

BOAS PRÁTICAS

NA INTERMEDIACÃO

DE COMPRA

E VENDA

DE IMÓVEIS



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946



Sumário

Apresentação

Mensagens

CAPÍTULO I

CAPTAÇÃO DE IMÓVEIS

1.1. Introdução

- 1.1.1. Captador de imóveis
- 1.1.2. Imóveis passíveis de captação
- 1.1.3. Formalidade

1.2. Formas de captação

- 1.2.1. Receptiva
- 1.2.2. Ativa

1.3. Aproximação e conquista do proprietário

- 1.3.1. Antes do atendimento
- 1.3.2. Inteligência de mercado
 - 1.3.2.1. Mídias
 - 1.3.2.2. Comunicação visual no imóvel (placas e faixas)
- 1.3.3. Documentação
 - 1.3.3.1. Importância da formalização do contrato de intermediação
 - 1.3.3.2. Autorização de corretagem com ou sem exclusividade
 - 1.3.3.3. O imóvel
- 1.3.4. Visita ao imóvel
 - 1.3.4.1. Coleta de informações
 - 1.3.4.2. Fotos do imóvel

1.3.5. Avaliação de imóveis (Opinião de Valor)

1.3.5.1. Metodologia

1.3.5.1.1. Método Comparativo

1.3.5.1.2. Método Custo

1.3.5.1.3. Método Involutivo

1.3.5.1.4. CNAI (Cadastro Nacional dos Avaliadores Imobiliários)

1.3.6. Comissão

1.4. Atualização de informações e contatos periódicos com o Cliente Proprietário

1.5. Considerações

CAPÍTULO II COMERCIALIZAÇÃO

2.1. Divulgação

2.1.1. Formas de divulgação do imóvel

2.1.2. Aspectos importantes quanto à divulgação de imóveis disponíveis para venda e compra

2.2. Atendimento ao cliente interessado na compra

2.2.1. Telefônico

2.2.2. Pessoal

2.2.3. Internet

2.2.3.1. E-mail

2.2.3.2. Chat ou Corretor Online

2.2.3.3. Redes sociais virtuais

2.3. Entrevista

2.4. Demonstração

2.4.1. Detalhes da demonstração

2.4.2. Comprovante de visitas

2.5. Proposta

2.6. As negociações e o fechamento

CAPÍTULO III

A FORMALIZAÇÃO DO NEGÓCIO IMOBILIÁRIO

- 3.1. O contrato
- 3.2. Dos documentos
- 3.3. Da posse do imóvel
- 3.4. Do imóvel locado
- 3.5. Outros aspectos importantes do contrato

CAPÍTULO IV

INTERMEDIAÇÃO, DEVER DE INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE

- 4.1. O Contrato de Corretagem
- 4.2. As obrigações do corretor
- 4.3. Responsabilidade pelo pagamento da comissão
- 4.4. Responsabilidade civil do intermediador

EM SINTONIA COM AS BOAS PRÁTICAS MUNDIAIS

ENTIDADES – QUEM É QUEM

SITES RECOMENDADOS

FICHA TÉCNICA

Apresentação

A presente publicação tem por objetivo balizar a atuação das empresas imobiliárias e profissionais da área, propondo um padrão mínimo a ser atingido em termos de qualidade da corretagem a ser prestada.

Da captação ao fechamento do negócio, passando pela intermediação propriamente dita, além de questões contratuais e jurídicas envolvidas na transação imobiliária, vários são os aspectos abordados, sempre com a finalidade de apontar boas práticas que venham a nortear os profissionais e permitam elevar a confiança da opinião pública perante o segmento de intermediação de compra e venda de imóveis.

É oportuno ressaltar que o presente trabalho teve por base a atividade de intermediação de imóveis prontos, sejam novos ou usados, com suas peculiaridades.

Trata-se de uma fonte de consulta permanente que se propõe, por meio do estímulo à excelência e às melhores práticas, aumentar o padrão de qualidade, potencializar os negócios e conquistar a satisfação dos clientes compradores e vendedores.

O manual, resultado de trabalho desenvolvido pela Diretoria de Imóveis de Terceiros do Sindicato, é inspirado nas melhores práticas internacionais, fruto das parcerias que o Secovi-SP mantém com entidades internacionais do mercado imobiliário, dentre as quais, a NAR – National Association of Realtors/EUA, a Fiabci – Federação Internacional das Profissões Imobiliárias, e o RICS – The Royal Institution of Chartered Surveyors.

Boa leitura.

Elbio Fernández Mera

Vice-presidente de Comercialização
e Marketing do Secovi-SP

Roseli Hernandes

Diretora de Imóveis de Terceiros
do Secovi-SP

Aprimoramento contínuo e geração de conhecimento

Ao adquirir um produto ou serviço, se o cliente tiver uma experiência satisfatória, ele certamente irá compartilhar esta percepção com aqueles que o cercam. Assim, a qualidade do atendimento, do bem ou serviço é fator preponderante não só para conquistar como também para fidelizar clientes.

Para atingir a excelência, obter e manter a imagem positiva do setor imobiliário perante a opinião pública é fundamental que as empresas assumam e cultivem posturas adequadas aos padrões de qualidade exigidos pelo cada vez mais seletivo consumidor do nosso produto, o imóvel.

Nesse sentido, o Secovi-SP, além da forte ação institucional, oferece aos seus associados e categorias representadas informações relevantes e subsídios pertinentes ao exercício de suas atividades. Este compromisso exige aprimoramento contínuo e permanente geração de conhecimento.

O propósito de aperfeiçoar as atividades, aliado à constante necessidade de modernizar as operações das empresas do setor imobiliário, resultou na elaboração de importante ferramenta, contemplada por esta publicação.

Nossa expectativa é de que o conteúdo sirva de fonte de consulta e estimule o mercado a se pautar pelas Boas Práticas na Intermediação de Compra e Venda de Imóveis.

Claudio Bernardes

Presidente do Secovi-SP

O sucesso está no detalhe

Num tempo em que as empresas do mercado imobiliário se aprimoram cada vez mais em termos de profissionalismo e em que o cliente, dia a dia mais informado, exige produtos de qualidade, bom atendimento e lisura nas relações de negócio, cai como uma luva um manual como este.

Como intermediário na compra, venda ou na locação de um imóvel, o corretor de imóveis tem papel preponderante no desempenho do mercado imobiliário, setor de fundamental importância em qualquer economia e, em especial, a nossa. Os avanços da tecnologia colocam hoje os corretores de imóveis praticamente em pé de igualdade para o exercício de suas atividades. A diferença entre sucesso e fracasso está no detalhe, numa informação a mais, num gesto, numa atitude especial que cativa o cliente.

É preciso ter em mente que uma transação sempre gera outra, e que um cliente bem atendido, além de “ficar freguês”, vai indicá-lo para outros novos potenciais clientes, o que é ótimo tanto para o profissional quanto para o mercado.

O que estamos dizendo aqui, e muito mais, se encontra em detalhes no manual de Boas Práticas na Intermediação de Compra e Venda de Imóveis, que você passa a folhear. Leia com muita atenção, reflita e, principalmente, coloque em prática o que nele é recomendado.

Joaquim Ribeiro

Presidente da Federação Nacional
de Corretores de Imóveis (Fenaci)

Valorização da atividade

O mercado imobiliário se tornou, sobretudo nos últimos anos, centro das atenções de nações, governos, profissionais e, especialmente, daqueles que desejam e lutam para adquirir o seu imóvel. O patamar a que chegou o déficit habitacional em nosso País, atrelado às mudanças nos instrumentos legais aplicáveis ao setor e à concorrência aguerrida entre os agentes financeiros pela oferta de crédito imobiliário, contribuiu de forma significativa para os bons indicadores ora alcançados em nosso segmento.

Os números dos negócios registrados nas intermediações imobiliárias de compra e venda são superados a cada ano, e as metas e perspectivas igualmente se mostram auspiciosas. Logo, iniciativas pela criação de manuais e códigos de boa conduta são de grande valia para assegurar o direito dos consumidores e os parâmetros para o atendimento de novas demandas a que estão sujeitas a nossa atividade.

O Sindicato dos Corretores de Imóveis no Estado de São Paulo, ao longo dos seus mais de 71 anos, aplica boa parte dos seus esforços auxiliando no aprimoramento da profissão do intermediador imobiliário, propiciando formação de excelência, por meio da escola técnica mantida pela entidade, a Ebrae (Escola Brasileira de Ensino a Distância) e, ainda, nas ações de educação continuada desenvolvidas pela UNISciesp, a Universidade do Corretor de Imóveis.

Esta publicação pode não trazer consigo o caráter do ineditismo. Todavia, se apresenta de forma extremamente atual e seu sucesso certamente será coroado pelas respostas que apresenta em seu conteúdo à pergunta que somente um seleto grupo de especialistas poderia responder. Ou seja, a real arte de realizar a intermediação, de forma a fechar uma transação imobiliária hoje e captar o cliente para negócios futuros.

Iniciativas de divulgação que buscam valorizar a atividade do profissional corretor de imóveis e o respeito àqueles que adquirem propriedades imobiliárias têm o apoio do Sciesp, o que nos leva a recomendar a consulta e a constante vigilância para as Boas Práticas na Intermediação de Compra e Venda de Imóveis.

Alexandre Tirelli

Presidente do Sindicato dos Corretores de Imóveis do Estado de São Paulo (Sciesp) e chanceler da UniSciesp

Capítulo I

Captação de Imóveis





Introdução

A captação ou agenciamento é o processo de angariar imóveis com o objetivo de disponibilizá-los para comercialização. É desenvolvida exclusivamente pelo corretor de imóveis, visto tratar-se de atividade regulamentada por lei.

Em regra, o primeiro contato com o cliente proprietário ocorre justamente na captação. Portanto, é o momento em que o corretor e/ou a intermediadora imobiliária deverão obter e fornecer informações importantes sobre a comercialização/locação do imóvel. É a hora em que o profissional estabelece premissas de atendimento que contribuirão ou não para o êxito e a velocidade de comercialização.

Neste momento, a expectativa gerada ao cliente vendedor é de fundamental importância e desperta a percepção que o potencial público comprador tem do mercado imobiliário. A falta de padronização, o desen-

contro de informações e a atuação de ‘supostos corretores’ – com os quais, por vezes, o cliente vendedor se depara no momento de disponibilizar seu imóvel para comercialização –, contribuem de forma negativa, diminuindo a imagem do profissional imobiliário.

Em contrapartida, um trabalho de captação bem planejado, por meio do qual o corretor fornece informações detalhadas e reais de mercado, transmitindo segurança ao proprietário, além de causar um impacto inicial favorável, conduz à comercialização saudável. E, na medida em que este atendimento se torne padrão de mercado, eleva-se a confiança e melhora a imagem que o consumidor tem do profissional imobiliário.

Os itens seguintes indicam procedimentos recomendáveis da boa prática de mercado, além de delinearem questões imprescindíveis para o corretor e a imobiliária contribuírem de forma favorável ao engrandecimento da profissão.



Captador de imóveis

É o profissional corretor de imóveis responsável pela pesquisa, identificação e coleta de informações de imóveis para serem comercializados

(vendidos/locados), formalizando por meio de documentos a autorização do proprietário e indicando as condições aceitas no negócio.

①·①·②

Imóveis passíveis de captação

Os mais diversos tipos de bens imóveis podem ser objeto de captação com a proposta de comercialização, tais como: casas, apartamentos, lotes, chácaras, fazendas, prédios comerciais, áreas, lançamentos imobiliários etc.

①·①·③

Formalidade

A Lei 6.530/78, que regulamenta a profissão do corretor de imóveis, prevê que para a divulgação da comercialização de um imóvel deve existir uma autorização escrita do proprietário ou seu representante legal. Os documentos hábeis para conferir legalidade ao processo de captação serão abordados mais adiante, no item Documentação.

É importante ressaltar que a captação informal, na qual não há documentação escrita autorizando a comercialização, não traz a transparência e a segurança jurídica necessárias tanto ao vendedor quanto ao corretor de imóveis, inclusive, pois é este o documento hábil a se ajustar a existência ou não de exclusividade, o preço do imóvel e a remuneração da corretagem.

Dica: toda captação deve ser realizada por um corretor de imóveis e por escrito



①•②

Formas de Captação

①•②•①

Receptiva

A captação receptiva ocorre quando o cliente procura a empresa intermediadora ou o corretor espontaneamente, ou por indicação, para disponibilizar um imóvel a ser comercializado.

①•②•②

Ativa

A captação ativa se dá quando o corretor procura proprietários e/ou imóveis disponíveis para comercialização. Para tanto, vale-se de indicações, conhecimento da região e de outras ferramentas que possibilitem descobrir e formalizar a entrada de imóveis na carteira do corretor ou da empresa imobiliária.

①•③

Aproximação e conquista do proprietário

O sucesso da captação envolve planejamento por parte das empresas intermediadoras e do profissional imobiliário. Neste tópico, estão descritos os principais assuntos a serem abordados com o proprietário no momento da captação de

um imóvel. O profissional deverá estar bem preparado e seguir um roteiro com uma ordem lógica.

Aqui, vale destacar aspectos de cunho ético, legal e mercadológico para nortear as ações.

①•③•①

Antes do atendimento

O profissional, antes do contato com o cliente, deve considerar as seguintes premissas:

- a.** Utilizar expressões corretas e evitar o uso de gírias do mercado imobiliário, como galinha morta, bolso de colete, calça branca, dentre outras.
- b.** Antes de se apresentar, cuidar para que a aparência pessoal esteja adequada (roupas, cabelo, barba, unhas e maquiagem etc.).
- c.** Comportar-se sempre com respeito e manter o bom humor, não importando os problemas pessoais ou corporativos.
- d.** Jamais julgar os clientes pela aparência, não importando os anos de experiência na atividade. Não rotular ou inferiorizar, respeitando sempre o cliente.
- e.** Conduzir o atendimento sem precipitação, lembrando que o cliente precisa ser ouvido com paciência e serenidade. É necessário saber ouvir.
- f.** Evitar a primeira pessoa do singular (eu tenho, eu vendo etc.). Utilizar a segunda pessoa do plural (nós temos, nós vamos, nossa empresa dispõe etc.). O “nós” transmite união, força e poder do conjunto.
- g.** Jamais utilizar gerúndios ou “estrelismo”. Evitar frases como: vou estar fazendo, vamos estar providenciando, vou estar transferindo ou vamos estar avaliando, dentre outras similares. Basta dizer: vou fazer, vamos providenciar, vamos transferir ou vamos avaliar, por exemplo.



Lembre-se que cada cliente é único. Portanto, o atendimento deve ser diferenciado.

①•③•②

Inteligência de mercado

A internet e a sociedade em rede, consolidadas com os avanços na tecnologia da informação e da comunicação, vêm transformando o comportamento do cliente que procura e vende imóveis. É fundamental que as empresas imobiliárias e os corretores de imóveis desenvolvam inteligência de mercado para se adaptar à nova realidade, não bastando o antigo discurso de angariar uma captação em troca de um mero anúncio.

As imobiliárias formam um ambiente apropriado para conciliar tecnologia e experiência, proporcionando ferramentas e expertise adequadas para encontrar o cliente certo para um determinado tipo de imóvel. As ações vão desde cruzar as informações dos imóveis captados com um banco de dados de clientes compradores interessados, até o estudo e a escolha da melhor mídia, de acordo com os atributos do imóvel.

①•③•②•①

Mídias

Imobiliárias e profissionais corretores devem saber quais esforços de divulgação precisam ser realizados para que o imóvel captado seja bem divulgado, de maneira a aproximar os interesses entre os proprietários e os potenciais compradores. É importante ter ciência em que meios de divulgação o imóvel captado estará disponível.

Além de conhecer os portais imobiliários, jornais, revistas, dentre outros, é indispensável saber o tipo de público dessas mídias e

a quantidade de tiragem/visualizações que possuem por mês.

O ideal é trabalhar com imóveis que ofereçam ao profissional e à imobiliária reais possibilidades de comercialização. Desta forma, poderão empenhar esforços para a concretização do negócio, sem gerar falsas expectativas, tanto ao proprietário do imóvel quanto ao potencial comprador do imóvel. Afinal, quem é especialista em tudo, não é especialista em nada!

①•③•②•②

Comunicação visual no imóvel (placas e faixas)

A colocação de placas e faixas no imóvel é uma importante forma de divulgar sua comercialização. Bem utilizada, é capaz de atrair o cliente certo para a venda rápida do imóvel. No entanto, há cuidados a serem observados.

Analisar o número de placas colocadas no imóvel é imprescindível. O proprietário precisa ser bem orientado para não correr o risco de depreciar o imóvel e prejudicar o processo. Grande quantidade de placas não

significa que as empresas estão trabalhando efetivamente na sua divulgação. Havendo mais de uma imobiliária trabalhando o imóvel, sugere-se o rodízio de placas.

Outro cuidado a observar é a legislação municipal com relação à comunicação visual em logradouro público, a fim de evitar sanções, seguindo as diretrizes legais emanadas do Creci (Conselho Regional dos Corretores de Imóveis) e do Cofeci (Conselho Federal dos Corretores de Imóveis).

**Grande
quantidade de
placas não significa
que as empresas
estão trabalhando
efetivamente na
divulgação
do imóvel.**

-9837

ALUGA

21

R COM

2947.

AND

ALUGA-S

ID

3278-98

1240

VENDE/A

ALAR

3284-9

NDRE SILVA

VENDE /ALUGA

①•③•③

Documentação

①•③•③•①

Importância da formalização do contrato de intermediação

Para evitar conflitos e frustrações, bem como viabilizar atividades de boa qualidade, é importante que o corretor e o seu contratante – seja o vendedor ou o comprador – formalizem as obrigações e os direitos que assumiram reciprocamente. É fundamental estipular, por meio de documento escrito – que pode ser o contrato de prestação de serviços ou até mesmo a autorização –, todas as cláusulas e condições, em especial quais os serviços contratados, o

prazo ajustado e a remuneração estabelecida.

A Resolução nº 5/78 do Cofeci, que tem origem Lei 6.530/78, estabelece como parâmetro que a autorização contenha os seguintes dados: nome e qualificação das partes; individualização e caracterização do objeto do contrato; preço e condições da alienação; menção da exclusividade ou não; remuneração do corretor e forma de pagamento, e prazo de validade do instrumento.

①•③•③•②

Autorização de corretagem com ou sem exclusividade

A contratação da corretagem ou intermediação pode se dar em caráter exclusivo ou não. Isto significa dizer que, com exclusividade, somente aquele determinado corretor ou imobiliária serão responsáveis por divulgar e obter o negócio pretendido por seu contratante. Sem exclusividade, o in-

teressado poderá contratar outros intermediadores para obter o mesmo negócio.

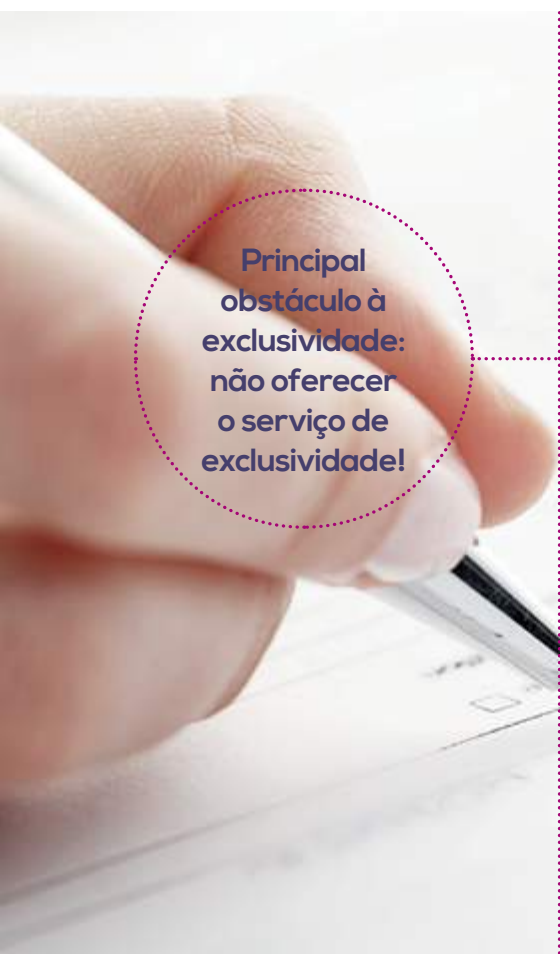
A exclusividade proporciona ao corretor, e à empresa intermediadora, a possibilidade de atribuir mais qualidade e efetividade aos serviços contratados. Isto viabiliza mais in-

vestimentos em anúncios, tempo dos profissionais, uso de rede de relacionamentos e de imóveis – como a Rede Secovi de Imóveis –, ampliando a visualização e disponibilização do imóvel e acelerando bastante o processo de comercialização.

Com a exclusividade, será garantido ao corretor e/ou à empresa intermediadora, durante o prazo ajustado, o direito de recebimento da comissão pelo negócio, ainda que este se efetive sem a sua participação.

Recomenda-se, ainda, conforme explicitado mais adiante, no item 1.4 deste Capítulo, que o corretor contate todos os clientes periodicamente para prestar informações sobre o andamento do negócio, da procura, de preço, imóvel, mercado etc.

Portanto, a exclusividade, apesar de ser opcional, traz benefícios a ambas as partes, uma vez que impõe certeza, responsabilidade, agilidade e segurança quanto ao contrato de corretagem.



Principal obstáculo à exclusividade: não oferecer o serviço de exclusividade!

Dicas para fomentar a exclusividade

- Ofereça exclusividade ao cliente e explique seus benefícios
- Divulgue em mídias diferenciadas
- Faça uma análise de valor do imóvel bem fundamentada
- Trabalhe em parceria
- Utilize redes imobiliárias, como a Rede Secovi de Imóveis
- Faça a análise prévia da documentação
- Mantenha o cliente informado mediante relatórios periódicos
- Agilize a venda

①•③•③•③

O imóvel

Quando a contratação for feita pelo vendedor, é recomendável que, desde logo, se obtenha cópia de alguns documentos do imóvel, para que seja possível conhecê-lo e coletar as informações que está obrigado a prestar. Já na captação, é

interessante requisitar, ao menos, cópia da capa do IPTU e da certidão de matrícula, a fim de verificar a área do terreno, a área construída, existência de ônus reais, titularidade da propriedade. Ou seja, dados necessários ao início do processo comercialização.

①•③•④

Visita ao imóvel

À prospecção do imóvel deve suceder uma visita para a coleta de informações e tomada de fotos.

①•③•④•①

Coleta de informações

Neste momento, é necessário examinar criteriosamente o imóvel a ser captado, verificando localização, informações sobre vizinhança, características físicas do imóvel e do empreendimento, estado de conservação, padrão construtivo, topografia e outros atributos intrínsecos e extrínsecos que possam exercer qualquer influência no preço e na formação de opinião do cliente comprador.

O profissional deve levar o material adequado

para coletar as informações. Nunca se esquecendo de ter em mãos uma câmera fotográfica.

O corretor só deverá opinar sobre o preço depois de realizar os procedimentos indicados a seguir, no item 1.3.5, "Avaliação de Imóveis", evitando declarar o valor ao final da visita, salvo em casos excepcionais, quando estiver convicto do preço em função de ter, recentemente, avaliado ou comercializado imóvel no mesmo empreendimento e semelhante ao avaliando.

①•③•④•②

Fotos do imóvel

Registrar fotografias de qualidade do imóvel, com uma boa câmera, é imprescindível no momento da captação.

A probabilidade de conseguir um cliente interessado em um imóvel está diretamente ligada à qualidade das fotos. Portanto, recomenda-se sempre orientar o proprietário sobre a importância de preparar o imóvel para ser fotografado, mantendo ambientes limpos, organizados e com boa iluminação. Outra dica é valorizar os pontos fortes do

imóvel, e não enaltecer os pontos fracos.

As imagens precisam ser registradas e inseridas no sistema de forma organizada, por ambientes, seguindo uma lógica. Este é um fator importante, pois permite que aqueles que não conhecem o imóvel tenham uma melhor ideia de sua planta.

Há diversos cursos de fotografia para esta finalidade, que ensinam de maneira prática e não exigem conhecimento avançado.



①•③•⑤

Avaliação de imóveis (Opinião de Valor)

A avaliação de imóveis é um tema de grande importância e complexidade. Possui caráter multidisciplinar e demanda extensa bibliografia. No entanto, o escopo desta publicação é a análise de valor de um imóvel junto ao seu proprietário, com o objetivo de atribuir um preço para comercializá-lo. O intento final do corretor é opinar sobre um “valor de mercado” adequado ao contexto da avaliação e, assim, ofertá-lo ao público comprador.

Não é objeto deste manual a avaliação de imóveis realizada para demandas judiciais diversas, testamentos e tantas outras finalidades extrajudiciais.

Neste sentido, a atribuição de valor realizada pelo profissional imobiliário dispensa uma análise rebuscada, com inferências estatísticas rigorosas e extensos laudos periciais. Contudo, o corretor não deve nortear a determinação do valor valendo-se exclusivamente da intuição e experiência. Deve, sim, aliar a esta experiência um método profissional e diligente para a atribuição do valor do imóvel objeto da captação.

Poderá, assim, opinar junto ao proprietário ou seu representante sobre a comercialização do imóvel, cumprindo a prerrogativa profissional conforme estabelece o Art. 3 da Lei 6.530/78.

①•③•⑤•①

Metodologia

A seguir, serão abordados alguns métodos para a opinião sobre Valores de Mercado e Avaliação de Imóveis, além dos processos mais recomendados e utilizados na captação.

Vale ressaltar o que pondera a norma téc-

nica ABNT NBR 14.653-1: “A metodologia escolhida deve ser compatível com a natureza do bem avaliado, a finalidade da avaliação e os dados de mercado disponíveis. Para a identificação do valor de mercado, sempre que possível preferir o método comparativo”.

①•③•⑤•①•①

Método Comparativo

É aquele em que o valor do imóvel é obtido por meio da comparação de dados de mercado relativos a outros imóveis de características similares. Consiste na pesquisa de mercado de bens similares vendidos e/ou em oferta, considerando-se a identificação dos fatores que caracterizaram essa similaridade, como, por exemplo, a área privativa, idade do prédio, itens de lazer e vista, entre outros.

É comum as imobiliárias possuírem um banco de dados com os valores ofertados e comercializados da região em que atuam, facilitando esta comparação.

Neste método, é indispensável diferenciar, no momento da comparação, o valor ofertado do valor vendido. Muitos valores ofertados

podem estar fora da realidade de mercado. Assim, é recomendado que o profissional desconsidere os valores extremos.

Com relação à localização, destaca-se a importância de identificar, além do bairro, a microrregião a que pertence o imóvel avaliado e, desta forma, efetuar a comparação com imóveis na mesma microrregião.

Este é o método mais utilizado e mais recomendado na avaliação de imóveis e análise de valor para comercialização, pois permite a determinação do valor levando em consideração as diferentes tendências e flutuações do mercado imobiliário – frequentemente diferenciadas das flutuações e tendências de outros setores da economia.

①•③•⑤•①•②

Método Custo

É aquele em que o valor das benfeitorias resulta de orçamento sumário ou detalhado ou da composição dos custos de outras iguais às que são objeto da avaliação (custo de reprodução) ou equivalente (custo de substituição).

Em alguns tipos de imóvel, não se consegue quantidade suficiente de unidades similares para se utilizar o método comparativo. Nestes casos, pode-se utilizar o método custo associado ao valor do terreno em que a construção se insere.

①•③•⑤•①•③

Método Involutivo

É baseado em um estudo de viabilidade econômica de aproveitamento máximo do terreno, de acordo com a legislação urbanística local. Este método é

muito utilizado para se determinar o valor de um terreno em zona urbana. É também conhecido como método de aproveitamento máximo eficiente.

①•③•⑤•①•④

CNAI

Cadastro Nacional dos Avaliadores Imobiliários

O Cofeci regulamentou, em 2007, o funcionamento do Cadastro Nacional dos Avaliadores Imobiliários (CNAI), por meio da Resolução 1066/2007.

Tal ato estabeleceu normas para a elaboração de um Parecer Técnico de Avaliação Mercadológica, que permite ao corretor de imóveis certificado emitir laudos para uso judicial e extrajudicial. Pode o profissional, desta maneira, comercializar o parecer técnico, procedimento compatível com o Código de Defesa do Consumidor vigente.

Para conseguir a certificação, o corretor precisa concluir um curso de avaliação imobili-

ária, além de cumprir uma série de requisitos. Os interessados em obter informações a respeito do tema podem procurar o Creci de sua região.

Vale destacar que o profissional imobiliário que não possuir o CNAI pode continuar opinando sobre a comercialização imobiliária, conforme o Parágrafo Único do Art. 1º da mencionada resolução: "A inscrição do Corretor de Imóveis no Cadastro Nacional de Avaliadores Imobiliários é opcional, nada obstante ao corretor de imóveis nele não inscrito opinar quanto à comercialização imobiliária nos termos do artigo 3º, in fine, da Lei 6.530, de 12 de maio de 1978".

①•③•⑥

Comissão

O momento da captação é o mais adequado para que se discuta o contrato de intermediação e, portanto, não só os deveres assumidos pelo intermediador como também a sua remuneração, isto é, a comissão – assunto que será discutido no Capítulo IV. O Sindicato de Corretores de cada região disponibiliza tabelas referenciais.

Também é fundamental que o corretor es-

clareça o que está ou não incluído na remuneração da intermediação – por exemplo, quem será responsável pelo pagamento das certidões imobiliárias ou outras despesas.

Como já explicitado, uma captação bem feita e um contrato de intermediação bem estipulado não só evitam desgastes posteriores no momento da negociação da compra e venda, mas contribuem para a prestação da corretagem com mais qualidade.



①•④

Atualização de informações e contatos periódicos com o Cliente Proprietário

Programar e estabelecer um contato frequente com o proprietário ou representante de um imóvel disponível para comercialização é tão importante quanto a sua própria captação.

Nesta oportunidade, é relevante haver troca de informações e alinhamento de expectativas. O momento é apropriado para atualizar as condições comerciais do negócio imobiliário e munir o cliente com detalhes sobre visitas, opiniões de interessados, anúncios e esforços de venda que foram e/ou serão empenhados para concretizar a desejada comercialização.

É indispensável demonstrar ao proprietário coerência e conexão com o discurso inicial, realizado no momento da captação. Um atendimento eficiente e harmônico pressupõe a criação de uma identidade de conteúdo e a percepção, pelo cliente, de uma

continuidade lógica ao longo do tempo.

É natural que um proprietário, carregado de expectativas geradas no momento da captação, venha a ficar desapontado quando não tem sequer um retorno. Mas, em contrapartida, quando recebe informações detalhadas de um profissional que exerce com genuíno comprometimento o que foi acordado, torna-se consequente a sua fidelização.

Não é de se estranhar que, em muitos contatos de atualização bem realizados, o profissional imobiliário obtém, além da satisfação do cliente, indicações de mais clientes e outros imóveis para comercializar.

Portanto, configura-se parte fundamental do processo de captação a manutenção e troca de informações após o ingresso do imóvel na carteira de comercialização.

①•⑤

Considerações

Lembre-se: a arte da captação é valiosa para qualquer profissional imobiliário que deseja sucesso. É um processo que absorve grande parte da energia e do

tempo, envolve disciplina e persistência. Tais esforços são compensadores quando se observa a construção de uma carteira de imóveis sólida e clientes satisfeitos.

Capítulo II

Comercialização



Neste capítulo, estão relacionadas as boas práticas esperadas de uma empresa de corretagem imobiliária no processo de comercialização de imóveis, incluindo a abordagem no oferecimento ao interessado. Para facilitar, o processo foi dividido em etapas.

②•①

Divulgação

A boa prática na divulgação de um imóvel disponível para venda deve ser adequadamente dirigida ao público interessado na compra. Neste quesito, leva-se em conta, dentre outros atributos, a sua vocação (residencial, comercial, ru-

ral, investimento para recebimento de aluguéis, investimento para ganho de capital, lazer, veraneio, industrial, armazenamento etc.), o que chamamos de inteligência de mercado, conforme item 1.3.2 do Capítulo Captação de Imóveis.

②•①•①

Formas de divulgação do imóvel

- Jornais de grande circulação ou regionais
- Folders/flyers
- Revistas
- Placas/faixas alusivas em frente à propriedade
- Cartazes na sede da empresa imobiliária
- Portais imobiliários
- Site da empresa
- E-mail marketing
- Redes sociais
- Televisão/Rádio
- Compartilhamento da oferta de venda do imóvel com outras empresas corretoras que trabalhem por meio de redes imobiliárias (como a Rede Secovi de Imóveis).



②·①·②

Aspectos importantes quanto à divulgação de imóveis disponíveis para venda e compra

- a.** Atualização dos dados da oferta, por meio de contato permanente com o vendedor
Antes de realizar qualquer divulgação de um imóvel a ser comercializado, é imprescindível verificar se suas informações estão atualizadas.
- b.** Utilização de fotos adequadas em anúncios
O anúncio deve ser elaborado ou inserido com a utilização de fotos que explorem o que há de melhor no imóvel a ser comercializado, atraindo a atenção do leitor/usuário e estimulando-o entrar em contato para agendar visita.
- c.** Atenção aos textos colocados nos anúncios
Ao elaborar o texto a ser colocado no anúncio, deve-se observar a aplicação da norma culta da língua portuguesa, valor correto, local exato, descrição apropriada do imóvel – explorando sempre as características sensoriais do imóvel.

②·②

Atendimento ao cliente interessado na compra

Esta fase refere-se à resposta dada ao primeiro contato de interessado em adquirir o imóvel ofertado na divulgação. Pode ser feito via central de atendimento ou diretamente por corretores, mas, independente do profissional e da forma de contato, deve ser educado, cortês, prestativo, sorridente, buscando sempre encontrar as soluções necessárias ao interessado,

agindo com rapidez e qualidade.

O atendimento pode se dar de várias formas: telefônico, pessoal, internet (e-mail, chat, redes sociais). A seguir, será abordado individualmente o que se entende como uma boa prática. Entretanto, o primeiro passo na fase de atendimento é cadastrar e identificar as necessidades e interesses do cliente.

②•②•①

Telefônico

Identificação pessoal no padrão da intermediadora, mas que indique rapidamente o nome da empresa, o nome do atendente e a função que exerce, situando o interessado no processo e dando-lhe segurança da qualidade do atendimento.

②•②•②

Pessoal

Exige acolhimento físico na sede da empresa, cujo ambiente deve estar limpo e arrumado previamente, e devidamente preparado para o momento de receber eventuais interessados.

- Cumprimento com identificação pessoal;
- Atitude proativa, manifestando a alegria de receber o interessado;
- Coleta de dados de contato do interessado (nome completo, telefones, e-mail, CPF ou outro documento de identificação);
- Acomodar interessado e oferecer café, água etc.;
- Encaminhamento rápido ao profissional que dará prosseguimento ao atendimento.

②•②•③

Internet

O atendimento via internet revolucionou as formas de prospecção de interessados em comprar e vender imóveis. Entretanto, exige cuidados! É bom lembrar que, pela internet, o cliente deve ser atendido de maneira diversa de uma conversa particular.

Inúmeras são as formas de comunicação via internet no relacionamento com cliente, algumas delas estão destacadas na sequência.

②•②•③•①

E-mail

Resposta ao e-mail enviado pelo interessado, diretamente, pelo site da imobiliária ou por meio de anúncios em portais imobiliários. Sugere-se que seja seguido um padrão estabelecido pela imobiliária e que contemple os seguintes itens:

- Agradecimento pelo contato do interessado;
- Respostas às questões formuladas;
- Solicitação de outras formas de contato com o interessado para facilitar o atendimento;
- Apresentação da empresa e de outras oportunidades que constam no site da imobiliária;
- Identificação do profissional responsável pelo atendimento.

2•2•3•2

Chat ou Corretor Online

Ao utilizar essa maneira de comunicação via internet, o interessado espera rapidez e agilidade nas informações. Muito similar a uma ligação telefônica, diferencia-se somente pelo canal de comunicação e, entendendo que se trata de uma conversa escrita, deve contemplar:

- Identificação pessoal no padrão da intermediadora, mas que indique rapidamente o nome da empresa, o nome do atendente e a função que exerce, situando o interessado do processo e dando-lhe segurança da qualidade do atendimento;
- Coleta de dados de contato do interessado (nome, telefones, e-mail);
- Identificação de interesse e necessidade.

Redes sociais virtuais

As redes sociais virtuais são grupos ou espaços específicos na internet, que permitem partilhar dados e informações, de carácter geral ou específico, das mais diversas formas (textos, arquivos, imagens fotos, vídeos etc.). Permitem anúncios pagos da imobiliária ou de imóveis disponíveis à venda e, ainda, a criação de grupos de seguidores e amigos da imobiliária, que podem utilizar-se do próprio canal para contactar a empresa.

Em virtude do dinamismo da internet, diariamente, surgem novas redes sociais. Apenas a título de conhecimento, vale relacionar algumas das redes sociais mais populares no Brasil:



Orkut - rede social filiada ao Google



Flickr - site de hospedagem e compartilhamento de imagens fotográficas



Facebook - website de relacionamento social largamente utilizado no Brasil e no mundo, para divulgação de perfis pessoais e profissionais



Twitter - rede social e servidor para microblogging que permite aos usuários enviar e ler atualizações pessoais de outros contatos



LinkedIn - um dos precursores das redes sociais com perfil de trabalho; muito utilizado por aqueles que buscam e prospectam candidatos a estágio e/ou emprego



Google+ - (abreviado G+ e pronunciado Google Plus)

Muito similar à forma de atendimento por chat ou Corretor Online, diferencia-se somente pelo canal de comunicação. Por se tratar de uma conversa escrita, deve contemplar:

- Identificação pessoal no padrão da intermediadora, que indique rapidamente o nome da empresa, o nome do atendente e a função que exerce, situando o interessado no processo e dando-lhe segurança da qualidade do atendimento;
- Coleta de dados de contato do interessado (nome, telefones, e-mail);
- Identificação de interesse e necessidade.



Entrevista

Esta etapa do processo de comercialização nada mais é do que a continuidade natural do atendimento realizado na imobiliária. Porém, deve ser obrigatoriamente feito por um corretor de imóveis, devidamente treinado para abordagem na coleta de informações da intenção de compra, tipo e status do imóvel, região, formas de pagamento etc.

Obviamente, o profissional deve anotar todas as informações transmitidas pelo cliente e registrá-las – inclusive aquelas de caráter pessoal que o cliente comunica naturalmen-

te, como hobbies, número de filhos, escolas onde estudam, tipo de transporte que utilizam, se possuem animais domésticos etc.

É recomendável que a entrevista seja feita pessoalmente, e tem maior aproveitamento quando ocorre no ambiente de convívio do interessado (residência, trabalho), pois permite que o profissional imobiliário perceba a realidade do cliente – e não só aquela relatada –, como estilo de vida e subjetividades.

Algumas informações básicas a coletar durante a entrevista:

- Tipo de imóvel pretendido, características e o motivo da escolha;
- Região pretendida, inicial e regiões secundárias;
- Valor que pretende investir e forma de pagamento;
- Análise de enquadramento (do interessado, dos vendedores e do imóvel) para utilização de FGTS;
- Simulação e enquadramento prévio de financiamento imobiliário, se houver.

Dica: use a tecnologia a seu favor



②•④

Demonstração

Uma vez atendido e entrevistado o interessado, o corretor, munido das informações levantadas, pode selecionar as opções de imóveis que atendam a necessidade do cliente.

Antes, porém, de ir a campo na demonstração pessoal do imóvel, é sugerido que se mostre fotos e vídeos dos imóveis selecionados, para que o interessado descarte opções selecionadas pelo profissional por questões

subjetivas impossíveis de serem levantadas no processo de entrevista.

Vale lembrar que há clientes compradores que procuram tipos de imóveis com características específicas e que demandam um trabalho personalizado de busca. Nestes casos, o cliente interessado pode contratar o serviço da empresa imobiliária e/ou do profissional imobiliário para encontrar o imóvel desejado.

②•④•①

Detalhes da demonstração

Outro fator importante a observar antes de sair para a demonstração pessoal é a situação do imóvel, que pode estar ocupado pelo proprietário, por inquilino ou, ainda, desocupado.

Nas duas situações iniciais, deve-se fazer o agendamento prévio da visita, de forma a assegurar que a pessoa que recebe o corretor de imóveis e o interessado tenha tempo de preparar o local para a visita.

Nos casos de demonstração de imóveis desocupados, é importante observar onde estão as chaves da propriedade, evitando o desconforto de levar o interessado até o local e não conseguir demonstrá-la internamente.

Melhor ainda se o profissional puder esperar o interessado no imóvel, permitindo verificar previamente as condições para a demonstração, abrindo janelas, checando a limpeza etc.



②•④•②

Comprovante de visitas

Em todas as situações, a imobiliária deve fornecer o comprovante de visita a ser assinado pelo interessado, o que ocorrerá no início da demonstração. Nesse momento, o corretor checará os dados constantes da ficha cadastral do cliente, como

RG, CPF e endereço. Esse documento tem sido utilizado como prova da aproximação entre as partes feita pelo corretor de imóveis e a imobiliária, para viabilizar a cobrança da comissão, no caso de uma tratativa direta futura.

②•⑤

Proposta

A proposta de compra e venda – feita sempre por escrito, em formulário próprio ou por e-mail – é a manifestação da intenção de compra do interessado pelo imóvel que lhe foi apresentado. Nela, devem constar:

- Dados do proponente (qualificação completa)
- Endereço exato do imóvel
- Valor ofertado
- Condições de pagamento
- Validade
- Data e hora

Uma vez recebida a proposta, o corretor deve imediatamente entrar em contato com o cliente vendedor e informar as condições ofertadas para venda. Vale frisar que, do valor ofertado pelo proponente, deve-se calcular o desconto da comissão pactuada quando da captação do imóvel para comercialização – tal como descrito no Capítulo IV.

A resposta do vendedor à proposta deve também ser redigida em formulário próprio ou por e-mail, descrevendo claramente sua aceitação ou sua contraproposta até o aceite integral de ambas as partes, com o fechamento da negociação e levantamento dos documentos exigidos pela empresa imobiliária.



As negociações e o fechamento

As negociações que visam à conclusão de negócios imobiliários geram grandes expectativas nos profissionais envolvidos e culminam em muitas histórias e experiências enriquecedoras. Da captação à comercialização, todo o esforço aplicado, toda a energia despendida, desemboca neste momento decisivo.

Não por acaso, as imobiliárias destacam profissionais com conhecimento em técnicas de negociação e experiência acumulada em fechamentos de negócios imobiliários. Enfrenta-se o desafio de aproximar comprador e vendedor e, assim, o profissional imobiliário carrega uma vocação de facilitador que deve garantir fluidez nos encontros e estabelecer canais de comunicação, realizando, desta forma, uma verdadeira construção de consenso. É importante entender que, sem uma linguagem comum, não se podem concluir negócios.

Com esta aproximação, o negociador deve identificar os limites às pretensões de compradores e vendedores e evitar o distanciamento das partes, sempre argumentando com informações técnicas e de mercado.

Ocorrendo impasses na busca de um consenso, o negociador deve propor alternativas com conhecimento técnico de suas implicações. Antes de ir para a negociação, é necessário identificar quais são as opções disponíveis, avaliar suas vantagens e desvantagens, em termos alternativos. Considerando que a venda e compra de um imóvel possui uma complexidade que vai além do mero ajuste de valores, tais técnicas são especialmente úteis, já que propiciam ao profissional imobiliário traçar os diversos cenários em que comprador e vendedor podem se comportar.

Nesta linha, é imprescindível conhecer profundamente as necessidades do comprador e as condições do vendedor, que formarão as particularidades do negócio e eventual contrato, de forma a transitar e alinhar os mais amplos aspectos, além da simples negociação do preço. Um bom negociador tem habilidade de contemplar contrapontos, como questões de posse, estado do imóvel, forma de pagamento, sinal e outros temas que influenciem e equilibrem a operação imobiliária, com vistas a compor um negócio saudável, no qual as partes celebrem a satisfação de seus anseios e encerrem o encontro com genuína satisfação.

“Um NÃO dito com a convicção é melhor e mais importante do que um SIM dito meramente para agradar ou, o que é pior, para evitar complicações” – Mahatma Gandhi

Capítulo III

A formalização do Negócio Imobiliário



Considerando que o corretor está obrigado a prestar ao seu cliente todas as informações sobre o andamento do negócio imobiliário, bem como esclarecimentos quanto ao risco ou segurança, é importante que este profissional tenha conhecimento acerca das principais questões jurídicas relativas não só aos contratos que viabilizam a compra e venda e a corretagem, mas também à documentação e a responsabilidade civil daí decorrente, contando com o auxílio de um advogado.

O consenso das partes, estipulado no momento do fechamento do negócio, deve ser formalizado por meio do instrumento contratual adequado, cuja orientação recomenda-se ao advogado, sendo que muitas imobiliárias disponibilizam estes profissionais, que são técnicos no assunto, para esta finalidade.

A aquisição da propriedade no ordenamento jurídico brasileiro se dá mediante o registro do título translativo do domínio perante o serviço registral imobiliário competente, estabelecendo, assim, uma presunção relativa quanto ao seu titular (conforme Art. 1.245 do Código Civil). Este título, em regra, é a escritura, que prevê a transferência da propriedade por ato entre vivos. Por exceção, a escritura fica dispensada, como, por exemplo, nos casos em que a compra e venda de imóveis tem por objeto bem de valor inferior a 30 salários mínimos ou quando for utilizado o financiamento imobiliário e o contrato particular firmado perante a instituição financeira cumpre este papel.

Contudo, é muito comum à dinâmica dos negócios imobiliários que, inicialmente, a contratação se dê por meio de um compromisso de venda e compra, sendo que a lei confere atributos e proteção de direitos reais, quando é levado a registro perante o serviço registral imobiliário. Mas ainda há outras opções de contratos, sejam eles preliminares ou não, como é o caso do compromisso de cessão de direitos, quando o “vendedor” não é o titular da propriedade, mas somente titular de direitos de aquisição.

Este Capítulo traz uma breve análise acerca de boas práticas a serem contempladas na formalização do fechamento, exigência de documentação de costume, em especial as informações mais relevantes que devem ser abordadas com os contratantes. Porém, vale reforçar que não se pretende esgotar todos os assuntos, o que dependeria de um verdadeiro tratado.

O objetivo deste Capítulo é demonstrar ao intermediador as boas práticas a que deve estar atento, para poder orientar o seu cliente.

③-①

Contrato

O contrato deve sempre apontar a identificação completa das pessoas, jurídica ou física, que dele participam, especificando documentos, estado civil, pro-

fissão, endereço de residência, domicílio ou sede, e a representação, quando for o caso.

Importante estar atento ao fato de que o



cônjuge do vendedor deverá também participar do contrato, com exceção daqueles que forem casados sob o regime da separação absoluta de bens. Por outro lado, via de regra, o comprador poderá assinar sozinho, mas é possível ocorrer exceções quando, por exemplo, houver financiamento imobiliário, bem como utilização de alienação fiduciária ou de hipoteca como garantia.

Sugere-se que, nas declarações finais dos vendedores, seja incluída menção expressa quanto ao seu estado civil, se o imóvel foi adquirido durante período de eventual união estável, e as Comarcas de domicílio dos últimos dez anos. Isto porque, em caso de união estável, é importante que o (a) companheiro (a) anua ao compromisso. Já em relação ao endereço, é oportuno providenciar as certidões, especificadas adiante, não só na Comarca do imóvel, mas em todas as outras em que os vendedores tenham residido ou trabalhado.

O contrato deve conter a descrição completa do imóvel ou dos imóveis, conforme a matrícula. Lembre-se que, por muitas vezes, a vaga de garagem é um imóvel à parte e tem matrícula própria, que deve constar do contrato. Para evitar divergências, sugere-se apenas a menção do endereço com referência à matrícula, especificando o número desta e o respectivo serviço registral competente.

Importante ainda mencionar se o imóvel será vendido por inteiro, no estado em que se encontra ("ad corpus"), ou se é importante ao

negócio em questão a metragem e confrontações do mesmo, como, por exemplo, em propriedades rurais ("ad mensuram").

É indispensável constar do contrato a declaração dos vendedores acerca da aquisição, ou seja, da origem da propriedade, bem como se pende sobre o imóvel algum ônus (penhora, hipoteca, alienação fiduciária etc.).

Note-se que o corretor deve levantar o máximo de dados que puder acerca do imóvel (se na rua tem feira, escola, etc.) e transmitir essas informações ao seu cliente. O profissional imobiliário deve sempre voluntária e objetivamente prestar todas as informações a que tiver acesso. O preço definido deve ser expresso em moeda corrente nacional, bem como a forma de seu pagamento, as eventuais condições ajustadas e o vencimento de cada prestação em caso de parcelamento. É muito comum se fixar uma relação das parcelas para pagamento do preço com o cumprimento das obrigações dos vendedores, relacionando-as, por exemplo, com a entrega da documentação, transferência da posse e outorga da escritura, visando avaliar melhor a segurança do negócio e, consequentemente, diminuir os riscos inerentes.

Em caso de financiamento, o contrato deve prever expressamente a consequência para a hipótese de este ser denegado por qualquer razão, mediante solução exequível pelas partes, que pode ser a dissolução do contrato com a devolução atualizada do sinal ou o pagamento do restante do preço de outra forma e com outros recursos.

Dos documentos

Visando avaliar a segurança ou o risco de um negócio jurídico de venda e compra de imóvel, é imprescindível que se providenciem as certidões, tanto dos vendedores nas Comarcas da situação do imóvel, onde residam e trabalhem, bem como do próprio bem, a fim de se certificar se há qualquer óbice jurídico

para a concretização do negócio imobiliário.

Recomenda-se que tal documentação seja sempre providenciada, ainda que venha ocorrer financiamento bancário. As instituições financeiras dispensam maior parte delas, mas estas são de suma importância para a segurança do comprador.



Para uma compra e venda mais segura e que se possa demonstrar objetivamente de boa-fé, é importante solicitar os seguintes documentos:

- Certidão de propriedade do imóvel (matrícula), com negativa de ônus e alienações devidamente atualizada, expedida pelo oficial de registro de imóveis competente, dos últimos 20 anos;
- Cópia do título aquisitivo do imóvel em nome dos vendedores;
- Capa e recibo de imposto predial do exercício em vigência, com as prestações vencidas devidamente quitadas;
- Certidão negativa da prefeitura municipal sobre a situação do imóvel relativa ao pagamento de IPTU, referente a tributos incidentes sobre o imóvel, em especial taxa de lixo, dos últimos 5 anos (em São Paulo, há a certidão negativa de tributos imobiliários, que inclui IPTU, taxa de conservação de vias e limpeza, contribuição de melhorias e de combate a sinistros);
- Certidão conjunta de negativa de débitos relativos a tributos federais e a dívida ativa da União, expedida pela Receita Federal do Brasil;
- Certidão negativa do distribuidor da Justiça Federal (ações cíveis, criminais e executivos fiscais federais), referentes ao período de 10 anos;
- Certidão negativa de distribuidor da Justiça do Trabalho e do TST, no período de 10 anos, certidão negativa de débitos trabalhistas;
- Certidão negativa do distribuidor da Justiça Estadual, referente a ações cíveis e de família, do período de 10 anos;
- Certidão negativa do distribuidor da Justiça Estadual, referente a executivos fiscais estaduais e municipais, do período de 10 anos;
- Certidões negativas dos cartórios de protestos, do período de 5 anos;
- Cópia do RG e CPF;
- Comprovante de residência e certidão de casamento atualizada;
- Certidão negativa de tutela, curatela, interdição nas Comarcas nas quais estas informações não constem;
- Planta ou croquis do imóvel;
- Declaração firmada pelo síndico do condomínio, com firma reconhecida e validade de um mês, dando quitação das despesas condominiais, acompanhada da cópia autenticada da ata da assembleia que elegeu o síndico do edifício;
- Certidões esclarecedoras de eventuais apontamentos.

Fica a critério do profissional técnico no assunto que for analisar a documentação a exigência de outros documentos aqui não especificados. A lista apresentada não esgota todas as possibilidades, não apresenta um rol taxativo, bem como pode ter de ser alterada, em especial dependendo da Comarca em questão. Esta orientação demanda a consulta do advogado em relação ao caso concreto.

A palavra final sempre será do comprador, visto que cabe somente a ele definir o risco que poderá assumir.

Recomenda-se que o intermediador guarde a documentação e/ou os respectivos protocolos de entrega ao seu cliente pelo período de 10 anos.



Da posse do imóvel

Uma questão importantíssima do contrato é a definição de como e quando será feita a transmissão da posse do imóvel, item que deve constar de cláusula específica.

A posse é transmitida mediante a entrega do objeto do contrato de uma parte à outra. Ocorre que, neste caso, trata-se de um imóvel e, portanto, seria impossível carregar e entregar esse bem propriamente dito. Assim, as chaves representam esta transmissão.

Ao se definir o momento e a maneira pela qual será feita essa transmissão, deve-se estabelecer expressa e especificamente no contrato os limites da responsabilidade pelo pagamento das despesas do imóvel (incluindo aí tributos em geral) em relação ao com-

prador e ao vendedor. Em regra, o vendedor paga tudo até a entrega das chaves, e o comprador, após tal momento.

Deve, ainda, haver previsão específica quanto ao estado do imóvel e bens que permanecerão no mesmo, para que as partes não tenham surpresas. Desta forma, tudo o que ficar combinado entre as partes em relação a benfeitorias, utensílios domésticos, feragens, metais e móveis deverá constar do contrato, para se evitar futuras discussões.

Importante diferenciar a posse definitiva, que deve ocorrer apenas após o pagamento total do preço, daquela que é exercida provisoriamente – isto é, com o compromisso de devolvê-la caso não cumpra ou não possa cumprir sua parte no ajuste.

Sempre que houver a antecipação da posse provisória, as partes precisam ser advertidas quanto aos riscos relacionados à falta de pagamento do preço ou eventual óbice jurídico que possa ser verificado quando da análise da documentação dos vendedores e do imóvel. O contrato deve prever, nesta hipótese,

as consequências daí decorrentes, em especial, como opera eventual rescisão, se haverá ou não indenização das benfeitorias etc. Mas somente as partes podem assumir os riscos de sua decisão. A obrigação do intermediador é apenas de informar e orientar quanto às possibilidades.

③•④

Do imóvel locado

O corretor/intermediadora deve estar atento quando o imóvel objeto da compra e venda estiver locado, observando a questão da posse, do direito de preferência e da cláusula de vigência (Art. 8 da Lei 8.245/91).

Nesse caso, não há como o vendedor se comprometer a entregar, em pouco tempo, a posse direta sobre o bem, uma vez que essa é exercida por terceiro e depende, portanto, da concordância deste ou de ordem judicial. Nesse caso, as partes devem fazer previsão específica de como ficará a questão. Em regra, de imediato, o vendedor apenas pode entregar a posse indireta do imóvel, momento que marcará o termo inicial para que o comprador faça jus ao recebimento dos locativos.

Ressalta-se que a Lei do Inquilinato estabe-

lece a preferência (Art. 27 e seguintes da Lei 8.245/91) ao locatário para a aquisição do imóvel sempre que houver uma locação, o que significa dizer que a venda deve ser a este oferecida antes da conclusão do negócio. O locatário terá prazo de 30 dias para manifestar o seu interesse. Diante de sua inércia, ficará presumida a renúncia. Mas, note-se que, se alterarem o preço e as condições da venda, o direito de preferência novamente deverá ser ofertado, a menos que o locatário tenha renunciado expressamente a este direito, independentemente destas possíveis variantes quando recebida a notificação para o exercício de seu direito.

Sempre que o imóvel objeto do compromisso de compra e venda estiver locado, deve-se dar a orientação pertinente às partes, razão pela qual é interessante a consulta de profissional especializado em locação, para a avaliação dos riscos inerentes ao negócio.

Outros aspectos importantes do contrato

O contrato também deverá conter a previsão das consequências do descumprimento pelas partes de cada uma das obrigações entabuladas, bem como as penalidades que serão eventualmente aplicadas, seja para desmotivar este comportamento ou para compensar a outra parte financeiramente.

Em regra, os negócios jurídicos imobiliários são firmados em caráter irrevogável e irratável, de maneira que os contratantes se comprometem a cumprir todas as obrigações ajustadas contratualmente, sob o risco de arcarem com penalidades específicas. Ou seja, não podem romper o ajustado, a não ser por uma das hipóteses nesse sentido previstas no próprio contrato, como as cláusulas resolutivas expressas.

Recomenda-se que o contrato contenha regra específica sobre esse tema, bem como sobre as penalidades decorrentes de eventual infração. Excepcionalmente, os contratos podem ser entabulados com direito a arrependimento, o que deverá constar ex-

pressamente para ter efeito.

Note-se que o contrato deverá conter expressamente declarações dos vendedores, tais como: estado civil, domicílio, se vive em união estável, se é ou não empregador ou, ainda, produtor ou explorador rural, existência de quaisquer ônus sobre o imóvel, dentre outras. Algumas são decorrentes de exigência legal, outras, estabelecidas para preservar a boa-fé e conferir segurança jurídica ao negócio, cabendo sua definição ao profissional técnico no assunto.

Como já ressaltado, buscou-se neste Capítulo levantar questões importantes que devem constar do contrato eleito para a formalização do fechamento, a título exemplificativo, com a finalidade de chamar a atenção do intermediador acerca das informações e orientações que deve prestar ao seu cliente, revelando a boa prática na sua atividade, o que, por vezes, demandará a consulta de outros profissionais especializados, como engenheiros e/ou advogados.

Capítulo IV

Intermediação,
Dever de Informação
e Responsabilidade



Intermediar significa interceder, propiciar a comunicação entre duas partes. A presente publicação, porém, não versa sobre atividade de intermediação qualquer, mas sim aquela que visa a obtenção de um negócio jurídico específico: a compra e venda de um imóvel pronto, seja novo ou usado.

Neste contexto, a atividade é muito complexa, pois pode compreender, além das fases de intermediação, comercialização e/ou formalização do fechamento – já especificamente expostas –, também o acompanhamento da execução do contrato pelas partes, o auxílio na análise de documentos, obtenção de financiamento imobiliário, dentre outros serviços.

Diante da grande gama de serviços que podem ou não estar incluídos na intermediação, é importante que sua contratação seja formalizada por escrito, especificando expressamente o seu objeto, o que possibilitará depreender os direitos, deveres e responsabilidades daí decorrentes, os quais serão objeto deste Capítulo.

④.①

O Contrato de Corretagem

A definição do contrato de corretagem é estabelecida por lei (Art. 722 do Código Civil), nos seguintes termos: “pelo contrato de corretagem, uma pessoa, não ligada à outra em virtude de mandato, de prestação de serviços ou por qualquer relação de dependência, obriga-se a obter para a segunda um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas”.

Há certa crença de que apenas o vendedor contrata o corretor/intermediador e tem responsabilidade pelo pagamento da comissão. Porém, o que se depreende do texto do Artigo 722 é que qualquer um pode contratá-lo para obter o negócio, que, neste caso específico, seria a venda, a compra ou a per-

muta de um determinado imóvel.

A intermediação normalmente versa apenas quanto à aproximação inicial das partes vendedora e compradora. Mas às imobiliárias e aos corretores também é permitido opinar sobre outros assuntos atinentes à negociação de imóveis, tais como: serviços especiais de avaliação de imóvel, orientação dos riscos, análise de documentos, elaboração e conferência dos contratos necessários etc.

Em caso de contratações mais complexas, é conveniente que vendedor e comprador sejam assistidos por corretores associados a imobiliárias que reúnam uma estrutura mais robusta de informações e experiência.

Embora o Código Civil de 2002 disponha que o contrato de corretagem possa ser celebrado verbalmente, não se recomenda esta prática, para evitar conflitos e discussões acerca daquilo que foi contratado, do valor da comissão e das responsabilidades daí decorrentes.

Portanto, é boa prática no exercício da atividade que o serviço de intermediação seja contratado por escrito, desde logo, na autorização de corretagem advinda da fase de captação e/ou no próprio instrumento de compromisso de venda e compra ou em outro, à parte, especificando quem foi a parte contratante, o valor estipulado e eventuais serviços adicionais e específicos contratados. Lembrando que, pelo Código Civil de 2002, tanto o comprador quanto o vendedor, ou ambos, podem contratar a corretagem e se

responsabilizar pelo pagamento da comissão, a saber: *“Art. 724. A remuneração do corretor, se não estiver fixada em lei, nem ajustada entre as partes, será arbitrada segundo a natureza do negócio e os usos locais.”* Reforçando a lei, ainda, que: *“Art. 725. A remuneração é devida ao corretor uma vez que tenha conseguido o resultado previsto no contrato de mediação, ou ainda que este não se efetive em virtude de arrependimento das partes”.*

Fato é que, diante das características do contrato de corretagem, sempre que do trabalho do corretor de imóveis ou da imobiliária, ou de vários corretores em coparticipação na corretagem, houver resultado útil – efetivação do compromisso de venda e compra entre vendedor e comprador –, há o direito de recebimento da remuneração pela corretagem.

④·②

As obrigações do corretor

A profissão de corretor de imóveis é regulamentada pela Lei 6.530/78 e pelo Decreto Lei 81.871/78, entre outras normas, guardadas as características próprias da corretagem enumeradas nos artigos 722 e seguintes do Código Civil de 2002. Deste modo, a atividade organizada e rotineira de intermediação imobiliária somente pode ser exercida por profissionais devidamente habilitados e inscritos no respectivo Creci de sua região, ressalvando-se que as imobiliárias devem ter inscrição própria.

Assim, a intermediação feita por pessoas

que não tenham a habilitação necessária, além de configurar ilícito penal de exercício irregular da profissão, ainda expõe o cliente, seja ele vendedor ou comprador, ou ambos, a maiores riscos. Isto porque, a pessoa provavelmente não terá a formação adequada para oferecer orientações e informações necessárias, nem tampouco condições de responder por eventuais danos.

O corretor é obrigado a atuar com diligência e prudência necessária ao tipo de serviço contratado e a prestar ao seu cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o

andamento, a segurança, o risco do negócio, as alterações de valores e outros fatores que possam influir no resultado da incumbência, sob pena de responder por perdas e danos (Art. 723 do Código Civil).

Mas é importante ressaltar que a obrigação do corretor nestes moldes é com relação ao seu cliente, ou seja, relacionada apenas àquele que o contratou e também restrita ao tipo de serviço contratado.

Assim, se o serviço contratado for completo, incluindo a análise da documentação, confecção de contrato etc., as obrigações mencionadas se estendem a todo o processo, desde a fase pré-contratual até a conclusão do negócio pelas partes, com a assinatura do respectivo documento.

É muito comum que o corretor seja contratado apenas para executar os serviços de

captação, divulgação e aproximação das partes. Depois disso, estas partes, por meio de seus advogados de confiança, discutirão o melhor modelo de negócio jurídico que será adotado, as cláusulas, condições, garantias etc., o que deve constar expressamente do contrato de intermediação ou documento complementar. Nesta hipótese, o corretor só pode responder pelas atividades que efetivamente lhe foram contratadas, e não, por exemplo, por outras questões decorrentes de defeito na documentação ou no contrato estipulado.

Há, ainda, imobiliárias que realizam o que se chama de “pós-negócio”, um serviço adicional que pode ter remuneração específica, por meio do qual se acompanha e se orienta quanto ao cumprimento de obrigações atinentes à execução do compromisso de compra e venda, como, por exemplo, na obtenção de financiamento, até a escritura.

O compromisso do profissional imobiliário é relacionado à prestação espontânea de todas as informações relevantes, bem como àquelas a que tenha acesso, observados os limites do contrato de mediação. Deve opinar quanto a valor, informar sobre documentação, riscos e segurança do negócio, promover a conciliação dos interesses das partes, tudo em prol da conclusão da compra e venda.

Entretanto, ressalva-se que o cumprimento do ajustado no compromisso de compra e venda – a execução do contrato – é responsabilidade dos contratantes, comprador e vendedor, e as consequências da inobservância das regras contratuais somente a estes podem ser atribuídas.

Responsabilidade pelo pagamento da comissão

Em contrapartida à atividade de intermediação que deve ser adequada e ter a qualidade que dela se espera, há a obrigação do pagamento da comissão. Os Sindicatos de Corretores das diversas regiões disponibilizam tabelas referenciais, sendo que, no Estado de São Paulo, a referência do valor da comissão para a compra e venda de imóvel urbano corresponde de 6% a 8% do valor do negócio.

É recomendável, não só para a concorrência saudável do mercado de intermediação de imóveis prontos, mas também para evitar penalização administrativa comumente aplicada pelos Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis, que o valor da comissão siga os padrões estipulados pelo Sindicato de Corretores de cada região.

De acordo com a legislação, a remuneração



da atividade de corretagem, se não estiver fixada em lei, nem ajustada entre as partes, será arbitrada segundo a natureza do negócio e os usos locais (Art. 724 do Código Civil). Isto significa dizer que as partes podem livremente estabelecer quem será responsável pelo pagamento da comissão, mas recomenda-se que tal combinado seja realizado por escrito.

O contrato de corretagem é de risco para o corretor ou a imobiliária, ou ambos, já que a comissão somente pode ser exigida quando se atinja o resultado útil do negócio procurado pelas partes.

O importante é que o combinado entre as

partes seja realizado de maneira clara, seguindo o princípio da boa-fé objetiva, devendo a corretagem e eventuais outros serviços contratados durante a negociação do imóvel estarem devidamente especificados.

O cumprimento ou não do ajustado no compromisso de compra e venda ou cessão de direitos é questão atinente às partes quanto à execução de contratos, e se resolve de acordo com as penalidades estipuladas por estas, mas não impede a cobrança da comissão.

Pela legislação atual, a comissão é devida ao corretor ainda que o negócio de compra e venda não se efetive em virtude de arrependi-



mento das partes. Para esta hipótese, há que se ter atingido o resultado útil da corretagem, com a formalização do fechamento mediante a assinatura do respectivo contrato. Porém, se depois desta as partes não concluem a compra e venda, não fica prejudicado o direito de receber a comissão. Diferencia-se, assim, o que é desistência anterior ao fechamento do negócio (quando não se tem o compromisso de pagar a comissão, já que não é atingido o resultado útil) do arrependimento posterior (quando se deve pagar a comissão).

A possibilidade de cumprimento das obrigações do compromisso de compra e venda diz respeito à exequibilidade do contrato. Pode haver casos em que, diante de apontamentos insanáveis nas certidões ou por outra razão, não se possa cumprir o ajustado – não por que não se queira, e sim por que o negócio jurídico não se viabilizaria tal qual acordado, ou ainda com a segurança esperada pelas partes.

Quando o descumprimento é imputado a uma das partes, tem-se a figura da inexecução contratual, o que enseja a rescisão do negócio mediante a aplicação das penalidades previstas. Quando não se pode cumprir o ajustado por razões alheias à responsabilidade das partes, tem-se a inexecutabilidade do contrato, e a resolução do contrato mediante o retorno da situação à sua origem.

Ambas as hipóteses devem estar previstas

por cláusulas contratuais específicas, que ajustarão, no primeiro caso, a penalidade para a rescisão pelo descumprimento e no segundo, a resolução com as consequências do desfazimento do negócio, por exemplo, devolução do preço já pago, corrigido monetariamente.

Já a resilição é decorrente da vontade das partes, usualmente pré-determinada mediante o estabelecimento de cláusula contratual baseada em hipótese fática específica. O contrato continua sendo irrevogável e irrevogável, a não ser que se verifique a hipótese fática da cláusula resolutiva, caso em que haverá o desfazimento do negócio.

Em qualquer dessas hipóteses é uma boa prática se definir a questão da responsabilidade pelo pagamento da comissão.

A única exceção quanto à possibilidade de cobrança da comissão se dá quando o arrependimento posterior ou a inexecução contratual decorrem de defeito no serviço de intermediação prestado que tenha culminado em defeito essencial no negócio imobiliário que se pretendia.

O recebimento de valores pela intermediação deve ser realizado mediante a emissão de nota fiscal pela imobiliária, ou empresário individual e/ou recibo de profissional autônomo emitido pelo próprio corretor. Todos devem ser inscritos no respectivo Creci, especificando-se o número de inscrição.

Dicas para fomentar a exclusividade

Sempre estabeleça o contrato de corretagem por escrito, seja em instrumento à parte ou no próprio contrato de formalização do fechamento, que deve prever:

- Especificação da corretagem e eventuais outros serviços contratados
- Preço estabelecido – prazo para pagamento
- Identificação e número de inscrição perante o Creci da empresa intermediadora e dos profissionais parceiros ou associados que participaram da intermediação – proporção em percentuais ou valor bruto que cada um dos participantes terá direito em relação à remuneração estabelecida
- Se os serviços já foram integralmente prestados – e, nesse caso, a quitação
- Todos os demais combinados feitos pelas partes (intermediador e contratante)

Responsabilidade civil do intermediador

O termo responsabilidade tem vários significados. Neste tópico, pretende-se tratar especificamente do fato de alguém responder por um dano decorrente da violação de um comportamento esperado, ou seja, decorrente da ação contrária à lei ou ao contrato, que se denomina ato ilícito.

Importantíssimo é chamar a atenção, mais uma vez, para a distinção do contrato de corretagem e do contrato de compra e venda, que são celebrados por partes diferentes.

O contrato de compra e venda tem como partes o comprador e o vendedor, que devem cumprir as obrigações e exigir os direitos daí decorrentes, um do outro. Já o contrato de mediação tem como partes o corretor e/ou a empresa intermediadora e aquele que contratou o serviço, sendo estas as partes que devem cumprir as obrigações ou exigir os direitos decorrentes deste.

A lei estipula a regra geral de que qualquer pessoa que, "por ação ou omissão voluntá-



ria, negligência ou imprudência violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito". Assim, presentes os pressupostos de responsabilização, isto é, a ação ou omissão voluntária ou culposa ilícita, o dano e o nexo causal, tem-se a obrigação de reparar este prejuízo.

O dano indenizável deve ser atual, real, concreto e demonstrado, decorrendo da ação contrária à lei ou ao contrato daquele que é o responsável, que deve ter agido culposa ou intencionalmente.

Considerando a compra e venda, se o comprador ou o vendedor descumprirem qualquer obrigação contratual ou legal que implique dano ao outro, têm a obrigação de repará-lo. Neste caso, a responsabilidade não pode ser atribuída ao corretor e/ou à intermediadora, visto que estes não fazem parte deste contrato e não têm a obrigação de cumpri-lo.

Por sua vez, o corretor é responsável pelo dano oriundo de ações ou omissões suas contrárias ao estipulado pela lei ou pelo contrato de mediação – o que corrobora a orientação de que este seja estipulado por escrito. As obrigações do corretor decorrentes da lei já foram estabelecidas no item 3.2.2, sendo importante ressaltar a previsão legal de responsabilidade solidária em casos de defeito na prestação dos serviços de mediação.

Isso significa dizer que, quando não observados os deveres impostos ao corretor em relação à prestação de informação espontânea acerca do negócio, seus riscos e segurança, este profissional poderá ser res-

ponsabilizado pelos danos decorrentes do compromisso de venda e compra.

Também por essa razão, se verifica a importância da especificação de quais foram os serviços contratados. Se o corretor fora contratado apenas para a captação, comercialização e aproximação das partes, não terá esta responsabilidade solidária decorrente do contrato de corretagem em relação aos demais serviços – como, por exemplo, em virtude de descumprimento de cláusulas contratuais, problemas de documentação cuja análise e orientação tenham sido transferidas para a responsabilidade de outros profissionais.

Como o corretor, em regra, é fornecedor do serviço de mediação, responde frente ao seu contratante, quando este for consumidor, isto é destinatário final, não apenas pela responsabilidade contratual e pela regra geral acima mencionada, mas com base no Código de Defesa do Consumidor.

Neste modelo, a responsabilidade da pessoa jurídica é objetiva, portanto, independe da aferição da culpa ou intenção na prática do dano, mas está atrelada à necessidade da prova do defeito na prestação do serviço. Mas, note-se: somente deve responder como fornecedor perante aquele que o contratou.

Portanto, a imobiliária/corretor que cumprir as obrigações que lhe são atribuídas pelo contrato de corretagem delimitado pelo conteúdo/extensão dos serviços estipulados, não só desempenhará as boas práticas no exercício da atividade, como evitará prejuízos e contribuirá para a imagem positiva do setor.

Em sintonia com as boas práticas mundiais

 Secovi-SP, como membro do The Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS), recomenda as boas práticas internacionais constantes da publicação sobre Normas para Imobiliárias e Corretores de Imóveis RICS, um código de conduta que orienta sobre os princípios fundamentais a serem adotados na atividade de intermediação imobiliária. O RICS é uma organização internacional sem fins lucrativos que atua na qualificação de profissionais do setor imobiliário, da construção e áreas relacionadas.

O presente manual contempla princípios que norteiam as boas práticas internacionais na intermediação de venda e compra de imóveis, reproduzidos a seguir.

- Conduzir os negócios de forma honesta, justa, transparente e profissional;
- Realizar o trabalho com a devida competência, cuidado e diligência, e garantir que o profissional tenha as habilidades necessárias para realizar suas tarefas;
- Garantir que os clientes recebam os termos de contratação que são justos e claros
- Fazer o máximo para evitar conflitos de interesse e, quando estes surgirem, lidar com eles de forma aberta, justa e rápida;
- Não fazer discriminações injustamente em quaisquer negociações;
- Garantir que todas as comunicações sejam justas, claras, oportunas e transparentes em todas as relações com os clientes;
- Garantir que toda a publicidade de material de marketing seja honesta, decente e sincera;
- Quando fornecido como parte do serviço, dar ao cliente uma avaliação realista do provável preço de venda, compra ou locação, com base no mercado e utilizando o melhor julgamento profissional;
- Assegurar que as visitas à propriedade sejam realizadas em conformidade com a vontade do cliente, tendo em vista a proteção e segurança pessoal de todas as partes.

Legislação relacionada

- Lei 6.530/1978 – Regulamenta a profissão de corretor de imóveis e disciplina o funcionamento de seus órgãos de fiscalização
- Decreto Lei 81.871/78 – Regulamenta a Lei nº 6.530, de 12 de maio de 1978
- Lei 10.406/2002 – Código Civil – Artigos 722 a 729 (Capítulo XIII) estabelecem critérios gerais da corretagem
- Resolução Cofeci nº 5/78– Estabelece normas para o contrato padrão
- ABNT NBR 14.653-1 – Norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas que trata dos procedimentos gerais da Avaliação de Bens
- Resolução 326/92 Cofeci – Regulamenta obrigações do corretor de imóveis
- Lei 11.196/2005 – Decreto nº 3.000, de 26 de março de 1999, art. 798. Lei nº 9.250, de 1995, art. 25, Lei nº 7.713, de 1988, arts. 2º e 3º, § 2º, e Lei nº 8.981, de 1995, art. 21 – relacionados ao lucro imobiliário
- Medida Provisória 252 de 15 de junho de 2005 – MP do Bem
- ITBI – Imposto sobre Transmissão de Bens Inter-Vivos
- Placas e Publicidade Imobiliária
- Lei Cidade Limpa (para a cidade de São Paulo e legislação relacionada em outros municípios, caso exista)
- Dimob – Declaração de Informações sobre Atividades Imobiliárias
- COAF – Conselho de Controle de Atividades Financeiras
- Leis 8.245/91 e 12.112/09 – Lei de Locação de Imóveis Urbanos

Entidades – Quem é quem

SECOVI-SP – Sindicato da Habitação

É o sindicato das empresas de compra, venda, locação e administração de imóveis comerciais e residenciais de São Paulo, categoria integrada também pelas empresas de corretagem imobiliária, incorporadoras, loteadoras, de desenvolvimento urbano e shopping centers. Desde 1946, tem como missão desenvolver, representar, promover e defender a atividade imobiliária em seus segmentos, dentro de padrões reconhecidamente éticos e comprometidos com o anseio da coletividade.

Secovi-SP – www.secovi.com.br

COFECI / CRECI – Conselho Federal e Conselho Regional dos Corretores de Imóveis

O Conselho Federal e os Conselhos Regionais são órgãos responsáveis pela disciplina e fiscalização do exercício da profissão de corretor de imóveis, constituídos em autarquia, dotada de personalidade jurídica de direito público, vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego.

Cofeci – www.cofeci.gov.br/portal/

Creci-SP – www.crecisp.gov.br/#

FENACI – Federação Nacional dos Corretores de Imóveis

A Federação Nacional dos Corretores de Imóveis é uma entidade sindical de grau superior, representativa dos profissionais liberais corretores de imóveis, com base nacional. A entidade coordena as atividades de 24 sindicatos filiados, distribuídos em todo o território brasileiro.

Fenaci – www.fenaci.org.br

SCIESP – Sindicato dos Corretores do Estado de São Paulo

O Sciesp representa os corretores de imóveis no Estado de São Paulo. Atua na defesa dos interesses da categoria, investe em educação, na valorização profissional e no fortalecimento da imagem e reputação dos corretores de imóveis, com uma gama de benefícios extensiva aos familiares e dependentes, além de acesso a programas de cultura e lazer.

Sciesp – www.sciesp.com.br

Sites recomendados

Rede Secovi de Imóveis – **www.redesecovi.com.br**

Universidade Secovi – **www.universidadesecovi.com.br**

Associação dos Registradores Imobiliários de São Paulo (Arisp) – **www.arisp.com.br**

Irib – Instituto de Registro Imobiliário do Brasil – **www.irib.org.br**

Receita Federal – **www.receita.fazenda.gov.br**

Prefeitura Municipal de São Paulo – **www.prefeitura.sp.gov.br**

Fiabci/Brasil – Federação Internacional das Profissões Internacionais – **www.fiabci.com.br**

NAR – National Association of Realtors – **www.realtor.org**

RICS – The Royal Institution of Chartered Surveyors – **www.rics.org**

Worldproperties.com (portal do Consórcio Internacional das Associações de Propriedade Imobiliária) – **www.worldproperties.com**

Ficha técnica

Organização

Secovi-SP – Sindicato das Empresas de Compra, Venda, Locação e Administração de Imóveis Comerciais e Residenciais de São Paulo

Vice-presidência de Comercialização e Marketing

Elbio Fernández Mera – Vice-presidente de Comercialização e Marketing

Coordenação geral

Roseli Hernandes – Diretora de Imóveis de Terceiros

Coordenadores de grupo

Ricardo Paixão Barbosa

Gênys Alves Junior

Maira Regina Toledo Alkessuani

Colaboração

Laerte Temple (Superintendente do Secovi-SP e Universidade Secovi)

Maraneide Alves Brock – Departamento Jurídico do Secovi-SP

Walter Roisin – Departamento Jurídico do Secovi-SP

Claudia Francisco Brito Marzagão – Diretoria de Lançamentos do Secovi-SP

Israel Norberto Peixoto – Diretoria de Lançamentos do Secovi-SP

Nelson Parisi Júnior – Presidente da Rede Secovi-SP de Imóveis

Membros da Diretoria de Imóveis de Terceiros do Secovi-SP

Agradecimentos

Nosso agradecimento a todos aqueles que, ao longo do trabalho, contribuíram com sugestões para a elaboração e o aperfeiçoamento do presente manual. Em especial, a cada um dos integrantes da Diretoria de Imóveis de Terceiros, da Rede Secovi-SP de Imóveis, associados do Sindicato que atuam na Capital, na Região Metropolitana e no interior de São Paulo, que se reúnem mensalmente para discutir assuntos relacionados ao segmento, encontros dos quais resultou o Manual de Boas Práticas de Intermediação de Compra e Venda de Imóveis.

Ao Conselho Jurídico da Presidência do Secovi-SP, que gentilmente colaborou com o conteúdo desta publicação.

Superintendência

Adelmo Felizati

Edição e Revisão

Assessoria de Comunicação do Secovi-SP

Maria do Carmo Gregório

Secretaria

Eloiza Rosana Delgallo

Projeto Gráfico e Diagramação

Departamento de Marketing do Secovi-SP

João Paulo Palmieri

Realização:

Universidade Secovi-SP

Realização:



Sede do Secovi-SP

Rua Doutor Bacelar, 1043 - Vila Mariana
São Paulo - SP - CEP: 04026-002
secovi@secovi.com.br | www.secovi.com.br

.....Patrocínio.....

