

# **Código de Ética e padrões de conduta da Associação Nacional de REALTORS®**

**Vigente a partir de 1º de janeiro de 2019**

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**

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

- **Padrão de conduta 1-1**

Os REALTORS®, quando atuando como comitentes em uma transação imobiliária, permanecem obrigados pelos deveres impostos pelo Código de Ética (*emendado em 1/93*).

- **Padrão de conduta 1-2**

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

Os deveres que o Código de Ética impõe são aplicáveis se os REALTORS® estiverem atuando 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 de Ética sobre REALTORS® atuando em capacidades de não agência.

Conforme usado neste Código de Ética, “cliente” significa a(s) pessoa(s) ou entidade(s) com quem um REALTOR® ou a firma 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 firma do REALTOR®; “potencial cliente” significa um comprador, vendedor, locatário, ou locador que não esteja sujeito a um vínculo de representação com o REALTOR® ou com a firma do REALTOR®; “agente” significa um indivíduo licenciado para trabalhar como corretor imobiliário (inclusive corretores e associados de vendas) atuando em um relacionamento de agência conforme definido por legislação estadual ou regulamentação; e “corretor” significa um indivíduo licenciado para trabalhar como corretor imobiliário (inclusive corretores e associados de vendas) 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<sup>®</sup>, na tentativa de assegurarem o cadastro de um imóvel, não enganarão deliberadamente o proprietário quanto ao valor de mercado.

- **Padrão de conduta 1-4**

Os REALTORS<sup>®</sup>, ao tentarem se tornar representantes de um comprador/locatário, não enganarão compradores ou locatários quanto à economia ou outros benefícios que possam ser alcançados através do uso dos serviços do REALTOR<sup>®</sup> (*emendado em 1/93*).

- **Padrão de conduta 1-5**

Os REALTORS<sup>®</sup> podem representar o vendedor/locador e o comprador/locatário na mesma transação somente com total transparência e consentimento informado de ambas as partes (*adotado em 1/93*).

- **Padrão de conduta 1-6**

Os REALTORS<sup>®</sup> apresentarão ofertas e contraofertas objetivamente e o mais rápido possível (*adotado em 1/93, emendado em 1/95*).

- **Padrão de conduta 1-7**

Ao atuarem como captadores do imóvel, os REALTORS<sup>®</sup> continuarão a apresentar ao vendedor/locador todas as ofertas e contraofertas até o fechamento ou celebração de uma locação, a menos que o vendedor/locador tenha dispensado esta obrigação por escrito. Mediante a solicitação, por escrito, de um corretor colaborador que envie uma oferta ao captador do imóvel, o captador do imóvel deverá fornecer um termo de compromisso, por escrito, ao corretor colaborador mencionando que a oferta foi enviada ao vendedor/locador, ou uma notificação, por escrito, de que o vendedor/locador dispensou a obrigação para ter a oferta apresentada. Os REALTORS<sup>®</sup> não serão obrigados a continuar a colocar o imóvel no mercado após uma oferta ter sido aceita pelo vendedor/locador. Os REALTORS<sup>®</sup> recomendarão que os vendedores/locadores obtenham aconselhamento jurídico antes da aceitação de uma oferta subsequente, exceto onde a aceitação seja contingente à rescisão de contrato de compra ou locação preexistente (*emendado em 1/19*).

- **Padrão de conduta 1-8**

Os REALTORS<sup>®</sup>, atuando como agentes ou corretores de compradores/locatários, apresentarão aos compradores/locatários todas as ofertas e contraofertas até a aceitação, mas não têm obrigação de continuar a mostrar imóveis aos seus clientes após uma oferta ter sido aceita, a menos que acordado de outra forma por escrito. Os REALTORS<sup>®</sup>, atuando como agentes ou corretores de compradores/locatários, recomendarão que compradores/locatários obtenham aconselhamento jurídico, caso haja alguma dúvida quanto a um contrato preexistente ter sido rescindido (*adotado em 1/93, emendado em 1/99*).

- **Padrão de conduta 1-9**

A obrigação dos REALTORS<sup>®</sup> de preservar informações confidenciais (conforme definido pela legislação estadual) fornecidas pelos seus clientes durante qualquer relacionamento de agência ou relacionamento de não agência reconhecida por lei continua após o término de relacionamentos de

agência ou de relacionamentos de não agência reconhecida por lei. Os REALTORS®, conscientemente, durante ou após o término de relacionamentos profissionais com seus clientes:

- 1) não revelarão informações confidenciais de clientes; ou
- 2) não usarão informações confidenciais de clientes para a desvantagem de clientes; ou
- 3) não usarão informações confidenciais de clientes para a vantagem do REALTOR® ou de terceiros, a menos que:
  - a) os clientes consentam após revelação total; ou
  - b) os REALTORS® sejam requeridos por decisão judicial; ou
  - c) seja a intenção de um cliente cometer um crime e as informações sejam necessárias para evitar o crime; ou
  - 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 de Ética (*adotado em 1/93, emendado em 1/01*).

● **Padrão de conduta 1-10**

Os REALTORS®, de forma consistente com os termos e condições de sua licença de corretor de imóveis e contrato de administração de imóveis, administrarão competentemente o imóvel de clientes com a devida consideração pelos direitos, segurança e saúde de locatários e outros legalmente nas dependências (*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 cadastramento, os REALTORS® devem avisar os vendedores/locadores 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/locatário e/ou corretores atuando em capacidades de não agência reconhecida legalmente;
- 2) o fato de que corretores ou agentes do comprador/locatário, mesmo se remunerados pelos captadores do imóvel, ou por vendedores/locadores, podem representar os interesses dos compradores/locatários; e
- 3) qualquer possibilidade dos captadores do imóvel atuarem como agentes duplos às claras, ex: agentes do comprador/locatário (*adotado em 1/93, renumerado em 1/98, emendado em 1/03*).

- **Padrão de conduta 1-13**

Ao celebrar contratos com o comprador/locatário, 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 corretores, do vendedor ou locador, ou de outras partes;
- 4) qualquer possibilidade do representante do comprador/locatário atuar como agente duplo às claras, ex: captador do imóvel, subagente, agente do locador, etc., e
- 5) a possibilidade dos vendedores ou representantes dos vendedores não tratarem a existência, termos ou condições de ofertas como confidenciais, a menos que 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 taxas 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 corretores colaboradores, com a aprovação dos vendedores, revelarão a existência de ofertas para o imóvel. Onde a revelação for autorizada, os REALTORS® também revelarão, se solicitados, se as ofertas foram obtidas pelo licenciado do cadastro do imóvel, outro licenciado na firma do cadastro, ou por um corretor colaborador (*adotado em 1/03, emendado em 1/09*).

- **Padrão de conduta 1-16**

Os REALTORS® não acessarão ou usarão, ou permitirão ou capacitarão outros a acessarem ou usarem, imóvel cadastrado 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 escopo de sua licença de corretor imobiliário, ou revelar fatos que sejam confidenciais sob o escopo de relacionamentos de agência ou de não agência, conforme definido por legislação estadual (*emendado em 1/00*).

- **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 corretores 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 corretores imobiliários, salvo quando a colaboração não for no melhor interesse do cliente. A obrigação de colaborar não inclui a obrigação de compartilhar comissões, taxas ou, de outra maneira, remunerar outro corretor (*emendado em 1/95*).

- **Padrão de conduta 3-1**

Os REALTORS®, atuando como corretores ou agentes exclusivos de vendedores/locadores, estabelecem os termos e condições de ofertas para colaborar. Salvo quando expressamente indicado em ofertas para colaborar, corretores colaboradores não podem assumir que a oferta de colaboração inclua uma oferta de remuneração. Os termos de remuneração, se houverem, serão determinados pelos corretores 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/locação do imóvel. Após um REALTOR® ter apresentado uma oferta para a compra ou locação do imóvel, o captador 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 captador do imóvel e o corretor colaborador celebrem um contrato para alterar a remuneração da colaboração (*adotado em 1/94*).

- **Padrão de conduta 3-4**

Os REALTORS®, atuando como captadores de imóveis, têm uma firme obrigação de revelar a existência de arranjos de comissão sobre taxas variáveis ou duplas (ou seja, cadastros onde um valor de comissão é pagável se a firma do captador do imóvel for a causa direta da venda/locação e um valor diferente de comissão é pagável se a venda/locação é resultante de esforços do vendedor/locador ou de um corretor colaborador). O captador do imóvel, assim que for possível, revelará a existência de tais arranjos a potenciais corretores colaboradores e, em resposta a consultas de corretores colaboradores, revelará o diferencial que resultaria em uma transação

colaborativa ou em uma venda/locação que seja resultado dos esforços do vendedor/locador. Se o corretor colaborador for representante do comprador/locatário, o representante do comprador/locatário deve revelar tais informações ao seu cliente antes que o cliente faça uma oferta de compra ou locação (*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 locação ser celebrado (*emendado em 1/93*).

- **Padrão de conduta 3-6**

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

- **Padrão de conduta 3-7**

Ao buscar informações de outro REALTOR® referentes ao imóvel sob um contrato de cadastramento ou administração, os REALTORS® revelarão seus status de REALTOR® e se seu interesse é pessoal ou em nome de um cliente e, se for em nome de um cliente, 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 cadastrado (*emendado em 11/87*).

- **Padrão de conduta 3-9**

Os REALTORS® não fornecerão acesso a imóveis cadastrados em termos diferentes daqueles estabelecidos pelo proprietário ou pelo captador 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 cadastrado e fazer com que o imóvel esteja disponível para outros corretores mostrarem-na a potenciais compradores/locatários, quando for nos melhores interesses de vendedores/locadores (*adotado em 1/11*).

## **Artigo 4**

Os REALTORS® não adquirirão um interesse ou comprarão ou apresentarão ofertas deles mesmos, de qualquer membro de suas famílias imediatas, de suas firmas ou de qualquer membro das mesmas, ou de quaisquer entidades nas quais tenham qualquer interesse de propriedade, para qualquer imóvel sem revelar seu verdadeiro cargo ao proprietário ou ao agente ou corretor 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*).

- **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)*.

### • 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

Em uma 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 em uma conta especial em uma 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 a transações imobiliárias, incluindo, mas não se limitando a contratos de cadastramento e representação, contratos de compra e locação sejam por escrito, em linguagem clara e compreensível expressando os específicos termos, condições, obrigações e compromissos das partes. Uma cópia de cada contrato será fornecida a cada parte de tais contratos mediante assinatura ou rubrica *(emendado em 1/04)*.

### • Padrão de conduta 9-1

Para a proteção de todas as partes, os REALTORS® terão o cuidado adequado para assegurar que documentos relativos à compra, venda, ou locação 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 cadastramento, contratos de compra, locação, 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, deficiência, situação familiar, nacionalidade, orientação sexual, ou identidade de gênero. Os REALTORS® não serão partes de nenhum plano ou acordo para discriminar uma pessoa ou pessoas com base em raça, cor, religião, sexo, deficiência, situação familiar, nacionalidade, orientação sexual, ou identidade de gênero *(emendado em 1/14)*.

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

#### **• Padrão de conduta 10-1**

Quando envolvidos na venda ou locação de uma residência, os REALTORS® não voluntariarão informações quanto à composição racial, religiosa ou étnica de qualquer vizinhança, nem envolver-se-ão em nenhuma atividade que possa resultar em “panic selling” (movimento irracional de venda que ocorre quando os investidores entram em pânico, acham que as cotações 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 locação de uma residência, os REALTORS® podem fornecer informações demográficas relacionadas a um imóvel, transação ou atribuição profissional a uma parte, 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 propaganda relativa à venda ou locação de um imóvel que indique quaisquer preferências, limitações ou discriminação baseada em raça, cor, religião, sexo, deficiência, situação familiar, nacionalidade, orientação sexual, ou identidade de gênero *(adotado em 1/94, renumerado em 1/05 e 1/06, emendado em 1/14)*.

#### **• Padrão de conduta 10-4**

Conforme usado no artigo 10, “práticas de emprego no setor imobiliário” refere-se a funcionários e profissionais autônomos que prestam serviços de corretagem imobiliária e o pessoal administrativo e escriturários que apoiam diretamente aqueles indivíduos *(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, corretagem imobiliária residencial, administração de propriedades, corretagem imobiliária comercial e industrial, corretagem 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 envolvam 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 engajadas em prestar tal assistência serão assim identificadas para o cliente e suas contribuições à atribuição devem ser estabelecidas (*emendado em 1/10*).

### • Padrão de conduta 11-1

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

- 1) ter conhecimentos sobre o tipo de imóvel sendo avaliado,
- 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 cadastramento 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) 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/locador ou compradores/locatários
- 6) base para o parecer, inclusive dados do mercado aplicáveis
- 7) se o parecer não for uma avaliação, uma declaração para tal efeito
- 8) revelação, se e quando foi feita uma inspeção física do exterior do imóvel
- 9) revelação, se e quando foi feita uma inspeção física do interior do imóvel
- 10) revelação se o REALTOR® tem quaisquer conflitos de interesse (*emendado em 1/14*)

- **Padrão de conduta 11-2**

As obrigações do Código de Ética 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 seus direitos e interesses, considerando a complexidade da transação, a disponibilidade de assistência especializada e, onde o REALTOR® seja um agente ou subagente, as obrigações de um agente fiduciário (*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 corretagem além dos serviços de consultoria, uma remuneração em separado pode ser paga mediante acordo prévio entre o cliente e o REALTOR® (*adotado em 1/96*).

- **Padrão de conduta 11-4**

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

## **Artigo 12**

Os REALTORS® serão honestos e autênticos em suas correspondências imobiliárias e apresentarão uma imagem fiel em sua propaganda, marketing e outras representações. Os REALTORS® garantirão que suas posições como profissionais do setor imobiliário sejam prontamente aparentes em sua propaganda, 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*).

- **Padrão de conduta 12-1**

Os REALTORS® podem usar o termo “grátis” e termos similares em suas propagandas e em outras representações, contanto que todos os termos que governam a disponibilidade do serviço ou produto oferecido sejam claramente revelados simultaneamente (*emendado em 1/97*).

- **Padrão de conduta 12-2**

Os REALTORS® podem representar seus serviços como “gratuitos” ou sem custo, mesmo que eles esperem receber remuneração de uma fonte diferente de seu cliente, contanto 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, prêmios, descontos em mercadorias ou outros incentivos para cadastrar, vender, comprar ou alugar não é, em si própria, antiética mesmo que o recebimento do benefício seja contingente ao cadastro do imóvel, venda, compra ou locação, através do REALTOR® fazendo a oferta. No entanto, os REALTORS® devem exercitar cuidado e franqueza em tal propaganda ou em outras representações públicas ou privadas, de maneira que qualquer parte interessada em receber ou de outra forma se beneficiar da oferta do REALTOR® terá 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 estadual 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/locação sem autoridade. Ao atuarem como captadores do imóvel ou como subagentes, os REALTORS® não cotarão um preço diferente daquele acordado com o vendedor/locador (*emendado em 1/93*).

- **Padrão de conduta 12-5**

Os REALTORS® não farão propaganda e nem permitirão que qualquer pessoa empregada por eles ou afiliada a eles faça propaganda de serviços imobiliários ou imóveis cadastrados em qualquer meio (ex: eletronicamente, imprensa, rádio, televisão, etc.) sem revelar o nome da firma do REALTOR® de maneira razoável e facilmente visível no anúncio ou na publicidade eletrônica através de um link para uma exibição com todas as revelações requeridas (*adotado em 11/86, emendado em 1/16*).

- **Padrão de conduta 12-6**

Os REALTORS®, ao anunciar imóveis não cadastrados para venda/locação nos quais tenham interesse de propriedade, revelarão suas situações como proprietários/locadores e como REALTORS® ou licenciados como corretores imobiliários (*emendado em 1/93*).

- **Padrão de conduta 12-7**

Somente REALTORS® que participaram na transação como captador do imóvel ou corretor colaborador (corretor de vendas) podem reivindicar “a venda” do imóvel. Antes do fechamento, um corretor colaborador pode colocar uma placa de “vendido” somente com o consentimento do captador do imóvel (*emendado em 1/96*).

- **Padrão de conduta 12-8**

A obrigação de apresentar uma imagem fiel em representações ao público inclui informações apresentadas, fornecidas ou exibidas em sites de REALTORS®. Os REALTORS® usarão esforços razoáveis para garantir que as informações em seus sites sejam atualizadas. Quando se tornar visível que informações em um site do REALTOR® não for mais atual ou precisa, os REALTORS® prontamente tomarão medida corretiva (*adotado em 1/07*).

- **Padrão de conduta 12-9**

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

Sites de REALTORS® e licenciados não membros afiliados a uma firma do REALTOR® revelarão o nome da firma 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 em suas propagandas 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 engajarem em concepção enganosa ou não autorizada de sites de corretagem imobiliária;

- 2) manipularem (ex: apresentarem conteúdo desenvolvido por outros) o cadastro do imóvel e outro conteúdo de maneira que produza um resultado enganoso ou ilusório;
- 3) usarem, de maneira enganosa, metatags, palavras-chave ou outros dispositivos/métodos para direcionar, gerar, ou desviar tráfego na internet; ou
- 4) apresentarem conteúdo desenvolvido por outros sem atribuição ou sem permissão, ou
- 5) induzirem, de outra maneira, consumidores ao erro, inclusive ao uso de imagens enganosas.

● **Padrão de conduta 12-11**

Os REALTORS®, que pretendam compartilhar 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 apresentem menos que uma imagem fiel, ou
- 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 propaganda, 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 antiética 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*).

● **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 de Ética 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 decisão feitas em conexão com uma audiência ou apelação 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 investigativos 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 a um processo relativo a padrões profissionais ou suas testemunhas com base no registro 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 investigativos 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 enganosas sobre profissionais do setor imobiliário, seus negócios ou suas práticas comerciais (*emendado em 1/12*).

- **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 enganosas sobre outros profissionais do setor imobiliário, seus negócios e 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 se aplica 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, seus negócios e suas práticas comerciais inclui o dever de publicar um esclarecimento ou remover declarações feitas por outros em mídia eletrônica que o REALTOR® controle, uma vez que o REALTOR® saiba que a declaração é fácil 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 corretagem exclusiva que outros REALTORS® tenham com os clientes (*emendado em 1/04*).

- **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 em uma determinada região geográfica ou em uma 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 antiéticos dois tipos básicos de solicitações:

Primeiro, solicitações pessoais ou por telefone de proprietários de imóveis que tenham sido identificados por uma placa de imobiliária, múltiplas compilações de cadastros, ou outro serviço de informações, como tendo cadastrado seus imóveis exclusivamente com outro REALTOR® e

Segundo, correspondência ou outras formas de solicitações por escrito de potenciais clientes cujos imóveis estejam cadastrados exclusivamente com 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 cadastros atuais, placas de “a venda” ou “para alugar”, ou outras fontes de informações requeridas pelo artigo 3 e pelas regras do Serviço de Cadastros Múltiplos 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 REALTORS® de entrarem em contato com o cliente de outro corretor com o fim de oferecer a prestação, ou celebrar um contrato para a prestação, de um tipo diferente de serviço imobiliário não relacionado ao tipo de serviço sendo prestado atualmente (ex: administração do imóvel ao contrário de corretagem) ou de oferta do mesmo tipo de serviço para imóvel não sujeito a contratos exclusivos com outros corretores. No entanto, informações recebidas através de um Serviço de Cadastros Múltiplos 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 um cadastro de imóvel que esteja atualmente cadastrado exclusivamente com outro corretor. No entanto, se o captador do imóvel, quando solicitado pelo REALTOR®, se recusar a revelar a data de expiração e a natureza de tal cadastro, ou seja, um direito exclusivo de venda, uma agência exclusiva, cadastramento aberto, ou outra forma de acordo contratual entre o captador do imóvel e o cliente, o REALTOR® pode entrar em contato com o proprietário para adquirir tais informações e pode discutir os termos sob os quais o REALTOR® pode obter um futuro cadastro ou, alternativamente, pode obter um cadastro que entre em vigor após a expiração de qualquer cadastro exclusivo existente (*emendado em 1/94*).

- **Padrão de conduta 16-5**

Os REALTORS® não solicitarão contratos do comprador/locatário a partir de compradores/ locatários que estejam sujeitos a contratos exclusivos de comprador/locatário. No entanto, se solicitado por um REALTOR®, o corretor se recusar a revelar a data de expiração do contrato exclusivo do comprador/locatário, o REALTOR® pode entrar em contato com o comprador/locatário para adquirir

tais informações e pode discutir os termos sobre os quais o REALTOR® pode celebrar um contrato futuro do comprador/locatário ou, alternativamente, pode celebrar um contrato que entre em vigor na expiração de qualquer contrato exclusivo existente do comprador/locatário (*adotado em 1/94, emendado em 1/98*).

- **Padrão de conduta 16-6**

Quando os REALTORS® forem contatados 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, eles podem discutir os termos sobre os quais eles possam 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 corretor exclusivo em uma ou mais transações passadas não impede que outros REALTORS® busquem negócios futuros de tal potencial cliente (*emendado em 1/04*).

- **Padrão de conduta 16-8**

O fato de que um contrato exclusivo tenha 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 corretores do comprador ou locatário, revelarão aquele relacionamento ao representante ou corretor do vendedor/locador no primeiro contato e fornecerão confirmação por escrito de tal revelação ao representante ou corretor do vendedor/locador até a celebração de um acordo de compra ou locação (*emendado em 1/04*).

- **Padrão de conduta 16-11**

Em imóveis não cadastrados, os REALTORS® atuando como representantes ou corretores do comprador/locatário revelarão aquele relacionamento ao vendedor/locador no primeiro contato para aquele comprador/locatário e fornecerão confirmação por escrito de tal revelação ao vendedor/locador até a celebração de qualquer contrato de compra ou locação (*emendado em 1/04*).

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

- **Padrão de conduta 16-12**

Os REALTORS®, atuando como representantes ou corretores de vendedores/locadores ou como subagentes de captadores de imóveis, revelarão tal vínculo aos compradores/locatários assim que seja possível e fornecerão confirmação por escrito de tal revelação aos compradores/locatários até a celebração de qualquer contrato de compra ou locação (*emendado em 1/04*).

- **Padrão de conduta 16-13**

Todas as negociações referentes a imóveis cadastrados exclusivamente, ou com compradores/locatários que estejam sujeitos a um contrato exclusivo serão avançadas com o representante ou corretor do cliente, e não com o cliente, exceto com o consentimento do representante ou corretor do cliente ou exceto onde 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 partes de qualquer contrato de representação exclusiva. Os REALTORS® não prestarão conscientemente serviços essenciais referentes a uma potencial transação a potenciais clientes que sejam partes 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/locadores, compradores/locatários ou outros que não estejam sujeitos a um contrato exclusivo mas não os obrigarão conscientemente a pagar mais que uma comissão, exceto com seu consentimento informado *(emendado em 1/98)*.

- **Padrão de conduta 16-15**

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

- **Padrão de conduta 16-16**

Os REALTORS®, atuando como subagentes ou representantes ou corretores do comprador/locatário, não usarão os termos de uma oferta de compra/locação para tentar modificar a oferta de remuneração do captador do imóvel a subagentes ou representantes ou corretores do comprador/locatário, nem farão a apresentação de uma oferta celebrada de compra/locação contingente ao contrato do captador 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 corretores do comprador/locatário, não tentarão estender uma oferta de colaboração e/ou remuneração do captador do imóvel a outros corretores sem o consentimento do captador do imóvel *(emendado em 1/04)*.

- **Padrão de conduta 16-18**

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

- **Padrão de conduta 16-19**

Placas anunciando imóvel a venda, para alugar, arrendar ou permutar, não serão colocadas no imóvel sem consentimento do vendedor/locador (*emendado em 1/93*).

- **Padrão de conduta 16-20**

Os REALTORS®, antes ou depois de seus relacionamentos com sua atual firma terem terminado, não induzirão clientes de sua atual firma a cancelarem acordos contratuais exclusivos entre o cliente e aquela firma. Isto não impede que os REALTORS® (comitentes) estabeleçam contratos com 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® (comitentes) associados a diferentes firmas, decorrentes de seu relacionamento como REALTORS®, os REALTORS® mediarão a disputa se o Conselho exigir que 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, contanto 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® (comitentes) de fazerem com que suas firmas façam a mediação e a arbitragem e estejam vinculadas por qualquer sentença arbitral ou contrato resultante (*emendado em 1/12*).

- **Padrão de conduta 17-1**

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

- **Padrão de conduta 17-2**

O artigo 17 não exige que os REALTORS® façam a mediação naquelas circunstâncias onde todas as partes da disputa informam ao Conselho por escrito que optam por não fazer a mediação através das instalações 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 naquelas circunstâncias onde todas as partes da disputa informam ao 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 comitentes em uma transação imobiliária, não são obrigados a arbitrar disputas com outros REALTORS®, salvo haja um contrato específico por escrito em contrário (*adotado em 1/96*).

- **Padrão de conduta 17-4**

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

- 1) Onde um captador do imóvel tiver remunerado um corretor colaborador e outro corretor colaborador subsequentemente reivindique ser a causa direta da venda ou locação. Em tais casos, o reclamante pode citar o primeiro corretor colaborador como reclamado e a arbitragem pode prosseguir sem o captador do imóvel ser citado como reclamado. Quando a arbitragem ocorre entre dois (ou mais) corretores colaboradores e onde o captador do imóvel não for uma parte, o valor em disputa e o valor de qualquer potencial sentença arbitral resultante estiver limitado ao valor pago ao reclamado pelo captador do imóvel e qualquer valor creditado ou pago a uma parte da transação por determinação do reclamado. Alternativamente, se a queixa for impetrada contra o captador do imóvel, o captador do imóvel pode citar o primeiro corretor colaborador como reclamado 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) Onde um representante do comprador ou locatário for remunerado pelo vendedor ou locador, e não pelo captador do imóvel, e o captador do imóvel, como resultado, reduzir a comissão devida pelo vendedor ou locador e, subsequentemente a tais atitudes, outro corretor colaborador reivindicar ser a causa direta da venda ou locação. Em tais casos, o reclamante pode citar o primeiro corretor colaborador como reclamado e a arbitragem pode prosseguir sem o captador do imóvel ser citado como reclamado. Quando a arbitragem ocorrer entre dois (ou mais) corretores colaboradores e onde o captador do imóvel não for uma parte, o valor em disputa e o valor de qualquer potencial sentença arbitral resultante estiver limitado ao valor pago ao reclamado pelo vendedor ou locador e qualquer valor creditado ou pago a uma parte da transação por determinação do reclamado. Alternativamente, se a queixa for impetrada contra o captador do imóvel, o captador do imóvel pode citar o primeiro corretor colaborador como reclamado 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) Onde um representante do comprador ou locatário for remunerado pelo comprador ou locatário e, como resultado, o captador do imóvel reduzir a comissão devida pelo vendedor ou locador e, subsequentemente a tais atitudes, outro corretor colaborador reivindicar ser a causa direta da venda ou locação. Em tais casos, o reclamante pode citar o primeiro corretor colaborador como reclamado e a arbitragem pode prosseguir sem o captador do imóvel ser citado como reclamado. Alternativamente, se a queixa for impetrada contra o captador do imóvel, o captador do imóvel pode citar o primeiro corretor colaborador como reclamado 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) Onde dois ou mais captadores do imóvel reivindicarem direito à remuneração de acordo com cadastramentos abertos com um vendedor ou locador que concorde em participar na arbitragem (ou que requisite a arbitragem) e que concorde em ficar vinculado à decisão. Em casos onde um

dos captadores do imóvel tiver sido remunerado pelo vendedor ou pelo locador, o outro captador do imóvel, como reclamante, pode citar o primeiro captador do imóvel como reclamado e a arbitragem pode prosseguir entre os captadores (*adotado em 1/97*).

- 5) Onde um representante do comprador ou do locatário for remunerado pelo vendedor ou pelo locador, e não pelo captador do imóvel, e o captador do imóvel, como resultado, reduzir a comissão devida pelo vendedor ou pelo locador e, subseqüentemente a tais atitudes, reivindicar ser a causa direta da venda ou locação. Em tais casos, a arbitragem será entre o captador do imóvel e o representante do comprador ou do locatário, e o valor em disputa está limitado ao valor da redução da comissão com a qual o captador do imóvel concordou (*adotado em 1/05*).

- **Padrão de conduta 17-5**

A obrigação à arbitragem estabelecida no artigo 17 inclui disputas entre REALTORS® (comitentes) em diferentes estados em instâncias onde, salvo haja um acordo de arbitragem interassociações estabelecido, o REALTOR® (comitente) solicitando 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® reclamado(s), em instâncias onde a associação do REALTOR® reclamado(s) determinar que existe 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.