**REGLAMENTO DE RÈGIMEN INTERNO DE ALQUIMERCASERVICE**

**PREÀMBULO**

La necesidad que cualquier organización tiene de regirse por unas normas y mecanismos los cuales aseguren que dicha organización funciona adecuadamente, y que además los derechos e intereses de sus miembros queden completamente garantizados, es el motivo por el que la empresa franquiciadora MERCASERVICE en adelante MERCASERVICE, dispone de un Reglamento de Régimen Interno.

El motivo de que la contenga un Reglamento de Régimen Interno, se debe a que cualquier organización necesita regirse por unas normas y mecanismos que aseguren que dicha RED funciona adecuadamente, además sus miembros deben tener garantizados sus derechos e intereses. En la actualidad la está formada por varias oficinas y consta de diferentes fases, ya que en un primer momento se establece en el territorio nacional, para posteriormente hacerlo en Ibero América así como en Países Europeos, estando ésta última actuación prevista a un medio-largo plazo.

Debido a esa expansión en cuanto a cantidad y lugares, todos los participantes de la RED necesitan poder desarrollar su labor profesional de una forma unificada, para lo cual siguen unos principios y criterios que aceptaron con toda libertad al pertenecer a la RED y que constituyen las ideas básicas de dicha RED.

Por medio de este Reglamento, que resulta ser una pauta o norma, los participantes de la RED hacen uso de unas normas que ellos mismos establecen para relacionarse apropiadamente entre ellos, así como con los clientes y también con MERCASERVICE CENTRAL.

Según lo que se ha dicho anteriormente, se establece el siguiente Reglamento de Régimen Interno para ser usado como norma.

**TÌTULO I: DEL REGLAMENTO NATURALEZA Y OBLIGATORIEDAD.**

**Articulo 1.- Del Reglamento de Régimen Interno.**

La finalidad de éste REGLAMENTO es la de poder ser utilizado como un utensilio para que la funcione adecuadamente, también sirve para que las directrices, preceptos y finalidades en los que se basa dicha RED se lleven a cabo poniendo en uso una serie de reglas.

**Artículo 2.- Del carácter obligatorio del Reglamento de Régimen Interno.**

Todos los miembros de la RED están obligados a usar dicho Reglamento el cual está vinculado a los contratos de colaboraciones y/o franquicia.

Por tanto, el cumplimiento de dicho Reglamento será de obligado cumplimiento para todos los integrantes de dicha RED.

**Artículo 3.- De los Derechos y Deberes de los miembros de MERCASERVICE.**

Existen una serie de documentos como son el contrato de colaboración y/o franquicia, el Reglamento de funcionamiento interno, el Código Deontológico y otros acuerdos que se aprobaron en la asamblea de miembros de la RED en los cuales se reflejan expresamente los derechos y deberes de dichos miembros y todo esto se tiene en cuenta a la misma vez que los derechos y obligaciones que establezcan las disposiciones legales que deriven del uso u obligación según la disposición jurídica en vigor.

**TÌTULO II. DE LOS MIEMBROS DE MERCASERVICE**

**Artículo 4.- De la actividad y comportamiento de los miembros de MERCASERVICE.**

La profesionalidad, la ética, la dignidad así como el respeto e integridad son elementos esenciales que cualquier miembro de la RED tiene en cuenta a la hora de llevar a cabo su actividad, todo esto también es considerado en el momento de relacionarse con sus clientes, otros miembros de la RED y con MERCASERVICE CENTRAL. Por tanto, tienen presente que el trato y la atención que le den a las personas e intermediarios del mercado inmobiliario que no formen parte de MERCASERVICE, es decir éste trato y atención contiene un particular carácter diferenciador.

Por consiguiente, a la hora de llevar a cabo su actividad con los intereses de sus clientes, así como con los clientes de los restantes asociados de la RED se aprecia la lealtad además del hecho de obrar con buena fe y con diligencia.

**Artículo 5.- Resolución de Conflictos entre los miembros de MERCASERVICE, motivados por conductas no constitutivas de Falta.**

En el caso que exista cualquier tipo de conflicto entre los miembros de MERCASERVICE, y que estos conflictos estén producidos por comportamientos o motivos no constitutivos de falta, dichos miembros están obligados a seguir el juicio o dictamen manifestado por la Comisión Disciplinaria y tiene a tal efecto un carácter vinculante para las partes. Se sigue el mismo procedimiento con el que fue instituido por la Comisión Disciplinaria en el Procedimiento Sancionador.

**TÌTULO III. DEL RÈGIMEN Y COMPORTAMIENTO DISCIPLINARIO**.

**Artículo 6.- Ámbito de aplicación.**

Todos los miembros de la consideran la aplicación de este régimen y procedimiento disciplinario.

El presente Reglamento y Código Deontológico de la sirve para que los órganos que tengan asignadas competencias en cuanto a temas de disciplina, adapten su actividad a lo establecido en dicho Reglamento.

**Artículo 7.- Competencias.**

La aplicación o uso de las competencias en cuanto a disciplina procedentes del Reglamento como del Código Deontológico de la conciernen a:

**1.** La **Comisión Disciplinaria** que está formada por una persona del Departamento Jurídico de la CENTRAL, de un número superior a tres personas de MERCASERVICE CENTRAL, así como otra serie de miembros de la que comprenderá entre tres y nueve.

Anualmente habrá una Asamblea ordinaria o extraordinaria de personas pertenecientes a la RED en la que se elegirán los miembros de la RED MERCASERVICE que formen parte de la Comisión Disciplinaria y se hará por mayoría de miembros que asistan a dicha Asamblea.

Todo lo establecido en este Reglamento, en el Código Deontológico de la RED MERCASERVICE, así como en los demás acuerdos que sean vinculantes atribuidos por la RED MERCASERVICE, servirán para que la Comisión Disciplinaria establezca y manifieste un informe sobre los expedientes disciplinarios.

Siempre se tendrá en cuenta la mayoría de miembros que asistan a la hora de tomarse alguna resolución en la Comisión Disciplinaria.

**2.** El cumplimiento tanto de los informes manifestados por la Comisión Disciplinaria, como de llevar a cabo los actos de conformidad entre los componentes de MERCASERVICE serán asumidos por MERCASERVICE CENTRAL.

**3.** De la misma manera, MERCASERVICE CENTRAL va a estar encargada de desempeñar las decisiones disciplinarias que proceden de cada uno de los contratos de colaboración y/o franquicia que tenga pactado con cada uno de los miembros de la RED MERCASERVICE. Además de todo esto, se usarán otras acciones legales que le conciernan.

**Artículo 8.- Principios del procedimiento disciplinario y derechos de los miembros de la RED MERCASERVICE.**

**1.** La Comisión Disciplinaria ejercerá el método disciplinario según una serie de aspectos como son los principios de presunción de inocencia en caso que fuese necesario, audiencia de la persona interesada, tipicidad y proporcionalidad de las sanciones y motivación de las mismas.

**2.** Las personas integrantes de la RED tienen una serie de derechos en relación con el aspecto disciplinario:

**a)** A que los principios de contradicción e igualdad de medios, especialmente en el periodo de prueba sean respetados.

**b)** A que el motivo y la identidad del demandante sea conocida.

**c)** A que se pueda conocer en el momento que se desee la situación de los trámites en cuanto a los procedimientos en los cuales se refleje la condición de interesados así como a poder conseguir copias de los documentos comprendidos entre ellos.

**d)** A conseguir copia de los documentos que sean presentados.

**e)** A que cualquier prueba que sea considerada conveniente se pueda presentar.

**f)** A que haya un plazo de tres meses para poder resolver cualquier expediente disciplinario,

excepto en el caso que justificadamente exista un motivo de mayor fuerza.

**Artículo 9.- Procedimiento Iniciación e instrucción del procedimiento de la Comisión Disciplinaria.**

Se abrirá un expediente disciplinario por parte de la Comisión Disciplinaria de oficio, en el caso de que haya una queja o reclamación que sea argumentada bien por el cliente o consumidor, o bien por otro usuario que pertenezca a MERCASERVICE e incluso por la central.

El cliente que realice una reclamación, tendrá que dejar constancia de los motivos que han producido la misma, además deberán quedar igualmente reflejados los datos identificativos tanto de la persona que ha cursado la reclamación, como de la otra persona frente a la que tiene lugar dicha queja. De todo esto expresado anteriormente deberá quedar constancia por escrito. Por tanto, se dispondrá en las oficinas de un patrón o plantilla de queja que va a quedar incluido en el vigente reglamento como anexo I. Aparte de todo lo anterior, MERCASERVICE CENTRAL va a proporcionar tanto a usuarios de la RED MERCASERVICE, a los consumidores, así como a los clientes un número de contacto por teléfono, al que podrán hacer llegar sus reclamaciones o quejas. Por su parte, tanto MERCASERVICE CENTRAL como la Comisión Disciplinaria podrán convenir efectuar diligencias o procedimientos, de forma confidencial, con el fin de establecer si coinciden las condiciones que demuestren la apertura del expediente.

En el supuesto de que algún componente de la Comisión Disciplinaria se vea afectado por algún expediente, no podrá pertenecer a la misma.

Aunque el procedimiento disciplinario tenga varias fases, se hará por escrito en cada una de ellas. Además, si las partes tienen que hacer alguna alegación y consideración que estimen pertinentes cuando así sea necesario.

En el caso que alguno de los componentes comience el procedimiento por medio de una reclamación o protesta contra otro miembro, habrá un intento por parte de MERCASERVICE CENTRAL de que dichas partes traten de llegar a un acuerdo siempre que la infracción tuviera un alcance meramente personal.

El convenio de iniciación consta de unos puntos básicos como mínimo:

**a)** Reconocimiento del sujeto o sujetos responsables.

**b)** Los acontecimientos concisamente explicados que generan la puesta en marcha del procedimiento y su calificación circunstancial que refleja la regla presuntamente transgredida.

**c)** Las pruebas documentales aportadas por las distintas partes.

La persona presuntamente causante será informada del acuerdo de iniciación por un medio escrito y en un periodo o plazo de cinco días hábiles.

Cuando la persona presuntamente responsable haya sido informada del convenio de iniciación, esta dispondrá de diez días hábiles para poder presentar por escrito las alegaciones que considere oportunas, así mismo podrá presentar y sugerir todos los argumentos que considere convenientes.

**Pruebas y Dictamen**

Tanto la Comisión Disciplinaria como los interesados en los hechos, podrán justificar por medio de cualquier testimonio las circunstancias más importantes para el procedimiento, así como para la adecuada conclusión del expediente.

Las personas interesadas siempre podrán sugerir el uso de las pruebas que estimen necesarias para que el expediente se pueda resolver de forma adecuada.

Según las actuaciones llevadas a cabo y de los documentos que hayan aportado las partes, la Comisión Disciplinaria va a ser la que decida si el caso se va a castigar o se va a suspender y todo ello tendrá lugar en el correspondiente veredicto que tendrá poder vinculante para las partes cuando ya sea vinculante.

Una vez que la Comisión Disciplinaria tenga el veredicto, este será comunicado a los interesados para que puedan defender sus derechos con todas las alegaciones que consideren oportunas y todo ello se podrá realizar en un periodo máximo de 10 días hábiles.

Una vez que haya expirado el plazo arriba expuesto, no habrá posibilidad de recurrir el veredicto de la Comisión Disciplinaria, siendo éste definitivo.

**Ejecución de las sanciones**

El dictamen de la Comisión disciplinaria marcará la ejecución de las atenciones por MERCASERVICE CENTRAL

**Artículo 10. Criterios de Graduación de Sanciones.**

Los miembros de la Comisión considerarán los siguientes criterios para la graduación de las sanciones previstas:

**a)** La intencionalidad.

**b)** Los perjuicios causados a los intereses de los clientes, de MERCASERVICE, y sus componentes.

**c)** La reincidencia. En el caso de que el asociado volviera a ser sancionado por otra falta de mayor o igual gravedad.

No se tendrán en cuenta los antecedentes, en el caso de que se hubiese transcurrido un año desde la última sanción leve y dos años por falta grave.

**Artículo 11. De la Creación de un libro de registro.**

Los dictámenes emitidos por la Comisión disciplinaria estarán contenidos en un libro de Registro creado y dependiente de MERCASERVICE CENTRAL.

**TÍTULO IV. DE LAS FALTAS Y SANCIONES**

**Artículo 12 de las faltas.**

La conducta irregular en la que incurra un miembro de MERCASERVICE en sus relaciones profesionales, será calificada como falta y por lo tanto sancionable.

Se establecen tres tipos de faltas: leves, graves y muy graves.

Toda conducta que afecte de forma negativa contra la imagen, funcionamiento, reputación, fama o prestigio de la MERCASERVICE, será tipificadas como faltas en cualquiera de sus tres modalidades.

**Artículo 13. De Las Sanciones.**

**1**.- Las faltas leves serán sancionadas con amonestación formal y por escrito, con advertencia de subsanación.

**2**.- Las conductas tipificadas como faltas graves serán sancionadas con una, algunas o todas de las siguientes medidas:

-Revisiones de la base de datos

-Remisión a la CENTRAL MERCASERVICE de la documentación (contratos, notas simples…) de los inmuebles en trámite o captados

-Remisión de fotografías actualizadas de las viviendas y/o planos de las mismas.

-Obligatoriedad de asistir el gerente y/o los comerciales en el plazo de dos meses a los cursos gratuitos de formación impartidos por la CENTRAL de MERCASERVICE-Amonestación formal y por escrito.

**3.-** Las conductas que respondan al perfil de una falta muy grave, serán sancionadas con la expulsión de la MERCASERVICE.

**TÍTULO V.- DE LAS NORMAS PARA UN MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LA RED CAPÍTULO I**

**I.-LA BASE DE DATOS**

**Artículo 14.- La obligación de tener actualizada la Base de Datos de Inmuebles.**

Los miembros de la RED darán de baja sus inmuebles cuando estos no se puedan enseñar por cualquier causa.

Esto les obligará a tener actualizada su base de datos.

Se considera falta muy grave no grabar de forma inmediata en la base de datos todos los inmuebles disponibles para el alquiler, impidiendo así que pueda ser comercializado con el resto de miembros.

Debe verificarse que un inmueble ha sido dado de baja cuando una oficina miembro de la le comunicase a otra que no se puede enseñar el citado inmueble.

**Artículo 15.- Cumplimentar determinados campos de las fichas de Viviendas en la aplicación informática**

Para un mejor funcionamiento de la debe cumplimentarse al menos los siguientes campos en las fichas de los inmuebles que corresponda:

Nivel del piso y letra identificadora del mismo.

El número de niveles o alturas de la finca o edificio.

Si la finca dispone de ascensor o no.

Si la vivienda es interior/exterior.

Tipo de calefacción.

Detalle de zona.

Precisar si el garaje es interior o exterior.

Metros cuadrados de la terraza, si la hubiera.

Metros cuadrado del trastero, si tuviera.

**Artículo 16.-Uso de la información reservada**

Los miembros de la RED sólo pueden acceder al área de información reservada para concertar la visita al inmueble, debiendo con posterioridad anotar las conclusiones de la visita.

No se puede concertar una visita a un inmueble sin que previamente se haya puesto en conocimiento dicha visita a la Oficina captadora por escrito.

El mal uso de esta información se podrá tipificar como grave.

**CAPÍTULO II.- DE LOS HONORARIOS**

**Artículo 17.- Los honorarios con su IVA deben estar incluidos en el precio de alquiler al público**

Los miembros de la RED MERCASERVICE, la remuneración que perciba por la intermediación, así como el IVA de los mismos deben estar incluidos en el precio final de alquiler reflejándolo en la aplicación.

**Artículo 18.- Honorarios Mínimos y Máximos.**

Se debe comunicar por escrito a MERCASERVICE CENTRAL cuando una oficina miembro, pacte con su cliente unos honorarios por debajo de la tabla de honorarios mínimos acordados en cada momento por la Asamblea de miembros de la RED MERCASERVICE

Cuando se pacten honorarios superiores, debe seguirse el mismo procedimiento.

**Artículo 19.-Reparto de Honorarios Inferiores al 50%. y Prescriptores.**

**1**.- Con carácter general se entiende que el reparto de comisiones es del 50%, determinándolo la oficina captadora. La modificación de dicho reparto debe ser en todo caso por causa justificada y tiene que ser anotada.

Si una oficina cede menos del 50% en ningún caso puede rebajar posteriormente el porcentaje que haya establecido; pero si puede en todo caso subir dicho porcentaje.

**2**.-Prescriptor: Es aquella oficina que puede probar que interviene en la operación de alquiler y no es ni captadora ni vendedora. Para esa figura con carácter general, se determina el 50% según corresponde, prescripción por alquiler o por captación; y que en general será el 50% del 50%, es decir, el 25%, salvo acuerdo entre las partes.

**CAPÍTULO III. DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DE LA** **RED**

**MERCASERVICE. (ESTATUTO DEL CLIENTE MERCASERVICE)**

**Artículo 20.-Derecho de los clientes a una información suficiente veraz y objetiva.**

Los clientes de la RED tienen derecho, de acuerdo con la legislación vigente, a recibir del profesional inmobiliario, perteneciente a la RED una información suficiente, veraz y objetiva acerca de los inmuebles y servicios que ofrezca la oficina o profesional de MERCASERVICE.

**Artículo 21.- Derecho del cliente arrendatario a reunirse con el arrendador y viceversa.**

Si un arrendatario quisiera reunirse con el arrendador y viceversa, ninguna de las oficinas de la podrá poner impedimentos para que ello se lleve a cabo. En estos supuestos la oficina deberá desarrollar su labor de asesoramiento y mediación.

**Artículo 22.-Derecho de los clientes a la existencia/exigencia de Hojas de Reclamación y demás documentación que exija la Normativa vigente.**

En los locales u oficinas de los miembros de la RED hay a disposición de los clientes, y de conformidad con la normativa, hojas de reclamación así como aquellos otros documentos e informaciones a que esté obligado.

**Artículo 23.- Obligaciones de los miembros de la MERCASERVICE con sus clientes.**

Los miembros de la RED no actúan sin encargo previo de su cliente y deben actuar en todo momento conforme a la legislación vigente en todas las operaciones en las que intervengan.

Los miembros de la RED deben actuar de conformidad con el principio de buena fe y en defensa de los intereses de sus clientes arrendadores, vendedores y arrendatarios.

En ningún caso los miembros de la RED se negarán a prestar sus servicios profesionales por motivos de lugar de nacimiento, raza, sexo religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Mientras un servicio pueda prestarse a través de MERCASERVICE ningún miembro de la red recomendará o sugerirá a un cliente el uso de los servicios de otra organización o compañía dedicada a la intermediación inmobiliaria.

Los miembros de RED la deben asegurarse de que todo negocio jurídico que conlleve la entrega de cantidades, y todos los compromisos con respecto a las transacciones inmobiliarias se realicen por escrito, manifestando el acuerdo exacto entre las partes. En el momento en que cualquiera de las partes de la transacción firme o vise cualquier documento, debe asegurarse de que tal parte reciba una copia del documento firmado o visado.

**Artículo 24. De la especial observancia de la normativa en materia de consumidores y usuarios.**

Como profesional que ofrece un servicio de calidad, los miembros pertenecientes a la velan especialmente por el cumplimiento de la normativa en materia de consumidores y usuarios, estando obligado a seguir las directrices y recomendaciones que en esta materia establezca la CENTRAL MERCASERVICE de acuerdo con la legislación vigente.

**Artículo 25. Del empleo de los Documentos de MERCASERVICE.**

Los miembros de la RED vienen expresamente obligados a utilizar los documentos de gestión que para el tráfico mercantil y para el desarrollo de su actividad empresarial que MERCASERVICE CENTRAL establezca en cada momento (autorizaciones publicitarias, notas de encargo, hojas de visita, contratos de arras…etc.).

Las modificaciones en los documentos por parte de los clientes de MERCASERVICE podrán hacerse siempre que no impliquen restricciones en sus derechos y/o hayan sido impuestas por la oficina.

Es una falta grave o muy grave, la utilización de logos, marcas y otros signos distintivos de MERCASERVICE en documentos distintos a los recomendados o autorizados por MERCASERVICE CENTRAL.

**CAPITULO IV. DE LA COLABORACION ENTRE LOS MIEMBROS**

**DE MERCASERVICE**

**Artículo 26.- Obligación de facilitar visita**

Las oficinas captadoras están obligadas a facilitar con diligencia, cuando así se les requiera por otro miembro de la visita a los inmuebles. Cuando dicha obligación se infrinja, la oficina perjudicada deberá ponerlo en conocimiento de MERCASERVICE CENTRAL a través de su departamento de atención al cliente.

En las visitas compartidas, la hoja de visita firmada por los clientes arrendatarios y/o arrendadores, quedará en posesión de la oficina “vendedora”, que deberán en todo caso, hacer llegar una copia de la hoja de visita referida anteriormente, a la oficina captadora en el menor tiempo posible.

**Artículo 27. Aprobación y entrada en vigor del Reglamento de Régimen Interior**

El presente Reglamento de Régimen Interior fue aprobado por la ASAMBLEA GENERAL DE MIEMBROS DE MERCASERVICE en reunión celebrada el día 1 de Diciembre de 2010, siendo aplicable y entrando en vigor el 1 de Enero 2011.