

---

Ética y buenas prácticas

---

# Código de buenas prácticas 2013



**ACI**

El valor de la consultoría  
inmobiliaria

---

# Código de buenas prácticas en la actividad de la consultoría inmobiliaria

---

**ACI tiene como fin principal contribuir a profesionalizar la consultoría inmobiliaria en España para dotarla de más transparencia y estabilidad en beneficio de todos los ciudadanos, así como representar y gestionar los intereses profesionales de las empresas consultoras inmobiliarias y de sus asociados.**

Con este propósito ACI publicó en 2013 su Código Deontológico, que ahora se complementa con este Código de Buenas Prácticas cuyo objeto es establecer unos principios concretos y comunes de actuación para todos sus miembros.

Este Código de Buenas Prácticas regirá la actuación profesional de todos los asociados de ACI, ya sean personas jurídicas, ya sean personas físicas que ejerzan la actividad de consultoría inmobiliaria de manera independiente o a través de una entidad jurídica miembro de ACI. Por lo tanto, todos los asociados de ACI se comprometen a:

- Aplicar el Código de Buenas Prácticas en el ejercicio de su actividad
- Formar a los profesionales de sus respectivas organizaciones en todos los aspectos contenidos en este Código
- Cumplir de forma diligente cuantas obligaciones y deberes les incumben en el ejercicio de su actividad como consultores inmobiliarios.

Mediante la adhesión a este Código de Buenas Prácticas, los miembros de ACI asumen un compromiso explícito de honradez, transparencia y coherencia en sus actuaciones en beneficio no sólo del sector inmobiliario sino de la sociedad en su conjunto, buscando promover y dirigir de forma honesta y ética al sector de la Consultoría Inmobiliaria.

Este Código de Buenas Prácticas complementa el Código Deontológico de ACI pero no pretende ser exhaustivo ya que la actuación de los miembros de ACI deberá regirse en todo momento por los principios generales que la inspiran.

---

## Cumplimiento de la Ley y principios de la ACI

1. En el ejercicio de su profesión el consultor inmobiliario cumplirá con la normativa que le es aplicable haciendo especial hincapié en la normativa referente a la protección de los consumidores y usuarios, prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, protección de datos de carácter personal y disposiciones fiscales que gravan su profesión.
2. Incluirá en los encargos las cláusulas preceptivas en cumplimiento de la normativa aplicable.
3. Cumplirá con el Código Deontológico y con el Código de Buenas Prácticas de la ACI como profesional asociado a la misma.

---

## Ejercicio ético de la profesión

1. El consultor inmobiliario debe ejercer su profesión con dignidad e integridad, manteniendo los principios éticos por encima de sus intereses personales y los de su empresa.
2. Debe respetar la dignidad de la profesión, rechazando y denunciando las actuaciones que se supongan ilegales así como cualquier negocio que sea deshonesto, corrupto o impropio.
3. El cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias de su profesión y sus costumbres deben fundarse en normas morales implícitas e inherentes a la naturaleza misma de la profesión y no sólo en la coactividad de la Ley.
4. No permitirá que al amparo de su nombre otras personas realicen actividades impropias del ejercicio profesional, ni participará en negocios incompatibles con la profesión y con la Ley.
5. Se abstendrá de prestar servicios profesionales a personas o entidades cuyas prácticas u honorabilidad estén en contra de los principios éticos o fuera de la Ley.

---

## Profesionalidad

1. El consultor inmobiliario cumplirá con los requisitos técnicos y profesionales inherentes a los servicios que en cada caso preste.
2. Se compromete a mantenerse técnicamente actualizado para poder prestar sus servicios con los conocimientos cualificados especializados que su profesión exige.
3. Dedicará a sus clientes toda su capacidad y conocimientos, buscando obtener los mejores resultados en beneficio del cliente teniendo siempre presente el interés general.

---

## Independencia y transparencia

1. Actuará en todo tiempo con la máxima imparcialidad de criterio, proponiendo los negocios con claridad, exactitud y precisión y comunicando toda duda razonable a su cliente.
2. No debe aconsejar ningún acto que no sea conveniente para sus clientes; absteniéndose de formular afirmaciones o negociaciones inexactas, escritos incompletos, aproximativos o contrarios a la verdad.
3. No aceptará obsequios.
4. Debe evitar en lo posible la acumulación al ejercicio de la profesión de cargos o funciones que puedan comprometer su independencia, insumirle demasiado tiempo o resultar inconciliable con el espíritu de su profesión.
5. Debe respetar escrupulosamente las disposiciones legales que establecen las incompatibilidades de la profesión, absteniéndose en absoluto de ejercerla cuando se encuentre en alguno de los casos previstos.
6. Deberá implementar y cumplir los procedimientos que resulten necesarios para verificar posibles situaciones de conflicto de interés y poner solución a los mismos.

7. Como regla general, no percibirá cantidades debidas a sus clientes o, en caso de que excepcionalmente así se pacte, deberá entregar inmediatamente los fondos recibidos a quien corresponda, todo ello cumpliendo escrupulosamente la normativa aplicable.

---

## Honorarios

1. Deberá informar y convenir sus honorarios con sus clientes y colaboradores antes de iniciar la prestación de servicios; fijando la forma de pago.
2. Cuando convenga que los gastos por su labor serán a cargo de su cliente, debe limitar los mismos sin perjudicar el éxito de su encargo, evitando aquéllos que sean excesivos o injustificados.

---

## Ejercicio responsable

1. Formalizará por escrito los encargos, reflejando con claridad los compromisos adquiridos por ambas partes, cumpliendo con los siguientes requisitos:
  - Concreción y sencillez en la redacción de forma que su lectura facilite una comprensión directa y sin referencia a textos o documentos que no se faciliten previamente o simultáneamente a la formalización del contrato.
  - Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, excluyendo cláusulas abusivas según la definición recogida en la legislación para la defensa de los consumidores y usuarios.
2. En relación con los servicios de asesoramiento en procesos de compraventa de inmuebles, deberá facilitar a los clientes interesados información detallada, veraz y actualizada sobre los activos solicitados, informando especialmente sobre los siguientes aspectos:
  - Datos de identificación, ubicación, desarrollo y autorizaciones vinculadas al activo

- Datos sobre superficies, materiales e instalaciones
  - Datos sobre el precio, la forma de pago y garantías
3. Procurará limitar su responsabilidad a aquellos daños y perjuicios directos que pueda ocasionar directamente al cliente, sin perjuicio de la responsabilidad que por dolo o culpa grave establezca la normativa aplicable.
  4. Contratará las pólizas de seguro que resulten razonables con el ejercicio de su actividad.
  5. Tendrá a disposición del cliente un sistema rápido, ágil y sencillo de tramitación de reclamaciones y quejas, comprometiéndose siempre a dar una respuesta dentro del plazo de tiempo estipulado.
  6. No debe retener indebidamente documentos o bienes que no sean de su pertenencia.

---

## Secreto profesional

1. Mantendrá el secreto profesional como norma de conducta de todas sus actuaciones relacionadas con su ejercicio profesional, a no ser que haya autorización de las partes involucradas para divulgar información.
2. Cumplirá en todo momento con los compromisos de confidencialidad que asuma e implementará y cumplirá los procedimientos de confidencialidad que sean necesarios para que sus empleados, representantes, colaboradores, etc. los asuman igualmente.
3. La obligación de secreto profesional solo cederá ante un requerimiento judicial o imperativo legal o bien ante la necesidad de la defensa del consultor cuando sea objeto de acusaciones por parte de su cliente o un tercero; pudiendo revelar lo que le sea indispensable para su defensa.

---

## Competencia

1. Actuará con el máximo decoro frente a la competencia, absteniéndose de formular críticas y denunciando la existencia de graves irregularidades.
2. Obtendrá y mantendrá su clientela en base a procedimientos respetables, evitando la competencia desleal y el uso de propaganda y participación no compatibles con la dignidad de la profesión.
3. Cumplirá con la normativa aplicable en materia de competencia desleal.
4. No debe permitir el uso de su nombre o crédito profesional para facilitar o encubrir el ejercicio de la profesión por quienes no estén legalmente habilitados para hacerlo.

---

## Publicidad

1. Debe usar de la publicidad en forma decorosa y digna, acorde con los principios legales y éticos de su profesión; absteniéndose de realizar propaganda que en forma maliciosa exalte falsas virtudes o atributos de los activos o servicios que le fueron encomendados.
2. Estará obligado a ofertar, promocionar o publicitar los inmuebles y/o servicios que preste de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, de forma que no pueda inducir al engaño ni silenciar datos fundamentales que puedan alterar el criterio de decisión de los consumidores.

---

## Principios de comercialización

1. El consultor inmobiliario realizará su asesoramiento amparado por un mandato de su cliente, en el que se detallará el alcance del servicio y el coste del mismo.
2. Es necesario actuar bajo criterios uniformes en cuanto al uso de iguales parámetros y medidas, principalmente medidas de superficie, que se puedan dar en la comercialización de un inmueble. De esta forma se obtiene homogeneidad en los resultados y en los comparables.

3. Los mandatos de comercialización deben incluir, salvo renuncia por parte del cliente debido a una determinada estrategia comercial, la obligatoriedad de información al resto de agentes del mercado bien sea por medios activos o pasivos, garantizando el acceso a la información a todos los posibles interesados.
4. El asesoramiento en un proceso de comercialización por parte de un consultor inmobiliario deberá ofrecer la posibilidad de contar con servicios de marketing, research, acceso al mercado y acercamiento profesional al mismo, estando basado en una labor de consultoría realizada por profesionales cualificados.
5. El consultor inmobiliario que participe en una determinada transacción deberá recibir su remuneración por parte del cliente cuyos intereses represente, estando previamente instruido para ello.
6. Se procurará que ambas partes de una potencial transacción cuenten con un consultor inmobiliario que represente sus intereses, garantizándose así la profesionalidad en el transcurso de la operación y la validación de los diferentes aspectos que puedan incidir sobre el buen desarrollo de la misma.
7. El consultor inmobiliario actuará en defensa de los intereses de su cliente y de acuerdo a la instrucción que haya recibido, salvo cuando hacerlo sea ilegal o contrario a la ética exigible.





# ACI

El valor de la consultoría  
inmobiliaria

---

Paseo de la Castellana, 100  
28046 Madrid

---

[consultorasinmobiliarias.es](http://consultorasinmobiliarias.es)