

CODICE DI COMPORTAMENTO DEGLI AGENTI IMMOBILIARI

Art. 1 - FINALITÀ

Il presente Codice di Comportamento contiene norme finalizzate a qualificare le imprese di mediazione immobiliare secondo principi di correttezza, rispetto, professionalità e trasparenza a tutela dei clienti nonché del lavoro e della professione dei mediatori immobiliari per la salvaguardia degli interessi di entrambe le parti nelle seguenti operazioni commerciali:

- compravendita immobiliare
- locazione ad uso abitativo (*diverse tipologie: 4+4, 3+2, transitorio, uso studenti*)
- locazione ad uso diverso da abitativo (*uso commerciale*)
- compravendita ed affitto di azienda (e ramo di azienda);
- locazione ad uso turistico di case e appartamenti per le vacanze.

Art. 2 - NORMATIVA DI RIFERIMENTO

L'esercizio della professione di mediatore immobiliare è disciplinato da:

Codice Civile:

- Art. 1176: diligenza nell'adempimento
- Artt. 1703-1730: disciplina del mandato per l'attività di mandatario a titolo oneroso
- Art. 1754: mediatore;
- Art. 1755: provvigione;
- Art. 1756: rimborso delle spese;
- Art. 1757: provvigione nei contratti condizionali od invalidi;
- Art. 1758: pluralità di mediatori;
- Art. 1759: responsabilità del mediatore;
- Art. 2645 bis: trascrizione di contratti preliminari;

Leggi, decreti legislativi e regolamenti:

- Legge 39/1989: modifiche ed integrazioni alla legge 21 marzo 1958, n. 253 concernente la disciplina della professione di mediatore;
- D. M. 452/1990: regolamento recante norme di attuazione della legge 3 febbraio 1989, n. 39, sulla disciplina degli agenti di affari in mediazione;
- Dlgs. n.196/2003 (adempimenti in materia di privacy), oggi Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR);
- D. lgs 122/2005: disposizioni per la tutela dei diritti patrimoniali degli acquirenti di immobili da costruire, a norma della legge 2 agosto 2004, n. 210;
- D. lgs. 206/2005: codice del consumo;
- Art. 35 comma 22 del D.L. n. 223 del 2006 convertito in L.n. 248/2006 (obbligo di dichiarazione in sede di stipula dell'intervento dell'agente immobiliare);
- Legge 248/2006: conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 4 luglio 2006, n. 223 (Bersani), art. 2: disposizioni urgenti per la tutela della concorrenza nel settore dei servizi professionali;
- Legge 296/2006 (finanziaria 2007), art. 1, comma 46: nuovi obblighi agenti immobiliari;
- D. lgs. n. 231/07 e successive modifiche (adempimenti in materia di antiriciclaggio);

- D. lgs 59/2010: attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno. art. 73;
- D. lgs 28/2010, in materia di mediazione e conciliazione nelle controversie civili;
- Art. 13 del Decreto legislativo n. 28 del 3.03.2011(certificazione energetica).
- Decreti ministeriali 26 ottobre 2011e Circolare esplicativa 3648/C - Iscrizione Registro delle Imprese e REA Ruoli mediazione, rappresentanti commercio e spedizionieri.

Art. 3 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento:

- **Agente di affari in mediazione** (mediatore immobiliare): è colui che mette in relazione due o più parti per la conclusione di un affare, senza essere legato ad alcuna di esse da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza. Dal mediatore va tenuto distinto il mandatario a titolo oneroso che opera nel settore immobiliare, che riceve l'incarico da una sola parte, della quale solamente tutela gli interessi e dalla quale solamente è legittimato a pretendere la provvigione. Tutti coloro che, a titolo individuale o in forma societaria, intendono svolgere l'attività di mediazione, anche se in modo discontinuo o occasionale, devono essere in possesso dei requisiti stabiliti dalla legge n. 39/1989 e successive modificazioni. Devono altresì essere in possesso dei requisiti anche tutti coloro che a qualsiasi titolo (tutti i legali rappresentanti di impresa societaria, gli eventuali preposti, procuratori, institori, dipendenti...) svolgono l'attività per conto dell'impresa.
- **Collaboratore** del mediatore immobiliare: è una figura che opera a supporto dell'agente, svolgendo attività di promozione e ricerca di affari, ma senza avere un rapporto diretto di mediazione con le parti contraenti. Il collaboratore facilita la conclusione dell'affare segnalando opportunità all'agente, ma non è lui stesso a mettere in relazione le parti. In particolare, il collaboratore **non può**:
 - a) effettuare valutazioni di locazione o vendita, verbali o scritte, di immobili,
 - b) raccogliere incarichi o offerte, scritte o verbali, di locazione o di vendita inerenti agli immobili dell'Agenzia Immobiliare o dell'Agente Immobiliare per cui presta la propria collaborazione,
 - c) fornire informazioni, scritte o verbali, sulla base delle quali un cliente possa decidere di acquistare o locare un immobile,
 - d) pubblicizzare, direttamente o indirettamente, la vendita o la locazione di un immobile, ad eccezione delle comunicazioni pubblicitarie nelle quali sia evidenziata l'Agenzia Immobiliare o l'Agente Immobiliare per cui lavora.

Art. 4 - ADESIONE AL CODICE DI COMPORTAMENTO

L'adesione al Codice di Comportamento è aperta ad ogni singola impresa, regolarmente abilitata all'esercizio dell'attività di agente immobiliare ed iscritta al Registro delle Imprese, che svolga la propria attività di mediazione immobiliare nella provincia di Firenze.

L'adesione, volontaria, comporta l'accettazione incondizionata di tutte le norme del presente Codice.

La Camera di Commercio di Firenze, che si incarica di vigilare, in collaborazione con gli Enti aderenti al Codice, sull'osservanza dello stesso, rende visibile l'adesione pubblicando l'elenco degli aderenti, cui concede in uso gratuito il proprio Marchio Collettivo di Garanzia. Le Associazioni di Categoria e dei Consumatori che hanno contribuito alla stesura del Codice, si impegnano a pubblicizzare, attraverso i propri siti internet e/o utilizzando altri sistemi di comunicazione, l'iniziativa e l'elenco degli aderenti alla stessa.

Art. 5 - TAVOLO DI COORDINAMENTO E REVISIONE DEL CODICE

Presso la Camera di Commercio è istituito un tavolo di coordinamento nel quale intervengono un rappresentante per ciascuna delle Associazioni di categoria e dei consumatori che hanno collaborato alla redazione del codice, il dirigente Camerale Responsabile della Fede Pubblica con funzioni di Presidente, nonché un funzionario camerale designato dal dirigente Responsabile della Fede Pubblica con funzioni di segretario.

Il Tavolo di coordinamento ogni due anni o qualora se ne ravvisi l'esigenza, provvede alla revisione del codice di comportamento anche in relazione all'evoluzione normativa del settore.

Il testo aggiornato verrà trasmesso dalla Camera di Commercio ad ogni aderente e, trascorsi trenta giorni dal ricevimento, si intenderà integralmente e tacitamente accettato.

La mancata accettazione da parte degli aderenti dovrà essere comunicata per iscritto a mezzo Posta Elettronica Certificata alla Camera di Commercio di Firenze e costituirà motivo di rinuncia ed inibizione all'uso del Marchio Collettivo di Garanzia.

Il Tavolo di Coordinamento, se richiesto dal Dirigente competente l'istruttoria e l'emanazione di procedimenti disciplinari nei confronti degli Agenti di affari in mediazione, può inoltre rilasciare un parere preventivo non vincolante su prassi e usi correnti del mercato.

RAPPORTO MEDIATORE-CLIENTE

Art. 6 - RAPPORTO MEDIATORE - CLIENTE

Nell'esercizio dell'attività di cui all'art. 1, il mediatore immobiliare ed il cliente devono porre in essere comportamenti trasparenti e/o non ingannevoli, improntati a reciproca fiducia e buona fede.

Art. 7 - QUALIFICA DEL MEDIATORE

Fin dal primo incontro con il cliente, il mediatore immobiliare, od il suo collaboratore, fornirà di sua iniziativa:

1. le informazioni relative alla qualifica dell'impresa di mediazione;
2. la prova della sua iscrizione al Registro delle Imprese, per l'attività di agente immobiliare;
3. l'adesione al presente "Codice di Comportamento";

Alla sottoscrizione dell'incarico il mediatore fornirà al cliente, di sua iniziativa:

1. la dimostrazione del deposito presso la Camera di Commercio di competenza dell'eventuale modulistica utilizzata;
2. l'elenco dettagliato dei servizi e prestazioni unitamente al preventivo delle relative spese;
3. la dimostrazione dell'avvenuto adempimento relativo all'obbligo di garanzia assicurativa a copertura dei rischi professionali ai sensi dell'art. 18 della L.n. 57/2001.

Il mediatore si fa carico di esporre all'interno della sua agenzia un organigramma relativo al "mansionario" dei collaboratori.

Art. 8 - IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

Fin dal primo incontro, il cliente fornirà di sua iniziativa le proprie generalità ed il consenso al trattamento dei dati personali necessari all'espletamento dell'attività di mediazione e, ove richiesto, anche ai fini degli adempimenti previsti dalla normativa antiriciclaggio. Il mediatore sottoporà al cliente apposito modulo per il rilascio del consenso.

Art.9 - NORME DI COMPORTAMENTO DA OSSERVARE VERSO I CLIENTI / CONSUMATORI

Il mediatore, consapevole della funzione sociale della professione esercitata, deve:

- a) astenersi dall'accettare incarichi che non possa svolgere con adeguata competenza, a meno che non dichiari di avvalersi della collaborazione di altri colleghi e/o professionisti del settore regolarmente iscritti e aderenti al presente codice di comportamento;
- b) qualificarsi sempre come mediatore nei rapporti con la clientela ai sensi art. 6 del presente codice di comportamento;
- c) dare una corretta ed imparziale valutazione del bene oggetto dell'attività di mediazione;
- d) assistere il cliente servizio fino all'effettiva conclusione del contratto; il mediatore è obbligato a fornire una corretta informazione che non si esaurisce nel vincolo di comunicare alle parti le circostanze a lui note, ma comprende, altresì, quello di fornire informazioni veritiere e comunque tali da indurre la parte a non concludere l'affare senza la necessaria consapevolezza circa le caratteristiche dell'affare medesimo;
- e) reperire, per ogni incarico acquisito, ogni documento ed altro elemento necessario e/o utile al corretto svolgimento della propria attività di mediazione che il cliente / consumatore è obbligato a produrre alla sottoscrizione dell'incarico, ed in particolare:
 - 1) il titolo di provenienza, al fine di accertare la proprietà e la disponibilità dell'immobile e la sussistenza di eventuali vincoli, servitù od altro;
 - 2) Relazione tecnica di conformità urbanistica, al fine della verifica dello stato dell'immobile secondo la normativa edilizia ed urbanistica vigente;
 - 3) planimetrie catastali, conformi alla normativa vigente;
 - 4) due verbali di assemblee di condominio e/o dei bilanci preventivi e consuntivi o l'autorizzazione, per iscritto, del venditore all'invio/consegna da parte dell'amministratore di condominio dei medesimi documenti;
 - 5) attestato di certificazione energetica dell'immobile. Il mediatore immobiliare potrà richiedere qualunque documento integrativo idoneo a precisare la consistenza e/o la legittimità del bene.
- f) informare il cliente relativamente alle eventuali obiettive difficoltà che possano sorgere in relazione allo svolgimento dell'incarico o alla conclusione dell'affare oggetto della mediazione;
- g) operare in base ad un incarico a tempo determinato, conferito preferibilmente in forma scritta, nel quale le clausole siano chiare, di semplice lettura e interpretazione, e non diano luogo ad incertezze in relazione al tipo di prestazione, all'ammontare del compenso, all'eventuale rimborso delle spese e alle altre condizioni previste;
- h) portare a conoscenza del cliente, dal quale ha ricevuto un incarico di mediazione, tutte le proposte ricevute, col divieto di divulgare a terzi le informazioni sulle proposte in corso;
- i) non confondere mai il proprio compenso (provvigione) con il denaro ricevuto per conto terzi (depositi o caparre), ossia non deve mai incassare somme diverse dalle

proprie spettanze o da quanto dovuto dalle parti per imposte e bolli per i quali vige la solidarietà del mediatore;

- j) in caso di vendita diretta di un bene proprio dichiarare di essere in quel caso venditore e non intermediario; nel caso in cui intenda invece concludere per sé l'affare per il quale è stato incaricato, informare di ciò immediatamente e senza ambiguità il cliente. In entrambi i casi non dovrà percepire alcun compenso di mediazione. E' da considerarsi violazione del presente Codice il far intervenire altri "per sé o per persona da nominare" alla stipula del contratto preliminare e poi sostituirsi a questi all'atto del contratto definitivo;
- k) essere sempre in grado di esibire, all'atto della richiesta del rimborso delle spese eventualmente dovute in relazione alla propria attività professionale, una documentata e dettagliata nota delle stesse;
- l) in caso di contratti di locazione a "canone concordato" ai sensi della L. n. 431/1998, art. 3 comma 2 e art. 5 commi 1, 2 e 3, deve essere applicato il contratto previsto e il relativo canone, ai sensi dell'Accordo Territoriale vigente;
- m) nella conduzione del rapporto di mandatario per la locazione di case vacanza, il mediatore immobiliare si impegna a gestire gli immobili con la diligenza e la serietà del buon padre di famiglia, rispettare le indicazioni riportate nel mandato ed effettuare la rendicontazione sull'operato, fatto salvo il rispetto del mandante degli obblighi di somministrare al mandatario i mezzi necessari per l'esecuzione del mandato (e per l'adempimento delle obbligazioni che a tal fine il mandatario ha contratte in proprio nome), nonché rimborsare le anticipazioni con gli interessi legali, il compenso che gli spetta e risarcire gli eventuali danni subiti dal mandatario a causa dell'incarico.

Art. 9 - NORME DI COMPORTAMENTO DA TENERE CON ALTRI AGENTI DI AFFARI IN MEDIAZIONE

E' fatto divieto di collaborare con chi esercita abusivamente la professione.

E' fatto divieto di operare direttamente con persone vincolate da rapporto societario, di dipendenza o di collaborazione ad altri colleghi, se tale collaborazione operativa non è stata preventivamente pattuita con i titolari delle rispettive Imprese.

Il mediatore deve sempre mantenere nei confronti dei colleghi comportamenti ispirati a lealtà e correttezza; dovrà evitare con il proprio comportamento di procurarsi vantaggi a danno dei colleghi.

E' dovere del mediatore qualificarsi sempre come tale, oltre che con i clienti, anche con i colleghi, in caso di trattative in cui siano interessati più mediatori.

E' vietata l'utilizzazione di mezzi che possano creare equivoci e confusione con altri colleghi sul mercato.

In caso di affare concluso per intervento di più mediatori la suddivisione della provvigione deve essere preventivamente pattuita fra le parti, possibilmente in forma scritta; in mancanza di accordi le provvigioni verranno suddivise secondo quanto stabilito dal Codice Civile e dagli usi e consuetudini locali, tenendo lealmente conto dell'opera svolta da ciascuno.

Art. 10 – ULTERIORI IMPEGNI DA ASSUMERE NEI RAPPORTI CON IL VENDITORE E/O LOCATORE

In sede di determinazione del prezzo di compravendita o del canone di locazione, in assenza di specifica perizia estimativa, il mediatore immobiliare, su richiesta del venditore e/o locatore, effettuerà una sua valutazione commerciale del bene in forma scritta, concordando con il cliente, preferibilmente per iscritto, l'eventuale costo della perizia.

In caso di incarico verbale, il mediatore immobiliare comunicherà per iscritto al cliente, previo suo consenso anche verbale, tutte le condizioni dell'accordo, anche sotto il profilo economico¹, con specificazione accurata delle proprie prestazioni e competenze², allegando la copia del presente Codice di Comportamento.

Art. 11 - ULTERIORI IMPEGNI DA ASSUMERE NEI RAPPORTI CON L'ACQUIRENTE, IL LOCATARIO E L'AFFITTUARIO

Ai soggetti di cui al presente articolo non potranno essere addebitate spese che non siano state preventivamente concordate con il mediatore immobiliare.

Sono escluse le spese (non precedentemente preventivate tra le parti) che rientrano nella gestione turistica di case vacanza ove il mediatore immobiliare agisca con mandato e sostenga i costi in nome e per conto del proprietario.

Art. 12 – CONTROLLI

Il mediatore immobiliare ha l'obbligo di effettuare almeno una visura ipotecaria al momento dell'incarico e alla data di sottoscrizione della proposta o del contratto preliminare, ovvero prima del trasferimento di qualsiasi somma di denaro, a qualsiasi titolo corrisposta, a mani del venditore.

Art. 13 – FORMAZIONE

Il mediatore aderente al presente codice è tenuto a partecipare ogni anno ad eventi formativi organizzati dalla Camera di Commercio di Firenze e /o da agenzie formative delle Associazioni di categoria per qualificare la professione di agente di affari in mediazione.

Art. 14 – RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

L'impresa aderente al Codice s'impegna a proporre ai clienti l'inserimento nell'incarico di vendita, nella proposta d'acquisto e nel contratto preliminare, nonché nel contratto di locazione, della seguente clausola di Mediazione: "Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite al servizio di mediazione della Camera di Commercio di Firenze e risolte secondo il Regolamento da questa adottato in quanto compatibile con la normativa vigente in materia".

Gli Enti e le Associazioni firmatarie del presente Codice, s'impegnano a promuovere l'utilizzo del servizio di mediazione.

Art. 15 - ENTRATA IN VIGORE

Il presente Codice entra in vigore dalla data di sottoscrizione del relativo Protocollo di Intesa da parte degli Enti ed Associazioni che hanno collaborato alla sua stesura.

¹ Prezzo di vendita/canone di locazione e compenso per l'attività di mediazione.

² A titolo di esempio: valutazione dell'immobile, esame ed analisi della documentazione relativa, pubblicità con inserimento di annunci pubblicitari/promozionali, esposizione cartello presso la vetrina della/delle agenzia/e, esposizione cartello sull'immobile, accompagnamento dei clienti interessati a visionare l'immobile, invio periodico dell'elenco dei clienti a cui è stato proposto l'immobile, assistenza nella ricerca della documentazione relativa all'immobile, stesura contratto preliminare / contratto di locazione, spese generali di agenzia.