

El Código de Ética: Nuestra promesa de profesionalismo

El Código de Ética de REALTORS® Programa de
educación para miembros

Maggie Curiel, PSA ePro AHWD

VP of Coral Gables, Professional Standards, &
Broker Relations

maggie@miamire.com | 305-468-7089



Xochitl Rieche

Professional Standards Manager

xochi@miamire.com | 305-468-7044

Evian White De Leon

Chief Legal Counsel

evian@miamire.com | 305-468-7000



Objetivos del Curso

1

Identificar los conceptos clave que se encuentran en el Preámbulo del Código de Ética de la NATIONAL ASSOCIATION OF REALTORS®

2

Describir en general la ética de negocios y comparar y contrastar el Código de Ética de REALTORS®

3

Describir los conceptos establecidos en varios artículos del Código de Ética e identificar posibles infracciones del Código específicamente relacionadas con dichos artículos

4

Describir el proceso de Professional Standards para cumplir con el Código de Ética, incluido el deber de arbitrar

5

Identificar los elementos críticos del debido proceso en respecto a la aplicación del Código

6

Identificar cómo se debe utilizar el Código de Ética en las prácticas diarias de sus negocios

7

Explicar cómo la herramienta de ***Pathways to Professionalism*** proporciona normas para respetar la propiedad, el público y los compañeros.

Primera
Parte :
Historia del
Código de
Ética



Historia del Código de Ética



El Código de Ética es :

- Nuestro compromiso con la profesionalidad
- Reconocido como la medida de altos estándares en bienes raíces.
- El "hilo de oro" que une a la familia REALTOR®
- Un documento vivo que evoluciona con el negocio inmobiliario
- Nunca se opone a la ley

Código de Ética

“La organización nacional de bienes raíces (NAR) puede afirmar de ser el segundo grupo comercial o empresarial en los Estados Unidos que sigue los ejemplos de las profesiones de la medicina, el derecho y la ingeniería al formular un Código de Ética”.

[The national real estate organization may claim to be the second trade or business group in the United States to follow examples of the professions of medicine, law, and engineering in formulating a Code of Ethics]

- Pearl Davies, *History of Real Estate in America*

Mejores Practicas Empresariales

- Código de Ética
- Estatutos (Bylaws) de MIAMI REALTORS®
- Normas de la industria
- Normas de la empresa
- Leyes federales, estatales y locales

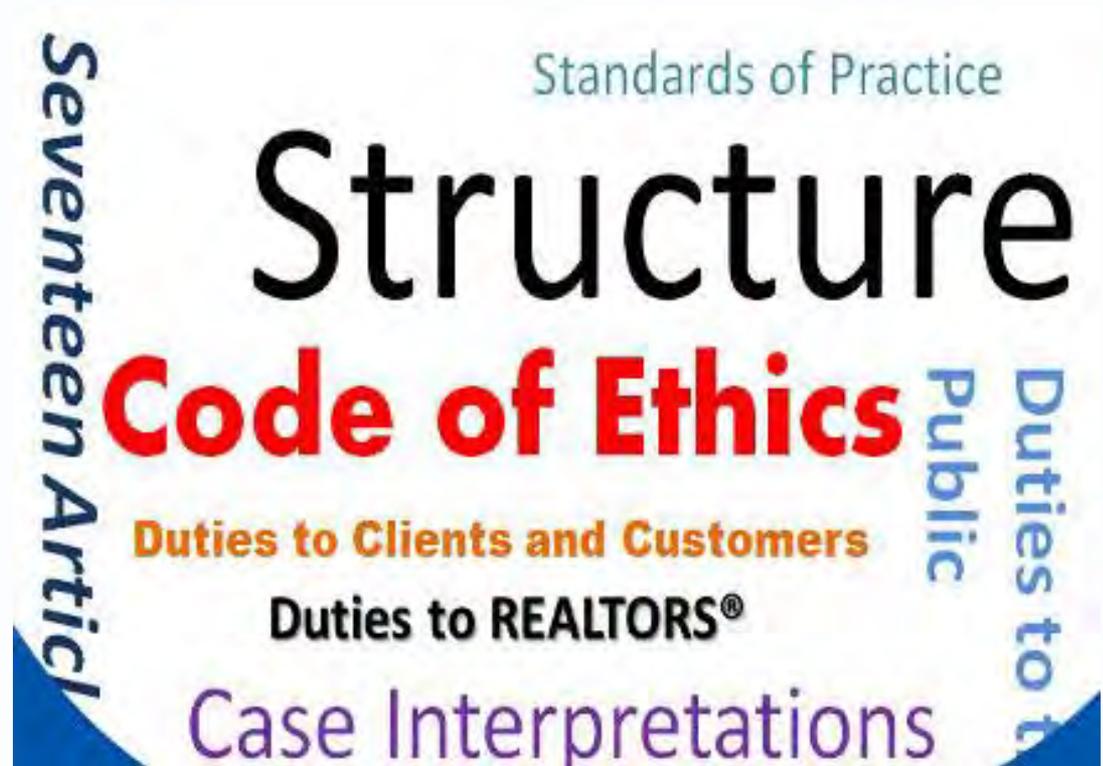


Los REALTORS® comparten una característica
común:

Independientemente de la especialidad
del negocio inmobiliario, todos los
REALTORS® están sujetos al Código de
Ética.



SEGUNDA PARTE:
Estructura y
categorías
principales del
código



Golden Rule

El respeto por otras personas se basa y se resume en la Regla de Oro:

“Haz a tu prójimo como a ti mismo”

“Trata a los demás de la manera que te gustaría que te trataran a ti”



Estructura del Código de Ética

Tres Secciones

- Deberes hacia clientes
- Deberes para el público
- Deberes con otros REALTORS[®]

<http://bit.ly/articlesposter>

Estructura del Código de Ética

17 Artículos

- Cada sección está compuesta de artículos, que son declaraciones generales de principios éticos
- Solo se pueden violar los artículos del Código

[Explicación narrativa:](#)

<http://bit.ly/articlesexplained>

Estructura del Código de Ética

Normas de Conducta (Standards of Practice)

- Apoyar, interpretar y ampliar cada artículo
- No pueden ser acusadas, pero pueden ser citadas en apoyo de una presunta infracción.

Casos: Interpretaciones Oficiales

Situaciones factuales
para cada artículo

y/o

Norma de conducta
del Código



Deberes Hacia Cliente

Artículo 1

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.

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.

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.

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.

Deberes Hacia Cliente

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, , 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.

Artículo 7

Aun 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®.

Deberes Hacia Cliente

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 todos los convenios relacionados con transacciones inmobiliarias incluyendo, pero no limitándose a, convenios de venta y representación, contratos de compra y de arrendamiento 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 de dichos contratos o convenios una copia de cada contrato o convenio.

Deberes al Publico

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, lugar de nacimiento, orientación sexual, ni identificación sexual. 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, lugar de nacimiento, orientación sexual, ni identificación sexual. 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, lugar de nacimiento, orientación sexual, ni identificación sexual

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, corretaje de terrenos, 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

Deberes al Publico

Artículo 12

Los REALTORS® serán sinceros y dirán la verdad en sus comunicados sobre inmobiliaria y presentarán una visión real en su publicidad, mercadeo y otras representaciones. Los REALTORS® deberán asegurarse de que su posición como profesionales de inmobiliaria sea claramente identificable en su publicidad, mercadeo y otras representaciones, y que los destinatarios de todos los comunicados sobre ofertas inmobiliarias hayan sido o sean notificados sobre el hecho de que esos comunicados son de un profesional inmobiliario.

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.

Deberes a otros Realtors®

Artículo 15

Los Realtors® no harán, a sabiendas o imprudentemente, falsas o confusas declaraciones acerca de otros profesionales de bienes inmobiliarios, sus negocios, o sus prácticas profesionales.

Artículo 16

Los Realtors® no se involucrarán en conductas ni tomarán medidas contradictorias a los convenios de representación exclusiva o de relación de corretaje exclusiva que otro REALTOR® pudiera tener con su cliente.

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 mediación si el consejo exige que sus miembros sometan el conflicto a mediación. Si el conflicto no se resuelve mediante mediación o si no se exige mediación, los REALTORS® deberán someter el conflicto a arbitraje de acuerdo con las políticas de su consejo en lugar de iniciar un litigio. En caso de que los clientes de los REALTORS® quieran someter a mediación o arbitraje los conflictos contractuales surgidos de transacciones inmobiliarias, los REALTORS® mediarán o arbitrarán dichos conflictos de acuerdo con las políticas de su consejo, siempre y cuando los clientes acuerden aceptar como vinculante cualquier acuerdo o fallo que surja de ello. La obligación de someterse a mediación o arbitraje contemplada en este artículo, incluye la obligación de los REALTORS® (principales) de hacer que sus empresas se sometan a mediación o arbitraje y que acepten como vinculante cualquier acuerdo o fallo que surja de ello.

Cambio al Código de Ética

CAMBIOS EN LOS ESTATUTOS Y EL CÓDIGO DE ÉTICA

1. Nueva Norma de Conducta 10-5 prohíbe el discurso y la conducta discriminatorios
2. Cambios en la Declaración de Política 29 y la aplicabilidad del Código de ética a TODAS las actividades de un REALTOR®
3. Definición revisada de "confianza pública"





ANTECEDENTE

El 13 de noviembre de 2020, la Junta Directiva de NAR votó para aprobar cambios a los Estatutos y al Código de Ética. Los cambios se centran en el lenguaje y las acciones de los REALTORS® y prohíben a los REALTORS® utilizar discursos de acoso, incitación al odio, epítetos o difamaciones por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, origen nacional, orientación sexual o identidad de género. en CUALQUIER contexto.



LO QUE NECESITAS SABER

01 **NUEVA NORMA DE CONDUCTA 10-5 PROHÍBE EL DISCURSO Y LA CONDUCTA DISCRIMINATORIA**

SOP 10-5: Los REALTORS® no deben usar palabras de acoso ni de odio, epítetos ni insultos basados en la raza, el color, la religión, el sexo, la discapacidad, el estado familiar, lugar de nacimiento, la orientación sexual ni identificación sexual de las personas. (Aprobado y vigente a partir del 13 de noviembre de 2020)

02 **CAMBIOS A LA DECLARACIÓN DE POLÍTICA 29 Y LA APLICABILIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA A LAS ACTIVIDADES DE UN REALTOR®**

Expande la aplicabilidad del Código de Ética a TODAS las actividades de un REALTOR®. Aun así, la mayoría de los artículos y las normas de práctica siguen siendo específicos para las transacciones inmobiliarias y otras actividades relacionadas con los bienes raíces.

03 **DEFINICIÓN REVISADA DE "CONFIANZA PÚBLICA"**

Anteriormente, el "fideicomiso público" solo se definía como la apropiación indebida de los fondos o la propiedad del cliente o del cliente, la discriminación intencional o el fraude que resultaba en un daño económico sustancial. Ahora, se amplía para incluir toda la discriminación contra las clases protegidas en el artículo 10 y todo fraude. MIAMI debe compartir estas decisiones éticas finales con FREC.



01

NUEVA NORMA DE CONDUCTA 10-5 PROHÍBE EL DISCURSO Y LA CONDUCTA DISCRIMINATORIOS

ARTICULO 10:

REALTORS® no negará servicios profesionales iguales a ninguna persona por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, origen nacional, orientación sexual o identidad de género. REALTORS® no será parte de ningún plan o acuerdo para discriminar a una persona o personas por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, origen nacional, orientación sexual o identidad de género. (Modificado el 14 de enero)

Los REALTORS®, en sus prácticas de empleo de bienes raíces, no discriminarán a ninguna persona o personas por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, origen nacional, orientación sexual o identidad de género. (Modificado el 14 de enero)

Norma de Conducta 10-5:

Los REALTORS® no deben usar discurso de acoso, discurso de odio, epítetos o difamaciones por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, origen nacional, orientación sexual o identidad de género.



01

HABLA DE ACOSO, HABLA DE ODIO, ÉPETETAS Y DIFICULTADES

APÉNDICE XII DE LA Cuarta Parta:

Interpretación adecuada de la Norma de Conducta 10-5 y declaración de la política de estándares profesionales 29 (<https://bit.ly/appendixxii>)

Appendix XII to Part Four Appropriate Interpretation of Standard of Practice 10-5 and Statement of Professional Standards Policy 29

Standard of Practice 10-5 prohibits REALTORS® from using harassing speech, hate speech, epithets or slurs based on the protected classes of Article 10. Statement of Professional Standards Policy 29 provides that REALTORS® are subject to disciplinary action with respect to all of their activities.

To assist Hearing Panels in the appropriate interpretation and application of Standard of Practice 10-5 of the Code of Ethics and Statement of Professional Standards Policy 29, the Professional Standards Committee of the National Association provides the following for consideration by Hearing Panels when asked to determine whether a violation of Article 10 as supported by Standard of Practice 10-5 has occurred.

While the overall focus of Standard of Practice 10-5 is on what might be loosely termed "offensive" or "discriminatory" speech, Hearing Panels should be clear that the Standard of Practice is narrowly limited to conduct related to the requirements of equal professional service of Article 10. Hearing Panels should also be fully aware of the nature and scope of the Standards of Practice under Article 10 and their relationship to fair housing law as described in Appendix III to Part Four of the Code of Ethics and Arbitration Manual. As described in Appendix III, Article 10 and its Standards of Practice fully integrate the five basic fair housing obligations that were recognized by NAR's Code of Fair Housing Practices before it was sunset.

Hearing Panels should note that while all of the Standards of Practice under Article 10 inform them as to the interpretation and application of Standard of Practice 10-5, Standard of Practice 10-3 is particularly analogous in its application to discriminatory speech in advertising based on the protected classes of Article 10.

Standard of Practice 10-5 is not focused on types of speech that might be subjectively deemed "offensive" or "discriminatory" by one person and not another. The Standard of Practice is based on very particular types of speech that are directly connected to the protected classes of race, color, religion, sex, handicap, familial status, national origin, sexual orientation or gender identity under Article 10. Only the use of harassing speech, hate speech, epithets and slurs based on the protected classes of Article 10 are prohibited. The terms "harassing speech," "hate speech," "epithets," and "slurs" can be commonly understood by use of a dictionary as well as other easily available references.

For example, NAR's Code of Conduct and Anti-Harassment Policy clearly defines "harassment" and "sexual harassment."

"Harassment includes inappropriate conduct, comment, display, action, or gesture based on another person's sex, color, race, religion, national origin, age, disability, sexual orientation, gender identity, and any other protected characteristic.

Examples of harassment include, but are not limited to: epithets, slurs or negative stereotyping; threatening, intimidating or hostile acts; denigrating jokes; and the display or

circulation of written or graphic material that denigrates or shows hostility toward an individual or group based on a protected characteristic."

"Sexual Harassment" includes not only physical acts but also includes verbal and non-verbal/non-physical acts.

*Sexual harassment can be:

- Verbal: Sexual innuendoes, suggestive comments, jokes of a sexual nature, sexual propositions, or threats.
- Non-Verbal: Sexually suggestive objects or pictures, graphic commentaries, suggestive or insulting sounds, leering, whistling, or obscene gestures. ... "

Hearing Panels should look to this existing information on harassment to determine whether harassing speech has occurred and then look to determine whether the harassing speech was based on one of the protected classes.

In similar fashion, Merriam Webster's Dictionary defines "hate speech," "epithets," and "slurs" as follows:

Hate Speech: "speech that is intended to insult, offend, or intimidate a person because of some trait (as race, religion, sexual orientation, national origin, or disability)."

Epithet: **It**: a characterizing word or phrase accompanying or occurring in place of the name of a person or thing; **It**: a disparaging or abusive word or phrase"

Slur: **It**: an insulting or disparaging remark or innuendo; **It**: a shaming or degrading effect; **It**: STAIN, STIGMA"

Again, Hearing Panels must look to whether the hate speech, epithet or slur is based on race, color, religion, sex, handicap, familial status, national origin, sexual orientation or gender identity and not on some other non-protected characteristic.

Under Statement of Professional Standards Policy #29, REALTORS® are subject to the Code of Ethics' standards in all of their activities. Thus, a violation of Article 10, as supported by Standard of Practice 10-5, can occur when a REALTOR® uses harassing speech, hate speech, epithets and slurs based on the protected classes in any media or context, regardless of whether related to their activities in the real estate business or their identification as a REALTOR®.



02

CAMBIOS EN LA DECLARACIÓN DE POLÍTICA 29 Y LA APLICABILIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA

ANTES: Si bien se alienta a los REALTORS® a seguir los principios del Código de Ética en todas sus actividades, un REALTOR® estará sujeto a medidas disciplinarias en virtud del Código de Ética solo con respecto a las actividades y transacciones relacionadas con bienes raíces que involucren al REALTOR® .

AHORA: Un REALTOR® estará sujeto a medidas disciplinarias en virtud del Código de Ética con respecto a todas sus actividades.



03

DEFINICIÓN REVISADA DE "CONFIANZA PÚBLICA"

ANTES: "Fideicomiso público" solo se definió como la malversación demostrada de los fondos o la propiedad del cliente o del cliente, la discriminación intencional o el fraude que resulta en un daño económico sustancial.

AHORA: La "confianza pública" se amplía para incluir TODA la discriminación contra las clases protegidas en el Artículo 10 y TODO el fraude porque se consideran "violaciones particularmente atroces". Ahora se requiere que MIAMI REALTORS® comparta las decisiones éticas finales con FREC cuando encuentren a REALTORS® en violación del Código de Ética en casos en los que haya razones para creer que la confianza pública, tal como se expandió, pudo haber sido violada.

¿QUÉ HAY DE SUS DERECHOS DE LA PRIMERA ENMIENDA?

La Primera Enmienda establece que ni el Congreso de los Estados Unidos ni ningún estado pueden restringir la libertad de expresión de los ciudadanos estadounidenses. Con algunas excepciones, la Primera Enmienda no prohíbe a una organización privada restringir el discurso de sus miembros, empleados o usuarios. NAR es una asociación privada que recibe el apoyo de las cuotas de los miembros, no ejerce ninguna función gubernamental y no tiene poder de citación u otros poderes generalmente disponibles para las agencias estatales. Como tal, la Primera Enmienda no impide que NAR imponga este deber ético como condición para ser miembro.



430 N. Michigan Ave
Chicago, IL 60611-4087
(800) 874-6500
www.nar.realtor



Fecha efectiva

13 DE NOVIEMBRE DEL 2020

Los cambios a los estatutos y al código de ética de la NAR entran en vigencia el 13 de noviembre de 2020.

NO son retroactivos, lo que significa que no se aplican al comportamiento que ocurrió antes del 13 de noviembre de 2020.



RECURSOS

RECOMENDACIONES DEL COMITÉ DE NORMAS PROFESIONALES DE NAR

Visite el enlace a continuación para obtener información sobre las recomendaciones del Comité, así como las preguntas frecuentes y otros recursos.

bit.ly/narrecommendations



Home > National Leadership > Committee Members & Liaisons >

NAR Professional Standards Committee Recommendations

Approved by NAR Board of Directors on November 13, 2020

The NAR Professional Standards Committee met on October 5, 2020, to consider recommendations from its Interpretations and Procedures Advisory Board on the Code of Ethics' applicability to discriminatory speech and conduct. The Committee approved the Advisory Board's recommendations, and six of them were presented to and approved by the NAR Board of Directors at their November 13, 2020 meeting. The changes will be effective immediately. Training schedules and materials will be available in the coming weeks.

Please see below for information on the Committee's recommendations, as well as frequently asked questions and other resources.



¿Preguntas?

SHAHRZAD EMAMI, ESQ.

Chief Legal Counsel
305.468.7020
shahr@miamire.com

PROFESSIONAL STANDARDS TEAM

Leslie Fernandez Rosales

SVP of Professional Standards and Broker Relations

305.468.7029
leslie@miamire.com

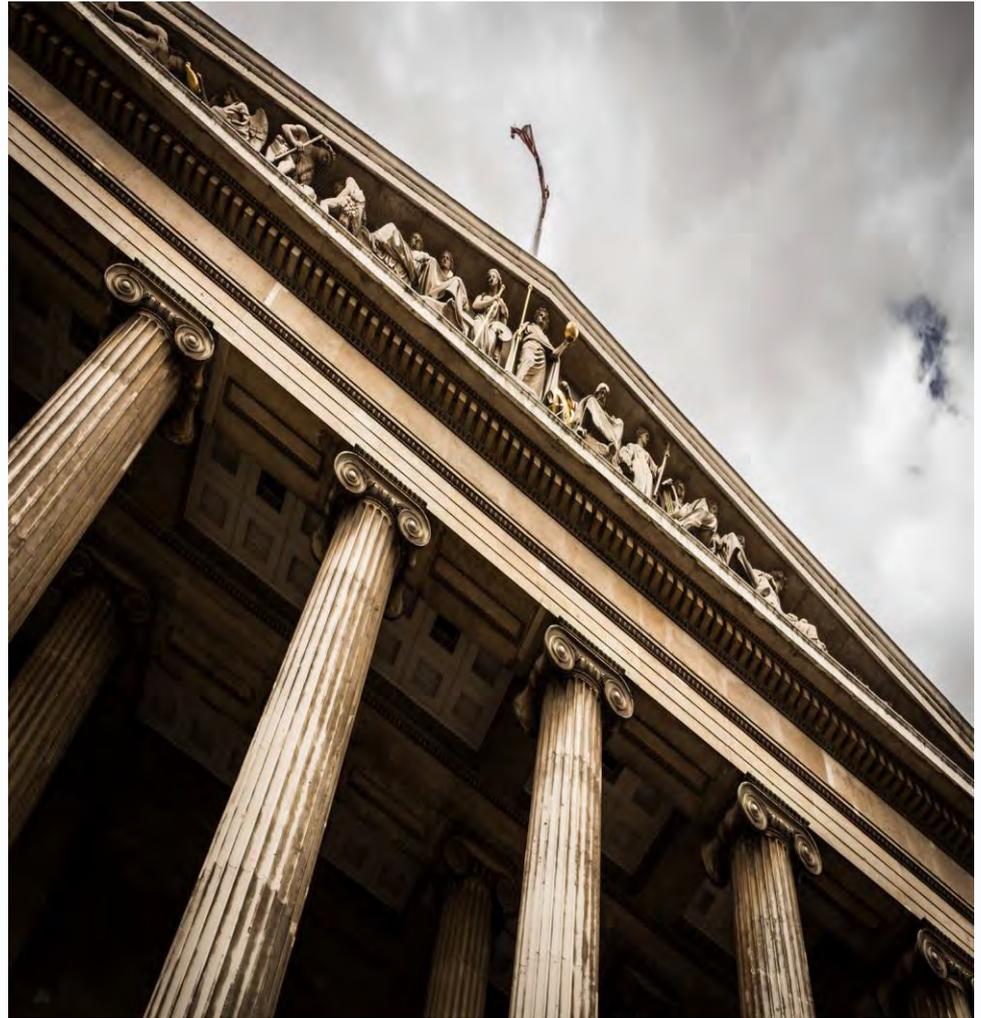
Xochitl Rieche, Professional Standards Manager

305.468.7044
xochitl@miamire.com



TERCERA PARTE:
PROFESSIONAL
STANDARDS
COMMITTEE

COMITÉ DE
NORMAS
PROFESIONALES



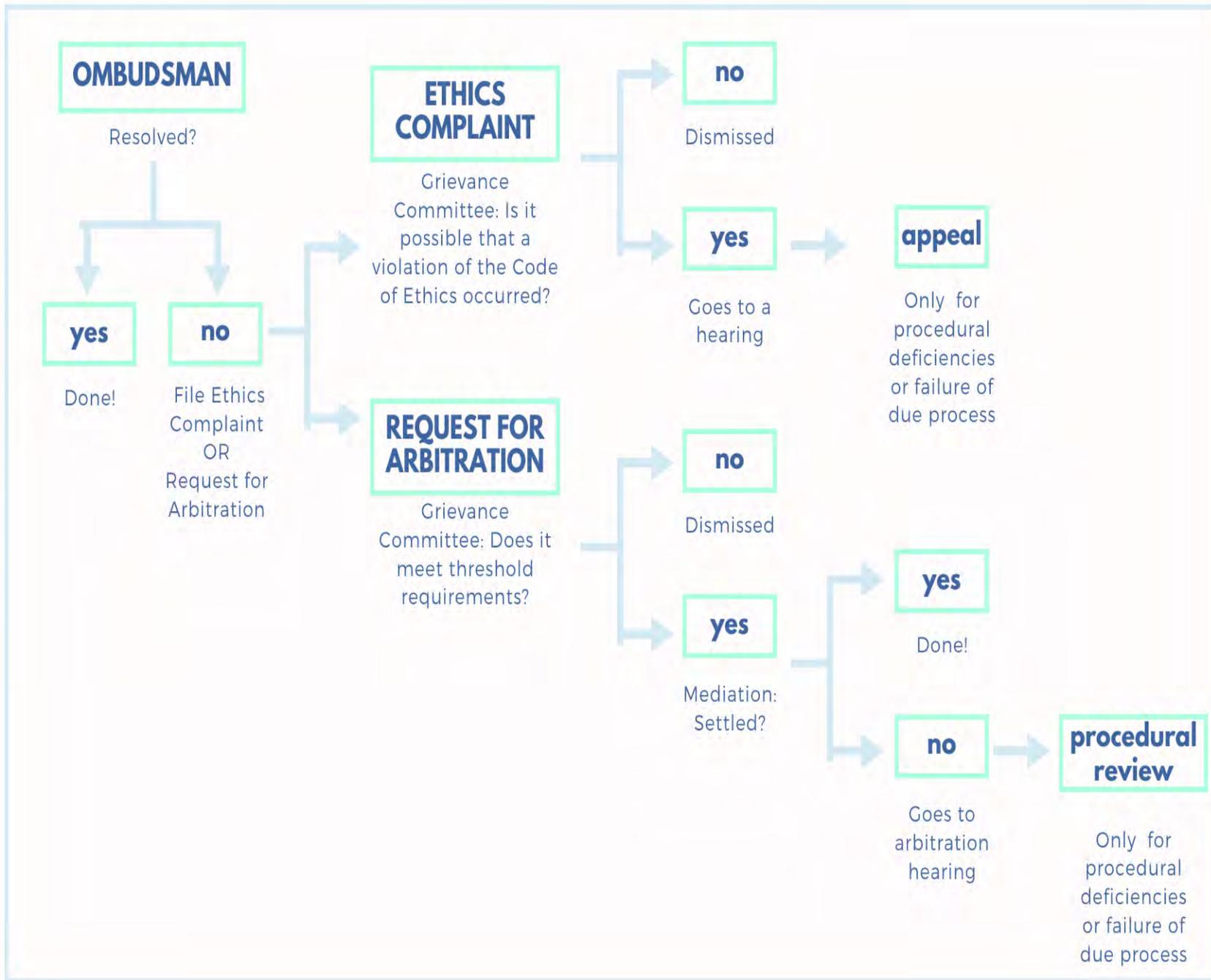
- Personal de la Asociación

- Toda la comunicación y la administración de casos fluyen a través del personal de la Asociación.
- Explica el proceso, proporciona todos los formularios y gestiona los documentos desde la llamada inicial hasta la notificación final después de la audiencia. Asegura que se sigan los procedimientos establecidos.
- Recibe y desembolsa todas las tasas de presentación y depósitos.
- No toma determinaciones con respecto a los méritos, pero ayuda a garantizar el debido proceso y la equidad.

- Grievance Committee (Comité de Quejas)

-Professional Standards Committee (Comité de Normas Profesionales)

PROFESSIONAL STANDARDS



OMBUDSMAN SERVICES



Que es un Ombudsman?

Ombudsman
es un individuo designado para
resolver disputas a través de una
comunicación constructiva y
abogando por el consenso y la
comprensión.



Función del Ombudsman

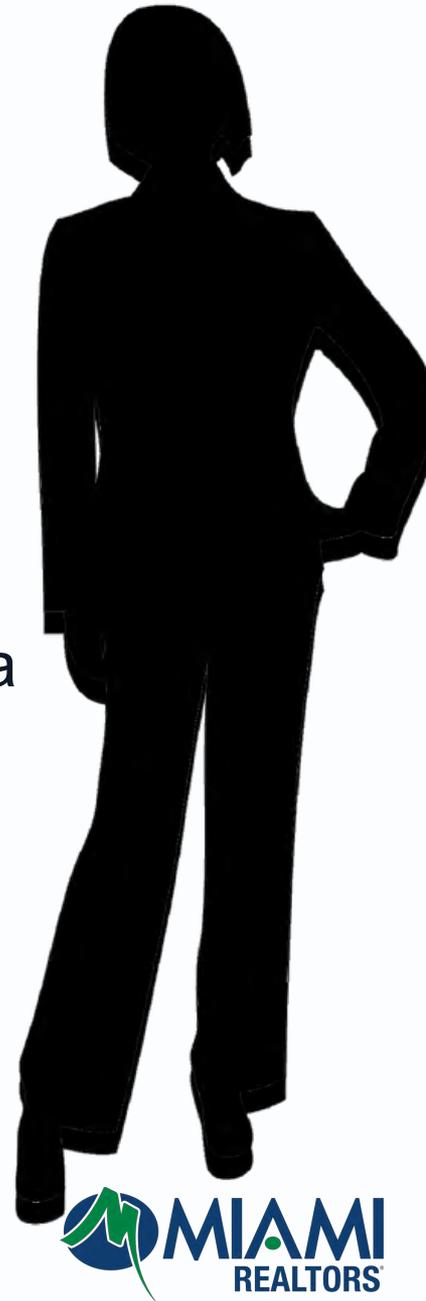
La función del ombudsman es principalmente comunicación y conciliación, no adjudicación.

Ombudsmen lo que SI hacen:

Anticipar, identificar y resolver malentendidos y desacuerdos antes de que los asuntos se conviertan en disputas y acusaciones de conducta no ética.

Ombudsmen lo que NO hacen:

Determinar si se han producido violaciones éticas o quién tiene derecho a qué cantidad de dinero.



¿Qué tipo de cuestiones tratan los defensores del pueblo?

Preguntas generales sobre la práctica inmobiliaria

Detalles de la transacción

Práctica ética

Problemas de cumplimiento

Preguntas y quejas sobre miembros

Rechazar, resolver y cumplir con los servicios de Ombudsman

- Los demandantes no tienen que aceptar los servicios de un ombudsman
- La queja formal de ética continuará siendo procesada hasta que el demandante la retire
- El demandante puede volver a presentar la queja original si se niega a cumplir con los términos de una resolución mutuamente acordada.

Referidos

Los ombudsman NO PUEDEN remitir preocupaciones sobre la conducta de las partes a:

- El Comité de Quejas
- Autoridad estatal de licencias
- Cualquier otra entidad reguladora

Esta prohibición tiene por objeto garantizar **la imparcialidad** y evitar la posible apariencia de **preferencias**.



¿Qué hace un comité de quejas?

Revisa las quejas de ética y las solicitudes de arbitraje para determinar si se justifica una audiencia de debido proceso completa.

ÉTICA

¿Es la denuncia una violación de los artículos citados?

ARBITRAJE

¿Está relacionado con una disputa monetaria que surge de una transacción inmobiliaria sujeta a arbitraje?

ÉTICA:

Las quejas de ética se refieren a la "acción" o "conducta" percibida como falta de ética de un REALTOR®.

El Comité de Quejas se asegura de que:

- las solicitudes de quejas de ética están en forma adecuada
- se nombran las partes apropiadas
- se han cumplido los plazos de presentación
- No hay litigios o investigaciones gubernamentales pendientes relacionados con la misma transacción o evento que podría retrasar la consideración del asunto por parte de un panel de audiencias.
- la junta puede crear un panel de audiencia imparcial
- (ética) se nombran los artículos correctos y, si corresponde, se citan las normas de conducta para respaldar el cargo de una violación

CASE ACTIVITY CHECK LIST

CASE No.:

In the case of REALTOR ® vs. REALTOR®
Complainant(s)

Respondent(s)

DATE:

TEAM ASSIGNED:

OMBUDSMAN ASSIGNED:

Resolved: No Further Action: Pursue Complaint:

- Complaint Received:
 - A. Letter outlining charge.
 - B. Signed Complaint Form.
- CD copy mailed or E-Mailed to Chairman, Vice Chairman & Grievance Committee Members.
- Copy mailed to Respondent(s).
- Response due.
- Response received.
- Notification Response not received.
- 2nd request Response received.
- Copy of Response sent to Complainant(s).
- Committee Reviewed:
 - A. Forwarded to Hearing Panel.
 - B. Dismissed as not warranting a Hearing.
 - C. Tabled for further information.
 - D. Complaint modified by Grievance Committee.
 - E. Tabled until Arbitration Case is Concluded.
- Letter of Dismissal sent.
- Letter stating the matter will go to a Hearing Panel enclosing a copy of the Professional Standards Committee Members and Challenge Forms.
- Notice of Hearing sent to all Parties including the Outline of Hearing Procedure.
- Hearing Reminder sent out to Both Parties & Panel Members.
- Hearing Held.
- Findings of Fact sent with information regarding Appeal.
- Request for Appeal due.
- Request for Appeal received.
- If No Appeal - date of Directors ratification.
- If Appealed - date of Directors determination.
- Final Determination Letter sent.

¿Cuáles son los motivos de una apelación del Comité de quejas?

- Si el Comité de Quejas descarta una queja de ética o una solicitud de arbitraje
- El denunciante puede explicar por escrito por qué no está de acuerdo con la conclusión del comité de quejas
- Solo se considerará información y documentos originales



¿Qué es una audiencia de estándares profesionales?

- Audiencias completas de "debido proceso"
- Justa e imparcial
- Para determinar si ocurrió una violación del Código o si se debe otorgar un premio



Ethics Hearings

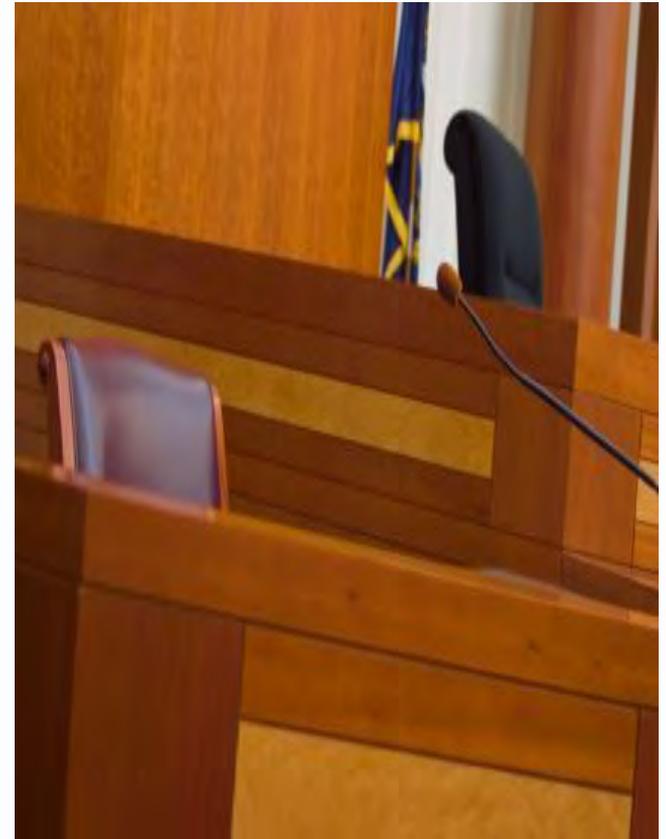
(Audiencias de ética)

Los demandados se consideran inocentes a menos que se demuestre que ha infringido el Código de Ética.

La **carga de la prueba** en una denuncia de ética es "**clara, sólida y convincente**"

¿Qué sucede en una audiencia de ética?

1. Las partes hacen una declaración de apertura para presentar su caso
2. Los testigos son llamados a dar testimonio.
3. Testigos son interrogados por la otra parte
4. Documentos e información se presentan
5. Las partes hacen argumentos finales
6. Decisión se toma con base en la evidencia.



Disciplina Autorizada



Cartas de advertencia o reprimenda

Multas de hasta \$15,000

Asistencia a cursos / seminarios educativos

Suspensión o terminación de la membresía

Suspensión o terminación de servicios,
incluido MLS

Cesar o abstenerse de una conducta continua considerada falta
de ética o tomar medidas afirmativas para garantizar el
cumplimiento del Código

ETHICS APPEAL -APELACIÓN DEBE BASARSE EN:

- Deficiencia procesal o incumplimiento del debido proceso
- Una mala aplicación o mala interpretación percibida de uno o más artículos del Código de Ética
- Tipo o gravedad de la disciplina propuesta por el panel de audiencia

El hecho de que un panel de audiencia no encontró ninguna violación NO es apelable

Arbitration Requests

(Solicitudes de arbitraje)

El arbitraje debe estar dentro de los parámetros del artículo 17

Disputas contractuales que involucren dinero que surja de una transacción inmobiliaria.



¿Qué es la mediación?

Una poderosa herramienta para ayudar a los REALTORS® y sus clientes a resolver disputas que de otra manera podrían ser arbitradas.



Mediation - Mediación

El oficial de mediación, una tercera persona neutral, trabaja con las partes en disputa para discutir la disputa y elaborar una resolución ejecutable.



Mediation Process

- 1 Explica el proceso
- 2 Hacer afirmaciones
- 3 Identificar problemas
- 4 "Intercomunicación" (conversación)
- 5 Caucus
- 6 Encontrar soluciones
- 7 Llegar a un acuerdo

¿Qué hace un comité de quejas?

Revisa las quejas de ética y las solicitudes de arbitraje para determinar si se justifica una audiencia de debido proceso completa.

ÉTICA

¿Es la denuncia una violación de los artículos citados?

ARBITRAJE

¿Está relacionado con una disputa monetaria que surge de una transacción inmobiliaria sujeta a arbitraje?

El Comité de Quejas se asegura de que:

- las solicitudes de quejas de ética están en forma adecuada
- se nombran las partes apropiadas
- se han cumplido los plazos de presentación
- No hay litigios o investigaciones gubernamentales pendientes relacionados con la misma transacción o evento que podría retrasar la consideración del asunto por parte de un panel de audiencias.
- la junta puede crear un panel de audiencia imparcial
- (para arbitraje) la cantidad involucrada no es ni demasiado pequeña ni demasiado grande; y la denuncia se clasifica como obligatoria o voluntaria

CASE ACTIVITY CHECK LIST

CASE No.:

In the case of REALTOR ® vs. REALTOR®
Complainant(s)

Respondent(s)

DATE:

TEAM ASSIGNED:

OMBUDSMAN ASSIGNED:

Resolved: No Further Action: Pursue Complaint:

- Complaint Received:
 - A. Letter outlining charge.
 - B. Signed Complaint Form.
- CD copy mailed or E-Mailed to Chairman, Vice Chairman & Grievance Committee Members.
- Copy mailed to Respondent(s).
- Response due.
- Response received.
- Notification Response not received.
- 2nd request Response received.
- Copy of Response sent to Complainant(s).
- Committee Reviewed:
 - A. Forwarded to Hearing Panel.
 - B. Dismissed as not warranting a Hearing.
 - C. Tabled for further information.
 - D. Complaint modified by Grievance Committee.
 - E. Tabled until Arbitration Case is Concluded.
- Letter of Dismissal sent.
- Letter stating the matter will go to a Hearing Panel enclosing a copy of the Professional Standards Committee Members and Challenge Forms.
- Notice of Hearing sent to all Parties including the Outline of Hearing Procedure.
- Hearing Reminder sent out to Both Parties & Panel Members.
- Hearing Held.
- Findings of Fact sent with information regarding Appeal.
- Request for Appeal due.
- Request for Appeal received.
- If No Appeal - date of Directors ratification.
- If Appealed - date of Directors determination.
- Final Determination Letter sent.

Arbitration - Arbitraje

Las solicitudes deben presentarse dentro de los 180 días posteriores a:

1) el **cierre**

o

2) la **realización** de que existía una disputa, lo que **ocurra más tarde**

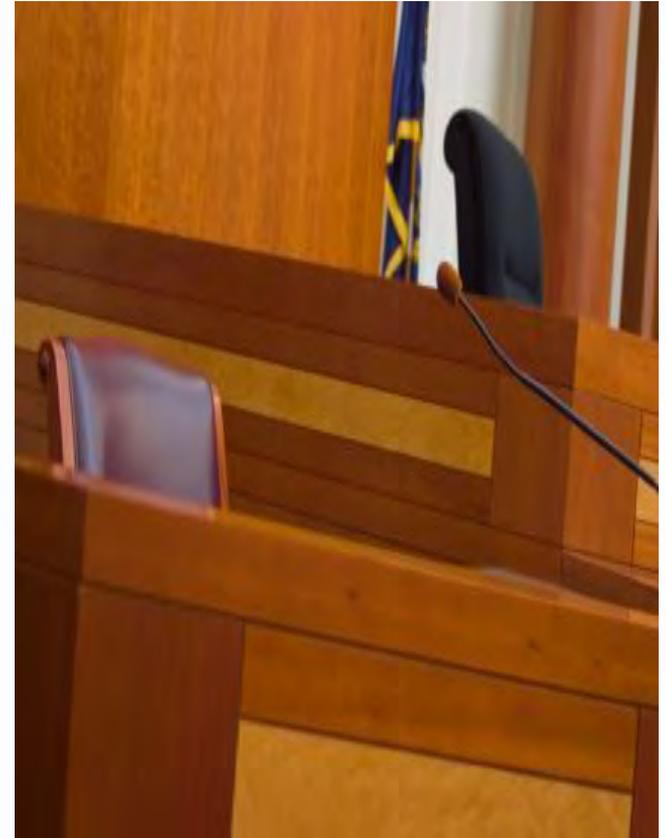


¿Quién participa en el arbitraje?

Mandatory	Voluntary
REALTOR® principals associated with different firms	REALTORS® within the same firm
REALTOR® principals associated with different firms when requested by their REALTOR® licensees	REALTORS® and real estate professionals that do not hold REALTOR® membership
Clients and the REALTOR® principals who represent them as agents. In this situation, the client must agree to arbitrate the dispute through the association of REALTORS®.	REALTORS® and customers (no agency relationship)

¿Qué sucede en una audiencia de arbitraje?

1. Las partes hacen una declaración de apertura para presentar su caso
2. Los testigos son llamados a dar testimonio.
3. Testigos son interrogados por la otra parte
4. Documentos e información se presentan
5. Las partes hacen argumentos finales
6. Decisión se toma con base en la evidencia.



Resultados de la Audiencia de Arbitraje

El panel otorgará una cantidad a la parte ganadora.

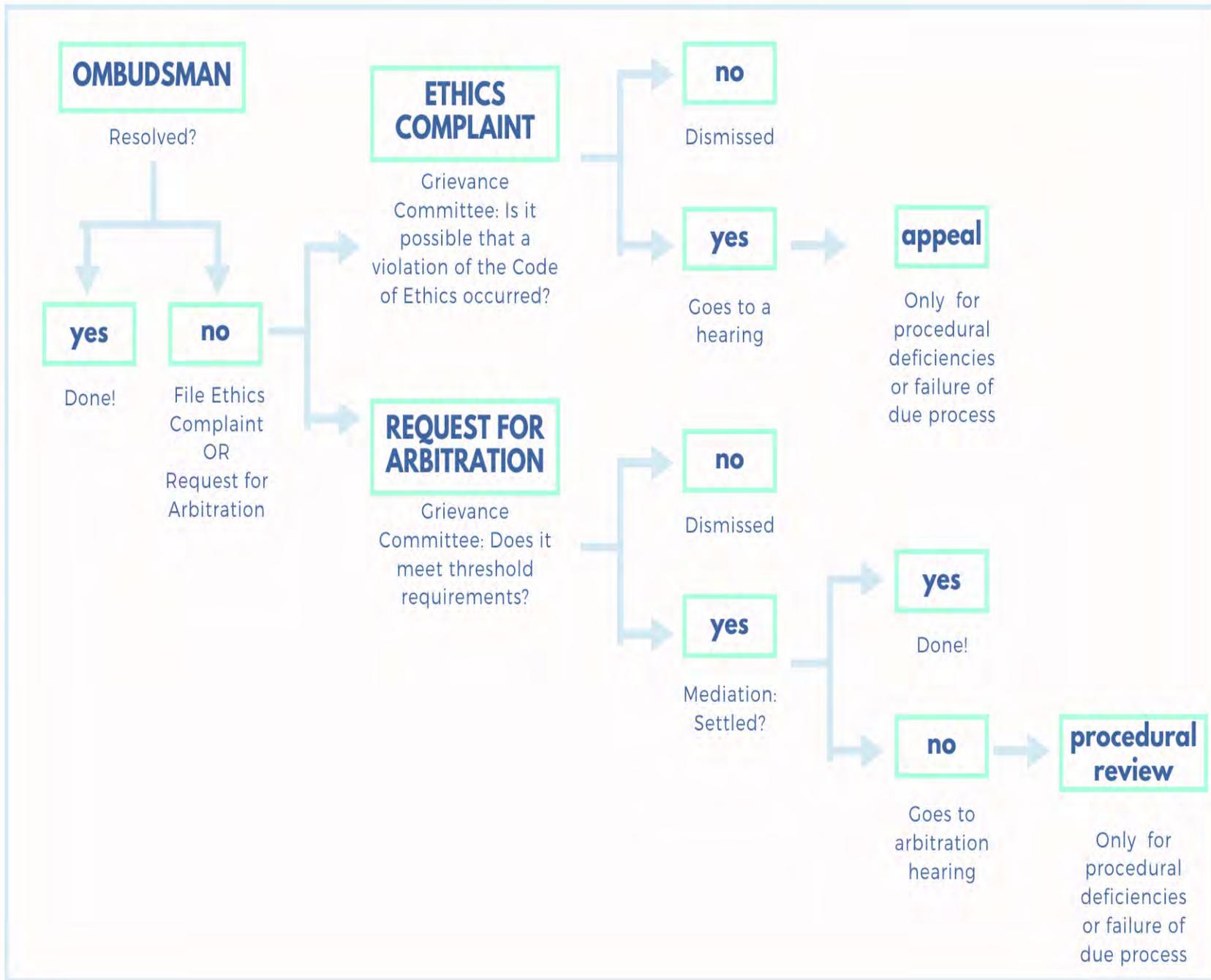
La cantidad no puede ser mayor de lo que fue solicitado en la solicitud de arbitraje, aunque puede ser menor.

Puede enviarse para revisión de procedimiento

Ombudsman, Mediation and Arbitration

Ombudsman	Mediation	Arbitration
No cost	Low-cost	Moderate cost
No delay	Little delay	Moderate delay
Maximum flexibility, may open dialogue	Maximum range of solutions	Win/lose/split
Parties control outcome	Parties control outcome	Arbitrators control outcome
Maintain/improve relationship	Maintain/improve relationship	May harm relationships
Communicate typically via phone	Mediation usually held in person	Arbitration in person (unless remote)

PROFESSIONAL STANDARDS



CUARTA PARTE:
ESTUDIOS DE
CASOS DE
ARTÍCULOS
SELECCIONADOS
DEL CÓDIGO DE
ÉTICA



Artículo 1

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.

ARTÍCULO 1 – INTERPRETACIÓN DEL CASO (TRATO HONESTO DE TODAS LAS PARTES)

Como agente exclusivo del Cliente A, REALTOR® B ofreció la casa del Cliente A en venta, publicitando que estaba ubicada cerca de una parada de autobús. Prospecto C, quien explicó que su horario diario hacía necesario que él tuviera una casa cerca de la parada de autobús, se le mostró la propiedad del Cliente A, le gustó e hizo un depósito. Dos días después, el REALTOR® B leyó un aviso de que la línea de autobús que pasaba cerca de la casa del Cliente A estaba descontinuada. Informó al prospecto C de esto, y el prospecto C respondió que ya no estaba interesado en la casa del cliente A ya que la disponibilidad de transporte en autobús era esencial para él. El REALTOR® B informó al Cliente A y recomendó que se le devolviera el depósito del Prospecto C. El Cliente A cumplió de mala gana con la recomendación del REALTOR® B, pero luego se quejó ante la Junta de REALTORS® de que el REALTOR® B no había protegido ni promovido fielmente sus intereses; que después de que el prospecto C expresó su disposición a comprar, el REALTOR® B no debería haber hecho una revelación que acabó con la venta, ya que el punto en realidad no era de gran importancia. Mostró que la nueva ruta de autobús pondría una parada a seis cuadras de la propiedad.

ARTÍCULO 1 – INTERPRETACIÓN DEL CASO (TRATO HONESTO DE TODAS LAS PARTES)

En una audiencia ante un Panel de Audiencias del Comité de Normas Profesionales de la Junta, el REALTOR® B explicó que al anunciar la propiedad del Cliente A, se había destacado el hecho de que una parada de autobús estaba a menos de una cuadra de la propiedad. También señaló que Prospecto C, en consulta con él, había hecho hincapié en que la discapacidad física de Prospecto C requería una casa cerca de una parada de autobús. Por lo tanto, a su juicio, el cambio en la ruta del autobús cambió materialmente las características de la propiedad a los ojos del posible comprador, y se sintió obligado a dar un trato honesto a todas las partes en la transacción, el deber de informar al Prospecto C, y que al hacerlo no violaba su obligación con su cliente.

YES NO

¿Cree que el Realtor® B está violando el Código?





El Panel de Audiencia concluyó que REALTOR® B no había violado el Artículo 1 y había actuado correctamente bajo el espíritu y la letra del Código de Ética. El panel señaló que la decisión de reembolsar el depósito del Prospecto C fue tomada por el vendedor, el Cliente A, a pesar de que REALTOR® B había sugerido que era justo debido al cambio de circunstancias.

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.



ARTÍCULO 2 INTERPRETACIÓN DEL CASO (DIVULGACIÓN DE HECHOS PERTINENTES)

REALTOR® A, actuando como agente de administración, ofreció una casa desocupada en alquiler a un posible inquilino, indicándole al cliente potencial que la casa estaba en buenas condiciones. Poco después de que el inquilino entrara en un contrato de arrendamiento y se mudara a la casa, presentó una queja contra el REALTOR® A ante su Junta de REALTORS®, acusando de tergiversación, ya que se había descubierto una línea de alcantarillado obstruida y un calentador defectuoso, contrariamente a la declaración de Realtor® A de que la casa estaba en buenas condiciones. En la audiencia se estableció que el REALTOR® A había declarado que la casa estaba en buenas condiciones; que el inquilino había reportado la línea de alcantarillado obstruida y el calentador defectuoso al REALTOR® A el día después de que se mudó a la casa; que REALTOR® A respondió de inmediato contratando a un plomero y un reparador para el calentador; que REALTOR® A no tenía conocimiento previo de estos defectos; que había actuado con prontitud y responsabilidad para corregir los defectos, y que había hecho un esfuerzo honesto y sincero para prestar un servicio satisfactorio.

A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking at a brick wall. The wall is made of reddish-brown bricks. The man is standing on a light-colored floor. The text is overlaid on the lower right portion of the image.

¿Cree que el Realtor® A está violando el Código?



Fue decisión del Panel de Audiencia que el REALTOR®
A no violó el Artículo 2.

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

ARTÍCULO 3 INTERPRETACIÓN DEL CASO (COOPERACIÓN NO OBLIGATORIA)

El cliente A llamó al REALTOR® B para que cotizara una pequeña propiedad comercial. Al estipular el precio al que deseaba listar la propiedad, el Cliente A explicó que sabía que era un precio relativamente bajo, pero quería una venta rápida y, agregó, un precio más alto podría beneficiar muy poco en ese momento por determinadas consideraciones fiscales. Le dijo al REALTOR® B que varios compradores potenciales le habían hablado sobre la propiedad durante el año pasado. Le dio sus nombres al REALTOR® B y dijo que estaba seguro de que entre ellos habría un comprador listo al precio. Le dijo al REALTOR® B que quería que se les presentara la propiedad primero a ellos.

Al día siguiente, REALTOR® C, que había solicitado sin éxito el listado y se enteró de que la propiedad estaba listada exclusivamente con REALTOR® B, llamó al REALTOR® B para pedirle que lo aceptaran como Realtor® cooperante.

REALTOR® B le dijo a REALTOR® C que el mejor servicio a su cliente no requería cooperación; que un posible comprador en ese momento estaba considerando seriamente la propiedad; y que, dadas las circunstancias, prefería no invitar a la cooperación. REALTOR® C se quejó ante la Asociación de REALTORS® acusando al REALTOR® B de una violación del Artículo 3 al negarse a cooperar. De conformidad con la denuncia, se programó una audiencia ante un Panel de Audiencias del Comité de Normas Profesionales de la Asociación. Durante la audiencia, REALTOR® B describió completamente las circunstancias bajo las cuales la propiedad había sido listada por él, y sostuvo que el interés del Cliente A no avanzaría con la aceptación de la cooperación del REALTOR® C.

YES NO

¿Cree que el Realtor® B está violando el Código?





El panel concluyó que las razones del REALTOR® B para no aceptar la cooperación en este caso eran válidas y que su acción no constituía una violación del Artículo 3.

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.

ARTÍCULO 4 – INTERPRETACIÓN DEL CASO (FIDELIDAD AL CLIENTE)

El cliente A se comunicó con el REALTOR® B para anunciar un lote vacío. El cliente A dijo que había escuchado que lotes similares en las cercanías se habían vendido por alrededor de \$150,000 y pensó que debería poder obtener un precio similar. REALTOR® B enfatizó algunas desventajas menores en la ubicación y grado del lote, y dijo que el mercado de lotes vacíos era lento. Él sugirió cotizar a un precio de \$ 97,500 y el cliente estuvo de acuerdo. En dos semanas, el REALTOR® B llegó al Cliente A con una oferta al precio de lista de \$ 97,500. El cliente planteó algunas preguntas al respecto, señalando que la oferta había llegado solo dos semanas después de que la propiedad se había puesto en el mercado, lo que podría ser una indicación de que el lote valía más cerca de \$150,000 que de \$ 97,500. REALTOR® B lo instó encarecidamente a aceptar la oferta, indicando que debido a la lentitud del mercado, es posible que otra oferta no se desarrolle durante meses y que la oferta en cuestión simplemente justifica el juicio del REALTOR® B en cuanto al precio del lote. El Cliente A finalmente aceptó y la venta se realizó al Comprador C. Dos meses después, el Cliente A descubrió que el lote ya no era propiedad del Comprador C, sino que el Comprador D lo había comprado a \$ 165,000. Investigó y descubrió que el Comprador C era un cuñado del REALTOR® B, y que el Comprador C había actuado en nombre del REALTOR® B al comprar la propiedad por \$ 97,500. El cliente A describió los hechos en una queja ante la Asociación de REALTORS®, acusando al REALTOR® B de colusión en la traición de la confianza y los intereses de un cliente, y de no revelar que estaba comprando la propiedad en su propio nombre. Realtor® B dijo que en su observación de las transacciones de bienes raíces puede haber dos precios legítimos de propiedad: el precio que un vendedor está dispuesto a tomar para liquidar su inversión y el precio que un comprador está dispuesto a pagar para adquirir una propiedad en la que él está particularmente interesado. Su posición era que no veía ningún daño en realizar una transacción en su propio beneficio en la que el vendedor recibía un precio que estaba dispuesto a aceptar y el comprador pagaba un precio que estaba dispuesto a pagar.

A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking at a brick wall. He is standing on a light-colored floor. The wall is made of reddish-brown bricks. The text is overlaid on the lower right portion of the image.

¿Cree que el Realtor® B está violando el Código?



El Panel de Audiencia concluyó que el REALTOR® B había usado engañosamente el disfraz de brindar un servicio profesional a un cliente al actuar como especulador; que había sido infiel a los principios más básicos de agencia y lealtad a los intereses de su cliente; y que había violado los artículos 1 y 4 del Código de Ética.

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 parabiens inmobiliarios (por ejemplo: seguro para la vivienda, programas de garantía, préstamos hipotecarios, , etc.), los REALTORS® deberán revelar a los clientes a quienes hicieran tal recomendación, la existencia de beneficios económicos u honorarios, except honorarios inmobiliarios por recomendaciones, que el REALTOR® o la empresa del REALTOR® pudieran recibir como resultado directo de dicha recomendación.



ARTÍCULO 6 - INTERPRETACIÓN DEL CASO (BENEFICIO DE LOS SUMINISTROS UTILIZADOS EN LA GESTIÓN DE LA PROPIEDAD)

REALTOR® A, un administrador de la propiedad, compró a precios de mayorista suministros de limpieza utilizados en la limpieza y mantenimiento de un edificio de oficinas que administraba para su cliente, el propietario B. En sus declaraciones al propietario B, facturó estos suministros a precios minoristas. La práctica de Realtor® A llamó la atención del Propietario B, quien presentó una queja ante la Asociación local de REALTORS®, acusando al REALTOR® A de conducta poco ética en violación del Artículo 6 del Código de Ética. En el interrogatorio durante la audiencia convocada por el Comité de Estándares Profesionales de la Asociación, la defensa del REALTOR® A fue que los precios a los que facturaba estos suministros a su cliente no eran más altos que los precios que el propietario B había estado pagando antes de poner la propiedad bajo la administración del REALTOR® A. Se estableció claramente que no se había hecho ninguna divulgación de esta ganancia o suministros utilizados en la administración de la propiedad, y también que al proponer el contrato de administración, el REALTOR® A no le había ofrecido al propietario B el incentivo de economías alcanzables en la operación.

YES NO

¿Cree que el Realtor® A está violando el Código?





El Panel de Audiencia determinó que REALTOR® A había violado el Artículo 6

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, corretaje de terrenos, 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.

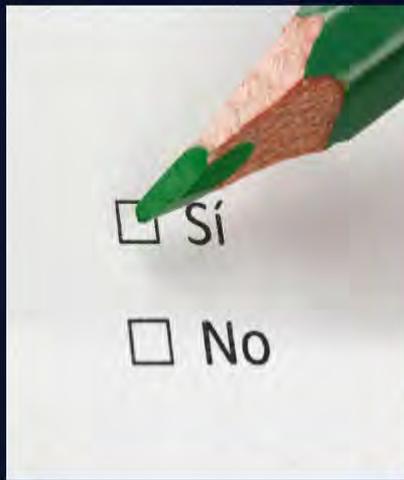


ARTÍCULO 11 – INTERPRETACIÓN DEL CASO (COMPETENCIA PARA LA ASIGNACIÓN)

REALTOR® A vendió una propiedad industrial ligera al Comprador B, un operador de lavandería. Varios meses después, el Comprador B contrató los servicios del REALTOR® A para tasar la propiedad y proporcionar un informe de tasación para usar en una posible fusión con otra lavandería. REALTOR® A llevó a cabo esta tarea de tasación y presentó su informe. El Comprador (ahora Cliente) B no estaba satisfecho con el informe y sentía que la valoración, en comparación con el precio de mercado que había pagado, era excesivamente baja. El Cliente B luego contrató a un tasador especializado en propiedad industrial y, después de recibir el segundo informe de tasación, presentó una queja ante la Junta de REALTORS® acusando al REALTOR® A de un servicio incompetente y poco profesional como tasador.



¿Cree que el Realtor® A
está violando el Código?



En la audiencia, el interrogatorio estableció que el REALTOR® A no podía citar ninguna otra tasación de propiedad industrial que hubiera realizado, y que su experiencia en tasación se había limitado exclusivamente a la propiedad residencial. La audiencia también estableció que cuando el cliente propuso la tasación, el REALTOR® A había aceptado fácilmente la asignación y que en ningún momento había revelado el alcance y las limitaciones de esta experiencia de tasación con su cliente.

El Panel de Audiencia determinó que REALTOR® A había violado el Artículo 11.

Artículo 12

Los REALTORS[®] serán sinceros y dirán la verdad en sus comunicados sobre inmobiliaria y presentarán una visión real en su publicidad, mercadeo y otras representaciones. Los REALTORS[®] deberán asegurarse de que su posición como profesionales de inmobiliaria sea claramente identificable en su publicidad, mercadeo y otras representaciones, y que los destinatarios de todos los comunicados sobre ofertas inmobiliarias hayan sido o sean notificados sobre el hecho de que esos comunicados son de un profesional inmobiliario.



ARTÍCULO 12 - INTERPRETACIÓN DEL CASO (AUSENCIA DE LETRERO)

El prospecto A observó un letrero en un lote vacío que decía: "Se vende - Llame al 330-5215". Pensando que estaría tratando con un propietario en venta, llamó al número del cartel. Le sorprendió que el lote estaba listado exclusivamente con REALTOR® A y que el número de teléfono en el letrero fuera el número de la casa del REALTOR® B que trabajaba con REALTOR® A. El prospecto A presentó una queja contra el REALTOR® A y el REALTOR® B alegando violación del artículo 12 del Código de Ética. En la audiencia, REALTOR® A declaró que le permitió al REALTOR® B colocar el letrero. La defensa del REALTOR® B fue que el letrero no era un anuncio "formal", como un anuncio en línea, una tarjeta de presentación o una valla publicitaria, a la que entendía que se aplicaba el Artículo 12.

A man in a dark suit stands with his back to the camera, looking at a brick wall. The wall is made of reddish-brown bricks. The man is standing on a light-colored, possibly concrete, floor. The overall scene is dimly lit, with a soft shadow cast by the man onto the floor.

**¿Cree que el Realtor® A o B
violaron el Código?**



El Panel de Audiencia determinó que el letrero era un anuncio en el sentido del Artículo 12; que su uso violó ese Artículo del Código; y que tanto REALTOR® A como REALTOR® B violaron el Artículo 12.

Artículo 16

Los Realtors® no se involucrarán en conductas ni tomarán medidas contradictorias a los convenios de representación exclusiva o de relación de corretaje exclusiva que otro REALTOR® pudiera tener con su cliente.



ARTÍCULO 16 – INTERPRETACIÓN DEL CASO CONTACTO CONTINUO CON EL VENDEDOR POTENCIAL QUE INGRESA EN UN LISTADO EXCLUSIVO CON OTRO REALTOR®

Al final de una presentación detallada del listado, REALTOR® B preguntó a los vendedores si tenían alguna pregunta. “No”, dijo el Vendedor Z. “Su presentación fue profesional y completa y apreciamos mucho su tiempo. Tenemos citas con otras dos firmas y, después de hablar con ellas, tomaremos una decisión”. REALTOR® B agradeció a los vendedores y los animó a que lo contactaran con cualquier pregunta que pudieran tener. “Realmente espero ser su Realtor®”, agregó. Varios días después, REALTOR® B notó que la propiedad del Vendedor Z había salido al mercado, listada con REALTOR® A. REALTOR® B y REALTOR® A eran amigos, pero también bastante competitivos, y ambos perseguían con frecuencia los mismos clientes potenciales. Realtor® B llamó al vendedor Z y le preguntó: “Lo que me gustaría saber es por qué eligió darle su anuncio al REALTOR® A en lugar de a mí” luego preguntó. “No me malinterpretes, REALTOR® A es bueno y hará un buen trabajo por ustedes. No estoy sugiriendo que cancele su listing con REALTOR® A, pero si vence y el REALTOR® A no lo ha vendido, me gustaría hablar con usted sobre el listado conmigo.” El vendedor Z no dio seguimiento a la oferta del REALTOR® B y el fin de semana siguiente en el “open house” del REALTOR® A, el vendedor Z y su esposa relataron la llamada telefónica de seguimiento del REALTOR® B. Durante los próximos días, REALTOR® A debatió la presentación de una queja de ética. Penso su amistad con REALTOR® B contra lo que consideraba su deber de llamar la atención de la asociación de REALTORS® sobre conductas potencialmente poco éticas. A su pesar, presentó una queja de ética alegando una violación del Artículo 16, según lo interpretado por la Norma de conducta 16-13.

ARTÍCULO 16 - INTERPRETACIÓN DEL CASO CONTACTO CONTINUO CON EL VENDEDOR POTENCIAL QUE INGRESA EN UN LISTADO EXCLUSIVO CON OTRO REALTOR®

En la audiencia, REALTOR® A llamó al cliente Z como testigo. El cliente Z contó fielmente el contenido de la conversación del REALTOR® B con el cliente Z y su esposa, comentando que si el REALTOR® B había dicho que solo estaba tratando de entender por qué no le habían dado el listado, al cliente Z le pareció que el REALTOR® B quería que el cliente Z cancelara su listado con REALTOR® A. Luego, REALTOR® B testificó en su propia defensa. Reconoció que sabía que el REALTOR® A ya había listado la propiedad exclusivamente cuando se comunicó con el cliente Z y solicitó una cita de seguimiento. Defendió sus acciones afirmando que no estaba tratando de inducir al cliente Z a cancelar el listado, simplemente estaba tratando de averiguar lo que había dicho, o no dijo, que llevó al cliente Z a listar con REALTOR® A en lugar de con él. También quería que el cliente Z y su esposa fueran plenamente conscientes de los servicios que proporcionaría si su listing con REALTOR® A expirara.

YES

¿Cree que el Realtor® B
está violando el Código?

NO



El Panel de Audiencia no estuvo de acuerdo con la defensa del REALTOR® B, señalando que la curiosidad o el deseo del REALTOR® B de mejorar sus habilidades de presentación de listados no justificaron el contacto continuo con un cliente potencial después de que el cliente hubiera firmado un acuerdo de representación exclusiva con otro Realtor® . Se encontró que REALTOR® B había violado el Artículo 16 según lo interpretado por la Norma de conducta 16-13.

QUINTA PARTE:
PATHWAYS TO
PROFESSIONALISM
& MARKETING THE
CODE OF ETHICS



Uso del Código de Ética en su Negocio

- Proporciona una ventaja competitiva
- Garantiza que el cliente recibirá información precisa y oportuna y que sus intereses siempre serán atendidos primero.
- Úselo como herramienta al entrenar nuevos agentes
- Un recordatorio continuo de los servicios profesionales que brindan los REALTORS®

Busque orientación en el Código

- Úselo para modelar su comportamiento profesional cuando se enfrente a preguntas como. . .
 - ¿Debería trabajar con más de una agente?
 - ¿Qué opinas de este otro agente?



Disponible en 15 idiomas

- Puede ayudar a sus compradores extranjeros que puedan tener dificultades para comprender el código imprimiéndolo en un idioma que comprendan.
- English
- Chinese (simplified and traditional)
- Danish
- French
- German
- Italian
- Japanese
- Korean
- Portuguese
- Romanian
- Russian
- Spanish
- Tagalog
- Vietnamese

El Código de Ética y Las Redes Sociales

El artículo 12 proporciona directrices sobre comunicación

Sea honesto en todas las comunicaciones, incluyendo las redes sociales.

Recuerdele a sus clientes que también practiquen la discreción

Promocione su responsabilidad ética ante el consumidor

- El Código se puede utilizar como herramienta de marketing
- Muestre al consumidor que ha aceptado cumplir con este estándar de profesionalismo
- El código se puede imprimir y personalizar con el nombre de su empresa
- Muestre su pin de REALTOR®
- Haga referencia al código en todos sus correspondencia profesional



The Pathway to Professionalism (el camino hacia el profesionalismo): 6 consejos atemporales



<http://bit.ly/pathwaysprofessionalism>

Respeto a la Propiedad



- Sea responsable
- Mantenga a todos los miembros del grupo juntos
- Nunca dé acceso sin acompañamiento
- Entre a la propiedad solo con permiso
- Deje la propiedad como la encontré
- Póngase en contacto con el listing Realtor® si algo anda mal
- Sea considerado con la propiedad de los vendedores
- Use las aceras para proteger el jardín
- Quítese los zapatos en caso de mal tiempo
- Evite las distracciones del celular durante el “showing”
- Esté alerta para evitar lo inesperado
- Muestre respeto cuando el propietario esté en casa durante el “showing”
- Open House **bit.ly/OpenHouseGuidelines**
- Showing Guidelines **bit.ly/ShowingGuidelines**

Respeto al Publico



- Identifique su REALTOR® y su estatus profesional
- Deje su tarjeta de negocio a menos que lo prohíban las reglas locales
- Anime a los clientes de otros agentes a dirigir preguntas a ese agente
- No le diga a las personas lo que piensa, dígales lo que sabe
- Responder con prontitud a las consultas
- Siempre llame si se retrasa o necesita reprogramar
- Explique de inmediato al agente de la lista si necesita cancelar el “showing”
- Comuníquese con claridad, evite la jerga
- Programe citas con la mayor anticipación possible
- Prometa solo lo que pueda cumplir

Respeto a sus Colegas

- Identifique su REALTOR® y su estatus profesional
- Responder de forma rápida y cortés a las comunicaciones de otros agentes
- Notifique al agente del listado si hay información incorrecta en el “listing”
- Comparta información importante con otros agentes, como si hay mascotas o un sistema de seguridad
- Muestre cortesía, confianza y respeto a otros agentes
- Evite el uso inapropiado de palabras cariñosas o lenguaje que pueda ser culturalmente insensible
- No haga solicitud en los “open house” o eventos de otros agentes
- Devuelva las llaves inmediatamente después de un showing (si es aplicable)

Leslie Fernandez Rosales, MPA



SVP of Professional Standards and Broker Relations

leslie@miamire.com | 305-468-7029

Xochitl Rieche

Professional Standards Manager

xochi@miamire.com | 305-468-7044

Shahrzad Emami, Esq.

Chief Legal Counsel

shahrzad@miamire.com | 305-468-7020



PART 7:
CONCLUSION

