

CÓDIGO DEONTOLÓGICO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La actividad del Administrador de Fincas exige cada vez mayor rigor y profesionalidad, y unos amplios conocimientos en áreas tan diversas como el derecho, la fiscalidad, los seguros, la economía, la contabilidad, las técnicas de construcción, la sociología, los mecanismos de financiación, la informática, el urbanismo y la distribución territorial, entre otros.

Además, esos conocimientos han de comportar una imprescindible puesta al día permanente mediante el seguimiento de programas de formación profesional continua y específica, que permitan conocer y actualizar de forma habitual, tanto los cambios normativos como las nuevas tecnologías y sistemas directamente relacionados con el entorno profesional.

Por todo ello es necesario plantear el cumplimiento por parte de los Administradores de Fincas de unos criterios deontológicos y de buenas prácticas en el ejercicio de su profesión, que han de servir de guía fundamental para el desarrollo de su actividad, sin perjuicio y más allá de la normativa profesional, que piensa en obligaciones con consecuencias disciplinarias. Las buenas prácticas han de servir de sello de calidad que distingan, como valor añadido, a los profesionales Administradores de Fincas colegiados, y que resulten de utilidad para proteger los intereses de los consumidores.

En esa misma línea se orientan todas las previsiones de la normativa europea, sin perjuicio de que este código tenga en cuenta las disposiciones vigentes a la fecha de su aprobación.

Disposiciones Generales

Artículo 1. Obligaciones del Administrador de Fincas colegiado

El Administrador de Fincas colegiado, con carácter general, está obligado a comportarse en el ejercicio de su profesión de acuerdo a los principios de buena fe, honestidad, confidencialidad, diligencia, independencia, responsabilidad y transparencia. Asimismo, está obligado en concreto a:

- a) Permanecer informado regularmente de las legislaciones vigentes en cada momento que puedan afectar a los intereses que le han sido confiados, debiendo actuar siempre conforme a la "*lex artis*".
- b) Conocer las condiciones de los mercados sobre los que debe aconsejar a sus clientes en cada momento.
- c) No aceptar ningún encargo que sobrepase su área de experiencia, sin perjuicio –y previo acuerdo con su mandante-- de conseguir la participación de un especialista, cuyos límites de intervención estarán claramente definidos.

- d) Informarse de todos los hechos esenciales relativos a cada una de las propiedades inmobiliarias cuya gestión le ha sido encomendada en el ejercicio profesional, velando por la defensa de los intereses de su cliente con criterio, rigor técnico y honestidad profesional.

Artículo 2. *Relación con los clientes.*

En el marco de las relaciones con los clientes, el Administrador de Fincas colegiado está igualmente obligado a:

- a) Proteger y promover los intereses legítimos de sus mandantes. Los deberes de asesoramiento y fidelidad absoluta respecto a ellos no exoneran al profesional de tratar equitativamente a todas las partes interesadas, respetando sus derechos.
- b) Proteger al consumidor contra el fraude, la presentación errónea o las prácticas incorrectas en el sector inmobiliario, y esforzarse por eliminar dentro de las fincas que gestione, toda práctica susceptible de causar perjuicios a sus propietarios o a terceros.
- c) Considerarse sujeto, en cualquier circunstancia, al secreto profesional en lo que se refiere a su cometido respecto a sus clientes y terceros, y procurar que sus colaboradores actúen con la misma reserva.
- d) Justificar, en su caso, la capacitación profesional necesaria para el ejercicio de la profesión.
- e) El Administrador de fincas ejercerá su actividad con la debida transparencia y con absoluto respeto a todas las disposiciones vigentes en materia de protección datos.
- f) En consideración a los específicos intereses que conlleva el ejercicio de esta profesión, se tendrán en cuenta entre otras, las siguientes normas de conducta:

No adquirir, en todo o en parte, ni hacer adquirir por su cónyuge, o persona con análoga relación de afectividad o con relación de parentesco, o mediante cualquier clase de entidad en la que posea una participación, ninguna propiedad inmobiliaria que le haya sido encomendada, salvo información previa a su mandante de esta intención.

- No comprometer gastos por cuenta del cliente sin su autorización, incluso en el caso de que pudieran obtenerse mejores condiciones que las que inicialmente fueron objeto del encargo, sin perjuicio de los supuestos en que se haga en cumplimiento de una obligación legal, como la de atender gastos urgentes, o cualquier otra que le corresponda, y con los requisitos establecidos en la Ley.
- El administrador de fincas no debe recibir comisiones, descuentos o beneficios por los gastos comprometidos derivados de la cuenta de un mandante, sin haber obtenido antes el consentimiento de éste.
- Las modalidades de elección de proveedores y la facturación de sus productos o servicios deberán ser transparentes. En este sentido,

velará también, para que el ejercicio de las actividades anexas o conexas se efectúen con total transparencia evitando que se genere cualquier conflicto de intereses.

- No encargar a cuenta de un mandante trabajos, suministros o prestaciones a un allegado o entidad en la que posea intereses, sin haber informado al respecto a su mandante.
- No poner en venta, ni alquilar o gestionar una propiedad inmobiliaria sin que le haya sido encomendado debidamente por escrito.
- Llevar a cabo todas las gestiones encargadas y proporcionar al cliente la información requerida.
- Actuar con plena transparencia en el encargo profesional para con el cliente, comprometiéndose a transmitir al mandante todas las informaciones o propuestas relativas al mismo.
- Velar para que las obligaciones financieras y compromisos resultantes de los contratos inmobiliarios queden fijados por escrito con suficiente claridad, explicando los acuerdos alcanzados por las partes, y asegurándose de que cada una de ellas reciba un ejemplar del documento en el momento de su firma.
- Valorar adecuadamente el trabajo que se realiza, por encargo del cliente, e informar con exactitud a éste, de los honorarios profesionales correspondientes a los servicios prestados, procediendo, en su caso, al desglose de las distintas actividades relacionadas con el encargo efectuado.

Artículo 3 Relaciones con los restantes Administradores de Fincas.

En sus relaciones con los restantes compañeros colegiados de profesión, el Administrador de Fincas está también obligado a:

- a) Velar por la lealtad de la competencia, con arreglo a lo establecido en la legislación vigente.
- b) Cuidar que las relaciones con los otros profesionales estén marcadas siempre por el respeto y la cortesía.

Se incluye expresamente en este apartado, la circunstancia sobrevenida y extrema del supuesto de fallecimiento de un colegiado, así como los supuestos de precisar un colegiado, auxilio urgente profesional transitorio por causas excepcionales (enfermedad o similar). En estos supuestos, deberá respetarse un periodo de al menos tres meses, para ofertar servicios en las comunidades de aquellos colegiados en que concurren estas circunstancias, excluidos los servicios altruistas de ayuda que se realicen. Lo contrario constituirá una conducta contraria al código deontológico y sancionable disciplinariamente.

Para los supuestos anteriores, los colegiados que altruistamente deseen colaborar, deberán de inscribirse en el listado del turno de oficio específico para ello, que se le remitirá a los familiares para su elección.

- c) Abstenerse de prácticas que perjudiquen el buen nombre de la profesión.
- d) Evitar cualquier conflicto con un compañero que pueda perjudicar los intereses de los clientes.

- e) Evitar que cualquier conflicto con otro profesional pueda perjudicar los intereses de los clientes, anteponiendo siempre en dichas situaciones los intereses del consumidor sobre los propios.
- f) Promover la mediación y el arbitraje como sistema de resolución de cualesquiera conflictos con otro compañero o con un profesional.

Artículo 4. Relaciones con el Colegio.

- a) Los Administradores de Fincas están obligados a colaborar y prestar ayuda a su Colegio, a cumplir los acuerdos que dicte en materia de su competencia, y a contribuir económicamente a su sostenimiento.
- b) En caso de aceptar algún cargo para el que fuera designado por la organización colegial, realizar los cometidos que se le encarguen y tomar parte activa en la vida colegial, asistiendo a los actos organizados y proponiendo las cuestiones que estime conveniente para el interés general.
- c) Comunicar a la Junta de Gobierno del Colegio las conductas que atenten contra el código y normas deontológicas, de las que tenga noticia, aportando cuantos datos e informaciones le sean solicitados, y, en general, comunicar cuantas incidencias o anomalías puedan encontrar o tener noticia en el ejercicio de la profesión.
- d) Comunicar al Colegio las circunstancias personales que afecten al ejercicio profesional y a su condición de colegiado.

Artículo 5. Ámbito de aplicación.

El presente código tendrá carácter obligatorio en todo el territorio nacional, por lo que todos los Administradores de Fincas colegiados deberán cumplirlo, sin perjuicio de la aplicación de las normas deontológicas aprobadas por cada Colegio.

Tanto el Consejo General como todos los Colegios que lo integran deberán difundirlo y vigilar su cumplimiento, independientemente de las normas específicas aprobadas en sus respectivos Colegios.

Los Administradores de Fincas colegiados se someterán, por su simple adscripción, a la disciplina y control del Colegio en el que estén inscritos. En el caso de ejercicio de la actividad en el ámbito territorial de diferentes Colegios, el ejercicio del control disciplinario corresponderá al Colegio en cuyo ámbito territorial se desarrolle la actividad objeto de control en cada caso.

En estos supuestos, los diferentes Colegios deberán colaborar para garantizar el control efectivo de la actividad de los colegiados adscritos, así como, previa tramitación del correspondiente expediente administrativo con plena garantía legal y procedimental, al cumplimiento de las sanciones que se dedujeran.

Artículo 6. Garantías financieras y Seguro de responsabilidad civil profesional.

Sin perjuicio de la regulación legal vigente en cada momento, los Administradores de Fincas colegiados deberán disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional, que garantice:

- a) la responsabilidad en que pueda incurrir con respecto a los fondos, bienes y derechos que se hayan sido depositados o confiados, en el ejercicio de su actividad profesional.
- b) la responsabilidad en la que pueda incurrir, en general, por el incumplimiento de sus deberes como Administrador de Fincas colegiado en el ejercicio de su profesión y de cuya conducta deriven perjuicios patrimoniales a su cliente.

A solicitud del interesado, el Administrador de Fincas colegiado deberá exhibir el correspondiente certificado que acredite la vigencia de dichas garantías que, en todo caso, deberá cubrir, como mínimo, los límites de responsabilidad establecidos por la normativa colegial aplicable en cada momento.

Artículo 7. Uso de las nuevas tecnologías (TIC)

El Administrador de Fincas colegiado aplicará las presentes reglas de conducta también en su utilización de comercio electrónico, en todas las situaciones y a propósito de todas sus relaciones con el cliente, sometiéndose asimismo a la legislación vigente relativa a esta materia, específicamente respecto a la información necesaria, obligatoria, y precontractual, así como en la correspondiente formalización contractual.

Con la finalidad de garantizar la fiabilidad y seguridad en las operaciones, los colegiados tomarán todas las medidas razonables para la protección de los sistemas informáticos y de comunicación utilizados.

En la contratación electrónica se deberá distinguir claramente la fase de oferta, en la que se llegará a un acuerdo sobre el contenido del contrato, ofreciendo al cliente la posibilidad de rectificar los posibles errores en todo momento, y la fase de la firma, en la que el cliente deberá recibir con carácter previo una copia completa del mismo.

En todo caso, el conjunto de normas deontológicas será aplicable al ejercicio de la profesión mediante plataformas en red, aplicaciones móviles o cualquier otro medio tecnológico implementado por el profesional para el ejercicio de sus funciones.