

Ética y Nicómaco

Comentarios de ética para administradores de fincas

COLECCIÓN **PROPIEDAD HORIZONTAL**

Francisco José Arnaldos Jiménez



COMUNITER
EDITORIAL

Ética y Nicómaco

Comentarios de ética para administradores de fincas

COLECCIÓN PROPIEDAD HORIZONTAL

Francisco José Arnaldos Jiménez

Título: *Ética y Nicómaco.*
Comentarios de ética para administradores de fincas.

© de los textos, Francisco José Arnaldos Jiménez. 2015.
© de la presentación, Salvador Díez Lloris. 2015.
© de la presente edición Editorial Comuniter, S.L. 2015.
Publicación N°XXX.

Editor: Manuel Baile.

Diseño y maquetación:
Montalbán Estudio Gráfico
(www.montalbanestudio.es)

Primera edición.
ISBN: 978-XX-XXXXXX-XX-X
Depósito legal: Z-XX/2015

Impreso en España por Huella Digital S.L.

Presentación

En numerosos pasajes de la Biblia y de los Evangelios se utilizan ejemplos y parábolas en las que aparece la figura de los administradores y su actitud para explicar la diferencia entre el comportamiento honrado y el deshonesto. Francisco Arnaldos nos introduce en sus reflexiones sobre la deontología profesional de los administradores de fincas a través de la figura de Pablo de Tarso, quien dejó escrito en su primera carta a los Corintios: “Lo que los demás buscan en un administrador es que sea fiel”. Viejo debate, por lo tanto, en el que los Colegios Profesionales deben involucrarse de forma determinante.

La base sobre la que se asientan las relaciones entre los profesionales y los usuarios de sus servicios es la confianza. Sea cual sea la actividad profesional de que se trate, el índice de satisfacción con el servicio es proporcional al grado de confianza que el profesional sea capaz de generar en su cliente.

La principal tarea de los Colegios Profesionales, por lo tanto, debe ser ayudar a los profesionales para

que adquieran todas las capacidades y puedan disponer de las condiciones óptimas para ofrecer sus servicios de manera que se cubran todas las expectativas de los usuarios.

Los Colegios Profesionales deben garantizar formación. En primer lugar, han de comprobar que cada profesional dispone de la titulación necesaria para ejercer una determinada actividad. Por otro lado, se debe aportar de manera constante la información sobre las novedades y la formación continua suficiente que permita a los colegiados disponer de los últimos cambios que afecten a su sector.

Otro de los aspectos fundamentales de la actividad colegial son las garantías. Los usuarios deben tener la total confianza en que el profesional va a poder garantizar cualquier eventualidad que pueda surgir y la aportación de los Colegios en esta materia son los seguros que amparan a sus colegiados.

Pero la formación y las garantías no son suficientes. La autorregulación del sector profesional es fundamental. El sistema de garantías colegiales se debe completar con un código deontológico riguroso y exigente.

En nuestro país, los Colegios Profesionales están muy asentados y la sociedad es consciente de las grandes ventajas que aporta nuestro actual sistema de regulación de las actividades profesionales. Y la ciudadanía cada día es más exigente y por lo tanto es necesario dar la respuesta adecuada a esta demanda creciente de un comportamiento ético y transparente.

Francisco Arnaldos, absolutamente comprometido con estos valores, aborda esta trascendente cues-

ción y nos ofrece su punto de vista sobre el contenido que debería contener un Código Deontológico para los Administradores de Fincas Colegiados.

Como él mismo señala, las leyes específicas que afectan a la actividad profesional de los administradores de fincas no aclaran nada respecto a cómo debe ser nuestro comportamiento desde un punto de vista ético. Por lo tanto, la autorregulación y la capacidad de nuestras instituciones profesionales para velar por el trabajo eficaz, serio y honrado de los colegiados es esencial, así como hacer cumplir los códigos de buenas prácticas es imprescindible para que cada día la confianza de los usuarios sea mayor.

Pablo de Tarso se refería en su epístola al administrador de los bienes divinos. Sin embargo, su frase es perfectamente aplicable a los que nos dedicamos a la administración de los terrenales, porque el aspecto más valorado de nuestra actividad ha sido siempre y seguirá siendo siempre la lealtad.

SALVADOR DIEZ LLORIS

Presidente del Consejo General de Colegios
de Administradores de Fincas de España

Un hallazgo arqueológico extraordinario (ficción)¹

En las excavaciones arqueológicas de Valencia, capital del río Turia, al descubrir unas estancias que habían pertenecido al edificio oficial del gobernador de la “civitas romana Valentiae”, en pleno corazón de la urbe, se pudieron rescatar unas tablillas de barro cocido con textos escritos en griego y romano vulgar.

Las tablillas fueron entregadas al departamento de textos clásicos de la Facultad de Filología de la Universidad Complutense de Madrid, donde se analizó la veracidad de los mismos, su antigüedad y el contexto histórico y cultural.

Los resultados se custodiaron con la máxima seguridad, porque de ser correctos, se trataba de la correspondencia entre un abogado valenciano de los tiempos de la Valentia romana del siglo I d.C. y los directos colaboradores de Pablo de Tarso. Y lo más trascendente de todo, la primera aparición en la literatura

¹ Estas cartas son fruto de la imaginación del autor, para introducir la lectura del libro sobre la Ética profesional de los administradores de fincas. Respecto de los nombres y lugares, cualquier parecido con la realidad es pura coincidencia.

hispanica de una profesional de la administración de fincas, y la fuente de inspiración en uno de los textos más leídos de la antigüedad: las epístolas de San Pablo. Estas son las cartas:

**EPISTOLARIO DESCUBIERTO EN
EL ARCHIVO DEL GOBERNADOR DE VALENTIAE,
CARTA DE NICÓMACO A PABLO**

Distinguido Señor. Le agradezco mucho la oportunidad de atender mi consulta sobre el caso del Constructor Sergio frente a Ética, Administradora de edificios.

El motivo por el que me dirijo a usted es, en primer lugar, dado que he leído sus cartas y han llamado poderosamente mi atención, he podido comprobar que es usted un gran experto en la materia. Me han dicho sus colaboradores que dedica todo su tiempo a diseñar y construir viviendas, y que viaja para conservar las costumbres de los colectivos que le han sido encomendados.

Le reitero nuevamente las gracias por su paciente escucha y le ruego que me haga las preguntas que considere oportunas hasta poder emitir un veredicto, que por la autoridad de quien lo firma, será de gran utilidad en esta empresa que se me ha asignado.

Salud.

Nicómaco

CORINTO, CARTA DE MARCOS A NICÓMACO

Salve, Nicómaco:

Pablo salió de viaje hace unos días, pero la materia que mencionas en tu carta le interesa y nos ha encargado que recibamos la mayor información al respecto. Te ruego que me hables de los personajes y el consejo que esperas de Pablo con las preguntas que piden respuesta, para que su dictamen sea eficaz. Nos gustaría saber quiénes son Sergio y Ética, en qué consiste su litigio y qué esperas de Pablo.

Envidiamos el clima siempre agradable de Valentiae. En su último viaje por Hispania, Pablo visitó vuestra ciudad por motivos relacionados con sus negocios y le encantó el puerto y sus gentes.

Salud.

Marcos

VALENTIAE, 2ª CARTA DE NICÓMACO A PABLO

Salve, Pablo y compañeros:

Por lo que veo, le interesa mi argumento, y además quiere que sea breve y conciso. Intentaré conseguirlo. Sin más preámbulos paso a responder a sus preguntas:

Ética es administradora de edificios desde hace varios lustros. Como es una profesión que solo se desarrolla en grandes poblaciones, en las que los edificios son ocupados por varias familias, es posible que usted no haya conocido a ninguno de estos profesionales. Se dedican a velar por el estado material de

los edificios, que con el tiempo se van deteriorando, y también tienen un trabajo importante como mediadores entre los propietarios de los distintos apartamentos. Tarea nada fácil, cuando cada comunero tiene intereses distintos y modos diversos de ver las situaciones. Posiblemente usted, que construye casas de lona no reconozca su ventaja, pero es una profesión útil, aunque necesitada de mayor reconocimiento social.

Sergio es un patricio, descendiente del famoso Senador Lucio Sergio Catilina, y desde hace años es el constructor oficial que edifica en zonas de Valentia. Desde que los romanos escogieron esta ciudad como objetivo turístico y de jubilación, se dedicó a desecar los pantanos y convertirlos en parcelas repletas de mansiones de lujo y edificios con balnearios. Al principio llegaban solo grandes generales, pretores y cónsules para retirarse, pero con el tiempo aumentó la población, hubo que construir un circo, un teatro, varios templos y un foro.

Los romanos pensionistas eran tantos que se crearon las primeras vías urbanas, con edificios de más de tres alturas, y sus moradores exigieron la presencia de gestores a los que aquí llaman administradores de edificios. Entonces, junto con otros profesionales, vino Ética a Valentia. Había desorden urbanístico, pero ella tenía nociones de arquitectura y derecho, y colaboró con las autoridades. Sus clientes la recomendaban en otras urbes, hasta que el constructor Sergio quiso conocerla en persona.

El magnate mandó a sus esbirros para que la acompañaran a su finca, en la confluencia entre el río

que llaman Turia, y el mare Nostrum, que en estas tierras llaman Mediterraneo. Junto al mar tiene Sergio una fortaleza al estilo del castillo de Rodas. Ella acudió con su guardia personal, y gracias a esta previsión pudo salir del palacio de Sergio, porque quería secuestrarla por no acceder a sus exigencias tiránicas.

Pocos días después de regresar Ética a su trabajo entre las vías romanas de Valentia, llegó al Magistrado, que es la autoridad en la ciudad y quien imparte justicia entre los ciudadanos romanos, una denuncia de Sergio contra Ética.

En la urbe están de parte de Ética. Todos quieren testificar a su favor, dicen que desde que ella trabaja en el mantenimiento de los edificios, las casas son más sólidas y la convivencia entre los vecinos es más grata. También las autoridades están de acuerdo en que el Magistrado debe dar la razón a la Administradora, porque ha facilitado la construcción de vías y edificios como el Circo romano y los Baños, pagados mediante los impuestos de la ciudad.

Ética se defendió ante el Magistrado alegando que siempre actuó conforme al Derecho y a las normas morales de los ciudadanos romanos. Pero debido a que los advocati² de Sergio, bien pagados por su amo, no cesan de asediar al alto tribunal de la ciudad, el Magistrado me ha aconsejado que acuda a sabios que puedan dar dictámenes justos. Este es el motivo por el que me dirijo a Pablo.

Salud,
Nicómaco

² Abogados (cfr. expresión en latín).

TESALÓNICA. CARTA DE LUCAS A NICÓMACO

Salve, Nicómaco. Lamentamos comunicarte que nuestro jefe se encuentra enfermo desde su llegada del último viaje, y actualmente está preparando, a pesar de su enfermedad, unos escritos a sus clientes de Éfeso. Me pide que te escriba, ya que Marcos está muy ocupado con la redacción de las memorias de sus últimos viajes.

Hemos leído con atención tu carta, y en primer lugar nos gustaría saber si ha llegado a tus manos el libro de Aristóteles sobre Ética para Nicómaco, y si conoces su contenido.

Pablo sufrió en su persona unas acusaciones parecidas a las que ahora padece Ética, y tuvo que apelar al César, por lo que permaneció dos años en Roma. Las denuncias no tenían fundamento, por lo que finalmente fue absuelto. Te puede dar buenos consejos.

Salud.

Lucas

VALENTIAE, 3ª CARTA DE NICÓMACO A PABLO

Distinguidos Pablo y tus colaboradores Lucas y Marcos:

Me honra saber que el asunto de Sergio contra Ética os interesa. Efectivamente, conozco la publicación de Aristóteles, que no llegó a escribir personalmente, porque daba clases de Filosofía a sus alumnos, y uno de ellos fue su propio hijo Nicómaco. Esto sucedió hace cuatrocientos años aproximadamente.

Estas enseñanzas sobre la Ética, la Política y la Felicidad fueron recogidas en varios volúmenes, bajo la dirección de Nicómaco, de ahí el nombre de la obra: “Ética a Nicómaco”.

Según sus enseñanzas, el hombre y la mujer, con su conducta buena pueden desarrollar la verdadera prudencia y la sabiduría, que les conduce a la felicidad permanente y estable, a pesar de la enfermedad o la pobreza:

“Concuerta también con nuestro razonamiento que el hombre feliz vive bien y obra bien, pues a esto es, poco más o menos, a lo que se llama buena vida y buena conducta. Es evidente, además, que todas las condiciones requeridas para la felicidad se encuentran en nuestra definición.

En efecto, a unos les parece que es la virtud, a otros la prudencia, a otros una cierta sabiduría, a otros, estas mismas cosas o algunas de ellas, acompañadas de placer o sin él; otros incluyen, además, la prosperidad material. De estas opiniones, unas son sustentadas por muchos y antiguos; otras, por pocos, pero ilustres; y es poco razonable suponer que unos y otros se han equivocado del todo, ya que al menos en algún punto o en la mayor parte de ellos han acertado.

Nuestro razonamiento está de acuerdo con los que dicen que la felicidad es la virtud o alguna clase de virtud, pues la actividad conforme a la virtud es una actividad propia de ella. Pero quizás hay no pequeña diferencia en poner el bien supremo en una posesión o en un uso, en un modo de ser o en una actividad.”

Aristóteles había sido buen discípulo de Platón, y éste de Sócrates. El maestro Sócrates había estado tan convencido de que debía seguir los propios principios hasta la muerte si era preciso, si éstos eran buenos, que decidió tomar la cicuta venenosa como condena de muerte, antes de huir o aceptar las humillantes propuestas de los tiranos. Por esta razón Aristóteles defiende que la felicidad no es un estado de ánimo, sino una actividad del alma, según la virtud perfecta.

La vida ética es atractiva en el terreno social y en el profesional:

“Así como en los Juegos Olímpicos no son los más hermosos ni los más fuertes los que son coronados, sino los que compiten (pues algunos de éstos vencen), así también en la vida los que actúan rectamente alcanzan las cosas buenas y hermosas; y la vida de éstos es por sí misma agradable.”

El que tiene una conducta permanentemente intachable, porque sabe rectificar cuando se equivoca, y sabe decir que no a propuestas desleales o inmorales, alcanza la auténtica felicidad. El que no persigue que su comportamiento tenga reconocimiento inmediato entre sus compañeros o sus clientes, sino que busca el bien común y el bien social por encima de su bien personal, este adquiere la felicidad porque descubre los frutos sazonados y de hermosa fragancia de su actividad:

“En efecto, en ninguna obra humana hay tanta estabilidad como en las actividades virtuosas, que parecen más firmes, incluso, que las ciencias; y las más valiosas de ellas son más firmes, porque los hombres virtuosos viven sobre todo y más conti-

nuamente de acuerdo con ellas. Y ésta parece ser la razón por la cual no las olvidamos. Lo que buscamos, entonces, pertenecerá al hombre feliz, y será feliz toda su vida; pues siempre o preferentemente hará y contemplará lo que es conforme a la virtud, y soportará las vicisitudes de la vida lo más noblemente y con moderación en toda circunstancia el que es verdaderamente bueno.”

Estas son algunas de las páginas del libro que he memorizado a fuerza de tanto leer y releer. Ya quisiera yo que todos los administradores de edificios fueran como Ética, mi cliente, que vive como si ella misma hubiera escrito estas palabras.

ÉFESO, CARTA DE MARCOS A NICÓMACO

Salve, Nicómaco.

Pablo ha leído con emoción tu última carta, y le ha traído muchos recuerdos de su Maestro, sobre el que habla continuamente a las colectividades que pastorea. Se ha acordado de las numerosas ocasiones en las que ha escuchado hablar o ha leído acerca de administradores, aunque su administración se limitara al trigo como José de Egipto, o a los negocios, como el administrador infiel que fue expulsado por su amo, del que habla en sus parábolas.

Me ha pedido que te transmita ahora la misma frase que, a propósito de tus cartas, ha dirigido a sus amigos de Corinto, y la ha dicho con el corazón, sintiéndose también un buen administrador de los bienes que debe mantener y hacer progresar:

“Por lo demás, lo que se busca en los administradores es que sean fieles. En cuanto a mí, poco me importa ser juzgado por vosotros o por un tribunal humano. Ni siquiera yo mismo me juzgo. Pues aunque en nada me remuerde la conciencia, no por eso quedo justificado.”

Esta sentencia suya puede servirte en la defensa de tu cliente, la administradora Ética. Seguro que podrás alegar correctamente los argumentos que permitan que el Magistrado dicte sentencia a su favor.

Espero que vuestro trabajo en Hispania sea reconocido en todo el orbe. Salud.

Firmado de puño y letra por Pablo, con la ayuda de Marcos y Lucas.

Las cartas fueron archivadas en un lugar especial y secreto del Magistrado de Valentiae. Tan ocultas estaban que con el paso del tiempo nadie las encontró, y después de los romanos llegaron los visigodos y a estos les sucedieron los musulmanes.

Jaime I el Conquistador, a su llegada a Valencia, levantó nuevos edificios y derribó otros. El tiempo pasó hasta la recuperación arqueológica. Estas cartas vieron la luz, descubriendo a la sociedad la realidad de una profesión, la del administrador de fincas, que trabaja en silencio, pero desarrolla una importantísima función social que los ciudadanos deben descubrir, valorar y potenciar.

Ahora, estimado lector, yo, Ética, aquella que acompañó a Aristóteles en sus clases dialogadas de

la Grecia del siglo IV a.C., y que fue defendida por Nicómaco en el siglo I d. C., quiero explicarte algunas cuestiones de la ética profesional que acompaña a los buenos administradores de fincas. En estas líneas puedes encontrar afirmaciones que te parezcan discutibles, o negaciones que te parezcan controvertidas.

Te animo a discutir las, en un foro pacífico y dialogante, dispuesto a recibir las razones y atenderlas como la lluvia que empapa la tierra de un huerto de naranjos, o como el manantial que riega los campos de arroz de los antiguos pantanos insalubres, dejando al descubierto las verdes hojas de las plantas de arroz.

Tal vez si conseguimos que todos los profesionales mejoren su conducta, ya no se hablará de corrupción, ni de fraude, ni de soborno. La transparencia, la lealtad profesional, y el sentido de servicio y función social de la profesión pueden crecer en un campo bien abonado, si se difunden los verdaderos códigos de buena conducta, no solo de buenas maneras.

Salud.

Ética

Ética profesional del administrador de fincas

Este trabajo es el fruto de diversos foros y jornadas Deontológicas organizadas por la comisión Deontológica y Disciplinaria del Colegio Territorial de Administradores de fincas de Valencia-Castellón. Han intervenido muchos más profesionales, a los que agradecemos profundamente su colaboración desinteresada. Lo que comenzó siendo un pequeño proyecto de este grupo ha terminado aquí, en tus manos, y esperamos que te agrade.

La ética no es una ciencia exacta, como las matemáticas, ni una ciencia empírica, como la química. No aporta soluciones a la falta de medios materiales como la Economía ni determina lo que es justo como el Derecho. El código de buenas maneras sería el traje y el código ético la columna vertebral del buen profesional en su trabajo. El código Deontológico, que abarca las buenas maneras y la ética profesional, es el instrumento adecuado para un correcto intercambio de servicios y el desarrollo de una sociedad en la que prima el bien común y no el interés individual.

La vida de las comunidades de propietarios, residenciales, o cualquier otra forma de organización

de la propiedad inmobiliaria, establece flujos de relaciones sociales, profesionales, laborales y de consumo. Los propietarios de una vivienda en régimen de propiedad horizontal no solo tienen derecho de uso y disfrute sino que también participan del aprovechamiento de los elementos comunes. Además de los muros, techos, fachadas o cubiertas, hay otros elementos comunes que facilitan la convivencia: el zaguán, el ascensor, las escaleras, y en los complejos residenciales, la piscina, el club social, la zona de juegos para niños, o las instalaciones deportivas o de recreo. En estos casos es muy conveniente elaborar un Reglamento de Régimen interior para que sean los propios vecinos quienes determinen eficazmente los lindes donde empieza el derecho de uno y acaba el derecho del otro.

Desde la constitución de la Comunidad en régimen de propiedad horizontal se establecen unas obligaciones y derechos entre los comuneros, y el Presidente, junto con el Vicepresidente y el secretario administrador, reciben con el nombramiento las funciones derivadas de su cargo.

La ley de propiedad horizontal ha pasado por diversas modificaciones desde su creación en 1960, aunque no ha cambiado sustancialmente el régimen jurídico de las relaciones entre los distintos agentes que participan en la vida de los comuneros. Es cierto que se ha facilitado la exigibilidad de las cuotas de gastos, se ha garantizado la accesibilidad al inmueble, liberando rigideces en el régimen de mayorías para las votaciones. También se han resuelto dificultades tecnológicas y de telecomunicaciones.

Sin embargo, poco se dice en la ley sobre la vertiente ética de los profesionales que sirven a los intereses de los propietarios, y este es un aspecto importantísimo. Una de las citas más antiguas de la literatura universal en la que se habla del Administrador es de Pablo de Tarso, que dejó escrito en su epístola a los Corintios: “Lo que los demás buscan en un administrador es que sea fiel”. Vamos a tratar de discernir, a lo largo de las páginas de este libro, qué buscan los demás en un administrador de fincas colegiado de nuestro tiempo y en nuestra sociedad: ¿un técnico, o una persona fiel?; ¿un administrativo, un ejecutor o un asesor? Teniendo en cuenta que cada vez son más complejas las relaciones que se establecen en una comunidad de propietarios, y que con facilidad saltan las chispas de la convivencia mal encajada hasta llegar a los tribunales, la labor del administrador no puede ser la de un administrativo o la de un gestor de contabilidades, sino más bien la del mediador, el pacificador o el asesor. Es normalmente un miembro externo al inmueble, que puede dar una visión más objetiva de los problemas y aportar soluciones imparciales, porque no tiene interés particular en el resultado. Y lo más importante, se puede confiar en él porque no sólo desarrolla las habilidades profesionales y técnicas de su trabajo, sino también los principios y virtudes de la lealtad, la honestidad, la probidad en beneficio de la comunidad. Ejerce una función social, y el autoconocimiento de esta responsabilidad le hace más digno de confianza por los miembros de esta comunidad.

La célula básica de la sociedad no es la comunidad de propietarios, sino el individuo, que al estable-

cer relaciones con otros individuos, genera también esos flujos de derechos y obligaciones que deben ser regulados para evitar el abuso de poder, la picaresca, la mafia y otros cánceres sociales que, si no se regulan correctamente, y no se aplican las medidas correctoras, acaban estrangulando la convivencia, y generando miedos y desconfianzas que destruyen el progreso personal y colectivo.

Los códigos deontológicos establecen principios inviolables que fundamentan sólidamente la construcción del edificio de cada profesión. De modo análogo a la diferente construcción de un mercado, un templo, o un edificio de oficinas, también las distintas profesiones, según la función social que desempeñan y los objetivos que persiguen, necesitan desarrollar unos principios diversos, y con matices distintos.

El administrador de fincas, que por principio debe depender de un colegio que se encargue de su formación, que regule su comportamiento ético y que garantice el marco de su responsabilidad, debe cultivar con especial esmero unas virtudes, unos talentos, que son esenciales para las comunidades de vecinos: su independencia para evitar injerencias ajenas, el secreto de las informaciones que custodia, la transparencia de los fondos que administra y de los procesos de toma de decisiones, el trato exquisito con sus clientes, con los proveedores y con las instituciones, el orden en las contabilidades, muy especialmente, la honestidad y la probidad. En estas páginas vamos a procurar exponer el marco ético donde se mueve el profesional de la administración de fincas, que es el Bien Común, es decir, lo que hace que la Comunidad

de propietarios desarrolle espacios de convivencia a través de sus elementos comunes, y que toca al administrador proteger. Trataremos de fundamentar algunos presupuestos básicos como la necesidad de formación continua para trabajar con eficacia y dignidad, y el compañerismo y la lealtad entre colegas, como ingredientes estrella que hacen la profesión más fuerte y dinámica. Abordaremos algunos principios básicos de la ética profesional, como son la independencia y el secreto profesional. Terminaremos exponiendo algunas cuestiones de actualidad en el día a día de la ética profesional de la administración de fincas.

Todo ello con el objetivo de aportar herramientas para el diálogo sobre el código ético de la profesión. Quedarán algunos temas abiertos, otros necesitados de un enfoque superador. Y algunas cuestiones importantes por su actualidad o su gravedad, necesitarán ser presentadas en posteriores publicaciones.

Nos parece de mucho interés esta materia, y entendemos que la deontología para administradores de fincas necesita un tratamiento serio, respetuoso y profundo. Como hemos dicho anteriormente, la ética profesional es la columna vertebral de la profesión, porque la lealtad es la clave de nuestro trabajo. La marca, la tecnología y las habilidades del buen administrador tienen que apoyarse en un fundamento sólido, y este es su ética.

LA ADMINISTRACIÓN DE FINCAS AL SERVICIO DEL BIEN COMÚN

El Código Deontológico Europeo para profesionales inmobiliarios define al Administrador de fincas como “la persona que, de forma habitual, como actividad principal o secundaria, ejerce por cuenta de terceros, en calidad de mandatario o intermediario, una actividad de gestión de propiedades o derechos inmobiliarios, o de administración de propiedades inmobiliarias en copropiedad.”³

Así como en el Estatuto General de la Abogacía española se establece el deber fundamental del abogado a cooperar en la función pública de la Administración de Justicia,⁴ la profesión de Administración de fincas, no solo abarca el mantenimiento material de los edificios, sino la gestión integral, incluida la convivencia.⁵

3 Código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios, Apartado 2, “Definiciones”. http://www.cgcafe.org/pdf/cod_deontologico_cepfi.pdf.

4 Cfr. Estatuto General de la Abogacía Española, artículo 30. Aprobado por Real Decreto 658/2001. El texto completo del artículo dice: “El deber fundamental del abogado, como participe en la función pública de la Administración de Justicia es cooperar a ella asesorando, conciliando y defendiendo en derecho los intereses que le sean confiados. En ningún caso la tutela de tales intereses puede justificar la desviación del fin supremo de Justicia a que la abogacía se halla vinculada.”

5 El Administrador de fincas también administra inmuebles que no se rigen por la propiedad horizontal, urbanizaciones, patrimonios familiares, de sociedades, y otras realidades como polígonos industriales, edificios de oficinas o espacios para grandes almacenes. Pedimos disculpas al lector si durante el discurso nos centramos en las comunidades de propietarios, como el sector más generalizado de nuestra mirada, que debe abarcar en general a todos los propietarios clientes de un administrador colegiado.

La Constitución Española proclama el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.⁶ Es uno de los principios rectores de la política social y económica y por tanto, los poderes públicos adquieren la obligación de facilitar, no solo que todos tengan una vivienda, sino que reúna las condiciones básicas de dignidad y habitabilidad.

La vivienda es el objeto de nuestra profesión, no sólo como espacio físico en el que se vive y se desarrolla la actividad personal y familiar de descanso y encuentro, sino unida a otras viviendas pertenecientes a otros propietarios, con salida independiente a un elemento común o a la calle. Es ese conjunto de espacios comunes que agrupan varias propiedades nuestro objeto propio de trabajo, y la Ley 1/1960, de Propiedad Horizontal, reguló el régimen legal para la existencia de esta profesión, a partir del artículo 396 del Código Civil.⁷ El preámbulo de la Ley de Propiedad Horizon-

6 Artículo 47 de la Constitución española: “Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.”

7 El artículo 396 del Código Civil establece las bases de la propiedad horizontal, al regir las normas de la propiedad de las viviendas de un edificio susceptibles de aprovechamiento independiente por tener salida propia a un elemento común o a la vía pública: “... podrán ser objeto de propiedad separada, que llevará inherente un derecho de copropiedad sobre los elementos comunes del edificio, que son todos los necesarios para su adecuado uso y disfrute, tales como el suelo, vuelo, cimentaciones y cubiertas; elementos estructurales y entre ellos los pilares, vigas, forjados y muros de carga; las fachadas, con los revestimientos exteriores de terrazas, balcones y ventanas, incluyendo su imagen o configuración, los elementos de cierre que las conforman y sus revestimientos exteriores; el portal, las escaleras, porterías, corredores, pasos, muros, fosos, patios, pozos y los re-

tal afirma la necesidad social de tener una vivienda, y que esta vivienda esté al alcance de cualquier bolsillo, texto que transcribo por su evidente valor histórico:

“La presente ley pretende, pues, seguir la realidad social de los hechos. Pero no en el simple sentido de convertir en norma cualquier dato obtenido de la práctica, sino con un alcance más amplio y profundo. De un lado, a causa de la dimensión de futuro inherente a la ordenación jurídica, que impide entenderla como mera sanción de lo que hoy acontece y obliga a la previsión de lo que puede acontecer. Y de otro lado, porque si bien el punto de partida y el destino inmediato de las normas es regir las relaciones humanas, para lo cual importa mucho su adecuación a las concretas e históricas exigencias y contingencias de la vida, no hay que olvidar tampoco que su finalidad última, singularmente cuando se concibe el Derecho positivo en función del Derecho natural, es lograr un orden de convivencia presidido por la idea de la justicia, la cual, como virtud moral, se sobrepone tanto a la realidad de los hechos como a las determinacio-

cintos destinados a ascensores, depósitos, contadores, telefonías o a otros servicios o instalaciones comunes, incluso aquellos que fueren de uso privativo; los ascensores y las instalaciones, conducciones y canalizaciones para el desagüe y para el suministro de agua, gas o electricidad, incluso las de aprovechamiento de energía solar; las de agua caliente sanitaria, calefacción, aire acondicionado, ventilación o evacuación de humos; las de detección y prevención de incendios; las de portero electrónico y otras de seguridad del edificio, así como las de antenas colectivas y demás instalaciones para los servicios audiovisuales o de telecomunicación, todas ellas hasta la entrada al espacio privativo; las servidumbres y cualesquiera otros elementos materiales o jurídicos que por su naturaleza o destino resulten indivisibles.../...”

nes del legislador, que siempre han de hallarse limitadas y orientadas por ella.”⁸

El desarrollo urbanístico en la segunda mitad del siglo XX, que incrementó exponencialmente los edificios de viviendas, exigía la creación de una ley que regulara la vida entre los comuneros, que ya no podía sostenerse con el artículo 396 del Código napoleónico y el escaso régimen de la propiedad de la Comunidad de bienes, de los artículos 392 y siguientes del Código Civil. Con la nueva ley de Propiedad Horizontal se regula esta realidad en auge y desarrolla la figura del Administrador de fincas, que recibe mayor interés por su capacidad de gestión en el cumplimiento del derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Es intermediario entre los ciudadanos y los poderes públicos para garantizar la efectividad de este derecho. Y además, como gestor de los elementos comunes de los propietarios, garantiza su correcto funcionamiento.

En una jornada sobre deontología profesional, celebrada por los administradores de fincas de Valencia en 2014, clausurada por el Presidente del Consejo General de Administradores de Fincas de España, D. Salvador Díez Lloris, se afirmaba que todo profesional, y concretamente el administrador de fincas cumple una función social muy importante, por estar al pie de la calle. La tarea principal del administrador es administrar bienes de terceros:

“Una de las funciones del administrador de fincas es dignificar el bien común, reinterpretar lo

⁸ Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal. Preámbulo, texto tomado del primer párrafo.

público, y de esta manera se puede luchar contra la corrupción de la sociedad. Existen dos maneras de interpretar lo común: como una prolongación de lo privado o como una realidad sustancialmente distinta de lo privado, lo que es de todos y adquiere la dignidad, y debe ser de especial cuidado. Todo administrador sabe mucho de lo común, todos los días delimitamos y debemos dignificar lo común, y anteponer el beneficio colectivo al personal”.⁹

Cuando un administrador de fincas colegiado asiste a una reunión de vecinos, en la mayoría de los casos modera la reunión, aporta la información sobre los distintos asuntos a tratar, estado de cuentas, relación de deudores y medidas a tomar, solución a un problema de mantenimiento, o a la ejecución de una obra, o a la reclamación del cese de actividades molestas, prohibidas o insalubres. Es la persona a la que se pregunta, el técnico que asesora, el experto que informa sobre deficiencias, procedimientos, etc.

Lo común es aquello que pertenece a todos los copropietarios, y se escapa del uso o aprovechamiento en exclusiva de uno solo o algunos. Lo común puede ser la escalera, la fachada, la cubierta de la finca, o el zaguán. Su mantenimiento exige un gasto comunitario, y por tanto requiere un acuerdo, tomado por mayoría de los comuneros que establezca la norma.

Pero el concepto “*elemento común*” no siempre es fácil de entender por todos: el aprovechamiento

⁹ Tomás de Domingo y Pérez, profesor de la facultad de Derecho de la Universidad Miguel Hernández, charlas durante la Jornada sobre Deontología del Colegio de Administradores de Valencia, el 10 de abril de 2014. El título de la ponencia fue “La función social del Administrador de Fincas”.

fraudulento de la terraza de la finca para instalar un “*solarium*”, o el uso de un rincón en el garaje, para aparcar la motocicleta, sin obligarse a pagar una renta mensual a la comunidad. La ejecución de unas obras de cerramiento de un balcón, sin autorización de la comunidad, o contra la estética del edificio. Estas son algunas de las conductas que manifiestan desprecio a lo común, aprovechamiento en beneficio propio de algo que es de todos los copropietarios.

El mal uso de lo común en una finca o en un complejo residencial, afecta a todos, y todos tienen la obligación y el derecho de respetar el jardín comunitario. Los propietarios de animales deben respetar el derecho de los demás a que los viales permanezcan limpios. La cabina del ascensor permanecerá limpia si todos colaboran, y no se esconden cuando el perro la ensucia. Y así pueden multiplicarse los ejemplos de que los elementos comunes son un bien común, y pertenece a todos la obligación de respetarlos y hacerlos respetar, para que permanezcan el mayor tiempo posible en el mejor estado y puedan ser disfrutados por todos.

A veces podemos adoptar conductas irresponsables por cuanto incivilizadas, pensando que nadie nos ve, o que el policía no está cerca para multarnos. Por eso tiramos un papel por la ventana del coche, o un cigarro encendido. ¿Quién nos va a multar? Esa mentalidad equivocada, que en un mundo global y ecologista no se admite, tampoco se aprueba en la comunidad de propietarios. Y el administrador es el profesional que se encarga de recordarlo, normativizarlo en los reglamentos, y penalizarlo a través de amonestacio-

nes o mediante la ejecución de los acuerdos con la interposición de demandas judiciales.

El administrador de fincas se erige en árbitro, en apaciguador de las iras del respetable, en conciliador, en consejero. Tiene que informar, en junta y fuera de ella, acerca de lo que es privado y lo que es comunitario, aconsejar el respeto a estos elementos, y recomendar el gasto para el mantenimiento y el uso correcto de lo común. Pero no puede estar recordándolo constantemente, como si fuera el cuidador de un patio de colegio: es agente defensor del bien común, ante los copropietarios y ante la sociedad entera. Es el intermediario entre los poderes públicos y los usuarios. Y tiene una gran misión como mediador en la recepción de recursos públicos para mejorar el bien común, como se mejora el estado de las vías públicas, la iluminación de las calles, o la instalación de redes de saneamiento. Puede intervenir como asesor de las asociaciones de vecinos, o como árbitro en conflictos entre empresarios de comercios y comunidades de copropietarios. Finalmente, puede ser el punto de apoyo de la Administración pública para la gestión de ayudas a la rehabilitación de fachadas o a la regeneración del parque inmobiliario. Y muchas cosas más. Hasta el punto de recibir el título de colaborador social. Pero... ¿no se merece un reconocimiento como agente social de especial relevancia ante la Administración pública? ¿No sería más acertado, en determinadas circunstancias, que los despachos de los administradores de fincas fueran delegaciones de los entes locales para asuntos relacionados con la gestión inmobiliaria?

LA FORMACIÓN CONTINUADA COMO CLAVE DE BÓVEDA DE LA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD

Son muchas las novedades de nuestra profesión, los cambios sociales que impulsan el desarrollo de nuevas normativas legales, las necesidades de ajustes a las nuevas tecnologías, a medidas de seguridad en el trabajo, o una mayor sensibilidad con la ecología, con el ahorro energético, o con las discapacidades y los grupos de riesgo, como son los mayores, las dificultades de acceso a las viviendas, etc.

Ciertamente el administrador de fincas no puede obligar a sus clientes a tomar decisiones, pero sí puede ayudar mediante el correcto asesoramiento a mejorar la calidad de vida en la comunidad. A veces parece que el Administrador debe permanecer como convidado de piedra en una discusión acerca de la eliminación de barreras arquitectónicas, como si el resultado positivo o negativo fueran igualmente válidos. Debe ser valiente a la hora de proponer, manifestando por supuesto su imparcialidad al respecto, las mejoras que pueden beneficiar a sus clientes, no solo para la rehabilitación de la fachada, sino para el ahorro energético, la seguridad del edificio, y la rentabilidad de los recursos económicos que se manejan, dejando muy claro que la decisión es de la comunidad, así como la responsabilidad de los acuerdos que se tomen.

Una manera práctica de experimentar las dificultades funcionales de algunos propietarios consiste en subirse a una silla de ruedas, o vendarse los ojos, y tratar de acceder a la propia vivienda; la experiencia puede ser tan determinante que seremos más sensi-

bles si cabe cuando algunas personas reclaman la eliminación de barreras arquitectónicas, o la instalación de mecanismos para invidentes, no solo en la cabina del ascensor, sino en todo el edificio.

El Administrador de fincas no puede permanecer en la ignorancia de las nuevas leyes de repercusión inmobiliaria, no puede conformarse con “*verlas venir*”, tiene que ir por delante. No podemos atrincherarnos detrás de nuestra mesa del despacho, y enfadarnos cuando queda en evidencia nuestra falta de formación si un cliente nos pregunta cómo vamos a afrontar el nuevo Real Decreto sobre medidas de seguridad en el mantenimiento de las piscinas, o si le podemos explicar la normativa sobre mantenimiento de puertas de garaje. Vamos por delante cuando acudimos al colegio profesional en busca de formación continua, cuando sugerimos campos nuevos de formación, o acudimos a refrescar los campos tradicionales de la propiedad horizontal.

Comenta Alicia Oliver en su artículo sobre la primera Jornada deontológica profesional celebrada en el Colegio de Administradores de fincas de Valencia:

“Debemos estar debidamente preparados y en vanguardia, al día en todas y cada una de las materias e innovaciones que afectan directamente a nuestra profesión, para cumplir de forma óptima nuestra labor de asesores y ejecutores de la normativa vigente. Para ello debemos de seguir formándonos constantemente y adaptarnos a la legalidad.”¹⁰

10 Alicia Oliver Vidal, “Primera Jornada sobre deontología profesional”, artículo publicado en La Revista *Urbis Noticias*, nº 77, 2º Trimestre

El código deontológico europeo afronta la exigencia de formación de los administradores, al dictar los siguientes deberes de los profesionales inmobiliarios:

“permanecer informado y facilitar la formación de sus colaboradores en lo referido a la evolución del mercado inmobiliario sobre los planes locales, regionales y nacionales.”

“seguir y hacer que sus colaboradores sigan programas de formación profesional permanente y específica, que les permita adaptarse a las evoluciones en materia de legislación y entorno profesional.”¹¹

Los colegios profesionales deben ser hervideros de formación para sus colegiados, ya que esto es uno de los aspectos diferenciadores que tenemos frente al intrusismo. La formación se puede ofrecer en muchos campos del saber, no solo en lo relacionado con la organización de los despachos. También las nuevas tecnologías, las técnicas de inteligencia emocional, el “*coaching*”, la oratoria, leer y escribir mejor, y tantas otras ciencias y técnicas que se dirigen a mejorar las habilidades humanas. Hasta debería enseñarse idiomas en los colegios profesionales, puesto que la internacionalización ha llegado hace tiempo a nuestras fincas.

Junto con los cursos de iniciación a la profesión, son muy recomendables los cursos de actualización, con materias básicas y sobre todo reciclaje en nor-

de 2014, pp. 6-7. <http://www.aaffvalencia.es/urbis/Urbis-77.pdf>

11 Código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios, apartado 3.1, Generalidades. http://www.cgcafe.org/pdf/cod_deontologico_cepi.pdf

mativas recientes, organización de despachos, cuestiones de calidad, técnicas de inteligencia emocional, deontología y disciplina, y otras actividades formativas que permitan una alta cualificación profesional.

COMPAÑERISMO Y COMPETENCIA DESLEAL¹²

El código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios establece 10 deberes éticos de los administradores de fincas en sus relaciones con los colegas:

1. “Velar por la lealtad de la competencia, especialmente en lo que se refiere al inicio o ruptura de relaciones con un mandante”;
2. “Velar porque las relaciones con los colegas vayan marcadas siempre por el respeto y la cortesía”;
3. “No tomar iniciativa a la hora de criticar las prácticas profesionales de un colega”;
4. “No facilitar asesoramiento, en caso de ser consultado a propósito de un expediente gestionado por un colega, que no respete la integridad y la cortesía confraternal”;
5. “Mantener la profesión al más alto nivel, fomentando la formación profesional”;
6. “Participar en la publicación de revistas o periódicos especializados que permitan a los profesionales inmobiliarios ofrecer al público una información exacta”;
7. “Abstenerse de toda práctica que perjudique el buen nombre de la profesión y evitar cualquier comportamiento susceptible de suponer a sus colegas perjuicios morales o materiales”;

¹² Cfr. Francisco José Arnaldos Jiménez, “Compañerismo y competencia desleal”, artículo publicado en la Revista del Consejo Valenciano de Colegios de Administradores de fincas Urbis Noticias, número 78, 3º trimestre 2014, pp. 16-18. <http://www.aaffvalencia.es/urbis/Urbis-78.pdf>

8. “Con el fin de fomentar la calidad en la profesión, compartir con sus colegas el fruto de su experiencia y perfeccionar las cualidades profesionales de sus colaboradores con vistas a su promoción y a una mejora de los servicios prestados”;
9. “No solicitar los servicios del colaborador de un colega sin que lo sepa éste último”;
10. “Evitar cualquier conflicto con un colega que pueda perjudicar a los intereses de los clientes.”¹³

Algunos de estos deberes exigen un comportamiento correcto con los colegas, respeto al trabajo de los demás, no introducir discordia entre los clientes de otros compañeros, ni juzgar despectivamente sus conductas con la intención de ocupar su puesto. También obliga al respeto del administrador entrante hacia el trabajo y la fama del administrador cesado.

El Código Deontológico del Consejo General de la Abogacía española establece unos deberes entre compañeros, tales como los siguientes:

- “El abogado de mayor antigüedad en el ejercicio profesional debe prestar desinteresadamente orientación, guía y consejo de modo amplio y eficaz a los de reciente incorporación que lo soliciten.”
- “El abogado que pretenda iniciar una acción, en nombre propio o de su cliente, contra un compañero por actuaciones profesionales del mis-

13 Cfr. Código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios, apartado 3.3, Relaciones con los colegas. http://www.cgcafe.org/pdf/cod_deontologico_cep.pdf

mo, habrá de comunicarlo previamente al Decano, por si considera oportuno realizar una labor de mediación.”

- “.../... debe procurar la solución extrajudicial de las reclamaciones de honorarios propias o de otros compañeros, mediante la transacción, la mediación o el arbitraje del Colegio.”
- “Debe recibir siempre y con la máxima urgencia al compañero que le visite en su despacho y con preferencia a cualquier otra persona, sea o no cliente, que guarde espera en el despacho. En caso de imposibilidad de inmediata atención, dejará momentáneamente sus ocupaciones para saludar al compañero y excusarse por la espera.”
- “.../... debe atender inmediatamente las comunicaciones escritas o telefónicas de otros (compañeros), y estas últimas debe hacerlas personalmente.”¹⁴

Estas normas no vinculan a los Administradores, pero las hemos traído a colación porque ayudan a contemplar la relación entre compañeros de profesión con una mirada más humana y colaboradora. Una imagen tristemente difundida del comportamiento entre administradores es que se mueven entre aguas turbulentas como tiburones solitarios que defienden su territorio del resto de tiburones enemigos. Sin embargo nada más lejos de la realidad, puesto que los profesionales de la Administración de fincas se desarrollan humana y profesionalmente mejor cuan-

14 Cfr. Código Deontológico de la Abogacía Española, modificado en Pleno del 10 de diciembre de 2002. Artículo 12.

do comparten con otros compañeros de profesión la amistad y el compañerismo. Se generan vínculos de transmisión de conocimientos y experiencia que redundan en beneficio de sus clientes, los propietarios.

En una novela de ambientación inglesa, el protagonista hace una reflexión que puede servir como ejemplo de lo que estamos hablando:

“Actualmente son este tipo de problemas los que más nos preocupan, pues en la profesión ya no gozamos de la posibilidad de comentar y corroborar nuestras opiniones con otros colegas, como hacíamos antes. Hasta no hace mucho, si a alguno de nosotros le asaltaba alguna duda sobre algún aspecto de nuestras obligaciones, siempre contaba con el consuelo de saber que otro compañero, cuyas ideas respetase, no tardaría en presentarse en la casa acompañando a su patrón, lo que era la ocasión propicia para discutir el problema. (...) En realidad, durante aquella época, en la sala (...) se daban cita algunos de los mejores profesionales de Inglaterra, y en torno al calor de la chimenea se entablaban conversaciones que duraban hasta altas horas de la noche. Y les diré que durante esas veladas en la sala no se contaban chismes. Muy al contrario, podían presenciarse debates sobre los grandes temas que preocupaban a nuestros (¿clientes?), o bien sobre los temas de interés que trataba la prensa. Y evidentemente, como ocurre en todas las reuniones de profesionales, sean del gremio que sean, también conversábamos sobre los aspectos propios de nuestro trabajo. Como es natural, en ocasiones se producían fuertes discrepancias, pero

en general, las más de las veces el sentimiento que predominaba era el de mutuo respeto.”¹⁵

Este texto, tomado de una gran obra de la literatura contemporánea, que llevó al cine con maestría el director James Ivory y representaron actores de la talla de Anthony Hopkins y Emma Thompson, nos permite contemplar el pensamiento de un mayordomo inglés que dejó de servir a un Lord británico y no sabía adaptarse a los nuevos tiempos, marcados por el trabajo al servicio de un rico estadounidense. Solo la oportunidad de un viaje le permitió salir del medio donde el trabajo constante y exigente tenía consuetudina su mente y su imaginación, y por medio de la reflexión pudo llegar a conclusiones revolucionarias para su estilo de vida, anticuado y caduco.

La experiencia más gratificante de muchos compañeros es formar parte de un grupo de administradores de fincas con una gran inquietud por compaginar la amistad, la formación y la profesión. Cada encuentro en los congresos, jornadas, o por cualquier otra causa, tiene un excelente resultado de refuerzo de los lazos profesionales, hasta el punto de que el respeto, la lealtad y la confianza generan estímulos para mejorar en la profesión, para ser más competitivos y más eficaces en el trabajo. Sería un error pensar que las propias recetas deben ser custodiadas bajo siete cerrojos, para ser los mejores, porque esas recetas, si son buenas, al compartirlas pueden enriquecerse y dan prestigio a la profesión.

15 Cfr. Novela “Los restos del día”, Isihiguro Kazuo, pp. 6-7

Marco Tulio Cicerón, senador destacado en la Roma clásica y contemporáneo de Julio César y Marco Antonio, escribe en su libro sobre “Los Oficios”: **“El que cortésmente enseña el camino a quien se ha extraviado, hace como el que enciende con su luz la de otro; después de habérsela encendido, no por eso la suya alumbrará menos.”**¹⁶ En la sociedad competitiva en que vivimos, podemos confundir la profesión con una guerra de unos contra otros. Nada más lejos de la realidad si queremos que esta profesión, como tantas otras, progrese y sea día a día más digna y más acorde con un servicio social al usuario.

En nuestra legislación contamos con leyes clave sobre la competencia desleal: la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, la Ley 15/2007 de 3 de julio, de Defensa de la Competencia, y la Ley 34/1988 de 11 de noviembre, General de Publicidad.

La Ley de Competencia Desleal describe los actos desleales en sus artículos 5 a 10. Los actos de engaño, al transmitir información falsa o que, siendo veraz, induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, y sea susceptible de alterar su comportamiento económico; los actos de confusión, que pueden crearse sobre la actividad, las prestaciones o el establecimiento ajenos; las omisiones engañosas, es decir, aquellas omisiones u ocultaciones de la información necesaria para que el consumidor adopte o pueda adoptar una decisión; finalmente, las prácticas agresivas, los actos de denigración y los actos de comparación, que se dirigen a ganar una cuota de mercado con técnicas

16 Cfr. Cicerón, De officiis, Libro I, Cap. XVI.

mediante las cuales no solo se ofende injustamente la fama del competidor, sino que se abusa de la falta de conocimiento de los usuarios acerca de la verdad de la información que se ofrece, porque se aporta mediante acoso, coacción, el uso de la fuerza o influencia indebida, coartando la libertad de elección.

En un artículo publicado en una revista colegial hemos propuesto el debate sobre las **“Juntas por sorpresa”**, reuniones convocadas por un administrador ajeno a la finca, que previamente se ha introducido ladinamente en el edificio y ha prometido una bajada de los precios de consumo, y por tanto un ahorro considerable. En primer lugar estamos ante una práctica agresiva de acoso y coacción de un supuesto administrador que entra sin ser llamado en una finca donde hay un secretario administrador contratado legítimamente. En segundo lugar, presenta una comparación engañosa acerca del trabajo que realiza el administrador actual, y la oferta que propone, mediante confusión y engaño, puesto que no puede pedir presupuestos para una comunidad que no administra. Ningún industrial honesto admitiría esta solicitud. En tercer lugar, provoca una reunión que ni está autorizado a convocar, ni el presidente debe permitir sin la asistencia del actual administrador, que por otra parte debe ser avisado acerca de las malas artes del intruso.¹⁷

17 Cfr. Francisco José Arnaldos Jiménez, “Sobre las asambleas por sorpresa y la institución de la venia”, artículo publicado en la Revista del Consejo Valenciano de Colegios de Administradores de fincas Urbis Noticias, número 74, 3º trimestre 2013, pp. 16-17.

La competencia desleal se combate en los tribunales mediante las demandas ante el Juzgado de lo Mercantil, el Tribunal de Arbitraje de la Cámara de Comercio, o ante la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia. Desde la Comisión Deontológica y Disciplinaria del Colegio Profesional solo se pueden valorar las posibles infracciones deontológicas tipificadas en los estatutos, y aplicar las correspondientes sanciones a sus colegiados.

Sin embargo, el mayor combate contra la competencia desleal es el trabajo en equipo, la solidaridad entre los compañeros, la batalla por la formación continua y de calidad. Frecuentar el colegio profesional no es perder el tiempo, sino multiplicar la eficacia de nuestro trabajo. No en vano, los tres pilares de la deontología profesional son las relaciones entre los compañeros, las relaciones con el colegio, y las relaciones con los clientes. Y el cuidado de cada una de estas tres columnas es nuestra fortaleza.

LA INDEPENDENCIA Y EL SECRETO PROFESIONAL DEL ADMINISTRADOR DE FINCAS

A) LA INDEPENDENCIA

La independencia es una exigencia del estado democrático y un derecho de los ciudadanos, que en régimen de propiedad horizontal son copropietarios. El Administrador, para poder asesorar y defender los intereses de los propietarios, tiene el derecho de preservar su independencia frente a toda clase de injerencia, que puede proceder de los poderes públicos, de terceros interesados en la contratación de servicios o suministros, o de los mismos copropietarios, que pueden tratar de someter los intereses de la comunidad en beneficio de su propio interés, siendo éstos opuestos.

El Administrador, en el libre ejercicio de la profesión, tiene sus criterios y sus principios, entre los cuales gozan de un puesto de privilegio la lealtad, la honestidad, la probidad, el servicio social a los propietarios, etc. También tiene un sistema de organización de su despacho, y de atención a sus clientes. Y por tanto tiene el derecho y el deber de independencia frente a injerencias ajenas.

El código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios dice que el administrador estará obligado por el principio de probidad, a ***“no recibir comisiones, descuentos o beneficios por los gastos comprometidos derivados de la cuenta de un mandante, sin haber obtenido antes el consentimiento de éste; las modalidades de elección de proveedo-***

res y la facturación de sus productos o servicios deberán ser transparentes”¹⁸

También establece el mismo código deontológico europeo la obligación de probidad: **“no encargar a cuenta de un mandante trabajos, suministros o prestaciones a un allegado o entidad en la que posea intereses, sin haber informado al respecto a su mandante.”¹⁹**

La confianza en el administrador procede de una gestión honesta, diligente y transparente. Pero es necesaria la percepción por parte de los propietarios acerca de este trabajo honesto, diligente y transparente. Cuanto más independiente es el profesional, cuanto más celo pone en evitar injerencias de terceros, mejor podrá preservar esa confianza.

B) EL SECRETO PROFESIONAL

Esta confianza, que caracteriza el vínculo profesional, es un elemento clave en las relaciones entre el administrador de fincas y sus clientes. Los propietarios confían en el administrador la custodia de la documentación, contratos, facturas, cuentas bancarias, correspondencia de la propiedad con las instituciones, con los industriales, procesos judiciales, etc. El nivel de la información que recibe el Administrador

18 cfr. Código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios, apartado 3.2, Relaciones con los clientes. http://www.cgcafe.org/pdf/cod_deontologico_cep_i.pdf

19 Código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios, apartado 3.2, Relaciones con los clientes

no es del mismo grado de protección que el sanitario, ni el de un partido político. Son informaciones sobre el estado económico, y por tanto, en circunstancias normales no pone en peligro a los convecinos que alguien pueda acceder a un dato aislado.

Uno de los temas más polémicos en esta cuestión es la morosidad de algunos copropietarios. Sobre esto hay abundante jurisprudencia, puesto que la publicación de la relación de deudores en el tablón de anuncios o su difusión, atrae las iras de estos deudores, cuando tendrían que dolerse y pedir perdón por dejar impagadas las cuotas comunitarias. El Administrador tiene que mantener un equilibrio entre la protección de datos, la discreción profesional, y la transparencia en su gestión. Por eso, la correcta información acerca de lo que se puede publicar y lo que no se debe mostrar, da una gran seguridad.

El código deontológico europeo obliga al administrador a sujetarse a una discreción absoluta respecto a sus clientes y terceros en lo que se refiere a su cometido, y procurar que sus colaboradores actúen con la misma reserva.²⁰

También incide en la misma obligación de secreto profesional el código deontológico del Colegio de Valencia-Castellón en varias ocasiones: encarece **“.../... que los profesionales colegiados ajusten su conducta en materia de comunicaciones comerciales a lo dispuesto en la ley, con la finalidad de salvaguardar la independencia e integridad de la profe-**

20 cfr. Código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios, apartado 3.2, Relaciones con los clientes. http://www.cgcafe.org/pdf/cod_deontologico_cep_i.pdf

sión, así como, en su caso, el secreto profesional”.²¹

En las relaciones con los clientes, exige al profesional de la administración de fincas que guarde secreto de las informaciones que de cualquier modo lleguen a su conocimiento con motivo del encargo profesional, aún después de terminado éste.²²

Muchas veces llaman a nuestros despachos personas interesadas en saber el teléfono del vecino del séptimo, que vende su vivienda, para ahorrarse los honorarios del profesional inmobiliario. O el teléfono del Presidente, para pedirle un favor. Y nosotros, fieles a la Ley de protección de datos, les informamos que no podemos facilitarle esa información sin la autorización del cliente, que nos haría responsables de un uso indebido de los mismos; sí podemos pedir su autorización para dar su teléfono al solicitante.

Somos, por tanto, no solo depositarios de documentos, sino también de información, que se vende y se compra, porque permite llegar a cotas insospechadas de poder o de lucro. Y nuestro deber es salvaguardar los datos recibidos de nuestros propietarios.

Finalmente, por si no fuera suficiente la exigencia de respeto al secreto profesional, los mismos estatutos reclaman que en las relaciones entre administradores de fincas, que deben desarrollarse con respeto y cortesía, están obligados a facilitarse mutua infor-

21 cfr. Estatutos del Colegio territorial de Administradores de fincas de Valencia-Castellón, artículo 53 h); http://www.aaffvalencia.es/images/pdf/Estatutos_colegio_27_Junio_2014.pdf

22 cfr. Estatutos del Colegio territorial de Administradores de fincas de Valencia-Castellón, artículo 54 b); http://www.aaffvalencia.es/images/pdf/Estatutos_colegio_27_Junio_2014.pdf.

mación general, siempre que no afecte al secreto profesional.²³

El Administrador no es quien toma las decisiones, sino los órganos de cada una de las comunidades que administra. Es cierto que debe tomar las decisiones en su despacho, sobre qué horario de atención al público sigue, qué programa de gestión de la administración, o qué sistema seguir en la atención a sus clientes, la agenda de recepción de industriales y proveedores, o la entidad bancaria en la que deposite sus propios fondos profesionales.

Pero las decisiones de cada comunidad corresponden a la Asamblea General, a la Junta Rectora, o al Presidente, dependiendo de la gravedad de los acuerdos, o que se trate de aprobación de los mismos, o ejecución de lo ya acordado. Da mucha serenidad al administrador que sus clientes tomen sus propias decisiones, y no carguen la responsabilidad de las mismas injustamente sobre el administrador. ¿Qué sucede cuando no toman la decisión y dejan la responsabilidad al administrador que se ve obligado a tomar decisiones para evitar el mal mayor? Estamos hablando de un seguro que va a caducar, o de la obligación de adaptar el dividendo digital de la televisión comunitaria, o declarar el modelo 347 de Hacienda. Aquí entraría la habilidad del profesional para resolver y que de alguna manera el representado ratifique la decisión.

23 cfr. Estatutos del Colegio territorial de Administradores de fincas de Valencia-Castellón, artículo 55 a); http://www.aaffvalencia.es/images/pdf/Estatutos_colegio_27_Junio_2014.pdf.

OTRAS CUESTIONES DE ÉTICA PROFESIONAL

Se han planteado abundantes supuestos y cuestiones de interés a partir del estudio y debate de las reclamaciones ante la Comisión Disciplinaria y Deontológica. Una de las maneras de reducir la siniestralidad es aumentar la formación y el debate constructivo acerca de las conductas sobre las que más se incide en el campo disciplinario.

En la obra de la literatura clásica griega, “La Guerra del Peloponeso”, Tucídides pone en boca de Pericles la explicación del sistema político ateniense, la Democracia:

“Pues tenemos una república que no sigue las leyes de las otras ciudades vecinas y comarcanas, sino que da leyes y ejemplo a los otros, y nuestro gobierno se llama Democracia, porque la administración de la república no pertenece ni está en pocos, sino en muchos. Por lo cual cada uno de nosotros, de cualquier estado ó condición que sea, si tiene algún conocimiento de virtud, tan obligado está a procurar el bien y honra de la ciudad como los otros, y no será nombrado para ningún cargo, ni honrado, ni acatado por su linaje ó solar, sino tan sólo por su virtud y bondad. Que por pobre ó de bajo suelo que sea, con tal que pueda hacer bien y provecho a la república, no será excluido de los cargos y dignidades públicas.

“Nosotros, pues, en lo que toca a nuestra república gobernamos libremente, y asimismo en los tratos y negocios que tenemos diariamente con nuestros vecinos y comarcanos, sin causarnos ira

ó saña que alguno se alegre de la fuerza ó demasía que nos haya hecho, pues, cuando ellos se gozan y alegran, nosotros guardamos una severidad honesta y disimulamos nuestro pesar y tristeza. Comunicamos sin pesadumbre unos a otros nuestros bienes particulares, y en lo que toca a la república y al bien común no infringimos cosa alguna, no tanto por temor al juez, cuanto por obedecer las leyes, sobre todo las hechas en favor de los que son injuriados, y, aunque no lo sean, causan afrenta al que las infringe.”²⁴

Los ciudadanos de Atenas durante los años gloriosos de la Grecia clásica se reunían en el ágora para discutir acerca de los derechos y libertades de los hombres libres. Posiblemente hablaron de muchos temas, algunos de ellos con gran altura filosófica y ética.

También nosotros, los profesionales de la administración de fincas, al salir a los foros libres y debatir sobre las cuestiones de ética profesional tomamos conciencia de la dignidad de nuestro trabajo, y de la repercusión social de nuestra actividad. No basta con crecer técnica o tecnológicamente, también debemos crecer en una Deontología común, madura y firmemente desarrollada.

24 Tucídides, “La Guerra del Peloponeso, Libro II, p. 36.

A) FUNCIONES PERSONALÍSIMAS
Y FUNCIONES DELEGADAS DEL ADMINISTRADOR

Según los Estatutos del Colegio Provincial de Valencia-Castellón, ***“El ejercicio de la profesión debe ser prestado personalmente por el titular, sin perjuicio de las colaboraciones y ayudas administrativas o de otra clase precisas para el buen funcionamiento de su despacho. Ningún Administrador de fincas debe permitir que se use su nombre o servicios profesionales de cualquier modo que haga posible la práctica profesional a personas que no estén legalmente autorizadas.”***²⁵

Esta norma es compatible con lo dispuesto en la Ley de Propiedad Horizontal, que en su artículo 20 establece como deberes del administrador los siguientes:

a) Velar por el buen régimen de la casa, sus instalaciones y servicios, y hacer a estos efectos las oportunas advertencias y apercibimientos a los titulares.

b) Preparar con la debida antelación y someter a la Junta el plan de gastos previsibles, proponiendo los medios necesarios para hacer frente a los mismos.

c) Atender a la conservación y entretenimiento de la casa, disponiendo las reparaciones y medidas que resulten urgentes, dando inmediata cuenta de ellas al presidente o, en su caso, a los propietarios.

d) Ejecutar los acuerdos adoptados en materia de obras y efectuar los pagos y realizar los cobros que sean procedentes.

²⁵ Cfr. Estatutos del Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Valencia- Castellón, artículo 53 g).

e) Actuar, en su caso, como secretario de la Junta y custodiar a disposición de los titulares la documentación de la comunidad.

f) Todas las demás atribuciones que se confieran por la Junta.

Vamos a preguntarnos en este punto si la ayuda administrativa que puede servir al Administrador para el ejercicio de su profesión tiene su límite y cuál es este.

No parece que haya problema alguno para que el administrativo lleve el control de avisos de los vecinos y la gestión de las incidencias o siniestros a los diversos profesionales para velar por el buen funcionamiento de las instalaciones y servicios de la comunidad. Esto suele admitirse sin discusiones.

Lo que puede llevar a mayor polémica es la contratación de personas no cualificadas ni tituladas o colegiadas, para que celebren las reuniones, asistan a ellas, sean nombrados secretarios – administradores en las Juntas Generales, o dirijan el asesoramiento a los copropietarios, e incluso que adquieran la autorización en las cuentas bancarias de la Comunidad.

Indudablemente, el administrativo puede preparar la documentación contable de la comunidad, a fin de rendir cuentas a ésta, y pasar al administrador titular un plan de gastos previsibles y medios necesarios de financiación, pero la responsabilidad de las cuentas, de la ejecución de los acuerdos de la Asamblea General, y de la gestión de la Administración, corresponde a su titular, es decir, al administrador colegiado.

En algunos colegios territoriales está conformándose la figura del oficial habilitado, que es un emplea-

do del Administrador colegiado y que asume algunas funciones personales del mismo, determinadas en el estatuto creado para regular esta figura. Sería interesante que esta institución quede bien determinada, también en el código deontológico, para que la obligación personalísima del Administrador colegiado pueda ser cumplida.

Por supuesto que esta norma prohíbe el alquiler del título en despachos donde no se trabaje personalmente, entre otras cosas porque se responsabiliza al administrador de trabajos que no desarrolla él ni sus empleados.

B) EL TEMPLE DEL ADMINISTRADOR EN LAS JUNTAS DE PROPIETARIOS²⁶

Según la Real Academia Española, en su acepción sexta, temple es “Fortaleza enérgica y valentía serena para afrontar las dificultades y los riesgos”. El temple, en su acepción taurina, es el fundamento mismo del toreo de calidad y consiste -explica D. Rafael Comino, autor taurino-, en **“llevar la muleta a la velocidad del viaje del toro, pero un poco por delante, sin que los pitones lo rocen, siempre al mismo ritmo que el toro”**, lo cual produce en el espectador la impresión de que se está parando al toro cuando, como dijo el maestro Viti, **“no se para, sino que tú te adaptas a su ritmo”**.

Me sirve de introducción esta información taurina para manifestar una virtud torera que también corresponde a un buen administrador de fincas. La Real Academia española define la palabra “colegio” como una “sociedad o corporación de personas de la misma dignidad o profesión”. En el Colegio de Administradores de fincas tenemos una dignidad y una profesión común, y nuestro objetivo es realzar la fama que nos corresponde, a la vez que mejoramos la calidad de nuestro trabajo. De esta manera nos diferenciamos de otros profesionales que, por razones no confesadas, no quieren formar parte de nuestro colectivo, aunque desarrollan la misma actividad profesional.

²⁶ Francisco José Arnaldos Jiménez, “El temple en la administración de fincas”, artículo publicado en La Revista Urbis Noticias, nº 75, 4º trimestre de 2013, pp. 20-21.

La suerte de nuestra profesión tiene varios escenarios, a saber: nuestros despachos, los inmuebles que administramos y las reuniones de vecinos, donde se plantean los asuntos y se toman decisiones. Pues bien, un buen profesional tiene que saber estar y comportarse en cualquiera de estos escenarios con las cualidades necesarias para hacer un papel, no solo bueno, sino excelente. De alguna manera, cuando asistimos a una Junta de vecinos, tenemos que ejercitar algunas virtudes del buen torero, no porque nos enfrentemos al noble animal, sino porque surge con bastante frecuencia un desigual combate entre algunos propietarios y el administrador, al que ven como el enemigo a batir, o como un adversario con intereses diversos del común del inmueble administrado. Por este motivo he traído a colación una virtud determinante de la calidad de nuestro trabajo, como es el temple.

Todos tenemos experiencia de una reunión entre vecinos en la que disfrutamos, donde percibimos también una armonía entre los asistentes: los puntos del orden del día se desarrollan al compás, mientras informamos de cada uno de los apartados de interés: estado de cuentas, relación de deudores, medidas judiciales o amistosas iniciadas, desarrolladas y culminadas, ejecución de obras y sus acabados finales, etc. Los nuevos miembros de la Junta están conformes con sus nombramientos, las incidencias y lo siniestros han sido tramitados, los ruegos atendidos, las preguntas contestadas... salimos satisfechos.

También tenemos experiencia de la entrada en la reunión de un vecino con cabeza baja, resoplando, que se dirige hacia nosotros mientras el resto de los

copropietarios se apartan a un lado, dejándole toda la arena, ¡y a nosotros enfrente! Entonces se pone en juego la virtud torera: el temple del célebre Juan Belmonte es justo lo que necesitamos. Miramos fijamente al vecino retador, que entre sus manos muestra escritos, actas anteriores, balances sin aparente contestación, facturas subrayadas o marcadas con colores. Y el público, desde las gradas, contempla con ojos expectantes.

D. Gregorio Corrochano, en un artículo publicado en ABC en 1954, decía que **“...el temple pone de acuerdo al movimiento del toro que embiste y el movimiento del hombre que torea. Se templea el instinto con el instinto; para torear hace falta temple. Temple en capote y muleta que se lleva al toro; temple en el brazo que torea; temple en el hombre que torea con el brazo; para torear hace falta ser muy templador”**.

“Lo menos que puede acontecer -termina diciendo D. Gregorio en su artículo- es que la suerte se malogre, no se remate y, por tanto, no se ligue el toreo. Si se torea con lentitud, si se lleva el instrumento de toreo a menos velocidad del temple del toro, éste derrota donde alcance el capote o la muleta, y allí termina la suerte, que no es donde debe terminar. Para torear hay que excitar la codicia con la distancia, y acompañar el movimiento -acompañar- a la bravura y a los pies del toro, conservando la distancia para que no enganche. Ni con más rapidez ni con más lentitud: con temple. Que una vez podrá parecer rápido si es rápido el toro; y otra vez parecerá lento si el toro es lento, sin codicia,

sin poder y sin ganas de pelea. Esto es el temple en el toreo”.

Una vez en la arena, frente a frente con el cliente irritado, no basta decir que tenemos la información en el despacho, porque ya no estamos allí; tampoco podemos recurrir a descalificaciones, o imprecaciones, o suplicas y pucheros que generen lástima. El buen administrador debe poner al servicio de sus clientes el conocimiento y la valentía, la astucia y la honestidad, la sensatez y la paciencia. Dentro del respeto al cliente, y del respeto a la propia dignidad como profesional, exigirá con educación la aceptación de las reglas de la cortesía, la escucha a las razones esgrimidas, y en el peor de los casos, la paciencia a la futura exhibición de la información requerida en el Acta de la reunión, para aplauso o abucheo de presentes y ausentes. Si después de una lección de temple, no salimos por la puerta grande, al menos habremos hecho una “buena faena”.

C) EL CESE DEL ADMINISTRADOR. TRASPASO DE LA DOCUMENTACIÓN. LIQUIDACIÓN FINAL. DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

El contrato de mandato del Código civil se regula en los artículos 1709 y siguientes, y en nuestra opinión es la modalidad contractual que mejor se adapta a las características de nuestro trabajo. Mucho más que el contrato de arrendamiento de servicios, que no satisface plenamente las exigencias de esta figura particular.

Somos profesionales y mediante el contrato de mandato adquirimos obligaciones y derechos contractuales desde el momento en que se aprueba nuestro cargo en la Junta de propietarios, conforme a lo establecido en los artículos 13.5 y 13.6 de la Ley de Propiedad Horizontal. La duración establecida para el ejercicio del cargo es de un año prorrogable, tal como describe la misma ley:

“Salvo que los estatutos de la comunidad dispongan lo contrario, el nombramiento de los órganos de gobierno se hará por el plazo de un año.”²⁷

Alicia Oliver, en su artículo sobre la primera Jornada deontológica de Administradores de fincas, expone el motivo por el cual se puede rescindir el contrato con el Administrador, antes de la renovación anual del cargo, que se produce en la Junta General Ordinaria:

“El administrador tiene unas funciones muy bien definidas en el artículo 20 de la LPH que debe cumplir. Por tanto, en caso de incumplimiento de dichas obligaciones o negligencia en su actuación, podrá ser removido de su cargo incluso de forma anticipada, siempre que se demuestre el incumplimiento.

“En todo caso, si no existe justa causa para ser cesado, el administrador podrá reclamar frente a la comunidad de propietarios una indemnización por daños y perjuicios en base al artículo 1.729 y siguientes del Código Civil. Cuando para él se ha establecido un plazo de duración, evidentemente-

²⁷ Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal, artículo 13.7.

te en interés común a ambas partes contratantes, aunque la facultad de revocación subsiste, sí se impone antes de la expiración del plazo, sin haberse demostrado que mediase justa causa dimanante del incumplimiento de lo pactado por parte del mandatario. Entonces el mandante debe indemnizar a aquel de los daños y perjuicios que con la extemporánea revocación le ocasione (Sentencias del Tribunal Supremo, 12 de junio de 1980 y 25 de noviembre de 1983).²⁸

Salvo que se demuestre el incumplimiento de las obligaciones del artículo 20 LPH, la Comunidad no puede cesar justificadamente a su administrador, y solo cabe el cese injustificado, que se decidirá en Junta Extraordinaria, y que debe reunir los requisitos de validez de la misma, establecidos en el artículo 16 LPH. En este supuesto, el cese injustificado lleva aparejado el derecho del Administrador de reclamar la indemnización de daños y perjuicios. Este derecho se puede ejercitar en el momento de la liquidación final, o con posterioridad, antes de la prescripción del mismo. Es muy conveniente, sin embargo, que se comunique si se van a ejercitar acciones por este concepto, en el momento de la liquidación final.

Sobre el traspaso de la documentación, el artículo 54.d) de los Estatutos del Colegio Territorial de Valencia-Castellón establece que

“cuando el administrador de fincas cese en la prestación de sus servicios profesionales, por re-

28 Alicia Oliver Vidal, “Primera Jornada sobre deontología profesional”, artículo publicado en La Revista *Urbis Noticias*, nº 77, 2º Trimestre de 2014, p. 7.

vocación o renuncia, deberá entregar al cliente la documentación, practicar liquidación finiquito y abonar los saldos que procedan, en plazo máximo de 30 días.”

Es por tanto una obligación del Administrador cesado entregar la documentación de la comunidad, ya que él es mero depositario, y solo durante el tiempo que dura su contrato. No puede utilizar la documentación como medio de presión para cobrar sus honorarios, ni mucho menos la indemnización, que en la mayoría de los casos se reclama a través de los tribunales.

Sí se puede exigir que esta documentación sea recogida por su legítimo representante, es decir, el Presidente, o aquella persona que haya sido comisionada por la Asamblea General para su recepción, en cuyo caso debe aportar el Acta de la Junta, con la autorización expresa.

Los códigos de buen gobierno y buena conducta

I. EL CÓDIGO DEONTOLÓGICO O CÓDIGO DE BUENA CONDUCTA, INSTRUMENTO AL SERVICIO DEL BUEN PROFESIONAL

La Ley 2/1974 de 13 de febrero, sobre Colegios profesionales atribuye a estas entidades en el ámbito territorial *“la ordenación de la actividad profesional de los colegiados, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de los particulares, y ejercer la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial”*.²⁹

Otros condicionantes que establece la ley de Colegios profesionales son los siguientes:

- Otorga la facultad a los colegios para que contemplen en su código deontológico o en sus estatutos **“previsiones expresas dirigidas a exigir a los profesionales colegiados que su conducta en materia de comunicaciones comerciales sea ajustada a lo dispuesto**

²⁹ Cfr. Ley 2/1974, de 13 de febrero sobre Colegios profesionales, artículo 5 j).

en la ley, con la finalidad de salvaguardar la independencia e integridad de la profesión, así como el secreto profesional.”³⁰

- A través de la ventanilla única, las organizaciones colegiales deben ofrecer la información clara, inequívoca y gratuita sobre el contenido de los códigos deontológicos.³¹
- Las organizaciones colegiales estarán sujetas al principio de transparencia en su gestión, y para ello deben elaborar una Memoria Anual que contenga “.../... **los cambios en el contenido de sus códigos deontológicos, en caso de disponer de ellos**”.³²

El Anteproyecto de la Ley de Colegios y servicios profesionales, que no se ha materializado como ley, y no sabemos si finalmente verá la luz, propone en su artículo 43 la elaboración de un único texto deontológico para cada Consejo General de Colegios profesionales. Según este artículo,

“1. El Código deontológico o las normas deontológicas están compuestas por aquellas reglas éticas que el profesional debe cumplir en el ejercicio de una profesión y el régimen disciplinario aplicable.

30 Cfr. Ley 2/1974, de 13 de febrero sobre Colegios profesionales, artículo 2.5.

31 Cfr. Ley 2/1974, de 13 de febrero sobre Colegios profesionales, artículo 10.2 e), introducido por artículo 5 de Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades y servicios y su ejercicio.

32 Cfr. Ley 2/1974, de 13 de febrero sobre Colegios profesionales, artículo 11.1 e), introducido por artículo 5 de Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades y servicios y su ejercicio.

Asimismo de acuerdo con los principios de buen gobierno establecidos en el artículo 41 de esta ley el Código deontológico de cada organización profesional incluirá las normas éticas y de actuación que deben cumplir los cargos directivos de las corporaciones colegiales y el régimen disciplinario aplicable.”

2. Dichas normas serán únicas para cada organización colegial, en todo el territorio nacional.

3. El Código deontológico formará parte de los Estatutos Generales del Consejo General, y será publicado en la página web a través de la ventanilla única a la que hace referencia el artículo 35 del Consejo General y de todos los Colegios profesionales.

4. Los Códigos de deontología profesional han de respetar, en todo caso, la normativa sobre competencia desleal, y en ningún caso podrán incluir reglas que impidan o limiten la competencia entre profesionales.

5. Los Códigos de deontología profesional incluirán las provisiones de los códigos de conducta que para esa profesión o actividad profesional hayan sido adoptados a nivel comunitario. “

Estamos, por tanto, ante diversas fuentes, las cuales proceden unas de otras, como un gran río que recibe sus aguas de un gran pantano, pero se enriquece con otros pantanos menores, dentro de la misma cadena montañosa.

Las fuentes del código deontológico para los administradores de fincas a nivel europeo están diseñadas en sus líneas maestras por el CONSEJO EUROPEO

DE LOS PROFESIONALES INMOBILIARIOS (CEPI). Se trata de una asociación internacional sin ánimo de lucro que abarca a los administradores de fincas de toda Europa, junto con los agentes inmobiliarios. Se constituyó en 1990, tiene su sede en Bruselas y se reúne periódicamente para tratar los asuntos relacionados con las profesiones llamadas inmobiliarias. Dentro del CEPI se agrupan treinta asociaciones de la Unión Europea y de la Asociación Europea de Libre Cambio (AELC), que integran más de doscientos mil profesionales.

El código deontológico consensuado por el CEPI establece unos principios, que se pueden resumir en derechos y obligaciones éticos de los profesionales con los clientes, con los compañeros, y con sus colegas; también se establecen unas obligaciones financieras, los deberes de ofrecer unas garantías y otras obligaciones. Más adelante ofrecemos el texto de este código.³³

En su Exposición de motivos dice lo siguiente:

“En los Estados miembros de la Unión Europea hay alrededor de 320.000 profesionales inmobiliarios (Administradores de fincas y Agentes inmobiliarios), que dan trabajo a más de 1,2 millones de personas.

Las actividades del Administrador de fincas y del Agente inmobiliario exigen cada vez más rigor, profesionalidad y amplios conocimientos en áreas tan variadas como el derecho, la fiscalidad, los seguros, la economía, la contabilidad, las técnicas de

33 CEPI/257106/MVA adoptado por Asamblea General el 30 de marzo de 2006 en Bruselas.

construcción, la sociología, los mecanismos de financiación, la informática, el urbanismo, la planificación, etc. Además, estos conocimientos requieren de una puesta al día permanente mediante la formación continua.

Como resultado, un número nada desdeñable de actores del sector inmobiliario puede no ofrecer todas las garantías necesarias para la protección del consumidor.

Dentro del espíritu de la Legislación Única Europea y atendiendo a las responsabilidades que incumben a los profesionales inmobiliarios desde el punto de vista del papel civil, económico y social que les corresponde, a continuación establecemos las bases para un Código deontológico común que reúne los principios de ética y conducta para las profesiones del sector inmobiliario.

Todo profesional estará sujeto a este Código Deontológico en la medida en que no entre en conflicto con su legislación nacional.

El propósito de estas reglas consiste en aportar al consumidor las mejores garantías y un servicio de calidad de interés común, para así preservar y transmitir a las generaciones futuras el saber hacer profesional.

Cada organización nacional puede, siempre y cuando respete escrupulosamente el espíritu de este Código, adaptarlo a los usos y costumbres propios de su país”.³⁴

34 Código deontológico europeo para profesionales inmobiliarios, Exposición de Motivos. http://www.cgcafe.org/pdf/cod_deontologico_cepi.pdf.

El texto de este código se encuentra en la página web del Consejo General de Administradores de fincas, así como en casi todas las páginas web de los colegios territoriales. Algunos despachos también incorporan la carta magna europea de nuestra ética profesional en sus páginas web, como una adhesión a la misma.

El código deontológico europeo ha sido asumido en casi su integridad por el Consejo General de Administradores de fincas de España, haciendo las adaptaciones necesarias a nuestra profesión, es decir, quitando lo que hace mención exclusiva a los agentes de la propiedad inmobiliaria. También acompañaremos el código adaptado a la realidad nacional de los administradores de fincas españoles.

Los Colegios territoriales han adoptado sus propios códigos deontológicos, que tienen sus particularidades y es imposible transcribir en esta publicación, por razones de espacio. A modo de ejemplo, transcribiremos aquí el código deontológico del Colegio Territorial de Valencia-Castellón.

Urge una actualización del código deontológico que contemple los tiempos actuales, donde la competencia desleal es muy agresiva y no está apenas regulada. Otros problemas superan ampliamente la realidad que existía cuando se hizo el código actual. Las nuevas tecnologías, las leyes sobre protección de datos, sobre transparencia en la gestión, la crisis económica de 2008, que se ha interpretado en general con la crisis de falta de valores éticos de los gobernantes, grandes bancos y otros manipuladores de la política monetaria internacional.

Es necesaria una normativa sobre ética profesional que no se quede en los papeles o en las páginas web, sino que se divulgue, que se inserte en las mentes y en los sistemas de trabajo de los profesionales de la administración de fincas.

Finalmente, nos atrevemos a aportar una propuesta, en la que queremos que participen activamente los administradores de fincas de toda España. No pretendemos establecer un código de buenas maneras, sino una conducta ética. Hay profesionales que saben cuidar las formas mientras abusan de sus clientes, destruyen el mercado con precios imposibles de igualar, desacreditan a sus compañeros, y desatienden las necesidades de sus colegios. Y sin embargo, se atreven a proponerse como modelos de buenas prácticas.

A) CÓDIGO DEONTOLÓGICO DEL CONSEJO EUROPEO DE PROFESIONALES INMOBILIARIOS (CEPI)

“3. CODIGO DEONTOLÓGICO

3.1. GENERALIDADES

El profesional inmobiliario deberá, en el ejercicio de su profesión, dar muestras de competencia en justificación de las calidades y garantías requeridas.

Estará obligado a:

- *permanecer informado regularmente acerca de las legislaciones y de todas las informaciones o evoluciones esenciales que puedan afectar a los intereses que le han sido confiados;*

- *conocer las condiciones de los mercados sobre los que debe aconsejar a sus clientes;*

- *no aceptar ninguna misión que sobrepase su área de experiencia, salvo en lo que se refiere a conseguir, previo acuerdo de su mandante, la participación de un especialista cuyos límites de intervención estarán claramente definidos;*

- *informarse de todos los hechos esenciales relativos a cada una de las propiedades que le hayan sido encomendadas, con el fin de cumplir todas sus obligaciones respecto a evitar errores, exageraciones, presentación errónea o disimulo de circunstancias;*

- *permanecer informado y facilitar la formación de sus colaboradores en lo referido a la evolución del mercado inmobiliario sobre los planes locales, regionales y nacionales;*

- *seguir y hacer que sus colaboradores sigan programas de formación profesional permanente y específica, que les permita adaptarse a las evoluciones en materia de legislación y entorno profesional.*

3.2. RELACIONES CON LOS CLIENTES

En el marco de las relaciones con los clientes, el profesional inmobiliario actuará con:

a) Conciencia profesional

Estará obligado a:

- *hacer gala de la conciencia profesional necesaria para el cumplimiento de la misión que le ha sido confiada;*

- *dar muestras de moderación y prudencia, tratando de no poner nunca en peligro la situación de sus clientes, ni la suya propia;*

- *proteger y promover los intereses legítimos de sus mandantes; no obstante, los deberes de asesoramiento y fidelidad absoluta respecto a ellos no exoneran al profesional inmobiliario de tratar equitativamente a todas las partes interesadas, respetando sus derechos;*

- *proteger al consumidor contra el fraude, la presentación errónea o las prácticas incorrectas en el sector inmobiliario y esforzarse por eliminar dentro de su comunidad toda práctica susceptible de causar perjuicios al público o a la dignidad de la profesión de Administrador de fincas o Agente inmobiliario.*

b) Discreción profesional

Estará obligado a:

- *considerarse sujeto, en cualquier circunstancia, respecto a sus clientes y terceros, a una discreción absoluta en lo que se refiere a su cometido, y procurar que sus colaboradores actúen con la misma reserva.*

c) Probidad³⁵

Estará obligado a:

³⁵ Estas obligaciones de probidad no están incluidas en el código deontológico del Consejo General, y por su contenido deberían incorporarse.

- no adquirir, en parte o en su totalidad, ni hacer adquirir por un allegado o entidad cualquiera en la que posea una participación, ninguna propiedad inmobiliaria que le haya sido encomendada, salvo si informa a su mandante de esta intención;

- informar al comprador de su posición en caso de puesta en venta de una propiedad que le pertenezca total o parcialmente;

- no aceptar un encargo de evaluación o tasación de una propiedad de la que posea o pretenda adquirir intereses, salvo si hace mención de ello en su informe de evaluación o tasación;

- no recibir comisiones, descuentos o beneficios por los gastos comprometidos derivados de la cuenta de un mandante, sin haber obtenido antes el consentimiento de éste; las modalidades de elección de proveedores y la facturación de sus productos o servicios deberán ser transparentes.

- no encargar a cuenta de un mandante trabajos, suministros o prestaciones a un allegado o entidad en la que posea intereses, sin haber informado al respecto a su mandante.

- no poner en venta, ni alquilar o gestionar una propiedad inmobiliaria sin que le haya sido encomendada debidamente por escrito.

- no ejercer ningún tipo de discriminación por motivos de raza, creencia, sexo o nacionalidad.

- llevar a cabo todas las gestiones y proporcionar a las partes la información requerida.

- actuar con plena transparencia al respecto de las partes.

- utilizar todos los medios de información y publi-

cidad relativos a la venta, compra o adquisición respetando los reglamentos y usos respecto a las partes y a sus colegas.

- comprometerse a transmitir al mandante todas las informaciones o propuestas relativas a la venta o alquiler.

d) Lealtad³⁶

Estará obligado a:

- velar por que las obligaciones financieras y compromisos resultantes de los contratos inmobiliarios queden fijados por escrito, explicando los acuerdos alcanzados por las partes, cada una de las cuales recibirá un ejemplar del documento en el momento de su firma;

- velar por que los acuerdos garanticen sin lugar a equívoco la perfecta información de las partes y tiendan a armonizar los intereses de éstas, sin que una de ellas se beneficie en solitario de las ventajas;

- informar con exactitud al público del precio requerido en remuneración a sus servicios prestados;

- velar por que el ejercicio eventual de actividades anexas o conexas se efectúe con toda transparencia y no genere ningún conflicto de intereses.

3.3. RELACIONES CON LOS COLEGAS

Confraternidad

Estará obligado a:

- velar por la lealtad de la competencia, especialmente en lo que se refiere al inicio o ruptura de relaciones con un mandante;

³⁶ Estas obligaciones deberían incorporarse también en el código deontológico del Consejo General, puesto que los contenidos son exigibles en todo el territorio europeo.

- *velar porque las relaciones con los colegas vayan marcadas siempre por el respeto y la cortesía;*
- *no tomar iniciativa a la hora de criticar las prácticas profesionales de un colega;*
- *no facilitar asesoramiento, en caso de ser consultado a propósito de un expediente gestionado por un colega, que no respete la integridad y la cortesía confraternal;*
- *mantener la profesión al más alto nivel, fomentando la formación profesional;*
- *participar en la publicación de revistas o periódicos especializados que permitan a los profesionales inmobiliarios ofrecer al público una información exacta;*
- *abstenerse de toda práctica que perjudique el buen nombre de la profesión y evitar cualquier comportamiento susceptible de suponer a sus colegas perjuicios morales o materiales;*
- *con el fin de fomentar la calidad en la profesión, compartir con sus colegas el fruto de su experiencia adquirida y perfeccionar las cualidades profesionales de sus colaboradores con vistas a su promoción y a una mejora de los servicios prestados;*
- *no solicitar los servicios del colaborador de un colega sin que lo sepa éste último;*
- *evitar cualquier conflicto con un colega que pueda perjudicar a los intereses de los clientes.*

4. ASPECTOS FINANCIEROS

4.1. GARANTIA FINANCIERA Y SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL

Los Administradores de fincas y Agentes inmobiliarios están obligados a poder justificar una garantía financiera y un seguro que garantice:

- la responsabilidad en que se pueda incurrir con respecto a los fondos depositados u otros fondos que le hayan sido confiados.
- la responsabilidad en la que pueda incurrir el Administrador de fincas o el Agente inmobiliario en el ejercicio de su profesión en tanto que Administrador de fincas o Agente inmobiliario.
- la garantía financiera y el seguro de responsabilidad civil pueden estar avalados por una entidad hipotecaria, banco comercial, compañía de seguros, organismo financiero especializado o cualquier otra institución legalmente capacitada para satisfacer dichas obligaciones.
- el importe de la garantía financiera no podrá en ningún caso ser inferior a los 25.000 euros, o 200.000 euros para el seguro de responsabilidad civil profesional.³⁷
- un certificado que justifique dichas garantías deberá estar expuesto en el lugar más visible posible de cada agencia y, en caso de que el profesional trabaje por internet, en un lugar visible dentro de la página web.

4.2. DIRECTIVA 91/308/CE MODIFICADA POR LA DIRECTIVA 2001/97/CE, ADOPTADA EL 4 DE DICIEMBRE DE 2001 PARA LA PREVENCIÓN DEL USO DE SISTEMAS FINANCIEROS CON FINES DE BLANQUEO DE CAPITAL, INCLUIDA LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.

El profesional inmobiliario está obligado a at-

³⁷ Sería razonable que esta exigencia se corrigiera, para que la garantía no se limite a 25.000 cuando las cantidades en riesgo sean mucho mayores.

nerse a los términos de la directiva del Consejo Europeo y la legislación europea.

4.3. CODIGO DE CONDUCTA PARA PROFESIONALES

INMOBILIARIOS EN MATERIA DE COMERCIO ELECTRÓNICO.

4.3.1. Definiciones y campo de aplicación

4.3.1.1. Definiciones

A efectos de la aplicación del presente Código, por cada término a continuación se entenderá lo siguiente:

- comercio electrónico: las actividades, comunicaciones y transacciones de carácter comercial realizadas o ejecutadas por vía electrónica.

- consumidor: cualquier persona física que actúa con fines distintos a los de su actividad profesional y comercial.

- firma electrónica: dato electrónico adjuntado o insertado lógicamente a otros datos electrónicos y que sirve de método de autenticación.

4.3.1.2. Campo de aplicación

El profesional inmobiliario aplicará las presentes reglas de conducta en sus relaciones de comercio electrónico, en todas las situaciones y a propósito de todas sus relaciones con el cliente.

4.3.2. Disposiciones generales

4.3.2.1. Principios generales

- El profesional inmobiliario ejercerá su actividad desde la transparencia, así como desde el respeto a las disposiciones legales y códigos de conducta a los que está sujeto, respetando la confidencialidad de los datos personales y la propiedad intelectual.

- Respetará sus compromisos y velará por garantizar la fiabilidad de las informaciones que facilita, junto con la seguridad de los procedimientos de formalización de contratos y pago. El grado de protección concedido a los clientes en la aplicación de estos principios será equivalente a aquél del que se benefician en el marco de las transacciones tradicionales.

- El profesional inmobiliario sólo podrá garantizar el buen cumplimiento de sus compromisos si el cliente le facilita una información completa y correcta.

4.3.2.2. Información sobre el profesional inmobiliario y su empresa

La información siguiente, junto con cualquier otra información que se considere útil y relativa al profesional inmobiliario, deberá ser accesible de forma fácil, directa y permanente:

- el nombre del profesional inmobiliario o, en su caso, la denominación y forma jurídica de su empresa;

- la dirección completa de la principal sede social de la empresa;

- los datos que permitan ponerse en contacto rápidamente y comunicarse de forma directa y eficaz con él, incluida su dirección de correo electrónico;

- las inscripciones legales en los diferentes registros nacionales;

- su número de CIF;

- en su caso, la autorización y/o certificación, junto con información acerca de las instancias que le han otorgado lo anterior.

4.3.2.3. Información precontractual

La información siguiente, junto con cualquier

otra información considerada útil, será comunicada a los clientes de manera clara y comprensible a propósito de todas las ofertas:

- identidad y dirección completa del profesional inmobiliario y, en su caso, de su empresa
- descripción precisa de la propiedad y el servicio
- precio de la propiedad y el servicio (indicado en euros)
- las modalidades de pago para la formalización del contrato
- la existencia o no de derecho de renuncia
- la duración del contrato y la posibilidad o no de renovación tácita
- los modos de pago y las divisas aceptadas
- las condiciones generales de aplicación (identificadas como tales, fácilmente accesibles y redactadas en las lenguas utilizadas en la página web)
- el procedimiento de reclamación y las formas extrajudiciales eventuales de resolución de conflictos
- las jurisdicciones competentes
- el derecho aplicable

4.3.2.4. Información obligatoria

Los diferentes mensajes difundidos por el profesional inmobiliario, o procedentes de su empresa, responderán a los términos siguientes:

- serán claramente identificados como tales;
- la persona física o moral a cuenta de quien se emiten será identificada claramente.

4.3.2.5. Seguridad en las operaciones inmobiliarias

Con vistas a garantizar la fiabilidad y seguridad en las operaciones, el profesional inmobiliario toma-

rá todas las medidas razonables respecto a la organización de su empresa y los sistemas informáticos y de comunicación utilizados.

Los clientes serán informados de las formas de firma electrónica aceptadas por el profesional inmobiliario. También se proporcionará información acerca de las formas de firma utilizadas por el profesional inmobiliario y, en su caso, de los organismos independientes que las hayan certificado.

Se llamará la atención de los clientes sobre la necesidad de tomar medidas para preservar la confidencialidad de los datos que permitan crear una firma electrónica (por ejemplo el Código, la clave privada, etc.).

El profesional inmobiliario utilizará procedimientos seguros de transmisión de datos, sobre todo en lo que se refiere a los pagos.

4.3.2.6. Enlaces a otras páginas web

Siempre que el profesional inmobiliario establezca enlaces a otras páginas web, indicará claramente al cliente que dichas páginas no le ofrecen necesariamente el mismo grado de protección. También precisará que no se responsabiliza del contenido de dichas páginas, ni del grado de seguridad que ofrezcan.

4.3.2.7. Reclamación y resolución de conflictos

El profesional inmobiliario pondrá a disposición de los clientes información detallada sobre la gestión de posibles reclamaciones y, en su caso, sobre los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos.

Esta información se facilitará en la lengua elegida por el cliente para consultar la página web y formalizar el contrato.

En caso de reclamación, se invitará al cliente a contactar en primer lugar al profesional inmobiliario cuyos datos le fueron comunicados conforme a los Artículos 4 y 5. La reclamación será gestionada por el profesional inmobiliario en el mejor plazo posible.

En caso de que el cliente no quede satisfecho con la respuesta o con la solución amistosa propuesta por el profesional inmobiliario, podrá remitirse en su caso al órgano judicial o extrajudicial competente mencionado en el Artículo 5.

4.3.2.8. Formalización del contrato

Antes de firmar un contrato, el cliente recibirá una copia completa de éste.

Dentro del procedimiento de formalización de un contrato y previamente a su confirmación final, el cliente tendrá la posibilidad en todo momento de rectificar los posibles errores.

Con este fin, el profesional inmobiliario pondrá a la disposición del cliente un sistema en dos fases:

- primera fase acuerdo sobre el contenido del contrato
- segunda fase firma del contrato

El profesional inmobiliario acusará recibo de la firma del contrato sin demora injustificada. A continuación, el contrato será entregado al cliente en papel.

El contrato deberá contener como mínimo las siguientes disposiciones:

- la identidad completa de las partes implicadas
- la dirección completa de las partes implicadas
- los derechos y obligaciones de las partes implicadas

- la descripción más precisa posible del objeto del contrato

- la descripción más precisa posible de la misión del profesional inmobiliario

- la duración del contrato

- la posibilidad o no de renovación tácita del contrato

- los honorarios del profesional inmobiliario y las modalidades de pago

- cualquier otra especificación indispensable para el buen cumplimiento del contrato

4.3.2.9. Pago

El profesional inmobiliario no aceptará en ningún caso el pago, independientemente de la forma de éste, antes de la firma del contrato.

4.3.2.10. Protección de datos personales

Los datos de carácter personal referentes a los clientes serán tratados desde el respeto a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

En concreto:

- se tratarán de forma leal y lícita;
- se recopilarán con fines determinados, explícitos, legítimos y no se tratarán posteriormente de manera incompatible con dichos fines;
- serán adecuados, pertinentes y no excesivos con relación a los fines para los que han sido tratados;
- serán exactos y, en la medida de lo posible, actualizados,
- se conservarán de forma que permitan identificar a las personas en cuestión durante un plazo no superior al necesario para el cumplimiento de los fines para

los que han sido tratados, o no superior al plazo de legal de conservación de datos establecido por la legislación del país donde se haya realizado la transacción.

Se informará al cliente sobre el tratamiento (datos tratados, fines, etc.). Éste podrá ser comunicado de los datos que le atañen y, en su caso, rectificarlos. El cliente estará informado de la existencia de este derecho y la manera de ejercerlo.

El cliente podrá oponerse a que los datos que le atañen sean tratados o comunicados a terceros con fines de marketing directo.

5. RECONOCIMIENTO MUTUO DE LA CAPACIDAD PARA EJERCER LA PROFESION

Sin perjuicio del respeto de los requisitos legales nacionales, posiblemente más estrictos en algún caso, el profesional se comprometerá a atenerse a los criterios mínimos comunes de formación establecidos en el Artículo 15 de la directiva europea sobre el reconocimiento de las cualificaciones profesionales.”

B) CÓDIGO DEONTOLÓGICO DEL CONSEJO GENERAL DE ADMINISTRADORES DE FINCAS DE ESPAÑA

Código deontológico del Consejo General de Administradores de fincas de España (Aprobados en Pleno Extraordinario del Consejo General 25.03.2010)

TÍTULO IV

NORMAS DEONTOLÓGICAS (...)

Capítulo I

Normas deontológicas.

Artículo 27. Principios generales.

El Administrador de Fincas en el ejercicio de su profesión, estará obligado a:

a) Permanecer informado regularmente acerca de las legislaciones y de todas las informaciones o evoluciones esenciales que puedan afectar a los intereses que le han sido confiados.

b) Conocer las condiciones de los mercados sobre los que debe aconsejar a sus clientes.

c) No aceptar ninguna misión que sobrepase su área de experiencia, salvo en lo que se refiere a conseguir, previo acuerdo de su mandante, la participación de un especialista cuyos límites de intervención estarán claramente definidos.

d) Informarse de todos los hechos esenciales relativos a cada una de las propiedades que le hayan sido encomendadas con el fin de cumplir todas sus obligaciones respecto a evitar errores, exageraciones, presentación errónea o disimulo de circunstancias.

e) Permanecer informado y facilitar la formación de sus colaboradores en lo referido a la evolución del

mercado inmobiliario sobre los planes locales, regionales y nacionales.

f) Seguir y hacer que sus colaboradores sigan programas de formación profesional permanente y específica, que les permita adaptarse a las evoluciones en materia de legislación y entorno profesional.

Artículo 28. Relación con los clientes.

En el marco de las relaciones con los clientes, igualmente estará obligado a:

a) Hacer gala de la conciencia profesional necesaria para el cumplimiento de la misión que le ha sido confiada.

b) Dar muestras de moderación y prudencia, tratando de no poner nunca en peligro la situación de sus clientes, ni la suya propia.

c) Proteger y promover los intereses legítimos de sus mandantes; no obstante, los deberes de asesoramiento y fidelidad absoluta respecto a ellos no exoneran al profesional de tratar equitativamente a todas las partes interesadas, respetando sus derechos.

d) Proteger al consumidor contra el fraude, la presentación errónea o las prácticas incorrectas en el sector inmobiliario y esforzarse por eliminar dentro de su comunidad toda práctica susceptible de causar perjuicios al público o a la dignidad de la profesión de Administrador de Fincas.

e) Considerarse sujeto, en cualquier circunstancia, respecto a sus clientes y terceros, a una discreción absoluta en lo que se refiere a su cometido, y procurar que sus colaboradores actúen con la misma reserva.

Artículo. 29. Relaciones con los restantes Administradores de Fincas.

Estará también obligado a:

a) Velar por la lealtad de la competencia, especialmente en lo que se refiere al inicio o ruptura de relaciones con un mandante.

b) Velar porque las relaciones con los colegas vayan marcadas siempre por el respeto y la cortesía.

c) No tomar iniciativa a la hora de criticar las prácticas profesionales de un colega.

d) Abstenerse de toda práctica que perjudique el buen nombre de la profesión y evitar cualquier comportamiento susceptible de suponer a sus colegas perjuicios morales o materiales.

e) Con el fin de fomentar la calidad en la profesión, compartir con sus colegas el fruto de su experiencia adquirida y perfeccionar las cualidades profesionales de sus colaboradores con vistas a su promoción y a una mejora de los servicios prestados.

f) No solicitar los servicios del colaborador de un colega sin que lo sepa éste último.

g) Evitar cualquier conflicto con un colega que pueda perjudicar a los intereses de los clientes.

Artículo 30. Relaciones con el Colegio.

a) Los Administradores de Fincas están obligados a colaborar y prestar ayuda a su Colegio; a cumplir los acuerdos que dicte en materia de su competencia y a contribuir económicamente a su sostenimiento.

b) Debe constituir un honor aceptar los cargos para los que fuera designado, realizar los cometidos que se le encargaran y tomar parte activa en la vida colegial, asistiendo a los actos organizados y proponiendo las cuestiones que estime conveniente para el interés general.

c) Comunicar a la Junta de Gobierno del Colegio los supuestos de ejercicio irregular o de competencia desleal de que tenga noticia, aportando cuantos datos e información le sean solicitados, y en general, comunicar cuantas incidencias o anomalías puedan encontrar o tener noticia en el ejercicio de la profesión.

d) Comunicar al Colegio las circunstancias personales que afecten al ejercicio profesional.

**C) CÓDIGO DEONTOLÓGICO DEL
COLEGIO TERRITORIAL DE VALENCIA-CASTELLÓN**

(CAPÍTULO CUARTO; NORMAS DEONTOLÓGICAS)

Sección 1ª. Normas Deontológicas.

Artículo 53.- Principios generales.

a) Las presentes normas se encaminan a conformar la actitud de los Administradores de Fincas, en el desempeño de su actividad como tales y constituyen su código moral profesional en sus relaciones con sus clientes, compañeros y Colegio.

b) Con independencia de la técnica profesional, el Administrador de fincas tiene que ejercer su actividad, de esencial carácter humanista, con una conducta moral profesional intachable, sujeto a los imperativos de la buena fe, la confianza, el respeto y la responsabilidad, anteponiendo los legítimos intereses que tiene encomendados a cualquier otro, conjugando, en el ejercicio profesional, la ciencia con la conciencia.

c) En el desarrollo de su actividad profesional, el Administrador de fincas viene obligado a actuar aplicando la técnica profesional y relativa al caso, para lo que atenderá a su permanente y adecuada formación, mediante el estudio y conocimiento de las materias, doctrinas y experiencias imprescindibles para el correcto ejercicio profesional

d) Independientemente de la actuación técnica, el Administrador de fincas acomodará su actitud profesional a las normas éticas y morales, y a la realidad social; y, en cualquier caso, tendrá presente la actuación en conciencia aplicando libre y razonablemente

las soluciones más adecuadas a la moral usual, y más respetuosas para los intereses individuales y sociales, y cualesquiera otros que tuviese encomendados.

e) El Administrador de fincas debe respetar el principio de la probidad profesional, y sus actuaciones estarán basadas en la rectitud, la integridad y la honestidad, conformando una actitud y conducta ordenada y sin tacha que no mermen el honor y dignidad profesionales.

f) En su actuación, el Administrador de fincas, debe rechazar cualquier presión o injerencia ajenas que puedan limitar su libertad profesional y procurar beneficios injustos a unos clientes, en perjuicio de otros.

g) El ejercicio de la profesión debe ser prestado personalmente por el titular, sin perjuicio de las colaboraciones y ayudas administrativas o de otra clase precisas para el buen funcionamiento de su despacho. Ningún Administrador de fincas debe permitir que se use su nombre o servicios profesionales de cualquier modo que haga posible la práctica profesional a personas que no estén legalmente autorizadas.

h) Los profesionales colegiados deberán ajustar su conducta en materia de comunicaciones comerciales a lo dispuesto en la ley, con la finalidad de salvaguardar la independencia e integridad de la profesión, así como, en su caso, el secreto profesional.

Artículo 54.- Relación con los clientes

a) La relación de los Administradores de fincas con sus clientes debe desarrollarse bajo los principios básicos de la confianza y la buena fe, protegiendo y promoviendo sus legítimos intereses, pero también

teniendo en cuenta los derechos de todas las partes intervinientes.

b) En el desempeño de su cometido profesional, el Administrador de fincas será diligente, ejecutando puntualmente los trabajos adecuados en cada momento, del mejor modo posible, según la naturaleza del caso y las instrucciones que pudiera haber recibido; debe guardar secreto de las informaciones que de cualquier forma lleguen a su conocimiento con motivo del encargo profesional, aún después de terminado éste; viene obligado a dar cuenta de sus operaciones en los bienes que le han sido encomendados profesionalmente y a practicar las liquidaciones y abonar los saldos puntualmente en los períodos convenidos.

c) En la administración de comunidades, el Administrador procurará mantener la mejor relación y convivencia entre los propietarios, apurando para ello las gestiones y soluciones amistosas, evitando en cuanto sea posible la aplicación de otras medidas coactivas.

d) Cuando el Administrador de fincas cese en la prestación de sus servicios profesionales, por revocación o renuncia, como regla general deberá hacer entrega al cliente de la documentación, practicar liquidación finiquito, y abonar los saldos que procedieran en su caso, en un plazo máximo de treinta días desde la comunicación del cese o renuncia.

Artículo 55.- Relaciones con los restantes Administradores de fincas.

a) Las relaciones de cualquier clase entre Administradores de fincas, deben desarrollarse con respeto y cortesía, prestándose las máximas facilidades para el cumplimiento de obligaciones profesionales.

b) Los Administradores de fincas están obligados a facilitarse mutua información general, siempre que no afecte al secreto profesional y a prestarse ayuda y colaboración.

c) En los casos de enfermedad o larga ausencia justificada de un Administrador de fincas, sus compañeros deben prestar ayuda a las necesidades profesionales del ausente, según las normas colegiales que se establezcan para estos casos.

d) Los Administradores de fincas de reciente incorporación, podrán pasar prácticas en los despachos de compañeros más expertos, debiendo éstos comunicar al Colegio las necesidades que tengan sobre el particular. La pasantía tiene como fundamento esencial prestar a los nuevos colegiados el magisterio de la profesión, especialmente en su aspecto práctico, por lo que no será retribuida.³⁸

e) Para fomentar el mayor empleo profesional, los Administradores de fincas deberán comunicar al Colegio las fincas en que cese de prestar sus servicios, salvo que directamente hubiera propuesto otro Administrador colegiado a la finca.³⁹

Artículo 56.- Relaciones con el Colegio:

a) Los Administradores de fincas están obligados a colaborar y prestar ayuda a su Colegio; a cumplir los

38 Esta sugerencia ética, que permite la formación práctica de los nuevos administradores de fincas debe ser entendida con todas sus garantías, es decir, que el veterano debería exigir al nuevo administrador un compromiso escrito de no agresión a su cartera de clientes.

39 Esta sugerencia puede dar lugar a suspicacias porque salvo que se organice bien una bolsa de trabajo en el colegio profesional, podría convertirse en un privilegio de las personas que tienen acceso a esa base de datos.

acuerdos que dicte en materia de su competencia y a contribuir económicamente a su sostenimiento.

b) Debe constituir un honor aceptar los cargos para los que fuera designado, realizar los cometidos que se le encargaran y tomar parte activa en la vida colegial, asistiendo a los actos organizados y proponiendo las cuestiones que estime convenientes para el interés general.

c) Comunicar a la Junta de Gobierno del Colegio, los casos de intrusismo, competencia ilícita o desleal de que tenga noticia, aportando cuantos datos e información le sean solicitados, y en general, comunicar cuantas incidencias o anomalías puedan encontrar o tener noticia en el ejercicio de la profesión.

D) NUESTRA PROPUESTA DE CÓDIGO DEONTOLÓGICO NACIONAL⁴⁰

PRINCIPIOS DEONTOLÓGICOS

A. RELACIONES CON LOS CLIENTES

Todo administrador de fincas ajustará su actuación en relación con sus clientes presentes y futuros, a los siguientes principios, considerados pilares básicos del buen hacer y que garantizarán con su práctica individual por parte del profesional colegiado al aumento del crédito del colectivo al que pertenece, y que son reflejo de una buena ética profesional:

Independencia, buena fe, respeto, responsabilidad, confianza y confidencialidad, diligencia, integridad, rectitud, transparencia, honestidad y conducta ordenada.

1. Con **independencia** deberán actuar contra toda injerencia externa en defensa de los intereses legítimos de todos ellos, y muy especialmente frente a los intereses propios e incluso ajenos

2. Su actuación en relación con todos ellos se basará en la **confianza y buena fe** que los mismos han depositado en el profesional, la cual podrá estar regulada mediante el correspondiente contrato de prestación de servicios. El administrador está obligado a ser **veraz, diligente e íntegro**, velando por la defensa de los intereses de los destinatarios de sus servicios de forma eficiente.

⁴⁰ Esta propuesta no contempla las sanciones a los que infrinjan las normas, por razón de espacio. El apartado disciplinario con el procedimiento sancionador no es objeto de este trabajo.

3. La diligencia debida de todo colegiado se ha de plasmar en el cumplimiento puntual de los trabajos debidos, encomendados y en su caso urgentes, bajo las instrucciones que hubiera podido recibir y con escrupuloso respeto de la legalidad vigente, dando cuenta de sus actuaciones y atendiendo a la naturaleza del caso, siempre respetando y cumpliendo los plazos que se hubieren acordado, entendiendo por ello el cumplimiento de una conducta ordenada. Practicará las liquidaciones correspondientes con el máximo respeto a las normas existentes, en especial los estatutos, informando de su existencia y acatando en su caso el acuerdo comunitario que reuniendo los requisitos legales para su adopción pudieran contravenir dicha norma.

El asesoramiento previo de la legalidad aplicable al caso ha de ser veraz y nunca “manipularlo” en beneficio propio por la comodidad del profesional a la hora de gestionar los intereses económicos de los propietarios que han depositado en ellos su confianza.

La diligencia debida impide producir perjuicios económicos a la comunidad, atendiendo al pago de proveedores en tiempo y forma. En el caso de retraso en las mismas deberán dar cuenta de sus causas al menos a los correspondientes cargos directivos de la comunidad.

Deberá igualmente dar cuenta de toda operación económica extraordinaria de forma puntual o por individual petición de un cliente o con la periodicidad que de forma comunitaria se haya acordado y en todo caso conforme a lo establecido en ellos estatutos y normativa aplicable.

4. Transparencia en su gestión, debiendo responder y facilitar el acceso a todos los propietarios de la documentación que relativa a la comunidad a la que pertenece le pudieran solicitar, sin poner impedimentos a ello, contestando y facilitando la misma en un plazo prudencial y máximo de 15 días desde su solicitud, dado que la diligencia y respeto en relación con sus clientes ha de ser entendida tanto de forma individual como colectiva, partiendo de que todo profesional sabe que la documentación que custodia no le pertenece si no que es “propiedad“ de los comuneros.

Todo ello redundará en aumentar el honor de la profesión, al ser el ámbito económico el que hace que toda una comunidad deposite su confianza en un especialista en la materia.

Los administradores de fincas deberán llevar una gestión económica con una mínima base contable que facilite al cliente una visión rápida de la situación de su comunidad, así deberá presentar todo balance anual reflejando el activo y pasivo contable debido. Nunca podrá presentar sus cuentas basándose en entradas y salidas bancarias en un periodo determinado.

5. Confidencialidad y discreción guardando secreto de toda información que de cualquier modo pudiera llegar a su conocimiento, con motivo de su encargo profesional y que pueda haber adquirido durante la llevanza de la comunidad.

Dicha confidencialidad será extensiva a todo el personal del despacho que tenga a su cargo, debiendo el titular velar por el cumplimiento tanto personal como de sus contratados, siendo en todo momento de

una extralimitación de dicha confidencialidad responsable el titular del despacho.

Dicho principio debe ser respetado aun después de cesado.

6. Los colegiados podrán efectuar publicidad de sus servicios y despachos libremente, sin otros límites que los establecidos en la legislación general y los específicos contenidos en las normas deontológicas del Administrador de Fincas. Para la captación de clientes potenciales todo colegiado deberá respetar dicha normativa y estricto cumplimiento de los requisitos establecidos en la LPH en especial los relativos a la convocatoria.

La publicidad que realice para ello habrá de ser leal / veraz y no contravenir ninguno de los preceptos vigentes en materia de competencia desleal, siendo sancionable dicha actuación bien de oficio (cuando existan indicios racionales para ello por comportamientos o por indicios de actuaciones que conlleven a la sospecha de la existencia de una actuación reiterada en dicho sentido) o mediante denuncia previa de terceros.

Se entiende que toda actuación / publicidad pudiera vulnerar dicha normativa cuando se tenga constancia de que la misma pudieran constituir actos de engaño confusión, venta a pérdidas con el objetivo de eliminar la “competencia” en el ámbito territorial de actuación tanto actual o futura, tanto del administrador que la practique como de aquel que la fomente.

7. En aras a velar por la convivencia entre propietarios, deberá mantener la misma tanto entre los propietarios de la comunidad que administra como entre los colindantes, agotando toda gestión y solución amistosa

aplicable al caso y con observancia de toda normativa vigente. Evitará generar mayores litigios y mantener la mejor relación y convivencia entre ellos y terceros.

8. Disuadirá o lo intentará, para que no se acuerden o sugieran el uso de medidas coactivas no reguladas por normativa alguna, y en el caso de ser decididas pese a las advertencias debidas y previas, deberá continuar intentándolo de forma reiterada a fin de perseverar en la defensa del principio de rectitud.

B. RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS

1. Velar por la lealtad de la competencia, especialmente en lo que se refiere al inicio o ruptura de relaciones con un mandante.

2. Velar porque las relaciones con los colegas vayan marcadas siempre por el respeto y la cortesía.

3. No tomar iniciativa a la hora de criticar las prácticas profesionales de un colega.

4. No facilitar asesoramiento, en caso de ser consultado a propósito de un expediente gestionado por un colega, que no respete la integridad y la cortesía confraternal.

5. Mantener la profesión al más alto nivel, fomentando la formación profesional.

6. Participar en la publicación de revistas, periódicos o libros especializados, que permitan a los profesionales inmobiliarios ofrecer al público una información exacta.⁴¹

⁴¹ Mediante este libro intentamos hacer nuestra aportación a la profesión.

7. Abstenerse de toda práctica que perjudique el buen nombre de la profesión y evitar cualquier comportamiento susceptible de suponer a sus colegas perjuicios morales o materiales.

8. Con el fin de fomentar la calidad en la profesión, compartir con sus colegas el fruto de su experiencia y perfeccionar las cualidades profesionales de sus colaboradores con vistas a su promoción y a una mejora de los servicios prestados.

9. No solicitar los servicios del colaborador de un colega sin que lo sepa éste último.

10. Evitar cualquier conflicto con un colega que pueda perjudicar a los intereses de los clientes.

11. El administrador de mayor antigüedad en el ejercicio profesional debe prestar desinteresadamente orientación, guía y consejo de modo amplio y eficaz a los de reciente incorporación que lo soliciten.

12. El administrador que pretenda iniciar una acción, en nombre propio o de su cliente, contra un compañero por actuaciones profesionales del mismo, habrá de comunicarlo previamente al Colegio, por si considera oportuno realizar una labor de mediación.

13. Se debe procurar la solución extrajudicial de las reclamaciones de honorarios propias o de otros compañeros, mediante la transacción, la mediación o el arbitraje del Colegio.

14. El Administrador debe recibir siempre y con la máxima urgencia al compañero que le visite en su despacho y con preferencia a cualquier otra persona, sea o no cliente, que guarde espera en el despacho. En caso de imposibilidad de inmediata atención, dejará momentáneamente sus ocupaciones para saludar al

compañero y excusarse por la espera.

15. El administrador debe atender inmediatamente las comunicaciones escritas o telefónicas de otros compañeros, y estas últimas debe hacerlas personalmente.

C. RELACIÓN CON EL COLEGIO

1. Comunicar al Colegio, en un plazo no superior a los quince días de haberse producido, las circunstancias personales que afecten al ejercicio profesional, tales como cambio de domicilio, teléfono, email, así como los supuestos de enfermedad o invalidez.

2. Los administradores tendrán derecho a participar en las tareas y actos colegiales, especialmente en las Asambleas y en las elecciones, con el fin de que los resultados de la misma alcancen la mayor representatividad posible.

3. El administrador tiene derecho a la formación continua a través del Colegio para conseguir que los administradores colegiados mantengan su nivel profesional.

4. Todo administrador deberá respeto y lealtad a los cargos directivos del Colegio.

5. Tiene el deber de comparecer a requerimiento del Colegio.

6. Poner en conocimiento del Colegio los agravios de que tanto él como cualquiera de sus compañeros hubieran sido objeto con ocasión o como consecuencia del ejercicio profesional.

7. Poner en conocimiento del Colegio todo acto

competencia desleal, así como comunicar cuantas incidencias o anomalías puedan encontrar o tener noticia en el ejercicio de la profesión.

8. Contribuir al mantenimiento de las cargas colegiales y demás imputaciones económicas del Colegio en la forma y tiempo que se hayan establecido.

9. A los administradores que pertenezcan a un colegio territorial y ejerzan toda o parte de su actividad en otro territorio, deberán contribuir a las cargas colegiales del colegio territorial correspondiente, en la misma cuantía que los demás colegiados.

D. RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

Todo administrador de fincas colegiado en base a los principios de ética profesional deberá respetar de igual forma a los proveedores de sus clientes.

1. Respetará los contratos con los proveedores habituales de la comunidad de la que se haga cargo. Y las modificaciones o rescisiones de los contratos con proveedores anteriores a su incorporación deberán ser motivadas por interés de sus clientes, y no por interés propio.

2. Advertirá en su caso a los clientes de los riesgos de una rescisión anticipada de los mismos en el caso de ser manifiesta la voluntad de la comunidad en resolver los mismos

3. Todo administrador colegiado deberá evitar en su publicidad la competencia desleal, mediante acuerdos en los que se fijen precios que impliquen trabajo a pérdidas, o fijación de honorarios.

4. Ningún colegiado usará su condición de secretario-administrador para rescindir unilateralmente un contrato con un proveedor salvo que haya sido autorizado en Asamblea General, el Presidente, o esté entre sus atribuciones otorgadas por la comunidad. En caso contrario, por motivos de urgencia o de necesidad, basta que justifique esta circunstancia.

5. No utilizará medios de “coacción indirectos” contra un proveedor para disuadirle de seguir prestando sus servicios a la comunidad, tales como: devoluciones de recibos, demoras en el pago de facturas, etc.

6. Si el administrador observase cualquier conducta negligente/de actuación ineficaz o no beneficiosa a la comunidad por parte de cualquier proveedor, lo comunicará al presidente y en su caso a la junta de propietarios.

7. El administrador actuará con lealtad hacia sus clientes en la propuesta de presupuestos de proveedores, sin buscar otro interés que el de sus clientes.

8. El administrador no podrá aceptar ni exigir de un proveedor el pago de ninguna retribución por su labor de mediación, salvo que expresamente se haya aceptado esta retribución por la Asamblea General.

II. El código de buen gobierno de los colegios profesionales, transparencia y servicio al colegiado

La Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, que establece como destinatarios de sus normas a las autoridades, no solo en el Gobierno de la nación, de las comunidades autónomas y las corporaciones públicas, sino también de las entidades de derecho público. Entendemos que afecta por tanto a los miembros de las juntas de gobierno de los Colegios profesionales.

La normativa es amplia, y por tanto no nos vamos a entretener en su desarrollo, por razones de espacio. Debería ser tratada en otra publicación. Sirva de momento como referencia para la elaboración de los códigos de buen gobierno que según el Anteproyecto de la Ley de Colegios y servicios profesionales, debe establecerse con carácter obligatorio y a nivel estatal, es decir, desde los Consejos Generales de los colegios profesionales.

A modo de ejemplo, acompañamos el código de buen gobierno del Colegio territorial de Valencia Castellón, aprobado en Junta de Gobierno el 14 de junio de 2013. Este código debería ser objeto de adaptación a la Ley de Transparencia y esperamos ofrecer próximamente una normativa que contemple los nuevos cambios legales.

II. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL COLEGIO TERRITORIAL DE VALENCIA- CASTELLÓN

CAPÍTULO I

FINALIDAD Y OBJETO

Artículo 1. Finalidad

Este código de Buen Gobierno establece las normas de conducta que deben regir la actuación y toma de decisiones del Presidente, el Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Censor-Contador, y demás vocales y miembros de las comisiones de la Junta de Gobierno del Colegio de Administradores de fincas de Valencia-Castellón.

La finalidad de este código es que se puedan identificar entre las conductas realizadas un comportamiento correcto por parte de los miembros que componen este colectivo, según el cual impere la cordialidad, la confianza y el respeto de unos por otros, y de todos los colegiados hacia las personas que rigen esta institución.

Artículo 2. Principios rectores

Algunos de los principios que conforman la normativa aplicable, son los siguientes:

Honestidad

Sinceridad y transparencia

Laboriosidad y espíritu de servicio

Humildad y prudencia

Lealtad y rectitud

Discreción y silencio ante la información reservada

Diligencia

Probidad en el uso de los recursos colegiales

Profesionalidad

Colegialidad en las decisiones que requieren participación plural

Independencia e imparcialidad

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Las normas contenidas en este código se aplican a los miembros de la Junta de Gobierno, los puestos de libre designación, y el personal contratado por el Colegio.

Cada vez que se renueve alguno de los cargos citados en el párrafo anterior, el Secretario informará a la persona nombrada sobre la existencia y obligatoriedad de estas normas, desde el momento de su designación hasta su finalización. Y hará constar por escrito con la firma en la fecha de notificación.

Artículo 4. Obligación de cumplimiento y exigencia de cumplimiento

Las normas reflejadas en este escrito son de obligado cumplimiento. La infracción de cualquiera de ellas se deberá notificar por escrito y previa la comprobación de la misma, se propondrá sanción.

CAPÍTULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 5.- Derecho de independencia

Los miembros de la Junta de Gobierno son independientes en el ejercicio de sus funciones, y pueden dar libremente su opinión sobre todas las materias, o adoptar las decisiones que estimen convenientes, de las que deberán responder personalmente ante los organismos que correspondan. No se puede imponer opiniones ni órdenes.

Económicamente, los miembros de la Junta de Gobierno no aceptarán más indemnización o pago de dietas que las establecidas en este código. Tampoco aceptarán regalos, obsequios o ventajas, en dinero o en especie, por el ejercicio de sus funciones en el Colegio.

Artículo 6.- Derecho de uso de las instalaciones colegiales

El Presidente y los demás miembros de la Junta de Gobierno podrán hacer uso de las instalaciones colegiales en el ejercicio de las funciones propias de su cargo. Su utilización en cualquier otra circunstancia deberá realizarse en los mismos términos y condiciones que cualquier otro colegiado, pagando la contraprestación que establezca el Colegio en cada caso.

Artículo 7.- Derecho de información

Como cualquier otro colegiado, los miembros de la Junta de Gobierno tienen derecho a una información completa y transparente sobre la situación económica, fiscal, laboral y contable, además de las otras materias que se desarrollan en las comisiones de trabajo.

Por razones de orden se solicitará la información deseada por escrito, para que se facilite también de igual forma en la siguiente reunión de la Junta de Gobierno, con copia a los demás miembros de la misma.

El Presidente, Vicepresidente y Secretario velarán especialmente porque este derecho sea respetado.

Artículo 8.- Libertad de expresión

1. El Presidente, o el Vicepresidente en su sustitución, será el único miembro de la Junta de Gobierno con legitimación para realizar declaraciones públicas sobre las decisiones de la Junta de Gobierno, salvo que por mayoría simple se acuerde en Junta facultar a uno

de sus miembros para declaraciones concretas.

Cuando un miembro de la Junta de Gobierno manifieste públicamente sobre cualquier cuestión relacionada con el Colegio, deberá indicar expresamente que su opinión es particular, salvo delegación expresa.

2. Cualquier miembro de la Junta de Gobierno puede manifestar una opinión discordante con la opinión mayoritaria de la Junta de Gobierno, haciendo constar esta opinión mayoritaria y aclarando que ha salvado su opinión o mostrado su disconformidad ante la misma Junta de Gobierno.

3. Por cortesía con los demás miembros de la Junta de Gobierno, antes de manifestar públicamente una opinión, que pueda tener trascendencia social o pública, informará al Presidente. En caso de producirse la manifestación de forma inesperada, deberá informar acto seguido.

Artículo 9.- Derecho de petición de colaboración y asesoramiento

El Presidente y los demás miembros de la Junta de Gobierno, en el ejercicio de sus funciones, tienen derecho a solicitar colaboración tanto a los demás miembros como al personal del Colegio, siempre que no les dificulten la realización de sus trabajos habituales o especiales.

También podrán pedir la colaboración y asesoramiento de la Comisión Deontológica a través de su Director, para la interpretación y aplicación de cualquier norma deontológica, incluidas las contenidas en este Código de Buena Conducta.

Artículo 10.- Deber de dedicación del tiempo necesario a las funciones

Todos los miembros de la Junta de Gobierno se asignarán un tiempo concreto para sus tareas relacionadas con el Colegio. Este tiempo de dedicación será conocido por los demás miembros de la Junta, y por el personal.

Artículo 11.- Derecho a dietas o suplido de gastos ocasionados por el cargo

El presidente y los miembros de la Junta de Gobierno, tendrán derecho a la compensación de los gastos que en el ejercicio de su cargo se devenguen siempre con justificación y que a continuación se detallan:

-Taxi o cualquier medio transporte, parking, dietas, teléfono, indemnizaciones o formación.

Otros gastos no previstos en este artículo deberán ser aprobados en Junta de Gobierno.

Artículo 12.- Deber de información de la gestión realizada

Cada responsable informará periódicamente de los progresos o dificultades en sus respectivas comisiones de trabajo, o encargos realizados.

Artículo 13.- Deber de transparencia en el ejercicio de su cargo

1.- Con carácter general, los miembros de la Junta de Gobierno deberán comportarse con la debida transparencia, sin ocultar información que pueda ser relevante para evaluar su conducta o aptitudes.

2.- Específicamente, los miembros de la Junta de Gobierno deberán informar de inmediato a la Junta, a través del presidente, Vicepresidente o Secretario de:

-Cualquier situación de conflicto de interés, originaria o sobrevenida, de la que tengan conocimiento o que les afecte a ellos o a las personas relacionadas con ellos, cónyuges o familiares hasta el 4º grado.

-Los puestos y cargos que desempeñe en el Colegio de Administradores o en otras corporaciones y la dedicación requerida por dichos puestos.

-Cualquier otro hecho que pueda resultar relevante para su actuación como miembro de la Junta por cualquier circunstancia, incluyendo a título meramente ejemplificativo y en ningún caso limitativo hechos que puedan afectar a la dedicación requerida por la Junta, hechos que puedan generar potenciales conflictos de interés en el futuro o situaciones de incompatibilidad.

Artículo 14.- Deber de información sobre intereses en conflicto.

1.- El Presidente y los miembros de la Junta de Gobierno deberán actuar siempre en defensa del interés general del colegio y de la profesión.

2.- En los asuntos a tratar en las Juntas de Gobierno en los que puedan tener cualquier interés personal o profesional, el Presidente o cualquier miembro de la Junta de Gobierno deberán abstenerse no sólo de intervenir y votar, sino también de hallarse presentes durante las deliberaciones.

3.- Se entenderá por intereses privados, personales o profesionales toda posible ventaja, aunque remota, para ellos mismos, sus familiares o sus conocidos, amigos, clientes o socios cuya consecución les impida o pudiera razonablemente impedirles estar en situación de obrar con total independencia e imparcialidad. Los miembros de la Junta de Gobierno no utilizarán para realizar sus actuaciones profesionales, sea directamente o indirectamente por terceros, y sea por cuenta y por riesgo propios o de terceros, la información confidencial a que tengan acceso.

4.- *Se considerará que también existe interés personal o profesional de un Miembro de la Junta de Gobierno cuando la situación de conflicto afecte a los cónyuges o familiares hasta el 4º grado.*

Artículo 15.- Deber de discreción y confidencialidad

1.- *El presidente y los demás miembros de la Junta de Gobierno no podrán revelar el contenido de las deliberaciones de dicho órgano ni, salvo acuerdo de la junta, divulgar públicamente la información (confidencial o no) de que dispongan con relación a las mismas.*

2.- *Esta obligación se tendrá en cuenta, en particular, en las siguientes situaciones:*

-Colaboraciones con distintos entes.

-Intervenciones en charlas o conferencias.

-Reuniones con compañeros de profesión, proveedores

-Cualquier otro en que se pueda generar cualquier tipo de duda razonable al respecto.

3.- *En caso de que lo entiendan necesario, el Presidente y los miembros de la Junta de Gobierno aclararán expresamente que intervienen en las situaciones anteriores a título personal y no como miembro del Colegio de Administradores.*

Artículo 16.- Sobre las incompatibilidades

1.- *En general, el ejercicio de cualquier cargo en la Junta de Gobierno es incompatible con el ejercicio de cualquier cargo o puesto que impida prestar la dedicación adecuada y digna como administrador de fincas.*

2.- *Es incompatible la función de Presidente o miembro de la Junta de Gobierno con un puesto político, electo o por designación, en una Administración pública.*

Disposición final.- Sobre la interpretación de estas normas

Se someterá la interpretación de estas normas a la Asesoría jurídica del colegio, y en última instancia, a la propia Junta de Gobierno, en reunión extraordinaria.»

Epílogo

CARTA DEL ABOGADO NICÓMACO AL MAGISTRADO DE VALENTIAE

Oh, excelso Eliseo, Magistrado de esta insigne civitas, designado por el César para proteger la justicia y el derecho.

Como manifesté en mi defensa de Ética, la Administradora de edificios a la que declaraste libre de todos los cargos que contra ella presentaron los advocati del Constructor Sergio, quiero traerte ahora, Oh ilustre Eliseo, un escrito suyo en defensa de su inocencia.

La ciudadana Ética ha demostrado ante ti y ante el pueblo de Valentiae una lección de honestidad que todos deberíamos aprender, y por ello propongo que quede constancia de los atributos que la adornan. Dígnate leer con atención el presente escrito.

CARTA DE ÉTICA A NICÓMACO

Salve, Nicómaco

Te agradezco infinitamente la defensa que has hecho de mi causa ante el Magistrado de Valentiae.

Aunque está cerrado el caso, y debido a que no hizo falta mi testimonio personal por la multitud de testigos que se ofrecieron a avalar mi profesionalidad, quiero hacer un alegato del trabajo que como Administradora he realizado en estos años.

He sido fiel al César, cumpliendo sus encargos de mantener en perfecto estado los edificios públicos, las conducciones de agua procedentes de los lagos y ríos que a través de sus acueductos nutren esta ciudad, y los baños y otros lugares de solaz de nuestros ciudadanos romanos.

He colaborado activamente en el embellecimiento de nuestros monumentos, los templos y otros edificios nobles. Y nunca he obtenido más ganancias que mi sueldo por estos trabajos. A pesar de las presiones recibidas por el constructor Sergio Catilina.

He guardado silencio sobre muchos secretos recibidos de mis clientes. Mi lealtad me impide divulgar las informaciones recibidas, a pesar de las ofertas del constructor Sergio Catilina.

Finalmente, he llevado cuidadosa cuenta de los ingresos y los gastos de los propietarios, de las obras y los pagos a proveedores. Les he informado puntualmente y cuando las rentas han producido ganancias, las he repartido entre sus dueños conforme a lo estipulado. Y todo ello me ha permitido vivir con la cabeza bien alta y la conciencia bien limpia.

Gracias a tu defensa podré seguir trabajando en esta hermosa ciudad. Ofreceré sacrificios a los dioses familiares por ti y los tuyos. Sé feliz.

Ética.

Agradecimientos

A los miembros de la Comisión Disciplinaria, Alejo Pérez Lamata, José Ramón Blay Esteban, Alicia Oliver Vidal, Paqui Minguet Chisbert, María Eugenia Lejárraga García, Carlos Greses Tormo y Miguel Solves Granell, con los que he compartido muchas reuniones, jornadas y foros hablando de ética profesional, y de los que he aprendido mucho. A Manuel Baile, administrador y editor, inspirador de este trabajo, y ejecutor del mismo. A Ramón Gomis Bernal y Tomás de Domingo y Pérez, por sus aportaciones científicas en la Primera Jornada Deontológica de 10 de abril de 2014.

A los miembros de la Junta de Gobierno del Colegio Territorial de Administradores de fincas de Valencia - Castellón, su Presidente Pepe Sales, Jesús Navarro, José López, Asunción Rausell, Pilar Ortiz, Remedios Villanueva, Virginia Madrid, Vicente Sales, José Ramón Romero, Amparo Conejos, José Antonio Cambralla y Esther Torres. Sin su aliento y apoyo esto no habría salido adelante. A Manuel Roberto Enguñados, Presidente honorífico del consejo General y

del Colegio Territorial de Valencia. A los asesores y personal del colegio de Valencia, María José Valero, José Luis Hortelano, José Arturo Pérez, Susi, Juani, Laura, Rocío y Amadeo, que tantas horas han dedicado de su trabajo y siempre con amable sonrisa.

A la Junta de Gobierno del Consejo General de Administradores de Fincas de España, con su Presidente Salvador Díez Lloris, Rafael del Olmo, Enrique Vendrell, Manuela Martínez, Martín Bermúdez, Miguel Ruiz, Mariano Hervás, Evelio García, Eliseo Mógica, Ángel Hernández, Fernando Álvarez y Estivaliz Ibeas, que junto a los asesores del Consejo se esfuerzan con éxito por hacer que la profesión del Administrador de fincas colegiado tenga el reconocimiento social que se merece.

A tantos compañeros y compañeras administradores de fincas, Pepe Alfonso, José Luis Costa (D.E.P.), Antonio Ortuño, Amparo Silvestre, Luis Fernando Caballero, Ferrán Guixot y su Angels del alma, Antonio Sevilla, Arturo Blesa, Carmen Guaita, Charo Feliu, Alicia Castillo, Esther Torres, Fouad, Francis Maicas, Miguel Guillermo Gutiérrez, Javier Gómez, Isa Vázquez, Pepe Vázquez, José Luis Rodrigo, Juan Pagán, Magali Torrens, Merche García Lloscos, Paco Vento, Pau Jalvo, María Carmen Asunción, Pilar Carrilero, Rosa Valiente, Susana Bolufer, Susana Cortés, Begoña Costa, Teresa Marín, Tica Soriano, Yana, Vicente Valero, Agustín Cano, César David, Tomás Díez, Augusto Soler, María del Mar Rodríguez, Sebastián Cucala, Oreto Llobregat, José Francisco Villanueva, Ramiro Fornás y tantos otros, que han prestado su ejemplo, paciente escucha y generoso consejo, ha-

ciendo que este trabajo tenga su modelo basado en personas reales.

A mi padre José Antonio, administrador de fincas desde 1970, a mi madre Paquita, administradora con sorte, que también tiene mucho mérito, y a mi hermano Jesús, administrador de fincas, socio y de paciencia infinita.

A mi Alicia Costa, que también es Administradora de fincas.

Índice

PRESENTACIÓN	7
---------------------------	----------

PRÓLOGO:

UN HALLAZGO ARQUEOLÓGICO EXTRAORDINARIO	11
--	-----------

Epistolario descubierto en el archivo del Gobernador	12
--	----

PRIMERA PARTE:

ÉTICA PROFESIONAL DEL ADMINISTRADOR DE FINCAS..	23
--	-----------

La Administración de fincas al servicio del Bien Común	28
--	----

La formación continuada como clave de bóveda

de la Administración de calidad	35
---------------------------------------	----

Compañerismo y Competencia desleal	39
--	----

La independencia y el secreto profesional del administrador de fincas	47
---	----

a) La independencia	47
---------------------------	----

b) El secreto profesional.....	48
--------------------------------	----

Otras cuestiones de ética profesional	52
---	----

 a) Funciones personalísimas y funciones delegadas

del Administrador	54
-------------------------	----

b) El temple del administrador en las Juntas de propietarios	57
--	----

 c) El cese del administrador. Traspaso de la documentación.

Liquidación final. Derecho a la indemnización	60
---	----

SEGUNDA PARTE:

LOS CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO

Y DE BUENA CONDUCTA65

I. El código deontológico o código de buena conducta,
instrumento al servicio del buen profesional 72

a) Código deontológico del Consejo Europeo
de Profesionales inmobiliarios (CEPI)..... 42

b) Código deontológico del Consejo General de Administradores
de fincas de España 85

c) Código deontológico del Colegio Territorial
de Valencia-Castellón 89

d) Nuestra propuesta de código deontológico nacional..... 94

II. El código de buen gobierno de los colegios profesionales,
transparencia y servicio al colegiado 104

EPÍLOGO113

Agradecimientos 117

