



# **Codice di comportamento degli agenti immobiliari**



## **Articolo 1**

### **Finalità**

1. 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.

## **Articolo 2**

### **Normativa di riferimento**

1. 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, recante 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;

D. Lgs. 196/2003: adempimenti in materia di privacy;

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. 223/2006, 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. 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 D. Lgs. 3 marzo 2011, n. 28: certificazione energetica;

D.M. 26 ottobre 2011, relativo alle modalità di iscrizione nel registro delle imprese e nel REA, dei soggetti esercitanti l'attività di mediatore disciplinata dalla legge 3 febbraio 1989, n. 39, in attuazione degli articoli 73 e 80 del decreto legislativo 26 marzo 2010, n. 59.

### **Articolo 3**

#### **Adesione al Codice di comportamento**

1. 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 nelle province di Livorno e Grosseto.
2. L'adesione, volontaria, comporta l'accettazione incondizionata di tutte le norme del presente Codice.
3. La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno, che si incarica di vigilare, in collaborazione con gli Enti che aderiranno al Codice, sull'osservanza dello



stesso, rende visibile l'adesione pubblicando l'elenco degli aderenti, cui concede in uso gratuito il proprio Marchio di Garanzia.

#### **Articolo 4**

##### **Revisione del Codice**

1. Il Codice di Comportamento verrà rivisto da un Tavolo di coordinamento costituito dai rappresentanti della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno, delle Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti, e delle Associazioni di categoria del settore economico di riferimento, ogni due anni o qualora se ne ravvisi l'esigenza, in relazione all'evoluzione normativa della materia.
2. Il testo aggiornato verrà trasmesso dalla Camera di Commercio ad ogni aderente e, trascorsi trenta giorni dal ricevimento, si intenderà integralmente e tacitamente accettato.
3. La mancata accettazione da parte degli aderenti dovrà essere comunicata mediante posta elettronica certificata alla Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno e costituirà motivo di rinuncia ed inibizione all'uso del Marchio di Garanzia.

### **RAPPORTO MEDIATORE-CLIENTE**

#### **Articolo 5**

##### **Comportamento de mediatore e del cliente**

1. 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.

#### **Articolo 6**

##### **Qualifica del mediatore**

1. Fin dal primo incontro con il cliente, il mediatore immobiliare, od il suo collaboratore, fornirà di sua iniziativa:
  - a. le informazioni relative alla qualifica dell'impresa di mediazione,
  - b. la prova della sua iscrizione al Registro delle Imprese, per l'attività di agente immobiliare;
  - c. l'adesione al presente "Codice di Comportamento",
  - d. la dimostrazione del deposito presso la Camera di Commercio di competenza dell'eventuale modulistica utilizzata, della quale dovrà essere consegnata copia al cliente;



- e. l'elenco dettagliato dei servizi e prestazioni unitamente al preventivo delle relative spese;
  - f. 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;
  - g. l'estratto degli usi pubblicati presso la Camera di Commercio nella parte inerente l'attività di mediazione immobiliare.
2. Il mediatore si fa inoltre carico di esporre all'interno della sua agenzia un organigramma relativo al "mansionario" dei collaboratori.

## **Articolo 7**

### **Identificazione del cliente**

1. Fin dal primo incontro, il cliente fornirà di sua iniziativa le proprie generalità ed il consenso al trattamento dei dati sensibili, ove richiesto, anche ai fini degli adempimenti previsti dalla normativa antiriciclaggio.

## **Articolo 8**

### **Rapporti con il venditore e/o locatore**

1. Il mediatore immobiliare dovrà illustrare diligentemente e dettagliatamente le caratteristiche peculiari del proprio operato.
2. 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 consumatore, preferibilmente per iscritto, l'eventuale costo della perizia.
3. 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 economico<sup>1</sup>, con specificazione accurata delle proprie prestazioni e competenze<sup>2</sup>, allegando la copia del presente Codice di Comportamento.
4. Il testo della lettera raccomandata, di cui al precedente comma 3, vincolante per gli aderenti al Codice, verrà concordemente elaborato e messo a disposizione dalla Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno.

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

<sup>2</sup> 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.



5. Al mediatore immobiliare, a fronte della manifestazione di un reale interesse da parte del cliente per il conferimento d'incarico, in esclusiva o non in esclusiva, dovrà essere consegnata la seguente documentazione:
  - a) il titolo di provenienza, al fine di accertare la proprietà e la disponibilità dell'immobile e la sussistenza di eventuali vincoli, servitù od altro;
  - b) il certificato di agibilità e/o abitabilità, al fine della verifica dello stato dell'immobile secondo la normativa edilizia ed urbanistica vigente;
  - c) le planimetrie catastali, conformi alla normativa vigente;
  - d) copia dell'ultimo verbale dell'assemblea 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;
  - e) l'attestato di certificazione energetica dell'immobile.<sup>3</sup>
6. Il mediatore immobiliare potrà comunque richiedere qualunque documento integrativo idoneo a precisare la consistenza e/o la legittimità del bene.

## **Articolo 9**

### **Rapporti con l'acquirente, il locatario e l'affittuario**

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

## **Articolo 10**

### **Controlli**

1. Il mediatore immobiliare, con il consenso del cliente, si impegna ad effettuare almeno una visura ipotecaria al massimo entro i 5 giorni antecedenti la data di sottoscrizione della proposta di acquisto o, in mancanza, del contratto preliminare, o dal contratto definitivo, ovvero del contratto di locazione o di affitto.

## **Articolo 11**

### **Attività**

1. Il mediatore immobiliare nella gestione dell'affare, a seguito di incarico, dovrà seguire le seguenti direttive:

---

<sup>3</sup> Dal 1° gennaio 2012 è obbligatorio, ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 28/2011, inserire, negli annunci immobiliari di compravendita, l'indice di prestazione energetica contenuto nell'attestato di certificazione energetica dell'immobile.



- a. dovrà osservare l'art. 1759 c.c. che dispone: *“Il mediatore deve comunicare alle parti le circostanze a lui note, relative alla valutazione e alla sicurezza dell'affare, che possono influire sulla conclusione di esso. Il mediatore risponde dell'autenticità della sottoscrizione delle scritture e dell'ultima girata dei titoli emessi per il suo tramite”*;
  - b. sarà 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;
  - c. sarà tenuto ad un obbligo di corretta informazione secondo il criterio della media diligenza professionale che comprende, in positivo, l'obbligo di comunicare le circostanze a lui note o comunque conoscibili con la comune diligenza che si richiede al mediatore, nonché, in negativo, di fornire non solo informazioni non veritiere, ma anche informazioni su circostanze delle quali non abbia consapevolezza e che non abbia controllato, poiché il dovere di correttezza e quello di diligenza gli imporrebbero in tal caso di astenersi dal darle;
  - d. potrà far sottoscrivere all'acquirente - locatario - affittuario regolare proposta irrevocabile d'acquisto - di locazione - di affitto, con le precise condizioni richieste per la sottoscrizione del conseguente contratto preliminare o di locazione o d'affitto;
  - e. dovrà sottoporre al venditore – locatore, concedente la proposta irrevocabile d'acquisto - di locazione - di affitto ricevuta e, se da questi accettata, darne notizia al proponente per la sottoscrizione del conseguente preliminare di compravendita nei tempi e nei modi proposti;
  - f. 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 da parte 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.
2. In sede di stipula del contratto definitivo o, in ogni altro caso, a conclusione dello svolgimento dell'incarico, il mediatore dovrà consegnare al cliente un questionario, secondo il modello allegato sotto la lettera **“B”**, volto a verificare l'adempimento degli obblighi posti dal presente Codice al mediatore ed il livello di soddisfazione raggiunto dal cliente. Tale questionario dovrà essere fatto pervenire, a cura del cliente o, se diversamente previsto dalle



parti del contratto di mandato, ad opera del mediatore, alla Camera di Commercio.

## **Articolo 12**

### **Formazione**

1. Il mediatore iscritto al presente Codice è tenuto a partecipare ogni anno ad eventi formativi che potranno essere realizzati in collaborazione con la Camera di Commercio.

## **Articolo 13**

### **Risoluzione delle controversie**

- 1 L'impresa aderente al Codice di Comportamento s'impegna a proporre ai clienti l'inserimento nell'incarico di vendita, nella proposta di acquisto e nel contratto preliminare, nonché nel contratto di locazione, della seguente clausola compromissoria:

*“Per tutte le controversie derivanti dal presente contratto o connesse allo stesso, che dovessero insorgere fra le parti, queste si obbligano a ricorrere al procedimento di mediazione disciplinato dal Regolamento di mediazione del COAP, Azienda Speciale della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno, organismo di mediazione iscritto al Ministero della Giustizia al n.1025.*

*Qualora il procedimento non si concluda con la conciliazione delle controversie, le medesime saranno deferite ad un arbitro unico designato secondo le modalità previste dallo Statuto e Regolamento della Camera Arbitrale presso la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno. Le parti convengono sin d'ora che si tratterà di arbitrato amministrato rituale, in conformità allo Statuto e Regolamento della Camera Arbitrale della Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno in vigore alla data di deposito della relativa domanda, che i contraenti in modo espresso dichiarano sin d'ora di accettare integralmente.*

*L'Arbitro Unico deciderà in via rituale, secondo diritto, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di procedure civile (artt. 816 e ss.), dello Statuto e Regolamento; la decisione sarà espressa in un lodo idoneo ad acquistare efficacia esecutiva ai sensi dell'art. 825, comma 2 e comma 3 del c.p.c.”*