**CODIGO DEONTOLOGICO DE LA RED MERCA SERVICE**

**PREÁMBULO**

El presente código deontológico tiene como objetivo primordial, el fomentar y establecer unas pautas comunes en el comportamiento ético y profesional de los miembros de la MERCA SERVICE.

En este documento marcamos los principios que deberán proyectarse sobre la labor profesional de todos los miembros de la MERCA SERVICE.

Principios como el de buena fe, colaboración, lealtad, necesidad de formación, han de tener una trascendencia práctica que impregne las relaciones de los miembros de la MERCA SERVICE con sus clientes, con el resto de miembros de la MERCA SERVICE, así como con la propia central de MERCA SERVICE. Todos estos principios serán inexcusablemente exigibles a todos los profesionales dedicados a la intermediación inmobiliaria ya que constituyen la base sobre la que se asienta la organización

**TITULO I**

**Definición y ámbito de aplicación**

**Artículo 1. Definición.**

El Código Deontológico de la RED MERCA SERVICE inspira y guía la conducta de los profesionales pertenecientes a la RED, mediante el conjunto de principios y reglas éticas recogidas en este código.

Los intermediarios inmobiliarios de MERCA SERVICE, ya sean personas físicas o jurídicas tienen que ejecutar su actividad regida por los principios y reglas recogidos en este código, así como sus relaciones con los CLIENTES, otros miembros de la RED MERCA SERVICE y MERCA SERVICE CENTRAL.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación**

Todos los contratos de colaboración y/o franquicia de cada uno de los miembros de la RED MERCA SERVICE con MERCA SERVICE CENTRAL llevarán incorporados como anexo el presente Código Deontológico. Los deberes que impone este Código obligan a todo el personal y colaboradores de la RED MERCA SERVICE, en el ejercicio de su profesión como intermediario inmobiliario.

**Artículo 3. Incumplimiento del Código Deontológico**

El incumplimiento de las normas de este Código Deontológico constituye falta disciplinaria de las contempladas en el Reglamento de Funcionamiento Interno.

**TÍTULO II**

**Principios Deontológicos Generales**.

**Artículo 4. Independencia**

Dentro siempre del marco de la legislación vigente, los acuerdos alcanzados en el contrato de colaboración y/o franquicia con MERCA SERVICE CENTRAL, así como las normas del Reglamento de Funcionamiento interno de la RED, del presente Código Deontológico, y aquellas otras normas de las que la RED MERCA SERVICE pudiera dotarse, los miembros de la RED MERCA SERVICE tendrán absoluta independencia en el desarrollo y gestión de su empresa.

**Artículo 5. Dignidad e Integridad.**

Entre nuestros principios inspiradores se encuentran los de la lealtad, profesionalidad y dignidad en el trato con los clientes y otros miembros de la RED MERCA SERVICE. Por ello los miembros de la RED MERCA SERVICE actuarán siempre con la honorabilidad que requiere la profesión de mediador inmobiliario.

**Artículo 6. Diligencia Profesional.**

Los miembros de la RED MERCA SERVICE deberán poseer la mayor información posible sobre los productos que son objeto de su actividad y que le sean encargados por el cliente, con el fin de alcanzar un grado de diligencia adecuado.

La diligencia, honestidad y la lealtad son principios que deben estar presentes en su actividad y en la relación con sus CLIENTES, evitando con las mismas situaciones de conflicto.

**Artículo 7. Formación y Profesionalidad**

Los miembros de la RED MERCA SERVICE deben preocuparse y obligarán a sus empleados a que reciban y tengan, a través de los cursos y jornadas gratuitos impartidos por MERCA SERVICE CENTRAL, la formación y preparación adecuada, con el fin de que estén familiarizados con la normativa vigente que afecta al sector, así como las herramientas informáticas, formas y procedimientos que rijan la colaboración entre los miembros de la RED MERCA SERVICE.

**Artículo 8. Imagen**

No se consentirá las prácticas o comportamientos que pudiera dañar la Imagen, fama, reputación o buen nombre de la RED MERCA SERVICE hacia el público o desacreditar la profesionalidad del resto de miembros de la RED MERCA SERVICE.

**Artículo 9. Publicidad**

Todos los miembros de la RED MERCA SERVICE estarán obligados a cuidar especialmente el contenido de la publicidad de sus productos, incluyendo datos ciertos y previamente comprobados. La publicidad emitida por los miembros de la RED MERCA SERVICE deberá atenerse, inexcusablemente, a los principios de veracidad, suficiencia y objetividad.

A la hora de realizar cualquier acción publicitaria, los miembros de la MERCA SERVICE deberán identificarse como miembro de la misma. La acción publicitaria destinada a dar a conocer un producto no deberá realizarse en ningún caso sin el consentimiento del propietario.

En la información publicitaria se deberá obligatoriamente:

Usar la marca, nombre u otro signo distintivo de MERCA SERVICE

Expresar contenidos que respondan a los principios de veracidad, objetividad y suficiencia.

Hacer referencia a si los gastos de notaría, registro, impuestos van o no incluidos en el precio de alquiler al público, así como a los demás requisitos legales.

No expresar datos erróneos o engañosos.

**Artículo 10.-Rechazo de Encargos.**

En el caso de que exista sospecha fundada de que los fines de la operación en la que medie o intervenga un miembro de la RED MERCA SERVICE puedan ser ilícitos o ilegales, deberá rechazarse la operación en cuestión. Además si el cliente impone exclusiones de terceras personas por razón de su raza, sexo, religión, credo, color, estado civil, edad, nacionalidad o profesión, también deberá rechazarse un encargo de alquiler o de cualquier otra clase.

**Artículo 11. Legalidad**

Los miembros de la RED MERCA SERVICE acomodarán el ejercicio de su actividad profesional a lo regulado en las Leyes, y especialmente sobre Defensa de los Consumidores, Competencia Desleal y General de Publicidad.

**TÍTULO III.**

**De las relaciones con los CLIENTES.**

**Artículo 12. Obligaciones de los miembros de la** **RED MERCA SERVICE**

**con los CLIENTES.**

Todos los miembros de la RED MERCA SERVICE se obligan a:

Tratar conforme al principio de equidad y reciprocidad a las demás partes de la transacción. Promoverá y protegerá los intereses del CLIENTES que haya realizado el encargo.

Guardar secreto profesional de las operaciones en las que intervengan. Esta obligación comprende cuantas informaciones confidenciales lleguen a su conocimiento por razón de cualquiera de las modalidades de su actuación profesional, en el marco de la legislación vigente. Esta obligación se extiende a cuantos empleados trabajen en la oficina con independencia de la forma de su relación laboral.

Actuar en todo momento conforme a la legislación vigente en las operaciones en las cuales intervengan y aportan la información y documentación que con arreglo a la misma sea exigible.

Los clientes de la RED MERCA SERVICE deberán estar informados de cuál será la retribución de los miembros de la red por los servicios profesionales que va a recibir. Ningún miembro de la RED MERCA SERVICE aceptará remuneración por más de una de las partes en la transacción sin el total conocimiento de todas las partes.

Remitir todas las ofertas que recibiera de interesados en la operación, a los CLIENTES arrendatarios, arrendadores ò vendedores tan pronto como les sea posible de forma objetiva e imparcial, y hasta el cierre de la transacción.

**Artículo 13. Nivel Mínimo de Calidad.**

Los miembros de la RED MERCA SERVICE están obligados inexcusablemente a proporcionar a sus clientes un nivel de servicio mínimo esperado por el público en su trato con un profesional de la RED MERCA SERVICE.

**Artículo.14. Recepción de cantidades.**

Sólo con la autorización por escrito del CLIENTE, podrá un miembro de la RED MERCA SERVICE percibir cantidades para afianzar una operación. Una vez recibida la cantidad por el miembro de la RED MERCA SERVICE la pondrá inmediatamente a disposición del cliente o la ingresará en una cuenta bancaria designada por este, en ningún caso se retendrán por el miembro de la RED MERCA SERVICE cantidades entregadas por el interesado en la operación para detraer de ellas sus honorarios.

**TÍTULO IV.**

**De las relaciones entre los miembros de**

**MERCA SERVICE**

**Artículo 15. Lealtad.**

Los miembros de la RED MERCA SERVICE compartirán sus experiencias y conocimientos con el fin de mejorar y reforzar la imagen de profesionalidad y prestigio de la RED MERCA SERVICE. Para ello deberá existir entre ellos, la más absoluta lealtad y respeto recíproco, evitando siempre competencias ilícitas o desleales.

Como consecuencia del respeto más estricto a la lealtad, cuando un miembro de la RED MERCA SERVICE intervenga en una operación que se hubiese confiado por un CLIENTE a otro miembro de la RED MERCA SERVICE, informará al otro miembro de la RED MERCA SERVICE de esa circunstancia.

**Artículo 16.-Colaboración**

Se establece la obligación de que cuando un miembro de la RED MERCA SERVICE requiera colaboración de otro, este último le ofrecerá toda la información necesaria para el buen fin del asunto, salvaguardando, en todo caso, los intereses del cliente, sin ocultar las circunstancias esenciales que intervengan en el negocio.

Ningún miembro de la RED MERCA SERVICE se inmiscuirá en las actuaciones que preste otro miembro de la RED MERCA SERVICE a un cliente.

Antes de realizar una captación, el miembro de la RED MERCA SERVICE averiguará si tal propiedad ha sido o no captada por una oficina de la RED MERCA SERVICE.

**Artículo 17.-Trato entre los miembros de la RED**

Deberán tratarse entre sí con deferencia, respeto y lealtad, y defender al compañero de la RED MERCA SERVICE que es objeto de ataques o denuncias injustas.

**Artículo 18.-Conciliación**

Todo miembro de la RED MERCA SERVICE que se considere directa o Indirectamente perjudicado por otro, pondrá su queja en conocimiento de MERCA SERVICE CENTRAL. MERCA SERVICE CENTRAL y/o la Comisión Disciplinaria serán las receptoras de las quejas de un miembro de la RED hacia otro. Nunca se realizará la crítica en público acerca de la capacidad profesional de un miembro de la RED MERCA SERVICE.

**DISPOSICIONES FINALES**

**Sujeción a la normativa legal**

El presente Código Deontológico estará sujeto en todo momento a la legislación aplicable, y al contrato de colaboración y/o franquicia de que es anexo.

**Aprobación.**

El presente Código fue aprobado el día 1 de Diciembre de 2010

**Entrada en vigor.**

El presente Código Deontológico será aplicable y de obligado cumplimiento para todos los miembros de la MERCA SERVICE, a partir del día 1 de febrero de 2010.