

# Codice etico e Standard di condotta dell'Associazione nazionale dei REALTORS®

**In vigore dal 1° gennaio 2018**

Laddove si utilizza il termine REALTORS® nel presente Codice e nella Premessa, detto termine includerà altresì i REALTOR-Associate®s.

Sebbene il Codice etico stabilisca obblighi che potrebbero essere più restrittivi di quelli imposti per legge, in ogni caso in cui il Codice etico e la legge siano in conflitto devono prevalere gli obblighi imposti per legge.

## **Premessa**

Il territorio è alla base di tutto. La sopravvivenza e lo sviluppo delle istituzioni democratiche e della nostra stessa civiltà dipende dal suo corretto utilizzo e dall'ampia distribuzione della sua proprietà. È essenziale che in qualità di REALTORS® riconosciamo che gli interessi della nazione e dei suoi cittadini richiedono di utilizzare il territorio nel modo migliore e di distribuirne la proprietà nel modo più ampio. Tali interessi richiedono l'edificazione di abitazioni adeguate e di città funzionanti, lo sviluppo di aziende industriali e agricole produttive e la conservazione di un ambiente sano.

Tali interessi impongono obblighi che vanno al di là di quelli previsti dagli ordinari scambi commerciali. Impongono serie responsabilità sociali e un dovere patriottico al quale i REALTORS® devono dedicarsi e per il quale devono prepararsi con diligenza. Pertanto, i REALTORS® si impegnano a mantenere e migliorare i propri standard professionali e a condividere con i colleghi la responsabilità comune di tutelarne la reputazione di integrità e onore.

Riconoscendo ed essendo consapevoli dei propri obblighi nei confronti di clienti e consumatori, del pubblico e dei colleghi, i REALTORS® si adoperano per essere sempre aggiornati sulle questioni attinenti al mercato immobiliare e, in qualità di esperti professionisti, condividono con piacere il frutto della loro esperienza e dei loro studi con altri. Mediante l'applicazione del presente Codice etico e prestando assistenza ai competenti organi normativi, identificano e adottano misure tali da eliminare pratiche che potrebbero essere di danno per il pubblico o che potrebbero portare discredito alla professione immobiliare. Se informati direttamente e personalmente di comportamenti che potrebbero essere in violazione del Codice etico, quali appropriazione indebita di fondi o proprietà di clienti o consumatori, discriminazione intenzionale o frode con conseguente danno economico sostanziale, i REALTORS® portano tali questioni all'attenzione del Comitato o dell'Associazione dei REALTORS® competenti in materia. *(Modificato 1/00)*

Con la consapevolezza che la collaborazione con altri operatori immobiliari è nel massimo interesse di chi utilizza i loro servizi, i REALTORS® incoraggiano la rappresentanza esclusiva dei clienti, non tentano di trarre alcun vantaggio sleale sui concorrenti e si astengono dall'esprimere commenti non richiesti su altri professionisti. Qualora sia richiesta la loro opinione o se ritengono che sia necessario esprimersi, i REALTORS® danno il proprio parere in maniera obiettiva e professionale, non influenzata da alcuna motivazione personale o potenziale vantaggio o guadagno.

Il termine REALTOR® oggi è sinonimo di competenza, correttezza e massima integrità, grazie all'osservanza del nobile ideale che impone una condotta morale nelle relazioni commerciali. Discostarsi da tale ideale non trova mai giustificazione, né dalla prospettiva di profitti né da disposizioni in tal senso da parte dei clienti.

Nell'interpretazione di tale obbligo, i REALTORS® non hanno linea guida più sicura di quella tramandata nei secoli, rappresentata dalla Regola d'oro "Fai agli altri come verresti che fosse fatto a te".

Nell'adottare questo principio, i REALTORS® si impegnano ad osservarne lo spirito in tutte le loro attività, sia condotte personalmente, sia tramite collaboratori o persone terze o mediante mezzi tecnologici, e ad operare in coerenza con i principi indicati di seguito. *(Modificato 1/07)*

## ***Doveri nei confronti di clienti e consumatori***

### **Articolo 1**

Quando rappresentano un acquirente, un venditore, un locatore, un locatario o un altro cliente in qualità di agente, i REALTORS® si impegnano a proteggere e promuovere gli interessi del cliente. Tale obbligo nei confronti del cliente è fondamentale, ma non solleva i REALTORS® dall'obbligo di trattare tutte le parti onestamente. Anche quando assistono un acquirente, un venditore, un locatore, un locatario o una parte terza in un ruolo diverso da quello di agente, i REALTORS® sono tenuti a trattare tutte le parti onestamente. *(Modificato 1/01)*

#### **• Standard di condotta 1-1**

Quando operano in qualità di agente principale in un'operazione immobiliare, i REALTORS® rimangono vincolati dai doveri imposti dal Codice etico. *(Modificato 1/93)*

#### **• Standard di condotta 1-2**

I doveri imposti dal Codice etico includono tutte le attività e le operazioni connesse al settore immobiliare sia condotte di persona, sia elettronicamente, o mediante altri mezzi.

I doveri imposti dal Codice etico si applicano ai REALTORS® operanti come agenti o in ruoli legalmente riconosciuti diversi da quello dell'agente, fermo restando che eventuali doveri imposti da normative o regolamenti esclusivamente agli agenti non saranno imposti dal presente Codice etico a REALTORS® operanti in ruoli diversi da quello di agente.

Nel presente Codice etico, per "cliente" si intendono le persone fisiche o giuridiche con le quali un REALTOR® o la sua società ha un rapporto di agenzia o altro ruolo, diverso dall'agenzia, legalmente riconosciuto; per "consumatore" si intende una parte di un'operazione immobiliare che riceve informazioni, servizi o prestazioni ma non ha un rapporto contrattuale con il REALTOR® o con la sua società; per "cliente potenziale" si intende un acquirente, un venditore, un locatario o un locatore che non è soggetto a un rapporto di rappresentanza con il REALTOR® o la sua società; per "agente" si intende un operatore immobiliare abilitato (compresi i broker e gli addetti alle vendite) operante in un rapporto di agenzia come definito dalla normativa o dal regolamento statale; per "broker" si intende un operatore immobiliare abilitato (compresi i broker e gli addetti alle vendite) operante in qualità di agente o in un altro ruolo legalmente riconosciuto, diverso da quello di agente. *(Adottato 1/95, Modificato 1/07)*

- **Standard di condotta 1-3**

I REALTORS® si asterranno dal fuorviare intenzionalmente il proprietario riguardo al valore di mercato dell'immobile al fine di ottenere l'incarico.

- **Standard di condotta 1-4**

Nel cercare di ottenere l'incarico da un acquirente/locatario, i REALTORS® si asterranno dal fuorviare gli acquirenti o i locatari in merito a risparmi o altri benefici che si potrebbero ottenere attraverso l'utilizzo dei servizi del REALTOR®. *(Modificato 1/93)*

- **Standard di condotta 1-5**

I REALTORS® possono rappresentare venditore/locatore e acquirente/locatario nella stessa operazione soltanto dopo aver informato tutte le parti coinvolte e aver ottenuto il loro consenso informato. *(Adottato 1/93)*

- **Standard di condotta 1-6**

I REALTORS® dovranno presentare offerte e controfferte in modo obiettivo e il prima possibile. *(Adottato 1/93, Modificato 1/95)*

- **Standard di condotta 1-7**

Quando agiscono in qualità di broker a cui è stato dato l'incarico, i REALTORS® dovranno continuare a presentare al venditore/locatore tutte le offerte e le controfferte fino o al perfezionamento di un contratto di compravendita o di locazione, salvo che il venditore/locatore non abbia rinunciato a tale obbligo per iscritto. I REALTORS® non saranno tenuti a continuare a commercializzare l'immobile dopo l'accettazione di un'offerta da parte del venditore/locatore. I REALTORS® dovranno consigliare a venditori/locatori di richiedere l'assistenza di un legale prima di accettare un'offerta successiva, salvo laddove l'accettazione sia subordinata alla risoluzione di un contratto di compravendita o locazione pre-esistente. *(Modificato 1/93)*

- **Standard di condotta 1-8**

Operando in qualità di agenti o broker degli acquirenti/locatari, i REALTORS® dovranno presentare agli acquirenti/locatari tutte le offerte e le controfferte fino all'accettazione, ma non avranno alcun obbligo di continuare a far visitare immobili ai loro clienti dopo l'accettazione di un'offerta, salvo quanto diversamente concordato per iscritto. Operando in qualità di agenti o broker degli acquirenti/locatari, i REALTORS® dovranno consigliare agli acquirenti/locatari di richiedere l'assistenza di un legale in caso di dubbi sulla risoluzione di un contratto pre-esistente. *(Adottato 1/93, Modificato 1/99)*

- **Standard di condotta 1-9**

L'obbligo in capo ai REALTORS® di proteggere le informazioni riservate (come definite dalla legge statale) fornite dai loro clienti nel corso di un rapporto di agenzia o altro ruolo diverso dall'agenzia riconosciuto dalla legge, continua anche dopo la cessazione di detto rapporto. Nel corso del rapporto professionale con i clienti o successivamente alla sua cessazione, i REALTORS® non dovranno consapevolmente:

- 1) rivelare informazioni riservate dei clienti;
- 2) utilizzare le informazioni riservate dei clienti a svantaggio degli stessi;

- 3) utilizzare le informazioni riservate dei clienti a vantaggio del REALTOR® o di terze parti salvo che:
- a) il cliente abbia acconsentito dopo essere stato pienamente informato;
  - b) il REALTOR® sia tenuto a operare in tal senso da un ordine di tribunale;
  - c) il cliente abbia intenzione di commettere un reato e le informazioni siano necessarie per prevenirlo;
  - d) sia necessario per difendere un REALTOR® o i suoi dipendenti o collaboratori nei confronti di un'accusa di condotta illecita.

Eventuali informazioni relative a difetti latenti sostanziali non sono considerate informazioni riservate ai sensi del presente Codice etico. *(Adottato 1/93, Modificato 1/01)*

● **Standard di condotta 1-10**

In conformità alle condizioni dell'abilitazione immobiliare e del contratto di gestione immobiliare, i REALTORS® dovranno gestire in modo competente gli immobili dei clienti tenendo conto dei diritti, della sicurezza e della salute dei locatari e degli altri soggetti che si trovano lecitamente presso tali strutture. *(Adottato 1/95, Modificato 1/00)*

● **Standard di condotta 1-11**

I REALTORS® che vengono assunti per mantenere o gestire un immobile di un cliente dovranno esercitare la debita diligenza e fare tutto quanto ragionevolmente possibile per proteggerlo da evenienze e danni ragionevolmente prevedibili. *(Adottato 1/95)*

● **Standard di condotta 1-12**

Nel sottoscrivere un contratto di incarico, i REALTORS® devono informare i venditori/locatori su:

- 1) le politiche della società del REALTOR® riguardo alla collaborazione e gli importi di eventuali compensi offerti a subagenti, agenti di acquirenti/locatari e/o broker operanti in ruoli legalmente riconosciuti diversi dall'agenzia;
- 2) il fatto che gli agenti o broker dell'acquirente/locatario, nonostante il compenso ricevuto dai broker a cui è stato dato l'incarico o dai venditori/locatori, potrebbero rappresentare gli interessi degli acquirenti/locatari; e
- 3) l'eventualità che i broker a cui è stato dato l'incarico agiscano da duplici agenti dichiarati, ad es. agenti dell'acquirente/locatario. *(Adottato 1/93, Rinumerato 1/98, Modificato 1/03)*

● **Standard di condotta 1-13**

Nel sottoscrivere un contratto con un acquirente/locatario, i REALTORS® devono comunicare ai potenziali clienti:

- 1) le politiche della società del REALTOR® relative alla collaborazione;
- 2) l'importo del compenso da corrispondere da parte del cliente;
- 3) la possibilità di compensi aggiuntivi o compensativi da altri broker, dal venditore o locatore, o da altri soggetti;

- 4) la possibilità che il rappresentante dell'acquirente/locatario agisca come duplice agente dichiarato, ad es. broker a cui è stato dato l'incarico, subagente, agente del locatore, etc.;
- 5) la possibilità che i venditori o i rappresentanti dei venditori non trattino in modo riservato l'esistenza e le condizioni delle offerte, a meno che tale riservatezza non sia imposta da leggi o normative, o da eventuali accordi di riservatezza tra le parti. *(Adottato 1/93, Rinumerato 1/98, Modificato 1/06)*

- **Standard di condotta 1-14**

Gli onorari per la redazione di valutazioni o altre stime non saranno commisurati all'importo della valutazione o stima. *(Adottato 1/02)*

- **Standard di condotta 1-15**

Nel rispondere a richieste di acquirenti o di altri broker con cui collaborano, i REALTORS<sup>®</sup>, se autorizzati dai venditori, rendono nota l'esistenza di offerte sull'immobile. Se autorizzati, i REALTORS<sup>®</sup> comunicheranno altresì, su richiesta, se le offerte siano state ricevute dall'agente abilitato a cui è stato dato l'incarico, da un altro agente abilitato della società a cui è stato dato l'incarico o da altro broker con cui collaborano. *(Adottato 1/03, Modificato 1/09)*

- **Standard di condotta 1-16**

I REALTORS<sup>®</sup> si asterranno dall'accesso o dall'utilizzo, e non consentiranno ad altri l'accesso o l'utilizzo di immobili loro affidati in vendita o gestione, a condizioni diverse da quelle autorizzate dal proprietario o venditore. *(Adottato 1/12)*

## **Articolo 2**

I REALTORS<sup>®</sup> dovranno evitare di esagerare, dichiarare il falso o nascondere fatti pertinenti relativi all'immobile o all'operazione. I REALTORS<sup>®</sup> non saranno, tuttavia, tenuti a rilevare difetti latenti dell'immobile, a fornire pareri su questioni che esulino dall'ambito della loro abilitazione immobiliare, o divulgare fatti considerati riservati nell'ambito del rapporto di agenzia o di altra natura, come definito dalla legge statale. *(Modificato 1/00)*

- **Standard di condotta 2-1**

I REALTORS<sup>®</sup> saranno tenuti a rilevare e rendere noti esclusivamente fattori avversi ragionevolmente evidenti a un soggetto competente nei settori richiesti dall'autorità che ha rilasciato l'abilitazione immobiliare. L'Articolo 2 non impone al REALTOR<sup>®</sup> l'obbligo di competenza in altre discipline professionali o tecniche. *(Modificato 1/96)*

- **Standard di condotta 2-2**

*(Rinumerato come Standard di condotta 1-12 1/98)*

- **Standard di condotta 2-3**

*(Rinumerato come Standard di condotta 1-13 1/98)*

- **Standard di condotta 2-4**

I REALTORS<sup>®</sup> non si presteranno all'indicazione di un falso corrispettivo in alcun documento, a eccezione dell'indicazione di un corrispettivo chiaramente nominale.

- **Standard di condotta 2-5**

Gli elementi definiti "non sostanziali" secondo una legge o normativa o cui si fa esplicitamente riferimento in una legge o normativa come non soggetti a divulgazione sono ritenuti non "pertinenti" ai fini dell'Articolo 2. *(Adottato 1/93)*

### **Articolo 3**

I REALTORS® si impegnano a collaborare con altri broker salvo il caso la collaborazione non sia nell'interesse del cliente. L'obbligo di collaborare non include l'obbligo di ripartire con l'altro broker provvigioni o commissioni, o comunque elargire un compenso. *(Modificato 1/95)*

- **Standard di condotta 3-1**

I REALTORS®, operanti in qualità di agenti o broker esclusivi di venditori/locatori, stabiliscono i termini e le condizioni delle offerte di collaborazione. Salvo quanto espressamente indicato nelle offerte di collaborazione, i broker con cui collaborano non possono presumere che l'offerta di collaborazione implichi l'offerta di un compenso. Le condizioni dell'eventuale compenso saranno accertate dai broker con cui collaborano prima di cominciare i tentativi volti ad accettare l'offerta di collaborazione. *(Modificato 1/99)*

- **Standard di condotta 3-2**

Eventuali modifiche al compenso offerto per i servizi di collaborazione devono essere comunicate all'altro REALTOR® prima che questi presenti un'offerta di acquisto/locazione dell'immobile. Dopo che un REALTOR® ha presentato un'offerta di acquisto o locazione dell'immobile, il broker a cui è stato dato l'incarico non può tentare di modificare unilateralmente il compenso offerto in merito a quell'operazione in collaborazione. *(Modificato 1/14)*

- **Standard di condotta 3-3**

Lo standard di condotta 3-2 non preclude al broker a cui è stato dato l'incarico e al broker con cui collaborano di concludere un accordo per modificare il compenso per la collaborazione. *(Adottato 1/94)*

- **Standard di condotta 3-4**

I REALTORS® operanti come broker a cui è stato dato l'incarico, hanno l'obbligo di divulgare l'esistenza di accordi di provvigione a tasso duplice o variabile (ossia, incarichi in cui un importo della provvigione è dovuto se la società del broker a cui è stato dato l'incarico è quella che determina la vendita/locazione, e un altro importo della provvigione è dovuto se la vendita/locazione avviene grazie all'impegno del venditore/locatore o di un broker con cui collaborano). Il broker a cui è stato dato l'incarico dovrà, il prima possibile, rendere nota l'esistenza di tali accordi a potenziali broker con cui collaborano e, rispondendo alle richieste di questi ultimi, dovrà divulgare il differenziale che risulterebbe da un'operazione in collaborazione o da una vendita/locazione realizzata grazie all'impegno del venditore/locatore. Se il broker con cui collaborano è un rappresentante dell'acquirente/locatario, è tenuto a comunicare tali informazioni al cliente prima che il cliente presenti un'offerta di acquisto o locazione. *(Modificato 1/02)*

- **Standard di condotta 3-5**

I subagenti hanno l'obbligo di comunicare tempestivamente tutti i fatti rilevanti all'agente principale prima e dopo il perfezionamento di un contratto di compravendita o locazione. *(Modificato 1/93)*

- **Standard di condotta 3-6**

I REALTORS® dovranno rendere nota l'esistenza di offerte accettate, incluse le offerte con eventualità irrisolte, a qualsiasi broker che intenda collaborare. *(Adottato 5/86, Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 3-7**

Quando richiedono informazioni a un altro REALTOR® riguardo a un immobile oggetto di un contratto di incarico o di gestione, i REALTORS® dovranno divulgare il loro stato di REALTOR® e comunicare se il loro interesse è personale o per conto di un cliente e, se per conto del cliente, il loro rapporto con lo stesso. *(Modificato 1/11)*

- **Standard di condotta 3-8**

I REALTORS® non dovranno dichiarare il falso in merito alla possibilità di accedere a un immobile in vendita/locazione per visionarlo o farlo visitare. *(Modificato 11/87)*

- **Standard di condotta 3-9**

I REALTORS® non dovranno dare accesso all'immobile in vendita/locazione secondo condizioni diverse da quelle stabilite dal proprietario o dal broker a cui è stato dato l'incarico. *(Adottato 1/10)*

- **Standard di condotta 3-10**

Il dovere di collaborare stabilito all'Articolo 3 riguarda l'obbligo di condividere informazioni sull'immobile in vendita/locazione, e di renderlo disponibile ad altri broker per farlo visitare a potenziali acquirenti/locatari quando ciò sia nell'interesse dei venditori/locatori. *(Adottato 1/11)*

## **Articolo 4**

I REALTORS® non dovranno acquisire un interesse giuridico, acquistare o presentare offerte per se stessi, i loro stretti familiari, le loro società o i relativi soci, o persone giuridiche in cui detengano una quota di proprietà, in relazione ad alcun immobile senza rendere nota la loro posizione effettiva al proprietario o all'agente o broker dello stesso. Nella vendita di un immobile di loro proprietà, o nel quale detengono un interesse giuridico, i REALTORS® dovranno rivelare tale quota di proprietà o interesse giuridico per iscritto all'acquirente o al rappresentante dello stesso. *(Modificato 1/00)*

- **Standard di condotta 4-1**

A tutela di tutte le parti, le comunicazioni richieste dall'Articolo 4 dovranno avvenire per iscritto e saranno fornite dai REALTORS® prima della sottoscrizione di qualsivoglia contratto. *(Adottato 2/86)*

## **Articolo 5**

I REALTORS® non dovranno prestare servizi professionali relativi a un immobile o al suo valore laddove detengono un interesse giuridico attuale o potenziale, salvo che tale interesse giuridico sia specificamente comunicato a tutte le parti interessate.

## **Articolo 6**

I REALTORS® non dovranno accettare alcuna provvigione, rimborso o profitto su spese sostenute per il cliente, senza che lo stesso ne sia a conoscenza o vi abbia acconsentito.

Nel raccomandare prodotti o servizi immobiliari (ad es., assicurazione per il proprietario, programmi di garanzia, finanziamento ipotecario, assicurazione sul titolo di proprietà, ecc.), i REALTORS® dovranno divulgare al cliente o al consumatore al quale presentano la raccomandazione qualsiasi beneficio

finanziario o commissione, oltre le commissioni di riferimento immobiliare, che il REALTOR® o la sua società possa ricevere come conseguenza diretta di tale raccomandazione. *(Modificato 1/99)*

- **Standard di condotta 6-1**

I REALTORS® non dovranno raccomandare o suggerire a un cliente o un consumatore l'utilizzo di servizi di un'altra organizzazione o entità commerciale in cui detengono un interesse giuridico diretto senza divulgare tale interesse giuridico al momento della raccomandazione o del suggerimento. *(Modificato 5/88)*

## **Articolo 7**

Durante un'operazione, i REALTORS® non dovranno accettare compensi da più di una parte, anche se consentito dalla legge, senza la divulgazione a tutte le parti e il consenso informato del cliente o dei clienti del REALTOR®. *(Modificato 1/93)*

## **Articolo 8**

I REALTORS® dovranno tenere in un conto speciale presso un istituto finanziario adatto, separato dai propri fondi, le somme che entrano in loro possesso a titolo di custodia per altri soggetti, come depositi in custodia presso terzi, fondi fiduciari, somme dei clienti e altri simili servizi.

## **Articolo 9**

A tutela di tutte le parti, i REALTORS® dovranno garantire, laddove possibile, che tutti i contratti relativi alle operazioni immobiliari, compresi, a titolo esemplificativo, i contratti per incarichi e di accordi di rappresentanza, i contratti di compravendita e le locazioni, avvengano per iscritto in una formulazione chiara e comprensibile, attestante i termini, le condizioni, gli obblighi e gli impegni specifici delle parti. Una copia di ciascun contratto sarà fornita a ogni parte di detto contratto al momento dell'apposizione della firma o delle iniziali. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 9-1**

A tutela di tutte le parti, i REALTORS® dovranno avere ragionevole cura di garantire che i documenti relativi all'acquisto, alla vendita o alla locazione di immobili siano tenuti aggiornati mediante l'impiego di proroghe o emendamenti scritti. *(Modificato 1/93)*

- **Standard di condotta 9-2**

Nell'assistere o agevolare un cliente o consumatore a instaurare un rapporto contrattuale (ad es., contratti per incarichi e rappresentanza, contratti di compravendita, locazioni, ecc.) per via elettronica, i REALTORS® dovranno adoperarsi in modo ragionevole per spiegare la natura e comunicare i termini specifici del rapporto contrattuale da instaurare, prima che la parte contraente dia il proprio assenso. *(Adottato 1/07)*

## ***Doveri nei confronti del pubblico***

## **Articolo 10**

I REALTORS® non dovranno negare servizi professionali imparziali ad alcuno per motivi di razza, colore, religione, sesso, disabilità, stato civile, paese di origine, orientamento sessuale o identità di genere. I REALTORS® non dovranno prendere parte ad alcun piano o contratto volto a discriminare una o più



persone sulla base di razza, colore, religione, sesso, disabilità, stato civile, paese di origine, orientamento sessuale o identità di genere. *(Modificato 1/14)*

Nell'impiego di personale immobiliare, i REALTORS® non dovranno discriminare alcun individuo sulla base di razza, colore, religione, sesso, disabilità, stato civile, paese di origine, orientamento sessuale o identità di genere. *(Modificato 1/14)*

- **Standard di condotta 10-1**

Quando si occupano della vendita o locazione di un'abitazione, i REALTORS® non dovranno comunicare informazioni relative alla composizione razziale, religiosa o etnica di un quartiere né partecipare ad alcuna attività che possa dare luogo a vendite per panico; i REALTORS® possono tuttavia fornire altre informazioni demografiche. *(Adottato 1/94, Modificato 1/06)*

- **Standard di condotta 10-2**

Quando non si occupano della vendita o locazione di un'abitazione, i REALTORS® possono offrire a una parte informazioni demografiche relative a un immobile, operazione o incarico professionale se tali informazioni demografiche sono (a) ritenute dal REALTOR® necessarie per agevolare o portare a termine, conformemente all'Articolo 10, un'operazione immobiliare o un incarico professionale e (b) vengono ottenute o derivano da una fonte nota, affidabile, indipendente e imparziale. La fonte di tali informazioni ed eventuali integrazioni, soppressioni, modifiche, interpretazioni o altri cambiamenti sarà divulgata in modo ragionevolmente dettagliato. *(Adottato 1/05, Rinumerato 1/06)*

- **Standard di condotta 10-3**

I REALTORS® non dovranno stampare, mostrare o diffondere alcuna dichiarazione o annuncio pubblicitario riguardo alla vendita o locazione di un immobile che indichi alcuna preferenza, limite o discriminazione sulla base di razza, colore, religione, sesso, disabilità, stato civile, paese di origine, orientamento sessuale o identità di genere. *(Adottato 1/94, Rinumerato 1/05 e 1/06, Modificato 1/14)*

- **Standard di condotta 10-4**

L'espressione "impiego di personale immobiliare" di cui all'Articolo 10 si riferisce a dipendenti e collaboratori esterni che offrono servizi connessi al mercato immobiliare al personale amministrativo e d'ufficio che assiste direttamente tali persone. *(Adottato 1/00, Rinumerato 1/05 e 1/06)*

## **Articolo 11**

I servizi forniti dai REALTORS® ai loro clienti e consumatori saranno conformi agli standard di condotta e competenza ragionevolmente attesi nelle specifiche discipline immobiliari da essi praticate; in particolare, intermediazione per immobili residenziali, gestione di immobili, intermediazione per immobili commerciali e industriali, intermediazione per terreni, valutazioni immobiliari, consulenze immobiliari, associazioni immobiliari, aste immobiliari e mercato immobiliare internazionale.

I REALTORS® non dovranno offrire servizi professionali specializzati riguardo a una tipologia di immobile o servizio che esuli dal loro settore di competenza, salvo che si rivolgano per assistenza a un altro soggetto competente per tali tipologie di immobili o servizi, o salvo che il cliente sia pienamente informato. Saranno segnalati al cliente tutti i soggetti incaricati di prestare assistenza e verrà indicato il loro contributo. *(Modificato 1/10)*

- **Standard di condotta 11-1**

Qualora redigano pareri sul valore o sul prezzo di un immobile, i REALTORS® devono:

- 1) essere esperti sulla tipologia di immobile da valutare,
- 2) avere accesso alle informazioni e risorse necessarie per formulare un parere accurato, e
- 3) conoscere la zona in cui è sito l'immobile, a meno che il mancato possesso di una o più di queste caratteristiche sia comunicata anticipatamente alla parte richiedente.

Durante la redazione di un parere sul valore o sul prezzo che non miri all'incarico o ad assistere un potenziale acquirente nella formulazione di un'offerta di acquisto, il parere includerà quanto segue, salvo che la parte richiedente il parere chieda un tipo di relazione specifico o dati diversi:

- 1) identificazione dell'immobile in questione
- 2) data di preparazione
- 3) valore o prezzo definitivo
- 4) limiti alle condizioni, comprese dichiarazioni circa le finalità e utilizzatori previsti
- 5) eventuali interessi effettivi o potenziali, compresa la possibilità di rappresentare il venditore/locatore o gli acquirenti/locatari
- 6) dati fondamentali per il parere, inclusi i dati di mercato applicabili
- 7) se il parere non è una valutazione, l'espressa dichiarazione a tal riguardo
- 8) indicazioni relative a una eventuale ispezione fisica dell'esterno dell'immobile e data in cui è stata effettuata
- 9) indicazioni relative a una eventuale ispezione fisica dell'interno dell'immobile e data in cui è stata effettuata
- 10) indicazioni su eventuali conflitti di interesse del REALTOR® (Modificato 1/14)

- **Standard di condotta 11-2**

Gli obblighi del Codice etico riguardo alle discipline immobiliari diverse dalla valutazione saranno interpretati e applicati conformemente agli standard di competenza e condotta ragionevolmente richiesti dai clienti e dal pubblico al fine di proteggere i loro diritti e interessi, data la complessità dell'operazione, la disponibilità di assistenza di esperti e, laddove il REALTOR® è un agente o subagente, gli obblighi di un fiduciario. *(Adottato 1/95)*

- **Standard di condotta 11-3**

Quando i REALTORS® prestano servizi di consulenza ai clienti che comportano assistenza o consulenza a pagamento (non a provvigione), tali servizi saranno resi in maniera oggettiva e il pagamento non sarà subordinato alla sostanza dell'assistenza o della consulenza fornita. Se, oltre ai servizi di consulenza, devono essere forniti anche servizi di intermediazione o conclusione dell'operazione, potrebbe essere dovuto un compenso a parte previo contratto tra il cliente e il REALTOR®. *(Adottato 1/96)*

- **Standard di condotta 11-4**

La competenza richiesta dall'Articolo 11 riguarda i servizi oggetto di contratto tra il REALTOR® e i clienti o consumatori, i doveri esplicitamente imposti dal Codice etico e i doveri imposti da leggi o normative. *(Adottato 1/02)*

## **Articolo 12**

I REALTORS® dovranno essere onesti e sinceri nelle comunicazioni immobiliari e presentare un quadro veritiero nelle relative inserzioni, materiale di marketing e altre comunicazioni. I REALTORS® dovranno garantire che il loro stato di professionisti del mercato immobiliare sia prontamente evidente nelle inserzioni, nel materiale di marketing e altre comunicazioni, e che i destinatari di tutte le comunicazioni immobiliari siano o siano stati informati che tali comunicazioni provengono da un professionista del settore immobiliare. *(Modificato 1/08)*

- **Standard di condotta 12-1**

I REALTORS® possono usare il termine "gratuitamente" e simili nelle loro inserzioni pubblicitarie e in altre dichiarazioni, a condizione che contestualmente siano chiaramente comunicate tutte le condizioni che disciplinano la disponibilità del prodotto o del servizio offerto. *(Modificato 1/97)*

- **Standard di condotta 12-2**

I REALTORS® possono presentare i loro servizi come "gratuiti" o privi di costo anche se prevedono di ricevere un compenso da una fonte diversa dai clienti, a condizione che contestualmente sia chiaramente comunicata la possibilità che il REALTOR® tragga vantaggio da un terzo. *(Modificato 1/97)*

- **Standard di condotta 12-3**

L'offerta di premi, sconti su merce o altri incentivi per occuparsi dell'incarico, vendere, acquistare o locare non è, di per sé, disonesto, anche se l'ottenimento di benefici dipende dall'incarico, dalla vendita, dell'acquisto o dalla locazione tramite il REALTOR® che presenta l'offerta. Tuttavia, i REALTORS® devono adoperare cura e trasparenza in tali inserzioni o altre dichiarazioni pubbliche o private, in modo che gli eventuali interessati a ricevere o comunque approfittare dell'offerta del REALTOR® abbia ben compreso in precedenza tutti i termini e le condizioni dell'offerta. L'offerta di incentivi per ottenere incarichi è soggetta ai limiti e alle restrizioni della normativa statale e degli obblighi etici stabiliti dagli Standard di condotta applicabili. *(Modificato 1/95)*

- **Standard di condotta 12-4**

I REALTORS® non dovranno mettere in vendita/locazione né pubblicizzare immobili senza essere stati autorizzati. Operando in qualità di broker cui è stato dato l'incarico o subagenti, i REALTORS® non dovranno presentare un prezzo diverso da quello concordato con il venditore/locatore. *(Modificato 1/93)*

- **Standard di condotta 12-5**

I REALTORS® non dovranno pubblicizzare né consentire ad altri soggetti dipendenti o affiliati degli stessi di pubblicizzare servizi immobiliari o immobili oggetto di incarico in alcun mezzo (ad es., elettronicamente, su carta stampata, radio, televisione, ecc.) senza divulgare il nome della società di quel REALTOR® in modo ragionevolmente visibile nell'inserzione fisica o elettronica tramite un link a una schermata indicante tutte le informazioni richieste. *(Adottato 11/86, Modificato 1/16)*

- **Standard di condotta 12-6**

Quando pubblicizzano ai fini della vendita/locazione immobili in cui detengono un interesse di proprietà ma che non sono oggetto di incarico pubblico, i REALTORS® dovranno divulgare il proprio stato sia di proprietari/locatori sia di REALTORS® o operatori immobiliari abilitati. *(Modificato 1/93)*

- **Standard di condotta 12-7**

Soltanto i REALTORS® che partecipano all'operazione come il broker cui è stato dato l'incarico o il broker con cui collaborano (broker incaricato della vendita) possono dichiarare di aver "venduto" l'immobile. Prima della vendita, un broker con cui collaborano ha facoltà di apporre il cartello "venduto" soltanto con il consenso del broker cui è stato dato l'incarico. *(Modificato 1/96)*

- **Standard di condotta 12-8**

L'obbligo di presentare un'immagine veritiera nelle descrizioni al pubblico si riferisce anche alle informazioni presentate, fornite o mostrate sui siti Web del REALTOR®. I REALTORS® dovranno fare quanto ragionevolmente possibile per garantire che le informazioni sui loro siti Web siano aggiornate. Quando le informazioni su un sito Web del REALTOR® sono manifestamente non più aggiornate o accurate, i REALTORS® dovranno tempestivamente adottare misure correttive. *(Adottato 1/07)*

- **Standard di condotta 12-9**

I siti Web della società del REALTOR® dovranno indicare il nome e lo Stato (gli Stati) di abilitazione della società in modo ragionevolmente visibile.

I siti Web dei REALTORS® e dei soggetti non membri abilitati e affiliati alla società del REALTOR® dovranno indicare il nome della società e lo Stato (gli Stati) di abilitazione del REALTOR® o del soggetto non membro abilitato in modo ragionevolmente visibile. *(Adottato 1/07)*

- **Standard di condotta 12-10**

L'obbligo dei REALTORS® di presentare un'immagine veritiera nelle loro inserzioni e nelle descrizioni al pubblico riguarda anche i contenuti su Internet, le immagini, gli URL e i nomi di dominio utilizzati, e vieta ai REALTORS® di:

- 1) effettuare framing ingannevole o non autorizzato di siti Web di intermediazione immobiliare;
- 2) manipolare (ad es., presentando contenuti sviluppati da altri) incarichi e altri contenuti in modo da produrre un risultato ingannevole o fuorviante;
- 3) utilizzare in maniera ingannevole metatag, parole chiave o altri accorgimenti/metodi volti a indirizzare, promuovere o deviare il traffico su Internet;
- 4) presentare contenuti sviluppati da altri senza la corretta attribuzione o senza autorizzazione;
- 5) fuorviare i consumatori in altro modo, compreso con l'uso di immagini fuorvianti. *(Adottato 1/07, Modificato 1/13)*

- **Standard di condotta 12-11**

I REALTORS® che intendono condividere o vendere informazioni sui consumatori raccolte tramite Internet dovranno indicare tale possibilità in modo ragionevolmente visibile. *(Adottato 1/07)*

- **Standard di condotta 12-12**

I REALTORS® non dovranno:

- 1) utilizzare URL o nomi di dominio che presentano un'immagine meno che veritiera, o
- 2) registrare URL o nomi di dominio che, se utilizzati, presenterebbero un'immagine meno che veritiera. *(Adottato 1/08)*

- **Standard di condotta 12-13**

Dato l'obbligo di presentare un'immagine veritiera in inserzioni, materiale di marketing e descrizioni, i REALTORS® possono utilizzare e mostrare esclusivamente titoli professionali, certificazioni e altre credenziali cui hanno legittimamente diritto. *(Adottato 1/08)*

### **Articolo 13**

I REALTORS® non dovranno partecipare ad attività che costituiscono esercizio non autorizzato della professione legale e dovranno consigliare il ricorso all'assistenza di un legale laddove lo richieda l'interesse di una parte dell'operazione.

### **Articolo 14**

Se i REALTORS® sono accusati di pratica non etica o ricevono richiesta di presentare prove o collaborare in qualsiasi modo in procedimenti o indagini relativi agli standard professionali, dovranno esporre tutti i fatti pertinenti dinanzi alle commissioni competenti del Comitato dei membri o dell'istituto, società o consiglio affiliato di cui sono membri e non dovranno intervenire in alcun modo per intralciare o ostacolare tali procedimenti. *(Modificato 1/99)*

- **Standard di condotta 14-1**

I REALTORS® non dovranno essere soggetti a procedimenti disciplinari in più di un Comitato di REALTORS® o istituto, società o consiglio affiliato di cui sono membri, per presunte violazioni del Codice etico attinenti a una stessa operazione o fatto. *(Modificato 1/95)*

- **Standard di condotta 14-2**

I REALTORS® non dovranno rilasciare alcuna comunicazione o divulgazione non autorizzata delle accuse, dei rilievi o delle decisioni assunte in relazione a un'udienza o ricorso su tematiche etiche o in relazione a un'udienza arbitrale o esame procedurale. *(Modificato 1/92)*

- **Standard di condotta 14-3**

I REALTORS® non dovranno ostruire le istruttorie e i procedimenti sugli standard professionali da parte del Comitato avviando o minacciando di avviare azioni per calunnia o diffamazione contro alcuna parte di un procedimento sugli standard professionali o i relativi testimoni, in base alla presentazione di una richiesta di arbitrato, un ricorso per motivi etici o una testimonianza resa dinanzi a un tribunale. *(Adottato 11/87, Modificato 1/99)*

- **Standard di condotta 14-4**

I REALTORS® non dovranno ostacolare volontariamente le procedure investigative o disciplinari del Comitato sporgendo più ricorsi per motivi etici riguardanti lo stesso fatto o operazione. *(Adottato 11/88)*

## ***Doveri nei confronti dei REALTORS®***

### **Articolo 15**

I REALTORS® non dovranno consapevolmente o incautamente esprimere dichiarazioni false o ingannevoli su altri operatori immobiliari, le loro attività o le loro pratiche commerciali. *(Modificato 1/12)*

- **Standard di condotta 15-1**

I REALTORS® non dovranno consapevolmente o incautamente presentare ricorsi per motivi etici falsi o infondati. *(Adottato 1/00)*

- **Standard di condotta 15-2**

L'obbligo di evitare di esprimere dichiarazioni false o ingannevoli su altri operatori immobiliari, le loro attività e le loro pratiche commerciali riguarda anche il dovere di non pubblicare, ripetere, ritrasmettere o ripubblicare consapevolmente o incautamente dichiarazioni false o ingannevoli effettuate da altri. Il presente dovere si applica sia che le dichiarazioni false o ingannevoli siano ripetute di persona, sia per iscritto o con mezzi tecnologici (ad es., via Internet), o tramite altri mezzi. *(Adottato 1/07, Modificato 1/12)*

- **Standard di condotta 15-3**

L'obbligo di evitare di esprimere dichiarazioni false o ingannevoli su altri operatori immobiliari, le loro attività e le loro pratiche commerciali riguarda anche il dovere di pubblicare un chiarimento o rimuovere le dichiarazioni effettuate da altri su mezzi elettronici controllati dal REALTOR® non appena lo stesso apprende che la dichiarazione è falsa o ingannevole. *(Adottato 1/10, Modificato 1/12)*

### **Articolo 16**

I REALTORS® non dovranno mettere in atto comportamenti o azioni non conformi ai contratti di rappresentanza esclusiva o di intermediazione esclusiva che altri REALTORS® hanno stipulato con i clienti. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-1**

L'Articolo 16 non mira a vietare pratiche commerciali aggressive o innovative, ma comunque etiche, e non vieta divergenze con altri REALTORS® riguardo a provvigioni, commissioni, compensi o altre forme di pagamento o spese. *(Adottato 1/93, Modificato 1/95)*

- **Standard di condotta 16-2**

L'Articolo 16 non preclude ai REALTORS® di effettuare annunci generalizzati a potenziali clienti per descrivere i propri servizi e le condizioni a cui sono offerti, anche se alcuni destinatari potrebbero aver stipulato accordi di agenzia o altri rapporti esclusivi con un altro REALTOR®. Un sondaggio telefonico generale, un mailing o distribuzione destinata a tutti i potenziali clienti in una data area geografica o una data professione, azienda, club o organizzazione, o altra classificazione o gruppo è ritenuto "generalizzato" ai fini del presente standard. *(Modificato 1/04)*

L'Articolo 16 ha il fine di classificare come non etiche due tipologie di sollecitazione commerciale:

In primo luogo, sollecitazioni telefoniche o personali a proprietari di immobili identificati da un cartello immobiliare, raccolta di incarichi multipli o altri servizi di informazioni che hanno affidato l'incarico dell'immobile esclusivamente a un altro REALTOR®;

In secondo luogo, invio di comunicazioni postali o altre forme di sollecitazione scritta a clienti potenziali che hanno affidato l'incarico esclusivamente a un altro REALTOR®, quando tali richieste non rientrano nell'ambito di mailing generalizzati, ma sono destinate specificamente ai proprietari dell'immobile individuati tramite raccolte di annunci in corso, cartelli "vendesi" o "locasi" o altre fonti di informazione richieste dall'Articolo 3 e dalle norme del Multiple Listing Service che devono essere messe a disposizione degli altri REALTORS® nell'ambito di offerte di subagenzia o collaborazione.

*(Modificato 1/04)*

● **Standard di condotta 16-3**

L'Articolo 16 non preclude ai REALTORS® di contattare il cliente di un altro broker al fine di offrire di fornire o stipulare un contratto per fornire una tipologia diversa di servizio immobiliare non connessa alla tipologia di servizio attualmente fornita (ad es., gestione immobiliare anziché intermediazione) o di offrire la stessa tipologia di servizio per un immobile non oggetto degli accordi esclusivi con altri broker. Tuttavia, le informazioni ricevute tramite un Multiple Listing Service o un'altra offerta di collaborazione non possono essere usate nei confronti di clienti di altri REALTORS® ai quali potrebbero essere effettuate offerte per la prestazioni di servizi. *(Modificato 1/04)*

● **Standard di condotta 16-4**

I REALTORS® non dovranno sollecitare incarichi attualmente gestiti in esclusiva da un altro broker. Tuttavia, se il broker cui è stato dato l'incarico, approcciato dal REALTOR®, rifiuta di comunicare la scadenza e la natura di tale incarico, ossia diritto esclusivo di vendere, agenzia esclusiva, incarico aperto o altra forma di accordo contrattuale tra il broker cui è stato dato l'incarico e il cliente, il REALTOR® ha facoltà di contattare il proprietario per ottenere tali informazioni e di parlare delle condizioni alle quali il REALTOR® potrebbe occuparsi di un incarico futuro o, in alternativa, potrebbe occuparsi di un incarico che entra in vigore alla scadenza dell'incarico esclusivo in essere. *(Modificato 1/94)*

● **Standard di condotta 16-5**

I REALTORS® non dovranno sollecitare contratti da acquirenti/locatari vincolati da contratti in esclusiva. Tuttavia, se su richiesta di un REALTOR® il broker rifiuta di comunicare la data di scadenza del contratto in esclusiva con l'acquirente/locatario, il REALTOR® potrà contattare l'acquirente/locatario per ottenere tali informazioni e parlare delle condizioni a cui il REALTOR® potrebbe concludere un accordo futuro con l'acquirente/locatario o, in alternativa, potrebbe concludere un accordo con l'acquirente/locatario che entri in vigore alla scadenza dell'accordo esclusivo in essere con l'acquirente/locatario. *(Adottato 1/94, Modificato 1/98)*

● **Standard di condotta 16-6**

Quando i REALTORS® vengono contattati dal cliente di un altro REALTOR® riguardo all'instaurazione di un rapporto esclusivo per la stessa tipologia di servizio, e i REALTORS® non hanno direttamente o indirettamente avviato tale trattativa, potranno discutere le condizioni alle quali potrebbero concludere un accordo futuro o, in alternativa, potrebbero concludere un accordo che entri in vigore alla scadenza del contratto esclusivo in essere. *(Modificato 1/98)*

- **Standard di condotta 16-7**

Il fatto che un potenziale cliente abbia incaricato un REALTOR® come rappresentante esclusivo o broker esclusivo in una o più operazioni passate non preclude ad altri REALTORS® di cercare opportunità commerciali future con tale potenziale cliente. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-8**

Il fatto che sia stato stipulato un contratto in esclusiva con un REALTOR® non dovrà precludere o impedire a un altro REALTOR® di concludere un simile contratto dopo la scadenza del precedente. *(Modificato 1/98)*

- **Standard di condotta 16-9**

Prima di concludere un contratto di rappresentanza, i REALTORS® hanno l'obbligo di fare quanto ragionevolmente possibile per accertare se il potenziale cliente sia già vincolato da un contratto in esclusiva attualmente in vigore per lo stesso tipo di servizio immobiliare. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-10**

Operando come rappresentanti o broker per l'acquirente o il locatario, i REALTORS® dovranno comunicare tale rapporto al rappresentante o broker del venditore/locatore al primo contatto e dovranno fornire conferma scritta di tale comunicazione al rappresentante o broker del venditore/locatore entro la stipula di un contratto di compravendita o locazione. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-11**

Per gli immobili per cui non sia stato stipulato un incarico con nessuno, operando come rappresentanti o broker per l'acquirente/locatario, i REALTORS® dovranno comunicare tale rapporto al venditore/locatore al primo contatto per quell'acquirente/locatario e dovranno fornire conferma scritta di tale comunicazione al venditore/locatore entro la stipula di un contratto di compravendita o locazione. *(Modificato 1/04)*

I REALTORS® dovranno effettuare l'eventuale richiesta di compenso anticipato al venditore/locatore al primo contatto. *(Modificato 1/98)*

- **Standard di condotta 16-12**

Operando come rappresentanti o broker di venditori/locatori o come subagenti di broker responsabili dell'incarico, i REALTORS® dovranno comunicare tale rapporto agli acquirenti/locatari il prima possibile e dovranno fornire conferma scritta di tale comunicazione agli acquirenti/locatari non oltre la stipula di un eventuale contratto di compravendita o locazione. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-13**

Tutte le interazioni relative all'immobile oggetto di incarico in esclusiva, o con un acquirente/locatario vincolato da un contratto in esclusiva, saranno condotte con il rappresentante o broker del cliente, e non con il cliente, salvo che il rappresentante o broker del cliente consenta a tali interazioni o che tali interazioni siano avviate dal cliente.

Prima di prestare servizi sostanziali (come la stesura di un'offerta di acquisto o la presentazione di un'analisi comparativa dell'immobile) a potenziali clienti, i REALTORS® dovranno chiedere ai potenziali clienti se sono vincolati da un contratto di rappresentanza esclusiva. I REALTORS® non dovranno consapevolmente prestare servizi sostanziali riguardo a un'eventuale operazione a potenziali clienti vincolati da contratti di rappresentanza esclusiva, salvo che i rappresentanti



esclusivi dei clienti potenziali abbiano dato il loro consenso o che i servizi siano richiesti dagli stessi clienti. *(Adottato 1/93, Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-14**

I REALTORS® sono liberi di instaurare rapporti contrattuali o negoziare con venditori/locatori, acquirenti/locatari o altri soggetti non vincolati da contratti in esclusiva, ma non dovranno consapevolmente obbligarli a pagare più di una provvigione senza il loro consenso informato. *(Modificato 1/98)*

- **Standard di condotta 16-15**

Nelle operazioni in collaborazione i REALTORS® dovranno compensare i REALTORS® collaboranti (broker principali) e non dovranno compensare né offrire di compensare, direttamente o indirettamente, alcun operatore abilitato alle vendite impiegato o affiliato ad altri REALTORS® senza la previa conoscenza e il consenso espresso del broker con cui collaborano.

- **Standard di condotta 16-16**

Operando come subagenti o rappresentanti o broker dell'acquirente/locatario, i REALTORS® non dovranno utilizzare le condizioni di un'offerta di acquisto/locazione per cercare di modificare l'offerta di compenso ai subagenti o rappresentanti o broker dell'acquirente/locatario da parte del broker cui è stato dato l'incarico, né di presentare un'offerta firmata di acquisto/locazione subordinata all'assenso del broker cui è stato dato l'incarico di modificare l'offerta di compenso. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-17**

Operando come subagenti o rappresentanti o broker dell'acquirente/locatario, i REALTORS® non dovranno tentare di estendere ad altri broker un'offerta di collaborazione e/o compenso del broker cui è stato dato l'incarico senza il consenso di quest'ultimo. *(Modificato 1/04)*

- **Standard di condotta 16-18**

I REALTORS® non dovranno utilizzare informazioni ottenute dai broker cui è stato dato l'incarico mediante offerte di collaborazione presentate tramite servizi di pubblicazione multipla degli incarichi o tramite altre offerte di collaborazione per presentare i clienti dei broker cui è stato dato l'incarico ad altri broker o per instaurare rapporti acquirente/locatario con i clienti dei broker cui è stato dato l'incarico, salvo che tale utilizzo sia autorizzato da questi ultimi. *(Modificato 1/02)*

- **Standard di condotta 16-19**

Non dovranno essere apposti cartelli indicanti che un immobile è in vendita, affitto, locazione o scambio senza il consenso del venditore/locatore. *(Modificato 1/93)*

- **Standard di condotta 16-20**

Prima o dopo la cessazione del rapporto con la loro società, i REALTORS® non dovranno indurre i clienti di tale società a disdire gli accordi contrattuali esclusivi tra il cliente e la società. Tale disposizione non preclude ai REALTORS® (agenti principali) di concludere accordi con gli operatori abilitati associati, che prevedano la possibilità di cedere gli accordi esclusivi. *(Adottato 1/98, Modificato 1/10)*

## Articolo 17

In caso di controversie contrattuali o controversie non contrattuali specifiche come definite nello Standard di condotta 17-4 tra i REALTORS® (agenti principali) associati a diverse società, relative al loro rapporto di REALTORS®, i REALTORS® dovranno risolvere la controversia tramite mediazione se il Comitato lo richiede ai membri. Se la controversia non è risolta tramite mediazione, o se la mediazione non è richiesta, i REALTORS® dovranno sottoporre la controversia a un arbitrato conformemente alle politiche del Comitato anziché avviare il contenzioso.

Qualora i clienti dei REALTORS® intendano risolvere tramite mediazione o arbitrato le controversie contrattuali derivanti da operazioni immobiliari, i REALTORS® dovranno sottoporre tali controversie a mediazione o arbitrato conformemente alle politiche del Comitato, a condizione che i clienti accettino di essere vincolati dagli eventuali accordi o lodi arbitrali risultanti.

L'obbligo di partecipare a mediazioni e arbitrati previsto dal presente Articolo riguarda anche l'obbligo dei REALTORS® (agenti principali) di fare in modo che le loro società si sottopongano a mediazione e arbitrato e siano vincolate da eventuali accordi o lodi risultanti. *(Modificato 1/12)*

### ● Standard di condotta 17-1

L'avvio del contenzioso e il rifiuto di recedere dallo stesso da parte dei REALTORS® in una questione potenzialmente oggetto di arbitrato costituisce un rifiuto dell'arbitrato. *(Adottato 2/86)*

### ● Standard di condotta 17-2

L'Articolo 17 non richiede che i REALTORS® si sottopongano a mediazione qualora tutte le parti della controversia informino il Comitato per iscritto di non scegliere la mediazione tramite gli organismi del Comitato. Il fatto che tutte le parti rifiutino di partecipare alla mediazione non solleva i REALTORS® dal dovere di sottoporsi ad arbitrato.

L'Articolo 17 non richiede che i REALTORS® si sottopongano ad arbitrato qualora tutte le parti della controversia informino il Comitato per iscritto di non scegliere l'arbitrato dinanzi al Comitato. *(Modificato 1/12)*

### ● Standard di condotta 17-3

I REALTORS®, quando operano esclusivamente come agenti principali in un'operazione immobiliare, non sono tenuti all'arbitrato per le controversie con altri REALTORS® in assenza di uno specifico accordo scritto in tal senso. *(Adottato 1/96)*

### ● Standard di condotta 17-4

Le controversie non contrattuali specifiche soggette ad arbitrato ai sensi dell'Articolo 17 sono le seguenti:

- 1) Se un broker incaricato ha corrisposto un compenso a un broker collaborante e successivamente un altro broker collaborante afferma di aver procurato la vendita o locazione. In tali eventualità il ricorrente può nominare il primo broker collaborante come convenuto e l'arbitrato può procedere senza che il broker incaricato sia citato come convenuto. Quando l'arbitrato si svolge tra due (o più) broker collaboranti e il broker cui è stato dato l'incarico non è una delle parti, l'importo oggetto di controversia e l'importo del lodo risultante sarà limitato all'importo corrisposto al convenuto dal broker incaricato e l'eventuale importo riconosciuto o corrisposto a una parte dell'operazione secondo le indicazioni del convenuto. In alternativa, se il ricorso è

avviato avverso il broker cui è stato dato l'incarico, quest'ultimo può citare il primo broker collaborante come convenuto terzo. In entrambi i casi, la decisione del collegio in merito a chi abbia procurato la vendita sarà definitiva, precludendo ogni rivendicazione attuale o successiva delle parti in merito al compenso dovuto per la sottostante operazione in collaborazione.

*(Adottato 1/97, Modificato 1/07)*

- 2) Se il rappresentante di un acquirente o locatario è compensato dal venditore o locatore, e non dal broker cui è stato dato l'incarico, e quest'ultimo, di conseguenza, riduce la provvigione dovuta dal venditore o locatore e, in seguito a tali azioni, un altro broker collaborante afferma di aver procurato la vendita o locazione. In tali eventualità il ricorrente può nominare il primo broker collaborante come convenuto e l'arbitrato può procedere senza che il broker incaricato sia citato come convenuto. Quando l'arbitrato si svolge tra due (o più) broker che collaborano tra loro e laddove il broker a cui è stato dato l'incarico non è una parte, l'importo oggetto di controversia e l'importo di qualsiasi potenziale risarcimento risultante sono limitati all'importo corrisposto al convenuto dal venditore o locatore e l'eventuale importo attribuito o corrisposto a una parte dell'operazione secondo le indicazioni del convenuto. In alternativa, se il ricorso è avviato avverso il broker cui è stato dato l'incarico, quest'ultimo può citare il primo broker collaborante come convenuto terzo. In entrambi i casi, la decisione del collegio in merito a chi abbia procurato la vendita sarà definitiva, precludendo ogni rivendicazione attuale o successiva delle parti in merito al compenso dovuto per la sottostante operazione in collaborazione. *(Adottato 1/97, Modificato 1/07)*
- 3) Se il rappresentante di un acquirente o locatario è compensato dall'acquirente o locatario e, di conseguenza, il broker cui è stato dato l'incarico riduce la provvigione dovuta dal venditore o locatore e, in seguito a tali azioni, un altro broker collaborante afferma di aver procurato la vendita o locazione. In tali eventualità il ricorrente può nominare il primo broker collaborante come convenuto e l'arbitrato può procedere senza che il broker incaricato sia citato come convenuto. In alternativa, se il ricorso è avviato avverso il broker cui è stato dato l'incarico, quest'ultimo può citare il primo broker collaborante come convenuto terzo. In entrambi i casi, la decisione del collegio in merito a chi abbia procurato la vendita sarà definitiva, precludendo ogni rivendicazione attuale o successiva delle parti in merito al compenso dovuto per la sottostante operazione in collaborazione. *(Adottato 1/97)*
- 4) Se due o più broker incaricati affermano di avere diritto a compenso in virtù di incarichi aperti con un venditore o locatore che accetta di partecipare all'arbitrato (o che richiede l'arbitrato) e che accetta di essere vincolato dalla decisione. Nei casi in cui uno dei broker incaricati sia stato compensato dal venditore o locatore, l'altro broker incaricato, in qualità di ricorrente, può citare il primo broker incaricato come convenuto e l'arbitrato può procedere tra i broker. *(Adottato 1/97)*
- 5) Se il rappresentante di un acquirente o locatario è compensato dal venditore o locatore, e non dal broker cui è stato dato l'incarico, e quest'ultimo, di conseguenza, riduce la provvigione dovuta dal venditore o locatore e, successivamente a tali fatti, afferma di aver procurato la vendita o locazione. In tali casi l'arbitrato avverrà tra il broker cui è stato dato l'incarico e il rappresentante dell'acquirente o locatario, e l'importo oggetto di controversia è limitato all'importo della riduzione della provvigione accettata dal broker cui è stato dato l'incarico. *(Adottato 1/05)*

- **Standard di condotta 17-5**

L'obbligo di arbitrato stabilito nell'Articolo 17 si riferisce anche alle controversie tra REALTORS® (agenti principali) in Stati diversi nei casi in cui, in assenza di un accordo di arbitrato istituito tra le associazioni, il REALTOR® (agente principale) richiedente l'arbitrato accetta di sottoporsi alla competenza, recarsi, partecipare ed essere vincolato da lodi risultanti da arbitrato condotto dall'associazione del REALTOR® convenuto, qualora quest'ultima accerti la sussistenza di una questione oggetto di arbitrato. *(Adottato 1/07)*

## **Note esplicative**

E' opportuno che il lettore sia a conoscenza delle seguenti politiche approvate dal Comitato direttivo dell'Associazione nazionale:

Quando viene presentata un'accusa per presunta violazione del Codice etico da parte di un REALTOR®, tale accusa deve essere intesa come presunta violazione di uno o più Articoli del Codice. A sostegno di detta accusa possono essere citati gli Standard di condotta.

Gli Standard di condotta servono a chiarire gli obblighi etici imposti dai vari Articoli e integrano, ma non sostituiscono, le Interpretazioni di casi nelle Interpretazioni del Codice etico.

Laddove opportuno, è prevista l'approvazione di modifiche agli Standard di condotta esistenti e di nuovi Standard di condotta aggiuntivi. Si invitano i lettori ad assicurarsi di utilizzare le pubblicazioni più recenti.