

TRAMITE DE DENUNCIAS A TRAVES DE ACOBIR

NOTA: El presente documento es una Guía del Procedimiento a seguirse en el Trámite de Denuncias propuesto por ACOBIR a quien utilice el mismo.

OBJETIVO

-Proporcionar un procedimiento de solución a una controversia privada entre los Miembros.

-Orientar a través del Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR de una forma eficiente la presentación de cualquier denuncia sobre conflictos que enfrente cualquier persona natural o jurídica, asesor inmobiliario y/o asociados de ACOBIR entre sí, especialmente los relacionados con infracciones al Decreto Ley 6 Por la cual se regula la profesión de Corretaje de Bienes Raíces del 8 julio 1999 e infracciones que realicen los corredores por falta al Código de Ética y, por las actividades que realicen personas naturales o jurídicas que en cualquier forma se dediquen al negocio de corretaje de bienes raíces de forma fraudulenta sin contar con la debida licencia de corredor de bienes raíces (piratas).

PROCEDIMIENTO

INGRESO DE DATOS-RECEPCION DE DENUNCIAS

En la página de ACOBIR aparecerá una pestaña denominada DENUNCIAS que al hacer clic le permitirá acceder inmediatamente al formulario de Ingreso de Datos “**on line**” que contendrán los mismos campos que la versión impresa, que se utilizará al realizar cualquier gestión. Este formulario deberá ser llenado completamente por la persona natural o jurídica que presenta la denuncia. Las denuncias deben contener, al menos, lo siguiente:

a) Información, en idioma español, de los campos provistos en el formulario de denuncias. Existen campos obligatorios que estarán marcados con un asterisco en rojo. Los campos obligatorios le permitirán al Comité encargado de darle el seguimiento apropiado al trámite. Estos campos obligatorios son: nombre y apellidos del denunciante, del denunciado, documento de identidad personal (cédula, pasaporte o RUC, si es persona jurídica) opcionales, datos de contacto de ambas partes (dirección física, teléfono fijo, celular, email). Indicar si alguna de las partes es o no miembro de ACOBIR.

b) Igualmente deben indicarse expresamente los hechos de la denuncia y el objetivo de la denuncia, sea esta para mediación o formalización de la denuncia ante las autoridades competentes.

c) **Presentación de Pruebas-** Si se requiere información adicional para la respectiva investigación, el denunciante debe proveer las evidencias del caso y se otorga un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de revisión del Comité de Legal y de la solicitud de la ampliación de pruebas, para que éstas sean presentadas.

***NOTA** -Se garantiza al denunciante que su denuncia será valorada con criterios de ética, objetividad, independencia, racionalidad y oportunidad, con la mayor discrecionalidad del caso.*

ANALISIS Y RESOLUCIONES DE DENUNCIAS RECIBIDAS

El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR será el encargado de revisar las denuncias presentadas en reuniones ordinarias o extraordinarias **cada 7 días** y evaluará si existe mérito suficiente para la apertura de un expediente.

El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR tendrá la responsabilidad de analizar si la denuncia está completa y si efectivamente existen suficientes evidencias que respalden la falta, por lo que estará autorizado para notificar por escrito al denunciante sobre la aceptación o rechazo de la denuncia en base al fundamento de derecho que corresponda y a notificar al denunciado oportunamente. (Solicitará a cualquiera de las partes información o pruebas adicionales según se requiera).

El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR determinará si la denuncia presentada es objeto de Conciliación Interna (toda vez que se trate de miembros de ACOBIR) o si es competencia de la Junta Técnica de Bienes Raíces (JTBR), ACODECO, o si las mismas ameritan presentarse directamente por el denunciante ante los Tribunales Justicia.

El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR tendrá un **máximo de 30 días hábiles** para recibir y verificar la información y pruebas del caso. Luego de presentar la denuncia con todos los elementos de juicio posibles, el Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR, someterá el caso expuesto a votación (mínimo tres miembros presentes) y se determinará el destino o resolución final por mayoría de votos, a través de Acta que deberá ser firmada por un mínimo de tres (3) miembros del Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR.

Si un Miembro del Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR es parte del conflicto directa o indirectamente se declarará impedido y no podrá emitir ni voz ni voto en tal decisión.

En caso de empate, la decisión final se someterá a consideración de cualquier miembro del Comité de Ética de ACOBIR.

NOTIFICACIÓN DE DENUNCIAS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE ACOBIR

Un colaborador de ACOBIR preparará el resumen de las denuncias que serán presentadas en las reuniones ordinarias de la Junta Directiva de ACOBIR y cuyo informe deberá ser previamente revisado por el Fiscal de la Junta Directiva del gremio antes de dicha reunión.

Toda denuncia recibida y resuelta por el Comité Legal y de Denuncias en su reunión ordinaria deberá ser presentada por medio del Fiscal de la Junta Directiva o del Director del Comité Legal, en la siguiente reunión, a la Junta Directiva de ACOBIR, a fin de informar cada denuncia recibida y la decisión de su gestión, especialmente, antes de procesar las mismas ante ACODECO o Junta Técnica de Bienes Raíces o Comité de Ética de ACOBIR y cualquier ente competente. Se deberá dejar constancia en Acta de la notificación a la Junta Directiva de ACOBIR, y a través de un Visto Bueno que el Presidente de la Junta Directiva deberá poner en la resolución para cada caso. De la misma manera, el Fiscal deberá mantener informada a la Junta Directiva de ACOBIR de los avances de cada una de ellas, en la medida de lo posible.

Confidencialidad de la Información – Cualquier información proporcionada a los Miembros del Comité de Legal deberá ser considerada confidencial y de uso exclusivo de los Miembros. Los Miembros del Comité de Legal no permitirán el acceso a información confidencial a cualquiera que no sea colaboradores o Miembro de ACOBIR y las personas involucradas en el proceso. Ningún Miembro de Comité de Legal, colaborador de ACOBIR o persona involucrada compartirá información sobre las denuncias recibidas y tramitadas a través de ACOBIR y solo facilitará o permitirá el acceso de tal información a terceros en solo aquellas entidades como sea razonablemente necesario para efectuar la investigación pertinente para la más pronta y efectiva resolución del conflicto.

Todos los colaboradores y miembros de los Comités involucrados de ACOBIR, deberá firmar un Acuerdo de Confidencialidad. En caso de la violación a este Acuerdo de Confidencialidad, serán remitidos al Comité de ética quien resolverá y determinará su debida sanción pertinente.

Resolución de Disputas entre Miembros – En el caso de una denuncia entre miembros. El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR deberá acoger dicha solicitud y

convocar, según sea el caso, a una Conciliación Interna a las partes. Cada parte convocada deberá presentarse con las pruebas o evidencias del caso.

De llegarse a un acuerdo, el Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR se encargará de redactar y presentar a las Partes un Acuerdo de Conciliación a más tardar 7 días hábiles posteriores al acuerdo, al que serán sujetos renunciando a reclamos posteriores sobre la misma denuncia.

De no llegarse a un acuerdo, y si el Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR, lo considerase necesario, el caso se trasladará si lo amerita, al Comité de Ética de ACOBIR, para su exhaustiva investigación y proceso, manteniendo el espíritu de pronta resolución entre las Partes.

DENUNCIAS ANTE ACODECO- JUNTA TECNICA DE BIENES RAICES – COMITÉ DE ÉTICA-ACOBIR - JUZGADOS

A nivel interno determinar qué casos ameritan ser presentadas a cada entidad.

- El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR tendrá la responsabilidad de elaborar la denuncia que se presentará ante ACODECO.
- El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR tendrá la responsabilidad de elaborar la denuncia que se presentará ante la Junta Técnica de Bienes Raíces.
- La Junta Técnica de Bienes Raíces sancionará la legalidad luego de pasar por todos los procesos legales necesarios.
- Determinar físicamente quien del Comité Legal presentará la denuncia en nombre de ACOBIR luego del visto bueno de la Junta Directiva

A. Instancias que el Comité de Legal orientaría las denuncias presentadas ante ACOBIR, según el caso:

1. COMITÉ DE ÉTICA DE ACOBIR: (Código de Ética de ACOBIR y Código de Ética para los Corredores de Bienes Raíces).
2. ACODECO: (Publicidad engañosa – Devolución de Abonos).
3. JUNTA TÉCNICA DE BIENES RAÍCES-MICI: (Según Resolución JTBR-MICI N°6, De 11 de mayo de 2004).
4. JURIDICIÓN CIVIL.

B. Tipos de Denuncias que se verá el Comité de Legal:

1. Miembro vs Miembro
2. Miembro vs Corredor
3. Corredor vs Corredor
4. Miembro vs Pirata

5. Corredor vs Pirata
6. Cliente vs Corredor

A. COMITÉ DE ÉTICA DE ACOBIR: Competencias, Procedimiento y quienes conformarían:

- a. Estará integrado por tres (3) Expresidentes de la Asociación.

Competencia:

- a. Resolverá violaciones al Código de Ética de ACOBIR y Código de Ética para los Corredores de Bienes Raíces por parte de los miembros.
- b. Las Denuncias referentes a violación a la Ética, deberá ser presentadas al Tribunal de Ética por el Fiscal de la Junta Directiva y en su defecto el Director del Comité de Legal, luego que el que el Comité de Legal emita su recomendación por escrito en un período de 7 días hábiles.

Acciones:

- a. Denuncias por Miembros
- b. Denuncias por Comité de Legal (Velar por el buen funcionamiento entre miembros)
- c. Denuncias por Junta Directiva (Decidir temas de ética que afecten el buen funcionamiento del gremio).
- d. Comité de Ética vera todos los casos no importa el tipo de denuncias.

B. ACODECO: Competencia y Procedimiento

Competencia:

- a. El Comité de Legal tramitarán a ACODECO las denuncias según se el objetivo de la denuncia (Mediación o Denuncia) y si el caso los amerita.

Acciones:

- b. Posterior al análisis y resolución de cada denuncia presentada con el objetivo de Denuncia sean éstas (Publicidad engañosa – Devolución de Abonos) ante el Comité de Legal, tramitará dichas denuncias con las pruebas respectiva a ACODECO, mediante nota formal.

SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA JTBR - ACODECO

El Comité Legal y de Denuncias de ACOBIR deberá dar seguimiento a los casos presentados ante la JTBR o ACODECO para poder informar al denunciante y a la Junta Directiva de ACOBIR de los avances al igual que cooperará con la agilización de los avances en el proceso.

Este documento podrá variar de tiempo en tiempo y/o ser ajustado conforme sea determinado por la Junta Directiva.