
LIBRO VI. NORMAS DEONTOLÓGICAS

TÍTULO I. PRINCIPIOS GENERALES.

Artículo 77. Ámbito de aplicación.

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 de 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 78. Obligaciones del Administrador de Fincas Colegiado.

Sin perjuicio de lo establecido en el Libro II de los presentes Estatutos, 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, transparencia, y orientado a proteger los intereses de los consumidores.

Igualmente está obligado 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.
- e) Permanecer informado y facilitar la formación de sus colaboradores en lo referido a la evolución del mercado mobiliario sobre los planes locales, regionales y nacionales.
- f) Seguir y hacer que sus colaboradores sigan programas de formación profesional permanente y específica, que les permita adaptarse a las evoluciones en materia de legislación y entorno profesional.

Artículo 79. Principios básicos.

1. Las presentes normas se encaminarán a conformar la actitud de los Administradores de Fincas en el desempeño de su actividad como tales, siendo constitutivas, además, de su código moral profesional, en sus relaciones con sus clientes, compañeros y Colegios.
2. Con independencia de la técnica profesional, el Administrador de Fincas tiene que ejercer su actividad con esencial carácter humanista, con una conducta moral profesional intachable, sujeto a los imperativos de la buena fe, la confianza, el respeto y la responsabilidad, anteponiendo los legítimos intereses que tiene encomendados a cualquier otro y, conjugando, en el ejercicio profesional, la ciencia con la conciencia.
3. En el desarrollo de su actividad profesional, el Administrador de Fincas viene obligado a actuar aplicando la técnica profesional y relativa al caso, para lo que atenderá a su permanente y adecuada formación, mediante el estudio y conocimiento de las materias, doctrinas y experiencias imprescindible para el correcto ejercicio profesional.
4. Con independencia de la actuación técnica, el Administrador de Fincas acomodará su actitud profesional a las normas éticas y morales, y a la realidad social y, en cualquier caso, tendrá presente la actuación en conciencia aplicando libre y razonablemente las soluciones más adecuadas a la moral usual, y más respetuosa para los intereses individuales y sociales, y cualesquiera otros que tuviese encomendados.
5. El Administrador de Fincas debe respetar el principio de la ética profesional, y sus actuaciones estarán basadas en la rectitud, la integridad y la honestidad, con una conducta ordenada y sin tacha que no mermen el honor y dignidad profesionales.
6. En su actuación, el Administrador de Fincas debe rechazar cualquier presión o injerencia ajenas que puedan limitar su libertad profesional, y procurar beneficios injustos a unos clientes en perjuicio de otros.
7. El ejercicio de la Profesión deberá ser prestado personalmente por el titular, sin perjuicio de las colaboraciones y ayudas administrativas para el buen funcionamiento de su despacho, y que puedan regularse y desarrollarse reglamentariamente. Ningún Administrador de Fincas debe permitir que se use su nombre o servicios profesionales de cualquier modo que haga posible la práctica profesional a personas que no estén legalmente autorizadas.
8. El administrador de fincas está obligado a respetar escrupulosamente las normas colegiales, y respetando la legalidad vigente, evitar cualquier tipo de competencia y actuación desleal, con otros colegiados y frente a los consumidores y usuarios.

TÍTULO II. DE SUS RELACIONES.

Artículo 80. Relación con los clientes.

La relación de los Administradores de Fincas con sus clientes, debe desarrollarse bajo los principios básicos de la confianza y la buena fe.

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. Como prestador de servicios, habrá de cumplir todas las obligaciones derivadas de las leyes sobre la materia de protección de consumidores y usuarios, y expresamente las contenidas en la Ley 17/2009, de 23 de Noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, o cualquier normativa que la sustituyera.
- 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. Debe guardar secreto de las informaciones que de cualquier forma lleguen a su conocimiento con motivo del encargo profesional, aun después de terminado éste.
- 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 de 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 a 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 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.
- Viene obligado a dar cuenta de sus operaciones en los bienes que le han sido encomendados profesionalmente y a practicar las liquidaciones y abonar los saldos puntualmente en los períodos convenidos.
- En la Administración de comunidades, el Administrador procurará mantener la relación y convivencia entre los propietarios, agotando para ello las gestiones y soluciones amistosas, y evitando en cuanto sea posible la aplicación de medidas coactivas.
- Cuando el Administrador de Fincas cese en la prestación de su servicio profesional, por revocación o renuncia, deberá hacer al cliente entrega de la documentación que obrase en su poder, practicar la liquidación, y abonar los saldos que procedieren en su caso, en el plazo de treinta días hábiles, a contar desde que le fuese notificado el Acta de la Asamblea en la que -sea cual fuere la causa- reseñe su cese en la prestación de sus servicios profesionales. Dicho plazo podrá ser ampliado -comunicándose al cliente- cuando la documentación a preparar para ser entregada sea lo suficientemente voluminosa para necesitar la ampliación del plazo anteriormente reseñado.

Artículo 81. Relación con otros Administradores de Fincas.

En sus relaciones con los restantes compañeros colegiados de profesión, regirán las siguientes obligaciones:

- a) Las relaciones de cualquier clase, entre los Administradores de Fincas colegiados, deben desarrollarse con el máximo respeto y cortesía, prestándose las máximas facilidades para el cumplimiento de las obligaciones profesionales.
- b) Están obligados a facilitarse mutua información general, siempre que no afecte al secreto, así como a prestarse ayuda y colaboración.

- c) En ningún momento, y será sancionado disciplinariamente, un administrador colegiado se dirigirá a otro compañero en tono despectivo, jocosos, humillante, que atente contra su dignidad profesional y lo menosprecie, incluso ante terceros.
- d) Se habrá de velar por la lealtad de la competencia, con arreglo a lo establecido en la legislación vigente (Ley 3/91, de 10 de enero de Competencia Desleal), y aquella legislación que la complemente o sustituya.
- e) Se habrá de abstener de cualquier práctica que perjudique al buen nombre de la profesión.
- f) Se habrá de evitar cualquier conflicto con un compañero, que pueda perjudicar los intereses de los clientes.
- g) Se habrá de 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.
- h) Se promoverá, de existir, la mediación, conciliación y el arbitraje como sistema de resolución de cualesquiera conflictos con otros compañeros o con un profesional.
- i) En los casos de enfermedad, o larga ausencia justificada de un Administrador de Fincas, en el caso de solicitarse, sus compañeros deben prestar ayuda a las necesidades profesionales del mismo.
- j) Los Administradores de Fincas de reciente incorporación, podrán pasar prácticas en los despachos de compañeros más expertos. La pasantía tiene como fundamento esencial, prestar a los nuevos colegiados el magisterio de la profesión, especialmente en su aspecto práctico.

Artículo 82. Relación con el Colegio.

1. 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.
2. Debe constituir un honor aceptar los cargos para los que fuera designado, 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 convenientes para el interés general.
3. Están obligados a comunicar a la Junta de Gobierno del Colegio, los casos de intrusismo, competencia ilícita o desleal de que tenga noticia, y cuantas conductas atenten contra el código y normas deontológicas de estos estatutos y del Consejo General, aportando cuantos datos e información le sean solicitados y, en general, comunicar cuantas incidencias o anomalías pueda encontrar o tener noticia en el ejercicio de la profesión.
4. La actitud del Administrador para con el Colegio o su Junta de Gobierno, será de máximo respeto y evitará, en todo momento, cualquier tipo de beligerancia, oral o escrita. Del mismo modo, con su actuar, procurará no denostar al Colegio o su Junta de Gobierno, ni propagar, de forma oral o escrita, hechos o circunstancias tanto a terceras personas ajenas al Colegio, como a los colegiados del mismo.

Serán calificados como muy graves, si la referida conducta del Administrador se llevara a cabo a través de publicaciones en redes sociales, periódicos, u otros medios públicos.

5. Se habrá de comunicar al Colegio las circunstancias personales que afecten al ejercicio profesional y a su condición de colegiado.

TÍTULO III. GARANTÍAS FINANCIERAS Y SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

Artículo 83. Responsabilidades.

Los administradores de fincas colegiados, estarán sujetos a responsabilidad penal por los delitos en que incurran en su ejercicio profesional, y a la responsabilidad civil, cuando causen daños en los bienes, derechos o intereses cuya administración tengan encomendada, viniendo obligados en este caso a indemnizar los perjuicios ocasionados.

Artículo 84. Seguro y garantías.

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

- a) La responsabilidad en que pueda incurrir, con respecto a los fondos, bienes y derechos que le hayan sido depositados o confiados, en el ejercicio de su actividad profesional. (Garantía financiera, o de caución).
- 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. (Seguro de Responsabilidad Civil).

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.

TÍTULO IV. USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS.

Artículo 85. Relaciones electrónicas

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 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.