

Standardul European al Activitatii Imobiliare

Preambul

Acest document (prEN 15733:2007) a fost pregatit de Comitetul Tehnic CEN/BT/TF 180 "Servicii ale Agentilor Imobiliari", secretariatul fiind asigurat de ON (Austria).

Acest document este in prezent supus spre examinare la solicitarea CEN.

Introducere

In cursul dezvoltarii acestui document, grupul de lucru s-a referit la recomandările efectuate in cadrul Orientarilor 6 CEN/CENELEC pentru a aborda necesitatile specifice ale persoanelor varstnice si ale persoanelor cu handicap.

1.Scopul

Prezentul Standard European specifica cerintele pentru serviciile agentilor imobiliari.

2.Termini si definitii

In scopul prezentului Standard European, se vor aplica urmatoorii termeni ti urmatoarele definitii.

2.1.

Agentul imobiliar

entitatea (persoana fizica autorizata, parteneriatul sau societatea) care actioneaza ca agent in tranzactiile imobiliare si pentru bunurile imobiliare in numele unui client sau in calitate de intermediar.

Acesta poate include de exemplu urmatoarele activitati:

- consultanta (de exemplu informarea clientilor cu privire la valoarea pe piata a proprietatilor),
- cumparare si vanzare,
- inchiriere, dare cu chirie, luare cu chirie,
- stabilirea, achizitia ti inregistrarea drepturilor privind o proprietate imobiliara,
- studii si analize privind locuintele si alte tipuri de cladiri si terenuri,
- activitatea de marketing ti publicitate a proprietatilor,
- redactarea de contracte.

2.2.

Clientul

partea care a incheiat un contract cu un agent imobiliar pentru a utiliza serviciile acestuia

2.3.

Vanzatorul

partea care ofera spre vanzare sau da cu chirie o proprietate

2.4.

Cumparatorul

partea care intentioneaza sa cumpere sau sa ia cu chirie o proprietate

2.5.

e-comert

toate activitatile si tranzactiile comerciale efectuate prin mijloace electronice

3. Gestionarea relatiei cu clientii

3.1. Informatiile care se vor furniza

3.1.1. Observatii generale

Informatiile furnizate de un agent imobiliar oricarei parti definite in conformitate cu clauzele 2.2, 2.3 si 2.4, fie verbal fie in scris, vor fi prezentate in mod explicit. Agentul imobiliar va face cunoscut daca informatiile relevante pentru tranzactie nu sunt disponibile.

Clientii vor fi informati ca au drept de acces la datele lor personale care sunt detinute de agentul imobiliar si ca pot solicita corectarea acestora daca este necesar.

3.1.2. Informatii pentru cumparator in calitate de client

Agentul imobiliar va depune eforturi pentru a se asigura ca informatiile relevante care pot influenta orice decizie referitoare la o tranzactie sunt transmise cumparatorului la timp, de exemplu:

- Consiliere referitoare la preturile pietei pentru tipul de proprietate cautata,
- Descrierea proprietatii (de exemplu tipul proprietatii, masuratori, locatia si accesul),
- Probleme financiare (preturi, taxe, comisioane etc.),

- Documentele si informatiile (de exemplu certificatul de inregistrare a titlului) care indica dreptul de proprietate sau posesie al vanzatorului, inclusiv orice servituti ti sarcini asupra proprietatii ti orice limitari ale titlului pentru utilizare,
- Documentele de cadastru sau un document echivalent atestat de titlu,
- Caracteristicile structurale ti descrierea utilitatilor,
- Un document care arata ca agentul imobiliar are dreptul sa primeasca plati cu privire la tranzactie in numele partii care are drept in acest sens,
- Statutul planificarii ti dezvoltarii zonei,
- Deficientele si alte probleme ale proprietatii, prezentate agentului imobiliar.

3.1.3. Informatii pentru vanzator in calitate de client

Agentul imobiliar va depune eforturi pentru a se asigura ca informatiile relevante care pot influenta orice decizie referitoare la o tranzactie sunt transmise vanzatorului, si anume:

- Consiliere cu privire la preturile pietei pentru proprietatea care se va vinde,
- Problemele financiare (preturi, taxe, costuri, comisioane etc.),
- Strategii de marketing,
- Posibilitati de valoare adaugata,
- Regulamente locale aplicabile,
- Orice documentatie solicitata pentru tranzactie.

3.2. Contractul dintre client si agent

Agentul imobiliar nu va pune nicio proprietate a clientului pe piata fara acordul confirmat in scris al clientului. Agentul imobiliar va pregati un contract in scris cu privire la serviciile pentru care agentul imobiliar este angajat. Contractul va contine cel putin urmatoarele informatii:

- Numele si adresa partilor contractante,
- Obiectul contractului - natura serviciului prestat,
- Onorariile si cheltuielile platibile,
- Conditii comerciale inclusiv termenele de plata,
- Daca contractul este un contract exclusiv sau nu ti termenii si conditiile unui asemenea contract exclusiv,
- Daca este permisa sub-contractarea sau nu,
- Data semnarii contractului, perioada de valabilitate a acestuia si termenii si conditiile incetarii,
- Descrierea proprietatii,
- Limitarile si constrangerile serviciului prestat de agent,
- Specificarea daca agentul imobiliar actioneaza exclusiv pentru client sau in calitate de intermediar,
- O referire la legea aplicabila,
- Declararea jurisdicției competente ,
- Orice abatere de la prezentul Standard European.

NOTA: In vederea minimizarii disputelor, agentilor imobiliari li se recomanda sa incheie contracte exclusive de intermediere.

3.3. Informatii referitoare la tranzactie

Agentul imobiliar iti va informa clientul cu privire la responsabilitatile partilor tranzactiei.

Agentul imobiliar se va asigura ca informatiile confidentiale referitoare la client nu sunt dezvaluite.

Agentul imobiliar va informa in scris vanzatorul si cumparatorul in cazul in care agentul detine un contract intre client si agent cu ambele parti, in cadrul aceleiasi tranzactii.

Agentul imobiliar care actioneaza in calitate de agent al cumparatorului va informa vanzatorul sau agentul vanzatorului cu privire la aceasta, la primul lor contact.

Agentul imobiliar care actioneaza in calitate de agent pentru vanzator va comunica vanzatorului fara intarziere detaliile tuturor ofertelor primite pentru proprietati. Partea ofertanta va fi notificata cu privire la acceptarea sau refuzarea ofertei intr-o perioada rezonabila. Agentii imobiliari vor mentine propriile inregistrari ale tuturor ofertelor primite pentru proprietati ti raspunsurile la acestea.

Agentul imobiliar va informa partile contractante ca identificarea acestora va fi autentificata.

3.4. Conflictul de interese

Agentul imobiliar va evita conflictele de interese ti va dezvalui in scris orice interes personal.

4. Informatiile care vor fi furnizate cumparatorului

In cazul in care cumparatorul este un consumator (persoana fizica) si acesta nu este client al agentului imobiliar, agentul imobiliar va depune eforturi pentru a furniza cumparatorului informatiile relevante care pot influenta orice decizie referitoare la tranzactie, de exemplu:

- Descrierea proprietatii (de exemplu tipul proprietatii, masuratorile, locatia ti accesul),
- Pretul cerut pentru proprietatea in cauza, taxele conexe achizitiei si costurile de achizitie,

- Documentele si informatiile (de exemplu certificatul de inregistrare a titlului) care indica dreptul de proprietate sau de posesie al vanzatorului, inclusiv orice servituti si sarcini asupra proprietatii ti orice limitari cu privire la utilizarea acesteia,
- Cadastrul sau documentul echivalent atestat de titlu,
- Descrierea utilitatilor si prezentarea caracteristicilor structurale,
- Un document care arata ca agentul imobiliar are dreptul sa primeasca plati cu privire la tranzactie in numele partii care are dreptul la aceasta,
- Statutul planificarii ti dezvoltarii zonei.

5. Prestarea serviciului agentului imobiliar

5.1. Tranzactii

Agentul imobiliar va solicita vanzatorului sa furnizeze informatii cu privire la proprietate care pot fi considerate in mod rezonabil ca fiind importante pentru tranzactie.

Agentul imobiliar va solicita vanzatorului sa furnizeze dovezi ale dreptului legal de proprietate si/sau a situatiei zonale si cadastrale si orice restrictii sau situatii defavorabile inregistrate oficial.

Cu exceptia noilor proprietati care sunt vandute inainte de a fi construite, toate proprietatile oferite pe piata vor fi vizionate in locatie de catre sau in numele agentului imobiliar.

Agentul imobiliar va incuraja si va facilita inspectia proprietatii de catre cumparator inainte de tranzactie.

Agentul imobiliar va prezenta vanzatorului informatiile relevante cunoscute agentului imobiliar cu privire la posibilitatile financiare ale cumparatorului de a finaliza tranzactia.

Agentul imobiliar va depune eforturi pentru a permite cumparatorului si vanzatorului sa ajunga la un acord cu privire la problemele conexe tranzactiei care trebuie solutionate. Agentul imobiliar va asista la pregatirea documentelor solicitate pentru tranzactie.

5.2. Protejarea proprietatilor incredintate

Agentul imobiliar va da dovada de grija si diligenta corespunzatoare cu privire la securitatea proprietatii incredintate acestuia.

5.3. Banii clientului

Banii pe care agentul imobiliar ii detine in contul clientilor vor fi pastrati separat de propriile active ale agentilor. Agentul imobiliar va putea justifica in orice moment toti banii pe care agentul imobiliar ii detine in numele unui client.

Agentul imobiliar nu va detine banii care apartin unui client cu exceptia cazului in care sunt acoperiti de o garantie financiara sau de o asigurare corespunzatoare.

Agentul imobiliar se va asigura ca banii primiti de acesta in depozit sunt utilizati in stricta conformitate cu contractul tranzactiei.

6. Calificarea agentilor imobiliari

6.1. Generale

Agentul imobiliar va avea implementata o procedura de selectare a persoanelor cu abilitati ti calificari necesare pentru a realiza toate serviciile in contextul operatiunilor comerciale ale agentilor imobiliari. Agentii imobiliari vor avea competentele profesionale care sunt specificate la punctul 6.2.

6.2. Competente profesionale ale agentilor imobiliari

6.2.1. Competente principale

Agentul imobiliar va cunoaste foarte bine subiectele prezentate mai jos.

6.2.1.1. Piata imobiliara in care isi desfasoara activitatea (inclusiv tranzactiile transfrontaliere). Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Cei mai importanti termeni si definitii din domeniile financiar si economic conexe tranzactiilor imobiliare,
- Banii, creditul ti sistemele bancare conexe sectorului imobiliar,
- Situatiia economica ti politica conexasectorului imobiliar,
- Tendintele cererii ti ofertei din sector,
- Realizarea investitiilor imobiliare.

6.2.1.2. Marketing imobiliar. Aceasta include cel putin metodele ti tehnicile de marketing pentru diverse tipuri de tranzactii imobiliare.

6.2.1.3. Aspectele financiare ale utilizarii proprietatii. Aceasta include cel putin:

- Costurile de exploatare (de exemplu energia, impozitele anuale, costul anual de intretinere),
- Diverse tipuri de asigurare imobiliara (de exemplu asigurarea de reinstituire, protectia ipotecii, asigurarea continutului),

6.2.1.4. Principiile ti procesul de finantare a unei tranzactii de proprietate. Aceasta include cel putin:

- Legislatia referitoare la ipoteci, imprumuturi si alte instrumente financiare,

- Diverse tipuri de ipoteci, imprumuturi si alte instrumente financiare,
- Procesul administrativ de stabilire a ipotecii ti de incheiere a ipotecii.

6.2.1.5. Estimarea valorii de piata a proprietatilor. Aceasta include cel putin:

- Conditii de evaluare si bazele metodelor de evaluare,
- Diverse scopuri ale estimarii,
- Abilitatea de a stabili ce informatii ti metode se aplica, in contextul circumstantelor pietei pentru a realiza estimarea.

6.2.1.6. Inspectarea ti masurarea zonelor. Aceasta include cel putin:

- Baza corecta de masurare a diverselor tipuri de proprietati,
- Calificarile ti tehnicile efective pentru a realiza un studiu de masurare.

6.2.1.7. Probleme juridice. Aceasta include cel putin legile, regulamentele si standardele nationale si europene privind agentiile imobiliare (de exemplu Directiva de Servicii a UE, spalarea de bani).

6.2.2. Alte competente

Agentul imobiliar va cunoaste subiectele prezentate mai jos.

6.2.2.1. Constructiile si intretinerea acestora - referitoare la sectorul in care agentul iti desfasoara activitatea. Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Tipuri si terminologia de baza a constructiilor,
- Elementele structurale ale cladirilor,
- Principiile de renovare, reparatii si conversie,
- Principiile de baza ale organizarii procesului de constructie ti rolul constituirii echipei profesionale implicate,
- Reglementarile de constructie care se refera la profesia de Agent imobiliar ti cu privire la consumatori.

6.2.2.2. Aspectele referitoare la mediul inconjurator si la energie ale proprietatii. Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Cunotinte elementare ale perioadei de valabilitate a materialelor ti constructiilor,
- Principii referitoare la cladiri ti la economia de energie, izolare sonora, umiditate, accesul luminii,
- Principiile referitoare la riscul de contaminare ti decontaminarea,
- Riscurile naturale implicate referitoare la proprietate (de exemplu eroziunea solului, cutremure, avalante, inundatii).

6.2.2.3. Interpretarea proiectelor (arhitecturale) si intelegerea specificatiilor de constructii.

6.2.2.4. Documentele cadastrale ti documentele legale de studiu (daca se aplica), inclusiv informatiile topografice.

Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Inregistrarea informatiilor imobiliare in registrele publice,
- Termenii si definitiile utilizate in mod uzual,
- Sensul legal si practic al informatiilor cadastrale.

6.2.2.5. Codurile de planificare urbana si rurala. Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Termenii si definitiile utilizate in codurile de planificare urbana si rurala,
- Sensul legal si practic al codurilor de planificare urbana ti rurala,
- Evaluarea continutului codurilor.

6.2.2.6. Tranzactii imobiliare. Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Abilitatea de a redacta contractele imobiliare sau de a asista la redactarea contractelor,
- Evaluarea contractelor imobiliare redactate de terti si evaluarea implicatiilor contractului pentru client,
- Diverse metode de vanzare / dare cu chirie si rolul agentului imobiliar.

6.2.2.7. Legislatia, regulamentele si standardele. Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Legislatia imobiliara nationala si europeana (de exemplu sanatate si siguranta, mediu inconjurator),
- Subventii, acordari si stimulente de taxare pentru sectorul imobiliar,
- Regulamentele referitoare la dezvoltarea proprietatii,
- Principiile de taxare pentru sectorul imobiliar,
- Regulamentele de protectie a consumatorului,
- Regulamente ale constructiei si exploatarei cladirilor / codurile cladirilor.

6.2.2.8. Administrarea afacerilor. Aceasta include cunotintele si aplicarea cel putin a urmatoarelor:

- Utilizarea tehnologiei de informatii,
- Documentatia si managementul electronic al datelor,
- Managementul calitatii,
- Conflictul de management.

6.2.3. Abilitati de comunicare si vanzari

Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Tehnici de prezentare verbale si in scris,
- Abilitatea de a identifica nevoile clientului,

- Capacitatea de a aplica tehnicile de negociere.

6.3. Dezvoltarea profesionala continua

Agentul imobiliar se va asigura ca acele competente profesionale solicitate la punctul 6.2 sunt mentinute si actualizate.

Aceasta include cel putin urmatoarele:

- Informarea continua cu privire la legislatia, informatiile si dezvoltarile esentiale care pot influenta interesele incredintate acestuia,
- Participarea si solicitarea angajatilor sa participe continuu la cursurile specifice de instructaj care le permit sa se adapteze la dezvoltarile legislatiei relevante si la practica profesionala.

7. Asigurarea

Agentii imobiliari se vor asigura ca activitatile acestora sunt acoperite de asigurarea de raspundere profesionala in baza tipului si valorii tranzactiilor agentului.

8. Solutionarea reclamatilor

Agentii imobiliari vor avea o procedura in scris privind reclamatii prin care se vor asigura ca toate revendicarile sunt solutionate fara intarziere. O asemenea procedura va indica orice sisteme independente disponibile de solutionare a disputelor.

9. Codul de etica

Agentii imobiliari se vor asigura ca acestia ti toti membrii colectivului acestora sunt informati ti subscriu la urmatul codul de etica si respecta regulamentele si standardele relevante ale unei bune practici profesionale.

9.1. Agentul imobiliar nu va refuza serviciile profesionale echitabile fata de orice persoane pe motive de discriminare.

9.2. Agentul imobiliar va proteja si va promova interesul legitim al clientilor acestuia. Cu toate acestea, loialitatea fata de acestia nu va exonera agentul imobiliar de utilizarea informatiilor clientilor acestuia sau informatiilor tertilor in confidentialitate. De asemenea, nu va elibera agentul imobiliar de obligatia de a trata toate partile implicate in mod echitabil, respectandu-le drepturile. Daca este cazul, Agentul imobiliar va recomanda partii care nu este reprezentata de agent sa solicite consiliere independenta cand este necesara pentru a efectua tranzactia.

9.3. Pentru agentul imobiliar onestitatea va fi un standard in toate afacerile ti comunicarile acestuia de orice natura. Acesta nu va accepta nicio instructiune care depaseste cunostintele, abilitatile si experienta sa si va acorda atentie maxima detaliilor pentru a obtine datele necesare si pentru a pregati setul necesar de informatii despre proprietate. Acesta nu va face revendicari false, eronate sau exagerate.

9.4. Agentul imobiliar va asigura integritatea completa in afacerile si comunicarile acestuia de orice natura. Va fi explicit in reprezentarea relatiei de afaceri dintre acesta si celelalte parti implicate si va evita conflictele de interes.

9.5. Agentul imobiliar va promova concurenta loiala. Acesta va depune eforturi ca relatiile cu colegii sa fie intotdeauna caracterizate de politete ti respect si va evita orice conflict cu un coleg care ar putea afecta interesele clientilor.

Anexa A (normativa)111

Cerinte pentru tranzactiile comerciale electronice

A.1 Generale

Agentii imobiliari se vor asigura ca propriile comunicatii electronice respecta legislatia aplicabila referitoare la e-comert ti contractele la distanta.

A.2 Informatii referitoare la agentul imobiliar pe site-ul web

Site-ul web al agentilor imobiliari vor include:

- Numele agentului imobiliar, numele societatii imobiliare ti / sau persoana legala responsabila ata cum s-a indicat in registrul de stat sau in alt registru oficial,
- Forma juridica ti comerciala a societatii,
- Adresa completa, adresa de e-mail ti numarul de telefon al sediului societatii,
- Numerele diferite de inregistrare legala (de exemplu registrul comertului),
- Valoarea TVA,
- Asigurarile relevante (de exemplu asigurarea de raspundere profesionala),

- Modalitatea in care sunt protejate fondurile clientului detinute de catre agentul imobiliar,
 - Procedura agentului imobiliar privind reclamatiiile,
 - Daca profesia agentului imobiliar este reglementata, referirea la autoritatile de reglementare.
- Atunci cand agentii imobiliari stabilesc legaturi cu alte site-uri, acestia vor indica ca acele site-uri nu ofera in mod necesar acelasi grad de protectie ca ti site-ul original ti ca agentul imobiliar nu este responsabil pentru continutul site-urilor la care se face referire.
- Agentul imobiliar nu va modifica datele preluate din alte site-uri web (de exemplu preturi, date de proprietate etc.) fara acordul autorului. Se va declara intotdeauna sursa datelor , daca nu se convine altfel.
- Agentul imobiliar va informa clientul ca datele publicate pe site-ul web pot fi copiate in alte site-uri web din afara controlului agentului imobiliar.

A.3 Incheierea prin semnatura electronica

Inainte de semnarea Contractului electronic,

- Clientul va primi o copie completa imprimabila a Contractului electronic
- Clientul va fi informat de catre agentul imobiliar ca semnatura electronica este opozabila legal.

