



## CÓDIGO DE ÉTICA RE/MAX

### Preámbulo

Este Código de Ética ha sido aprobado por RE/MAX Colombia ("RE/MAX") para su uso en la República de Colombia (en adelante "el Territorio"). Su objetivo es favorecer el funcionamiento ético y profesional de la red RE/MAX. Todos los franquiciados y agentes RE/MAX en el Territorio (colectivamente, "Afiliados RE/MAX") están obligados a observar y cumplir las disposiciones de este Código de Ética. Este Código de Ética define la conducta de los Afiliados RE/MAX en relación con las operaciones en general, las relaciones con los clientes, el trato con otros agentes, corredores de bienes raíces, vendedores, incluyendo otras filiales RE/MAX ("Profesionales de Bienes Raíces"). El propósito de éste Código de Ética es ayudar a todos los Afiliados RE/MAX a desenvolverse de una manera que realce la reputación de la organización RE/MAX y asegure que el público y los miembros del sector reconozcan a RE/MAX como la organización de bienes raíces más ética, profesional, calificada, con mayor experiencia y la más exitosa.

### Deberes de los Afiliados RE/MAX

**Artículo 1:** Los Afiliados RE/MAX deberán mantenerse informados de todas las cuestiones que afecten el negocios de bienes raíces en su barrio, localidad, municipio, ciudad, departamento y país.

**Artículo 3:** Los Afiliados RE/MAX deberán proveer un nivel de servicio competente, equitativo, y de alta integridad que normalmente sea esperado por el público en sus relaciones con un profesional de bienes raíces. Ningún Afiliado RE/MAX deberá prestar asesoramiento sobre asuntos que vayan más allá de su experiencia profesional.

**Artículo 5:** Los Afiliados RE/MAX deberán comprometerse a eliminar toda práctica desarrollada por Profesionales de Bienes Raíces en su comunidad que puedan ser perjudiciales para el público o desacreditar el sector de bienes raíces. En consonancia con esta política, cualquier litigio deberá ser iniciado por los Afiliados RE/MAX solo si es necesario o inevitable, o si todos los otros mecanismos alternativos de solución de conflictos adecuados hayan fracasado.

**Artículo 7:** En cualquier momento en que una parte en un negocio suscriba o coloque su nombre en cualquier documento, los Afiliados RE/MAX deberán asegurar que dicha parte reciba una copia del documento que hayan firmado o en el que hayan colocado su nombre.

**Artículo 2:** Los Afiliados RE/MAX deberán familiarizarse con todas las leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas, acuerdos, políticas públicas, costumbres, estándares y buenas prácticas que afecten el negocio de bienes raíces en su barrio, localidad, municipio, ciudad, departamento y país.

**Artículo 4:** Los Afiliados RE/MAX deberán comprometerse a recibir regularmente, formación continua, educación y/o actualizaciones de información con respecto a la tecnología, herramientas, destrezas y otros asuntos relacionados con su carrera como profesionales de bienes raíces en un esfuerzo por innovar y progresar en sus profesiones.

**Artículo 6:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá participar en ejercicio no autorizado de la profesión de abogado y recomendará a sus clientes solicitar asesoría legal cuando el interés del cliente así lo requiera.

**Artículo 8:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá inducir a error a los vendedores, compradores, Profesionales de Bienes Raíces o de la otra parte en una transacción ni usar ninguna práctica engañosa o fraudulentas en la gestión de su empresa.

### Deberes para con los clientes y usuarios

**Artículo 9:** Los Afiliados RE/MAX en todo momento deberán proteger y promover los intereses de sus clientes y al mismo tiempo tratar con equidad a todas las partes en una transacción.

**Artículo 10:** Los Afiliados RE/MAX deberán preservar la información confidencial (barrio, localidad, municipio, ciudad, departamento o las leyes del país) proporcionada por sus clientes en el curso de cualquier relación profesional con ellos.

**Artículo 11:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá, de manera consciente, durante o después de la terminación de la relación profesional con sus clientes:

- 1) revelar información confidencial de los clientes; o, usar información confidencial de los clientes en detrimento de los clientes; o,
- 2) usar información confidencial de los clientes para obtener un beneficio personal o material en beneficio de terceros a menos que:
- 3) los clientes otorguen consentimiento después de su divulgación; o,
  - a. medie mandato legal o judicial; o,
  - b. un cliente tenga la intención de cometer un delito y la información sea necesaria para prevenirlo; o,
  - c. sea necesaria para defender a un Afiliado RE/MAX o los empleados o asociados de un Afiliado RE/MAX en contra de una acusación de conducta indebida.

**Artículo 13:** Los Afiliados RE/MAX deberán mantener una cuenta bancaria especial en una institución financiera adecuada, separada de sus fondos personales, para destinarla al recibo de los dineros provenientes de otras personas, tales como depósitos de garantías, fondos fiduciarios, y otros similares.

**Artículo 15:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá adquirir un interés o comprar para sí mismo, cualquier miembro de su familia, su empresa o cualquier miembro de ella, o cualquier entidad en la que tenga participación societaria, cualquier inmueble listado por él, sin hacer saber su verdadera intención al vendedor. En la venta de inmuebles de su propiedad o en los que tenga un interés, los Afiliados RE/MAX deberán revelar al comprador la información sobre la titularidad de la propiedad del inmueble.

**Artículo 17:** Los Afiliados RE/MAX, hasta el cierre de una transacción, deberán presentar todas las ofertas de compra al vendedor lo antes posible y en una forma objetiva e imparcial.

**Artículo 19:** Los Afiliados RE/MAX no deberán suscribir ningún acuerdo para aceptar la compensación, reembolso, o un beneficio de más de una parte de una transacción sin revelar información completa a todas las partes.

**Artículo 21:** Los Afiliados RE/MAX deberán evitar exagerar, la tergiversar u ocultar hechos pertinentes relacionados con cualquier inmueble bienes o transacción, y deberán revelar todos los defectos y/o vicios en la propiedad que conozcan como Afiliados RE/MAX, cuando tales defectos y/o vicios afecten de manera sustancial el valor del inmueble o el uso pretendido del mismo; los Afiliados RE/MAX no están obligados, de todas maneras, a descubrir defectos y/o vicios de un inmueble o asesorar asuntos que los que no tenga experiencia

**Artículo 12:** Los Afiliados RE/MAX, en la medida de lo posible, deberán asegurarse que todas las obligaciones y los compromisos financieros entre los agentes y sus clientes en relación con las transacciones inmobiliarias consten por escrito, expresen el acuerdo final y completo de las partes, y se ajusten a los requerimientos legales.

**Artículo 14:** Los anuncios avisando la venta del inmueble, alquiler, arrendamiento o intercambio no se colocarán en el inmueble sin el consentimiento del propietario del inmueble.

**Artículo 16:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá recomendar o sugerir a un cliente o un usuario el uso de los servicios de otra organización o empresa en la que él Afiliado RE/MAX tenga un interés financiero, sin revelar sus intereses de manera completa en el momento de hacer la recomendación o sugerencia.

**Artículo 18:** Los Afiliados RE/MAX, dentro de un plazo razonable, deberán revelar la existencia de una oferta aceptada a cualquier corredor, agente o representante de ventas que estén solicitando cooperación.

**Artículo 20:** Los Afiliados RE/MAX que actúen como agentes exclusivos de un vendedor deberán establecer los términos y condiciones de las ofertas de cooperación. Los corredores, agentes y vendedores cooperantes no deberán asumir que una oferta de cooperación incluye una oferta de indemnización. El derecho a la indemnización en una operación de cooperación debe ser acordado entre el agente cooperante y el agente que liste la oferta antes del momento en que la oferta para comprar un inmueble se produzca.

## Deberes para con el público

**Artículo 22:** Los Afiliados RE/MAX no deberán negar la igualdad de la prestación de servicios profesionales a cualquier persona por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad,

**Artículo 23:** Los Afiliados RE/MAX deberán presentar información correcta y exacta en sus anuncios y/o

estado familiar o nacionalidad. Los Afiliados RE/MAX no deberán ser parte de ningún plan o acuerdo para discriminar cualquier persona o personas sobre la base de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar o nacionalidad.

**Artículo 24:** Los servicios que los Afiliados RE/MAX ofrezcan al público deberán ajustarse a las normas o buena práctica y competencia que el público pueda esperar razonablemente en la disciplina de bienes raíces en que participen. Los Afiliados RE/MAX no deberán comprometerse a proporcionar servicios profesionales especializados, relativos a un tipo de inmueble o servicio que esté fuera de su ámbito de competencia, a menos que recurra a la asistencia de una persona competente en dicha área.

**Artículo 26:** Sólo en el caso en que el Afiliado RE/MAX sea quien liste un inmueble como agente, corredor o vendedor, deberá invocar el haber “vendido” el inmueble, incluso si como resultado de la venta ha sido resultado de los esfuerzos compartidos con otro Profesional de Bienes Raíces. Sin embargo, después de haber cerrado una transacción, el agente, corredor, o vendedor que haya listado el inmueble, no podrá prohibir al profesional cooperante el promocionar su “cooperación”, “participación” o “asistencia” en la transacción, o hacer referencias similares.

### Deberes para con otros Profesionales de Bienes Raíces

**Artículo 27:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá buscar una ventaja injusta sobre los demás Profesionales de Bienes Raíces.

**Artículo 29:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá conscientemente o imprudentemente hacer de manera pública comentarios despectivos o engañosos sobre un competidor, sus negocios o sus prácticas de negocios, ni deberá ofrecer una opinión sobre las transacciones de otro Profesional de Bienes Raíces. Si la opinión de un Afiliado RE/MAX es solicitada, y si dicho Afiliado RE/MAX considera apropiado responder a dicha solicitud, dicha opinión deberá ser emitida con estricta integridad y cortesía.

**Artículo 31:** En transacciones bajo cooperación, todas las compensaciones debidas en relación con una transacción se deberán ser pagadas a la Oficina con la que el Profesional de Bienes Raíces esté afiliado y no al Profesional de Bienes Raíces.

**Artículo 33:** Todo Afiliado RE/MAX que obtenga información del listado de un corredor, agente o vendedor sobre una inmueble que esté a la venta, no deberá transmitir dicha información para, no solicitar la cooperación de un tercer corredor, agente o vendedor sin el consentimiento del corredor, agente o vendedor que haya listado el inmueble.

**Artículo 35:** Con respecto a inmuebles no listados, cualquier Afiliado RE/MAX que represente a un comprador, deberá

presentaciones para el público y no engañar o inducir a error al público en ninguna forma mediante:

- 1) la participación en la elaboración de portales de internet de corretaje de bienes raíces engañosos o no autorizados;
- 2) la manipulación (por ejemplo, la presentación de los contenidos elaborados por otros) de contenido listado en cualquier manera que produzca un resultado engañoso o falso; o
- 3) usar engañosamente *meta tags*, palabras clave u otros dispositivos o métodos para direccionar, conducir, o desviar tráfico de Internet, o de cualquier manera inducir en error al público.

**Artículo 25:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá anunciar o permitir a cualquier persona empleada por él, hacer publicidad de inmuebles para la venta sin divulgar el nombre de la Oficina RE/MAX que esté administrando dicha transacción.

**Artículo 28:** En la realización de sus negocios, los Afiliados RE/MAX deberán esforzarse por evitar controvertir con otros Profesionales de Bienes Raíces.

**Artículo 30:** Si un Afiliado RE/MAX es contactado por un propietario de un inmueble en relación con la venta de dicho inmueble el cual esté listado de manera exclusiva por otro Profesional de Bienes Raíces y el Afiliado RE/MAX no ha iniciado directa o indirectamente la discusión, el Afiliado RE/MAX podrá discutir los términos bajo los cuales podrá listar el inmueble de manera futura o, de manera alternativa, hacer efectivo el listado al momento de expirar el listado exclusivo.

**Artículo 32:** Las negociaciones relacionadas con un inmueble que esté listado exclusivamente por un Profesional de Bienes Raíces deberán ser realizadas con dicho Profesional de Bienes Raíces y no con el propietario del inmueble, excepto previo consentimiento del Profesional de Bienes Raíces.

**Artículo 34:** Todo Afiliado RE/MAX que represente a un comprador deberá revelar tal relación al Profesional de Bienes Raíces que represente al vendedor en la primera oportunidad posible.

**Artículo 36:** Todo Afiliado RE/MAX que represente al vendedor de un inmueble, deberá revelar tal relación a los compradores en la primera oportunidad posible.

revelar tal relación al vendedor en la primera oportunidad posible.

**Artículo 37:** Los Afiliados RE/MAX pueden comunicarse con clientes de otros Profesionales de Bienes Raíces con el fin de ofrecer, o celebrar un contrato para proveer, servicios profesionales distintos que no estén relacionados con los servicios que actualmente provean dichos Profesional de Bienes Raíces.

**Artículo 39:** Ningún Afiliado RE/MAX podrá solicitar como un cliente, personalmente o por teléfono, a los propietarios que han sido identificados por haber listado sus inmuebles con otro Profesional de Bienes Raíces

**Artículo 41:** Antes de aceptar listar un inmueble, los Afiliados RE/MAX tienen la obligación de hacer esfuerzos razonables para determinar si el inmueble está sujeto a un contrato de consignación o listado exclusivo vigente

**Artículo 38:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá solicitar listar un inmueble que esté listado de manera exclusiva por otro Profesional de Bienes Raíces. Esta disposición no deberá prohibir a ningún Afiliado RE/MAX el poder solicitar listar dicho inmueble tras la expiración del listado exclusivo. Adicionalmente, si el corredor, agente o vendedor que haya hecho el listado rehúsa revelar la fecha de expiración y la naturaleza del listado, el Afiliado RE/MAX podrá contactar al vendedor para obtener dicha información y podrá discutir los términos bajo los cuales pueda listar el inmueble o, alternativamente, hacer el listado una vez haya expirado cualquier listado exclusivo.

**Artículo 40:** Ningún Afiliado RE/MAX deberá distribuir correo u otras formas de solicitudes por escrito a los propietarios cuyos inmuebles se hayan listado exclusivamente con otro Profesional de Bienes Raíces cuando dichas solicitudes no hagan parte de un correo general, sino que están dirigidos específicamente a los propietarios cuyos inmuebles estén exclusivamente listados con otro Profesional de Bienes Raíces.

Las violaciones del Código de Ética serán tratadas por RE/MAX en la forma que estime conveniente, actuando de una manera justa y razonable. Las violaciones del Código de Ética podrán ser violaciones de acuerdos contractuales, resultando posiblemente en la desafiliación del Afiliado RE/MAX de la organización RE/MAX. Las estipulaciones del Código de Ética estarán sujetas en todo momento a la legislación aplicable. Si cualquier estipulación del Código de Ética es incompatible con cualquier ley, decreto, resolución, ordenanza, acuerdo, reglamento o norma, entonces será ésta última la que sea aplicada. Éste Código de Ética podrá ser modificado en cualquier momento por RE/MAX para ajustarlos a las costumbres y prácticas comerciales de la profesión de bienes raíces en cualquier país o jurisdicción dentro de su región. El término "Código de Ética" aquí empleado se referirá en todo momento a RE/MAX Colombia.