



Código de Ética e Conduta





CityVillage – Sociedade de Mediação Imobiliária, Lda

Visão

Queremos ser reconhecidos como a Empresa de referência no mercado onde atuamos. A nossa missão é sermos especialistas no mercado imobiliário e de intermediação de crédito, para que os nossos clientes tenham uma experiência única ao adquirir a casa dos seus sonhos.

Valores

Ética, as nossas práticas e decisões são baseadas nos princípios éticos de honestidade, integridade e justiça. Procuramos sempre manter uma cultura de respeito pelos colaboradores, clientes e parceiros;

Legalidade, realizamos todos os processos de venda, arrendamento, permuta ou outros e crédito de acordo com as leis em vigor;

Transparência, CityVillage, Lda., informa de todos os procedimentos, assim como opções nas várias soluções de negócio para que os seus clientes e parceiros possam fazer escolhas informadas;

Segurança, os dados dos clientes e parceiros da CityVillage, Lda., são confidenciais e tratados ao abrigo da nova lei do RGPD; (**ver política de privacidade**).

Celeridade, é para nós essencial a satisfação dos nossos clientes e parceiros e por isso mantemos agilidade nos procedimentos.

CÓDIGO DE CONDUTA E DE ÉTICA

Este código de conduta e ética estabelece um conjunto de princípios pelos quais os mediadores em geral e colaboradores da CityVillage – Sociedade de Mediação Imobiliária, Lda, em particular, se regem, tanto na atividade de mediação Imobiliária, como de intermediação de crédito. Mediador Imobiliário autorizado pelo IMPIC – AMI 7814 e Intermediário de Crédito Autorizado pelo Banco de Portugal.

CAPÍTULO I

Deveres Gerais

Cláusula Primeira

Objetivo – Este Código de Conduta e Ética têm por objetivo determinar a forma pela qual se deve reger o Mediador Imobiliário e o Intermediário de Crédito, quando no exercício da sua profissão.

Cláusula Segunda

Os deveres do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, compreendem:

- 1. Defesa do interesse que lhe é confiado;*
- 2. O zelo do prestígio da sua classe;*
- 3. Aperfeiçoamento da técnica relativa às transações imobiliárias e financeiras.*



Cláusula Terceira **Cumprimento dos Deveres**

O Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito devem cumprir pontual e escrupulosamente os deveres consignados neste código de conduta e ética.

Cláusula Quarta **Dignificação da Atividade**

É dever fundamental do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, possuir uma boa preparação técnica e estar bem informado das condições que regulam o mercado, de modo a desempenhar com rigor, competência e profissionalismo as suas funções, contribuindo para o progresso social, reconhecimento e dignificação por parte da sociedade.

Cláusula Quinta **Atualização Permanente**

O Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito deverá estar ao corrente da evolução dos assuntos de natureza imobiliária e financeira, nos planos regional, nacional e comunitário, por forma a poder contribuir para o esclarecimento dos consumidores e da opinião pública em geral, em matéria de urbanismo, legislação imobiliária e financeira, ou outras questões relativas à propriedade imobiliária e financeira.

Cláusula Sexta **Colaboração com Entidades**

No sentido de ver a sua atividade melhor dignificada e prestigiada, o Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, deve procurar integrar-se e colaborar ativamente com a respetiva associação (ASMIP), o instituto que regula o setor imobiliário (IMPIC) e o Instituto que regula a Intermediação de Crédito (Banco de Portugal) a fim de que estas reforcem o seu peso institucional.

Cláusula Sétima **Relação para com as Entidades**

É um dever do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, zelar pela existência, fins e prestígio das Associações da sua classe, aceitando os mandatos e encargos que, eventualmente, lhe forem confiados e cooperando com os que forem investidos em quaisquer funções nos respetivos corpos sociais, devendo, quando solicitado, colaborar e participar ativamente nos seus seminários, conferências, assembleias e outros eventos.

Cláusula Oitava **Deveres do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito**

Constituem deveres específicos do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito:

- a) Defender os interesses do seu cliente;*
- b) Atualizar-se contínua e permanentemente;*



- c) *Colaborar mutuamente com os clientes, bem como com os outros Mediadores Imobiliários e Intermediários de Crédito;*
- d) *Não praticar concorrência desleal;*
- e) *Aplicar as leis que regem a sua atividade, bem como todas as que lhe são aplicáveis;*
- f) *Não mediar, nem promover diligências reconhecidamente ilícitas e ou que ponham em causa o prestígio das atividades, bem como das classes a que pertence;*
- g) *Recusar a mediação de processos que considere desajustadas das regras de mercado;*
- h) *Auscultar quando necessário, as Associações da classe (ASMIP /IMPIC /BANCO DE PORTUGAL),*
- i) *Denunciar, sempre, quaisquer situações ilícitas ou atividades desprestigiadas para a classe e que possam afetar o bom nome da mesma;*
- j) *Não fomentar, nem autorizar a prática de publicidade enganosa, denunciando de imediato esse tipo de situações;*
- k) *Respeitar e prestigiar a sua classe;*
- l) *Protestar contra violações da lei de que tenha efetivo conhecimento;*
- m) *Não celebrar contratos contrários à lei;*
- n) *Agir na mais clara obediência ao princípio da boa-fé negocial, bem como no respeito pelos contratos a celebrar;*
- o) *Não exercer funções de consultor jurídico.*

Cláusula Nona

Direitos do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito

São direitos do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito:

- a) *Direito ao sigilo profissional;*
- b) *Direito a ser remunerado pelos serviços que prestou nos termos da lei em vigor;*
- c) *Direito a denunciar fatos ou condutas indiciadoras da prática de ilícitos;*
- d) *Direito de protestar e participar contra qualquer conduta menos ética por parte dos consumidores.*

Cláusula Décima

Proteção dos Direitos e Interesses

1. *O Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito deverá proteger-se contra a conduta inadequada por parte dos consumidores, no que concerne à conduta difamatória contra ele dirigida, à violação das regras que regulam a matéria desta atividade, ou mesmo pelo desrespeito com os Acordos realizados.*
2. *Caberá às organizações profissionais deste setor esforçarem-se por explicar a relevância da atividade, por intermédio de artigos de opinião na imprensa, conferências, seminários, contatos pessoais e outros que, eventualmente se achem adequados.*

Cláusula Décima Primeira

Denúncia de condutas ilícitas

O Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito dever colaborar com os organismos públicos que tenham por missão a tutela da inspeção e fiscalização da atividade de mediação imobiliária a nível nacional, denunciando sempre condutas ou fatos indiciadores de ilícitos. (IMPIC / BANCO DE PORTUGAL)



Cláusula Décima Segunda **Informação Prévia**

O Mediador Imobiliário e Intermediário deve informar-se de todos os fatos essenciais relativos a cada negócio, objeto de mediação e /ou intermediação de crédito, antes de o aceitar, de maneira a poder cumprir a sua obrigação, evitando a dissimulação de fatos essenciais ao negócio, ou a omissão de detalhes que o depreciem, bem como a verificação de outros erros.

Cláusula Décima Terceira **Assinatura de documentos falsos**

O Mediador Imobiliário não deve assinar nenhum documento que contenha a indicação de elementos que não correspondam à realidade, por serem falsos ou simulados.

Cláusula Décima Quarta **Proibição do exercício de funções exclusivas de outras profissões**

O Mediador Imobiliário não deve exercer as funções de consultor jurídico ou praticar quaisquer atos que estejam legalmente atribuídos em exclusivo a outras profissões, e deve recomendar a intervenção de um advogado ou solicitador quando os superiores interesses de uma ou de outra parte o exijam. Contudo, poderá no exercício das suas funções ser apoiado ou recorrer a um consultor jurídico.

Cláusula Décima Quinta **Verbas entregues por terceiros**

Quando o não possa fazer de imediato, o Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, deve guardar numa conta bancária constituída para o efeito, diferente dos seus próprios fundos, as verbas que estejam em seu poder e que lhe tenham sido entregues por terceiros no âmbito do exercício da atividade, comprometendo-se a restituí-las, logo que possível, aos clientes a quem se destinem.

Cláusula Décima Sexta **Forma de publicidade de Mediação Imobiliária**

Na sua publicidade, o Mediador Imobiliário deve ter um cuidado especial em fazer uma descrição exata do negócio que propõe, não devendo publicar anúncios sem indicar expressamente a designação social da empresa e o nº da respetiva licença para o exercício da atividade (AMI 7814).

Cláusula Décima Sétima **Forma de vinculação**

Para proteção de todas as partes interessadas, o Mediador Imobiliário e o Intermediário de Crédito deve cuidar para que os compromissos que envolvam disponibilidades financeiras e os acordos que se referem às transações imobiliárias se processem por escrito, assegurando que todas as partes ficam na posse de um exemplar dos contratos após a sua celebração.



Cláusula Décima Oitava

Publicações do setor

O Mediador Imobiliário e o Intermediário de Crédito deve estimular as organizações profissionais para a criação de escolas de formação profissional, bem como a constituição de jornais, revistas ou outras publicações periódicas especializadas que permitam fornecer aos profissionais da atividade e ao público, uma informação correta, atualizada e esclarecedora.

CAPÍTULO II

Cliente

Deveres para com o cliente

Ao realizar um contrato de Mediação Imobiliária ou Intermediação de Crédito, o mediador ou intermediário, compromete-se a proteger e promover os interesses do cliente. O dever de honestidade absoluta perante o cliente, que é primordial, não dispensa, contudo, o Mediador da sua obrigação de tratar de forma empenhada com todas as partes interessadas no negócio.

Cláusula Vigésima

Diligências na realização de contratos

É dever do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, prestar aos clientes, os seus serviços de um modo diligente, sendo sua obrigação instruir, sempre, para que os contratos sejam reduzidos à forma escrita, redigidos com precisão e sem equívocos, devendo ser assinados pelas partes intervenientes.

Cláusula Vigésima Primeira

Aferição da capacidade e legitimidade

O Mediador Imobiliário e o Intermediário de Crédito deverá certificar-se antes da celebração do contrato, da capacidade e legitimidade para contratar das partes intervenientes, em como apurar através dos meios disponíveis, se as características do imóvel objeto do contrato, correspondem às fornecidas pelos interessados e ainda se sobre os mesmos recaem quaisquer ónus ou encargos.

Cláusula Vigésima Segunda

Representação de ambas as partes

Se o Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, representa mais do que uma das partes que intervém na transação, deve aceitar, apenas, a remuneração da parte que em primeiro lugar o contratou, salvo havendo acordo expresso em contrário de todas as partes interessadas no negócio.

Cláusula Vigésima Terceira

Remuneração pelos serviços prestados

É dever do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito cobrar apenas pelos serviços que tenha efetivamente prestado e de acordo com os valores de remuneração previamente acordados no contrato celebrado.



Cláusula Vigésima Quarta

Defesa dos interesses do consumidor

É dever do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, não induzir em erro o público consumidor, não utilizar o recurso à publicidade enganosa, devendo, também, abster-se de práticas ilícitas, tais como o abuso de confiança, a burla ou a fraude e opondo-se à celebração de qualquer tipo de contrato injusto ou contrário à lei.

Cláusula Vigésima Quinta

Prestação de contas

- 1. Logo que esteja concluído o negócio, ou noutras situações em que se justifique e quando solicitado pelo cliente, o Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, deve prestar-lhe de forma pormenorizada, as contas relativas às despesas e honorários.*
- 2. Deve ser entregue recibo ou outro documento legalmente válido para o efeito, sobre quaisquer quantias que o cliente pague ao Mediador ou Intermediário de Crédito, pelos seus serviços, ou lhe entregue a outro título similar.*

Cláusula Vigésima Sexta

Avaliações

O Mediador Imobiliário e o Intermediário de Crédito devem realizar, somente avaliações de mercado (comparativas) desde que solicitadas pelo cliente, não devendo encarregar-se de avaliações imobiliárias de âmbito estritamente técnico que ultrapassem a sua experiência e conhecimentos profissionais. Sem a ajuda de um especialista. Nestas condições, os especialistas deve, profissionalmente, ser reconhecido como tal, e os limites da sua intervenção devem ficar claramente definidos.

Cláusula Vigésima Sétima

Autorização para mediação e preço

- 1. O Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito não deve promover ou anunciar um imóvel para o qual não tenha autorização expressa ou mandato do interessado.*
- 2. O preço indicado no negócio a promover, deve ser ajustado previamente com o cliente, passando a ser considerado como o preço efetivamente proposto.*

Cláusula Vigésima Oitava

Receção de várias propostas

Quando sejam recebidas de potenciais adquirentes, mais do que uma proposta negocial sobre o imóvel, sem que o respetivo proprietário tenha manifestado intenção expressa de as aceitar, deverá o Mediador Imobiliário submete-las à apreciação do seu cliente, para que esse sobre elas possa decidir.

Cláusula Vigésima Nona

Dever de lealdade

No âmbito de qualquer negócio, o Mediador Imobiliário não deve tratar de obter vantagens desleais



sobre os colegas, e deve estar disposto a partilhar com eles, o resultado dos seus estudos e experiências profissionais.

Cláusula Trigésima **Dever de urbanidade**

É dever do Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, não comentar ou criticar perante terceiros, os serviços de mediação ou intermediação prestados por um colega de profissão. No entanto, se em alguma circunstância lhe for pedida a sua opinião, deve expressá-la com integridade e cortesia profissional devida.

Cláusula Trigésima Primeira **Litígios com profissionais do setor**

O Mediador do Imobiliário e Intermediário de Crédito, deve conduzir os seus negócios de modo a evitar litígios com os colegas. Em caso de litígio entre os profissionais que pertençam à mesma Associação de Classe, o referido conflito poderá ser objeto de uma conciliação assumida por esta entidade, no sentido de serem aplicadas as regras estabelecidas neste Código.

Cláusula Trigésima Segunda **Dever de colaboração no decurso de um Processo**

O Mediador Imobiliário e o Intermediário de crédito, que seja visado em reclamação, por quaisquer outros colegas de profissão ou clientes, relativa a práticas contrárias à ética profissional que se encontrem previstas neste Código de conduta e ética ou na legislação em vigor, devem disponibilizar às entidades públicas competentes, quando solicitado, todo o expediente e documentação relativos ao negócio, a fim de que possa proceder à averiguação dos fatos que deram origem à reclamação e no intuito de serem apuradas eventuais responsabilidades.

Cláusula Trigésima Terceira **Repartição de remunerações**

A divisão das remunerações entre Mediador Imobiliário e Intermediário de Crédito, no âmbito das situações em que intervenham conjuntamente no mesmo negócio, deve fazer-se sempre sobre bases fixadas previamente, para evitar qualquer litígio, quando o negócio se conclua.

Cláusula Trigésima Quarta **Cooperação entre Mediadores e Intermediários de Crédito**

Quando for proposto a vários profissionais do setor, a mediação de um mesmo objeto negocial, sem recurso ao regime de exclusividade.

Aqueles, querendo, podem cooperar entre si, trocando informações sobre produtos disponíveis, ou apresentando potenciais interessados para que o negócio que outros colegas detenham em carteira, sendo as bases do acordo e a distribuição das respetivas comissões, livremente estabelecidas entre os intervenientes.



Cláusula Trigésima Quinta

Afixação de publicidade de Mediação Imobiliária

As placas de informação contendo anúncios com expressões como: “vende-se”, “permuta-se”, “arrenda-se” e outras similares, afixadas numa propriedade, não devem ser colocadas por mais de um mediador imobiliário, e se for o caso, só com a autorização do respetivo proprietário, salvo se essa autorização tenha sido conferida a vários mediadores imobiliários conjuntamente.

Cláusula Trigésima Sexta

Concorrência desleal

Embora não esteja instituída qualquer tabela de remunerações mínimas, o Mediador Imobiliário não deve prestar-se a oferecer os seus serviços por montantes que, quer fixos ou percentuais, sejam manifestamente inferiores aos que usualmente são praticados pelos seus colegas de profissão, na região em que se realiza o negócio, a fim de evitar a concorrência desleal.

Cláusula Trigésima Sétima

Normas aplicáveis

Em tudo o que não estiver previsto neste Código de Conduta e Ética, aplicar-se-ão as normas jurídicas julgadas competentes para regular as respetivas matérias.

**Tem um imóvel que deseja vender ou arrendar?
Consulte os nossos especialistas!**

Entre em contato connosco através do telefone:

212312186

cityvillage@sapo.pt

www.cityvillage.pt

