

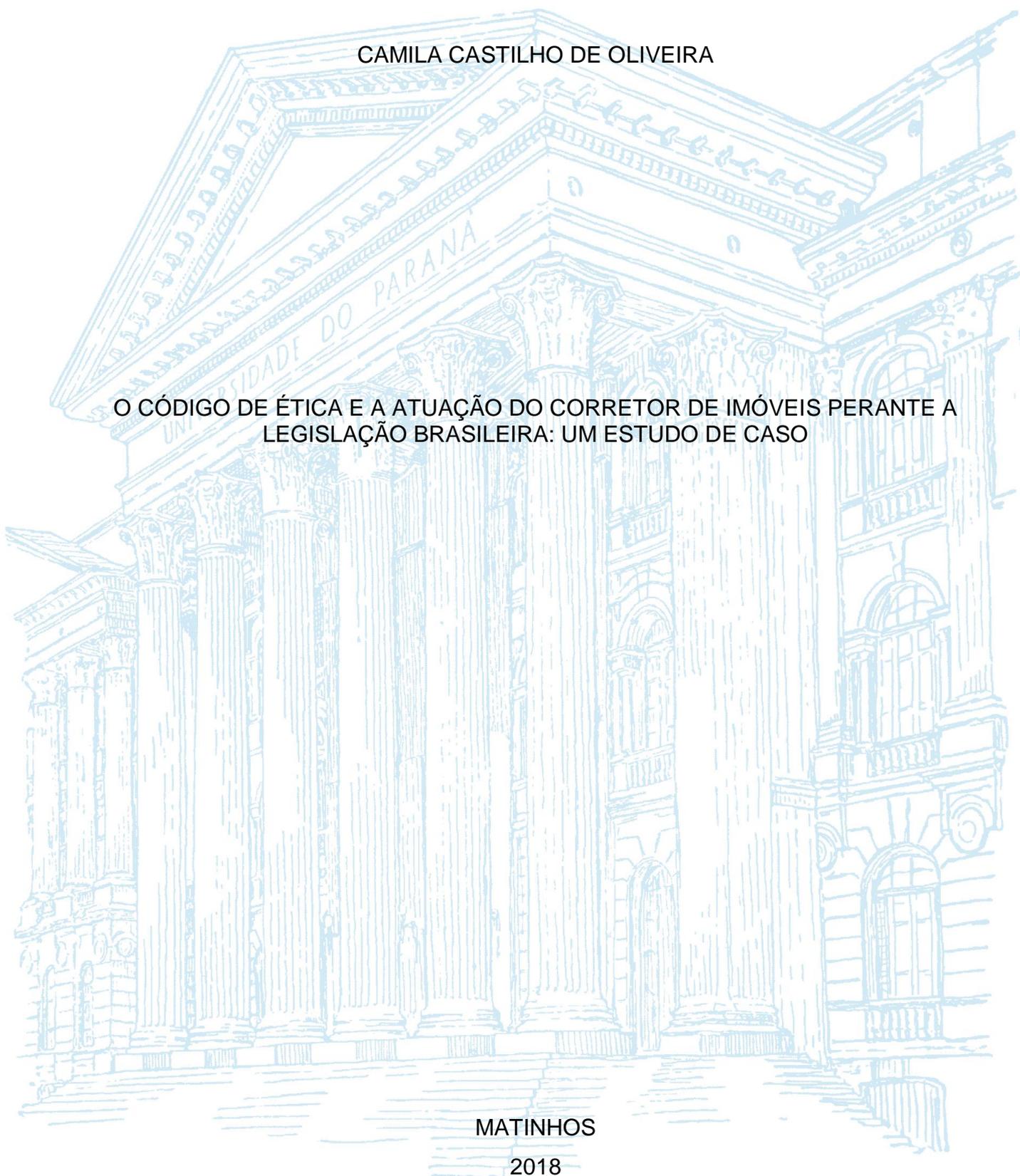
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CAMILA CASTILHO DE OLIVEIRA

O CÓDIGO DE ÉTICA E A ATUAÇÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS PERANTE A
LEGISLAÇÃO BRASILEIRA: UM ESTUDO DE CASO

MATINHOS

2018



CAMILA CASTILHO DE OLIVEIRA

O CÓDIGO DE ÉTICA E A ATUAÇÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS PERANTE A
LEGISLAÇÃO BRASILEIRA: UM ESTUDO DE CASO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Tecnologia em Gestão Imobiliária, Setor Litoral, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título do grau de Tecnólogo em Gestão Imobiliária.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Eduardo Angelin

MATINHOS

2018

TERMO DE APROVAÇÃO

CAMILA CASTILHO DE OLIVEIRA

O CÓDIGO DE ÉTICA E A ATUAÇÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS PERANTE A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA: UM ESTUDO DE CASO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial a obtenção do grau de Tecnólogo em Gestão Imobiliária no curso de graduação em Tecnologia em Gestão Imobiliária, Setor Litoral da Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:

Prof. Dr. Paulo Eduardo Angelin
Orientador – Setor Litoral da Universidade Federal, UFPR.

Prof. Dra. Andréa Máximo Espínola
Setor Litoral da Universidade Federal, UFPR

Prof. Dr. Christiano Nogueira
Setor Litoral da Universidade Federal, UFPR

Matinhos, 29 de novembro de 2018.

AGRADECIMENTOS

Aos meus avós, Odete e Castilho, que me acolheram com todo amor e carinho.

Ao Lucas, pela compreensão, incentivo e apoio em momentos difíceis.

Às minhas amigas, Hamilly e Jacieli, pelas risadas, companheirismo e amizade.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Paulo Eduardo Angelin, pelo acompanhamento, paciência e dedicação.

Ao Curso de Tecnologia em Gestão Imobiliária do Setor Litoral da Universidade Federal do Paraná, pela oportunidade em aprender com professores excelentes.

Aos corretores entrevistados, que aceitaram fazer parte desta pesquisa, minha gratidão.

Quem acredita sempre alcança.
Renato Russo

*Não são as explicações que nos levam para frente;
é a nossa vontade de seguir adiante.*
Paulo Coelho

Nosso caráter é o resultado da nossa conduta.
Aristóteles

RESUMO

A profissão do corretor de imóveis envolve responsabilidade civil e legal, sendo prevista no ordenamento jurídico brasileiro, no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor, na Lei nº 6.530/78 e no Código de Ética Profissional. Por se tratar de uma profissão de prestação de serviços comerciais, envolve relação interpessoal com clientes e colegas de profissão. Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é apresentar a legislação que abrange a atuação do corretor e o Código de Ética Profissional que rege a profissão e entender a conduta ética a partir da visão do corretor de imóveis. Para isto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, expondo e contextualizando a profissão através da legislação. Também foi realizada uma pesquisa de campo, através de entrevistas qualitativas, com cinco corretores de imóveis que atuam na cidade de Matinhos-PR, a fim de entender como se dá a aplicação da legislação como ferramenta de trabalho e o Código de Ética Profissional como uma conduta. Nesse sentido, foi concluído que o corretor, como também sua atuação conforme a legislação traz segurança jurídica para as negociações e fideliza o cliente à medida que se transparece confiança através da conduta ética.

Palavras-chave: Corretor de imóveis. Legislação. Código de Ética Profissional. Conduta ética.

ABSTRACT

The profession of the real estate agent involves civil and legal liability, being foreseen in the Brazilian legal system, the Civil Code, the Consumer Protection Code, Law 6.530/78 and the Professional Code of Ethics. Because it is a profession of providing commercial services, it involves an interpersonal relationship with clients and colleagues. In this sense, the objective of this work is to present the legislation that covers the broker's performance and the Code of Professional Ethics that governs the profession and to understand ethical conduct from the real estate broker's perspective. For this, a bibliographic research was carried out, exposing and contextualizing the profession through legislation. A field survey was also carried out, through qualitative interviews, with five realtors working in the city of Matinhos-PR, in order to understand how legislation is applied as a work tool and the Code of Professional Ethics as a conduct. In this sense, it was concluded that the broker, as well as its performance according to the legislation brings legal security to the negotiations and loyalty to the client as confidence is revealed through ethical conduct.

Keywords: Realtor. Legislation. Code of Professional Ethics. Ethical conduct.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ART: Artigo

ARTS: Artigos

CC: Código Civil

CDC: Código de Defesa do Consumidor

CLT: Consolidação das Leis do Trabalho

COFECI: Conselho Federal de Corretores de Imóveis

CRECI: Conselho Regional de Corretores de Imóveis

IPTU: Imposto Predial e Territorial Urbano

Nº: Número

PR: Paraná

QI: Quem indica

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	09
1.1 JUSTIFICATIVA.....	10
1.2 OBJETIVO.....	12
1.3 PROBLEMA DE PESQUISA.....	12
1.4 METODOLOGIA.....	13
1.5 INDICAÇÃO DE CAPÍTULOS.....	13
2 A PROFISSÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS.....	15
2.1 O CORRETOR DE IMÓVEIS.....	15
2.2 BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS.....	18
2.3 CORRETAGEM COMO MEDIAÇÃO COMERCIAL.....	21
3 LEGISLAÇÃO PROFISSIONAL: LEIS, CÓDIGOS E NORMAS.....	24
3.1 CÓDIGO CIVIL.....	24
3.2 A REMUNERAÇÃO.....	26
3.3 A RESPONSABILIDADE CIVIL.....	29
3.3.1 O Código de Ética Profissional do Corretor de Imóveis e a Responsabilidade Civil.....	39
4 CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL.....	42
4.1 OS CONSELHOS NA VISÃO DA LEI Nº 6.530/78: CRECI E COFECI.....	42
4.2 BREVE HISTÓRICO DOS CONSELHOS E DO CÓDIGO DE ÉTICA.....	43
4.3 CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO CORRETOR DE IMÓVEIS.....	45
5 METODOLOGIA.....	49
6 ASPECTOS RELATIVOS AO CÓDIGO DE ÉTICA E A ATUAÇÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS	51
6.1 ENTENDENDO O CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL.....	51
6.2 COFECI/CRECI E SEU DISCIPLINAMENTO.....	54
6.3 A LEGISLAÇÃO COMO FERRAMENTA.....	57
6.4 EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS.....	60
6.5 POSTURA ÉTICA.....	63
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67
REFERÊNCIAS.....	69
APÊNDICE.....	73

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é apresentar o Código de Ética Profissional e a atuação do corretor de imóveis conforme a legislação brasileira que rege a profissão, além dos aspectos que contextualizam o seu surgimento, as suas peculiaridades, a sua natureza, a sua jurisprudência e os seus órgãos regulamentadores e fiscalizadores.

Sendo o corretor de imóveis um profissional negociador, por sua vez, também deve compreender a lógica do comércio e do mercado e ainda mais do relacionamento interpessoal com o cliente, agindo através da ética.

A legislação envolve códigos, leis e normas, que foram construídos através dos anos conforme a exigência da profissão. No Brasil a profissão se iniciou com a chegada da corte portuguesa em 1808, quando agentes do comércio negociavam imóveis para a realeza. Em 1850, com o Código Comercial, o corretor teve o primeiro reconhecimento da sua profissão junto aos meios legais (GONZAGA; GOMES, 2015).

Hoje, após passar por diversas modificações, o Código Comercial foi substituído pelo Código Civil de 2002, que traz deveres, obrigações e direitos para o corretor e cliente, como também segurança jurídica para as negociações imobiliárias.

A profissão do corretor de imóveis é bastante ampla, trata-se de negociar acerca de propriedades imóveis, aproximando partes interessadas, além da prestação de serviços a fim de concluir as transações. Diante de toda a transformação da profissão, o corretor de imóveis hoje se encontra sujeito à responsabilidade de seus atos.

A responsabilidade civil está prevista no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor e no Código de Ética Profissional. O corretor que causar danos a outrem tem o dever de indenizar, seja o dano moral, material ou à imagem.

Já a Lei nº 6.530 de 1978 trata particularmente dos órgãos fiscalizadores e disciplinadores da profissão: COFECI (Conselho Federal de Corretores de Imóveis) e CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis). Com a criação dos órgãos fiscalizadores, foi instituído também o Código de Ética Profissional pela Resolução

nº 326 de 1992, que busca padronizar a conduta do corretor para com o cliente e seus colegas de profissão.

O Código de Ética Profissional do corretor de imóveis interfere na sua atuação, por consequência na sua relação interpessoal, seja com cliente ou com outros profissionais. Dessa forma, o corretor se torna peça chave para as negociações imobiliárias ocorrerem de forma segura juridicamente e sua conduta ética cria oportunidades de fidelizar clientes.

1.1 JUSTIFICATIVA

A compra do imóvel próprio é o auge da vida de muitas pessoas. Nesse momento, onde comprador e vendedor se reúnem para realizar um negócio imobiliário, temos a influência de um terceiro elemento: o corretor. O corretor tem papel fundamental a desempenhar quanto das transações e mediações na negociação do bem imóvel, sendo esta profissão garantida pela Lei 6.530/78 e pelo Decreto Lei 81.871/78, entre outras normas do Código Civil de 2002, sendo a principal Lei 10.406/2002 (Art. 722 a 729). Segundo Pereira (2009), o corretor deve estar credenciado ao CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis) da região competente onde atua, para exercer a profissão legalmente.

O corretor ainda tem como função captar (ou angariar) o imóvel, no sentido de trazê-lo a exposição para venda, intermediação na venda, locação e administração, e ainda opinar quanto à comercialização do imóvel, segundo Art. 3 da Lei 6.530/78 (PEREIRA, 2009). Na locação e venda, a principal tarefa é a aproximação das partes (OAB-GO, 2015), e tratar das negociações pós-venda e pós-locação. Em suma, de acordo com SCHERER (2004), a corretagem não se restringe somente a aproximar as partes, mas sim, quando se alcança um resultado útil, onde há a conclusão de toda a negociação. Para que isto ocorra, é necessário que o corretor esteja devidamente credenciado, portando a carteira definitiva ou de estagiário, exigindo-se assim, pelo menos, o Curso de Técnico em Transações Imobiliárias, constante no Art. 2 da Lei 6.530/78 (PEREIRA, 2009).

Nesse sentido, a formação do corretor é imprescindível, dando-o capacidade para orientar seus clientes e concluir boas negociações. Quando o papel do corretor

não é bem desempenhado, pode causar danos para todas as partes envolvidas, seja esta, por falta de formação e conseqüentemente falta da habilitação necessária (SECOVI-SP, 2013), ou por falhas durante a negociação. Na intermediação, começa com a simples questão: o corretor está no exercício legal da profissão? Como já mencionado, o corretor deve estar devidamente habilitado portando sua carteira do CRECI, quem não o possuir, estará no “exercício ilegal da profissão” (SECOVI-SP, 2013).

Segundo Moscovici (apud LOPES e MOURA, 2015), desde crianças temos que seguir regras, normas e condutas impostas por nossos pais, professores e mais tardar nossos chefes, no intuito de uma boa convivência. Nesse sentido ainda, as relações interpessoais são dadas pela habilidade de interagir, conviver e compactuar, além disso, a qualidade da relação é estabelecida pela forma de abordagem. Com a corretagem não é diferente. Esta profissão é respaldada em seu Código de Ética, considerado também um código de conduta, pelo Art. 10 do Decreto Lei 81.871/78 (Resolução-COFECI nº 326/92).

Na profissão, sendo esta totalmente ligada à relação entre cliente e corretor, se faz necessário uma conduta profissional empática e cordial. Sendo assim, acaba se destacando o inciso VI do Código de Ética do Corretor, que se refere a “exercer a profissão com zelo, discrição, lealdade e probidade, observando as prescrições legais e regulamentares”, com a intenção de estabelecer um nível adequado de um bom relacionamento com o cliente.

Além do bom relacionamento com o cliente, fica o corretor responsável por disponibilizar todo e qualquer tipo de informação quanto à documentação e ao processo imobiliário em questão, quando o for contratado, seguinte o Art. 723 da Lei nº 10.406/2002 do Código Civil (SECOVI-SP, 2013). Nos primeiros contatos entre vendedor e cliente, informações básicas devem ser trocadas, a partir disso uma neutralidade deve ser estabelecida quanto a mediação e melhoria na comunicação gradativa. Nesse sentido ainda, para que haja uma relação de confiabilidade, fidelidade e cooperação entre vendedor e cliente, é necessário que se estabeleça um nível de relacionamento “sem manchas”, que segundo Geiger e Turley (apud LOPES e MOURA, 2015), é um relacionamento cultivado, caracterizado por longos prazos e que apresentam um grau de amizade.

Verificam-se dois pontos necessários para uma negociação imobiliária segura juridicamente e saudável entre corretor e cliente: conhecimento jurídico (do Código Civil que assegura a profissão do corretor e o regulamento do Código de Ética Profissional); e o bom relacionamento com o cliente.

A presente pesquisa busca analisar os procedimentos necessários capazes de garantir às partes e ao corretor de imóveis segurança jurídica e uma boa relação na negociação através da conduta ética, esta levando a confiança e conseqüentemente a fidelidade e parceria do cliente. A pesquisa se dá pela importância da informação a todas as partes envolvidas para a realização das negociações, pela dificuldade ao acesso às leis e as informações jurídicas, como também a relação entre elas.

1.2 OBJETIVO

O objetivo geral deste trabalho buscou analisar a conduta ética e procedimentos necessários capazes de garantir às partes e ao corretor de imóveis a devida segurança jurídica e uma relação de confiança no processo de negociação de imóveis. Para se atingir o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Analisar no ordenamento jurídico a legislação que garante a segurança jurídica no processo da negociação de imóveis;
- Conhecer e analisar o código de ética profissional do corretor de imóveis;
- Compreender como se estabelece a relação entre corretor e o cliente através do comportamento ético.

1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

O problema de pesquisa proposto surgiu através da observação da forma de atuação de um grupo de corretores de imóveis e a sua relação com os clientes.

São muitas as formas existentes para a negociação de um imóvel. Muitos corretores acabam esquecendo-se, ou ainda, não possuem informações sobre seus

respaldos jurídicos, além de não conhecer ou exercer os princípios éticos da profissão.

Nesse sentido, o problema de pesquisa foi definido da seguinte forma: Quais são os elementos necessários capazes de garantir às partes e ao corretor de imóveis a devida segurança jurídica e uma relação ética e confiável no processo de negociação de imóveis?

1.4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada neste estudo se deu através de pesquisas bibliográficas e pesquisa de campo.

Nestes termos, a intenção da pesquisa bibliográfica foi obter informações sobre o ordenamento jurídico que envolve a profissão do corretor e a sua correspondente atuação; e posteriormente referências que se aplicam a entender o Código de Ética Profissional e a conduta do corretor de imóveis para com o cliente durante as transações imobiliárias, assim dialogando com vários autores.

Já a pesquisa de campo se deu através de estudo de caso. O estudo de caso foi realizado com cinco corretores de imóveis, através de entrevistas. Esse procedimento foi aplicado para entender como se dá a relação do corretor de imóveis com o cliente através da conduta ética.

Para maiores explicações, os procedimentos metodológicos, bem como a sua fundamentação teórica, serão abordados, com mais detalhes, no capítulo 5.

1.5 INDICAÇÃO DOS CAPÍTULOS

O trabalho está estruturado em sete capítulos. O primeiro capítulo introduz o tema, como também justifica o motivo em abordá-lo, expõe os objetivos que guiaram o trabalho, o problema de pesquisa e a metodologia utilizada.

O segundo capítulo conceitua o corretor de imóveis e sua atuação através da corretagem. O terceiro capítulo aborda a legislação específica que rege a profissão do corretor de imóveis, como o Código Civil, aspectos relativos a remuneração e a responsabilidade civil.

O quarto capítulo aborda o Código de Ética Profissional, os órgãos

regulamentadores e fiscalizadores da profissão (COFECI e CRECI), além da Lei nº 6.530/78. Já o quinto capítulo descreve a metodologia aplicada e utilizada no trabalho, que foi pesquisa bibliográfica e de campo.

O sexto capítulo expõe a análise da pesquisa de campo e os resultados obtidos. E por fim, o sétimo capítulo aborda as considerações finais.

2 A PROFISSÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS

A profissão do corretor de imóveis passou por diversas modificações. No Brasil, seu início se deu com a chegada da corte portuguesa em 1808, quando comerciantes negociavam os imóveis para a família real. A primeira conquista legislativa foi em 1850 com o Código Comercial, que abarcava diversas obrigações e deveres, hoje substituído pelo Código Civil de 2002.

Desde o início da profissão do corretor de imóveis houve mudanças na sua forma de atuação. Ao longo dos anos, a partir de meados do século XX, principalmente com a intensificação e a facilidade de acesso à informação e comunicação, a imagem dos corretores foi modificada. As leis agregaram mais valor à profissão, a tecnologia mais praticidade e o conhecimento, através de cursos superiores, técnicos e profissionalizantes, mais técnica à profissão.

O corretor hoje tem a opção de ingressar em um ensino superior direcionado especificamente para a sua área de trabalho, algo totalmente inovador. O conhecimento, principalmente da legislação, de como usar a tecnologia e da técnica de atuação faz a diferença no momento de concluir uma transação.

2.1 O CORRETOR DE IMÓVEIS

A profissão do corretor de imóveis é bastante ampla, trata-se de negociar acerca de propriedades imóveis, aproximando partes interessadas, além da prestação de serviços a fim de concluir as transações. Diante de toda a transformação da profissão, o corretor de imóveis hoje se encontra sujeito à responsabilidade de seus atos. Nesse sentido, se torna indispensável compreender sua importância como agente influente.

O corretor de imóveis é o profissional que possibilita e agencia negociações imobiliárias. A sua função é: aproximar as partes (vendedor e comprador); divulgar informações; intermediar negociações; e tratar dos documentos competentes a negociação (PEREIRA, 2009). Ainda segundo o autor, o corretor de imóveis pode ser toda pessoa física ou jurídica. As pessoas jurídicas e físicas (naturais) são

definidas pelo Código Civil Brasileiro, em seu Livro I, Capítulos I e II (MACEDO, 1994).

Corretor, significa correr para ser o primeiro a chegar em um determinado lugar. Esta é a definição mais usada para o termo, porém não é a única. Como cita Resende, (2001, p. 21):

Para alguns, ele vem do latim corrector. Para outros, o termo teve sua origem [...] num cruzamento de vocábulos, corratier com corretor, por alusão a característica da atividade, qual seja, correr para chegar primeiro em determinada diligência com o fim de aproximar interesses.

Segundo Macedo (1994, p. 181), o corretor deve agir com “absoluta imparcialidade, honestidade e lealdade aos padrões de ética” além de informar as partes interessadas das vantagens e desvantagens do negócio ou do mercado, assim trazendo segurança para os negócios, com a intenção de realizar negócios confiáveis.

O corretor de imóveis é caracterizado como intermediador de compra e venda de imóveis. Além da compra e venda, o corretor de imóveis fica responsável pela locação, permuta e administração de imóveis em geral, podendo também, opinar sobre a comercialização imobiliária (GONÇALVES, 2015), além de avaliar preços e fornecer assistência jurídica. Sendo assim, a corretagem é a correspondente atuação do corretor.

Resende (2001, p. 27), ensina que a visão de que o corretor de imóveis serve apenas para aproximar as partes, ou seja, mostrar o imóvel e fazer um contrato, é ultrapassada. O autor ainda cita que os corretores devem apresentar resultado útil e sempre buscar se atualizar, para realizar negócios seguros e alcançar o sucesso:

Hoje com as novas técnicas de vendas, com a competitividade do mercado, com o comprador mais consciente de seus direitos e com o novo Código de Defesa do Consumidor, o profissional do ramo de imóveis tem de ser também um consultor imobiliário, cujo dever, cuja obrigação, cuja responsabilidade e, acima de tudo, cujo sucesso dependem da maneira com que ele atende, orienta, sugere e acompanha o seu cliente, antes,

durante e após a formalização de uma proposta de compra (2001, p. 27).

Como ensina Resende (2001), o corretor de imóveis trabalha com diferentes categorias de propriedades, como por exemplo, as propriedades rurais e urbanas, as propriedades públicas e privadas, e as propriedades individuais e coletivas. Cada tipo de propriedade possui uma função específica.

As propriedades rurais são voltadas para as atividades agrícolas. As propriedades públicas são voltadas para satisfazer necessidades coletivas da sociedade, as propriedades privadas provêm das propriedades públicas, voltadas para satisfazer necessidades pessoais. E por fim, as propriedades individuais e coletivas, as individuais são propriedades que pertencem totalmente ao proprietário, não dividindo a propriedade com outras pessoas. Já a propriedade coletiva, é oposto da propriedade individual.

Sob questões legais, o indivíduo pode possuir quantos imóveis quiser, desde que possua condições financeiras e legais (RESENDE, 2001). O art. 5º, § XXII e § XXIII, da constituição de 1988, estipula que:

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social. (PLANALTO BRASIL, Constituição Federal 1988, 2018).

Em decorrência da sua profissão, o corretor de imóveis, trabalha com diferentes categorias de propriedade, ou bens imóveis. Estes imóveis quando vendidos, podem garantir o direito à propriedade para quem os compra, porém não podem garantir a função social dos mesmos. As leis pertencentes aos direitos, deveres e obrigações do corretor de imóveis, não fazem restrições quanto à negociação em razão da sua finalidade, tanto no código civil, tanto na Lei 6.530/78, ou códigos complementares como o Código de Ética.

Nesse sentido, entender como funciona a normatização e exigência de cada tipo de propriedade se torna essencial, além da sua própria legislação. Agir com responsabilidade e ética só é possível quando se é dotado do conhecimento das consequências dos seus atos, para atuar com coerência, precisa-se compreender as várias possibilidades de negócios.

Segundo Resende (2001), a modernização e os vários meios de comunicação e informação estão transformando a profissão e ainda mais, possibilitando o acesso e conhecimento dos seus correspondentes direitos.

De acordo com a Lei nº 6.350/78, todo corretor deve estar devidamente cadastrado no Conselho Regional de Fiscalização (CRECI) competente, para exercer a profissão legalmente. Para se cadastrar é necessário ter o curso de Técnico em Transações Imobiliárias (T.T.I.) ou uma formação equivalente (PLANALTO BRASIL, Lei nº 6.530/1978, 2018).

Sendo assim, o intuito desta exigência é garantir segurança para os envolvidos numa mediação, já que a formação garante (ou deve garantir) conhecimento sobre os vários aspectos que envolvem uma transação imobiliária.

A profissão do corretor de imóveis é uma subclassificação da profissão de “corretor”, já que há corretores de seguros, de bolsa de valores, de carros, entre outros (BESTATI, 2008). Esta subclassificação fica clara, pois, no Código Civil de 2002 (CC), a profissão de corretor é tratada de forma geral e não é específica para corretores de imóveis. O CC trata sobre a forma de agir do corretor de imóveis, sendo uma delas, prestar todas as informações acerca da negociação, dessa forma, fazendo fundamental o conhecimento sobre a amplitude nas entrelinhas das negociações.

O corretor de imóveis deve estar sempre atento as mudanças sociais, nas tecnologias, meios de informação e comunicação, pois, sua profissão não se limita mais a apenas aproximar as partes interessadas. A sua atuação exige resultado, para isso, estar dotado de conhecimentos diversos, como leis, direitos e deveres; técnicas de comunicação e informação; marketing; sustentabilidade ambiental; movimentações econômicas; mudanças no mercado; procedimentos técnicos de construção; e planejamento urbano são essenciais para progredir no seu trabalho diante de toda a concorrência que o mercado se encontra nos dias atuais.

2.2 BREVE HISTÓRICO DA PROFISSÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS

Desde o início da profissão do corretor de imóveis houve muitas mudanças no que diz respeito à legislação, sendo uma delas o reconhecimento legal da

profissão em 1850 e a sequência de novas leis, como também a mudança tecnológica que ainda influencia a sua atuação. Mesmo com as mudanças, tanto na legislação quanto na forma de atuação do corretor de imóveis, pode-se dizer que a característica comerciária de negociador e mediador de transações continua até os dias atuais.

O corretor surgiu como um agente que intermediava transações comerciais. No Brasil, esse termo se tornou específico para os que intermediavam transações de bens imóveis e passou-se a chamar “agentes de negócios imobiliários”. Com o reconhecimento da profissão pelo Código Comercial de 1850 a profissão foi legalizada e normatizada. Após o Código Comercial de 1850, outras leis e normas foram criadas para assegurar a profissão.

A profissão do corretor tem procedência histórica no comércio, pois, os primeiros profissionais começaram como negociadores na Roma antiga, também chamados de mediadores em transações comerciais (RESENDE, 2001).

Quando a profissão se iniciou, a mesma não era reconhecida como profissão legal, como cita Resende (2001, p. 23) “o corretor de imóveis exercia sua atividade, não como profissional regular, mas como todas as demais, sem qualquer normatização, sem princípios nem leis de proteção ao seu trabalho”.

A profissão do corretor de imóveis começou muito antes do seu reconhecimento e disciplinamento legal. Segundo Gonzaga e Gomes (2015), a profissão chegou no Brasil através dos Portugueses, em 1808. Ainda segundo as autoras, a profissão no Brasil, começou com a chegada do Rei Dom João VI.

Para acomodar os aristocratas portugueses que acompanharam o Rei Dom João VI, foram feitas várias desapropriações; e para realizar estes serviços e, principalmente, tratar com os desapropriados, foram designadas pessoas, cuja função, não era só escolher as moradias que atendiam às necessidades dos aristocratas, mas, também, procurar atenuar o impacto da decisão real junto aos que perdiam suas residências (GONZAGA; GOMES, 2015, p. 12).

Neste cenário tornou-se imprescindível uma parte conciliadora, que exercesse a função de negociar, foi onde a expressão “agentes do comércio” ou “agentes de negócios imobiliários” surgiu. Como cita Resende (2001, p. 23):

agentes de negócios imobiliários, denominação que se dava àqueles que exerciam a atividade de descobrir os proprietários dos terrenos que poderiam ser vendidos aos novos negociantes e aos emigrantes que aqui chegavam, necessitando de moradia.

Sob linhas legais, no Brasil a profissão do corretor de imóveis foi primeiramente reconhecida e disciplinada pelo Código Comercial de 1850 nos artigos 36 a 37, onde haviam muitas restrições para se atuar na área (GONZAGA; GOMES, 2015). O Art. 36, por exemplo, proibia a prática da profissão por homens menores de 25 anos de idade e os mesmos precisavam residir no seu local de atuação por mais de um ano. Já o Art. 37 fazia outras restrições, incluindo ao sexo feminino, proibindo a atuação de mulheres, e limitando a profissão a apenas comerciantes. (PLANALTO BRASIL, Código Comercial de 1850, 2018).

O termo “corretor” era usado para se referir a todos os agentes do comércio, até 1942, quando os agentes que trabalhavam com a transação de imóveis, foram denominados “corretores de imóveis” pelo Ministério do Trabalho (GONZAGA; GOMES, 2015).

Segundo Macedo (1994), a menção do corretor no Código Comercial de 1850, categoriza-o como comerciante mediador de negócios, e sua profissão passou anos sem uma definição real da sua atuação. Como cita o autor (1994, p. 180):

Esse profissional que agiliza o negócio [...], é o responsável pela circulação da riqueza, com a velocidade e a economia de tempo que traz proveito para todos, era no Brasil o profissional que não tinha encontrado a sua identidade, nem a identidade da sua profissão, até que o Congresso Nacional votou a Lei nº 4.116, promulgada em 27 de agosto de 1962.

Em continuidade a legislação, a Lei Federal nº 4.116 de 1962, que tratava especificamente da regulamentação da profissão, viabilizou a criação dos Conselhos Regionais de disciplina, fiscalização e orientação da profissão (GONZAGA; GOMES, 2015). Porém, já que esta lei se limitava apenas a regulamentação pelos Conselhos Regionais e não estipulava requisitos escolares para a inscrição nos Conselhos, foi revogada e substituída pela Lei Federal nº 6.530/1978, que traz exigências de

escolaridade mínima de técnico em transações imobiliárias, vigente até os dias atuais e complementada pelo Decreto-Lei nº 81.871/1978 (MACEDO, 1994).

A Lei nº 6.530/1978, não faz restrições a homens ou mulheres, mas mantém a obrigatoriedade da inscrição nos Conselhos Regionais. A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, homens e mulheres possuem direitos iguais, passam a ter direitos iguais com relação a profissão, podendo atuar como corretores de imóveis desde que estejam inscritos no Conselho Regional competente e possuam o título de Técnico em Transações Imobiliárias. Outra lei que traz complementações à profissão do corretor é a lei nº 10.406, em seus Arts. 722 à 729, constante no Código Civil de 2002. Esta lei, em seus artigos, estipula obrigações, deveres e direitos do corretor de imóveis, além da sua responsabilidade civil.

Não há dúvidas de que a profissão do corretor de imóveis passou por diversas modificações. Hoje a profissão é legalizada e dispõe de vários dispositivos veiculadores de informação, utilizando-se principalmente da tecnologia, algo que não existia ainda quando os primeiros agentes imobiliários começaram a fazer seus negócios. O seu reconhecimento, embora vagaroso, por fim, trouxe a real importância da profissão. O que pareciam apenas negociações comerciais acabou transformando-se em uma profissão com atuação mais ampla. A profissão, embora tenha sofrido várias modificações e não seja mais caracterizada como apenas do comércio, mantém uma característica: a relação com o cliente.

2.3 CORRETAGEM COMO MEDIAÇÃO COMERCIAL

A atuação do corretor é mais antiga que a formação do direito comercial ou do direito civil. A corretagem tem como característica principal a mediação e o corretor tem o dever de mediar as transações. A palavra mediação deriva do latim *mediatio*, que significa “intercessão”, “intervenção” ou aquele que intervém nas negociações para aproximar as partes e concluir as transações (BUENO; MENEZES, 2017). Porém, a mediação não é própria da corretagem, pois, há um significado mais amplo e pode ocorrer mediação em outras transações sem ser corretagem (COLTRO, 2011).

A corretagem envolve um contrato ajustado entre o corretor e um possuidor de um imóvel (comitente), onde o corretor recebe uma determinada quantia em

dinheiro, denominada “comissão” por aproximar as partes (possuidor do bem e o interessado em comprar o bem), e, portanto, concluir a negociação (COLTRO, 2011).

Bueno e Menezes (2017, p. 06) conceituam o contrato de corretagem:

O contrato de mediação é, na verdade, aquele em que o mediador, com imparcialidade, por não estar vinculado àqueles que pretendem efetivar entre si contrato futuro, coloca-os em contato, aproximando-os, esclarecendo dúvidas que, por ventura, tenham e prestando-lhes as devidas informações, tendo direito a uma remuneração a título de indenização pelo resultado.

Como ensina Coltro (2011, p. 23), o contrato de corretagem possui características jurídicas, envolvendo cinco propriedades: (a) bilateralidade; (b) onerosidade; (c) consensualidade; (d) aleatoriedade; e (e) acessoriedade.

A bilateralidade envolve a obrigação das duas partes contratadas. Qual seja, o corretor se obriga a aproximar um terceiro (comprador interessado), para concluir o negócio e obter o resultado útil. Dessa forma, a parte contratante (vendedor), se obriga a pagar a comissão pelo serviço realizado, pois, foi cumprido o avençado no contrato (COLTRO, 2011).

Segundo Bordin (2013), a bilateralidade e a conclusão do negócio caracterizam o contrato de corretagem como de natureza “*sui generis*”, pois, o corretor deve cumprir com o que é acordado e obter resultado útil para ter direito a remuneração e nesse sentido, não basta apenas aproximar as partes. A autora ensina que há diferença entre bilateralidade de obrigação e de consentimento: “A primeira diz respeito a eficácia do ato, onde ambos devem cumprir com suas obrigações. A segunda refere-se a formação da contratação, ambos devem concordar para o entabulamento do negócio jurídico” (p. 13).

Segundo Bueno e Menezes (2017), o contrato de corretagem é oneroso, pois gera custos e benefícios para as duas partes, comitente e corretor. Para Bordin (2013), o contrato gera ônus e bônus, desta forma os envolvidos no contrato obtêm proveito de forma que o comitente poupa esforços e o corretor ganha uma

remuneração pelo serviço prestado. Ainda segundo a autora, se uma mediação se realiza gratuitamente não pode se presumir contrato de corretagem.

De acordo com a característica da consensualidade, Bordin (2013) ensina que não há uma forma a ser seguida para a celebração do contrato, o que se segue é a manifestação da vontade das partes. Segundo Bueno e Menezes (2017), o contrato pode ser escrito ou verbal, pois, o objetivo é o consentimento das partes e determinação do serviço. Portanto, os termos estando dentro dos parâmetros legais e podendo ser comprovada a sua existência e veracidade, o contrato será válido jurídica e legalmente.

Coltro (2011) corrobora a ideia e ensina que o efeito consensual pode ser feito informalmente ou formalmente. No caso da informalidade, o contrato pode ser concretizado por meio verbal, telefônico, correspondência escrita, e-mails, fax, entre outras. No caso da formal, o comitente assina o contrato com suas cláusulas de direitos e deveres. Independente de como for realizado, o contrato deve ser provado por quem alega sua existência, ou seja, um contrato pode ser anulado caso sua existência ou veracidade não sejam comprovadas. Para que haja essa comprovação além da existência do contrato, a prestação do serviço deverá também ter produzido resultado útil (BORDIN, 2013).

O contrato é aleatório, pois, o corretor de imóveis fica sujeito a própria sorte e o seu trabalho oferece um risco. O corretor de imóveis, mesmo desenvolvendo toda a sua atividade e em decorrência de não atingir um resultado útil ou concluir o negócio, fica sujeito a não receber remuneração (BUENO; MENEZES, 2017). Ou seja, o trabalho do corretor de imóveis depende de um terceiro para se concluir, quando este terceiro não está disposto a efetivar o negócio, o trabalho do corretor que profissionalmente o fez, acaba sendo frustrado e não remunerado.

Já acessoriedade consiste na existência de outro contrato projetado, um contrato principal, do qual depende, principalmente, a remuneração do corretor (COLTRO, 2011). Este advém pelo fato das negociações resultarem em dois contratos distintos, o principal, celebrado com o vendedor, que fica responsável por pagar a comissão, e um segundo realizado quando o negócio é efetivado com o comprador.

3 LEGISLAÇÃO PROFISSIONAL: LEIS, CÓDIGOS E NORMAS

A profissão do corretor de imóveis envolve a área do direito, onde são tratados os seus deveres e obrigações para com os clientes, como também para com a categoria. A legislação também trata dos direitos que o corretor possui dentro da sua atuação e das negociações.

Através do Código Civil de 2002, o corretor ganhou amparo legal, no que diz respeito à remuneração e a responsabilidade civil.

3.1 CÓDIGO CIVIL

A profissão e função do corretor de imóveis são previstas e regulamentadas pelo Código Civil, pela lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002, em seus arts. 722 a 729. Já em seu primeiro artigo, o art. 722, define a relação de prestação de serviços através do contrato de corretagem. A corretagem é considerada a atuação do corretor de imóveis.

De acordo com Junqueira (2004, pg. 14), “a corretagem nada mais é que um contrato de mediação aproximando as partes interessadas numa transação”. A corretagem é também, a intermediação de negócios, seja ela de venda, aluguel, permuta de imóveis ou venda de móveis ou títulos. A corretagem é considerada uma prestação de serviços, mas também “um contrato *sui generis* de natureza especial inconfundível” (pg. 14). O contrato *sui generis* se define como tendo características próprias, tratando-se de “obrigação de resultado”.

Pelo Código Civil, Lei nº 10.406/2002, no capítulo XIII, onde trata de deveres e obrigações da corretagem e também de direitos da profissão do corretor de imóveis, se inicia no Art. 722 se estendendo até o Art. 729, compreendendo sete artigos. O primeiro artigo deste capítulo trata principalmente do contrato de corretagem, onde o corretor compromete-se a realizar o negócio conforme previamente estipulado no contrato, a fim de aproximar partes interessadas.

Art. 722. Pelo contrato de corretagem, uma pessoa, não ligada a 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 (PLANALTO BRASIL, CÓDIGO CIVIL 2002, 2017).

Quando o cliente contrata o corretor de imóveis para prestação de serviços e negociação do seu imóvel, deve ser estabelecido entre as partes expressamente a abrangência do serviço para que o contrato seja válido, como por exemplo: serviço de despachante, documentação, avaliação, entre outros.

De acordo com Junqueira (2004), o artigo 723 do Novo Código Civil, determina que o corretor deve prestar informações ao cliente, agir com prudência na sua obrigação de executar a mediação. Sob pena de responder por perdas e danos, deve prestar todo e qualquer tipo de esclarecimento acerca do negócio. Não é prevista por lei a obrigação do fechamento de negócio, como também a organização da documentação da transação, ficando então o corretor de imóveis com a função apenas de aproximar as partes e concluir a negociação. Porém, caso os contratantes queiram que o corretor de imóveis trate desses dois itens, deve-se constar no contrato de mediação de forma expressa.

O Código Civil, em seus arts. 724 a 728 tratam especificamente da remuneração do corretor de imóveis, como segue abaixo:

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. 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.

Art. 726. Iniciado e concluído o negócio diretamente entre as partes, nenhuma remuneração será devida ao corretor; mas se, por escrito, for ajustada a corretagem com exclusividade, terá o corretor direito à remuneração integral, ainda que realizado o negócio sem a sua mediação, salvo se comprovada sua inércia ou ociosidade.

Art. 727. Se, por não haver prazo determinado, o dono do negócio dispensar o corretor, e o negócio se realizar posteriormente, como fruto da sua mediação, a corretagem lhe será devida; igual solução se adotará se o negócio se realizar após a decorrência do prazo contratual, mas por efeito dos trabalhos do corretor.

Art. 728. Se o negócio se concluir com a intermediação de mais de um corretor, a remuneração será paga a todos em partes iguais, salvo ajuste

em contrário (GONÇALVES, 2015,p. 27)

Segundo Art. 724 do CC, quando não estabelecido em contrato o valor da comissão ou honorários, o mesmo será igual ao previsto na tabela de valores mínimos da região. Já os artigos 725, 726 e 727 do mesmo Código trazem contradições quanto à aplicação da lei pela jurisdição. Este assunto será abordado mais profundamente no próximo tópico. O Art. 728 trata das parcerias realizadas entre corretores, sendo a comissão dividida em partes iguais ou da forma que estes decidirem.

O CC de 2002 finaliza com o Art. 729, nele estabelecendo que além dessa Lei específica, outras normas da legislação especial devem ser levadas em conta. Ou seja, o Código do Consumidor, o Código de Ética, outras normativas do CRECI/COFECI e da Constituição Federal, devem ser respeitadas e aplicadas quando necessário for.

Art. 729. Os preceitos sobre corretagem constantes deste Código não excluem a aplicação de outras normas da legislação especial (PLANALTO BRASIL, CÓDIGO CIVIL 2002, 2017).

Dessa forma, o Código Civil ampara juridicamente o corretor de imóveis, possibilitando que a profissão seja reconhecida legalmente e sua respectiva atuação. Também viabiliza a responsabilidade civil do corretor de imóveis pelo Art. 723. Além de abranger a corretagem e dar ênfase para outras leis e normas complementares. Uma dessas leis é nº 6.530/1978, que conceitua a profissão do corretor de imóveis.

3.2 A REMUNERAÇÃO

A remuneração do corretor de imóveis é um dos assuntos mais polêmicos atualmente, por criar discordâncias entre autores, corretores, a jurisprudência e a doutrina. Nem sempre a lei se diz clara, dependendo muito de quem a interpreta e da situação em que ela é encaixada.

Por conta, na maior parte das negociações a comissão ou remuneração do corretor é estabelecida em contrato. Porém, quando não o feito, segue-se o art. 724 do CC, onde cita: “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” (BECKER, 2016). Ou seja, a comissão é definida através da tabela de valores comissionais do CRECI de acordo com cada região, que em geral, se estabelece em 6% sobre o valor total da negociação em caso de vendas.

Conforme Tabela Mínima de Honorários do CRECI-PR aprovada em assembleia dia 31/10/2008, os valores são variados de acordo com cada tipo de negociação. Seguem alguns exemplos (SINDIMÓVEIS, 2018):

I- VENDA DE IMÓVEIS

- 1.1 Municípios urbanos e rurais sobre o valor total da venda: 6%
- 1.2 Nos imóveis financiados o percentual acima incidirá sobre a soma do valor da cessão de direitos mais o saldo devido apurado junto ao agente financeiro.

II- LOTEAMENTOS

- 2.1 Loteamento Urbano: 6%.
- 2.2 Loteamento Rural: 6%
- 2.3 Loteamentos no litoral: 6%

II- LOCAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE IMÓVEIS

- 3.1 Taxa de intermediação: valor mínimo equivalente a um mês de aluguel, paga pelo locador.
- 3.2 Taxa de renovação de contrato: valor equivalente a 10% do aluguel renovado, pago pelo locador.

Segundo o Dr. Paulo Hugo Scherer, assessor jurídico do CRECI de São Paulo, em 2004, cita que o contrato de mediação do corretor envolve “uma atividade de resultado” e não “simples aproximação de partes” (2004, p. 02). O mesmo ainda apresenta a diferença entre o arrependimento e a desistência das partes durante a negociação.

O arrependimento ocorre quando o contrato de compra e venda já foi celebrado, ou seja, “o negócio jurídico já se realizou e a parte que se arrepende fica

sujeita a eventual composição de perdas e danos”, assim, o corretor tem o direito de receber a comissão, conforme consta o art. 725 do CC: “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”.

Já a desistência compete quando a negociação ainda não foi realizada, com qual apenas houve a aproximação das partes, sem obter o resultado útil, assim o corretor não tem direito a receber a remuneração.

De acordo com Becker (2016, p.25), devemos nos atentar aos contratos de corretagem com exclusividade, pois, estes ainda podem garantir a comissão do corretor. Mesmo quando há desistência, através do art. 726 do CC, se este estiver estipulado em contrato, o corretor pode se beneficiar:

Art. 726. Mas se, por escrito, for ajustada a corretagem com exclusividade, terá o corretor direito a remuneração integral, ainda que realizado o negócio sem a sua mediação, salvo se comprovado a sua inercia ou ociosidade.

Dessa forma, o contrato garante a comissão apenas se nele estiver estipulado e estabelecido os direitos e deveres de cada parte uma para com a outra, dentro dos limites da lei. A remuneração, através da exclusividade assegura que a parte contratante, mesmo que desista de negociar com o corretor contratado, estando seu contrato em vigência e negociar com outro corretor sem a participação do primeiro, será devida a comissão de forma estabelecida em contrato.

Ainda com o art. 727 o corretor de imóveis garante sua comissão em casos de fraude no que se refere as partes aproximadas. Mesmo quando o contrato já excedeu o seu prazo de validade, as partes vierem a realizar negócio sem o conhecimento e participação do corretor, será considerado resultado útil (BECKER, 2016).

O Código Civil, no que se refere à remuneração, disponibiliza diversos dispositivos para assegurar que as negociações ocorram de forma segura e proveitosa para o corretor e para as partes. Em suma, fica claro que na prática, a sua execução é complexa, dependendo da análise de cada caso para se chegar a uma conclusão do feito no avençado.

3.3 A RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade se inicia quando o homem começa a se relacionar socialmente e também se associa com a vingança, pois, a responsabilidade está inserida em qualquer ato humano, ou ainda em feito de um objeto que esteja sob seus cuidados.

Ao longo dos anos, passou a se constituir pressupostos para caracterizar a responsabilidade civil perante a jurisprudência. Hoje já reconhecida, a responsabilidade civil depende da conduta do agente ofensor, que pode ser por ação ou omissão, do dano causado e do nexo de causalidade. Passando também pelos tipos de responsabilidades, que podem ser objetivas, subjetivas, contratuais e extracontratuais, todas adiante definidas.

A responsabilidade em sua definição mais básica é a obrigação ou correspondência da reparação de um ato. Como cita Ramires (2008, p. 31), o conceito jurídico de responsabilidade civil “pressupõe o de personalidade, porque não se concebe a relação de responsabilidade sem a configuração da pessoa nos polos dessa mesma relação”.

Ainda segundo Ramires (2008), a responsabilidade não se limita ao campo jurídico, pois, está inserida na ação e comportamento humano, o que afeta diretamente a sua convivência social em qualquer meio e contexto.

Segundo Pereira (2009), a responsabilidade civil começou muito antes que a jurisdição. Quando a vítima sofria um dano e o ofensor encontrava-se sob a responsabilidade objetiva, ou seja, o indivíduo causava malefícios a outrem e não havia um agente público para punir o agressor, originava-se sentimento de vingança na vítima. Então a vítima usava apenas de sua força física e instrumentos para executar o ato de sua vingança contra o agressor, efetivando a sua justiça.

Na visão de Ramires (2008, p.16), o ser humano é livre para fazer suas escolhas, como para violar os direitos de outrem e criar direitos para si, direitos estes que se referem a reparação de danos através da responsabilidade civil. O autor ainda apresenta a ideia do direito de reparação na visão do povo Hammurabi, dos Judeus, dos Gregos e dos Romanos, em suas palavras: “Os povos antigos estão

marcados pela vingança privada, isto é, forma primitiva e talvez selvagem da reação espontânea contra o evento danoso [...] para a reparação do mal”.

Para o povo Hammurabi:

No Código de Hammurabi (1600 a.C.), já se pode encontrar uma noção de indenizar, pois cada preceito nele contido é acompanhado de uma determinada reparação que [...] corresponde ao próprio talião (2008, p.16).

Para os Judeus:

A principal característica da responsabilidade é de caráter religioso, baseado na relação do homem com Deus. A noção de justiça [...] reflete-se também na vida em comunidade, que não poupava de castigo aqueles que transgredissem a lei. [...] Há, então, uma perfeita correlação entre norma jurídica e norma religiosa. Um exemplo claro disso seria o Decálogo (2008, p. 18).

Para os Gregos:

O que se percebe a respeito do direito dos gregos era a predominância da Lei de Talião. E que o direito privado grego deixou poucos traços no direito moderno, e estes por intermédio dos romanos. No entanto, os gregos foram inventores da ciência política [...]. O que cabe ressaltar também é que o regime político grego serviu de modelo às civilizações ocidentais (2008, p. 20).

Na visão de Pereira (2009), os romanos acreditavam que o ofensor devia sofrer as consequências dos seus atos, consequências estas definidas pela vítima. Também seguiam a Pena de Talião (ou Lei de Talião), da lei das XII Tábuas, onde originou-se a autotutela, que nada mais é que o poder de uma pessoa sobre outra. A Pena de Talião, tinha um adendo onde a vítima podia escolher receber dinheiro em troca da sua vingança, isso fazia com que o risco de morrer, do próprio ofensor ou alguém da sua família, diminuísse.

Segundo Hobbes (2007), o “bem”, o “mau” e o “desprezível” são relativos a cada pessoa quando não se há um Estado, ou quando não se há um juiz para chegar a um consentimento sobre determinado conflito, o que nos leva a lei da natureza. A origem da justiça se dá com a lei da natureza, onde o homem, em seu direito, dá sua palavra e a cumpre. E, portanto, não a cumprir seria injustiça.

Ainda segundo o autor, para que se faça cumprir a palavra (ou pacto), é necessário que se constitua um Estado, onde, através da superioridade e poder coercitivo, seriam determinados os “castigos”. Essa forma não se encaixa na condição natural do homem (primitiva), pois, o homem não pode ser seu próprio juiz, como cita:

Numa situação de guerra, em que os homens são inimigos entre si, na ausência de um poder comum que os mantenha a todos em respeito, ninguém pode esperar ser capaz de defender-se da destruição só com sua própria força ou inteligência, sem o auxílio de aliados, em alianças das quais cada um espera a mesma defesa (HOBBS, 2007, p. 113)

Neste sentido, fez-se necessário criar um Estado, conjuntamente com um ordenamento jurídico que pudesse suprir as reações naturais humanas que se constituem em vingança, ou em uma versão mais simples, o ato de defender-se ou buscar justiça de maneira mais perversa que o próprio dano que lhe foi causado. No entanto, a ideia de vingança foi moldada a forma de justiça, no que se refere a jurisdição, ao longo dos anos.

Então vieram as Constituições Federais, sendo a primeira historicamente registrada a da Suécia em 1722. Passando pelos Estados Unidos da América, que teve sua primeira Constituição em 1787, e a França em 1791. Já o Brasil teve a sua primeira Constituição tardia em 1824 no período imperial (RAMOS, 1987). E mais sete Constituições seguintes até chegar a de 1988 (republicana), vigente até os dias atuais.

Já na Constituição Federal de 1988 pode-se verificar a presença da responsabilidade civil, através do caput do art. 5º, em seus incisos V e X (RAMIRES, 2008):

V. é assegurado o direito de resposta proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; e

X. são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

Gonçalves (2015), atenta para o fato de que esta indenização não se deve ser maior que o dano causado. Ou seja, não deve deixar o infrator financeiramente desprovido, como também não se pode enriquecer a vítima. Há também que se considerar que a indenização deve ser satisfatória, de forma que a vítima se sinta compensada pelo dano que lhe foi causado.

Com isso, nota-se a importância da análise jurídica de cada caso, pois, o dano, seja ele moral, material ou à imagem, terá sempre pesos diferentes para cada pessoa e em cada situação. No que se refere ao inciso X, a sua violação dá o direito a indenização compensatória e proporcional. Não se pode confundir este direito com o desejo de avantajar-se da situação que o dano lhe proporcionou, ou no sentido mais puro, aproveitar-se de tal situação para lucrar.

Pereira (2009) expõe que a responsabilidade civil é conceituada pelo ato de indenizar outrem, oriundo da consequência jurídica de ato danoso cometido pelo ofensor. Também pode ser entendida pelo ato de reparar danos morais ou patrimoniais a vítima ou a terceiros. O Código Civil de 2002, em seus artigos 186 e 927 traz apontamentos sobre a responsabilidade civil e da execução do ato ilícito e também sobre a obrigação de repará-lo, como segue:

Art. 186 – Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência imprudência, violar direito ou causar prejuízo a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (...)

Art. 927 – Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Ainda segundo Pereira (2009) para que se caracterize responsabilidade civil é necessária a ocorrência de algumas causalidades, são elas: a conduta do agente; a imputabilidade; o dano causado; e o nexo de causalidade. Começando com a

conduta do agente, esta se manifesta pelo ato humano, quando lícito ou ilícito, por omissão ou ação, que se desdobra em ação própria, de terceiro ou ainda, fato animal ou de coisa inanimada. Ou seja, tratando o ofensor pode responder civil e criminalmente não só quando comete ato danoso próprio, mas também, quando um terceiro (no caso de filhos ou empregados), ou fato de coisa, que pode ser animal ou inanimada (objetos), causa prejuízo ou dano para outrem.

De acordo com Gonçalves (2015) quando se trata do ato omissivo, necessita-se que exista a voluntariedade do ofensor, pois, quando não houver, não há conduta e conseqüentemente exime-se a responsabilidade civil. Já se tratando do dano causado, este é basicamente o dano, seja patrimonial, extrapatrimonial ou moral, que o agente infrator causa a outrem, violando um dever jurídico. O dano patrimonial é o prejuízo causado aos bens materiais da vítima, ou seja, quando a lesão que o patrimônio da vítima sofre vem a se configurar em perda, deterioração total ou parcial, causando prejuízo. Já o dano extrapatrimonial ou moral, trata-se dos direitos de personalidade, configura-se por lesões físicas, pessoais e psicológicas, o que se entende por patrimônio de ideal.

Tratando-se do nexos de causalidade, este se configura pela junção da ação de omissão do ofensor em relação ao dano, ou seja, o “nexo causal” relaciona o evento danoso a ação que o produziu, assim, constituindo responsabilidade civil e conseqüentemente aplicando a imputabilidade ao ofensor, que nada mais é, que atribuição da responsabilidade de responder pelo delito cometido, ainda de acordo com o autor (PEREIRA, 2009).

Segundo Besbati (2008), a responsabilidade civil é dividida em duas classes: objetiva e subjetiva. A objetiva apresenta a teoria do risco, onde, havendo comprovação e elementos presentes do dano causado, é estabelecida a culpa. Já a responsabilidade subjetiva trata do dano. Se não há dano, não há em que se falar em responsabilidade civil, ou seja, não há obrigação de ressarcimento.

Pereira (2009), a partir disto, traz a teoria da responsabilidade, que se compõe pela responsabilidade subjetiva, objetiva, contratual e extracontratual. Começando com a responsabilidade subjetiva, esta se configura quando há dolo ou culpa do agente infrator e quando há comprovação da mesma, só assim, neste caso, caracteriza-se o dever de indenizar. Neste caso, o comportamento do agente pode

influenciar na decisão jurisprudencial, pois, quando se qualifica em dolo, este decorre da ação ou omissão voluntária do agente causador. Já no caso da culpa, esta decorre da negligência, imprudência ou imperícia do agente.

Ainda segundo o autor, tratando-se de responsabilidade objetiva, ao contrário da subjetiva, essa não é baseada na culpa ou no dolo. Seu maior embasamento é o nexo de causalidade, onde basta comprovar a ligação do ato do agente ao dano sofrido pela vítima. Nesse sentido, criou-se o conceito de risco ou “risco-proveito”, onde quem gera risco de dano ou prejuízo a terceiro, obrigatoriamente tem o dever de repará-lo, ainda que o agente seja isento de culpa. No que se refere ao Código Civil de 2002, no parágrafo único do art. 927, faz constar a responsabilidade objetiva, como segue:

Art. 927, § 1 – Haverá obrigação de reparar o dano independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para direitos de outrem.

A responsabilidade contratual se caracteriza pelo ato da quebra de cláusula contratual. Ou seja, ocorre quando há a preexistência de uma obrigação disposta em contrato, ajustada entre as partes, e há um descumprimento com relação a esta obrigação, nesse sentido, configura-se responsabilidade contratual onde o ato de descumprir acarreta em dano para uma das partes. Já a responsabilidade extracontratual, ou responsabilidade aquiliana, é o resultado de uma violação jurídica ou um dever geral, imposto a toda e qualquer pessoa, onde o lesante e o lesado não possuem uma relação direta, diferentemente da responsabilidade contratual. Esta ainda é aplicada a pessoas capazes e incapazes, onde gera-se obrigação imediata de reparação, quando comprovado o dano (BORDIN, 2013). A autora ainda cita:

A responsabilidade extracontratual é aquela que não deriva de contrato, pois o agente infringe dever legal. Presente está ela nos artigos 186, 187 e 927, sendo, portanto o tipo de responsabilidade que abarca o corretor de imóveis por normalmente estar fundada na culpa (2013, p.35).

O corretor de imóveis em sua atuação deve assumir uma postura profissional, podendo responder civil e criminalmente por seus atos. Seu dever é garantir uma negociação segura para as partes, assim como também para com o imóvel. Deve-se então, verificar se há débitos ou ações judiciais que envolvam os vendedores ou o imóvel, através de certidões pagas ou gratuitas, uma vez que, as mesmas possam impedir uma negociação saudável. Neste sentido em seu próprio arcabouço do Código Civil, já podemos extrair as noções de responsabilidade civil.

De acordo com Besbati (2008), a ligação do corretor com a responsabilidade civil começa com o contrato de corretagem, onde as partes dispõem suas obrigações, direitos e deveres de acordo com o Art. 722 do CC/2002. A conduta e atitude do corretor de imóveis também influencia na sua responsabilidade civil. O Art. 723 do CC/2002 cita que o corretor deve agir com diligência e prudência nas transações imobiliárias, entende-se por diligência ao executar a mediação com correção e rapidez, já a prudência entende-se por executar a mediação com cautela e conveniência.

Art. 722 – Pelo contrato de corretagem, uma pessoa não ligada a 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 instruções recebidas.

Art. 723 – O corretor é obrigado a executar a mediação com diligência e prudência que o negócio requer, prestando ao cliente, espontaneamente, todas as informações sobre o andamento dos negócios; deve ainda, sob pena de responder por perdas e danos, prestar ao cliente todos os esclarecimentos que estiverem ao seu alcance, acerca da segurança ou risco do negócio, das alterações de valores e do mais que possa influir nos resultados da incumbência.

Junto ao segundo artigo citado, há a evidência da penalidade quando não seguidas as obrigações e deveres dispostos no mesmo, que é a pena de responder civil e criminalmente por perdas e danos. Caso não haja o esclarecimento de toda e qualquer informação que esteja ao alcance do corretor de imóveis, e este por sua vez, venha a agir com imprudência ou indiligência, ou ainda, exista uma quebra de cláusula contratual. Nesse caso o corretor de imóveis fica sob a imputabilidade de

responder pela responsabilidade subjetiva, mesmo que haja uma violação contratual, deve haver a comprovação da culpa (BESBATI, 2008).

Para Cavalieri Filho (2003), tudo acaba em responsabilidade. Uma vez que, os direitos de um indivíduo são violados, este pode recorrer aos meios jurídicos em busca de justiça. Nesse sentido a responsabilidade relaciona-se com o consumo, logo, é citada no Código Civil e também no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Vem daí a dificuldade de abordar todas as leis referentes a responsabilidade em um só Código e fazer a relação entre elas, acarretando certa complexidade ao assunto.

Ao que se refere ao Código de Defesa do Consumidor, de acordo com Bordin (2013), na corretagem a parte vendedora ou compradora se configura como cliente, por sua vez, como consumidora. Por esse motivo, a profissão do corretor de imóveis fica também sob o regimento do CDC. No que se refere a responsabilidade civil, o CDC traz no seu art. 14 e seu § 4º, o dever de reparação quando há uma relação de consumo, como segue:

Art. 14 – O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Neste caso, cabe ressaltar, que se o comitente contratar um profissional liberal, pessoa física que não possua vínculo com empresa, este fica sob a responsabilidade subjetiva, de acordo com o §4º do mesmo artigo, onde cita que o profissional liberal fica sujeito a comprovação de culpa, uma exceção no que consiste o artigo citado acima. Quando se trata da comprovação de culpa, da responsabilidade subjetiva, neste caso, trata-se do ônus de prova, onde o ofensor tem o dever de comprovar a sua inocência, ficando a encargo de todos os ônus que estas provas venham a lhe causar. Caso o ofensor não consiga comprovar sua inocência, fica ele obrigado a reparar a parte que sofreu os danos (BESBATI, 2008).

Neste sentido, a profissão do corretor de imóveis se dispõe em alguns artigos do Código Civil além do seu capítulo especial, porém, a sua atuação entra em outros campos e fica sob o regimento de outras leis e normas, como aqui vimos, o Código de Defesa do Consumidor, quando se tratando de relação de consumo. O Código Civil, por sua vez, não pode substituir as leis que estão dispostas no Código de Defesa do Consumidor, porém, esse se sobressai em algumas situações, como quando a responsabilidade do corretor de imóveis é identificada como subjetiva, vem daí a comprovação de culpa, sendo pessoa jurídica. Se tratando de pessoa física, fica sob o Código de Defesa do Consumidor.

Segundo Becker (2016, pg. 37;38) “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, de acordo com o art. 2º da legislação consumerista”. Ainda segundo o autor, “fornecedor [...] trata-se de termo amplo que envolve vários sujeitos da cadeia de produção, distribuição e comercialização de produtos e serviços, conforme descrito no art. 3º da referida lei”.

Ainda segundo a autora, a profissão do corretor de imóveis por se tratar de relação de consumo, onde o fornecedor é o corretor e o consumidor é o cliente, vendedor ou comprador, é regida também pelo Código de Defesa do Consumidor, além do Código Civil, de Ética e da Lei nº 6.530/78. Quando se trata de consumo, também podemos falar em responsabilidade civil, objetiva ou subjetiva.

Segundo Kfoury e Tavarnaro (2016, pg. 06), quando a comissão não é devida por responsabilidade civil, “os três fundamentos mais encontrados nas decisões desse jaez são: violação ao dever de informar, onerosidade excessiva (cláusula abusiva) e venda casada”, trataremos apenas do primeiro: “violação ao dever de informar”.

Para Becker (2016, pg. 35), “a responsabilidade do corretor está diretamente ligada à sua negligência ou falta de informação[...]”, e está caracterizada em diversas leis, como no art. 5º do Código de Ética sendo “o Corretor de Imóveis responde civil e penalmente por atos profissionais danosos ao cliente, a que tenha dado causa por imperícia, imprudência, negligência ou infrações éticas” (pg. 35). Ou ainda, no Código de Defesa do Consumidor, pelo Art. 927 “Aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo” (pg. 36), nesse

caso, também quando não há culpa, mas há obrigação, de acordo com o parágrafo único.

Tratando da “violação ao dever de informar”, sabe-se que pelo Código Civil no Art. 723 o corretor tem o dever de prestar toda e qualquer informação técnica acerca do negócio. Nesse caso, também são usados amparos do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com Kfourri e Tavararo (2016, pg. 06) “o direito à informação do consumidor é um direito básico trazido no art. 6º, III da norma de regência” e “aplica-se na proteção à saúde e segurança do consumidor, na responsabilização do fornecedor por fato do produto ou serviço, na oferta, na publicidade [...]”.

Também se trata de um contrato com o princípio básico da transparência de informações instituído pelo art. 4º, caput, do Código de Defesa do Consumidor, que segundo Marques (apud KFOURI; TAVARNARO, 2016, pg. 07), é:

A ideia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.

O direito à informação também está “atrelado à regra do art. 46 do Código de Defesa do Consumidor, que relativiza a eficácia do contrato se seu conteúdo não foi previamente divulgado ao consumidor”, (KFOURI; TAVARNARO, 2016, pg. 07). Dessa forma, o consumidor tem direito a reparos de perdas e danos.

Para que o contrato seja válido e a operação imobiliária seja segura, configura-se esses três passos, o contrato deve ser redigido de forma clara, com transparência de informações; deve-se estipular valor de comissão condizente com o do Conselho Regional do município, estabelecer em contrato e descontar do valor da venda; deve-se manter o valor de oferta, se aumentado for, esse não deve ser usado para pagamento integral ou parcial de comissão de corretagem (KFOURI; TAVARNARO, 2016).

Segundo Coelho (apud BECKER, 2016), o Código de Defesa do Consumidor

sobrepõe o Código Civil quando o fornecedor toma o posto de prestador de serviço ou vendedor, e o consumidor fica com a obrigação de remunerar, por estes serviços ou produto. Neste caso, quando há negligência ou danos causados ao consumidor, no caso o cliente, recorre-se ao Código de Defesa do Consumidor, por crime de responsabilidade civil objetiva.

Considerando que a responsabilidade é inerente ao ser humano, podemos entender que os corretores de imóveis tendem a possuir em sua natureza responsabilidade. No entanto, cada um escolhe como agir e, portanto, também escolhe se vai agir de acordo com a sua responsabilidade e com as leis, para que não venha a causar danos a outrem, seja por meio objetivo ou subjetivo. Assim respeitando principalmente a sua ética e sua moral.

3.3.1 O Código de Ética Profissional do Corretor de Imóveis e a Responsabilidade Civil

O corretor de imóveis, como já comentado no tópico anterior, possui responsabilidades inerentes a sua condição humana, mas também na sua condição como profissional. O Código de Ética Profissional traz deveres que o corretor, na sua função, deve cumprir para que não se falte com a ética nem menos com a responsabilidade, tendo visto que estas infrações geram punições.

Bordin (2013), atenta para o Código de Ética – Resolução 326/92 do COFECI - do corretor de imóveis, onde podemos identificar a sua responsabilidade civil em diversos contextos, através da integração da Lei nº 6.530/78, como representa o art. 5:

Art. 5 – O Conselho Federal e os Conselhos Regionais são órgão de 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, com autonomia administrativa, operacional e financeira.

Verifica-se com o art. 20 da mesma lei, o que é proibido ao corretor de imóveis:

Art 20. Ao Corretor de Imóveis e à pessoa jurídica inscritos nos órgãos de que trata a presente lei é vedado:

I - prejudicar, por dolo ou culpa, os interesses que lhe forem confiados;

II - auxiliar, ou por qualquer meio facilitar, o exercício da profissão aos não inscritos;

III - anunciar publicamente proposta de transação a que não esteja autorizado através de documento escrito;

IV - fazer anúncio ou impresso relativo à atividade de profissional sem mencionar o número de inscritos;

V - anunciar imóvel loteado ou em condomínio sem mencionar o número de registro do loteamento ou da incorporação no Registro de Imóveis;

VI - violar o sigilo profissional;

VII - negar aos interessados prestação de contas ou recibo de quantias ou documentos que lhe tenham sido entregues a qualquer título;

VIII - violar obrigação legal concernente ao exercício da profissão;

IX - praticar, no exercício da atividade profissional, ato que a lei defina como crime ou contravenção;

X - deixar de pagar contribuição ao Conselho Regional (PLANALTO BRASIL, LEI Nº 6530/1978, 2018).

Verifica-se por fim, o art. 21 da mesma lei, que trata das punições:

Art 21. Compete ao Conselho Regional aplicar aos Corretores de Imóveis e pessoas jurídicas as seguintes sanções disciplinares;

I - advertência verbal;

II – censura;

III – multa;

IV - suspensão da inscrição, até noventa dias;

V - cancelamento da inscrição, com apreensão da carteira profissional.

§ 1º Na determinação da sanção aplicável, orientar-se-á o Conselho pelas circunstâncias de cada caso, de modo a considerar leve ou grave a falta.

§ 2º A reincidência na mesma falta determinará a agravação da penalidade.

§ 3º A multa poderá ser acumulada com outra penalidade e, na hipótese de reincidência na mesma falta, aplicar-se-á em dobro.

§ 4º A pena de suspensão será anotada na carteira profissional do Corretor de Imóveis ou responsável pela pessoa jurídica e se este não a apresentar para que seja consignada a penalidade, o Conselho Nacional poderá convertê-la em cancelamento da inscrição (PLANALTO, LEI Nº 6.530/1978, 2018).

Com isso salienta-se a incumbência do CRECI e COFECI no que diz respeito a fiscalizar e a disciplinar a profissão do corretor de imóveis. Seu Código de Ética nada mais é que uma forma de padronização profissional e conduta para com o cliente e com as demais pessoas que estão envolvidas em cada transação, a fim de diminuir os riscos de danos para qualquer parte.

O corretor de imóveis em sua essência nada mais é que um ser humano, por conta disto, é submetido a questões morais e éticas na sua lei natural de julgamento, como já mencionado. Mas também é um cidadão e um profissional, profissional este que possui um ordenamento jurídico bastante consistente e específico sobre sua atuação e ainda mais, sobre sua conduta.

No que se refere a responsabilidade civil, fica claro que o ordenamento jurídico que envolve o corretor de imóveis é complexo. Onde há a dependência da interpretação de um terceiro, sendo que cada caso é um caso e isso muda de acordo com cada contexto, pois o dano nem sempre é o mesmo em todos os casos. Neste sentido o fato de indenizar ou reparar não deve ser o mesmo também.

Dessa forma, é necessário o conhecimento sobre todas as áreas da jurisdição onde a profissão do corretor está consolidada e baseada. A responsabilidade do corretor sendo objetiva ou subjetiva, não esconde o fato de que o corretor de imóveis é responsável por seus atos. Sua figura é de extrema importância para a segurança jurídica das operações imobiliárias, isso quando, seguidas as leis e normas do Código Civil, Código de Defesa do Consumidor, Código de Ética e da Lei nº 6.530/78.

4 CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL

O Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI), juntamente ao Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI), criou o Código de Ética Profissional, visando estabelecer um padrão de conduta do corretor. Não somente isto, este código serve para que o Corretor honre sua profissão, seja honesto com seus clientes e mais ainda seja parceiro dos seus colegas de profissão.

Para que isto ocorra, como em todas as leis, foram estabelecidos deveres e junto com os deveres punições, de advertência verbal até a suspensão temporária do exercício da função.

4.1 OS CONSELHOS NA VISÃO DA LEI Nº 6.530/78: CRECI e COFECI

A Lei nº 6.530 de 12 de maio de 1978 substituiu a Lei 4.116/62, e traz em seus 26 artigos regulamentações específicas a profissão do corretor de imóveis. Em seu Art. 3º, além de trazer a definição da profissão e às áreas de atuação, consta também o assentimento de pessoas físicas e jurídicas para atuação na área de corretagem.

De acordo com Gonçalves (2015) é permitido somente ao possuidor do título de Técnico em Transações Imobiliárias o registro ao CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis), assim estabelece o Art. 2º da Lei 6.530/1978. Entende-se por Técnico em Transações Imobiliárias o curso de nível médio (T.T.I.) e o curso superior (Gestão de Negócios Imobiliários).

Ainda segundo o autor, o Art. 4º, da já citada lei, estabelece que o devido registro do corretor de imóveis físico ou jurídico compete ao CRECI, onde este fica responsável também pela fiscalização e a disciplina, além do Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI), de acordo com o Art. 5º da Lei 6.350/1978. Nesse sentido, o Art. 6º da lei supracitada garante os mesmos direitos e deveres, tanto a pessoa física quanto a pessoa jurídica:

Art 6. As pessoas jurídicas inscritas no Conselho Regional de Corretores de Imóveis sujeitam-se aos mesmos deveres e têm os mesmos direitos das pessoas físicas nele inscritas.

§ 1^o As pessoas jurídicas a que se refere este artigo deverão ter como sócio gerente ou diretor um Corretor de Imóveis individualmente inscrito.

§ 2^o O corretor de imóveis pode associar-se a uma ou mais imobiliárias, mantendo sua autonomia profissional, sem qualquer outro vínculo, inclusive empregatício e previdenciário, mediante contrato de associação específico, registrado no Sindicato dos Corretores de Imóveis ou, onde não houver sindicato instalado, registrado nas delegacias da Federação Nacional de Corretores de Imóveis.

§ 3^o Pelo contrato de que trata o § 2^o deste artigo, o corretor de imóveis associado e a imobiliária coordenam, entre si, o desempenho de funções correlatas à intermediação imobiliária e ajustam critérios para a partilha dos resultados da atividade de corretagem, mediante obrigatoria assistência da entidade sindical.

§ 4^o O contrato de associação não implica troca de serviços, pagamentos ou remunerações entre a imobiliária e o corretor de imóveis associado, desde que não configurados os elementos caracterizadores do vínculo empregatício previstos no art. 3^o da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 (PLANALTO, LEI Nº 6.530/1978, 2018).

Além dos mesmos direitos, este artigo aborda a questão do sindicato, da remuneração, da parceria, do profissional autônomo e ainda da CLT. Ficando no Art. 7º da citada lei, o COFECI e o CRECI (da respectiva região), responsáveis por representar os interesses da categoria profissional, em juízo ou fora dele (PEREIRA, 2009).

A Lei nº 6.530/1978 traz várias disposições sobre o funcionamento dos órgãos fiscalizadores e disciplinadores da profissão, sendo eles o COFECI e o CRECI.

4.2 BREVE HISTÓRICO DOS CONSELHOS E DO CÓDIGO DE ÉTICA

Para se falar do Código de Ética Profissional do corretor de imóveis se faz necessário conhecer a história dos Conselhos que são os Conselhos Regionais e o Conselho Federal de Corretores de Imóveis. Assim entendendo a sua competência e

disciplinamento, para padronizar através do Código de Ética Profissional, a conduta do corretor de imóveis, e que assim possa ser um órgão de fiscalização.

A estrutura sindical brasileira foi institucionalizada durante o governo de Getúlio Vargas na década de 30, onde foram criadas as primeiras leis trabalhistas. O primeiro Sindicato de Corretores de Imóveis a ser reconhecido foi o “Sindicato dos Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro”, em 07 de janeiro de 1937 (CELANI, 2010).

Instituído em 27 de agosto de 1962, o Sistema COFECI-CRECI defende a sociedade por meio de ordenamento, regulamentação e fiscalização da profissão de corretor de imóveis. É uma autarquia federal com poder regulador. A entidade organiza um dos principais segmentos do mercado imobiliário. Com poderes outorgados pelo Estado brasileiro, inclusive o poder de polícia, zela pela ética e coíbe o exercício ilegal da profissão (GONÇALVES, 2015).

Com o advento da lei nº 6.530/78, os corretores de imóveis passaram a contar com entidades de classe (CRECI-COFECI), organizações que visam disciplinar, orientar e fiscalizar o exercício da profissão em todo o país.

Os Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis (CRECI), por sua vez, têm uma atuação a nível regional, normalmente em relação a uma unidade da federação, no sentido de deliberar sobre pedidos de inscrições, organizarem o registro de profissionais e certificações de inscrições (GONÇALVES, 2015).

Ao Conselho Federal de Corretores de Imóveis (COFECI), atribuem-se as normas gerais em relação à profissão, tais como elaboração ao contrato padrão para os serviços de corretagem, criação e extinção de Conselhos Regionais e ainda, fixação de multas, anuidades e emolumentos devidos aos Conselhos Regionais, entre outras (BESBATI, 2008).

Ainda segundo o autor, profissionalmente coube ao COFECI, na qualidade de órgão máximo da categoria alicerçar a categoria profissional não somente pela disposição da lei nº 6530/78 e o Decreto nº 81.871/78, mas também, de Resoluções, Portarias Circulares, capazes de oferecer à categoria meios e mecanismos necessários em coibir uma atividade profissional perniciosa, danosa e causadora de um complexo efeito, capaz de denegrir toda a categoria.

Além de estabelecer normas para a atuação técnica da corretagem e normas fiscalizadoras para garantir a segurança do consumidor e do corretor, o COFECI estabelece o Código de Ética Profissional, a fim de determinar condutas adequadas a atuação.

4.3 CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL DO CORRETOR DE IMÓVEIS

A ética não é universal, tão pouco padronizada, como também não é exata. A ideia de ética se inicia com Aristóteles por volta de 300 a. C. Este acreditava que a ética podia resultar na felicidade e no bem agir do ser humano. Ética significa, em sua visão, a “ciência do costume” que reflete diretamente nas atividades práticas e cotidianas do homem, e é propriamente humana. Em suas palavras:

Todos os homens tendem naturalmente ao saber, depois se distinguem os vários gêneros de conhecimento [...] Na Metafísica se estuda a atividade humana enquanto, conhecendo, realiza em si as formas do ser; na Ética, enquanto, operando, realiza em si o bem (ARISTÓTELES, 1968, p. 20).

Na visão de Aristóteles, a profissão do homem é vista como faculdade e sua capacidade de produzir tal feito gera uma arte, que é o produto final do seu trabalho. Nesse sentido, o ser aprende o que não se deve fazer e se torna moral:

[...] toda arte e ciência é o bem e, maximamente, daquela vista que está acima de toda a ciência política. [...] O homem é capaz de moralidade porque é capaz de educação. Mas a educação só é possível somente no viver comum. Assim o homem é um ser moral justamente porque é um ser político, e é um ser político precisamente pela sua natureza humana [...] (1968, p. 23)

Porém, nos dias atuais a ideia de ética se resume na conduta de fazer o certo ou o errado, seguir sanções, normas, regras e leis impostas e estabelecidas pelo Estado e pela sociedade. A ética reflete no caráter e no agir do indivíduo, o que constitui a base da sociedade. Nas palavras de Bauman (1997, p. 24), sobre a ética pós-moderna “nessa vida, precisamos de conhecimento e capacidades morais com

mais frequência, e com mais urgência, de que qualquer conhecimento das 'leis da natureza' ou de capacidades técnicas". Ou ainda sobre as atitudes do homem como ser social e, sobretudo, as suas consequências:

O que fazemos e outras pessoas fazem pode ter consequências profundas, de longo alcance e de longa duração, consequências que não devemos ver diretamente nem prever com precisão. [...] A escala das consequências que nossas ações podem ter tolhe-nos a imaginação moral que podemos possuir. Também torna impotentes as normas éticas, poucas, mas testadas e confiáveis que herdamos do passado ou que nos ensinam a obedecer. Afinal de contas, elas nos dizem como nos aproximarmos das pessoas no campo de nossa visão e alcance, e como decidir quais ações são boas [...] e quais ações são más [...] (BAUMAN, 1997, p. 25)

Ou seja, a ética é a forma da consequência de nossas atitudes, que podem ser boas ou ruins dependendo de cada caso. A ética também pode se transformar em Código de Ética Profissional, onde profissionais de diversas áreas seguem determinadas normas e condutas (CORDEIRO; GERUNTHO, 2014). Diante de tantas situações que a atuação de uma profissão pode causar, tornou-se necessária a criação de normas e leis ou códigos que estabelecessem uma conduta correta dos profissionais. Dessa forma, o Código de Ética do corretor de imóveis foi estabelecido pelo COFECI (Conselho Federal de Corretores de Imóveis), e é regido pela resolução 326 de 25 de junho de 1992 e compõe-se por 10 artigos (BESBATI, 2008).

Segundo Raposo e Heine (apud GONÇALVES, 2015, p. 20), o corretor de imóveis, no que se refere aos seus deveres e ao Código de Ética, tem o "dever de zelar pela sua categoria profissional [...]", visando "a valorização da profissão". Sobre o aperfeiçoamento "o Código de Ética preconiza o que é dever, [...] para que o corretor busque sempre o seu aperfeiçoamento [...]", estudando.

O Art. 3º do Código de Ética compreende vários itens, um deles é "não praticar nem permitir a prática de atos que comprometam a sua dignidade", além de zelar e prestigiar o CRECI e o COFECI. No Art. 4º do Código de Ética, os incisos I e II estabelecem que "o corretor de imóveis deve ter conhecimento sobre o imóvel que está vendendo, deve conhecer cada detalhe do imóvel, [...] da questão física, mas também da questão jurídica" (GONÇALVES, 2015, p. 22), a fim de evitar prejuízos e

danos às partes.

No Código de Ética, três obrigações se destacam, sendo a primeira: “inteirar-se de todas as circunstâncias do negócio, antes de oferecê-lo”; a segunda: “ao oferecer um negócio, apresentar dados rigorosamente certos, nunca omitindo detalhes que o depreciem, informando o cliente dos riscos que possam comprometer o negócio”; e terceira “recusar a transação que saiba ilegal, injusta ou imoral” (LIMA, 2013).

Nesse sentido, o corretor deve apresentar ao cliente toda a documentação e informação necessária do objeto imóvel, assim “demonstrará que cumpriu o dever legal, eximindo-se [...], de uma eventual ação de reparação civil” (GONÇALVES, 2015, pg. 23). Ainda sobre o Art. 4º, nos incisos IV e V, diz-se do recebimento de valores e da prestação de contas respectivamente, de acordo com o autor. Assim, quando o corretor recebe qualquer valor referente a negociação do imóvel, como por exemplo, sinal de negócio, deve avisar ao proprietário rapidamente.

Ainda segundo o autor, o Art. 5º do Código de Ética trata das penalidades impostas, “responde civil e penalmente o corretor de imóveis que praticar atos danosos aos seus clientes, por imperícia, imprudência, negligência ou por infrações éticas”.

No Art. 6º, composto por 20 incisos, nele são estabelecidas as proibições. No inciso I se dispõe: “aceitar tarefas para as quais não esteja preparado ou que não se ajustem as disposições vigentes, ou ainda que possam prestar-se a fraude”. No inciso XI se dispõe: “promover transações imobiliárias contra a disposição literal da lei”. E no inciso XX se dispõe: “receber sinal nos negócios que lhe forem confiados caso não esteja expressamente autorizado para tanto” (BESBATI, 2008).

O Art. 7º dá o mais amplo poder ao CRECI de se fazer punir o corretor de imóveis que não estiver em dia com as obrigações com as disposições da lei vigente. O Art. 8º resgata e reafirma os artigos 3º, 4º e 6º, complementando que a sua violação culminará em ato gravíssimo. Já os arts. 9º e 10º tratam genericamente dos Conselhos, a saber que esse trata do CRECI que fica responsável pela fiscalização e este do COFECI que fica responsável pela divulgação do Código (BESBATI, 2008).

Além do Código de Ética Profissional estabelecido pelo COFECI, quando

corretores de imóveis trabalham de forma coletiva, em imobiliárias, se torna interessante criar um manual de conduta próprio da empresa, para não ficar a mercê da ética individual de cada colaborador, além de organizar o meio de trabalho e trazer segurança para o cliente (CENTURY 21, 2011).

Os conceitos de justiça, equidade e honestidade não revelam o quanto a organização é ética em sua conduta, mas também o quanto ela está se colocando em posição de competitividade no mercado. Pensando nisso e ainda para se resguardar de possíveis problemas, conflitos entre funcionários e até mesmo fraudes, as grandes, médias e pequenas imobiliárias têm procurado adotar códigos de ética para gestão de comportamento moral (2011, p. 39).

Em suma o Código de Ética Profissional traz complementos ao Código Civil no que tange as obrigações e deveres do corretor de imóveis, a principal é o estabelecimento de órgãos responsáveis pela fiscalização da profissão, ajudando a combater práticas e atos que possam comprometer a dignidade dos corretores, sob pena de responder civil e penalmente, dessa forma garantindo as partes interessadas e ao profissional da área, a segurança jurídica nas negociações, como também os interesses dos clientes.

5 METODOLOGIA

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), os métodos científicos são um conjunto de atividades racionais que permitem atingir o objetivo do trabalho. Segundo ainda os autores (2003, p. 83-84), “*não há ciência sem o emprego de métodos científicos*”. A metodologia científica é a aplicação do estudo do método, por meio de regras e procedimentos para planejar o trabalho científico (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

O presente estudo buscou compreender os aspectos jurídicos da legislação brasileira que garantem segurança nas transações imobiliárias e como a conduta ética influencia na relação com o cliente.

A princípio o tema escolhido envolvia a construção da confiança através da relação do corretor de imóveis com o cliente, porém este estudo foi inviabilizado, mudando, assim, o foco do trabalho para a conduta ética do corretor de imóveis.

Um dos procedimentos da metodologia científica é a pesquisa, que se define por buscar ou procurar resposta para uma pergunta ou dúvida (GIL, apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Essa pesquisa foi realizada com o objetivo exploratório, através de levantamento bibliográfico que de acordo com Fonseca (apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009), a pesquisa bibliográfica ocorre através de levantamento de referências publicadas sobre o assunto que já foram analisadas, para fundamentar teoricamente a pesquisa.

Nestes termos, a intenção da pesquisa bibliográfica foi obter informações sobre o ordenamento jurídico que envolve a profissão do corretor e a sua correspondente atuação; e posteriormente referências que se aplicam a entender o Código de Ética Profissional e a conduta do corretor de imóveis para com o cliente durante as transações imobiliárias, assim dialogando com vários autores.

No Capítulo 2, a fim de conceituar o corretor de imóveis e a sua profissão, como também a sua atuação, foram utilizados os autores: Pereira (2009); Macedo (1994); Resende (2001); Gonçalves (2015); Besbati (2008); Gonzaga e Gomes (2015); Bueno e Menezes (2017); Coltro (2011); Bordin (2013); e o site do Planalto para consulta das leis. No Capítulo 3, para apresentar e conceituar o Código Civil, aspectos sobre a remuneração e a responsabilidade civil do corretor de imóveis,

foram utilizados os autores: Junqueira (2004); Gonçalves (2015), Becker (2016), Scherer (2004); Cavalieri Filho (2003); Kfoury e Tavarnaro (2016); Ramires (2008); Pereira (2009); Hobbes (2007); Ramos (1987); Besbati (2008); Bordin (2013); site do Sindimóveis; e o site do Planalto para consulta das leis.

No Capítulo 4, foi conceituado o que é ética e apresentado o Código de Ética Profissional e o COFECI/CRECI através da Lei nº 6530/78, para tanto foram utilizados os seguintes autores: Gonçalves (2015); Pereira (2009); Celani (2010); Besbati (2008); Aristóteles (1968); Bauman (1997); Cordeiro e Geruntho (2014); Lima (2013); Century 21 (2001); e o site do Planalto para consulta das leis.

Esse trabalho também se pautou em pesquisa de campo, de forma a abordar a pesquisa qualitativa que trabalha com as informações que não podem ser mensuradas por dados numéricos ou estatísticos. A pesquisa qualitativa trabalha com elementos como emoções, aspirações, crenças (GERHARDT; SILVEIRA, 2009), entre outros, como a ética.

A pesquisa de campo ocorreu através de estudo de caso, sendo esse definido como o estudo de um grupo ou indivíduo para revelar a realidade de uma determinada situação através da perspectiva do investigador (FONSECA, apud GERHARDT; SILVEIRA, 2009). O estudo de caso foi realizado com cinco corretores de imóveis que atuam na cidade de Matinhos-PR, através de entrevistas. Esse procedimento foi aplicado para entender como se dá a relação do corretor de imóveis com o cliente através da conduta ética.

As entrevistas foram realizadas entre o dia 31 de agosto e 16 de setembro de 2018, de forma qualitativa, com questionário pré-definido onde consta no Apêndice deste trabalho. As entrevistas foram gravadas por áudio e transcritas posteriormente. O consentimento da gravação e participação na pesquisa foi devidamente gravada no áudio de cada participante.

O questionário abrangeu questões relativas à ética, a fiscalização dos conselhos, as experiências profissionais com clientes e outros corretores, a forma de utilização da legislação, os erros que interferem nas negociações e a postura e conduta que se deve ter para manter uma boa relação com o cliente.

6 ASPECTOS RELATIVOS AO CÓDIGO DE ÉTICA E À ATUAÇÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS

Para uma análise mais aprofundada sobre o Código de Ética e sobre a atuação do corretor de imóveis, a fim de conhecer a visão do profissional, foi realizada uma pesquisa de campo com cinco corretores de imóveis ativos e experientes na profissão. A pesquisa foi realizada através de entrevistas, entre o dia 31 de agosto e 16 de setembro de 2018, de forma qualitativa, com questionário pré-definido.

O questionário abrangia questões relativas à ética, a fiscalização dos conselhos, as experiências profissionais com clientes e outros corretores, a forma de utilização da legislação, os erros que interferem nas negociações e a postura e conduta que se deve ter para manter uma boa relação com o cliente.

6.1 ENTENDENDO O CÓDIGO DE ÉTICA PROFISSIONAL

Entre os corretores de imóveis, o Código de Ética Profissional é visto como um modo de conduta. Não somente um código previsto em lei, mas também uma questão de respeito e caráter, tanto com os clientes como com os colegas de profissão. Essa conduta também auxilia na fidelização de clientes à medida que a postura ética transparece segurança e confiança.

Nesse sentido, se torna relevante saber como os corretores de imóveis no exercício de sua profissão enxergam o Código de Ética Profissional. Compreende-se pela fala dos participantes da pesquisa que o código de ética envolve profissionalismo e deveres: “são os deveres dos corretores. Ética profissional é [...] saber conduzir, trabalhar, explicar, manter o cliente” (MARIA, corretora de imóveis, 38 anos) ¹. Dessa forma, “o código de ética [...] é uma parte integrante necessária da profissão. Uma vez que nossa profissão já foi vista, ainda é [...], como uma profissão marginalizada, aonde muitos aventureiros se encontram, poucas pessoas qualificadas” (RENATO, gerente de vendas).

Segundo Travassos (2009, p. 298), a “boa conduta, comportamento ético e organização são condições essenciais para trabalhar menos e ganhar mais”. Para

¹ Todos os entrevistados ganharam nome fictício.

Besbati (2008, p. 30) “ética profissional são os deveres dos corretores, a norma de conduta do profissional no exercício de suas atividades e em suas relações com os clientes e demais pessoas com quem tratar”.

Travassos (2009) chama atenção ainda para a forma que a sociedade enxerga a profissão:

Tradicionalmente, ainda se vê a categoria dos corretores de imóveis como um grupo de pessoas que se lança aleatoriamente em seu campo de trabalho em busca dos resultados de cada dia, sem um mínimo de ordem e de prioridade na atividade profissional (2009, p. 298).

Na visão de Lindenberg Filho (2012, p. 10 e 11), os clientes enxergam os corretores de imóveis de forma específica: “os clientes se apresentam ambivalentes. Precisam do corretor de imóveis, mas, ao mesmo tempo, eles pensam que o corretor está falando com eles para conseguir que eles mudem os seus propósitos”. Ainda conclui que os clientes têm medo de serem enganados, colocando em dúvida tudo o que o corretor diz.

Os corretores de imóveis, embora hoje já existam cursos de graduação e de pós-graduação na área imobiliária, ainda são vistos como profissionais mal qualificados. Isto acaba prejudicando os profissionais da área que trabalham corretamente, são qualificados para a atuação e que respeitam a concorrência e os trâmites legais para o fechamento das negociações.

Nesse sentido, a profissão envolve respeito: “a primeira coisa é o respeito. Respeitar a concorrência, respeitar o bom senso. Falta isso até na nossa profissão” (JOÃO, corretor de imóveis, 41 anos). O respeito e o profissionalismo devem estar presentes em todas as relações, seja com os clientes ou concorrentes, dessa forma, o código de ética: “é meio que um manual da boa convivência [...], tanto com os concorrentes, quanto com os clientes. Sejam eles compradores ou vendedores” (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos). Ser ético envolve, também, o caráter: “é você respeitar todos os trâmites que a legislação impõe [...], ele está bem na parte de conduta mesmo do profissional e também está relacionado a caráter” (ERICK, sócio gerente, 39 anos).

Na visão de Travassos (2009), o cliente espera que o profissional seja ético.

Portanto, espera-se que o corretor mantenha um comportamento adequado, não somente com cliente, mas também com a concorrência e com os seus colegas de trabalho. Ainda conclui que nenhum resultado pode ser garantido com eficácia “se não houver ainda como parâmetro inicial uma conduta ética, mantida através de códigos pessoais, sociais e de classe” (2009, p. 345).

Agir de acordo com o Código de Ética cria oportunidades para conquistar um cliente, ou seja, “quanto mais ético você é mais fácil você fidelizar o cliente. [...] no mercado imobiliário [...] quem manda é o ‘QI’ (quem indica). E você só é indicado por alguém se você fez um trabalho ético e correto” (RENATO, gerente de vendas).

Na visão de Junqueira (2004, p. 20) “o bom profissional deverá ser sempre uma pessoa cordial. Não deve se apresentar ao cliente mal humorado”. Ainda conclui que o corretor deve ser o mais objetivo possível em suas intenções, deve ser sincero e tolerante.

A objetividade é uma grande arma do corretor e a sinceridade é a da maior confiança. E, na confiança reflete a segurança do negócio. Deve ainda, o corretor usar de uma linguagem simples, mas séria, usando termos corretos referentes ao assunto de que está tratando. Saber ser tolerante, pois, nem sempre todos os compradores apresentam o mesmo perfil (JUNQUEIRA, 2004, p. 21).

Dessa forma, seguindo os parâmetros éticos e uma boa conduta, o cliente sente maior segurança para concluir a negociação e se tornar fiel ao corretor.

Atuando dentro da ética [...] se passa uma confiança pro cliente, passa respeito à profissão. Ai você acaba conquistando ele [...]. Ele vê que você não está fazendo tudo pelo dinheiro [...], o dinheiro é uma consequência, né? Mas você está tentando fazer a coisa certa, dentro da honestidade e isso conquista totalmente o cliente (JOÃO, corretor de imóveis, 41 anos).

Embora hoje existam dificuldades maiores para fidelizar um cliente, por conta da facilidade de acesso a informação e a outras imobiliárias concorrentes, ainda é possível fidelizar se agir de acordo com a conduta ética:

É difícil fidelizar hoje. Principalmente, por causa da internet. Mas quanto

mais dentro das regras eu estiver mais fácil eu vou conseguir convencer um cliente de que eu estou fazendo o certo. Até porque quem fala a verdade não merece castigo. Se eu estiver sempre falando a verdade e não ultrapassar os códigos éticos que estão ali, os limites do código, então eu vou com isso angariar uma confiança maior do cliente (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos).

“ [...] se você está trabalhando regular, seguindo o código de ética, a devida conduta do profissional, você cria confiabilidade diante do cliente. Isso transparece de imediato” (ERICK, sócio gerente, 39 anos).

O uso da conduta ética é essencial para conquistar um cliente, de maneira que se transparece confiança e segurança. A conduta não é apenas uma lei, ela também faz parte do caráter pessoal. Em suma, ter uma postura ética pessoal e profissional é indispensável para a conclusão de negócios e conquistar clientes.

6.2 COFECI/CRECI E SEU DISCIPLINAMENTO

Todo corretor de imóveis deve estar devidamente inscrito no CRECI e possuir minimamente o curso de T.T.I. ou curso superior em gestão de negócios imobiliários, para atuar profissionalmente. O COFECI e o CRECI têm o dever de fiscalizar e disciplinar a profissão, como também são os órgãos que estabelecem o Código de Ética Profissional.

O CRECI é o fiscalizador da profissão. É visto pelos corretores de imóveis como um órgão de autoridade. Atualmente, é sendo visto, também, como um órgão que negligência seus deveres como fiscalizador, o que facilita a atuação irregular da profissão.

Nesse sentido, sobre o disciplinamento e fiscalização do CRECI, o mesmo falha em alguns pontos, o que dificulta o atendimento das necessidades da atuação: “[o fiscal] vem uma vez no ano, [...] não sei por qual razão. Mas, você vai lá [na sede do CRECI] não tem o atendimento com os advogados, nunca estão lá, somente a secretária e ela não sabe o que explicar” (MARIA, corretora de imóveis, 38 anos), e “embora nos dois últimos anos pra cá tenha havido muita intensificação na fiscalização, o CRECI, infelizmente ainda pra maioria dos corretores é visto como apenas um cobrador de contas” (RENATO, gerente de vendas). Renato ainda

complementa:

Ele só atua [...] em quem já é inscrito no CRECI, em quem já tem sua devida inscrição [...] e meio que fecha os olhos pras ações clandestinas. Pessoal que ainda não tem formação, pessoal que não contribui com o CRECI, não atua. Enfim, dessa forma, fica difícil da gente mudar o quadro. Embora eles tenham poder pra mudar isso. Eles são uma autarquia (RENATO, gerente de vendas).

Sobre o CRECI, Travassos (2009, p. 323) comenta: “O CRECI consiste numa autarquia, vinculada ao Ministério do Trabalho, com poderes para fiscalizar o exercício dessa profissão”. Ainda completa, que o COFECI é um órgão superior “que legisla e disciplina todas as atividades concernentes ao exercício da profissão”.

O COFECI atua através de Resoluções, Portarias e Circulares a fim de coibir ações e atividades ilegais, que causem danos as partes interessadas e denigram a categoria profissional (BESBATI, 2008).

Travassos (2009) também atenta para a filiação ao Sindicato de Corretores de Imóveis: “embora não seja obrigatória, consideramos importante que todo corretor procure sindicalizar-se, para alcançar, ao lado de seus pares, uma expressão profissional de maior prestígio e credibilidade (2009, p. 322)”.

Dessa forma é imprescindível que o corretor esteja com sua situação regular perante o Conselho, a fim de garantir seus direitos e reconhecimento profissional.

A falta de fiscalização adequada e a dificuldade em denunciar atos ilícitos e danosos à profissão, facilitando pessoas não qualificadas atuarem na área.

[...] tem muito zelador que trabalha na clandestinidade, caseiros. Então [...] eles [CRECI] não vencem e pra conseguir até fazer uma denúncia é [...] bastante burocrático, tem que preencher um monte de papel, tem que se identificar. Então, assim, é um pouco difícil. Eu acho que eles pecam bastante nessa parte da fiscalização. Eles fiscalizam muito o corretor até, que eu também não discordo, porque tem que pagar as mensalidades [...]. Mas eles deixam a dever pra esse outro pessoal que trabalha na clandestinidade. [...] esse pessoal pega uma grande fatia das vendas [...], locação também e faz um monte de coisa errada também e respinga nos corretores. Eles se intitulam corretores, mas não são [...] (JOÃO, corretor de

imóveis, 41 anos).

[...] a gente sabe que muitas coisas dependem de denúncia. Você vai denunciar um caso de serviço ilegal da profissão ou qualquer coisa que esteja ali no código de ética, mas você não vê o CRECI atuando aqui na fiscalização fora da temporada como você vê na temporada. Isso deixa a desejar [...] uma ação mais efetiva o ano todo (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos).

Nesse sentido, “o CRECI está muito embasado em cuidar de quem está regular e não de quem não está regular”. Sobre a fiscalização: “eles [...] fiscalizam a coisa que já está em pleno acordo com o que a legislação pede”. Sobre uma nova forma de atuação: “[...] eles deveriam criar métodos que fossem pra realmente limitar quem está atuando fora do permitido, no caso irregular né? Eles punem o regular e não punem o irregular” (ERICK, sócio gerente, 39 anos).

Sobre o exercício ilegal da profissão Junqueira (2004) se posiciona em tom crítico, de forma que o profissional que praticar a profissão sem estar devidamente inscrito no CRECI responderá criminalmente.

Aquele que não estiver devidamente inscrito no Conselho Regional de Corretores de Imóveis – CRECI – e vier a praticar atos privativos de corretor de imóveis, estará incurso no artigo 47 da Lei das Contravenções Penais, pelo exercício ilegal da profissão (2004, p. 27).

O autor ainda complementa que apenas o fato de se intitular corretor implica em sanções penais. Também comenta sobre a fiscalização: “diariamente vemos pelos jornais as inspeções efetuadas pelo Conselho Regional de Corretores de Imóveis – CRECI – lacrando imobiliárias e processando corretores que praticam ilegalmente a profissão” (JUNQUEIRA, 2004, p. 28).

Embora o COFECI e o CRECI sejam uma autarquia e tenham poderes para fiscalizar mais efetivamente os corretores de imóveis, podemos perceber que a sua forma de atuação hoje não atende as necessidades da profissão. De forma unânime, os entrevistados concordam que há falhas no sistema de atuação e fiscalização do CRECI, o que acaba prejudicando os corretores que estão ativos e regulares na profissão abrindo brechas para que pessoas não qualificadas e não inscritas no

CRECI atuem de forma ilegal.

6.3 A LEGISLAÇÃO COMO FERRAMENTA

A profissão do corretor de imóveis envolve diversas áreas, uma delas é a área do direito. O direito está inserido em toda a sua forma de atuação, desde a sua postura até a conclusão de uma transação.

Nesse sentido, conhecer a legislação ajuda a concluir as transações a medida que se passa segurança para o cliente:

O cliente de hoje em dia [...], ele entra na imobiliária já sabendo grande parte, tanto em relação ao imóvel quanto em parte da documentação e legislação específica. Então, se você for [...] dar um atendimento menos do que ele espera você vai acabar perdendo. Então, por isso que é importante todo corretor ser inteirado da legislação, afim de você não se contradizer e não passar uma insegurança (RENATO, gerente de vendas).

[...] você tem que já passar mais ou menos um custo prévio pro cliente. Na verdade você tem que passar total segurança pra ele. Você é um profissional. Se você não conhece o pós venda, então acaba que o cliente não vai ter confiança. Tem que saber tudo. Tanto da documentação, tanto da legislação, de regras, ou caso tenha uma pendência no imóvel, como agir, como fazer. Então tem que estar por dentro de tudo. Das leis, acompanhar. Porque a lei, de vez em quando, está trocando. Então tem que estar bem atualizado nessa questão (JOÃO, corretor de imóveis, 38 anos).

Para Travassos (2009, p. 340), conhecer a legislação é “importante para que possa proceder a análise de documentos, tanto de incorporações quanto de imóveis usados, problemas de heranças, divórcios, inventários, leilões”. Na visão de Besbati (2005, p. 36), “para os corretores de imóveis os regulamentos, como em qualquer outra carreira, são essenciais para direcionar a vida profissional”.

Travassos (2009) lembra que o conhecimento da função é de extrema importância. O profissional que não sabe como conduzir o seu cliente, prestar informações corretas e um bom atendimento está indo em direção contrária ao sucesso. O autor também se refere ao profissionalismo que é o ponto chave para

passar segurança ao cliente, dessa forma, possuindo conhecimento técnico sobre a profissão. Portanto, se você passa segurança para o cliente, você o conquista.

Embora seja essencial conhecer a legislação que abrange a profissão, também é possível trabalhar em conjunto com outros profissionais da área do direito, como advogados.

Não necessariamente. Você tem que trabalhar, ser regular, estar dentro da legislação, saber o que pode e não pode. Quais são seus direitos, quais são seus deveres. Porém, pra fechamento de venda não vejo isso. Depende de cada empresa e cada profissional [...]. Tem imobiliária que [...] destina a parte jurídica para o setor jurídico, que é as vezes um advogado contratado, que tem potencialidade e capacitação em direito imobiliário, nessas situações (ERICK, sócio gerente, 39 anos).

Para Junqueira (2004, p. 36), ter um advogado especializado em direito imobiliário na equipe é indispensável: “a exigência de uma segura análise de todos os documentos é condição essencial à segurança, existência, validade e eficácia das transações imobiliárias”.

A assessoria jurídica é de extrema importância, porém, os corretores de imóveis devem saber as suas limitações e saber as leis e normas que abrangem a sua profissão dentro dos termos legais. Dessa forma, se torna necessário conhecer a legislação, para que não haja erros e complicações futuras.

Cometer erros pode ser comum nesta profissão, como em qualquer outra, porém adquirir uma postura ética e admitir os erros torna a relação com o cliente mais fluente: “[...] todo mundo erra. A gente tem que admitir que está errado [...]. Primeiro lugar honestidade” (MARIA, corretora de imóveis, 38 anos). Sendo assim, “[...] você reconhecer e repassar para o cliente só passa transparência. O problema é que tem gente que além de não reconhecer o erro, começa a enrolar e começa a virar uma bola de neve” (RENATO, gerente de vendas).

Segundo Travassos (2009, p. 336), exatidão e transparência são valores que vão de competência à oportunidade. Sobre a exatidão: “o profissional tem que ser mais certinho. Apresentarem-se com informações mais corretas e limpas que lhe sejam possíveis, bem organizados, cumpridores de horários, de excelente comportamento e de boa apresentação pessoal”. O autor complementa sobre a

transparência:

É o que de mais importante as pessoas esperam das outras, principalmente quando se trata de prestadores de serviços. Esperam dos profissionais 'um jogo limpo', com a verdade em primeiro lugar, pois todos têm necessidade de um profissional que pense no seu ganho como consequência de um serviço bem prestado, e que sirva como conselheiro, consultor (TRAVASSOS, 2009, p. 336).

O Código de Ética Profissional aborda a questão da imperícia, ou erros que não são esclarecidos, como casos passíveis de punição.

Também faz parte do código de ética a imperícia que incorreria no erro. Então o quanto antes eu falar pra ele [...] eu assumir o erro [...] melhor. Se eu não falar isso, depois pode ocasionar um problema mais tarde e eu posso também ser arrolado civil e criminalmente por isso (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos).

Pelo art. 4, inciso I, do Código de Ética Profissional, "é necessário que o corretor de imóveis esteja inteirado do negócio antes de oferecê-lo". Ou seja, o corretor de imóveis deve conhecer primeiro o imóvel para passar informações seguras aos clientes.

É necessário estar inteirado de todas as informações pertinentes ao imóvel que está sendo apresentado ao cliente, como também, conhecer as necessidades do cliente, para que se possam apresentar sugestões adequadas, contribuindo para que a venda ocorra. O cliente, por ter medo de ser enganado, procura se certificar quanto ao negócio através de objeções. Este momento é importante à medida que permite corrigir eventuais erros e imprecisões (LINDENBERG FILHO, 2012).

Nesse sentido, ter responsabilidade e admitir os seus erros passa credibilidade para o cliente, facilitando a fidelização: reafirma que você está preocupado com a situação que você está passando pra ele. Isso te traz credibilidade. Errar é normal. "Passar às vezes uma informação errônea é comum isso daí todo mundo faz, é do ser humano" (ERICK, sócio gerente, 39 anos).

Travassos (2009, p. 333) comenta que a responsabilidade é a maior

ferramenta para transmitir credibilidade ao cliente. Deve-se falar a verdade e cumprir com o que foi prometido. Nesse sentido, “ o profissional deve criar uma imagem de alta credibilidade para merecer confiabilidade dos clientes. Assim estará pronto para vender um produto. Há que se vender primeiro a sua credibilidade e depois vender o imóvel”.

Em suma, a credibilidade que se passa para o cliente com a sua postura, com a sua transparência, exatidão, honestidade e seu entendimento sobre a profissão e sobre a legislação, ajuda a ganhar a confiança dos clientes. Não somente isto, ajuda nas transações de forma que não implique em erros e complicações legais.

6.4 EXPERIÊNCIAS PROFISSIONAIS

Os corretores de imóveis possuem contato constante com outros profissionais, o que culmina, em diversas situações, à experiências desgostosas com corretores antiéticos. Também se deparam com clientes que julgam a sua aparência, devendo então manter uma imagem condizente.

Se deparar com profissionais antiéticos é muito comum, e estes profissionais acabam denigrando a imagem do corretor de imóveis. É possível identificar um profissional antiético em diversas atitudes, uma delas é: “[...] fazer as coisas erradas. Fazer o tal de “por fora”. É antiético se você trabalha dentro de uma imobiliária” (MARIA, corretora de imóveis, 38 anos). Realizar vendas sem o conhecimento da imobiliária onde o corretor trabalha, é antiético, e esse tipo de profissional tende a ser afastado do mercado.

[...] o mercado como todo, hoje em dia o país está muito mais politizado, a informação chega mais fácil. Então o pessoal que não é ético não costuma ficar. Eu já peguei alguns casos que tive que dispensar o corretor. Já peguei parceiros também que não foram éticos comigo e já peguei gente que não foi ética com cliente, reclamações de clientes [...]. Então, infelizmente isso existe (RENATO, gerente de vendas).

A grande maioria dos corretores são éticos, mas os poucos que não são atrapalham bastante [...] eu já ouvi que o corretor de imóveis é picareta. E

não é. É um profissional habilitado, que sabe o que está fazendo, que está intermediando uma negociação. Mas você acaba sendo medido pela régua desse corretor que não tem ética e que atravessa, e que fala o que não deve, e que vende imóvel irregular, mesmo sabendo que não pode. É uma pena que isso aconteça. Já é ruim com um corretor que tem CRECI fazendo isso, aí você se depara com corretor que nem estagiário, não tem CRECI e anda aí atravessando. É complicado isso (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos).

Na visão de Travassos (2009, p. 265), as parcerias proporcionam maiores chances de venda. Porém, há que se ter cuidado sobre as possibilidades de desencontros, no que diz respeito à comissão e na divisão de tarefas. Dessa forma “todas as parcerias tratadas deverão ser confirmadas, por escrito, através até de e-mail, entre os parceiros para que não sejam criadas dúvidas em futuro acerto de comissões e obrigações”.

O autor ainda atenta às relações humanas, que proporcionam o desempenho produtivo da profissão. O profissional depende de um bom relacionamento com seus colegas de trabalho, com seus parceiros, com clientes, e com outros envolvidos na negociação. Não se deve criticar a concorrência, discutir na presença de clientes ou até tomar atitudes que venham a prejudicar outro corretor ou o cliente.

O corretor de imóveis tem a responsabilidade de manter uma conduta de comportamento e imagem pessoal, assim ter atitudes antiéticas denotam um corretor não profissional. Não julgar os clientes por sua aparência se torna essencial. Já, manter uma aparência e uma imagem pessoal condizente, faz toda a diferença.

“Independente de quem seja, [...] se a pessoa vai entrar no escritório hoje [...] ela vem para comprar [...]. Então a partir da hora que entra você tem que tratar como igual né, independente da situação financeira do cliente” (MARIA, corretora de imóveis, 38 anos).

Infelizmente o preconceito é muito forte. Então você vai ganhar o cliente a partir do momento que você começa a conversar com ele. [...]. A padronização da vestimenta no escritório é necessária. [...] Aqui no mercado do litoral, principalmente, você pega o pessoal no momento de lazer. Então

no momento de lazer é um juiz que tá de sunga, é um desembargador que tá andando de bicicleta, aquela bicicleta velha que ele deixou no condomínio. E foi uma situação assim que aconteceu comigo. Da mesma forma que você pega o contrário. Então julgar o livro pela capa “não cola”. Então é algo cultural que muita gente leva. Mas não deveria ser assim. Atenda todo mundo igual. O básico é isso. A grande sacada do mercado imobiliário é você conseguir ler a pessoa. Você tentar se interagir. E é por pequenos detalhes que você interage com a pessoa. Falar o nome deles, eles adoram. Você tratar com mais exclusividade possível o cliente. Hoje pra você crescer no mercado é você andar junto e não ser individualista (RENATO, gerente de vendas).

Para Lindenberg Filho (2012) o corretor deve ter disciplina, estudo e método de trabalho adequado, que possibilitem uma boa comunicação com o cliente. Ainda conclui:

A venda de imóveis é um trabalho de ciência, arte e técnica. Para poder encarar o cliente, o corretor deve entender que o destinatário da comunicação (cliente) não é receptor passivo, mas alguém que interpreta, que decodifica e compreende a mensagem a partir de sua experiência humana e social. [...] A habilidade técnica e a habilidade interpessoal combinadas com o domínio da parte verbal, voz e linguagem comportamental, ajudam a causar uma boa primeira impressão (LINDENBERG FILHO, 2012, p. 30 e 31).

Segundo Travassos (2009, p. 342), o corretor deve seguir um comportamento compatível com a prestação do seu serviço. De forma que “não há a necessidade de roupa de grife, mas sim bem apresentável”. Além do comportamento, a aparência pessoal deve estar de acordo com o ambiente de trabalho, e todos os profissionais devem transmitir uma boa imagem dos serviços que prestam.

[...] amigos meus de outras imobiliárias já fizeram isso porque o cliente chegou de bicicleta e eu acabei fazendo a venda maior até hoje da minha vida. Mas, eu não costumo julgar as pessoas pela aparência. Mas eu já fui julgado pelo meu jeito de falar [...] caboclo. Então, eu já tive cliente que já comentou com meu gerente. [...] Já perdi cliente por causa do jeito meu de

falar. Mas eles julgam bastante. A aparência é quesito importante pra cliente. Principalmente, tem que tá bem arrumado (JOÃO, corretor de imóveis, 41 anos).

Infelizmente, a gente vive ainda num país que é preconceituoso né? Demais. [...] a empresa, ela cria uma linguagem corporal, tem uma simbologia e isso reflete na postura e te traz credibilidade. Ter postura não só corporal, como uniforme, como de linguagem, você ter uma linguagem realmente técnica, vir trabalhar e estar focado pra isso (ERICK, sócio gerente, 39 anos).

Segundo Travassos (2009, p. 342) a boa apresentação pessoal envolve “se apresentar sempre barbeado, cabelos bem arrumados, sapatos bem engraxados, roupa limpa, higienicamente apresentável, unha aparadas e limpas”. Para que isso ocorra, uma roupa padrão para os corretores dentro de uma empresa é indispensável. O autor complementa também que estar sempre sorrindo e possuir uma boa comunicação são algumas habilidades que ajudam a fidelizar o cliente.

Dessa forma, as experiências com os clientes e os colegas de trabalho são diversas, tendo o corretor que possuir além de tudo, flexibilidade e tolerância para lidar com as diferentes situações. O prejulgamento por parte dos clientes é muito comum, a postura do corretor deve ser percebida já na primeira impressão.

6.5 POSTURA ÉTICA

Possuir uma postura ética no âmbito do exercício da profissão é essencial. O modo de conduta, a imagem pessoal e profissional, a comunicação, são aspectos relevantes para se manter uma postura condizente.

Além da imagem pessoal e do profissionalismo, o corretor deve possuir atitudes condizentes com a sua área de atuação, ser honesto e não julgar a aparência do cliente, muito menos sua inteligência.

[...] você ser um profissional autônomo não significa que você pode fazer tudo que você quiser. Significa que você pode fazer tudo o que você quiser dentro do mundo que você convive. Então o que é ter uma postura ética com cliente? É você tratar ele da forma que, primeiramente, que você

gostaria de ser tratado. Você não deve subestimar a inteligência do cliente e você deve ser espontâneo em todas as informações. Você não tem que ser o melhor amigo dele. E sincero, hoje em dia a maior malandragem é ser honesto (RENATO, gerente de vendas).

Segundo Besbati (2008), o profissional do mercado imobiliário deve atender o seu cliente da melhor forma possível, com zelo, de forma cordial e ainda conhecer o perfil de cada um.

O corretor de imóveis possui liberdade, mas esta liberdade deve ser usada com responsabilidade e disciplina. Dessa forma, pode-se alcançar o sucesso e a independência. O profissional tem o dever de prestar todas as informações acerca da negociação, que estejam ao seu alcance. Não se deve omitir informações e até mesmo mentir.

Não omitir nada. Não omitir valor de condomínio. Não distorcer valores [...] de impostos. Que muitos camuflam. As vezes tem imóvel que o IPTU é R\$ 8.000,00 e eles passam R\$ 3.000,00. O condomínio é R\$ 1.200,00 passam R\$ 600,00. E assim, procurar respeitar. Não tentar induzir o cliente a comprar uma coisa que não o agrada só pra ganhar mais. Deixar o cliente escolher o que ele quer e respeitar também a concorrência, né? Fazendo parceria dentro da coisa certa (JOÃO, corretor de imóveis, 41 anos).

Travassos (2009) ainda corrobora a ideia de omissão e distorção de valores. Para o autor, o corretor de imóveis deve dizer a verdade e ser honesto com todas as informações:

Quando se anunciar a metragem, esta deverá ter a área que consta do carnê do IPTU ou em qualquer outro documento que seja de fácil comprovação. Se anunciar taxa de condomínio barata ou documentação em ordem deve-se ter certeza de que tal fato é uma verdade. Ou seja: só e apenas anunciar a verdade (2009, p. 276).

Dessa forma, a honestidade vem acompanhada de uma série de benefícios. Quando se diz a verdade não há motivos para negligência ou imperícia, assim, não cabendo aplicações penais.

[...] dinheiro não é tudo na vida. [...] Então é esse tipo de atitude: se colocar no teu lugar, aguardar a hora certa de você fazer o negócio, fazer uma proposta. Acho que é essencial pra você conseguir fidelizar o seu cliente depois. Passar credibilidade, né? (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos)

Acho que é você seguir o que você foi capacitado e incumbido para fazer e as legislações e que não afete os demais no seu entorno. Você não quer passar em cima dos demais né? De certa forma é uma conduta. A capacitação está relacionada ao que você estudou e o que a lei te permite fazer, mas também ela está bem vinculada a questão do caráter (ERICK, sócio gerente, 39 anos).

Algumas atitudes denotam a conduta do corretor como ética. Sendo assim, há atitudes que o corretor deve ter como atitudes que o corretor deve evitar.

[...] Ironia. Se o cliente vem comprar é porque ele pode comprar. Não desmerecendo: 'ele tem um salário mínimo'. Ele juntou o dinheiro e ele pode comprar e ele tem capacidade pra isso (MARIA, corretora de imóveis, 38 anos).

Não deve omitir informação. Não deve denigrir a imagem dos próprios amigos, porque você parte daquele princípio que se a pessoa que está com você está falando mal do seu amigo o que ele não fala de você? Então, ele não precisa ser um cara simpático, não precisa ser amigo de todo mundo. O corretor pra se dar bem, seja espontâneo, seja sincero e trate todo mundo igual. Seja espontâneo na informação tanto na que você sabe quanto na que você não sabe. Admita antes de você falar. Seja ético (RENATO, gerente de vendas).

Para Besbati (2008), o corretor de imóveis deve honrar a profissão, respeitar os concorrentes e colegas de trabalho, ser munido de boa-fé para com os clientes, e possuir uma postura ética para atender os requisitos da profissão.

O corretor deve “sempre falar a verdade para o cliente. Sempre falar a verdade para as outras imobiliárias quando vai fazer uma parceria. Sempre ser sincero com tudo”. O corretor também deve “se colocar no lugar do outro, acho que é o principal. Independente do que a lei fala, independente do que o código de ética

fala” (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos).

[...] dentro do mercado de trabalho, você não vende um produto, você realmente vende sonhos. Você vende desejos. É impressionante as emoções que a gente acaba vivenciando com as pessoas.[...]. Acho que a ética está mais relacionada a caráter do que propriamente a lei, a tinta fria escrita no papel.[...] é um pagamento muito legal, quando você vê alguém realizado com uma conquista desse tamanho. O sonho de todo mundo é ter uma casa (PEDRO, corretor de imóveis, 42 anos).

Segundo Besbati (2008, p. 36), “para os corretores de imóveis os regulamentos, como em qualquer outra carreira, são essenciais para direcionar a vida profissional”. Ou seja, conhecer a legislação e seguir dentro das leis, são práticas que possibilitam ao profissional o que deve fazer e o que não deve fazer no âmbito da profissão.

A profissão do corretor de imóveis envolve não somente a técnica das transações, mas envolve principalmente as relações interpessoais. Ser flexível, tolerante, honesto, espontâneo com as informações, são algumas características que, além da postura ética, transparecem segurança para o cliente e conseqüentemente ganham a confiança do mesmo, criando oportunidade de fidelização. Dessa maneira os entrevistados concordam que uma postura ética é ser honesto, respeitar os demais profissionais e os clientes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A discussão que envolveu este trabalho foi a forma de atuação do corretor de imóveis através da legislação brasileira e do Código de Ética Profissional, compreendendo quais procedimentos são necessários para se realizar uma negociação segura e para estabelecer relação com o cliente mantendo uma postura ética.

Para ser corretor de imóveis, deve-se possuir o título de técnico em transações imobiliárias ou em nível superior, Gestão de Negócios Imobiliários. Assim, abrindo cadastro junto ao CRECI para atuar de forma regular. O profissional que não está devidamente regular junto ao CRECI está em desacordo com o art. 2º da Lei nº 6530/78 e está sujeito a aplicação de sanções penais.

A remuneração do corretor deve estar descrita em contrato. Quando não há um contrato ou não está descrita, a remuneração é estipulada pelo CRECI, em caso de venda a comissão ou honorários é de 6%. A remuneração do corretor ainda é um assunto polêmico em casos de desistência de compra ou venda por parte dos clientes.

A profissão de corretor envolve resultado útil da aproximação das partes, sendo assim, quando há a desistência imotivada a comissão do corretor é devida. Quando a desistência é motivada, ou seja, algo impede que o imóvel seja vendido ou comprado, a comissão não é devida, pois se entende que a negociação não obteve resultado útil.

O corretor de imóveis é um profissional que deve estar habilitado para a sua função e munido de todas as informações necessárias para a conclusão de uma venda, ou qualquer outra negociação, sob pena de responder civil e criminalmente. Nesse sentido, o corretor de imóveis possui responsabilidade civil e suas atitudes podem acarretar penalidades.

A responsabilidade civil do corretor de imóveis pode ser objetiva ou subjetiva e causando danos a outrem, o corretor tem o dever de indenizar ou reparar, seja o dano moral, material ou à imagem.

Nesse sentido, o CRECI, através de Resoluções, Portarias e Circulares, atua a fim de coibir atividades ilegais e práticas danosas as partes interessadas ou que

denigram a profissão. O Código de Ética Profissional vem desta ideia, com a intenção de padronizar a forma de conduta do corretor de imóveis.

De acordo com o Código de Ética, o corretor deve exercer a profissão com cordialidade, empatia, zelo, lealdade e seguir as prescrições legais, como: o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 6530/78 e outras resoluções. Dessa forma, a figura do corretor é de extrema importância para a segurança jurídica das operações imobiliárias.

A profissão do corretor de imóveis envolve relação interpessoal com o cliente, dessa forma há a necessidade de estabelecer um relacionamento adequado. Nesse sentido, foi realizada uma pesquisa de campo através de entrevistas com cinco corretores que atuam na cidade de Matinhos-PR, para entender como o Código de Ética Profissional é aplicado no dia a dia do corretor.

As entrevistas abrangiam questões relativas à ética, a fiscalização dos conselhos, as experiências profissionais com clientes e outros corretores, a forma de utilização da legislação, os erros que interferem nas negociações e a postura e conduta que se deve ter para manter uma boa relação com o cliente.

Sendo assim, os corretores entrevistados concordam que o Código de Ética Profissional é de extrema importância para a profissão, como também ter uma conduta e postura ética diante dos clientes e dos colegas de profissão. Também concordam que possuir conhecimento sobre a legislação é o ponto chave para a conclusão das negociações.

A profissão do corretor de imóveis envolve não somente a técnica das transações, mas envolve principalmente as relações interpessoais. Dessa maneira os entrevistados concordam que uma postura ética é ser honesto, tolerante, respeitar os demais profissionais e os clientes e ser espontâneo nas informações, assim, conquistando o cliente, criando oportunidade de fidelização.

REFERÊNCIAS

ARISTÓTELES. A ética. Tradução: Cassio Fonseca. Rio de Janeiro: Ed. de Ouro, 1968.

BAUMAN, Zygmunt. Ética pós-moderna. São Paulo: Editora Paulus, 1997.

BECKER, Beatriz G. Aspectos polêmicos da comissão de corretagem imobiliária: obrigatoriedade do registro no Conselho Regional, a prática denominada 'comissão de mesa' e obtenção do resultado útil da aproximação das partes. Dissertação (graduação em Direito). UFSC, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/166346/TCC%20-%20Beatriz%20Guidarini%20Becker%20-%20Reposito%CC%81rio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 23/07/2017.

BESBATI, Marlon. Responsabilidade civil do corretor de imóveis. Monografia (graduação em Direito). UNIVALI, Itajaí, 2008. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Marlon%20Besbati.pdf>> Acesso em: 10/09/2017.

BORDIN, A. H. O contrato de corretagem imobiliária e a responsabilidade do corretor de imóveis no negócio jurídico. Monografia (graduação em Direito). UFSM, Santa Maria, 2013. Disponível em: <<http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/2936/tcc%20bloqueado.pdf?sequence=1>> Acesso em: 31/03/2018.

BUENO, J. G. R. MENEZES, D. F. N. Contrato de corretagem ou de mediação no direito brasileiro. 2017. <Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/322836234_Contrato_de_Corretagem_ou_de_Mediacao_no_Direito_Brasileiro> Acesso em: 31/03/2018.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Responsabilidade civil no novo código civil. Revista da EMERJ, V. 6, n. 24, 2003. Disponível em: <http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista24/revista24_31.pdf> Acesso em: 19/07/2018.

CELANI, Silvia. O nascimento da categoria. COFECI, 2010. [Disponível em: <http://www.cofeci.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=93:o-nascimento-da-categoria&catid=50> Acesso em: 09/06/2018.

CENTURY 21. O manual de gestão de pessoas. 2011. Disponível em: <http://www.pos.ajes.edu.br/arquivos/referencial_20130726112450.pdf> Acesso em: 19/05/2018.

COFECI. "Resolução-COFECI N°396/92: Código de Ética do Corretor". Disponível em: <http://www.cofeci.gov.br/arquivos/legislacao/1992/resolucao326_92.pdf> Acesso em: 21/04/2017.

COLTRO, A. C. M. Contrato de corretagem imobiliária: doutrina, jurisprudência e regulamentação legal e administrativa. São Paulo: Atlas, 3ª ed, 2011.

CORDEIRO, K. S.; GERUNTHO, K. C. A análise da ética sob a concepção de Aristóteles, envolvendo a ética da profissão da advocacia. Integradas Santa Cruz. Curitiba-PR, 2014. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/1161-1201-1-pb.pdf>> Acesso em: 19/05/2018.

GERHARDT, Tatiana Engel; e SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. UFRS: Porto Alegre, 1ª ed. 2009. Disponível em: <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:F9xNCnbBlgQJ:www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf+&cd=3&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>> Acesso em: 14/05/2017.

GONÇALVES, Maiko Borges. A responsabilidade civil dos corretores de imóveis nas vendas realizadas sem a observação do registro de incorporação previsto pela lei 4.591/1964. Dissertação (graduação em Direito). UNESC, Criciúma, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.unesc.net/handle/1/3780?mode=full>> Acesso em: 18/06/2017.

GONZAGA, R. P. C.; GOMES, Gabrielle C. G. Legislação Profissional do corretor imobiliário. IFNMG. Montes Claros, 1ª ed. 2015. Disponível em: <<http://ead.ifnmg.edu.br/uploads/documentos/v9prPB6Y3x.pdf>> Acesso em: 15/02/2018.

HOBBS, Thomas. Leviatã ou matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil. São Paulo: Editora Martin Claret, 2007.

JUNQUEIRA, Gabriel J. P. Corretagem e transação imobiliária no novo código civil. São Paulo: Edipro, 1ª ed. 2004.

KFOURI Neto, M.; TAVARNARO, R. R. Ensaio sobre a cobrança da comissão de corretagem imobiliária ao adquirente à luz do Código de Defesa do Consumidor. Revista Jurídica, Curitiba, vol. 02, n. 43, 2016. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/1849-5817-1-pb.pdf>> Acesso em: 21/07/17.

LIMA, Henrique S. "Responsabilidade profissional do corretor de imóveis". Publicado em 31/07/2013. Direito Net. [Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/8059/Responsabilidade-profissional-corretor-de-imoveis>> Acesso em: 28/07/2017.

LINDENBERG FILHO, S. C. Guia prático do corretor de imóveis: fundamentos e técnicas. São Paulo: Editora Atlas. 1ª ed. 2012.

LOPES, P. L.; MOURA, R. G; e PEREIRA; F. C. O relacionamento interpessoal entre vendedores e clientes utilizando como ferramenta estratégia para fidelizar clientes.

Rio de Janeiro: Seget XII. AEDB. 2015. Disponível em:
<<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/28822364.pdf>> Acesso em:
21/04/2017.

MACEDO, Jamil P. Manual do técnico em transações imobiliárias. Goiânia: Editora AB, 11ª ed. 1994.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Editora Atlas, 5ª ed. 2003. Disponível em:
<https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india> Acesso em: 14/05/2017.

OAB-GO. “Manual de boas práticas do mercado imobiliário”. Goiás: 1ª ed. 2015.

PEREIRA, Ricardo Antonio. Responsabilidade civil do corretor de imóveis. UNIVALI-SC. 2009. Disponível em:
<<http://siaibib01.univali.br/pdf/Ricardo%20Antonio%20Pereira.pdf>> Acesso em:
28/07/2017.

PLANALTO BRASIL. Código Civil 2002. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm> Acesso em: 25/06/2017.

PLANALTO BRASIL. Código Comercial de 1850 – art. 36 e 37. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l0556-1850.htm> Acesso em: 15/02/2018.

PLANALTO BRASIL. Constituição Federal 1988. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>
Acesso em 14/02/2018.

PLANALTO BRASIL. Lei nº 6.530/1978. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/Leis/L6530.htm> Acesso em: 22/07/2018.

RAMIRES, M. R. D. Responsabilidade civil: uma análise do dano moral. Dissertação (mestrado em Direito). UNIVEM, Marília, 2008. Disponível em:
<https://univem.edu.br/servico/aplicativos/mestrado_dir/dissertacoes/Responsabilidade_Civil_-_Uma_An%C3%A1lise_do_Dano_Moral_1181_pt.pdf> Acesso em:
19/07/2018.

RAMOS, Carlos Roberto Ramos. Origem, conceito, tipos de constituição, poder constituinte e história das Constituições Brasileiras. Revista Inf. Legis, Brasília, A 24, n. 93, 1987. Disponível em:
<<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/181723/000426993.pdf>>
Acesso em: 22/07/2018.

RESENDE, J. M. Operações Imobiliárias I. Goiânia: AB, 2001.

SECOVI-SP. Boas práticas na intermediação de compra e venda de imóveis. São Paulo. 2013. Disponível em: <<http://old.secovi.com.br/files/Downloads/manual-boas-praticas-webpdf.pdf>> Acesso em: 18/04/2017.

SCHERER, P. H. Define o momento em que nasce para o corretor de imóveis o direito aos honorários sobre a intermediação. CRECI-SP. 2004.

SINDIMÓVEIS. Tabela de honorários. 2018. Disponível em: <<http://www.sindimoveis.org.br/conteudo.php?id=117>> Acesso em: 14/07/2018.

TRAVASSOS, Ari. Criando competências: corretagem imobiliária teoria e prática. São Paulo: All Print, 2009.

APÊNDICE

Questionário e roteiro das entrevistas com os corretores de imóveis:

- 1) O que você entende por Código de Ética Profissional?
- 2) Em sua opinião, o Código de Ética do Corretor de Imóveis e seu disciplinamento atendem as necessidades da atuação do Corretor?
- 3) Sobre a forma de atuação dos corretores conforme o Código de Ética, você acha que isso te proporciona oportunidades de conquistar um cliente?
- 4) Sobre conhecer a legislação que abrange a profissão, em sua opinião, ajuda a concluir as transações?
- 5) Sobre suas experiências com outros corretores, seja no seu local de trabalho ou em parcerias, já se deparou com profissionais antiéticos? Comente.
- 6) Enquanto corretor, o que é ter uma postura ética perante o cliente?
- 7) Na sua opinião, o que um corretor de imóveis, visando manter os princípios éticos da profissão, não deve fazer no exercício da função?