

Introducción

Comprar o vender una propiedad probablemente es una de las decisiones financieras más importantes que toma un consumidor en su vida. Por lo mismo, es muy importante que usted, como consumidor, se tome su tiempo para considerar el tipo de relación que desea entablar con un miembro de la industria. Mientras más y mejor entienda su relación con su agente, mayor será la probabilidad de que quede satisfecho con los resultados. Esta guía estará orientada a ayudarlo a usted y al miembro de la industria de su elección a que conversen acerca de la información que usted necesita para tomar una decisión inteligente respecto a la relación de agencia que le conviene tener. Como consumidor, le informamos que todos los miembros de la industria están obligados por reglamento a mostrarles esta guía e informarles acerca de su contenido.

¿Qué es una agencia?

Agencia es una relación que se establece cuando dos partes acuerdan en que una parte va a actuar en representación de la otra. Para los fines de este documento, la palabra “agente” se utiliza para hacer referencia a la “agencia inmobiliaria”, si es que se está tratando con una agencia inmobiliaria de derecho común, y al “agente designado” si es que se está tratando con una agencia inmobiliaria designada.

Los ejemplos de agente que se verán en esta guía serán respecto a:

- La agencia inmobiliaria de bienes raíces que actúa en representación de un comprador o un vendedor; a este tipo de agencia se le denomina “agencia de derecho común”.
- El agente o los agentes designados de una agencia inmobiliaria designada que actúen en representación de una agencia designada compradora o vendedora.

En la agencia de derecho común, la relación de agencia se da entre el Cliente (sea el comprador o el vendedor) y la agencia inmobiliaria y sus miembros de la industria. En una agencia designada, la relación de agencia se da entre el Cliente y un agente designado de una agencia inmobiliaria particular, y no entre la agencia inmobiliaria y sus miembros de la industria. Los miembros de la industria tienen la obligación de informarle para qué tipo de agencia inmobiliaria trabajan, es decir, deben comunicarles si trabajan para una agencia inmobiliaria de derecho común o una agencia inmobiliaria designada.

Como consumidor, es necesario que usted sepa que el hecho de hacer un primer contacto con un miembro de la industria no implica que usted, sea vendedor o comprador, ya tiene una relación de agencia con la agencia inmobiliaria o el agente designado. Debe tener mucho cuidado en no formar una relación de agencia hasta que usted y el agente de su elección hayan tomado una decisión consciente de que la agencia inmobiliaria o el agente designado actuarán en representación suya.

Si usted decide establecer una relación de agencia con una agencia inmobiliaria o un agente designado, la parte que lo va a estar representando le va a solicitar firmar un contrato de servicio escrito que confirme su elección de relación de agencia. Aunque no se tiene la obligación de firmar este documento, realmente le recomendamos que lo firme, ya que los contratos de servicio escritos ofrecen claridad y transparencia respecto a la relación de agencia que pudiere existir entre dos partes. Algunos ejemplos de este tipo de contrato de servicio escrito son el contrato de agencia vendedora y el contrato de agencia compradora, los cuales explican los deberes y obligaciones que tienen tanto el agente inmobiliario como el cliente.

Agencia simple

La agencia simple es una relación en la cual la agencia inmobiliaria o el miembro de la industria actúan como el Agente de una sola parte en un proceso de comercialización de bienes raíces. La esencia de cualquier tipo de relación de agencia es que el agente tiene la autoridad de representar a su cliente en cualquier transacción de bienes raíces. En el caso de la agencia simple, los agentes, aparte de representar a su cliente en una transacción, tienen la obligación de proteger y promover sus intereses, específicamente contemplando las siguientes obligaciones:

Obligaciones del agente para con su cliente

Lealtad total: El agente debe actuar únicamente buscando los mejores intereses de su cliente, poniendo siempre sus intereses por encima de los suyos propios y por sobre los intereses de otras partes. En otras palabras, el agente evitará cualquier conflicto de intereses y protegerá la posición de negociación de su cliente en todo momento.

Confidencialidad: El agente tiene la obligación de mantener toda la información de su cliente confidencial. Se entiende por información confidencial toda información referente a usted como cliente, su propiedad, o cualquier transacción que por ley no necesita ser revelada pero que de serlo, podría ser utilizada por cualquier otra parte en contra suya. Es necesario resaltar que la obligación de confidencialidad que un agente le debe a un cliente continúa aún después de haberse terminado la relación de agencia entre el cliente y el agente.

Revelación total de la información: El agente tiene la obligación de informarle acerca de todos los hechos que conozca y que pudiera afectar de alguna manera su relación con el agente o influenciar su decisión en una transacción. Esto incluye todo conflicto de intereses que pudiera surgir entre el agente y usted al momento de la prestación de sus servicios profesionales. El agente no debe decidir qué información es importante para usted; por el contrario, el agente está obligado a revelar toda información que pueda ser relevante para usted. Esta obligación, no obstante, no da derecho a que el agente divulgue información confidencial acerca de una relación de agencia anterior que haya tenido, a no ser que el cliente anterior lo autorice expresamente por escrito.

Obediencia: El agente tiene la obligación de obedecer todas sus instrucciones lícitas, siempre y cuando tales instrucciones sean razonables y ordinarias bajo las circunstancias. Si usted insiste en que su agente realice alguna acción dolosa, el agente se verá obligado a

rechazar tal instrucción y considerar la resolución de la relación de agente que tuviera con usted y el contrato de servicios existente.

Desempeño de funciones y aptitudes de trabajo razonables: El agente tiene la obligación de desempeñar sus funciones y tener aptitudes de trabajo razonables en la ejecución de sus obligaciones. Así, se espera que el agente cumpla con los estándares de cuidado y dedicación que cualquier otro miembro del sector competente y razonable ejercería en una situación similar.

Responsabilidad total: El agente tiene la obligación de hacerse responsable de todo dinero y propiedad que estén en sus manos mientras actúa en representación de su cliente.

Obligaciones del cliente

Las obligaciones del cliente se ponen de manifiesto en el contrato de servicio escrito que se mencionó anteriormente. Estas obligaciones son:

- Compensar al agente por todos los gastos en los que haya incurrido a consecuencia de haber ejecutado las tareas realizadas en representación suya.
- Pagar la remuneración o compensación acordada, tal y como se indica en el contrato de servicio firmado.
- Revelar a su agente toda información que pudiera afectar la transacción de un inmueble, incluyendo hechos materiales que deban transmitirse a una tercera parte.

Agencia de Derecho Común

En una agencia de derecho común, la relación de agencia que usted establece es con la agencia inmobiliaria. Si la otra parte de una posible transacción está representada por la misma agencia inmobiliaria que lo representa a usted, se considera que la agencia inmobiliaria tiene un conflicto de intereses. En una agencia de derecho común, la agencia inmobiliaria no puede servir a dos clientes debido al conflicto que crea en las obligaciones que el agente le debe a su cliente. Debido a que no se trata de una agencia designada, la agencia inmobiliaria no puede representar los intereses de dos partes que compiten entre sí en la misma transacción. Para ser más específicos, el conflicto se presenta debido a la obligación que tiene la agencia inmobiliaria para con su cliente de ser leal, relevar todos los hechos relevantes a la transacción y mantener la confidencialidad de su información personal y la de la otra parte que participa en la transacción. Existen varias opciones que ayudan a resolver este conflicto, como por ejemplo la agencia de transacción, la condición de consumidor y el recomendar el cliente a otra agencia inmobiliaria.

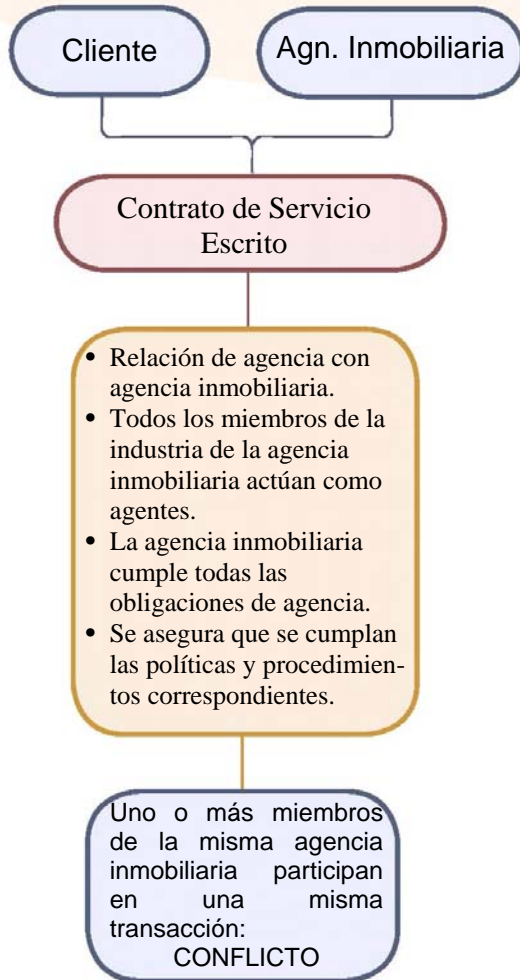
La resolución de este tipo de conflictos se explica con más detalle en la sección de agencia de transacción de esta Guía.

Agencia Designada

Si una agencia inmobiliaria opera bajo la modalidad de agencia designada, la relación de agencia que usted tendría no sería con la agencia inmobiliaria, sino con el miembro de la industria. Así, si la otra parte de una posible transacción está representada por otro miembro de la industria de la misma agencia inmobiliaria, no habría conflicto de intereses, ya que cada miembro estaría manteniendo una relación de agencia simple con sus respectivos clientes. Ésta es una diferencia clave entre la agencia de derecho común y la agenda designada. Si usted elige trabajar con un miembro de la industria que está asociado con una agencia inmobiliaria designada, usted, como cliente, necesitará firmar un contrato de servicio escrito, que explique detalladamente la naturaleza de la relación de agencia que se tiene con un agente y confirme que usted ha decidido elegir ese tipo de representación. La relación de agencia designada permite que su agente designado pueda cumplir con sus deberes y obligaciones para con usted aún cuando la otra parte de una transacción esté representada por otro miembro de la industria que esté asociado con la misma agencia inmobiliaria.

Si su agente designado representa a la otra parte de una transacción, se daría el mismo tipo de conflicto del que se trató en el tipo de agencia de derecho común (es decir, el mismo agente está representando a las dos partes). Además de las opciones para la resolución de conflictos que se dan en una situación de derecho común, en el caso de una agencia designada también existe la opción de referir un cliente a otro agente designado que esté asociado a la misma agencia inmobiliaria, quien podría darle a este cliente una representación de agencia simple.

Derecho Común



Agencia Designada



Agencia de Transacción

La agencia de transacción se presenta cuando uno o más miembros de la industria que son parte de una misma agencia inmobiliaria de derecho común, o cuando el mismo agente designado de una agencia inmobiliaria designada, representa tanto al vendedor como al comprador en la misma transacción de bienes raíces. La agencia de transacción sólo se permite cuando ambas partes han sido muy bien informadas acerca del tipo de representación que van a tener y han manifestado su consentimiento voluntario de proceder

con una relación de agencia de esta clase. Para tener este tipo de representación, el miembro de la industria debe obtener su consentimiento escrito antes de que se concrete este tipo de relación de agencia y antes de que se haya presentado una oferta para vender o comprar una propiedad. Por otro lado, si la otra parte con la que podría llegar a lograrse una transacción también está representada por el mismo agente (y agencia inmobiliaria) que lo representa a usted, el miembro de la industria deberá dialogar con usted acerca del *Contrato de Agencia de Transacción*, y buscar el cambio de posición de representante a facilitador (cambio que debe basarse en una decisión informada) a no ser que ambas partes determinen lo contrario.

Si ambas partes decidieron ir por el mismo agente, este miembro de la industria ahora actuará como un facilitador de transacción y proporcionará servicios de esa índole para ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo que sea mutuamente aceptable. Las funciones de un facilitador consisten en brindar servicios en los que los intereses tanto del comprador como del vendedor se encuentren representados de una manera equitativa, objetiva e imparcial, sin ofrecer consejo confidencial, sin abogar a favor ni del comprador ni del vendedor, y sin juzgar cualquier situación que pueda beneficiar al comprador o al vendedor perjudicando a la otra parte. Estos servicios incluyen:

- Proporcionar estadísticas de bienes raíces e información respecto a la propiedad, que puede incluir información referente a la propiedad que esté disponible a través de los servicios de listado u otras bases de datos locales.
- Proporcionar contratos de compra-venta, contratos de arrendamiento y otros documentos relevantes en formatos estándar, y preparar estos documentos según las instrucciones del cliente.
- Presentar a tiempo todas las ofertas y contraofertas que se le hayan hecho a o que haga el cliente.
- Transmitir oportunamente a su(s) cliente(s) toda la información que cualquiera de las partes desee comunicar a la otra.
- Mantener a su(s) cliente(s) informado(s) acerca del proceso de la transacción.

Finalmente, en su posición de facilitador de la transacción, el Agente deberá cumplir con todos los otros servicios implícitos en su posición de facilitador de ambas partes, en la medida que los servicios sean consistentes con los términos de los contratos respectivos.

Condición de Consumidor (sin agencia)

Si usted elige *no* entablar una relación de agencia pero todavía quiere trabajar con un miembro de la industria, puede elegir la condición de consumidor. Si usted opta por la condición de consumidor, ni la agencia inmobiliaria ni el agente designado actuarán como sus agentes y por lo tanto no le deberán ninguna obligación de agencia. Las obligaciones que tiene un miembro de la industria para con un consumidor se limitan a actuar de manera honesta, desempeñar sus funciones y tener aptitudes de trabajo razonables, y no proporcionar información falsa o engañosa de manera negligente o de manera intencional. Si usted elige ser un consumidor, el miembro de la industria que usted ha elegido tiene la

facultad de solicitarle que firme un *Formulario de Reconocimiento de Condición de Consumidor* para reconocer su elección de condición de consumidor.

Como consumidor, la agencia inmobiliaria puede ofrecerle servicios para ayudarlo a completar la transacción, los cuales incluyen:

- Llenar todos los contratos estándar y otros formularios relevantes.
- Proporcionarle estadísticas de bienes raíces e información respecto a propiedades similares.
- Proporcionarle los nombres de tasadores, agentes hipotecarios y otros proveedores de servicios (pero no puede referirlo a uno).
- Presentarle de manera oportuna todas las ofertas y contraofertas dadas entre el comprador y el vendedor.
- Transmitir toda la información que cualquiera de las partes desee comunicarle a la otra parte.
- Mantenerlo informado acerca del avance de la transacción.

Los servicios que le pueda dar un agente bajo esta condición de consumidor no abarcan el ejercicio de buen juicio, ofrecer consejo confidencial o abogar en representación suya.

Existen varias razones por las que un consumidor podría elegir, o la compañía inmobiliaria podría recomendar, la opción de condición de consumidor, las cuales incluyen:

- Como comprador, usted está interesado en una casa que la vende el mismo propietario, y el vendedor no quiere formar una relación de agencia con su agente. Para poder completar la transacción, cabe la posibilidad de que el vendedor quiera ser un consumidor de su agente.
- Como comprador, usted está interesado en una propiedad en donde el vendedor tiene una muy buena relación con su agente. En este caso, es posible que usted prefiera optar por la condición de consumidor sólo por el tiempo que dure la transacción. Este caso se presenta con mucha frecuencia cuando se intenta comprar una casa nueva, ya que el miembro de la industria que está vendiendo desde una casa modelo tiene una relación no sólo muy sólida sino posiblemente también exclusiva con un constructor particular.

Cualquiera fuere el caso, es necesario que todos los consumidores sepan que siempre tienen la opción de elegir otra agencia inmobiliaria para representarlos.

Tome una decisión informada

Tal como lo señala esta Guía, usted tiene una gran variedad de opciones de representación. El miembro de la industria con el que usted está tratando tiene la responsabilidad de explicarle las diferentes opciones que usted tiene, y es muy importante que entienda cuáles son los deberes que le debe a su agente y qué limitaciones hay o pueda haber, cuando se elige cierto tipo de relación de agencia. No dude en hacerle preguntas al miembro de la industria de su elección, y no cese hasta estar seguro de sentirse satisfecho con sus respuestas antes de celebrar cualquier contrato de relación de agencia en particular.

Reconocimiento de Entendimiento de la Guía de Relación de Agencia

Mediante el presente documento, declaro que entiendo que el representante de la agencia inmobiliaria cuyo nombre aparece líneas abajo me solicitará que firme esta guía en reconocimiento de que he recibido y leído la *Guía de Relación de Agencia* y que he obtenido respuestas satisfactorias a todas mis preguntas. Entiendo también que el representante de la citada agencia inmobiliaria me solicitará firmar contratos o reconocimientos respecto al tipo de relación que decida entablar con ella.

Firmado y expedido el ____ de _____ de _____. _____

Nombre de la Agencia Inmobiliaria

Firma del Miembro de la Industria

Nombre (escribir con letra de imprenta)

Firma del Consumidor

Nombre (escribir con letra de imprenta)

Firma del Consumidor

Nombre (escribir con letra de imprenta)