



---

# GUIA ABRAINC DE **BOAS PRÁTICAS** NA INTERMEDIÇÃO IMOBILIÁRIA

---





# Apresentação

**O** *Guia Abrainc de Boas Práticas na Intermediação Imobiliária* é uma publicação que reúne recomendações e iniciativas de destaque nessa atividade tão importante para o setor.

Seu objetivo é contribuir para aprimorar o trabalho já realizado pelas incorporadoras associadas e suas imobiliárias parceiras, explorando temas e questões pertinentes a eles, como por exemplo a ética, a transparência nas relações e normas para boa convivência.

Ao longo do Guia, serão melhor detalhados os modelos de intermediação imobiliária existentes no mercado, os procedimentos adotados pelas incorporadoras e imobiliárias parceiras para montagem e funcionamento de seus espaços de vendas e as relações entre incorporadoras, corretores de imóveis, imobiliárias associadas e compradores.

Cada tópico desenvolvido conterà menção às iniciativas de destaque de empresas associadas e que podem ser replicadas em outros ambientes, propiciando uma troca de experiências e qualidade nas relações entre incorporadoras, corretores de imóveis, imobiliárias parceiras e compradores.

Além das boas práticas, o *Guia* faz referência a algumas normas aplicáveis à atividade de intermediação imobiliária, entre as quais se destaca o Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis, datado de 1992.



# Sumário

Comercialização de imóveis	<b>6</b>
Estrutura comercial	<b>8</b>
Relacionamento entre incorporadora e imobiliária/corretor	<b>10</b>
Relacionamento entre corretor e comprador	<b>12</b>
Disposições finais	<b>14</b>
Código de ética profissional dos corretores de imóveis	<b>16</b>





**A ABRAINC preza  
pela ética e pelas  
boas práticas  
em todas as  
suas iniciativas e  
compartilha essa  
vocação com todas  
as suas associadas  
e com o mercado.**



# Comercialização de imóveis

A Lei 4.591/64, que dispõe sobre a incorporação imobiliária, autoriza a comercialização de imóveis a partir do registro de seu memorial de incorporação no Cartório de Registro de Imóveis.

Essa comercialização de imóveis em fase de construção, bastante comum, pode ocorrer em imobiliárias, em estandes de vendas de incorporadoras, na internet (nas denominadas lojas virtuais) e até mesmo em aplicativos. Assim, é possível que empregados das incorporadoras, corretores de imóveis autônomos e representantes de imobiliárias parceiras compartilhem espaços.

Ainda, a comercialização poderá ser feita diretamente pela incorporadora, através de intermediação de pessoa física (corretor de imóveis) ou jurídica (imobiliária).

Considerando o aumento da oferta de imóveis nos últimos anos, a maioria das incorporadoras tem preferido se utilizar de corretores de imóveis profissionais, associados ou não às imobiliárias, que já possuam experiência na intermediação de produtos semelhantes aos ofertados por cada uma delas. Por isso, não é raro encontrar corretores que são especializados em vendas de imóveis “de luxo” e que fazem a intermediação para mais de uma incorporadora que atua nesse segmento, assim como também se nota um contingente de profissionais de vendas dedicados à comercialização dos denominados imóveis “populares”.

Seja qual for a forma de venda ou segmento, é importante que o corretor participe dos treinamentos oferecidos pelas incorporadoras sobre seus produtos, para que conheça as características e condições do imóvel que está sendo ofertado ao comprador.

Importante esclarecer que a relação de intermediação, que pode se dar na forma escrita (contrato) ou verbal, está prevista no Código Civil Brasileiro, nos artigos 722 e ss.





# Estrutura comercial

**V**isando maior comodidade para os seus compradores, as incorporadoras muitas vezes investem significativos recursos na montagem de estandes de vendas (que muitas vezes comportam imóveis decorados, nas mesmas dimensões do imóvel ali comercializado) e na contratação, capacitação e no treinamento da equipe de vendas, que fica disponível para informar sobre as especificações do imóvel, prazos de entrega e condições de aquisição e de financiamento, entre outros.

Assim, além do pessoal necessário para recepção, limpeza e manutenção dos estandes, é possível que haja corretores de imóveis, representantes de entidades financeiras, despachantes para serviços notariais etc.



Por isso, é imprescindível que exista uma organização entre os agentes, com uma divisão clara de atividades, escalas e horários de atendimento, de forma que todas as demandas do comprador possam ser atendidas a tempo e modo adequado.

Para corretores autônomos ou imobiliárias parceiras, são oferecidas mesas de trabalho, telefone, computadores, acesso à internet, impressora e outros itens necessários ao atendimento.

Considerando esse investimento em estrutura e treinamento, suportado exclusivamente pelas incorporadoras, o corretor de imóveis autônomo ou de imobiliária não poderá ofertar no estande de vendas imóvel que não seja do portfólio da incorporadora proprietária daquele estande onde se encontra, sob pena de infração grave ao Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis, passível de denúncia perante ao Cofeci – Conselho Federal de Corretores de Imóveis.



# Relacionamento entre incorporadora e imobiliária/corretor



**C**omo citado anteriormente, as incorporadoras dispõem de uma estrutura para a venda de imóveis. Os corretores e as imobiliárias podem utilizar essa estrutura, desde que sigam algumas normas em prol do bom funcionamento e melhor atendimento ao comprador.

No exercício da intermediação imobiliária, e mediante autorização expressa da incorporadora, o corretor pode fazer uso da marca da incorporadora, desde que utilizada correta e adequadamente, visto ser um ícone que representa a imagem da empresa e dos empreendimentos que comercializa.

A fim de dar maior transparência às relações nos estandes de vendas, algumas incorporadoras têm se utilizado de materiais para identificarem

os profissionais de acordo com as suas atividades. Como exemplo, o uso de crachás ou placas nas mesas com os dizeres “corretor credenciado”, “imobiliária parceira” ou o uso de uniformes diferenciados para as equipes de vendas da incorporadora e das imobiliárias ou corretores autônomos.

Da mesma forma, as denominadas ferramentas online (e-mails, chats, vídeo de atendimento, “Ligamos para você, WhatsApp etc.”) são recursos de propriedade das incorporadoras, disponibilizados aos corretores para a realização do atendimento, e que devem ser utilizados sempre em conformidade com as políticas de cada incorporadora.

Em razão da limitação de espaço em alguns estandes de vendas ou escritórios, as incorporadoras têm adotado uma sistemática denominada grade de atendimento, em que o corretor autônomo deve informar, previamente, sua intenção de permanecer em determinado estande ou de utilizar equipamento de informática da incorporadora.

A grade de atendimento poderá ser dividida em dias e/ou turnos. Caso o corretor não possa comparecer à grade de atendimento escolhida, ele poderá se fazer substituir por outro.

Em relação às ferramentas online, a prioridade de utilização dos equipamentos de informática é do corretor que tiver se disponibilizado para a grade de atendimento daquele dia e horário.

Em caso de retorno do comprador ao estande de vendas, este deverá ser atendido pelo mesmo corretor, obrigatoriamente, estando ou não o mesmo na ordem de atendimento da grade de atendimento. Não estando presente o mencionado corretor nesse momento, o cliente deverá ser atendido por um corretor indicado pelo corretor de origem ou por um corretor indicado pela empresa imobiliária à qual o corretor de origem for associado.

Caso ocorram problemas com a fila de atendimento, o corretor não deve ser interrompido se estiver em atendimento, em hipótese alguma.

Para que o corretor de imóveis ou imobiliária parceira possam desenvolver a sua atividade nos estandes de vendas ou escritórios das incorporadoras, é absolutamente imprescindível a sua inscrição no Crecide sua respectiva circunscrição. A obrigatoriedade da inscrição está prevista na Resolução 327/92 do Cofeci. O descumprimento dessa obrigação sujeitará o corretor de imóveis ou a imobiliária às penalidades previstas em lei, ficando a incorporadora eximida de quaisquer responsabilidades.

# Relacionamento entre corretor e comprador

**D**urante o atendimento ao comprador nos estandes de vendas, nas dependências da incorporadora ou em visitas aos canteiros de obras, o corretor de imóveis deverá observar o seguinte:

- Permanência em local visível e de fácil acesso para que possa ser rapidamente localizado para atendimento ao comprador;
- Utilização de vestimentas adequadas ao ambiente formal de trabalho;
- Manutenção do local de atendimento limpo e organizado (inclusive veículo, se for o caso);
- Utilização do celular preferencialmente no modo silencioso;
- Cumprimento das regras de atendimento ao comprador contidas em Código de Conduta da incorporadora, quando houver;
- Disponibilização de vagas de automóveis próximas aos estandes de vendas para uso dos compradores;
- Prestação de informações claras e verdadeiras sobre o produto comercializado;
- Fornecimento de recibos ou comprovantes ao comprador sempre que receber valores diretamente deste.

É recomendável que as incorporadoras adotem sistemática de avaliação de atendimento ou entrevista de fechamento de venda, entre outras, como forma de assegurar que todas as questões relacionadas ao bom atendimento do comprador estejam sendo rigorosamente cumpridas pelos corretores de imóveis e por imobiliárias parceiras.





# Disposições finais

**N**a atividade de intermediação imobiliária, não serão admitidas manifestações discriminatórias (de raça, cor, idade, sexo, orientação sexual, religião, incapacidade física, condição sociocultural, nacionalidade, estado civil e outros) por quaisquer das partes.

Ainda, não será admitido qualquer tipo de assédio moral e/ou sexual englobando qualquer conduta que denigra a dignidade de qualquer pessoa ou gere um ambiente intimidador, hostil ou ofensivo.





A incorporadora e as imobiliárias parceiras não poderão admitir, por si próprias ou por terceiros, menores de 18 (dezoito) anos nas atividades de divulgação de empreendimentos imobiliários ou outras atividades realizadas em logradouros públicos.

É de responsabilidade exclusiva do corretor de imóveis o cumprimento do Código de Ética Profissional do Corretor de Imóveis e de outras normas aplicáveis aos profissionais que exercem a atividade de intermediação imobiliária.

O recolhimento de tributos e taxas incidentes sobre a atividade de intermediação imobiliária deverá ser realizado por cada parte, de acordo com as definições legais de contribuinte ou responsável tributário (nas hipóteses de retenção na fonte), fato gerador, base de cálculo e alíquotas aplicáveis.



# Resolução - COFECI Nº 326/92

Aprova o Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis.

“Ad referendum”

O PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS - COFECI, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 10, item VIII do Decreto Nº 81.871, de 29 de junho de 1978,

## **RESOLVE:**

**Art. 1º** - Aprovar o anexo CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL.

**Art. 2º** - A presente Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições contrárias, especialmente as Resoluções - COFECI nos 014/78, 037/79 e 145/82.

Brasília-DF, 25 de junho de 1992.

WALDYR FRANCISCO LUCIANO  
*Presidente*

RUBEM RIBAS  
*Diretor 1º Secretário*

## Código de Ética Profissional

**Art. 1º** - Este Código de Ética Profissional tem por objetivo fixar a forma pela qual deve se conduzir o Corretor de Imóveis, quando no exercício profissional.

**Art. 2º** - Os deveres do Corretor de Imóveis compreendem, além da defesa do interesse que lhe é confiado, o zelo do prestígio de sua classe e o aperfeiçoamento da técnica das transações imobiliárias.

**Art. 3º** - Cumpre ao Corretor de Imóveis, em relação ao exercício da profissão, à classe e aos colegas:

- I - considerar a profissão como alto título de honra e não praticar nem permitir a prática de atos que comprometam a sua dignidade;
- II - prestigiar as entidades de classe, contribuindo sempre que solicitado, para o sucesso de suas iniciativas em proveito da profissão, dos profissionais e da coletividade;
- III - manter constante contato com o Conselho Regional respectivo, procurando aprimorar o trabalho desse órgão;
- IV - zelar pela existência, fins e prestígio dos Conselhos Federal e Regionais, aceitando mandatos e encargos que lhes forem confiados e cooperar com os que forem investidos em tais mandatos e encargos;
- V - observar os postulados impostos por este Código, exercendo seu mister com dignidade;
- VI - exercer a profissão com zelo, discrição, lealdade e probidade, observando as prescrições legais e regulamentares;
- VII - defender os direitos e prerrogativas profissionais e a reputação da classe;
- VIII - zelar pela própria reputação mesmo fora do exercício profissional;
- IX - auxiliar a fiscalização do exercício profissional, cuidando do cumprimento deste Código, comunicando, com discrição e fundamentalmente, aos órgãos competentes, as infrações de que tiver ciência;
- X - não se referir desairosamente sobre seus colegas;
- XI - relacionar-se com os colegas, dentro dos princípios de consideração, respeito e solidariedade, em consonância com os preceitos de harmonia da classe;

- XII - colocar-se a par da legislação vigente e procurar difundir-la a fim de que seja prestigiado e definido o legítimo exercício da profissão.

**Art. 4º** - Cumpre ao Corretor de Imóveis, em relação aos clientes:

- I - inteirar-se de todas as circunstâncias do negócio, antes de oferecê-lo;
- II - apresentar, ao oferecer um negócio, dados rigorosamente certos, nunca omitindo detalhes que o depreciem, informando o cliente dos riscos e demais circunstâncias que possam comprometer o negócio;
- III - recusar a transação que saiba ilegal, injusta ou imoral;
- IV - comunicar, imediatamente, ao cliente o recebimento de valores ou documentos a ele destinados;
- V - prestar ao cliente, quando este as solicite ou logo que concluído o negócio, contas pormenorizadas;
- VI - zelar pela sua competência exclusiva na orientação técnica do negócio, reservando ao cliente a decisão do que lhe interessar pessoalmente;
- VII - restituir ao cliente os papéis de que não mais necessite;
- VIII - dar recibo das quantias que o cliente lhe pague ou entregue a qualquer título;
- IX - contratar, por escrito e previamente, a prestação dos serviços profissionais;
- X - receber, somente de uma única parte, comissões ou compensações pelo mesmo serviço prestado, salvo se, para proceder de modo diverso, tiver havido consentimento de todos os interessados, ou for praxe usual na jurisdição.

**Art. 5º** - O Corretor de Imóveis responde civil e penalmente por atos profissionais danosos ao cliente, a que tenha dado causa por imperícia, imprudência, negligência ou infrações éticas.

**Art. 6º** - É vedado ao Corretor de Imóveis:

- I - aceitar tarefas para as quais não esteja preparado ou que não se ajustem às disposições vigentes, ou ainda, que possam prestar-se a fraude;
- II - manter sociedade profissional fora das normas e preceitos estabelecidos em lei e em Resoluções;
- III - promover a intermediação com cobrança de “over-price”;
- IV - locupletar-se, por qualquer forma, a custa do cliente;
- V - receber comissões em desacordo com a Tabela aprovada ou vantagens que não correspondam a serviços efetiva e lícitamente prestados;
- VI - angariar, direta ou indiretamente, serviços de qualquer natureza, com prejuízo moral ou material, ou desprestígio para outro profissional ou para a classe;
- VII - desviar, por qualquer modo, cliente de outro Corretor de Imóveis;
- VIII - deixar de atender às notificações para esclarecimento à fiscalização ou intimações para instrução de processos;
- IX - acumpliciar-se, por qualquer forma, com os que exercem ilegalmente atividades de transações imobiliárias;
- X - praticar quaisquer atos de concorrência desleal aos colegas;
- XI - promover transações imobiliárias contra disposição literal da lei;
- XII - abandonar os negócios confiados a seus cuidados, sem motivo justo e prévia ciência do cliente;
- XIII - solicitar ou receber do cliente qualquer favor em troca de concessões ilícitas;
- XIV - deixar de cumprir, no prazo estabelecido, determinação emanada do órgão ou autoridade dos Conselhos, em matéria de competência destes;
- XV - aceitar incumbência de transação que esteja entregue a outro Corretor de Imóveis, sem dar-lhe prévio conhecimento, por escrito;

XVI - aceitar incumbência de transação sem contratar com o Corretor de Imóveis, com que tenha de colaborar ou substituir;

XVII - anunciar capciosamente;

XVIII - reter em suas mãos negócio, quando não tiver probabilidade de realizá-lo;

XIX - utilizar sua posição para obtenção de vantagens pessoais, quando no exercício de cargo ou função em órgão ou entidades de classe;

XX - receber sinal nos negócios que lhe forem confiados caso não esteja expressamente autorizado para tanto.

**Art. 7º** - Compete ao CRECI, em cuja jurisdição se encontrar inscrito o Corretor de Imóveis, a apuração das faltas que cometer contra este Código, e a aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor.

**Art. 8º** - Comete grave transgressão ética o Corretor de Imóveis que desatender os preceitos dos artigos 3º, I, V, VI e IX; 4º, II, III, IV, V, VII, VIII, IX e X; 6º, I, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIX e XX, e transgressão de natureza leve o que desatender os demais preceitos deste Código.

**Art. 9º** - As regras deste Código obrigam aos profissionais inscritos nos Conselhos Regionais.

**Art. 10º** - As Diretorias dos Conselhos Federal e Regionais promoverão a ampla divulgação deste Código de Ética.

Brasília-DF, 25 de junho de 1992.

**WALDYR FRANCISCO LUCIANO**

*Presidente*

**RUBEM RIBAS**

*Diretor 1º Secretário*

Homologada em Sessão Plenária de 07/08/92





# ABRAINC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE  
INCORPORADORAS IMOBILIÁRIAS