

**Al margen Escudo del Estado de México.**

**MTRO. JESÚS PABLO PERALTA GARCÍA, SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS INMOBILIARIOS DEL ESTADO DE MÉXICO, CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 78 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO, 3, 13, 14, 15 Y 19 FRACCIÓN XI Y 36 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO; 19.5, FRACCIÓN X Y 19.22, FRACCIÓN II, DEL LIBRO DÉCIMO NOVENO DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO; 3 FRACCIÓN II, 33 Y 34 DEL REGLAMENTO DEL LIBRO DÉCIMO NOVENO DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO; Y ARTÍCULOS 2, 5 Y 6 FRACCIÓN XXIII DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO; Y**

**CONSIDERANDO**

Que con fecha 03 de septiembre de 2015, se publicó en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el decreto número 512 por el que se adiciona el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México, denominado “De las Operaciones y Servicios Inmobiliarios”, el cual, tiene por objeto regular las operaciones y servicios inmobiliarios y las empresas inmobiliarias registradas que efectúen operaciones inmobiliarias en el Estado de México.

Que el artículo 19.5, fracción X del Libro antes mencionado, señala que los prestadores de servicios inmobiliarios certificados tienen la obligación de actuar conforme al Código de Ética emitido por la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Económico del Estado de México.

Que el artículo 19.22, fracción II, del Libro Décimo Noveno del Código Administrativo en comento, señala que la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios del Estado de México, es un órgano de opinión y consulta, que entre sus atribuciones precisa elaborar, para aprobación de la Secretaría, el Código de Ética de Operaciones y Servicios Inmobiliarios en el Estado de México, que responda a la necesidad de protección de los usuarios ante posibles reclamaciones en contra de los prestadores del servicio, mismo que será elaborado por la Comisión antes mencionada.

Que, de conformidad al Reglamento del Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México, que tiene por objeto regular las disposiciones relativas a la certificación, registro y actividades de los prestadores de servicios inmobiliarios. Asociaciones y empresas inmobiliarias registradas y domiciliadas en el Estado de México.

Que la certificación, es un documento por medio del cual la Secretaría de Desarrollo Económico certifica que las personas físicas son aptas para realizar operaciones inmobiliarias por cuenta de terceros en el Estado de México.

Que el agente inmobiliario, es una persona física y profesional que ha obtenido una certificación expedida por la Secretaría de Desarrollo Económico, y se dedica a realizar operaciones inmobiliarias tendentes a la celebración de contratos de compraventa, arrendamiento, aparcería, donación, mutuo con garantía hipotecaria, transmisión de dominio, fideicomiso, adjudicación, cesión y/o cualquier otro contrato traslativo de dominio o de uso o usufructo de bienes inmuebles, así como la administración, comercialización y consultoría sobre los mismos, debiendo brindar al usuario servicios de calidad, entregando todo su conocimiento y experiencia para cumplir de la mejor manera, la encomienda que le ha sido confiada.

Que, en el desarrollo de sus actividades, los agentes inmobiliarios deben ajustar su actuar conforme a los principios y valores éticos más elevados, complementados con sistemas de capacitación y actualización constante, ya que la formación y actualización continua es un aspecto fundamental para la mejora profesional, ofreciendo un servicio de calidad y eficiencia en el servicio destinado a los usuarios.

Que para la elaboración del presente Código de Ética, se llevaron a cabo diversas reuniones y mesas de trabajo, encabezadas por la Secretaría Técnica de la Comisión, donde participaron los Integrantes de esta, así como por profesionales inmobiliarios que desempeñan sus funciones en la entidad mexiquense, sus aportaciones fueron importantes para consolidar el presente Código de Ética, mismo que fue aprobado en Sesión Ordinaria de la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios, el 09 de septiembre de 2022.

Por lo antes expuesto, el Mtro. Jesús Pablo Peralta García, Secretario de Desarrollo Económico del Estado de México, tiene a bien emitir el siguiente:

**ACUERDO POR EL CUAL SE EXPIDE EL CÓDIGO DE ÉTICA DE OPERACIONES Y SERVICIOS INMOBILIARIOS EN EL ESTADO DE MÉXICO.**

**TÍTULO PRIMERO. GENERALIDADES  
CAPÍTULO I. OBJETO DEL CÓDIGO**

**Artículo 1.** El presente acuerdo tiene por objeto expedir el Código de Ética aplicable a todas las personas involucradas en las Operaciones y Servicios Inmobiliarios en el Estado de México.

**Artículo 2.** El Código de Ética es el instrumento que contiene los principios y valores que deberán observar las partes involucradas en las Operaciones y Servicios Inmobiliarios en el Estado de México, y que son considerados como fundamentales, puesto que, a través de estos, se busca incidir en el comportamiento y desempeño de los prestadores de servicios inmobiliarios, empresas y asociaciones inmobiliarias, para formar una ética e identidad profesional compartida.

**Artículo 3.** Para efecto del presente Código, además de las previstas en el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México, así como del Reglamento que regula sus disposiciones, se entenderá por:

- a) **Asociaciones Inmobiliarias:** A las agrupaciones de prestadores de servicios inmobiliarios y empresas inmobiliarias registradas y domiciliadas en el Estado de México.
- b) **Código de Ética:** Al presente Código de Ética de Operaciones y Servicios Inmobiliarios en el Estado de México;
- c) **Comisión:** Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios.
- d) **Certificación:** Al documento por medio del cual la Secretaría de Desarrollo Económico, a través de las Unidades Acreditadoras, certifica que las personas físicas son aptas para realizar operaciones inmobiliarias por cuenta de terceros en el Estado de México.
- e) **Prestador de servicio inmobiliario:** A la persona física certificada para realizar operaciones inmobiliarias.
- f) **Registro:** Al Registro de Operaciones y Servicios Inmobiliarios del Estado de México;
- g) **Secretaría:** A la Secretaría de Desarrollo Económico;
- h) **Usuarios:** A las personas físicas o jurídico colectivas que contratan a prestadores de servicios inmobiliarios o a una empresa inmobiliaria con el objeto de realizar operaciones inmobiliarias.

## CAPITULO II. VALORES EN EL SERVICIO

**Artículo 4.** Los valores y criterios éticos que regulan las actividades y prácticas de los agentes, asociaciones y prestadores de servicios inmobiliarios en el Estado son:

- I. **Honestidad:** Conducirse con probidad y apego a la verdad, fomentando una cultura de confianza, actuación en todo momento con diligencia y cumpliendo integralmente con el poder y actuar siempre con honor, justicia y transparencia de acuerdo con los propósitos del servicio otorgado;
- II. **Honradez:** Actuar con probidad, rectitud e integridad, apegándose a las normas y procedimientos aplicables;
- III. **Integridad:** Desempeñar su servicio de manera correcta con los valores y criterios éticos, apegado al derecho y al interés social, de manera que el pensar, decir y actuar como prestador de un servicio, logre configurar una elevada credibilidad ante el solicitante, edificando una cultura de la legalidad y confianza.
- IV. **Confidencialidad:** Es una cualidad sobre todos aquellos hechos o acciones los cuales son sometidos a un proceso de discreción por parte de los involucrados;
- V. **Responsabilidad:** Es la capacidad de desempeñar una labor, así como la habilidad de asumir las consecuencias derivadas de la prestación de sus servicios, siendo ésta, la causante directa o indirecta de un hecho.
- VI. **Eficiencia:** Es la capacidad de hacer bien las cosas, garantizando en todo momento la satisfacción del servicio ofrecido, desarrollando el talento o la destreza a fin de responder en la calidad del servicio;
- VII. **Eficacia:** Es la capacidad o cualidad para lograr o conseguir algún resultado en particular, para producir el efecto que se pretende y cumplir así con las expectativas deseadas en el mejor tiempo posible;
- VIII. **Lealtad:** Ser fiel en todo momento al usuario solicitante, a sus socios, agremiados, colegas, esforzándose cada día en cumplir con los valores y principios; y,
- IX. **Profesionalismo:** Es desarrollar las capacidades, habilidades y conocimientos necesarios en la prestación del servicio que se ofrece, bajo las normas de respeto, mesura, objetividad y efectividad en la actividad que desarrollan.
- X. **Transparencia:** Es dar información clara, comprensible, es hablar claro, expresar la verdad, siendo objetivos y sin ocultar nada.

## CAPITULO III. DEBERES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS INMOBILIARIOS, EMPRESAS INMOBILIARIAS Y ASOCIACIONES INMOBILIARIAS

**Artículo 5.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria tienen que cumplir con su deber, el cual es estar al tanto de las condiciones del mercado de bienes raíces, ya que esto ocupa en primer lugar la función orientadora del cliente sobre el valor justo de la propiedad inmobiliaria, además de prepararse y actualizarse.

**Artículo 6.** Es obligación del prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria, dotar de protección suficiente al cliente contra fraudes, abusos o prácticas inmorales en el campo de los bienes raíces.

Por ética profesional, tiene el deber de ayudar a prevenir cualquier acción dañina al cliente, así como cualquier acto que ataque a la dignidad e integridad de la profesión inmobiliaria.

Es deber de quien tenga conocimiento de una mala práctica, informarlo y documentarlo ante la Secretaría, ofreciendo las pruebas con las que se acredite dicha conducta, para que ésta, una vez iniciado el procedimiento respectivo y valorados los medios probatorios presentados, en su caso aplique las sanciones que correspondan, de acuerdo con lo establecido en el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México y el Reglamento correspondiente.

**Artículo 7.** Al aceptar una propiedad para su administración, renta o venta, el prestador de servicios inmobiliarios, deberá conocerla antes de administrarla u ofrecerla en el mercado, con el objeto de verificar que la propiedad se encuentre en las mejores condiciones y tener buenas bases para ofertarla al público, con el propósito de evitar cualquier error para con su cliente, así como cualquier exageración de las características físicas del bien u ocultación de daños estructurales, ya que la veracidad y honestidad en sus tratos, será la directriz de sus acciones.

**Artículo 8.** El prestador de servicios inmobiliarios no deberá realizar operaciones o algún trámite en los que por cualquier causa se lesionen los intereses de alguno de los contratantes, de un tercero o de algún colega, debiendo en todo momento actuar con responsabilidad, ética y rectitud en sus actividades.

La integridad en todos sus actos será la pauta de la buena impresión que debe causar a sus clientes, respondiendo así a la confianza en él depositada, debiendo preservar los principios de honestidad y lealtad en todas las actividades inherentes a su profesión.

**Artículo 9.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria, al usar cualquier método de publicidad, deberán conducirse con cautela y constatar la veracidad de los datos que en el anuncio aparezcan, ya que el método elegido deberá presentar y reflejar la realidad exacta y por ningún concepto deformarla.

**Artículo 10.** Para protección de las partes que intervengan en una operación de intermediación, el prestador de servicios inmobiliarios, deberá hacer constar por escrito en instrumento jurídico todos los datos, promesas, derechos, obligaciones y acuerdos relacionados con cada transacción.

En los documentos que se realicen al amparo de este artículo, se consignará el acuerdo exacto al que lleguen los interesados quienes firmarán de conformidad conservando cada uno un tanto y quedando otro en poder del agente inmobiliario para su constancia y archivo, debiendo actuar con transparencia.

**Artículo 11.** El aceptar cualquier negocio de un cliente, conlleva la obligación del prestador de servicios inmobiliarios de promover y proteger los intereses de este; esta es una obligación de lealtad para quien le ha confiado algún negocio, siendo primordial su actuar con absoluta confidencialidad, justicia y honradez.

**Artículo 12.** Para protección y respaldo de los prestadores de servicios inmobiliarios, se deberá estipular la firma de contratos de comisión entre los involucrados con la finalidad de evitar contrariedades en torno al concepto de pago de comisiones, procurando la incidencia de quejas y otras salvedades originadas a partir de un posible conflicto.

## TÍTULO SEGUNDO. REGLAS DE CONDUCTA

### CAPÍTULO I. CONDUCTAS EN EL SERVICIO

**Artículo 13.** Es obligación del prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria informar a sus clientes sobre:

- I. Las cualidades y defectos del bien inmueble ofertado;
- II. Las condiciones del bien inmueble que se pretende vender, precisando de manera clara y específica, la facilidad o dificultad de finiquitar la venta/renta del inmueble.
- III. De todas las circunstancias que puedan rodear al negocio que se le ha encomendado.

**Artículo 14.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria, no podrá oponerse a que alguna de las partes interesadas en la transacción, consulten con un abogado, notario, perito, valuador u otro profesional sobre:

- a) Los problemas que atañen a la propiedad;
- b) Las restricciones o limitaciones que puedan pesar sobre la misma;
- c) Las afectaciones que pudieran limitar el uso o goce del bien sobre el que desee operar;
- d) Si su estabilidad estructural es correcta;
- e) Si los materiales usados en la construcción son los indicados; y
- f) El precio del bien inmueble.

**Artículo 15.** El que contrata a un prestador de servicios inmobiliarios, deberá pagar sus honorarios, los cuales deberán ser la justa compensación a su trabajo y conocimientos sobre la materia, de acuerdo con la costumbre de la plaza en la que esté situado el bien.

En ningún caso, el prestador de servicios inmobiliarios, cobrará un monto excesivo por la prestación de sus servicios, debiendo actuar siempre observando el principio de honestidad, libre mercado y competencia.

**Artículo 16.** En caso de que el prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria, se interese por adquirir para sí o para su compañía, alguna propiedad que le ha sido propuesta para su venta/renta por algún cliente deberá respetar en todo momento la decisión de éste último de vendérselo a él o a un mejor postor.

**Artículo 17.** Cuando un cliente contrate los servicios de un prestador de servicios inmobiliarios, se entenderá que se ha generado la exclusividad con la agencia contratada, así como el compromiso de trabajar preferentemente este negocio, asentándose esta situación en el contrato que se suscriba entre ambas partes.

**Artículo 18.** Para que el prestador de servicios inmobiliarios pueda ofertar al público un inmueble, deberá contar con dos requisitos:

- 1- Licencia inmobiliaria y certificación correspondiente.
- 2- Contrato de prestación de servicios de adhesión como lo indica la NOM-247.

**Artículo 19.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria deben preservar y cuidar la información de sus clientes, socios y colaboradores, de acuerdo con los criterios de protección de datos personales y de confidencialidad, señalados por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, garantizando los fines con que será utilizada y la seguridad de que éstos siempre serán protegidos.

De igual forma tendrán la obligación de abstenerse de convencer por cualquier medio, a personal actual o exempleados de un competidor, para revelar información confidencial o en su defecto a proporcionarla, aunque ya no se dedique a dicha actividad.

**Artículo 20.** El prestador de servicios inmobiliarios deberá sugerir al cliente que preferentemente contrate un perito valuador en la materia a efecto de que determine el valor del inmueble a ofertarse, procurando aclarar las dudas sobre el valor de este.

**Artículo 21.** Para anunciar una propiedad, el prestador de servicios inmobiliarios deberá pedir autorización al propietario y no podrá promocionar propiedades que no le hayan sido ofrecidas directamente por el dueño, ya que si la oferta proviene de otro compañero deberá pedir autorización por escrito para utilizar cualquier medio de propaganda sobre ese inmueble.

**Artículo 22.** El prestador de servicios inmobiliarios se obliga a que las ofertas que le hicieren sobre las propiedades que tenga en venta/renta obren por escrito, debiendo mostrarlas al propietario, con objeto de normar su criterio y ponerle en condición de decidir sobre las ofertas presentadas y de la misma forma se contestará la resolución.

**Artículo 23.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria, en el desarrollo de sus actividades deberán:

- I. Evitar buscar ventajas desleales sobre sus compañeros, colegas o colaboradores, actuarán con ética y profesionalismo, debiendo compartir si así lo desea, su experiencia y conocimientos en la materia;
- II. Respetar los derechos y negociar justamente con los clientes y competidores, no deberán tomar una ventaja injusta a través de la manipulación, encubrimiento, uso de información privilegiada o cualquier otra práctica de negociación injusta; y
- III. Colaborar con sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades. absteniéndose de obstaculizar o proporcionarles información falsa o engañosa y evitar llevar a cabo cualquier tipo de acoso, sea éste verbal, psicológico o de cualquier otro tipo.

**Artículo 24.** Quedan prohibidas las conductas fraudulentas, siendo responsabilidad de todo prestador de servicios inmobiliarios, empresa o asociación inmobiliaria no incurrir en este tipo de conductas y reportarlas cuando se tenga conocimiento de ellas a la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios del Estado de México.

**Artículo 25.** Es obligación del prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria, conocer las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita; de tener dudas al respecto solicitar las capacitaciones necesarias a la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios del Estado de México.

**Artículo 26.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria deberán abstenerse con sus colegas, compañeros o clientes de realizar cualquier tipo de acto o actividad que implique discriminación por

razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, nacionalidad, raza, identidad, discapacidad, ciudadanía, nivel académico, experiencia, orientación sexual o cualquier otra.

Asimismo, deberán evitar llevar a cabo cualquier tipo de acoso, sea éste verbal, psicológico o físico, así como de cualquier conducta inapropiada como lenguaje, gestos, conducta obscena, grosera, violenta, discriminatoria, intimidante u ofensiva.

**Artículo 27.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria se abstendrá de hacer comentarios sobre la actuación de su homólogo, si su opinión es oficialmente solicitada, ésta deberá ser dada con absoluto apego a la realidad con profesionalismo, cortesía y lealtad.

**Artículo 28.** El prestador de servicios inmobiliarios, la empresa o la asociación inmobiliaria deben ser leales a su organización, a sus clientes, a sus compañeros, a sus colegas, siempre bajo los principios de honestidad, lealtad, profesionalismo, eficiencia, eficacia, ecuanimidad, solvencia moral y económica, responsabilidad, dedicación, respeto y compromiso.

**Artículo 29.** Cuando el prestador de Servicios Inmobiliarios pretenda realizar una operación inmobiliaria de venta con algún homólogo, deberán firmar un acuerdo de pago de comisión firmado por ambos anexando al mismo el contrato de servicios y compartirse ambos información y documentación requerida para lograr el cierre de la operación.

### TÍTULO TERCERO. DE LA DIFUSIÓN, CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN

#### CAPÍTULO I. MECANISMOS DE DIFUSIÓN

**Artículo 30.** La Secretaría a través de la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios, implementarán mecanismos de capacitación y difusión del presente Código de Ética, a través de cursos, talleres, conferencias, seminarios o cualquier otro que consideren viable, de manera permanente y continua, debiendo dotar de un ejemplar físico o en medio electrónico, a todo aquel que forme parte del padrón o que esté por ingresar.

#### CAPÍTULO II. DEL CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN

**Artículo 31.** La Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarias, vigilarán el cumplimiento de este Código, no obstante, en caso de inobservancia tomarán las acciones disciplinarias contempladas en el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México y el Reglamento correspondiente.

**Artículo 32.** Si surgiere alguna dificultad entre prestadores de servicios inmobiliarios, empresas o asociaciones inmobiliarias, o bien alguno de estos esté acusado de prácticas fuera de ética ya sea con un colega o con un cliente, deberán aportar ambas partes las pruebas correspondientes, el asunto deberá ser expuesto y resuelto de conformidad a lo previsto en el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México, su Reglamento y los Lineamientos del Servicio de Conciliación de la Comisión, apegados siempre a los principios de ecuanimidad, lealtad, honestidad y respeto, en beneficio de los profesionistas en conflicto y velando siempre por los intereses del gremio y de sus clientes.

#### CAPÍTULO III. DE LAS CUESTIONES NO PREVISTAS

**Artículo 33.** Las cuestiones no previstas en el presente Código de Ética, así como las controversias que puedan suscitarse respecto de la interpretación o aplicación del presente, serán resueltas por la Secretaría y la Comisión de Operaciones y Servicios Inmobiliarios y observando lo establecido en el Libro Décimo Noveno del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento, así como lo consignado en la normatividad que para el caso en concreto se aplique.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** Publíquese el presente Código en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".

**SEGUNDO.** El presente Código entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" y continuaran vigentes hasta en tanto no sean modificados o abrogados.

Dado en la ciudad de Toluca, México, a los 24 días del mes de noviembre de 2022.

**MTRO. JESÚS PABLO PERALTA GARCÍA.- SECRETARIO DE DESARROLLO ECONÓMICO Y PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE OPERACIONES Y SERVICIOS INMOBILIARIOS DEL ESTADO DE MÉXICO.- RÚBRICA.**