

TALLER DE TRABAJO

Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid. Decreto 8/2018, de 13 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se regulan los requisitos para la inscripción del agente inmobiliario.



- Taller de trabajo es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica.
- Se caracteriza por la investigación, el aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que, en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado teniendo como fin la elaboración de un producto tangible.
- Un taller es también una sesión de entrenamiento. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes.

1. Decreto 8/2018, de 13 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se regulan los requisitos para la inscripción del agente inmobiliario.

Vigencia desde 16 de Mayo de 2018

La Ley 10/2003, de 20 de mayo, de medidas urgentes de liberalización en el sector inmobiliario y de transportes, liberalizó el ejercicio de la actividad de intermediación inmobiliaria por lo que a partir de la promulgación de la misma, no se exige ni una determinada capacitación técnica para el ejercicio de dicha actividad ni solvencia económica para responder de sus actuaciones, lo que podría ocasionar la vulneración de los derechos de los consumidores.

El Decreto de la Comunidad de Madrid por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios pretende, mediante la creación de un registro público, que tendrá carácter voluntario, garantizar la capacitación técnica y solvencia económica de los agentes que voluntariamente se inscriban en el mismo, dotando de una mayor transparencia al sector de la intermediación inmobiliaria. Su carácter voluntario determina que la no inscripción en el registro no será impedimento para el ejercicio de la actividad.

La Comunidad de Madrid tiene un Registro de Agentes Inmobiliarios, de inscripción voluntaria y con una vigencia de cinco años renovables, que nace con el objetivo de defender y proteger los derechos de los consumidores que les contratan, y de favorecer la calidad y las garantías del servicio que prestan.



2. Requisitos para la inscripción.

Entre los requisitos que se exige para formalizar la inscripción en el registro está tener un establecimiento de este tipo abierto al público en la Comunidad o bien prestar este servicio por vía electrónica o telemática, y acreditar la capacitación profesional para desarrollar esta actividad.

Se entenderá que el agente inmobiliario tiene esta capacitación profesional cuando cumpla alguno de estos tres supuestos: tener un título universitario de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ingeniería o Arquitectura, haber completado una formación no universitaria de al menos 200 horas lectivas en materia inmobiliaria o acreditar experiencia como agente inmobiliario durante al menos los cuatro años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud.

Además, la Comunidad exigirá para inscribirse distintos requisitos de solvencia, como tener una garantía por importe mínimo de 60.000 euros por establecimiento abierto al público y año de cobertura, y un seguro de responsabilidad civil profesional vigente con un capital mínimo asegurado de 100.000 euros por siniestro y 600.000 euros por año.

La inscripción, voluntaria, tendrá una vigencia de cinco años renovables por periodos de igual duración, y podrá ser cancelada en caso de que se constate la inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en la información facilitada para figurar en el mismo.

3. Defensa de los consumidores.

El objetivo principal de este registro, que regula también los requisitos para la inscripción en el mismo de los agentes inmobiliarios, es defender y proteger los derechos de los consumidores que contratan a estos profesionales, favoreciendo la calidad y garantías en la prestación de un servicio que habitualmente supone grandes desembolsos económicos para los ciudadanos.

La inscripción en este registro es de carácter voluntario y favorecerá la transparencia en el sector, ya que los consumidores podrán consultarlo a través de la página web de la Comunidad de Madrid cuando quieran conocer a los profesionales que han acreditado las suficientes garantías para pertenecer a él.

Entre los requisitos que se exige para formalizar la inscripción en el registro está tener un establecimiento de este tipo abierto al público en la Comunidad de Madrid o bien prestar este servicio por vía electrónica o telemática, y acreditar la capacitación profesional para desarrollar esta actividad.

Se entiende que el agente inmobiliario tiene esta capacitación profesional cuando cumpla alguno de estos tres supuestos: tener un título universitario de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ingeniería o Arquitectura, haber completado una formación no universitaria de al menos 200 horas lectivas en materia inmobiliaria o acreditar experiencia como agente inmobiliario durante al menos los cuatro años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud.

Además, la Comunidad exige para inscribirse distintos requisitos de solvencia, como tener una garantía por importe mínimo de 60.000 euros por establecimiento abierto al público y año de cobertura, y un seguro de responsabilidad civil profesional vigente con un capital mínimo asegurado de 100.000 euros por siniestro y 600.000 euros por año. La inscripción tendrá una vigencia de cinco años renovables por periodos de igual duración, y podrá ser cancelada en caso de que se constate la

inexactitud, falsedad u omisión de carácter esencial en la información facilitada para figurar en el mismo.



4. Claves del Decreto 8/2018, de 13 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se regulan los requisitos para la inscripción del agente inmobiliario.



Artículo 1

Objeto

Es objeto del presente decreto la creación y regulación del Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid estableciendo los requisitos y condiciones necesarios para la inscripción así como su funcionamiento. La inscripción en el mismo tendrá, en todo caso, carácter voluntario.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. El presente Decreto será de aplicación a los agentes inmobiliarios que soliciten la inscripción en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid.
2. A efectos de inscripción en el Registro, se entiende por agentes inmobiliarios las personas físicas o jurídicas que ejercen de forma habitual y retribuida servicios de mediación, asesoramiento y gestión en transacciones inmobiliarias en relación con operaciones de compraventa, alquiler, permuta o cesión de bienes inmuebles y de los correspondientes derechos sobre los mismos, incluida la constitución de estos derechos.

El Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid

Artículo 3

Naturaleza jurídica y adscripción

1. El Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid es un registro gratuito, adscrito a la Dirección General competente en materia de vivienda, que será el órgano gestor del mismo.
2. El Registro se encontrará accesible en la web institucional de la Comunidad de Madrid.

Artículo 4

Funcionamiento y gestión del Registro

Corresponde a la Dirección General competente en materia de vivienda:

- a) La inscripción de los agentes inmobiliarios que lo soliciten y su renovación.
- b) La modificación de los datos contenidos en el Registro y la cancelación de la inscripción.
- c) La comprobación, en su caso, del cumplimiento de las condiciones incluidas en el documento o documentos declarativos necesarias para la inscripción.
- d) La certificación de datos del Registro.

Requisitos y condiciones para la inscripción en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid

Artículo 5

Requisitos de actividad para la inscripción

1. Podrán inscribirse en el Registro aquellos agentes inmobiliarios con domicilio fiscal en la Comunidad de Madrid que ejerzan su actividad bien en un establecimiento abierto al público en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, o bien por vía electrónica o telemática. En este último caso, será necesario poner a disposición del público y del Registro una dirección física de referencia efectiva que coincidirá con el domicilio fiscal.
2. Se deberá facilitar a los usuarios la presentación de consultas, quejas y reclamaciones en relación con los servicios del agente inmobiliario en ambos casos, es decir tanto cuando la actividad se preste mediante establecimiento abierto al público como cuando se preste por vía electrónica o telemática.

Artículo 6

Requisitos de capacitación profesional para la inscripción

1. Podrán solicitar la inscripción en el Registro los agentes inmobiliarios que cumplan alguno de los siguientes requisitos:
 - a) Poseer una titulación universitaria perteneciente a la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ingeniería o Arquitectura. Esta formación se acreditará en su caso con el Título universitario correspondiente.
 - b) Poseer una formación no universitaria de al menos 200 horas lectivas en materia inmobiliaria, relacionada con los servicios de mediación, asesoramiento y gestión a que se refiere el párrafo segundo del artículo 2, bien en modalidad presencial, a distancia o virtual. Esta formación se acreditará en su caso con certificados o títulos de asistencia y aprovechamiento.



c) Poseer experiencia en la prestación de los servicios que constituyen la actividad de un agente inmobiliario durante al menos los cuatro años inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. Esta experiencia se acreditará mediante informe de vida laboral del trabajador que acredite la dedicación al sector inmobiliario, alta de autónomos o contrato de franquicia en el ámbito inmobiliario con vigencia en esos cuatro años.

2. En el caso de que el agente inmobiliario sea una persona jurídica, los requisitos de capacitación profesional se exigirán de los responsables de cada establecimiento abierto al público, o en el caso de agentes inmobiliarios que operen por vía electrónica o telemática, del representante que deberá ser en todo caso el solicitante de la inscripción.

Artículo 7

Requisitos de solvencia para la inscripción

Para la inscripción en el Registro los agentes inmobiliarios de la Comunidad de Madrid deberán acreditar:

1. Tener constituida una garantía y mantenerla vigente durante todo el tiempo en el que desarrollen su actividad con el fin de responder de las cantidades económicas que reciban por razón de su ejercicio hasta que sean puestas a disposición de sus destinatarios.

a) La garantía podrá consistir en un seguro de caución o una fianza suscrita por entidades de crédito y aseguradoras debidamente autorizadas establecidas en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y podrá ser contratada bien individualmente, o bien colectivamente a través de Colegios o Asociaciones profesionales.

b) Deberá estar constituida por un importe mínimo de 60.000 euros por establecimiento abierto al público y año de cobertura, o por agente y año de cobertura si se trata de agente inmobiliario que desarrolla su actividad exclusivamente a través de medios electrónicos o telemáticos.

c) Los agentes inmobiliarios facilitarán a quien lo solicite los datos identificadores de la garantía, entendiéndose por tales el nombre de la entidad aseguradora o financiera y el número de referencia de la garantía.

2. Deberán disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional vigente que garantice durante todo el tiempo en que desarrollen su actividad los daños y perjuicios que puedan causar durante su ejercicio.

a) La póliza podrá ser concertada por entidades aseguradoras establecidas en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y podrá ser contratada bien directamente o bien colectivamente a través de los Colegios o Asociaciones profesionales.

b) El capital mínimo a asegurar será de 100.000 euros por siniestro y 600.000 euros por año.

Artículo 12

Efectos de la inscripción

1. La inscripción en el Registro permite a su titular acreditar su condición de agente inmobiliario inscrito en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid.

2. Las personas físicas o jurídicas inscritas tendrán derecho en el ejercicio de su actividad a la utilización del nombre o distintivo «agente inscrito en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid».



3. La inscripción en el Registro no implica responsabilidad de la Comunidad de Madrid en relación con la actuación de los agentes en el desarrollo de su actividad, quienes estarán sujetos a la responsabilidad penal o civil a que en su caso hubiere lugar.

I. COMUNIDAD DE MADRID

A) Disposiciones Generales

Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras

- 1 *DECRETO 8/2018, de 13 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se regulan los requisitos para la inscripción del agente inmobiliario.*

La Comunidad de Madrid tiene competencia plena y exclusiva en materia de vivienda conforme al artículo 26.1.4 de su Estatuto de Autonomía.

El artículo 51 de la Constitución Española dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a estos en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la Ley establezca.

La Comunidad de Madrid en virtud de lo dispuesto en el artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía, inicialmente asume la función ejecutiva en materia de defensa de los consumidores en el marco de la legislación estatal. Con la ampliación de competencias conferidas por la Ley Orgánica 10/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, se ha incorporado la competencia para el desarrollo legislativo de la materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, así como con las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado uno del artículo 149 de la Constitución. El presente Decreto se dicta en desarrollo de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

En la sociedad actual la vivienda es un bien de primera necesidad y, en consecuencia, es indudable que los derechos relativos a la misma son dignos de protección, especialmente en la medida en que generalmente las transacciones inmobiliarias suponen desembolsos de elevadas cantidades económicas para los consumidores. Está fuera de duda que la protección de estos derechos pasa por favorecer la prestación de servicios de intermediación inmobiliaria de calidad y en condiciones de garantía.

El presente Decreto responde a la necesidad de propiciar la prestación de servicios de mediación inmobiliaria de calidad. La ausencia de regulación específica de esta actividad ha dado lugar a la aparición con frecuencia en el mercado de agentes que han operado sin la capacitación técnica deseable para ello y sin los medios económicos para responder de sus actuaciones, con el consiguiente perjuicio que ello ha causado o podido causar a sus clientes y la vulneración de sus derechos en su condición de consumidores.

El objetivo que persigue la norma es la defensa y la protección de los derechos de quienes contratan los servicios de mediación inmobiliaria.

Para ello se regula la creación de un Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se contemplan una serie de requisitos que habrán de cumplir aquellos que intervengan en el mercado inmobiliario y deseen inscribirse en el mismo. Con la creación del registro se pretende favorecer la transparencia y garantizar la protección de los consumidores, en la medida en que podrán identificar los agentes que operan en el mercado y que se encuentran inscritos en el Registro.

En el proceso de elaboración de este decreto se ha dado cumplimiento a los trámites de consulta pública, información pública y audiencia a la Asociación Madrileña de Empresas Inmobiliarias (AMADEI) y al Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Madrid. Se ha consultado con las Secretarías Generales Técnicas de todas las Consejerías y se han recabado de los órganos competentes los informes de impacto sobre la familia, la infancia y la adolescencia, de impacto por razón de género, de impacto por razón de orientación sexual e identidad y expresión de género, de impacto presupuestario, así como del Consejo de Consumo. Así mismo, se ha sometido a informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Transportes Vivienda e Infraestructuras y de la Abogacía General de la Comunidad de Madrid.

De acuerdo con el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, este reglamento se adecúa a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Se cumplen los principios de necesidad y eficacia, exponiéndose en los párrafos anteriores la necesidad de interés general de propiciar la prestación de servicios de intermediación inmobiliaria de calidad y los fines perseguidos con la regulación.

Se ha cumplido, igualmente, con el principio de seguridad jurídica, con la adopción de una norma que será objeto de publicación, creando un marco normativo estable, predecible y un entorno de certidumbre para los destinatarios.

Responde además los principios de proporcionalidad y eficiencia ya que considerándose necesaria una regulación específica en este ámbito, el régimen jurídico que se establece es el menos gravoso posible, lo que se ha cumplido no solo con el carácter voluntario del registro sino también imponiendo las menos obligaciones posibles a los interesados.

Por lo que respecta al principio de transparencia, se ha garantizado durante la tramitación con la fase de audiencia e información públicas, donde los posibles interesados han tenido oportunidad de participar en su elaboración. Se ha consultado a los ciudadanos, organizaciones y asociaciones, recogiendo sus aportaciones y mejoras.

El presente decreto se dicta de conformidad con lo establecido en el artículo 21 g) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de la Comunidad de Madrid, el Consejo de Gobierno, previa deliberación, en su reunión del día 13 de febrero de 2018,

DISPONE

Capítulo I

Disposiciones generales

Artículo 1

Objeto

Es objeto del presente decreto la creación y regulación del Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid estableciendo los requisitos y condiciones necesarios para la inscripción así como su funcionamiento. La inscripción en el mismo tendrá, en todo caso, carácter voluntario.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. El presente Decreto será de aplicación a los agentes inmobiliarios que soliciten la inscripción en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid.

2. A efectos de inscripción en el Registro, se entiende por agentes inmobiliarios las personas físicas o jurídicas que ejercen de forma habitual y retribuida servicios de mediación, asesoramiento y gestión en transacciones inmobiliarias en relación con operaciones de compraventa, alquiler, permuta o cesión de bienes inmuebles y de los correspondientes derechos sobre los mismos, incluida la constitución de estos derechos.

Capítulo II

El Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid

Artículo 3

Naturaleza jurídica y adscripción

1. El Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid es un registro gratuito, adscrito a la Dirección General competente en materia de vivienda, que será el órgano gestor del mismo.

2. El Registro se encontrará accesible en la web institucional de la Comunidad de Madrid.

Artículo 4*Funcionamiento y gestión del Registro*

Corresponde a la Dirección General competente en materia de vivienda:

- a) La inscripción de los agentes inmobiliarios que lo soliciten y su renovación.
- b) La modificación de los datos contenidos en el Registro y la cancelación de la inscripción.
- c) La comprobación, en su caso, del cumplimiento de las condiciones incluidas en el documento o documentos declarativos necesarias para la inscripción.
- d) La certificación de datos del Registro.

Capítulo III*Requisitos y condiciones para la inscripción en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid***Artículo 5***Requisitos de actividad para la inscripción*

1. Podrán inscribirse en el Registro aquellos agentes inmobiliarios con domicilio fiscal en la Comunidad de Madrid que ejerzan su actividad bien en un establecimiento abierto al público en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, o bien por vía electrónica o telemática. En este último caso, será necesario poner a disposición del público y del Registro una dirección física de referencia efectiva que coincidirá con el domicilio fiscal.

2. Se deberá facilitar a los usuarios la presentación de consultas, quejas y reclamaciones en relación con los servicios del agente inmobiliario en ambos casos, es decir tanto cuando la actividad se preste mediante establecimiento abierto al público como cuando se preste por vía electrónica o telemática.

Artículo 6*Requisitos de capacitación profesional para la inscripción*

1. Podrán solicitar la inscripción en el Registro los agentes inmobiliarios que cumplan alguno de los siguientes requisitos:

- a) Poseer una titulación universitaria perteneciente a la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ingeniería o Arquitectura. Esta formación se acreditará en su caso con el Título universitario correspondiente.
- b) Poseer una formación no universitaria de al menos 200 horas lectivas en materia inmobiliaria, relacionada con los servicios de mediación, asesoramiento y gestión a que se refiere el párrafo segundo del artículo 2, bien en modalidad presencial, a distancia o virtual. Esta formación se acreditará en su caso con certificados o títulos de asistencia y aprovechamiento.
- c) Poseer experiencia en la prestación de los servicios que constituyen la actividad de un agente inmobiliario durante al menos los cuatro años inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. Esta experiencia se acreditará mediante informe de vida laboral del trabajador que acredite la dedicación al sector inmobiliario, alta de autónomos o contrato de franquicia en el ámbito inmobiliario con vigencia en esos cuatro años.

2. En el caso de que el agente inmobiliario sea una persona jurídica, los requisitos de capacitación profesional se exigirán de los responsables de cada establecimiento abierto al público, o en el caso de agentes inmobiliarios que operen por vía electrónica o telemática, del representante que deberá ser en todo caso el solicitante de la inscripción.

Artículo 7*Requisitos de solvencia para la inscripción*

Para la inscripción en el Registro los agentes inmobiliarios de la Comunidad de Madrid deberán acreditar:

1. Tener constituida una garantía y mantenerla vigente durante todo el tiempo en el que desarrollen su actividad con el fin de responder de las cantidades económicas que reciban por razón de su ejercicio hasta que sean puestas a disposición de sus destinatarios.
 - a) La garantía podrá consistir en un seguro de caución o una fianza suscrita por entidades de crédito y aseguradoras debidamente autorizadas establecidas en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y podrá ser contratada bien individualmente, o bien colectivamente a través de Colegios o Asociaciones profesionales.
 - b) Deberá estar constituida por un importe mínimo de 60.000 euros por establecimiento abierto al público y año de cobertura, o por agente y año de cobertura si se trata de agente inmobiliario que desarrolla su actividad exclusivamente a través de medios electrónicos o telemáticos.
 - c) Los agentes inmobiliarios facilitarán a quien lo solicite los datos identificadores de la garantía, entendiendo por tales el nombre de la entidad aseguradora o financiera y el número de referencia de la garantía.
2. Deberán disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional vigente que garantice durante todo el tiempo en que desarrollen su actividad los daños y perjuicios que puedan causar durante su ejercicio.
 - a) La póliza podrá ser concertada por entidades aseguradoras establecidas en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea y podrá ser contratada bien directamente o bien colectivamente a través de los Colegios o Asociaciones profesionales.
 - b) El capital mínimo a asegurar será de 100.000 euros por siniestro y 600.000 euros por año.

Capítulo IV*Actos inscribibles en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid***Artículo 8***Solicitud de inscripción*

1. El procedimiento para la inscripción en el registro se iniciará a solicitud del interesado.
2. La solicitud de inscripción dirigida a la Dirección General competente en materia de vivienda, podrá hacerse electrónicamente o en cualquier registro de la Comunidad de Madrid en los términos señalados en los artículos 14 y 16 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, mediante la presentación del formulario que se incorpora al presente texto normativo.
3. Para realizar la solicitud por medios electrónicos, es necesario disponer de uno de los Certificados Electrónicos reconocidos o cualificados de firma electrónica, que sean operativos en la Comunidad de Madrid y expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”. En este caso, la documentación podrá aportarse a través de la opción “Aportación de documentos” disponible en el portal institucional de la Comunidad de Madrid.
4. El formulario normalizado referente a la solicitud de inscripción y al documento declarativo, su modificación, su renovación y/o su cancelación, se podrán obtener en la web corporativa de la Comunidad de Madrid.

Artículo 9*Documento declarativo*

1. Junto a la solicitud se deberá aportar un documento, acompañando al formulario de inscripción como Anexo, en el que el solicitante declara lo siguiente:

- a) Que tiene su domicilio fiscal en la Comunidad de Madrid y dispone de establecimiento abierto al público para el desarrollo de la actividad en cuyo caso deberá identificarlo, o por el contrario, que presta los servicios exclusivamente a distancia por vía electrónica o telemática, en cuyo caso se deberá indicar la dirección física de referencia efectiva a que se refiere el artículo 5.
- b) Que cumple los requisitos de capacitación profesional conforme lo previsto en el artículo 6.
- c) Que cumple con las condiciones de solvencia exigidas conforme al artículo 7.
- d) Que dispone de la documentación que acredita el cumplimiento de lo señalado en los tres párrafos anteriores y que se compromete a ponerla a disposición de la Administración cuando le sea requerida.
- e) Que se compromete a mantener las condiciones y los requisitos necesarios para la inscripción como agente inmobiliario de la Comunidad de Madrid.

Artículo 10*Subsanación de la solicitud*

Si la solicitud de inicio no reúne los requisitos señalados en los artículos 8 y 9 se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 11*Inscripción*

1. Presentada la solicitud, se procederá, en su caso a la inscripción del agente inmobiliario en el Registro y a dictar resolución de inscripción por el órgano competente, que será notificada al interesado conforme a lo establecido en el artículo 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. El plazo máximo para dictar de la resolución y notificarla al interesado será de 3 meses a contar desde el momento de presentación de la solicitud. El vencimiento de este plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa legitima al interesado para entenderla estimada por silencio administrativo.

3. La inscripción tendrá una vigencia de cinco años y se renovará por períodos iguales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13.

Artículo 12*Efectos de la inscripción*

1. La inscripción en el Registro permite a su titular acreditar su condición de agente inmobiliario inscrito en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid.

2. Las personas físicas o jurídicas inscritas tendrán derecho en el ejercicio de su actividad a la utilización del nombre o distintivo “agente inscrito en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid”.

3. La inscripción en el Registro no implica responsabilidad de la Comunidad de Madrid en relación con la actuación de los agentes en el desarrollo de su actividad, quienes estarán sujetos a la responsabilidad penal o civil a que en su caso hubiere lugar.

Artículo 13*Renovación de la inscripción*

1. Con carácter previo a la fecha de finalización de la vigencia de la inscripción, el interesado deberá solicitar ante la Dirección General competente en materia de vivienda, la renovación de la misma.

2. La solicitud de renovación deberá formularse con una antelación mínima de un mes a la fecha de finalización de la vigencia, mediante la presentación del formulario al que se refiere el artículo 8 y deberá, asimismo ir acompañada del documento declarativo señalado en el artículo 9.

3. Su tramitación se llevará a cabo en los mismos términos previstos para la solicitud de inscripción. La Dirección General competente en materia de vivienda dictará y notificará resolución expresa denegando o autorizando la renovación en el plazo máximo de un mes. El vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa, legitima al interesado para entenderla estimada por silencio administrativo.

Artículo 14

Modificación de datos inscritos

Los agentes inmobiliarios habrán de comunicar la modificación de cualquiera de los datos inscritos en el Registro, a la mayor brevedad posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde que se produzcan. Dicha comunicación se realizará mediante la presentación del formulario al que se refiere el artículo 8 y, en su caso, del documento al que se refiere el artículo 9. Asimismo, están obligados a comunicar, en el mismo plazo antes señalado, cualquier circunstancia que suponga la pérdida de requisitos para acceder al Registro.

Artículo 15

Comprobación de los datos inscritos

1. La veracidad de los datos contenidos en el documento declarativo al que se refiere el artículo 9 es de la exclusiva responsabilidad del declarante.

2. La Dirección General competente en materia de vivienda podrá requerir en cualquier momento que se aporte la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos para la inscripción y el interesado deberá aportarla en el plazo que al efecto se le otorgue en el requerimiento.

3. La falsedad de cualquier dato o información que se incorpore a dicho documento declarativo o la no presentación ante la Administración de la documentación requerida para acreditar el cumplimiento de lo declarado, determinará la pérdida de vigencia de la inscripción y la cancelación de la misma, desde el momento en que la Administración tenga constancia de la falsedad, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades a que hubiese lugar.

4. En caso de inexactitud u omisión de alguno de los datos o información contenidos en el documento declarativo, la Administración requerirá al interesado para que en el plazo de 10 días proceda a la subsanación que corresponda o presente la documentación requerida.

Artículo 16

Cancelación de la inscripción

1. Los agentes inmobiliarios podrán en cualquier momento solicitar la cancelación de su inscripción presentando el formulario correspondiente.

2. Se cancelará de oficio la inscripción en el Registro:

- a) Cuando se tenga constancia de la falsedad de los datos o informaciones contenidos en el documento declarativo, o del incumplimiento de alguno de los requisitos de inscripción, en los casos previstos en el artículo anterior.
- b) Cuando tras haber sido requerido para aportar la documentación que acredite el cumplimiento de requisitos, esta no sea aportada en el plazo conferido al efecto.
- c) En el caso de agentes inmobiliarios personas físicas, cuando se tenga conocimiento de su fallecimiento.
- d) Cuando se tenga conocimiento de la extinción de la persona jurídica inscrita como agente inmobiliario.

En los casos a) y b) antes de proceder a la cancelación se notificará al interesado a fin de que este pueda, en el plazo conferido al efecto, efectuar las alegaciones oportunas.

3. La cancelación de la inscripción dará lugar a la baja en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y será debidamente notificada al interesado.

Artículo 17*Régimen de recursos*

Las resoluciones dictadas por la Dirección General podrán ser objeto de recurso de alzada ante el órgano superior jerárquico competente en materia de vivienda en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA*Relación con otros registros*

Para facilitar y agilizar los trámites de inscripción, se podrán establecer convenios de colaboración con otros registros existentes que contengan datos referentes a la actividad de mediación de los operadores de servicios inmobiliarios, u otros similares, donde se hará constar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA*Fichero de datos personales*

Los datos personales serán incorporados y tratados en el correspondiente fichero de datos de carácter personal.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA*Desarrollo normativo*

Se faculta al Consejero competente en materia de vivienda para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución de cuanto se establece en el presente Decreto, en particular para la creación de los ficheros, así como para, en su caso, la actualización de las cuantías de la garantía y del seguro de responsabilidad civil.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA*Entrada en vigor*

El presente decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Madrid, a 13 de febrero de 2018.

La Consejera de Transportes, Vivienda e Infraestructuras,
ROSALÍA GONZALO LÓPEZ

La Presidenta,
CRISTINA CIFUENTES CUENCAS

**Solicitud de Inscripción en el Registro de agentes inmobiliarios
de la Comunidad de Madrid**

1.- Datos del interesado:

NIF/ NIE		Apellido 1		Apellido 2	
Nombre			Razón Social		
Fax		Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
Correo electrónico					

2.- Datos de el/la representante:

NIF/ NIE		Apellido 1		Apellido 2	
Nombre			Razón Social		
Fax		Teléfono Fijo		Teléfono Móvil	
Correo electrónico					

3.- Medio de Notificación:

☐	Deseo ser notificado/a de forma telemática (solo para usuarios dados de alta en el Sistema de Notificaciones Telemáticas en la Comunidad de Madrid)					
☐	Deseo que las notificaciones se realicen por correo certificado a la siguiente persona y dirección ⁽¹⁾ :					
	NIF/NIE		Nombre y Apellidos:			
	Tipo de vía		Nombre de vía		Nº	
	Piso		Puerta		CP	
				Localidad		Provincia

4.- Solicita:

☐	Alta
☐	Modificación de datos
☐	Renovación
☐	Cancelación

5.- Documentación requerida:

Documento que se acompaña a la solicitud	
Anexo Documento declarativo	☐

Información Institucional
Marque el recuadro en el caso de no estar interesado en recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid. ☐ No deseo recibir Información Institucional de la Comunidad de Madrid Si usted no ha marcado este recuadro, sus datos se integrarán en el fichero "Información Institucional" cuya finalidad es ofrecerle aquellas informaciones relacionadas con actuaciones y servicios de la Comunidad de Madrid, recordándole que usted podrá revocar el consentimiento otorgado en el momento que lo estime oportuno. El responsable del fichero es la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, ante este órgano podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

En....., a..... de..... de.....

FIRMA

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero agentes inmobiliarios de la Comunidad de Madrid, cuya finalidad es favorecer la transparencia en el sector de la intermediación inmobiliaria y podrán ser cedidos a otros organismos de la Comunidad de Madrid, además de otras cesiones previstas en la Ley. El responsable del fichero es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

DESTINATARIO	Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras Dirección General de Vivienda y Rehabilitación
---------------------	--

ANEXO

Documento Declarativo que se acompaña a la solicitud

D./ña. con NIF/NIE

DECLARA *:

1. Que cumple una de las siguientes condiciones:
 - a) Tener titulación universitaria perteneciente a la rama de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ingeniería o Arquitectura.
 - b) O tener formación no universitaria de al menos 200 horas lectivas en materia inmobiliaria, asesoramiento y gestión.
 - c) O tener experiencia en la prestación de los servicios que constituyen la actividad inmobiliaria durante al menos los 4 años anteriores a la presentación de la solicitud.
2. Que tiene el domicilio fiscal en la Comunidad de Madrid.
3. Que tiene suscrito un seguro de caución o fianza suscrita por entidades de crédito y aseguradoras.
4. Que tiene un seguro de responsabilidad civil profesional vigente.
5. Que dispone de la documentación que acredita el cumplimiento de lo señalado en los apartados anteriores y que se compromete a ponerla a disposición de la Administración cuando le sea requerida.
6. Que se compromete a mantener las condiciones y los requisitos necesarios para la inscripción como agente inmobiliario de la Comunidad de Madrid.

*se acreditará, en su caso, con la documentación a la que se refiere artículo 6 del Reglamento; el seguro de caución y fianza (apartado 3) y el de responsabilidad civil (apartado 4) se ajustarán a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento.

En Madrid, a..... de..... de.....

FIRMA

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de la Comunidad de Madrid, cuya finalidad es favorecer la transparencia en el sector de la intermediación inmobiliaria y podrán ser cedidos a otros organismos de la Comunidad de Madrid, además de otras cesiones previstas en la Ley. El responsable del fichero es el órgano que figura en este documento, ante él podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

(03/5.205/18)





CURSO/GUÍA PRÁCTICA DE AGENTE DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA (API)



Índice

¿QUÉ APRENDERÁ?

PARTE PRIMERA.

El agente inmobiliario (API) y su organización empresarial.

Capítulo 1. El Agente de la Propiedad Inmobiliaria ("API").

- 1. La diferencia entre intermediario inmobiliario y API.**
- 2. Régimen estatal Real Decreto 1294/2007.**
- 3. Normativa autonómica.**
 - a. Andalucía. Decreto 33/2005.
 - b. Cataluña. Ley 18/2007.
 - b1. Los agentes inmobiliarios.
 - b2. Registros de homologación de los agentes vinculados con la vivienda.
 - b3. Distintivo de inscripción en los registros.
- 4. ¿Qué funciones tiene el API?**
- 5. ¿Es necesario firmar un contrato con el API?**
- 6. ¿Es obligatorio dar exclusividad al API?**
- 7. ¿Cómo se fijan los honorarios del API?**
- 8. La firma de la hoja de visitas**

TALLER DE TRABAJO.

Los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.

- 1. Antecedentes históricos.**
- 2. Real Decreto 1294/2007.**
 - a. Colegiación de los Agentes de la Propiedad Inmobiliaria.
 - b. Denominación de agente de la propiedad inmobiliaria.
 - c. Derechos y obligaciones de los colegiados.
 - d. Competencias sancionadoras de los colegios.

TALLER DE TRABAJO.

El Registro de Agentes Inmobiliarios de Cataluña.

TALLER DE TRABAJO

Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid. Decreto 8/2018, de 13 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se regulan los requisitos para la inscripción del agente inmobiliario.

- 1. Decreto 8/2018, de 13 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se regulan los requisitos para la inscripción del agente inmobiliario.**
- 2. Requisitos para la inscripción.**

3. Defensa de los consumidores.

4. Claves del Decreto 8/2018, de 13 de febrero, del Consejo de Gobierno, por el que se crea el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid y se regulan los requisitos para la inscripción del agente inmobiliario.

Objeto

Ámbito de aplicación

Naturaleza jurídica y adscripción

Funcionamiento y gestión del Registro

Requisitos y condiciones para la inscripción en el Registro de Agentes Inmobiliarios de la Comunidad de Madrid

Requisitos de actividad para la inscripción

Requisitos de capacitación profesional para la inscripción

Requisitos de solvencia para la inscripción

Efectos de la inscripción

TALLER DE TRABAJO

La reforma de los API en la Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda del País Vasco. Reglamentación, registro de los API y recurso de inconstitucionalidad.

CHECK-LIST

¿Qué titulación precisa para ser intermediador inmobiliario o API?

¿Qué es una exclusividad razonable para vender una finca?

¿Los honorarios de los Colegios profesionales de API son vinculantes o orientativos?

¿Qué repercusión tiene la firma de la hoja de visitas?

Capítulo 2. La agencia inmobiliaria.

1. La captación.

a. Localización promociones.

b. Captación de exclusivas.

c. Captación de casos aislados.

d. El mercado del alquiler.

e. El mercado y la captación de los solares.

2. Cómo justificar y conseguir el mandato en exclusiva.

TALLER DE TRABAJO.

¿Qué ventajas tiene la exclusiva? Todas.

1. ¿Por qué es más rentable para el vendedor?

2. ¿Cómo convencer al vendedor? dele su tiempo.

3. ¿Qué ventajas tiene la exclusiva?

4. ¿Cuánto ha de durar la exclusiva?

5. ¿Qué pasa si el propietario vende el piso sin respetar el principio de exclusividad?

TALLER DE TRABAJO

Ventajas técnicas de la exclusividad con una agencia inmobiliaria.

1. Uniformidad en el precio.
2. Especialización en el producto inmobiliario.
3. El plazo como presión a la agencia inmobiliaria para mantener la exclusividad.
4. Mayor dedicación del agente inmobiliario cuando tiene la exclusiva.
5. La ventaja para el cliente de contar con un asesoramiento profesional.

TALLER DE TRABAJO.

Todo lo que hay que saber sobre las “cláusulas de exclusividad”.

CHECK-LIST

¿Cómo captar clientes? Desarrolle un proyecto de negocio para una agencia inmobiliaria.

Desarrolle la captación de un contrato de exclusiva y explique su modo habitual de captar clientes.

¿Qué pasa si el propietario vende el piso sin respetar el principio de exclusividad?

Redacte una cláusula de exclusividad que le proteja si vende el propietario u otro API.

TALLER DE TRABAJO.

Desarrollo de una agencia inmobiliaria.

- 1 La imagen de la empresa.
2. La captación de productos.
3. Venta de productos.
4. Fidelización de los clientes.

TALLER DE TRABAJO

La imagen y objetivos de la agencia inmobiliaria.

1. La imagen y la Comunicación en la estrategia empresarial inmobiliaria.
2. Auditoría de imagen y comunicación
 - a. Logotipo
 - b. Estrategia de comunicación permanente
 - c. Sede y oficinas comerciales
 - d. Publicidad en prensa
 - e. Internet

Capítulo 3. ¿Cómo hacer que su oficina destaque sobre las demás?

PARTE SEGUNDA

La franquicia inmobiliaria.

Capítulo 4. La franquicia inmobiliaria.

1. Normativa interna
2. Regulación por el sector
3. La negociación de la franquicia.
4. Registro de franquiciadores

Real Decreto 201/2010, de 26 de febrero, por el que se regula el ejercicio de la actividad comercial en régimen de franquicia y la comunicación de datos al registro de franquiciadores.

5. Obligaciones del franquiciador

- a. Publicidad veraz y no engañosa
- b. Información precontractual

6. Franquiciado. El deber de confidencialidad

7. Responsabilidad precontractual

TALLER DE TRABAJO

¿Qué es la franquicia?

1. ¿Qué es la franquicia?

2. Clases de franquicia

TALLER DE TRABAJO

El contrato de franquicia.

1. El contrato de franquicia.

2. Obligaciones de las partes.

- a. Obligaciones del franquiciador.
- b. Obligaciones del franquiciado.
- c. Documentación del know-how de la franquicia.

3. Ventajas y desventajas de la franquicia.

- a. Ventajas para el franquiciador.
- b. Desventajas para el franquiciador.
- c. Ventajas para el franquiciado
- d. Desventajas para el franquiciado.

4. Precauciones a tener en cuenta por el franquiciado para elegir una franquicia.

TALLER DE TRABAJO.

Modelos de folletos publicitarios de franquicias inmobiliarias.

TALLER DE TRABAJO.

Listado de contactos de todas las franquicias de agencias inmobiliarias.

TALLER DE TRABAJO.

Todo lo que hay que saber de la FRANQUICIA y su contrato.

El contrato de franquicia (franchising)

1. Concepto

2. Caracteres y naturaleza jurídica

3. Contenido del contrato

4. Cláusulas

- Cláusulas no restrictivas de la competencia
- Cláusulas de no competencia
- Cláusulas restrictivas de la competencia
- Cláusulas prohibidas.

5. Características de la franquicia

Ventajas de la franquicia
Máster-franquicia
Documentación de procedimientos de una franquicia
Clientela
Exclusiva de la marca
Número de identificación de franquicia e inscripción en el Registro
Actividad económica franquiciable
Formación del franquiciador

6. Extinción del contrato

TALLER DE TRABAJO.

Fiscalidad de la franquicia inmobiliaria.

1. Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

Franquiciador
Franquiciado

2. Impuesto sobre Sociedades

Franquiciador
Franquiciado

3. Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Franquiciador
Franquiciado

4. Impuesto sobre el Patrimonio

5. Impuesto sobre Actividades Económicas

TALLER DE TRABAJO.

Obligaciones del franquiciador

1. Transmisión de la unidad patrimonial organizada o modelo de empresa que va a desarrollar el franquiciado.

2. Obligaciones inmateriales (integración del franquiciado en la red del franquiciador).

TALLER DE TRABAJO.

Las claves de la franquicia.

1. Entrega de los signos distintivos de la red

- Licencia de los signos distintivos
- Obligaciones del franquiciador como licenciente

2. Transmisión del saber hacer

- Asistencia técnica
- Control de la actividad del franquiciado

3. Obligaciones derivadas de los pactos de exclusiva

4. Aprovisionamiento exclusivo.

TALLER DE TRABAJO.

Obligaciones del franquiciado.

1. El pago de cuotas.

2. Deber de colaboración

Cumplir fielmente con las prescripciones del manual operativo.

Uso apropiado de la propiedad industrial (licencia de uso de signos distintivos).

Carácter personalísimo del contrato de franquicia. Ejecución de la actividad en nombre propio.

Información completa al franquiciador.

Sometimiento a las cláusulas limitativas de la actividad.

TALLER DE TRABAJO.

Extinción del contrato de franquicia.

1. Motivos que originan el fin del contrato.

2. La voluntad de una sola de las partes.

TALLER DE TRABAJO.

¿Cuándo hay causa justificada y cuando no?

TALLER DE TRABAJO.

La resolución del contrato de franquicia y el plazo.

TALLER DE TRABAJO.

Se acabó la franquicia, y ¿ahora qué?

1. Conclusión de obligaciones contractuales.

2. Indemnizaciones o compensaciones económicas

a. La compensación por clientela

b. Indemnización por daños y perjuicios

CHECK-LIST

El contrato de franquicia inmobiliaria (franchising).

1. Elementos del contrato de franquicia inmobiliaria.

2. Caracteres y naturaleza jurídica

3. Contenido del contrato

4. Cláusulas

Cláusulas no restrictivas de la competencia

Cláusulas de no competencia

Cláusulas restrictivas de la competencia

Cláusulas prohibidas.

5. Cuestiones clave sobre la franquicia.

Ventajas de la franquicia

Máster-franquicia

Documentación de procedimientos de una franquicia

Clientela

La exclusiva de la marca

Número de identificación de franquicia e inscripción en el Registro

Actividad económica franquiciable

Formación del franquiciador

Extinción del contrato

PARTE TERCERA.

Todo lo que hay que hacer para abrir una agencia inmobiliaria.

Capítulo 5. Abrir una oficina. El papeleo fiscal y laboral.

1. Requisitos fiscales de la oficina del API.
2. Requisitos laborales de la oficina del API.
3. Otros requisitos de la oficina del API.

Capítulo 6. La contabilidad del Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API).

Capítulo 7. Fiscalidad personal del Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API).

TALLER DE TRABAJO

Cuestiones generales del IVA.

Capítulo 8. Negocios paralelos del Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API).

PARTE CUARTA.

El agente inmobiliario (API) y sus cualidades.

Capítulo 9. Las reglas básicas del marketing inmobiliario.

1. Introducción.
2. La imagen personal.
3. Ponerse al nivel del comprador
4. Informar además de vender.
5. Opinar con moderación.
6. La venta requiere una táctica predeterminada.
7. El vendedor debe estar mejor informado que el comprador
8. El vendedor debe transmitir "ocupación".
9. Flexibilidad a los horarios del cliente.
10. Descubrir la demanda por completo.
11. Más vale un cliente que una venta.

TALLER DE TRABAJO

Esquemas. Las 4 P del marketing inmobiliario: (Producto, Precio, Plaza y Promoción).

Capítulo 10. El vendedor inmobiliario.

1. Lista de control para la valoración del progreso personal de los vendedores.
2. Conocimiento del trabajo
3. Practicas de ventas
4. Organización

5. Imagen de empresa

6. Lista de control para un programa de acción comercial

- a. Coordinación del programa.
- b. Demanda
- c. Oferta

7. ¿Cómo puede comprobar el director comercial que está realizando correctamente sus funciones?

TALLER DE TRABAJO.

¿Por qué nos gusta vender? Hay más que dinero, hay vocación de seductor.

TALLER DE TRABAJO.

La selección de vendedores: si no saben venderse a si mismos, no venden nada.

TALLER DE TRABAJO

Lenguaje corporal en el marketing inmobiliario.

Capítulo 11. El equipo comercial de una promotora inmobiliaria.

1. Uno sólo vende 1 piso. Un equipo de 2, vende 5 pisos.
2. El Jefe de Ventas de una Promotora Inmobiliaria: es más fácil vender que enseñar a vender.

TALLER DE TRABAJO.

¿Cómo se motiva a un equipo comercial?

TALLER DE TRABAJO.

¿Existe una política presupuestaria en la publicidad inmobiliaria?

1. Presupuestos publicitarios de una promotora.
2. Relaciones con las agencias de publicidad.
3. ¿Dónde está es el comprador?
4. Si nos visitan no escapan sin comprar.

Capítulo 12. Intermediarios y clientes.

1. Lo que el propietario debe exigir a la agencia intermediaria
2. Qué espera el intermediario del vendedor
3. Exigencias del comprador
4. Las quejas más comunes de los clientes

TALLER DE TRABAJO.

¿Cómo se recibe a un cliente? Como la primera impresión falle, ni hay cliente ni lo habrá.

PARTE QUINTA

El agente inmobiliario (API) y sus clientes.

Capítulo 13. Investigación del mercado inmobiliario.

1. Introducción: Una nueva actividad.

- a. El porcentaje de intención de compra de la vivienda familiar.
- b. La falta de adecuación de la oferta a las necesidades y posibilidades de esta demanda.

2. Los sistemas de información en el mercado inmobiliario

- a. Información e investigación del mercado inmobiliario.
- b. Datos fiables y objetivos.
- c. Fuentes internas y externas de investigación del mercado inmobiliario.

3. La identificación de segmentos y la selección de públicos objetivos.

- a. La estrategia comercial como fruto del estudio de marketing inmobiliario.
- b. Siempre a corto y medio plazo en el mercado inmobiliario.
- c. Estadística de la demanda inmobiliaria más análisis cualitativo de resultados.
- d. La elección del solar clave en el estudio de marketing inmobiliario.

4. Estudio de la oferta inmobiliaria.

- a. El estudio del mercado inmobiliario y el análisis de la competencia.
- b. Clarificar la información que se necesita: tipología, plazo de entrega, precio, etc.
- c. Estudio de la competencia. Simulación de compras y comparativas.
 - 1. Superficie del producto inmobiliario.
 - 2. Ritmo de ventas de la competencia.
 - 3. Fechas de entrega.

5. Previsión de la demanda en el mercado inmobiliario

- a. Conocer la demanda inmobiliaria.
- b. El "universo" o muestra representativa.

6. Clases de encuestas. El muestreo.

- a. Encuesta online y postal.
- b. Encuesta telefónica
- c. Encuesta personal.
- d. El tamaño de la muestra.
- e. El cuestionario.

7. Las listas de espera como fuente de información de la demanda inmobiliaria real.

8. Resultados de marketing

- a. Información del grado de cumplimiento de los objetivos durante la comercialización.
- b. Descubrir los puntos fuertes de la promoción inmobiliaria para resaltarlos.
- d. Valoración de la estrategia de comunicación.
- e. Estudio de las fichas cliente elaboradas por los vendedores.
- f. Control resumen de todas las visitas del mes.

9. Anticiparse a los movimientos cíclicos del mercado.

- a. Análisis del mercado de los consumidores. Comportamiento del comprador.
- b. Edad y nivel económico.
- c. Ciclos económicos.

TALLER DE TRABAJO

El marketing inmobiliario en ferias profesionales. Ferias inmobiliarias.

Capítulo 14. El comprador y la oferta.

A. Clases de demanda en función de la necesidad.

1. Primera demanda.

2. Demanda familiar.

3. Demanda de tercera edad.

4. Residencial.

B. Clases de demanda según el colectivo.

1. Familiar.

2. Demanda unipersonal.

3. Segunda residencia.

4. Tercera edad.

5. Inversores.

TALLER DE TRABAJO.

¿Cómo garantizar el éxito en la promoción inmobiliaria?

1. Como enfocar la oferta a la demanda

2. Factores diferenciadores de la demanda inmobiliaria: una decisión de grupo familiar.

3. Prever el tipo de comprador que se interesará en nuestro producto.

TALLER DE TRABAJO.

Cada cliente, un trato.

TALLER DE TRABAJO.

Investigación y estudios de mercado inmobiliario.

1. Estudios de mercado de oferta y demanda, cualitativos y cuantitativos.

2. Categorías de estudios de mercado inmobiliarios.

- a. Investigación de productos y servicios
- b. Investigación del mercado
- c. Investigación de las ventas
- d. Investigación de la publicidad.

3. Fases de la investigación del mercado inmobiliario.

- a. Definición precisa del problema inmobiliario a investigar.
- b. Desarrollar el mejor procedimiento para obtener la información inmobiliaria.
- c. Localizar la información inmobiliaria que necesitamos.
- d. Precisar las técnicas de recogida de información inmobiliaria.
- e. La interpretación de los datos inmobiliarios obtenidos.
- f. Resumen e informe con los resultados inmobiliarios. Informe para la dirección. Informe técnico. Informe sobre datos obtenidos. Informe persuasivo.

4. Partes del informe del mercado inmobiliario.

El informe técnico.

El informe persuasivo para el gran público.

TALLER DE TRABAJO.

Técnicas de programación y previsión de ventas inmobiliarias.

1. Previsiones de ventas inmobiliarias.

Estudio de las ventas anteriores de productos inmobiliarios similares.

Estudio de los indicadores generales de la actividad económica.

Estudio del mercado potencial. (Estudio de demanda).
Estudio de la oferta actual en la zona sobre la que vamos a incidir.
Estudio de la situación general de las ventas de la competencia.

2. Indicadores de política comercial inmobiliaria.

- a. Población
- b. Capacidad económica.

CHECK-LIST

Principales estrategias de comercialización y marketing inmobiliario para llegar al cliente nacional y extranjero.

Análisis de las mejores herramientas de marketing para la promoción y ventas de los diferentes productos inmobiliarios turísticos.

Métodos que pueden utilizarse para fijar el precio de venta.

¿Cómo analizar los datos de mercado? estudiar la oferta y demanda.

Actuales técnicas de investigación de mercado como base de la promoción y del proyecto con el fin de enfocar cada promoción al tipo de cliente.

¿Cómo establecer el mejor plan de Marketing y comunicación para captar y fidelizar clientes?

¿Qué debemos conocer sobre el usuario final y sus necesidades?

Canales de distribución

Servicio postventa

Formulas para llegar al público objetivo: comprador nacional y extranjero.

¿Cuáles son sus motivaciones al comprar y que demandan diferencias?

Capítulo 15. La importancia de conocer al vendedor en la comercialización de la vivienda turística.

- 1. Diferentes tipos de empresas del sector.**
- 2. Perfiles de los compradores internacionales.**

Capítulo 16. El cliente internacional.

- 1. Si está en costa es su cliente nº 1.**
- 2. ¿Qué le gusta al cliente extranjero? pequeño pero cómodo.**
- 3. Vender en un idioma que se desconoce resta puntos (¿compraría Ud a quien no entiende?**
- 4. ¿Cómo anunciar los pisos a los extranjeros?**
- 5. Al alemán, "ponle "grohe" y has vendido la mitad del piso".**

PARTE SEXTA.

El agente inmobiliario (API) y el producto inmobiliario.

Capítulo 17. Técnicas según el producto.

- 1. Para producto residencial**
 - a. Demanda familiar
 - b. Demanda unipersonal

- c. Segunda residencia
- d. Tercera edad
- e. Inversores

2. Para oficinas, industrias y locales comerciales

- a. Producto industrial
- b. Producto terciario (oficinas y locales)
- c. Garajes y varios.

TALLER DE TRABAJO

Las claves de un buen anuncio de venta de vivienda.

- 1. La descripción de la vivienda.**
- 2. La foto de calidad.**
- 3. El vídeo inmobiliario. El detalle al que no llega la foto.**
- 4. Las redes sociales.**

TALLER DE TRABAJO

El Home Staging en el marketing inmobiliario. Diferencias entre el Home Staging y el interiorismo.

- 1. ¿Qué es el home Staging?**
- 2. Origen del Home Staging.**
- 3. Diferencias entre el Home Staging y el interiorismo.**
- 4. Ventajas del Home Staging.**
- 5. Técnicas Home Staging.**
 - a. Resaltar los puntos fuertes y minimizar los puntos débiles de un inmueble.
 - b. Consejos del Home Staging.
- 6. ¿Por qué es mejor que lo haga un profesional de Home Staging?**

TALLER DE TRABAJO

¿Cómo diseñar un folleto informativo de una promoción inmobiliaria?

TALLER DE TRABAJO.

El dossier de ventas: la respuesta a todas las preguntas.

Dossier de información

- Sobre la empresa.
- Sobre la obra.
- Sobre la oferta y la demanda.
- Sobre la comercialización.
- Sobre el producto.
- Sobre la venta.
- Fichas de venta inmobiliaria.
- Postventa.

TALLER DE TRABAJO

Planificación, comercialización y marketing de áreas industriales.

- 1. El Plan Director y precomercialización.**

2. Comercialización de parques empresariales.
3. Innovación en el Plan Director y diferenciación para mejorar el marketing.
4. Comercialización y Marketing de áreas empresariales. Métodos.
5. Fases en la comercialización
6. Política de comunicación ajustada al marketing.
7. Clases de Marketing.

TALLER DE TRABAJO.

Prima de riesgos y rentabilidad de suelo industrial (polígonos industriales y logísticos).

CHECK-LIST

Realización de un Plan director de comercialización relacionado con el plan de negocio y el estudio de rentabilidades (TIR / VAN)

Capítulo 18. Los elementos que deciden la compra de una vivienda.

1. Introducción.
2. Primera residencia
 - Ubicación
 - Precio
 - Calidades de la vivienda
 - Transporte público
 - Proximidad al lugar de trabajo o estudios de los miembros del hogar.
3. Segunda residencia
 - Ubicación
 - Precio
 - Calidades de la vivienda
 - Climatización
- Inversión.
4. Conclusión. La valoración de la postventa como imagen de marca.

PARTE SÉPTIMA.

El agente inmobiliario (API) y las técnicas de venta.

Capítulo 19. La publicidad para dar a conocer el producto.

1. Introducción al ámbito publicitario.
2. Concentración en prensa.
3. Requisitos del anuncio en prensa.
4. La radio.
5. Requisitos de la cuña publicitaria en radio.
6. La visita, la clave de la venta.
7. El folleto.
8. Requisitos del folleto a entregar en la visita.

9. Las técnicas agresivas americanas.

10. La información por teléfono

TALLER DE TRABAJO

La obligación de mostrar la etiqueta de eficiencia energética de las viviendas en venta o alquiler.

TALLER DE TRABAJO.

¿Hay alguna estrategia infalible para vender inmuebles? No.

TALLER DE TRABAJO.

Guía de conversación en marketing inmobiliario telefónico.

Comprador: Al contado

TALLER DE TRABAJO.

Lo importante no es lo que se dice, sino cuándo y cómo se dice.

1. La importancia del contacto personal.

2. El primer contacto: el decisivo.

3. No es caro: lo vale.

4. Una respuesta a cada “pero”.

TALLER DE TRABAJO.

¿Cómo establecer el precio correcto?

1. Precios en función del coste

2. Precios en función de un conocimiento superficial de la oferta

3. Precio adecuado y marketing de soporte.

TALLER DE TRABAJO.

Check-list de los pasos a seguir en el proceso de venta.

1. Aspectos generales de la actividad comercial inmobiliaria.

2. ¿Qué decir en la primera visita del cliente?

3. El momento del “sí compro”.

Capítulo 20. El Piso piloto: la clave del éxito.

1. ¿Por qué es tan decisivo el piso piloto?

2. ¿Por qué el piso piloto no puede ser la oficina de venta?

3. Oficinas centrales de venta.

4. Oficinas periféricas de ventas.

5. Oficinas móviles de venta.

Capítulo 21. Estructuración por fases de aproximación del cliente en la venta inmobiliaria: claves para el éxito.

1. La visita o presentación de la oferta inmobiliaria.
2. ¿Cómo efectuar la oferta?
3. Tratamiento de las objeciones.
4. Remate de la venta y seguimiento del cliente.
5. Conclusiones

TALLER DE TRABAJO.

Argumentario de captación inmobiliaria y tratamiento de objeciones.

1. El guión de cada venta inmobiliaria sabido a la perfección.
2. La respuesta del vendedor inmobiliario a las objeciones es automática porque lo lleva todo muy preparado.
3. Clases de objeciones (sobre la agencia, el inmueble, etc.)
 - a. Objeciones sobre la agencia inmobiliaria.
 - b. Objeciones sobre la operación inmobiliaria.
4. Objeciones en el alquiler.

TALLER DE TRABAJO.

Argumentos de venta.

Capítulo 22. La postventa. Entrega de viviendas y servicio al cliente: imagen de marca.

TALLER DE TRABAJO.

El servicio postventa inmobiliario

Capítulo 23. La fidelización del cliente.

1. Vale más un cliente que una venta.
2. La fidelización según se la clase de promotora.
3. Ahorre de costes de comercialización.
4. Vender otros productos a los mismos clientes.
5. Indicadores de satisfacción y mercado.
6. Aumentar el valor añadido día a día.

Capítulo 24. El marketing en la promoción en comunidad y cooperativa.

1. Introducción.
2. ¿Por qué se vende mal y con margen de beneficio, frente a la gran demanda?
3. Cuando el ahorro no vence las dudas del futuro comunero.
4. El perfil de la demanda. Gran ciudad: cooperativa. Mediana: comunidad.
5. Ventajas e inconvenientes de las cooperativas y comunidades.

Capítulo 25. Consejos finales y resumen de conceptos.

Factores de compra
Lista de espera

Canales de venta
Clientes vendedores
Oficina de venta in situ
Piso Piloto
Vendedor competente consciente
Formación
Control de calidad
Horarios
Atención telefónica
Informarse de las necesidades
Venta en grupo
Precio
Seguimiento
La primera visita
Publicidad
Costes de comercialización
Honorarios de vendedores
Plan de medios
Control de resultados
Ratio de ventas
Posventa
Atención
Expectativas
SAT
Proceso burocrático-técnico
Fidelizar clientes
Fichero de clientes
Objetivo cero en insatisfacción
Entrega de llaves
Formulario de entrega de llaves
Incidencia
Manual de instrucciones
Estatutos reguladores de la comunidad de propietarios
Rectificación de servicio
Control del grado de satisfacción final del cliente
Interrelación del SAT con otros departamentos
Las responsabilidades del SAT
Revisión anticipada de la vivienda
Tratamiento de post-venta
Percepción final del cliente

CHECK-LIST

Desarrollar un programa de mejora de comercialización inmobiliaria.

- 1. Venta por objetivos.**
- 2. Estructurar la venta. Decisión de venta personal.**
- 3. Prospección de Clientes y técnicas de fidelización.**
- 4. Técnicas de venta inmobiliaria.**
- 5. Negociación y cierre en venta inmobiliaria.**

PARTE OCTAVA.

>Para aprender, practicar.

>Para enseñar, dar soluciones.

>Para progresar, luchar.

Formación inmobiliaria práctica > Sólo cuentan los resultados

El agente inmobiliario (API) y la publicidad en la compraventa de inmuebles.

Capítulo 26. Publicidad en la compraventa de inmuebles.

1. Reglas publicitarias a respetar por el promotor
2. ¿Qué información es ilícita?
3. Medidas de protección que la normativa de consumidores y usuarios prevé para el comprador de vivienda.
4. Los anuncios, panfletos y en general todo folleto publicitario
5. Sanción por la infracción

TALLER DE TRABAJO.

Responsabilidad del API o de la agencia. Lo que no hay que hacer.

TALLER DE TRABAJO

Los jueces ya han dicho mucho de los “folletos”.

TALLER DE TRABAJO

Cuidado con los plazos de entrega que los jueces ya han dado disgustos serios.

TALLER DE TRABAJO

El régimen de las cantidades entregadas a cuenta de vivienda

Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (disposición final tercera) que deroga la Ley 57/1968.

TALLER DE TRABAJO.

Compraventa de vivienda sobre plano. Todo lo que hay que saber.

TALLER DE TRABAJO.

Consumo, Vivienda y Publicidad. Real Decreto 515/1989 de 21 de Abril de 1989 en conexión con los principios que informan a la LGCU y a la Ley General de Publicidad.

1. ¿Qué condiciones deben reunir la oferta, promoción y publicidad dirigidas a la venta o arrendamiento de viviendas?
2. ¿Cuál es la información que los vendedores o arrendadores de viviendas han de tener a disposición del público, y, en su caso, de las autoridades competentes?
3. Publicidad y plazos de comienzo y finalización de obra.

TALLER DE TRABAJO

Los derechos del consumidor de Cataluña en la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda.

1. Publicidad en la venta o alquiler de la vivienda.
2. Cláusulas del contrato de venta o alquiler de la vivienda
3. Obligaciones de los agentes de la edificación y profesionales inmobiliarios.
 - a. El promotor
 - b. El constructor

- c. El administrador de fincas
- d. El agente inmobiliario

4. Información al consumidor previa a la compra de la vivienda.

- a. Oferta para la venta. Documentación precontractual
- b. Requisitos para vender viviendas en construcción o recibir cantidades a cuenta
- c. Requisitos para vender viviendas terminadas de obra nueva o recibir cantidades a cuenta
- d. Documentación que se tiene que entregar al comprador
 - d.1. Viviendas nuevas
 - d.2. Viviendas de segunda mano
 - d.5. Firma del contrato de compraventa
 - d.6. Responsabilidad
 - d.7. Gastos de la compraventa

5. El consumidor en el alquiler de una vivienda

- a. Oferta para el alquiler
- b. Documentación que se tiene que entregar al arrendatario

PARTE NOVENA.

El agente inmobiliario (API) y el contrato de mandato.

Capítulo 27. El contrato de mandato (cuando no se utiliza el normal de corretaje).

- 1. Diferencias entre el contrato de mandato y el de mediación o corretaje.**
- 2. Características del mandato**
- 3. Elementos personales.**
 - a. Mandatario
 - b. Mandante
- 4. Conclusión del mandato**

TALLER DE TRABAJO

El contrato de mediación. La difícil labor de interpretar. Modelo de formulario de contrato de mediación

Modelo de formulario de contrato de mediación

TALLER DE TRABAJO.

Todo lo que debe saber sobre la “hoja de encargo”: prevenir es curar.

TALLER DE TRABAJO.

¿Se pueden cobrar honorarios del comprador y de vendedor?

TALLER DE TRABAJO

¿Qué hacer cuando el comprador facilitado por la agencia vende a sus espaldas para ahorrarse la comisión? Modelo de formulario para remitir por burofax.

TALLER DE TRABAJO

Cuando el cliente no quiere pagar a la agencia inmobiliaria. ¿Cuánto, cómo y cuándo reclamar?

TALLER DE TRABAJO

La retribución de los agentes inmobiliarios y su interpretación por los tribunales.

PARTE DÉCIMA

Formularios.

1. Modelos de intermediación inmobiliaria (con y sin exclusiva)

2. Contrato de concesión de exclusiva

Modelo 1.

Modelo 2.

Modelo 3.

3. El contrato de reserva de compra

4. Modelo de encargo con posibilidad de arras.

Modelo a

Modelo b

5. Modelo de encargo de gestión “sin” exclusiva.

6. Modelo de encargo reserva para operaciones financieras en una compra inmobiliaria.

7. Modelo de ENCARGO DE TRASPASO de un local a un agente inmobiliario.

8. Modelo de contrato de compraventa con señal

9. Modelo hoja de visitas de inmuebles

10. Modelos de valoración de inmuebles.

11. El informe de valoración

12. Modelo de contrato de agencia.

Modelo 1

Modelo 2

13. Modelo de contrato de franquicia.

Modelo 1.

Modelo 2.

Modelo 3.

Modelo 4

Modelo 5.

Modelo 6.

Modelo 7 (franquicia de servicios).

Modelo 8 (franquicia sólo de parte del local “corner in shop”).

14. Modelo de entrega de llaves.

15. Contrato de arras.

Modelo 1. Arras penitenciales.

Modelo 2. Arras penitenciales.

Modelo 3. Arras confirmatorias y encargo sin exclusiva.

Modelo 4. Arras confirmatorias con exclusiva.

Modelo 5. Arras penitenciales con exclusiva.

Modelo 6. Arras penitenciales sin exclusiva.

Modelo 7. Arras penitenciales sin existir licencia de obras.

16. Modelo de contrato de mandato.

17. Modelo de contrato de merchandising.

18. Modelo de contrato de creación publicitaria.

19. Modelo de contrato de Patrocinio publicitario.

PARTE UNDÉCIMA.

Modelos de fichas de clientes para vendedores.

1. Modelo de hoja de toma de datos y ficha técnica.

2. Ficha del cliente

Modelo 1

Modelo 2

3. Modelo de informe diario de gestión comercial.

4. Resumen del día

5. Informe comercial semanal.

6. Fichas situación del mercado.

PARTE DUODÉCIMA

Ganarse la confianza del cliente, una cuestión de estilo.

1. Facilitarle una Guía de organismo oficial sobre la Compra de Viviendas para comprobar que se cumple con la ley (se adjunta como anexo modelo íntegro).

2. Las garantías del consumidor: ventajas del sistema de Documento Informativo Abreviado (DIA) de Andalucía.

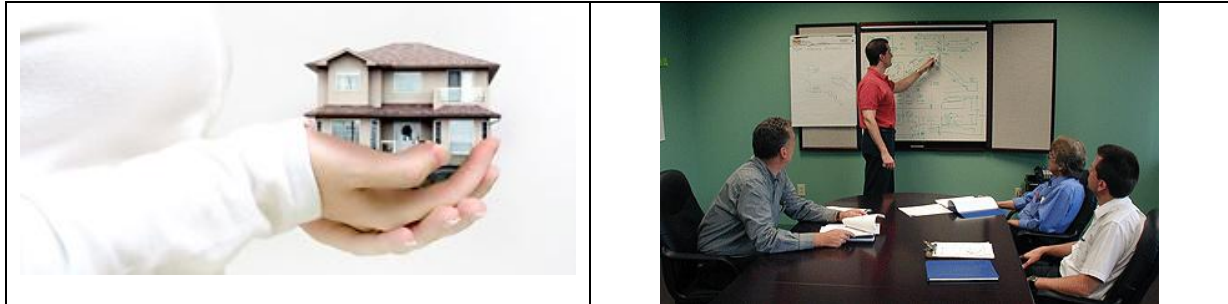
TALLER DE TRABAJO

Código Andaluz de Calidad Inmobiliaria (CACI).

ANEXO 1

Caso práctico. Cálculo de plazos de ritmos de ventas en función de experiencias anteriores, precio de vivienda, tamaño y comunicación de la misma.

¿QUÉ APRENDERÁ?



- La diferencia entre intermediario inmobiliario y Agente de la Propiedad Inmobiliaria ("API").
- Ventajas técnicas de la exclusividad con una agencia inmobiliaria.
- ¿Cómo captar clientes para una agencia inmobiliaria?
- Desarrollo de una agencia inmobiliaria.
- La franquicia inmobiliaria.
- La contabilidad del Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API).
- Fiscalidad personal del Agente de la Propiedad Inmobiliaria (API).
- Las reglas básicas del marketing inmobiliario.
- Investigación del mercado inmobiliario
- El marketing inmobiliario en ferias profesionales.
- Principales estrategias de comercialización y marketing inmobiliario para llegar al cliente nacional y extranjero.
- Análisis de las mejores herramientas de marketing para la promoción y ventas de los diferentes productos inmobiliarios turísticos.
- Métodos que pueden utilizarse para fijar el precio de venta de inmuebles.
- ¿Cómo establecer el mejor plan de Marketing y comunicación para captar y fidelizar clientes?
- La importancia de conocer al vendedor en la comercialización de la vivienda turística.
- El agente inmobiliario (API) y las técnicas de venta según el producto inmobiliario.
- Las claves de un buen anuncio de venta de vivienda.

- **¿Cómo diseñar un folleto informativo de una promoción inmobiliaria?**
- **Planificación, comercialización y marketing de áreas industriales.**
- **Guía de conversación en marketing inmobiliario telefónico.**
- **Estructuración por fases de aproximación del cliente en la venta inmobiliaria: claves para el éxito.**
- **Argumentario de captación inmobiliaria y tratamiento de objeciones.**
- **Desarrollar un programa de mejora de comercialización inmobiliaria.**
- **La retribución de los agentes inmobiliarios.**
- **La postventa. Entrega de viviendas y servicio al cliente: imagen de marca.**

PARTE PRIMERA.

El agente inmobiliario (API) y su organización empresarial.

Capítulo 1. El Agente de la Propiedad Inmobiliaria ("API").



1. La diferencia entre intermediario inmobiliario y API.