

Código Ético e padrões de conduta da Associação Nacional de REALTORS®

Vigente a partir de 1 de janeiro de 2018

Onde a palavra REALTORS® for usada neste Código e no preâmbulo, incluir-se-á REALTOR-Associate®s.

Embora o Código de Ética estabeleça obrigações que possam ser superiores àquelas exigidas pela legislação, em qualquer instância onde haja um conflito entre o Código de Ética e a legislação, as obrigações legais devem ter precedência.

Preâmbulo

Debaixo de tudo está a terra. Da sua sábia utilização e posse amplamente distribuída dependem a sobrevivência e o crescimento de instituições livres e da nossa civilização. Os REALTORS® devem reconhecer que os interesses da nação e de seus cidadãos requerem o máximo e melhor uso da terra e a mais ampla distribuição de posse da terra. Eles requerem a criação de moradia adequada, a construção de cidades operacionais, o desenvolvimento de propriedades e indústrias produtivas e a preservação de um meio ambiente saudável.

Tais interesses impõem obrigações além daquelas de comércio comum. Eles impõem grave responsabilidade social e um dever patriótico aos quais os REALTORS® devem se dedicar e aos quais devem ser diligentes em se prepararem. Os REALTORS® zelam conseqüentemente pela manutenção e melhoria dos padrões da sua vocação e compartilham com seus colegas REALTORS® uma responsabilidade comum pela sua integridade e honra.

Em reconhecimento e apreciação às suas obrigações para com clientes, consumidores, o público e uns para com os outros, os REALTORS® empenham-se continuamente em ficarem e permanecerem informados sobre assuntos que afetam o setor imobiliário e, como profissionais conscientes, voluntariamente compartilham o fruto de sua experiência e estudo com outros. Eles identificam e tomam medidas, através da aplicação deste Código de Ética e da prestação de assistência aos órgãos reguladores apropriados, a fim de eliminar práticas que possam prejudicar o público ou que possam desacreditar ou desonrar a profissão de corretagem imobiliária. Os REALTORS® que tenham conhecimento pessoal direto de conduta que possa violar o Código de Ética envolvendo desapropriação de fundos ou imóvel de cliente ou consumidor, discriminação intencional, ou fraude que resulte em considerável prejuízo econômico, levam tais assuntos à atenção do apropriado Conselho ou Associação de REALTORS® (*emendado em 1/00*).

Ao constatar que a colaboração com outros profissionais de mediação imobiliária promove os melhores interesses daqueles que utilizam seus serviços, os REALTORS® encorajam a representação exclusiva de clientes; não tentam ganhar qualquer vantagem desleal sobre seus concorrentes; e se abstêm de fazer comentários não solicitados sobre outros profissionais. Em instâncias onde seus pareceres forem solicitados, ou onde os REALTORS® acreditarem ser necessário fazer comentários, seus pareceres são oferecidos de maneira profissional e objetiva, sem a influência de qualquer motivação pessoal ou potencial vantagem ou ganho.

O termo REALTOR® passou a conotar competência, honestidade e alta integridade, como resultado da adesão a um elevado ideal de conduta moral em relações comerciais. Nenhum incentivo de lucro e nenhuma instrução de clientes jamais podem justificar o afastamento deste ideal.

Na interpretação desta obrigação, os REALTORS® não podem ter orientação mais segura que aquela que tem sido passada através dos séculos, consubstanciada na Regra de Ouro, "O que vós quereis que os outros vos façam, fazei vós também a eles".

Ao aceitarem este padrão como o seu próprio, os REALTORS® comprometem-se a observar a sua essência em todas as suas atividades, sejam conduzidas pessoalmente, através de associados ou outros, ou por meios tecnológicos, e a conduzir seus negócios de acordo com os princípios apresentados abaixo (*emendado em 1/07*).

Deveres para com os clientes

Artigo 1

Ao representar um comprador, vendedor, arrendatário, proprietário ou outro cliente, como agente, os REALTORS® comprometem-se a proteger e a promover os interesses dos seus clientes. Esta obrigação para com o cliente é primária, mas não isenta os REALTORS® da sua obrigação de tratar todas as partes honestamente. Ao atender um comprador, vendedor, proprietário, arrendatário ou outra parte numa capacidade de não agência, os REALTORS® permanecem obrigados a tratar todas as partes honestamente (*emendado em 1/01*).

Padrões de Conduta do Art. 1

- Padrão de conduta 1-1

Os REALTORS®, quando atuando como intervenientes numa transação imobiliária, permanecem obrigados pelos deveres impostos pelo Código Ético (*emendado em 1/93*).

- Padrão de conduta 1-2

Os deveres impostos pelo Código Ético englobam todas as transações e atividades relacionadas com o setor imobiliário, sejam conduzidas pessoalmente, eletronicamente ou através de quaisquer outros meios.

Os deveres que o Código Ético impõe são aplicáveis se os REALTORS® estiverem a atuar como agentes ou em capacidades de não agência reconhecida legalmente, com exceção de que qualquer dever imposto exclusivamente sobre agentes por lei ou regulamentação não serão impostos por este Código Ético sobre REALTORS® atuando em capacidades de não agência.

Conforme usado neste Código Ético, “cliente” significa a(s) pessoa(s) ou entidade(s) com quem um REALTOR® ou a empresa de um REALTOR® tem um relacionamento de agência ou de não agência reconhecida legalmente; “consumidor” significa uma parte de uma transação imobiliária que recebe informações, serviços ou benefícios, mas não tem vínculo contratual com o REALTOR® ou com a empresa do REALTOR®; “potencial cliente” significa um comprador, vendedor, arrendatário ou proprietário que não esteja sujeito a um vínculo de representação com o REALTOR® ou com a empresa do REALTOR®; “agente” significa um indivíduo licenciado para trabalhar como agente imobiliário (inclusive agentes e associados de vendas) atuando num relacionamento de agência conforme definido pela legislação ou regulamentação; e “agente” significa um indivíduo licenciado para trabalhar como agente imobiliário (inclusive gerentes e comerciais) atuando como um agente ou em outra capacidade de não agência reconhecida legalmente (*adotado em 1/95, emendado em 1/07*).

- Padrão de conduta 1-3

Os REALTORS®, na tentativa de assegurarem a angariação de um imóvel, não enganarão deliberadamente o proprietário quanto ao valor de mercado.

- Padrão de conduta 1-4

Os REALTORS®, ao tentarem tornar-se representantes de um comprador/arrendatário, não enganarão compradores ou arrendatários quanto aos valores ou outros benefícios que possam ser alcançados através do uso dos serviços do REALTOR® (emendado em 1/93).

- Padrão de conduta 1-5

Os REALTORS® podem representar o vendedor/proprietário e o comprador/arrendatário na mesma transação somente se houver total transparência e consentimento informado de ambas as partes (adotado em 1/93).

- Padrão de conduta 1-6

Os REALTORS® apresentarão ofertas e contra-ofertas objetivamente e o mais rápido possível (adotado em 1/93, emendado em 1/95).

- Padrão de conduta 1-7

Ao atuarem como angariadores do imóvel, os REALTORS® continuarão a apresentar ao vendedor/proprietário todas as ofertas e contra-ofertas até ao fecho ou celebração do negócio, a menos que o vendedor/proprietário tenha dispensado esta obrigação por escrito. Os REALTORS® não serão obrigados a manter o imóvel no mercado após a oferta ter sido aceite pelo vendedor/proprietário. Os REALTORS® recomendarão que os vendedores/proprietários obtenham aconselhamento jurídico antes da aceitação de uma oferta subsequente, exceto se a aceitação for contingente à rescisão de contrato de compra ou arrendamento pré-existente (emendado em 1/93).

- Padrão de conduta 1-8

Os REALTORS®, atuando como agentes ou agentes de compradores/arrendatários, apresentarão aos compradores/arrendatários todas as ofertas e contra-ofertas até à aceitação, mas não têm obrigação de continuar a mostrar imóveis aos seus clientes após uma oferta ter sido aceite, a menos que acordado de outra forma por escrito. Os REALTORS®, atuando como agentes ou agentes de compradores/arrendatários, recomendarão que compradores/arrendatários obtenham aconselhamento jurídico, caso haja alguma dúvida num contrato pré-existente que tenha sido rescindido. (adotado em 1/93, emendado em 1/99).

- Padrão de conduta 1-9

A obrigação dos REALTORS® de preservar informações confidenciais (conforme definido pela legislação) fornecidas pelos seus clientes durante qualquer relacionamento de agência ou relacionamento de não agência reconhecida por lei continua após o término desses relacionamentos. Os REALTORS®, conscientemente, durante ou após o término de relacionamentos profissionais com os seus clientes:

- 1) não revelarão informações confidenciais de clientes;
- 2) não usarão informações confidenciais de clientes para a desvantagem de clientes;
- 3) não usarão informações confidenciais de clientes para a vantagem do REALTOR® ou de terceiros, a menos que:
 - a) os clientes consintam uma revelação total;

- b) seja requerido ao REALTOR® por decisão judicial;
- c) seja a intenção de um cliente cometer um crime e as informações sejam necessárias para evitá-lo;
- d) seja necessário defender um REALTOR® ou os associados ou funcionários do REALTOR® contra uma acusação de conduta indevida.

Informações referentes a erros materiais latentes não são consideradas informações confidenciais sob este Código Ético (adotado em 1/93, emendado em 1/01).

- Padrão de conduta 1-10

Os REALTORS®, de forma consistente com os termos e condições da sua licença de agentes de imóveis e contrato de administração de imóveis, administrarão competentemente os imóveis de clientes com a devida consideração pelos direitos, segurança e saúde de arrendatários e outros legalmente na dependência (adotado em 1/95, emendado em 1/00).

- Padrão de conduta 1-11

Os REALTORS® que forem empregados para manter ou administrar o imóvel de um cliente exercerão as diligências apropriadas e farão esforços razoáveis para protegê-lo de perdas e contingências razoavelmente previsíveis (adotado em 1/95).

- Padrão de conduta 1-12

Ao celebrar contratos de mediação imobiliária, os REALTORS® devem avisar os vendedores/proprietários sobre:

- 1) as políticas da empresa do REALTOR® referentes à colaboração e ao(s) valor(es) de qualquer remuneração a serem oferecidos aos subagentes, agentes do comprador/arrendatário e/ou agentes atuando em capacidades de não agência reconhecida legalmente;
- 2) o fato de que agentes ou agentes do comprador/arrendatário, mesmo se remunerados pelos angariadores do imóvel ou por vendedores/proprietários, podem representar os interesses dos compradores/arrendatários;
- 3) qualquer possibilidade dos angariadores do imóvel atuarem como agentes duplos às claras, ex: agentes do comprador/arrendatário (adotado em 1/93, renumerado em 1/98, emendado em 1/03).

- Padrão de conduta 1-13

Ao celebrar contratos com o comprador/arrendatário, os REALTORS® devem avisar potenciais clientes sobre:

- 1) as políticas da empresa do REALTOR® referentes à colaboração;
- 2) o valor da remuneração a ser paga pelo cliente;
- 3) a possibilidade de remuneração compensatória ou adicional de outros agentes, do vendedor ou proprietário, ou de outras partes;

4) qualquer possibilidade do representante do comprador/arrendatário atuar como agente duplo às claras, ex: angariador do imóvel, subagente, agente do proprietário, etc.,

5) a possibilidade dos vendedores ou representantes dos vendedores não tratarem a existência, termos ou condições de ofertas como confidenciais, a menos que a confidencialidade seja requerida por lei, regulamentação ou por qualquer acordo de confidencialidade entre as partes (adotado em 1/93, renumerado em 1/98, emendado em 1/06).

- Padrão de conduta 1-14

As comissões para a preparação de avaliações ou outras estipulações de valor não serão contingentes ao valor da avaliação ou à estipulação de valor (adotado em 1/02).

- Padrão de conduta 1-15

Os REALTORS®, em resposta a consultas de compradores ou de agentes colaboradores, com a aprovação dos vendedores, revelarão a existência de ofertas para o imóvel. Quando a revelação for autorizada, os REALTORS® também revelarão, se solicitados, se as ofertas foram obtidas pelo agente da angariação do imóvel, outro agente na firma da angariação ou por um agente colaborador (adotado em 1/03, emendado em 1/09).

- Padrão de conduta 1-16

Os REALTORS® não irão aceder, usar, permitir ou capacitar outros a acederem ou usarem um imóvel angariado ou administrado em termos ou condições diferentes daqueles autorizados pelo proprietário ou vendedor (adotado em 1/12).

Artigo 2

Os REALTORS® evitarão exagero, deturpação ou ocultação de fatos pertinentes relativos ao imóvel ou à transação. Os REALTORS® não serão, no entanto, obrigados a descobrir erros latentes no imóvel, aconselhar sobre assuntos fora do âmbito da sua licença de agente imobiliário ou revelar fatos que sejam confidenciais no âmbito dos relacionamentos de agência ou de não agência, conforme definido pela legislação (emendado em 1/00).

Padrões de Conduta do Art. 2

Padrão de conduta 2-1

Os REALTORS® estarão obrigados apenas a descobrir e revelar fatores adversos razoavelmente aparentes a alguém com conhecimento naquelas áreas requeridas pela sua autoridade de licenciamento como agentes imobiliários. O artigo 2 não impõe ao REALTOR® a obrigação de conhecimento específico em outras disciplinas técnicas ou profissionais (emendado em 1/96).

- Padrão de conduta 2-2

(Renumerado como padrão de conduta 1-12 1/98)

- Padrão de conduta 2-3

(Renumerado como padrão de conduta 1-13 1/98)

- Padrão de conduta 2-4

Os REALTORS® não serão partes na nomeação de uma falsa consideração em qualquer documento, a menos que seja a nomeação de uma consideração obviamente nominal.

- Padrão de conduta 2-5

Fatores definidos como “não-materiais” por lei ou regulamentação, ou que sejam expressamente mencionados em lei ou regulamentação como não sendo sujeitos à revelação, são considerados não “pertinentes” para fins do artigo 2 (adotado em 1/93).

Artigo 3

Os REALTORS® colaborarão com outros agentes imobiliários, salvo quando a colaboração não for no melhor interesse do cliente. A obrigação de colaborar não inclui a obrigação de partilhar comissões, taxas ou, de outra maneira, remunerar outro agente (*emendado em 1/95*).

Padrões de Conduta do Art. 3

- Padrão de conduta 3-1

Os REALTORS®, atuando como agentes ou agentes exclusivos de vendedores/proprietários, estabelecem os termos e condições de ofertas para colaborar. Salvo quando expressamente indicado em ofertas para colaborar, agentes colaboradores não podem assumir que a oferta de colaboração inclua uma oferta de remuneração. Os termos de remuneração, se for esse o caso, serão determinados pelos agentes colaboradores antes de serem iniciados os esforços para aceitar a oferta de colaboração (*emendado em 1/99*).

- Padrão de conduta 3-2

Qualquer alteração na remuneração oferecida por serviços de colaboração deve ser comunicada ao outro REALTOR® antes que o REALTOR® apresente uma oferta para a compra/arrendamento do imóvel. Após um REALTOR® ter apresentado uma oferta para a compra ou arrendamento do imóvel, o angariador do imóvel não pode tentar unilateralmente modificar a remuneração oferecida com respeito àquela transação de colaboração (*emendado em 1/14*).

- Padrão de conduta 3-3

O padrão de conduta 3-2 não impede que o angariador do imóvel e o agente colaborador celebrem um contrato para alterar a remuneração da colaboração (adotado em 1/94).

- Padrão de conduta 3-4

Os REALTORS®, atuando como angariadores de imóveis, têm uma firme obrigação de revelar a existência de condições de comissão sobre taxas variáveis ou duplas (ou seja, angariações onde um valor de comissão é pago se a firma do angariador do imóvel for a causa direta da venda/arrendamento e um valor diferente de comissão é pago se a venda/arrendamento resultar de esforços do vendedor/proprietário ou de um agente colaborador). O angariador do imóvel, assim que for possível, revelará a existência de tais acordos a potenciais agentes colaboradores e, em resposta a consultas de agentes colaboradores, revelará o diferencial que resultaria numa transação colaborativa ou numa venda/arrendamento que fosse resultado dos esforços do

vendedor/proprietário. Se o agente colaborador for representante do comprador/arrendatário, o representante do comprador/arrendatário deve revelar tais informações ao seu cliente antes que o cliente faça uma oferta de compra ou arrendamento (emendado em 1/02).

- Padrão de conduta 3-5

É obrigação dos subagentes revelar prontamente todos os fatos pertinentes ao agente do comitente antes e depois de um contrato de compra ou arrendamento ser celebrado (emendado em 1/93).

- Padrão de conduta 3-6

Os REALTORS® revelarão a existência de ofertas aceites, inclusive ofertas com contingências pendentes, a qualquer agente procurando colaboração (adotado em 5/86, emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 3-7

Ao procurar informações de outro REALTOR® referentes ao imóvel sob um contrato de angariação ou administração, os REALTORS® revelarão o seu status de REALTOR® e se seu interesse é pessoal ou em nome de um cliente e, se for em nome de um cliente, o seu vínculo com o cliente (emendado em 1/11).

- Padrão de conduta 3-8

Os REALTORS® não adulterarão a disponibilidade de acesso para mostrar ou inspecionar um imóvel angariado (emendado em 11/87).

- Padrão de conduta 3-9

Os REALTORS® não fornecerão acesso a imóveis angariados em termos diferentes daqueles estabelecidos pelo proprietário ou pelo angariador do imóvel (adotado em 1/10).

- Padrão de conduta 3-10

O dever de colaborar estabelecido no artigo 3 refere-se à obrigação de compartilhar informações sobre o imóvel angariado e fazer com que o imóvel esteja disponível para que outros agentes o mostrem a potenciais compradores/arrendatários, quando for no melhor interesse de vendedores/proprietários (adotado em 1/11).

Artigo 4

Os REALTORS® não adquirirão um interesse ou comprarão ou apresentarão ofertas sua propriedade, de qualquer membro de suas famílias imediatas, das suas empresas ou de qualquer membro das mesmas, ou de quaisquer entidades nas quais tenham qualquer interesse de propriedade, para qualquer imóvel sem revelar o seu verdadeiro cargo ao proprietário ou ao agente ou agente do proprietário. Ao vender imóveis que possuam ou no qual tenham qualquer interesse, os REALTORS® revelarão tais fatos por escrito ao comprador ou ao representante do comprador (emendado em 1/00).

Padrões de Conduta do Art. 4

- Padrão de conduta 4-1

Para a proteção de todas as partes, as revelações requeridas pelo artigo 4 estarão por escrito e serão fornecidas pelos REALTORS® antes da assinatura de qualquer contrato (adotado em 2/86).

Artigo 5

Os REALTORS® não se comprometerão a prestar serviços profissionais referentes a um imóvel ou seu valor, onde tenham interesse presente ou previsto, a menos que tal interesse seja especificamente revelado a todas as partes afetadas.

Artigo 6

Os REALTORS® não aceitarão qualquer comissão, reembolso ou lucro sobre despesas efetuadas para seu cliente, sem o conhecimento e consentimento do cliente.

Ao recomendar produtos ou serviços imobiliários (ex: seguro residencial, programas de garantia, financiamento de hipotecas, seguro de títulos, etc.), os REALTORS® revelarão ao cliente ou consumidor a quem a recomendação é feita quaisquer benefícios financeiros ou taxas, além das taxas de referência imobiliária, o REALTOR® ou a firma do REALTOR® possa receber como resultado direto de tal recomendação (*emendado em 1/99*).

Padrões de Conduta do Art. 6

- Padrão de conduta 6-1

Os REALTORS® não recomendarão ou sugerirão a um cliente ou consumidor o uso de serviços de outra organização ou entidade comercial na qual tenham um interesse direto sem revelar tal interesse no momento da recomendação ou sugestão (*emendado em 5/88*).

Artigo 7

Numa transação, os REALTORS® não aceitarão remuneração de mais de uma parte, mesmo se permitido por lei, sem revelação a todas as partes e o consentimento informado do(s) cliente(s) do REALTOR® (*emendado em 1/93*).

Artigo 8

Os REALTORS® manterão numa conta especial numa instituição financeira adequada, separadamente de seus próprios fundos, importâncias que cheguem à sua posse em depósito para outras pessoas, tais como garantias, fundos fiduciários, quantias de clientes e outros itens similares.

Artigo 9

Os REALTORS®, para a proteção de todas as partes, assegurarão, sempre que possível, que todos os contratos relacionados com transações imobiliárias, incluindo, mas não se limitando a contratos de angariação e representação, contratos de compra e arrendamento sejam por escrito, em linguagem clara e compreensível expressando os termos específicos, condições, obrigações e compromissos das partes. Uma cópia de cada contrato, assinado ou rubricado, será fornecida a cada parte. (*emendado em 1/04*).

Padrões de Conduta do Art. 9

- Padrão de conduta 9-1

Para a proteção de todas as partes, os REALTORS® terão o cuidado adequado de assegurar que documentos relativos à compra, venda, ou arrendamento de imóveis sejam mantidos atualizados através do uso de emendas ou extensões por escrito (*emendado em 1/93*).

- Padrão de conduta 9-2

Ao assistir ou capacitar um cliente ou consumidor a estabelecer um vínculo contratual (ex: contratos de representação e angariação, contratos de compra, arrendamento, etc.) eletronicamente, os REALTORS® farão esforços razoáveis para explicar a natureza e revelar os termos específicos do vínculo contratual, sendo estabelecido antes do mesmo ser acordado por uma parte contratante (adotado em 1/07).

Deveres para com o público

Artigo 10

Os REALTORS® não negarão iguais serviços profissionais a qualquer pessoa por razões de raça, cor, religião, sexo, incapacidade física, situação familiar, nacionalidade, orientação sexual ou identidade de género. Os REALTORS® não serão parte de nenhum plano ou acordo para discriminar uma pessoa ou pessoas com base em raça, cor, religião, sexo, incapacidade física, situação familiar, nacionalidade, orientação sexual, ou identidade de género (emendado em 1/14).

Os REALTORS®, nas suas práticas de emprego no setor imobiliário, não discriminarão qualquer pessoa com base na raça, cor, religião, sexo, incapacidade física, situação familiar, nacionalidade, orientação sexual ou identidade de género (emendado em 1/14).

Padrões de Conduta do Art. 10

- Padrão de conduta 10-1

Quando envolvidos na venda ou arrendamento de um imóvel, os REALTORS® não prestarão informações quanto à composição racial, religiosa ou étnica de qualquer bairro, nem se irão envolver em nenhuma atividade que possa resultar em “panic selling” (movimento irracional de venda que ocorre quando os investidores entram em pânico porque acham que os preços vão cair muito e vendem o que possuem a qualquer preço); no entanto, os REALTORS® podem fornecer outras informações demográficas (adotado em 1/94, emendado em 1/06).

- Padrão de conduta 10-2

Quando não envolvidos na venda ou arrendamento de um imóvel, os REALTORS® podem fornecer informações demográficas relacionadas com esse imóvel, se tal informação demográfica (a) for considerada pelo REALTOR® como necessária para assistir ou concluir, de maneira consistente com o artigo 10, uma transação imobiliária ou atribuição profissional e (b) for obtida ou proveniente de uma fonte reconhecida, confiável, independente e imparcial. A fonte de tais informações e quaisquer adições, exclusões, modificações, interpretações ou outras alterações será revelada de forma razoavelmente detalhada (adotado em 1/05, renumerado 1/06).

- Padrão de conduta 10-3

Os REALTORS® não imprimirão, exibirão ou farão circular qualquer declaração ou publicidade relativa à venda ou arrendamento de um imóvel que indique quaisquer preferências, limitações ou discriminação baseada em raça, cor, religião, sexo, incapacidade física, situação familiar, nacionalidade, orientação sexual ou identidade de género (adotado em 1/94, renumerado em 1/05 e 1/06, emendado em 1/14).

- Padrão de conduta 10-4

Conforme aplicado no artigo 10, “práticas de emprego no setor imobiliário” refere-se a funcionários e profissionais autônomos que prestam serviços de mediação imobiliária e o pessoal administrativo e escriturários que os apoiam diretamente (adotado em 1/00, renumerado em 1/05 e 1/06).

Artigo 11

Os serviços que os REALTORS® prestam aos seus clientes e consumidores estarão em conformidade com os padrões de conduta e competência que são razoavelmente esperados nas disciplinas específicas do ramo imobiliário nas quais se envolveram; especificamente, mediação imobiliária residencial, administração de propriedades, mediação imobiliária comercial e industrial, mediação de terrenos, avaliação imobiliária, aconselhamento imobiliário, consórcio imobiliário, leilão imobiliário e mercado imobiliário internacional.

Os REALTORS® não se comprometerão a prestar serviços profissionais especializados referentes a um tipo de imóvel ou serviço que esteja fora de sua alçada de competência, a menos que envolva a assistência de alguém que seja competente em tais tipos de imóvel ou serviço, ou a menos que os fatos sejam totalmente revelados ao cliente. Quaisquer pessoas envolvidas em prestar tal assistência serão assim identificadas ao cliente e as suas contribuições à atribuição devem ser estabelecidas (emendado em 1/10).

Padrões de Conduta do Art. 11

- Padrão de conduta 11-1

Quando os REALTORS® elaboram pareceres sobre o preço ou valor de imóveis, devem:

- 1) ter conhecimentos sobre o tipo de imóvel em causa,
- 2) ter acesso a informações e recursos necessários para formularem um parecer preciso, e
- 3) estar familiarizados com a região onde o imóvel em causa esteja localizado, a menos que a falta de qualquer destes seja revelada à parte solicitando o parecer antecipadamente.

Quando um parecer sobre o preço ou valor for elaborado por outro motivo que não em busca de um angariação ou para prestar assistência a um potencial comprador a formular uma oferta de compra, o parecer incluirá o seguinte, a menos que a parte solicitando o parecer requeira um tipo específico de relatório ou conjunto de dados diferentes:

- 1) identificação do imóvel em causa
- 2) data em que foi elaborado
- 3) estar familiarizados com a região onde o imóvel em causa está localizado, a menos que a falta de qualquer destes elementos seja revelada à parte solicitando o parecer antecipadamente.

Quando um parecer sobre o preço ou valor for elaborado por outro motivo que não a procura de uma angariação ou para prestar assistência a um potencial comprador a formular uma oferta de compra, o parecer incluirá os seguintes dados, a menos que a parte que solicita o parecer requeira um tipo específico de relatório ou conjunto de dados diferentes:

- 1) identificação do imóvel em causa
- 2) data em que foi elaborado
- 3) preço ou valor definido

- 4) condições restritivas, inclusive declarações de finalidade(s) e usuário(s) a que se destina
 - 5) qualquer interesse presente ou previsto, inclusive a possibilidade de representar o vendedor/proprietário ou compradores/arrendatários
 - 6) base para o parecer, inclusive dados do mercado aplicáveis
 - 7) se o parecer não for uma avaliação, uma declaração para tal efeito
 - 8) informação sobre uma inspeção física do exterior do imóvel, se aplicável
 - 9) informação sobre uma inspeção física do interior do imóvel, se aplicável
 - 10) informação sobre se o REALTOR® tem quaisquer conflitos de interesse (emendado em 1/14)
- Padrão de conduta 11-2

As obrigações do Código Ético em relação às disciplinas imobiliárias, que não de avaliação, serão interpretadas e aplicadas de acordo com os padrões de competência e prática que clientes e o público razoavelmente requerem para proteger os seus direitos e interesses, considerando a complexidade da transação, a disponibilidade de assistência especializada e onde o REALTOR® é um agente ou subagente. (adotado em 1/95).

- Padrão de conduta 11-3

Quando os REALTORS® prestarem serviços de consultoria a clientes que envolvam recomendação ou aconselhamento por uma taxa (não uma comissão), tal recomendação será feita de maneira objetiva e a taxa não será contingente ao conteúdo da recomendação ou aconselhamento dado. Se forem prestados serviços transacionais ou de mediação além dos serviços de consultoria, pode ser paga uma remuneração em separado mediante acordo prévio entre o cliente e o REALTOR® (adotado em 1/96).

- Padrão de conduta 11-4

A competência requerida pelo artigo 11 refere-se a serviços contratados entre REALTORS® e os seus clientes ou consumidores; os deveres expressamente impostos pelo Código Ético; e os deveres impostos por legislação ou regulamentação (adotado em 1/02).

Artigo 12

Os REALTORS® serão honestos e autênticos nas suas correspondências imobiliárias e apresentarão uma imagem fiel na sua publicidade, marketing e outras representações. Os REALTORS® garantirão que suas posições como profissionais do setor imobiliário sejam prontamente visíveis na sua publicidade, marketing e outras representações, e que os destinatários de toda a correspondência imobiliária sejam, ou tenham sido, notificados de que aquela correspondência é de um profissional do setor imobiliário (*emendado em 1/08*).

Padrões de Conduta do Art. 12

- Padrão de conduta 12-1

Os REALTORS® podem usar o termo “grátis” e termos similares nas suas publicidades e em outras representações, desde que todos os termos aplicados ao serviço ou produto oferecido sejam claramente revelados simultaneamente (*emendado em 1/97*).

- Padrão de conduta 12-2

Os REALTORS® podem representar os seus serviços como “gratuitos” ou sem custo, mesmo que esperem receber remuneração de uma fonte diferente do seu cliente, desde que a possibilidade do REALTOR® obter um benefício de uma terceira parte seja claramente revelada simultaneamente (emendado em 1/97).

- Padrão de conduta 12-3

A oferta de bônus, prémios, descontos em mercadorias ou outros incentivos para angariar, vender, comprar ou alugar não é, em si própria, antiética mesmo que o facto de receber do benefício seja contingente à angariação do imóvel, venda, compra ou arrendamento, através do REALTOR® que faz a oferta. No entanto, os REALTORS® devem demonstrar cuidado e franqueza em tal publicidade ou em outras representações públicas ou privadas, de maneira a que qualquer parte interessada em receber ou de outra forma beneficiar da oferta do REALTOR® tenha o entendimento claro, completo e antecipado de todos os termos e condições da oferta. A oferta de quaisquer incentivos para fazer negócios está sujeita às limitações e restrições da legislação e das obrigações éticas estabelecidas por qualquer padrão de conduta aplicável (emendado em 1/95).

- Padrão de conduta 12-4

Os REALTORS® não anunciarão ou oferecerão imóveis para venda/arrendamento sem autorização. Ao atuarem como angariadores do imóvel ou como subagentes, os REALTORS® não apresentarão um preço diferente daquele acordado com o vendedor/proprietário (emendado em 1/93).

- Padrão de conduta 12-5

Os REALTORS® não farão publicidade e nem permitirão que qualquer pessoa empregada por si ou afiliada faça publicidade de serviços imobiliários ou imóveis angariados em qualquer meio (ex: eletronicamente, imprensa, rádio, televisão, etc.) sem revelar o nome da empresa do REALTOR® de maneira razoável e facilmente visível no anúncio ou na publicidade eletrónica através de um link para uma página com todas as informações necessárias (adotado em 11/86, emendado em 1/16).

- Padrão de conduta 12-6

Os REALTORS® ao anunciarem imóveis não angariados para venda/arrendamento nos quais tenham interesse de propriedade, revelarão as suas situações como proprietários e como REALTORS® ou licenciados como agentes imobiliários (emendado em 1/93).

- Padrão de conduta 12-7

Somente REALTORS® que participaram na transação como angariadores do imóvel ou agentes colaboradores (agentes de vendas) podem reivindicar “a venda” do imóvel. Antes do fecho do negócio um agente colaborador pode colocar uma placa de “vendido”, mas somente com o consentimento do angariador do imóvel (emendado em 1/96).

- Padrão de conduta 12-8

A obrigação de apresentar uma imagem fiel ao público inclui informações apresentadas, fornecidas ou exibidas em sites de REALTORS®. Os REALTORS® usarão esforços razoáveis para garantir que as informações nos seus

sites sejam atualizadas. Quando se tornar visível que as informações num site do REALTOR® não sejam as mais atuais ou precisas, os REALTORS® prontamente tomarão medidas corretivas (adotado em 1/07).

- Padrão de conduta 12-9

Os sites da empresa do REALTOR® revelarão o nome da empresa e o(s) estado(s) de licenciamento de maneira razoável e facilmente visível.

Sites de REALTORS® e licenciados não membros afiliados a uma empresa do REALTOR® revelarão o nome da empresa e o(s) estado(s) de licenciamento daquele REALTOR® ou licenciado não membro de maneira razoável e facilmente visível (adotado em 1/07).

- Padrão de conduta 12-10

A obrigação dos REALTORS® de apresentarem uma imagem fiel nas suas publicidades e representações ao público inclui conteúdo da internet, imagens e os URLs e nomes dos domínios que usam, e proíbe os REALTORS® de:

- 1) se envolverem no desenvolvimento enganoso ou não autorizada de sites de mediação imobiliária;
- 2) manipularem (ex: apresentarem conteúdo desenvolvido por outros) a angariação do imóvel e outro conteúdo de maneira que produza um resultado enganoso ou ilusório;
- 3) usarem, de maneira enganadora, metatags, palavras-chave ou outros dispositivos/métodos para direcionar, gerar ou desviar tráfego na internet;
- 4) apresentarem conteúdo desenvolvido por outros sem atribuição ou sem permissão;
- 5) induzirem, de outra maneira, consumidores ao erro, inclusive usando imagens enganadoras. (adotado em 1/07, emendado em 1/13).

- Padrão de conduta 12-11

Os REALTORS®, que pretendam partilhar ou vender informações de consumidores obtidas pela internet, revelarão tal possibilidade de maneira razoável e facilmente visível (adotado em 1/07).

- Padrão de conduta 12-12

Os REALTORS®:

- 1) não usarão URLs ou nomes de domínios que não apresentem uma imagem fiel;
- 2) não registrarão URLs ou nomes de domínios que, se usados, apresentariam menos que uma imagem fiel (adotado em 1/08).

- Padrão de conduta 12-13

A obrigação de apresentar uma imagem fiel em publicidade, marketing e representações permite que os REALTORS® usem e exibam somente designações profissionais, certificações e outras credenciais às quais estejam legitimamente habilitados (adotado em 1/08).

Artigo 13

Os REALTORS® não se envolverão em atividades que constituam a prática não autorizada da lei e recomendarão que aconselhamento jurídico seja obtido quando o interesse de qualquer parte à transação o requerer.

Artigo 14

Se acusados de prática anti-ética ou solicitados a apresentarem evidência ou a colaborarem de qualquer outra maneira, em qualquer investigação ou processo relativo a padrões profissionais, os REALTORS® apresentarão todos os fatos pertinentes perante os tribunais adequados do Conselho de Membros ou conselho, sociedade ou instituto afiliado no qual a associação seja mantida e não tomarão nenhuma atitude para perturbar ou obstruir tais processos (*emendado em 1/99*).

Padrões de Conduta do Art. 14

- Padrão de conduta 14-1

Os REALTORS® não estarão sujeitos a processos disciplinares em mais de um Conselho de REALTORS® ou conselho, sociedade ou instituto afiliado, dos quais sejam membros, com respeito a violações alegadas do Código Ético referentes à mesma transação ou evento (*emendado em 1/95*).

- Padrão de conduta 14-2

Os REALTORS® não farão nenhuma revelação não autorizada ou disseminação das alegações, descobertas ou decisões feitas em conexão com uma audiência ou processo de ética ou em conexão com uma audiência de arbitragem ou revisão processual (*emendado em 1/92*).

- Padrão de conduta 14-3

Os REALTORS® não obstruirão processos relativos a padrões profissionais ou de investigação do Conselho instituindo ou ameaçando instituir ações de ofensa por escrito contra a honra, ofensa contra a honra por meio verbal ou difamação contra qualquer parte de um processo relativo a padrões profissionais ou suas testemunhas, com base no registo de uma solicitação de arbitragem, uma queixa ética ou testemunho prestado perante qualquer tribunal (*adotado em 11/87, emendado em 1/99*).

- Padrão de conduta 14-4

Os REALTORS® não impedirão intencionalmente processos disciplinares ou investigações do Conselho registrando múltiplas queixas éticas baseadas no mesmo evento ou transação (*adotado em 11/88*).

Deveres para com os REALTORS®

Artigo 15

Os REALTORS® não farão, consciente ou inconscientemente, declarações falsas ou enganadoras sobre profissionais do setor imobiliário, seus negócios ou suas práticas comerciais (*emendado em 1/12*).

Padrões de Conduta do Art. 15

- Padrão de conduta 15-1

Os REALTORS® não apresentarão, consciente ou inconscientemente, queixas éticas falsas ou infundadas *(adotado em 1/00)*.

- Padrão de conduta 15-2

A obrigação de se abster de fazer declarações falsas ou enganadoras sobre outros profissionais do setor imobiliário, os seus negócios e as suas práticas comerciais inclui o dever de, consciente ou inconscientemente, não publicar, repetir, retransmitir ou republicar declarações falsas ou enganosas feitas por outros. Este dever aplica-se se as declarações falsas ou enganosas forem repetidas pessoalmente, por escrito, por meios tecnológicos (ex: a internet) ou por quaisquer outros meios *(adotado em 1/07, emendado em 1/12)*.

- Padrão de conduta 15-3

A obrigação de se abster de fazer declarações falsas ou enganosas sobre outros profissionais do setor imobiliário, os seus negócios e as suas práticas comerciais inclui o dever de publicar um esclarecimento ou remover declarações feitas por outros nos sites que o REALTOR® controle, uma vez que o REALTOR® saiba que a declaração é falsa ou enganosa *(adotado em 1/10, emendado em 1/12)*.

Artigo 16

Os REALTORS® não se envolverão em nenhuma prática ou tomarão qualquer atitude inconsistente com contratos de relacionamento de representação exclusiva ou de mediação exclusiva que outros REALTORS® tenham com os clientes *(emendado em 1/04)*.

Padrões de Conduta do Art. 16

- Padrão de conduta 16-1

O artigo 16 não tem a intenção de proibir práticas comerciais inovadoras ou agressivas que sejam, de outra maneira, éticas e não proíbe divergências com outros REALTORS® envolvendo comissão, taxas, remuneração ou outras formas de pagamento ou despesas *(adotado em 1/93, emendado em 1/95)*.

- Padrão de conduta 16-2

O artigo 16 não impede que os REALTORS® façam anúncios gerais a potenciais clientes descrevendo seus serviços e os termos de sua disponibilidade, apesar de que alguns destinatários possam ter celebrado contratos com agências ou outros relacionamentos exclusivos com outro REALTOR®. Uma solicitação geral por telefone, correspondência geral ou distribuição endereçada a todos os potenciais clientes numa determinada região geográfica ou numa determinada profissão, empresa, clube ou organização, ou outra classificação ou grupo, é considerada “geral” para os fins deste padrão *(emendado em 1/04)*.

O artigo 16 tem a intenção de reconhecer como anti-éticos dois tipos básicos de solicitações:

- solicitações pessoais ou por telefone de proprietários de imóveis que tenham sido identificados por uma placa de imobiliária, MLS ou outro serviço de informações, como tendo angariado os seus imóveis exclusivamente com outro REALTOR®;
- correspondência ou outras formas de solicitações por escrito de potenciais clientes cujos imóveis estejam angariados exclusivamente por outro REALTOR®, quando tais solicitações não forem parte de uma correspondência geral, mas forem direcionadas especificamente a proprietários de imóveis identificados através de compilações de angariações atuais, placas de “à venda” ou “para arrendar” ou outras fontes de informações

requeridas pelo artigo 3 e pelas regras do MLS a serem disponibilizadas a outros REALTORS® sob ofertas de subagência ou colaboração (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-3

O artigo 16 não impede os REALTORS® de entrarem em contato com o cliente de outro agente com o fim de oferecer a prestação ou celebrar um contrato para a prestação, de um tipo diferente de serviço imobiliário não relacionado com tipo de serviço prestado atualmente (ex: administração do imóvel) ou de oferta do mesmo tipo de serviço para um imóvel não sujeito a contratos exclusivos com outros agentes. No entanto, informações recebidas através de MLS ou de qualquer outra oferta de colaboração não podem ser usadas para atingir clientes de outros REALTORS® a quem tais ofertas para prestar serviços possam ser feitas (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-4

Os REALTORS® não solicitarão uma angariação de imóvel que esteja atualmente angariado exclusivamente por outro agente. No entanto, se o angariador do imóvel, quando solicitado pelo REALTOR®, se recusar a revelar a data de fim do contrato de exclusividade e a natureza de tal angariação, ou seja, um direito exclusivo de venda, uma agência exclusiva, angariação em aberto ou outra forma de acordo contratual entre o angariador do imóvel e o cliente, o REALTOR® pode entrar em contato com o proprietário para adquirir tais informações e pode obter uma futura angariação ou, alternativamente, pode obter uma angariação que entre em vigor após o fim de qualquer angariação exclusiva existente (emendado em 1/94).

- Padrão de conduta 16-5

Os REALTORS® não solicitarão contratos do comprador/arrendatário a partir de compradores/ arrendatários que estejam sujeitos a contratos exclusivos de comprador/arrendatário. No entanto, se solicitado por um REALTOR®, se o agente se recusar a revelar a data de expiração do contrato exclusivo do comprador/arrendatário, o REALTOR® pode entrar em contacto com o comprador/arrendatário para adquirir tais informações e pode discutir os termos sobre os quais o REALTOR® pode celebrar um contrato futuro com o comprador/arrendatário ou, alternativamente, pode celebrar um contrato que entre em vigor na expiração de qualquer contrato exclusivo existente com o comprador/arrendatário (adotado em 1/94, emendado em 1/98).

- Padrão de conduta 16-6

Quando os REALTORS® forem contactados pelo cliente de outro REALTOR® quanto à formação de um relacionamento exclusivo para prestar o mesmo tipo de serviço, e os REALTORS® não tenham iniciado tais discussões direta ou indiretamente, podem discutir os termos nos quais podem celebrar um contrato futuro ou, alternativamente, podem celebrar um contrato que entre em vigor na expiração de qualquer contrato exclusivo existente (emendado em 1/98).

- Padrão de conduta 16-7

O fato de que um potencial cliente tenha contratado um REALTOR® como um representante exclusivo ou agente exclusivo numa ou mais transações passadas não impede que outros REALTORS® procurem negócios futuros com esse potencial cliente (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-8

O fato de que um contrato exclusivo ter sido celebrado com um REALTOR® não impedirá ou impossibilitará qualquer outro REALTOR® de celebrar contrato similar após a expiração do contrato anterior (emendado em 1/98).

- Padrão de conduta 16-9

Os REALTORS®, antes de celebrarem um contrato de representação, têm uma firme obrigação de fazer esforços razoáveis para determinar se o potencial cliente está sujeito a um atual contrato exclusivo válido para prestar o mesmo tipo de serviço imobiliário (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-10

Os REALTORS®, atuando como representantes ou agentes do comprador ou arrendatário, revelarão esse relacionamento ao representante ou agente do vendedor/proprietário no primeiro contacto e fornecerão confirmação por escrito de tal revelação ao representante ou agente do vendedor/proprietário até a celebração de um acordo de compra ou arrendamento (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-11

Em imóveis não angariados, os REALTORS® atuando como representantes ou agentes do comprador/arrendatário revelarão esse relacionamento ao vendedor/proprietário no primeiro contacto e fornecerão confirmação por escrito de tal revelação ao vendedor/proprietário até a celebração de qualquer contrato de compra ou arrendamento (emendado em 1/04).

Os REALTORS® farão qualquer solicitação de remuneração antecipada do vendedor/proprietário no primeiro contacto (emendado em 1/98).

- Padrão de conduta 16-12

Os REALTORS®, atuando como representantes ou agentes de vendedores/proprietários ou como subagentes de angariadores de imóveis, revelarão tal vínculo aos compradores/arrendatários assim que seja possível e fornecerão confirmação por escrito de tal revelação aos compradores/ arrendatários até à celebração de qualquer contrato de compra ou arrendamento (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-13

Todas as negociações referentes a imóveis angariados exclusivamente, ou com compradores/ arrendatários que estejam sujeitos a um contrato exclusivo serão realizadas com o representante ou agente do cliente, e não com o cliente, exceto com o consentimento do representante ou agente do cliente ou exceto quando tais negociações sejam iniciadas pelo cliente.

Antes de prestar serviços essenciais (tais como redigir uma oferta de compra ou apresentar uma análise comparativa de mercado) a potenciais clientes, os REALTORS® perguntarão a potenciais clientes se são parte de qualquer contrato de representação exclusiva. Os REALTORS® não prestarão conscientemente serviços essenciais referentes a uma potencial transação a potenciais clientes que sejam parte de contratos de representação exclusiva, exceto com o consentimento dos representantes exclusivos dos potenciais clientes ou por determinação dos potenciais clientes (adotado em 1/93, emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-14

Os REALTORS® são livres para celebrar vínculos contratuais ou negociar com vendedores/proprietários, compradores/arrendatários ou outros que não estejam sujeitos a um contrato exclusivo, mas não os obrigarão conscientemente a pagar mais do que uma comissão, exceto com o seu consentimento informado (emendado em 1/98).

- Padrão de conduta 16-15

Em transações colaborativas, os REALTORS® remunerarão os REALTORS® colaboradores (agentes intervenientes) e não remunerarão, nem oferecerão para remunerar, direta ou indiretamente, nenhum dos licenciados de vendas empregados por ou afiliados a outros REALTORS® sem o prévio conhecimento expresso e consentimento do agente colaborador.

- Padrão de conduta 16-16

Os REALTORS®, atuando como subagentes, representantes ou agentes do comprador/arrendatário não usarão os termos de uma oferta de compra/arrendamento para tentar modificar a oferta de remuneração do angariador do imóvel a subagentes ou representantes ou agentes do comprador/arrendatário, nem farão a apresentação de uma oferta celebrada de compra/arrendamento contingente ao contrato do angariador do imóvel para modificar a oferta de remuneração (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-17

Os REALTORS®, atuando como subagentes ou como representantes ou agentes do comprador/arrendatário, não tentarão estender uma oferta de colaboração e/ou remuneração do angariador do imóvel a outros agentes sem o consentimento do angariador do imóvel (emendado em 1/04).

- Padrão de conduta 16-18

Os REALTORS® não usarão informações obtidas dos angariadores do imóvel através de ofertas de colaboração feitas por MLS ou através de outras ofertas de colaboração para indicar clientes dos angariadores de imóveis a outros agentes ou para criar vínculos de comprador/arrendatário com clientes de angariadores de imóveis, a menos que tal uso seja autorizado pelos angariadores de imóveis (emendado em 1/02).

- Padrão de conduta 16-19

Placas a anunciar o imóvel à venda, para alugar, arrendar ou permutar, não serão colocadas no imóvel sem consentimento do vendedor/proprietário (emendado em 1/93).

- Padrão de conduta 16-20

Os REALTORS®, antes ou depois dos seus relacionamentos com a sua atual empresa terem terminado, não induzirão clientes da sua atual empresa a cancelarem acordos contratuais exclusivos entre o cliente e aquela empresa. Isto não impede que os REALTORS® (intervenientes) estabeleçam contratos com os seus licenciados associados regulando a transmissibilidade de contratos exclusivos (adotado em 1/98, emendado em 1/10).

Artigo 17

Na eventualidade de disputas contratuais ou disputas não contratuais específicas, conforme definido no padrão de conduta 17-4 entre REALTORS® (intervenientes) associados a diferentes empresas, decorrentes do seu relacionamento como REALTORS®, os REALTORS® mediarão a disputa se o Conselho exigir que os seus membros façam mediação. Se a disputa não for resolvida através de mediação ou se não for exigida a mediação, os REALTORS® submeterão a disputa à arbitragem, de acordo com as políticas do Conselho, em vez de discutir judicialmente o assunto.

Na eventualidade de clientes dos REALTORS® desejarem mediar ou arbitrar disputas contratuais decorrentes de transações imobiliárias, os REALTORS® mediarão ou arbitrarão aquelas disputas de acordo com as políticas do Conselho, desde que os clientes concordem em ficar vinculados por qualquer sentença arbitral ou contrato resultante.

A obrigação de participar em mediação e arbitragem previstas por este artigo inclui a obrigação dos REALTORS® (intervenientes) de fazerem com que as suas empresas façam a mediação e a arbitragem e estejam vinculadas por qualquer sentença arbitral ou contrato resultante (emendado em 1/12).

Padrões de Conduta do Art. 17

- Padrão de conduta 17-1

A apresentação de litígio e a recusa em retirá-lo pelos REALTORS® numa questão arbitrável constitui uma recusa de arbitragem (adotado em 2/86).

- Padrão de conduta 17-2

O artigo 17 não exige que os REALTORS® façam a mediação em circunstâncias em que todas as partes da disputa informem ao Conselho por escrito que optam por não fazer a mediação através do Conselho. O fato de todas as partes declinarem participar na mediação não exime os REALTORS® do dever de arbitrar.

O artigo 17 não exige que os REALTORS® façam a arbitragem em circunstâncias em que todas as partes da disputa informem o Conselho por escrito que optam por não fazer a arbitragem perante o Conselho (emendado em 1/12).

- Padrão de conduta 17-3

Os REALTORS®, ao atuarem somente como intervenientes numa transação imobiliária, não são obrigados a arbitrar disputas com outros REALTORS®, salvo se houver um contrato específico por escrito em contrário (adotado em 1/96).

- Padrão de conduta 17-4

Disputas não contratuais específicas que estão sujeitas à arbitragem, de acordo com o artigo 17 são:

1) Quando um angariador do imóvel tiver remunerado um agente colaborador e outro agente colaborador subsequentemente reivindique ser a causa direta da venda ou arrendamento. Em tais casos, o reclamante pode citar o primeiro agente colaborador como alvo da reclamação e a arbitragem pode prosseguir sem o angariador do imóvel ser citado. Quando a arbitragem ocorre entre dois (ou mais) agentes colaboradores e o angariador do imóvel não for uma parte, o valor em disputa e o valor de qualquer potencial sentença arbitral resultante está limitado ao valor pago ao agente alvo da reclamação pelo angariador do imóvel e qualquer valor creditado ou

pago a uma parte da transação por determinação do agente alvo da reclamação. Alternativamente, se a queixa for contra o angariador do imóvel, este pode citar o primeiro agente colaborador como alvo da reclamação de uma terceira parte. Em qualquer instância, a decisão do painel da audiência quanto à causa direta será conclusiva com respeito a todas as reivindicações das partes, atuais ou subsequentes, para a remuneração decorrente da transação colaborativa subjacente (adotado em 1/97, emendado em 1/07).

2) Quando um representante do comprador ou arrendatário for remunerado pelo vendedor ou proprietário, e não pelo angariador do imóvel, e o angariador do imóvel, como resultado, reduzir a comissão devida pelo vendedor ou proprietário e, subsequentemente a tais atitudes, outro agente colaborador reivindicar ser a causa direta da venda ou arrendamento. Em tais casos, o reclamante pode citar o primeiro agente colaborador como alvo da reclamação e a arbitragem pode prosseguir sem o angariador do imóvel ser citado. Quando a arbitragem ocorrer entre dois (ou mais) agentes colaboradores e o angariador do imóvel não for uma parte, o valor em disputa e o valor de qualquer potencial sentença arbitral resultante está limitado ao valor pago ao agente alvo da reclamação pelo vendedor ou proprietário e qualquer valor creditado ou pago a uma parte da transação por determinação do agente alvo da reclamação. Alternativamente, se a queixa for impetrada contra o angariador do imóvel, este pode citar o primeiro agente colaborador como alvo da reclamação de uma terceira parte. Em qualquer instância, a decisão do painel da audiência quanto à causa direta será conclusiva com respeito a todas as reivindicações das partes, atuais ou subsequentes, para remuneração decorrente da transação colaborativa subjacente (adotado em 1/97, emendado em 1/07).

3) Quando um representante do comprador ou arrendatário for remunerado pelo comprador ou arrendatário e, como resultado, o angariador do imóvel reduzir a comissão devida pelo vendedor ou proprietário e, subsequentemente a tais atitudes, outro agente colaborador reivindicar ser a causa direta da venda ou arrendamento. Em tais casos, o reclamante pode citar o primeiro agente colaborador como alvo da reclamação e a arbitragem pode prosseguir sem o angariador do imóvel ser citado. Alternativamente, se a queixa for contra o angariador do imóvel, este pode citar o primeiro agente colaborador como alvo da reclamação de uma terceira parte. Em qualquer instância, a decisão do painel da audiência quanto à causa direta será conclusiva com respeito a todas as reivindicações das partes, atuais ou subsequentes, para remuneração decorrente da transação colaborativa subjacente (adotado em 1/97).

4) Quando dois ou mais angariadores do imóvel reivindicarem direito à remuneração de acordo com angariações abertas com um vendedor ou proprietário, que concorde em participar na arbitragem (ou que requisite a arbitragem) e que concorde em ficar vinculado à decisão. Em casos em que um dos angariadores do imóvel tenha sido remunerado pelo vendedor ou pelo proprietário, o outro angariador do imóvel, como reclamante, pode citar o primeiro angariador do imóvel como alvo da reclamação e a arbitragem pode prosseguir entre os angariadores (adotado em 1/97).

5) Quando um representante do comprador ou do arrendatário for remunerado pelo vendedor ou pelo proprietário e não pelo angariador do imóvel, e o angariador do imóvel, como resultado, reduzir a comissão devida pelo vendedor ou pelo proprietário e, subsequentemente a tais atitudes, reivindicar ser a causa direta da venda ou arrendamento. Em tais casos, a arbitragem será entre o angariador do imóvel e o representante do comprador ou do arrendatário, e o valor em disputa está limitado ao valor da redução da comissão com a qual o angariador do imóvel concordou (adotado em 1/05).

- Padrão de conduta 17-5

A obrigação de arbitragem estabelecida no artigo 17 inclui disputas entre REALTORS® (intervenientes) em diferentes estados em instâncias onde, salvo haja um acordo de arbitragem interassociações estabelecido, o REALTOR® (comitente) que solicita a arbitragem concorda em submeter-se à jurisdição de, viajar a, participar em, e estar vinculado a qualquer sentença arbitral resultante proferida em arbitragem conduzida pela associação do REALTOR® alvo da reclamação, em instâncias em a associação do REALTOR® determine que exista um problema de arbitragem (adotado em 1/07).

Notas explicativas

O leitor deve estar ciente das seguintes políticas que foram aprovadas pelo Conselho Administrativo da Associação Nacional:

Ao apresentar uma queixa sobre uma possível violação do Código de Ética por um REALTOR®, a queixa deve ser entendida como uma possível violação de um ou mais artigos do Código. Os padrões de conduta podem ser citados em apoio à queixa.

Os padrões de conduta servem para esclarecer as obrigações éticas impostas pelos vários artigos e complementar, e não substituir, as interpretações dos casos nas interpretações do Código de Ética.

Modificações dos padrões de conduta existentes e novos padrões de conduta adicionais são aprovados de tempos em tempos. Os leitores são aconselhados a se certificarem de que as publicações mais recentes sejam utilizadas.