conducta 2-4**

Los REALTORS® no participarán en la mención de retribuciones falsas en documentos, a menos que se trate de una retribución obviamente nominal.

**•Norma de conducta 2-5**

Para los propósitos del Artículo 2, no se considerarán "pertinentes", aquellos factores definidos por la ley o reglamentación como "no materiales", o que fueran expresamente mencionados por la ley o reglamentación como no sujetos a revelación. (Aprobado 1/93)

### **Artículo 3**

Los REALTORS® deberán cooperar con otros corredores excepto cuando tal cooperación no beneficie al cliente. Esta obligación de cooperar no incluye la obligación de compartir comisiones ni honorarios, ni de compensar al otro corredor. (Enmendado 1/95)

**•Norma de conducta 3-1**

Cuando los REALTORS® actúan como agentes o corredores exclusivos del vendedor o arrendador, establecen los términos y condiciones de las ofertas de cooperación. A menos que esté expresamente indicado en la oferta de cooperación, los corredores que cooperan no pueden asumir que la oferta de cooperación incluye una oferta de compensación. Los términos de compensación, si es que los hay, deberán ser determinados por los corredores que cooperan antes de comenzar las negociaciones para aceptar la oferta de cooperación. (Enmendado 1/99)

**•Norma de conducta 3-2**

Los REALTORS® deberán, con respecto a las ofertas de compensación a otros REALTORS®, comunicar de manera oportuna cualquier cambio en la compensación por servicios de cooperación al otro REALTOR®, antes que dicho REALTOR® produzca una oferta para comprar o arrendar la propiedad. (Enmendado 1/94)

**•Norma de conducta 3-3**

La Norma de conducta 3-2 no impide que el corredor con contrato de venta de la propiedad y el corredor que coopera realicen un convenio para cambiar la compensación por cooperación. (Aprobado 1/94)

**•Norma de conducta 3-4**

Cuando el REALTOR® actúa como el corredor con contrato de venta de la propiedad, tiene la obligación de revelar de manera explícita la existencia de arreglos de comisión con índices dobles o variables (Por ejemplo: comisiones de montos diferentes si la venta o arrendamiento de una propiedad bajo contrato de venta ha sido el logro de la empresa del corredor con contrato de venta inmobiliaria de la propiedad o si resulta del trabajo del vendedor o arrendador o de un corredor trabajando en cooperación.) El corredor con contrato de venta de la propiedad deberá, tan pronto sea posible, revelar la existencia de tales convenios a potenciales corredores en cooperación, y deberá, en respuesta a las averiguaciones de los corredores trabajando en cooperación, revelar el monto diferencial que resultaría de una transacción en cooperación en comparación con el que resultaría de una venta o arrendamiento resultado del esfuerzo del vendedor o arrendador. Si el corredor trabajando en cooperación es un representante del comprador o arrendatario, el representante del comprador o arrendatario deberá revelar dicha información a su cliente antes que el cliente haga una oferta de compra o arriendo. (Enmendado 1/02)

**•Norma de conducta 3-5**

Antes y también después de la ejecución de un contrato de compra o arrendamiento, es obligación de los sub-agentes revelar inmediatamente al agente del principal todos los hechos pertinentes. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 3-6**

Los REALTORS® deberán revelar la existencia de una oferta aceptada a todo corredor que busque trabajar en cooperación. (Aprobado 5/86)

**•Norma de conducta 3-7**

Cuando un REALTOR® solicite información de otro REALTOR® acerca de una propiedad que estuviera sometida a un convenio de administración o de contrato de venta o arrendamiento, el REALTOR® deberá revelar su condición de tal y si su interés es personal o si es en nombre de un cliente, y si fuera en nombre de un cliente, el tipo de representación. (Enmendado 1/95)

**•Norma de conducta 3-8**

Los REALTORS® no falsearán la información sobre las posibilidades de acceso para mostrar o inspeccionar una propiedad bajo contrato de venta. (Enmendado 11/87)

## **Artículo 4**

Los REALTORS® no podrán adquirir intereses económicos en bienes inmobiliarios, ni comprar o presentar ofertas para sí mismos, miembros de su grupo familiar inmediato, sus empresas o sus miembros, o cualquier entidad en la que tuvieran intereses económicos como propietarios, sin dar a conocer, al propietario o al agente o corredor del propietario, su verdadera situación. Cuando vendan bienes inmobiliarios de su propiedad, o en los que ellos tuvieran algún interés económico, los REALTORS® deberán revelar, por escrito, al comprador o al representante del comprador, su calidad de propietarios o sus intereses económicos. (Enmendado 1/00)

### **•Norma de conducta 4-1**

Para la protección de todas las partes, las revelaciones requeridas por el Artículo 4 deberán ser por escrito y provistas por los REALTORS® antes de la firma de todo contrato. (Aprobado 2/86)

## **Artículo 5**

Cuando tengan intereses económicos actuales o previstos sobre una propiedad o su valuación, los REALTORS® no proveerán servicios profesionales sobre la misma, a menos que dichos intereses económicos sean específicamente revelados a todas las partes involucradas.

## **Artículo 6**

Los REALTORS® no aceptarán comisión, reembolso o ganancia alguna por gastos hechos en nombre del cliente, sin el conocimiento y el consentimiento del cliente.

Cuando recomienden productos o servicios para bienes inmobiliarios (por ejemplo: seguro para la vivienda, programas de garantía, préstamos hipotecarios, garantía sobre el título de propiedad, etc.), los REALTORS® deberán revelar a los clientes a quienes hicieran tal recomendación, la existencia de beneficios económicos u honorarios, excepto honorarios inmobiliarios por recomendaciones, que el REALTOR® o la empresa del REALTOR® pudieran recibir como resultado directo de dicha recomendación. (Enmendado 1/99)

### **•Norma de conducta 6-1**

Los REALTORS® no recomendarán ni sugerirán a sus clientes o usuarios el uso de servicios de otra organización o entidad comercial en la que tuvieran intereses económicos directos sin revelar, al tiempo de la recomendación o sugerencia, la existencia de dichos intereses económicos. (Enmendado 5/88)

## **Artículo 7**

Aún cuando estuviera permitido por la ley, los REALTORS® no aceptarán ser compensados en una transacción por más de una parte sin revelarlo a todas las partes y sin el consentimiento escrito con conocimiento de causa del cliente o de los clientes del REALTOR®. (Enmendado 1/93)

## **Artículo 8**

Los REALTORS® deberán depositar en una cuenta especial en una entidad financiera apropiada, separado de sus propios fondos, todo dinero que les sea confiado para su administración por otras personas, como ser depósitos en garantía, fondos fiduciarios, dinero de clientes, y otros fondos similares.

## **Artículo 9**

Para la protección de todas las partes involucradas, los REALTORS® asegurarán, siempre que sea posible, que los convenios sean por escrito, en lenguaje claro y comprensible, y que expresen los términos, condiciones, obligaciones y responsabilidades específicas de las partes. Al momento de la firma o de poner las iniciales en el documento, se deberá entregar a cada una de las partes una copia de cada convenio. (Enmendado 1/95)

### **•Norma de conducta 9-1**

Para la protección de todas las partes involucradas, los REALTORS® deberán ejercitar el cuidado razonable para asegurar que los documentos pertinentes a la compra, venta o arrendamiento de bienes inmobiliarios, sean actualizados mediante el uso de extensiones o enmiendas por escrito. (Enmendado 1/93)

## **Obligaciones para con el Público**

## **Artículo 10**

Los REALTORS® no le negarán sus servicios profesionales, ni le prestarán servicios profesionales desiguales, a persona alguna por razones de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar ni lugar de nacimiento. Los REALTORS® no formarán parte de ningún plan o convenio de discriminación contra una persona o personas por razón de su raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar ni lugar de nacimiento. (Enmendado 1/90)

En las prácticas de empleo en la profesión inmobiliaria, los REALTORS®, no discriminarán a ninguna persona o personas por razón de su raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar ni lugar de nacimiento. (Enmendado 1/00)

### **•Norma de conducta 10-1**

Los REALTORS® no ofrecerán información de motu propio sobre la composición racial, religiosa o étnica de un vecindario ni participarán en ninguna actividad que pudiera resultar en ventas por pánico masivo. Los REALTORS® no imprimirán, anunciarán ni harán circular ninguna declaración o aviso de venta o alquiler de una propiedad, que indique una preferencia, limitación o discriminación basada en raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar ni lugar de nacimiento. (Aprobado 1/94)

**•Norma de conducta 10-2**

Para los propósitos del Artículo 10, "prácticas de empleo en la profesión inmobiliaria" se refiere a los empleados y contratistas independientes que proveen servicios relacionados con el negocio inmobiliario y al personal administrativo y secretarial que trabajan directamente con ellos. (Aprobado 1/00)

## **Artículo 11**

Los servicios que brindan los REALTORS® a sus clientes y usuarios, deberán ajustarse al nivel de práctica y competencia que se espera razonablemente en las disciplinas de bienes inmobiliarios específicas involucradas; específicamente, corretaje de propiedades residenciales, administración de bienes inmuebles, corretaje de propiedades comerciales e industriales, tasación de bienes inmuebles, asesoramiento inmobiliario, sindicación de bienes inmobiliarios, remate de bienes inmobiliarios, y bienes inmobiliarios internacionales.

Los REALTORS® no se harán cargo de proveer servicios profesionales especializados para un tipo de propiedad o servicio que estuviera fuera de su campo de competencia a menos que contaran con la asistencia de alguien competente en ese tipo de propiedad o servicio, o que revelaran completamente los hechos al cliente. Se deberá identificar al cliente las personas que hubieran estado involucradas en la tarea de asistir así como también puntualizar su contribución al proyecto. (Enmendado 1/95)

**•Norma de conducta 11-1**

Cuando los REALTORS® preparan una opinión sobre el valor real o el precio de una propiedad, cuya finalidad no sea la de intentar registrar una propiedad para la venta ni la de asistir a un comprador potencial en la formulación de su oferta de compra, dicha opinión deberá incluir lo siguiente:

- 1) La identificación de la propiedad en cuestión.
- 2) La fecha de preparación.
- 3) Un definido valor o precio.
- 4) Las condiciones limitantes, incluyendo declaraciones pertinentes al propósito o propósitos y al usuario o usuarios previstos.
- 5) Cualquier interés presente o futuro, incluyendo la posibilidad de representar al vendedor o arrendador o al comprador o inquilino.
- 6) Los fundamentos de la opinión incluyendo los datos pertinentes del mercado.
- 7) Si la opinión no es una tasación, una declaración al efecto.

(Enmendado 1/01)

**•Norma de conducta 11-2**

Las obligaciones del Código de Ética Profesional aplicables a las disciplinas inmobiliarias, excluida la tasación, deberán ser interpretadas y aplicadas de acuerdo al nivel de práctica y competencia que los clientes y el público razonablemente esperan para proteger sus derechos e intereses, tomando en consideración la complejidad de la transacción, la disponibilidad de expertos para asistir y, si el REALTOR® fuera un agente o sub-agente, las obligaciones de un fiduciario. (Aprobado 1/95)

**•Norma de conducta 11-3**

Cuando los REALTORS® proveen a sus clientes servicios de consulta que involucran una recomendación o consejo, y lo hacen por honorarios (no por una comisión), tales recomendaciones deberán ser dadas de manera objetiva y los honorarios no dependerán de la esencia del consejo o recomendación. Si además de los servicios de consulta, se proveen servicios de corretaje u operaciones comerciales, se podrá pagar una suma separada previo convenio entre el cliente y el REALTOR®. (Aprobado 1/96)

**•Norma de conducta 11-4**

La competencia jurisdiccional que exige el Artículo 11 tiene relación con: los servicios contratados entre los REALTORS® y sus clientes, las obligaciones explícitamente impuestas por el Código de Ética Profesional y las obligaciones impuestas por la ley o reglamentos. (Enmendado 1/02)

## **Artículo 12**

Los REALTORS® deberán ser cautelosos al presentar y al anunciar al público de modo de hacerlo siempre con veracidad. Los REALTORS® deberán asegurarse también de que su categoría profesional (por ejemplo: corredor, tasador, administrador de propiedades, etc.) y su situación como REALTOR® sean claramente identificables en dichos anuncios. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 12-1**

Los REALTORS® pueden usar el término "gratis" o términos similares, en sus anuncios y en otras presentaciones, siempre y cuando se den a conocer claramente y al mismo tiempo todas las condiciones de disponibilidad del producto o servicio ofrecido. (Enmendado 1/97)

**•Norma de conducta 12-2**

Si los REALTORS® anticiparan recibir compensación de otro origen, que no fuera de su cliente, podrán presentar sus servicios como "gratuitos" o sin costo, siempre y cuando den a conocer claramente y en ese mismo momento, que existe la posibilidad de obtener un beneficio de un tercero. (Enmendado 1/97)

**•Norma de conducta 12-3**

Se considerará ética la oferta de primas, premios, descuentos de mercadería u otros incentivos para obtener un contrato de venta inmobiliaria, vender, comprar, o alquilar o no, aún si el

beneficio está condicionado a la obtención de un contrato de venta inmobiliaria, venta, compra, o arrendamiento a través del REALTOR® que hiciera la oferta. Sin embargo, los REALTORS® deben tener cuidado y ser francos al anunciar o presentar, al público o en privado, tales ofertas, de modo que toda parte interesada en recibir o beneficiarse de alguna manera de la oferta del REALTOR®, tenga un claro, absoluto y mejor entendimiento de los términos y condiciones de la oferta. La oferta de cualquier incentivo para hacer negocios está sujeta a las limitaciones y restricciones de las leyes estatales y de las obligaciones éticas establecidas en las Normas de conducta aplicables. (Enmendado 1/95)

**•Norma de conducta 12-4**

Los REALTORS® no ofrecerán una propiedad a la venta o arrendamiento, ni publicarán anuncios sobre la propiedad, sin la debida autoridad. Cuando actúen como corredores con contrato de venta de la propiedad o como sub-agentes, los REALTORS® no indicarán un precio distinto del acordado con el vendedor o arrendador. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 12-5**

Los REALTORS® no anunciarán ni permitirán que ninguno de sus empleados ni ninguna persona afiliada a ellos anuncie una propiedad bajo contrato de venta sin revelar el nombre de la empresa. (Aprobado 11/86)

**•Norma de conducta 12-6**

Cuando los REALTORS® anuncien una propiedad inmueble, que no está bajo contrato de venta, para la venta o arrendamiento, en la que tienen un interés de propiedad, deberán revelar su condición tanto de propietarios o arrendadores como de REALTORS® o titulares de licencia inmobiliaria. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 12-7**

Sólo podrán alegar que "vendieron" la propiedad, aquellos REALTORS® que participaron en la transacción como corredores con contrato de venta de la propiedad o como corredores en cooperación (corredores vendedores). Antes del cierre de la operación, el corredor en cooperación podrá instalar un cartel de "vendido" únicamente si cuenta con el consentimiento del corredor que tuviera el contrato de venta de la propiedad. (Enmendado 1/96)

## **Artículo 13**

Los REALTORS® no llevarán a cabo actividades que constituyan el ejercicio no autorizado de la profesión de abogado y recomendarán que se obtenga asesoramiento jurídico si los intereses de una de las partes de la transacción lo hicieran necesario.

## **Artículo 14**

Si fueran acusados de conductas poco éticas o si se les pidiera que presentasen evidencia o que prestasen su colaboración de alguna manera en algún procedimiento o investigación de conducta profesional, los REALTORS® deberán presentar todos los hechos pertinentes ante los tribunales correspondientes del Consejo de Miembros o de la institución, sociedad o del consejo asociado, del que fueran miembros, sin perturbar ni obstruir dicho proceso. (Enmendado 1/99)

**•Norma de conducta 14-1**

Los REALTORS® no serán sometidos a procesos disciplinarios con respecto a presuntas violaciones del Código de Ética Profesional relacionadas con la misma transacción o evento, en más de un Consejo de REALTORS® o una institución, sociedad o un consejo asociado del que fueran miembros. (Enmendado 1/95)

**•Norma de conducta 14-2**

Los REALTORS® no revelarán ni diseminarán sin autorización, las acusaciones, conclusiones ni decisiones a las que se hubiera arribado en conexión con una audiencia o apelación ética o en conexión con una audiencia de arbitraje o revisión procesal. (Enmendado 1/92)

**•Norma de conducta 14-3**

Los REALTORS® no obstruirán los procedimientos de investigación o de conducta profesional del Consejo mediante la interposición o amenazas de interposición de acciones judiciales de calumnias, injurias o difamación contra alguna de las partes de un procedimiento de conducta profesional o sus testigos, basados en la interposición de un pedido de arbitraje, una queja de tipo ético, o un testimonio dado ante cualquier tribunal. (Aprobado 11/87, Enmendado 1/99)

**•Norma de conducta 14-4**

Los REALTORS® no obstaculizarán intencionalmente los procedimientos de investigación o disciplinarios del Consejo mediante la interposición de múltiples quejas del orden ético basadas en el mismo evento o transacción. (Aprobado 11/88)

## **Obligaciones para con los REALTORS®**

### **Artículo 15**

Los REALTORS® no harán, a sabiendas o imprudentemente, falsas o confusas declaraciones acerca de sus competidores, sus negocios, o sus prácticas profesionales. (Enmendado 1/92)

**•Norma de conducta 15-1**

Los REALTORS® no interpondrán, a sabiendas o imprudentemente, quejas del orden ético falsas o infundadas. (Aprobado 1/00)

## **Artículo 16**

Los REALTORS® no se involucrarán en conductas ni tomarán medidas contradictorias a la relación de agente u otra relación exclusiva reconocida por la ley, que otro REALTOR® pudiera tener con su cliente. (Enmendado 1/98)

### **•Norma de conducta 16-1**

El Artículo 16 no tiene por finalidad prohibir las prácticas comerciales agresivas o innovadoras, siempre que sean éticas, y tampoco prohíbe las discrepancias sobre comisiones, honorarios, compensaciones u otras formas de pago o gastos, con otros REALTORS®. (Aprobado 1/93, Enmendado 1/95)

### **•Norma de conducta 16-2**

El Artículo 16 no impide que los REALTORS® hagan anuncios generales a potenciales clientes describiendo sus servicios y los términos de su disponibilidad aún cuando algunos de los destinatarios pudieran tener convenios de agente u otra relación exclusiva con otro REALTOR®. Se considerará "general", para los propósitos de esta norma, una promoción telefónica general, una correspondencia o distribución general dirigida a los potenciales clientes de una zona geográfica determinada o de una profesión, industria, club, organización u otra categoría o grupo determinado. (Enmendado 1/98)

El Artículo 16 tiene por finalidad señalar como poco ético, dos tipos básicos de solicitudes:

Primero, solicitudes telefónicas o personales a propietarios que han sido identificados mediante un cartel inmobiliario, una recopilación de contratos de venta inmobiliaria múltiples, u otro servicio de información, como propietarios que tienen su propiedad bajo contrato de venta exclusivo con otro REALTOR®; y

Segundo, correspondencia u otras formas escritas de solicitud a potenciales clientes cuyas propiedades están bajo contrato de venta exclusivo con otro REALTOR® cuando dichas solicitudes no forman parte de una correspondencia general sino que están dirigidas específicamente a propietarios identificados mediante recopilaciones de listas actualizadas de contratos de venta, carteles de "en venta" o "en alquiler", u otras fuentes de información que el Artículo 3 y las reglas del Servicio de Contratos de Venta Inmobiliaria Múltiples exigen poner a disposición de otros REALTORS® como ofertas de sub-agencia o cooperación. (Enmendado 1/93)

### **•Norma de conducta 16-3**

El Artículo 16 no impide que los REALTORS® se comuniquen con el cliente de otro corredor con el propósito de ofrecer brindarle, o de firmar un contrato para brindarle, un tipo de servicio inmobiliario diferente, no relacionado con el tipo de servicio actualmente provisto (por ejemplo:

administración de propiedad a diferencia de corretaje). Sin embargo, no se podrá utilizar información recibida a través de un servicio de contratos de venta inmobiliaria múltiples o de cualquier otra oferta de cooperación, para identificar a los clientes de otro REALTOR® a quien se le harán tales ofertas de servicios. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 16-4**

Los REALTORS® no podrán hacer solicitudes de contratos de venta inmobiliaria de una propiedad actualmente bajo contrato exclusivo de venta por otro corredor. Sin embargo, si el corredor que posee el contrato de venta inmobiliaria, al ser consultado por el REALTOR®, se niega a revelar la fecha de su vencimiento y la naturaleza de tal contrato; por ejemplo, un derecho exclusivo para vender, una relación exclusiva de agente, un contrato de venta inmobiliaria con agencia con comisión para el vendedor, u otra forma de convenio contractual entre el corredor con contrato de venta de la propiedad y el cliente, los REALTORS® podrán comunicarse con el propietario para obtener tal información y podrán conversar sobre los términos con los cuales el REALTOR® tomaría el contrato de venta inmobiliaria de la propiedad en el futuro o bien, podría tomar un contrato de venta inmobiliaria de la propiedad que entraría en vigencia al vencimiento de cualquier arreglo exclusivo existente. (Enmendado 1/94)

**•Norma de conducta 16-5**

Los REALTORS® no solicitarán convenios de compradores o arrendatarios a compradores o arrendatarios que estuvieran sujetos a un convenio exclusivo de comprador o arrendatario. Sin embargo, si el corredor, al ser consultado por el REALTOR®, se niega a revelar la fecha de vencimiento del convenio exclusivo con el comprador o arrendatario, el REALTOR® podrá comunicarse con el comprador o arrendatario para obtener tal información y podrá conversar sobre los términos con los cuales el REALTOR® haría un convenio con el comprador o arrendatario en el futuro o bien, podría hacer un convenio que se tornase efectivo al vencimiento de cualquier arreglo exclusivo de comprador o arrendatario existente. (Aprobado 1/94, Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-6**

Cuando los REALTORS® son contactados por el cliente de otro REALTOR® acerca de la creación de una relación exclusiva para el mismo tipo de servicio, y los REALTORS® no han iniciado directa ni indirectamente tales conversaciones, éstos podrán conversar acerca de los términos bajo los cuales harían tal convenio futuro o bien, podrían hacer un convenio que se tornase efectivo al vencimiento del convenio exclusivo existente. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-7**

El hecho de que un cliente haya contratado a un REALTOR® como agente u otra relación exclusiva en el pasado, en una o más transacciones, no impide que otros REALTORS® intenten trabar relaciones comerciales con ese cliente en el futuro. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-8**

El hecho de que se haya hecho un convenio exclusivo con un REALTOR® no impide ni excluye a ningún otro REALTOR® de hacer un convenio similar tras el vencimiento del convenio anterior. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-9**

Antes de hacer un convenio en calidad de agente u otra relación exclusiva, los REALTORS®, tienen la obligación explícita de hacer un razonable esfuerzo por determinar si el cliente está sujeto a un convenio exclusivo válido actual para el mismo tipo de servicio inmobiliario. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-10**

Los REALTORS®, que actúan como agentes de, o tienen otro tipo de relación con, compradores o arrendatarios, deberán la primera vez que se pusieran en contacto, revelar tal relación al agente o corredor del vendedor o arrendador y deberán proveer al agente o corredor del vendedor o arrendador, una confirmación escrita de tal revelación, antes de la ejecución del contrato de compra o arrendamiento. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-11**

En casos de propiedades que no están bajo contrato de venta inmobiliaria, los REALTORS® que actúan como agentes o corredores del comprador o arrendatario deberán, la primera vez que se pusieran en contacto, revelar tal relación al vendedor o arrendador y deberán proveer, al vendedor o arrendador, una confirmación escrita de tal revelación, antes de la ejecución del contrato de compra o arrendamiento

Los REALTORS® deberán interponer ante el vendedor o arrendador, la primera vez que se pusieran en contacto, todo pedido de compensación anticipada. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-12**

Los REALTORS®, que actúan como agentes o corredores de vendedores o arrendadores o como sub-agentes de corredores con contrato de venta, deberán revelar esa relación al comprador o arrendatario tan pronto como sea posible y deberán proveer, al comprador o arrendatario, una confirmación escrita de tal revelación, antes de la ejecución del contrato de compra o arrendamiento. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-13**

Toda negociación relativa a una propiedad bajo contrato exclusivo de venta, o con compradores o arrendatarios que están sujetos a un convenio de exclusividad, deberá llevarse a cabo con el agente o corredor del cliente y no con el cliente mismo, a menos que hubiera consentimiento del agente o corredor del cliente o que dicha negociación hubiera sido iniciada por el cliente. (Aprobado 1/93, Enmendado 1/98)

Antes de proveer servicios substanciales, como por ejemplo, redactar una oferta de compra o presentar un estudio de mercado competitivo conocido como CMA, a compradores,

vendedores, arrendatarios o arrendadores potenciales ( “clientes probables”), los REALTORS® deben preguntarle a los clientes probables si forman parte de algún acuerdo de representación exclusiva. Los REALTORS® no deben proveer, a sabiendas, servicios substanciales respecto a una transacción venidera a clientes probables que sean partícipes de acuerdos de representación exclusiva, excepto con el consentimiento de los representantes exclusivos de los clientes probables o a instrucción de los clientes probables. (Aprobado 1/92, Enmendado 1/03)

**•Norma de conducta 16-14**

Los REALTORS® son libres de establecer relaciones contractuales o de negociar con los vendedores o arrendadores, los compradores o arrendatarios, u otras personas no sujetas a un convenio de exclusividad pero no podrán, a sabiendas, obligarlos a pagar más de una comisión excepto si éstos dieran su consentimiento escrito con conocimiento de causa. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-15**

En las transacciones cooperadas los REALTORS® deberán compensar al REALTOR® que cooperó (corredores principales) pero no deberán compensar ni hacer ofertas de compensación, directa o indirectamente, a ninguno de los vendedores titulares de licencia empleados por o afiliados con otros REALTORS®, sin el previo conocimiento y consentimiento expreso del corredor trabajando en cooperación.

**•Norma de conducta 16-16**

Cuando los REALTORS®, actúan como sub-agentes o como agentes o corredores del comprador o arrendatario, no deberán usar los términos de la oferta de compra o arrendamiento para intentar modificar la compensación ofrecida a los sub-agentes o a los agentes o corredores del comprador, por el corredor con contrato de venta, ni sujetar la interposición de la oferta ejecutada de compra o arrendamiento a la aceptación del corredor con contrato de venta, de modificar la oferta de compensación. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-17**

Cuando los REALTORS® actúen como sub-agentes o como agentes o corredores del comprador o arrendatario, no intentarán extender la oferta de cooperación y/o de compensación del corredor con contrato de venta, a otros corredores, sin el consentimiento del corredor con contrato de venta de la propiedad. (Enmendado 1/98)

**•Norma de conducta 16-18**

Los REALTORS® no usarán la información que obtuvieran de corredores con contrato de venta de propiedad, a través de ofertas de cooperación hechas mediante el servicio de contratos de venta inmobiliaria múltiples o mediante otras ofertas de cooperación para derivar clientes de los corredores con contrato de venta de propiedad a otros corredores o para crear una relación de comprador o arrendatario con los clientes de los corredores con contrato de

venta de propiedad, a menos que dicho uso haya sido autorizado por los corredores con contrato de venta de propiedad. (Enmendado 1/02)

**•Norma de conducta 16-19**

No se instalarán en la propiedad, carteles de venta, alquiler, arrendamiento o intercambio, sin el consentimiento del vendedor o arrendador. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 16-20**

Los REALTORS® no inducirán a los clientes de la empresa para la que trabajan a cancelar convenios contractuales exclusivos entre los clientes y la empresa ni antes, ni después, de terminada la relación con la empresa para la que trabajan. Esto no impide que los REALTORS® (principales) establezcan convenios con sus asociados titulares de licencia que regulen la asignación de convenios exclusivos. (Aprobado 1/98)

## **Artículo 17**

En caso de haber conflictos contractuales o conflictos específicos no contractuales, según la definición de la Norma de conducta 17-4, provenientes de su relación de REALTORS®, entre los REALTORS® (principales) asociados con empresas diferentes, los REALTORS® deberán someter el conflicto a arbitraje de acuerdo con la reglamentación del consejo o consejos correspondiente, en lugar de iniciar un litigio.

En caso de que los clientes de los REALTORS® quieran someter a arbitraje los conflictos contractuales surgidos de transacciones inmobiliarias, los REALTORS® arbitrarán dichos conflictos de acuerdo con la reglamentación del consejo correspondiente, siempre y cuando los clientes acepten la decisión como vinculante.

La obligación de someterse a arbitraje contemplada en este artículo, incluye la obligación de los REALTORS® (principales) de hacer que sus empresas se sometan a arbitraje y que acepten el fallo como vinculante.

(Enmendado 1/01)

**•Norma de conducta 17-1**

La presentación de un litigio y la negativa de los REALTORS® de renunciar al mismo en un litigio que podría someterse a arbitraje, constituye una negación a arbitrar. (Aprobado 2/86)

**•Norma de conducta 17-2**

El Artículo 17 no exige a los REALTORS® arbitrar en aquellas circunstancias en que todas las partes del conflicto informan al consejo por escrito que prefieren no someterse al arbitraje ante el consejo. (Enmendado 1/93)

**•Norma de conducta 17-3**

De no haber un convenio escrito estipulando lo contrario, los REALTORS®, cuando actúen exclusivamente como principales en una transacción inmobiliaria, no tienen obligación de recurrir al arbitraje de los conflictos con otros REALTORS®. (Aprobado 1/96)

**•Norma de conducta 17-4**

De conformidad con el Artículo 17, son conflictos específicos no contractuales los siguientes:

- 1) Cuando el corredor con contrato de venta de una propiedad ha compensado al corredor que trabaja en cooperación y, a continuación, otro corredor trabajando en cooperación alega ser quien obtuvo la venta o arrendamiento. En estos casos, el demandante puede nombrar como demandado al primer corredor trabajando en cooperación y se puede proceder al arbitraje sin nombrar como demandado al corredor con contrato de venta. De la misma manera, si la demanda es contra el corredor con contrato de venta, éste puede nombrar como tercera parte demandada al primer corredor trabajando en cooperación. En ambos casos, la decisión del tribunal examinador acerca de la fuente de obtención de la venta será concluyente con respecto a todas las demandas de las partes, actuales o futuras, por compensación que surgiera de la transacción de cooperación subyacente. (Aprobado 1/97)
- 2) Cuando el representante del comprador o del arrendatario es compensado por el vendedor o arrendador, y no por el corredor con contrato de venta, y como resultado, éste reduce la comisión que le debe el vendedor o arrendador y, a continuación de dichas acciones, otro corredor trabajando en cooperación alega ser quien obtuvo la venta o arrendamiento. En estos casos, el demandante puede nombrar como demandado al primer corredor trabajando en cooperación y se puede proceder al arbitraje sin nombrar como demandado al corredor con contrato de venta de la propiedad. De la misma manera, si la demanda es contra el corredor con contrato de venta, éste puede nombrar como tercera parte demandada al primer corredor trabajando en cooperación. En ambos casos, la decisión del tribunal examinador acerca de la fuente de obtención de la venta será concluyente con respecto a todas las demandas de las partes, actuales o futuras, por compensación que surgiera de la transacción de cooperación subyacente. (Aprobado 1/97)
- 3) Cuando el representante del comprador o arrendatario es compensado por el comprador o arrendatario y, como resultado, el corredor con contrato de venta reduce la comisión debida por el vendedor o arrendador y, a continuación de dichas acciones, otro corredor trabajando en cooperación alega ser quien obtuvo la venta o arrendamiento. En estos casos, el demandante puede nombrar como demandado al primer corredor trabajando en cooperación y se puede proceder al arbitraje sin nombrar como demandado al corredor con contrato de venta de la propiedad. De la misma manera, si la demanda es contra el corredor con contrato de venta, éste puede nombrar como tercera parte demandada al primer corredor trabajando en cooperación. En ambos casos, la decisión del tribunal examinador acerca de la fuente de obtención de la venta será concluyente con respecto a

todas las demandas de las partes, actuales o futuras, por compensación que surgiera de la transacción de cooperación subyacente. (Aprobado 1/97)

- 4) Cuando dos o más corredores con contrato de venta alegan tener derecho a compensación de conformidad con el contrato de venta abierta por comisión, con un vendedor o arrendador que acepta participar en arbitraje (o que solicita arbitraje) y que acuerda obligarse a la decisión. En estos casos, en que uno de los corredores con contrato de venta de la propiedad ha sido compensado por el vendedor o arrendador, el otro corredor con contrato de venta puede, como demandante, nombrar como demandado al primer corredor con contrato de venta y se puede proceder con el arbitraje entre los corredores. (Aprobado 1/97)

**El Código de Ética Profesional fue aprobado in 1913. Enmendado en la Convención Anual en 1924, 1928, 1950, 1951, 1952, 1955, 1956, 1961, 1962, 1974, 1982, 1986, 1987, 1989, 1990, 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001 y 2002.**

#### **Nota explicativa**

Se informa al lector acerca de las siguientes normas aprobadas por el Consejo Directivo de la Asociación Nacional:

Al iniciar una demanda por presunta violación del Código de Ética Profesional por un REALTOR®, el cargo debe consistir en una presunta violación de uno o más de los artículos del código. Se podrán citar Normas de conducta en apoyo del cargo.

Las Normas de conducta sirven para aclarar las obligaciones éticas impuestas por los diversos artículos y suplementos, y no son un sustituto de las interpretaciones de casos en *Interpretaciones del Código de Ética Profesional*.

De vez en cuando, se realizan modificaciones a las Normas de conducta y se aprueban nuevas Normas de conducta adicionales. Se advierte a los lectores que deberán asegurarse de utilizar las publicaciones más recientes.

© 2003, NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS®, Todos los derechos reservados  
Formulario No. 166-288 (12/02)

c:\tjm\orpl2000code1.lwp/htm/doc  
12/8/02