

MANUAL DE CONFORMIDADE E EXCELÊNCIA



Gestão 2016/2018

Presidente:

João Teodoro da Silva

Vice-Presidentes

José Augusto Viana Neto

Newton Marques Barbosa

Diretores-Secretários

Sérgio Waldemar Freire Sobral

Manoel da Silveira Maia

Diretores-Tesoureiros

Antônio Armando Cavalcante Soares

Valdeci Yase Monteiro

SUMÁRIO

1. Apresentação;

1.1. Quem somos;

1.2. Nossa Missão, Visão e Valores;

1.3. Compromisso da alta administração com as práticas empresariais éticas;

2. Compliance formal versus compliance material;

3. Legislação de base;

3.1. Lei 12.529/11 – Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência;

4. Infrações Éticas;

4.1. Eliminar a negociação quanto ao percentual da comissão de corretagem:

4.1.1. Influência de conduta uniforme;

4.1.2. Tabelas de preço;

4.2. Exigir que a venda do imóvel seja exclusiva:

4.2.1. Exigir que o cliente assine termo de exclusividade;

5. Etapas da implantação do programa de *compliance* do Sistema COFECI-CRECI;

6. Ferramentas de *Compliance*;

6.1. Manual de *Compliance*;

6.2. Hotline;

6.3. Mailing Mensal;

6.4. Formulário “Conhecendo nossos terceiros”;

7. Termo declaratório de aceitação;

MANUAL DE ÉTICA E EXCELÊNCIA

1. APRESENTAÇÃO;

1.1. Quem somos;

O Sistema COFECI-CRECI é composto pelo Conselho Federal e vinte e cinco Conselhos Regionais de Corretores de Imóveis, órgão representativo e fiscalizatório da classe, autarquia federal, pessoa jurídica de direito público.

O Sistema COFECI-CRECI normatiza e fiscaliza uma profissão de grande relevância para o desenvolvimento da nação, e congrega – com base na lei n. 6.530, de 12 de maio de 1978 – cerca de 400 mil profissionais e 42 mil empresas de intermediação de negócios imobiliários, proporcionando uma movimentação nesse mercado que viabiliza a cadeia produtiva da construção civil, a qual representa cerca de 18% do PIB (Produto Interno Bruto) brasileiro.

A principal preocupação dos conselhos profissionais é justamente equilibrar a dignidade da profissão, protegendo e defendendo os interesses dos corretores de imóveis no Brasil, com as leis de mercado, garantindo que o consumidor tenha acesso a um mercado justo e íntegro.

É inadmissível do ponto de vista legal que corretores de imóveis ajam fora da ética profissional, que manipulem o mercado ou que não sejam justos e profissionais com seus clientes.

Do mesmo modo, não se pode cogitar que o corretor seja desrespeitado no exercício de sua atividade profissional, pois merece todo o zelo, preocupação e dedicação dos seus Conselhos Representativos, e esse é um compromisso assumido pelas Diretorias do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais.

Este Manual marca a concretização do projeto de excelência do Sistema COFECI- CRECI que confirma seu compromisso com a conformidade às normas concorrenciais e de exatidão das operações a fim de alcançar o primor que lhe é focal.

1.2. Nossa Visão, Missão, Valores;

O Sistema COFECI-CRECI possui como identidade organizacional a seguinte missão, visão e valores:

MISSÃO: Supervisionar a ética dos Corretores de Imóveis em todo o território nacional, cabendo-nos zelar e trabalhar pelo bom conceito da profissão e dos que a exercem legalmente, visando à defesa da Sociedade.

VISÃO: Buscar aprimoramento contínuo e inovando sempre.

VALORES: Ética, Transparência, Efetividade e Competência.

1.3. Compromisso da alta administração com as práticas empresariais éticas;

Pautados em nossos fundamentos como organização, afirmamos nosso compromisso com a boa gestão, que se revela também na implantação deste programa de conformidade.

Trata-se de – respeitando nossa essência como autarquia, e nosso DNA – atentarmos aos pilares de um bom programa de conformidade, buscando eliminar qualquer conduta desviante, garantindo higidez com o sistema jurídico brasileiro e regras internacionais de livre concorrência.

O cerne deste programa é estabelecer rotinas que assegurem que serão atendidas as prerrogativas de mercado, garantida a livre concorrência, em harmonia com a defesa dos corretores de imóveis, para que não se vilipendie a profissão.

Não existe programa de *compliance* eficiente sem que a alta administração esteja com ele comprometida. Nossa equipe de *compliance* tem autonomia para trazer reportes de desvios e apresentar sugestões de resolução.

Também está comprometida com treinamentos e capacitação, com a disseminação e reafirmação constante de nossos pilares de *compliance*.

Os treinamentos, coração de qualquer programa de conformidade, serão conduzidos visando a assegurar a maior adesão de nossos colaboradores e dos corretores

registrados nos Conselhos da Classe, com a preocupação real de que as boas rotinas concorrenciais sejam adotadas no seu dia a dia.

O compromisso é com a criação de um programa de *compliance* material e não meramente formal, que efetivamente altere a vida das pessoas, operando bons efeitos no mercado.

2. COMPLIANCE FORMAL VERSUS COMPLIANCE MANTERIAL;

Estar em *compliance* não é possuir documentos estruturais que prevejam faltas éticas e punições. Isso é apenas aparentar ter um sistema de controle interno.

O sistema COFECI-CRECI está efetivamente comprometido com a consolidação de uma cultura e *compliance*, que tenha o poder de afetar positivamente suas rotinas internas e dar mais elementos aos corretores de imóveis para que possam exercer sua profissão com dignidade e nos limites da lei.

Para que se consolide uma cultura de *compliance* é essencial que sejam constantemente disseminados os princípios que regulam este Manual, e a nossa atividade.

O Código de Ética Profissional dos Corretores de Imóveis (Resolução nº. 326/1992, alterada pela Resolução 1.404/2018) prevê uma série de posturas adequadas aos corretores de imóveis no exercício de sua profissão.

Atuar com probidade e zelando pela sua reputação são duas das recomendações disciplinares que servem como pilar à profissão. Isso porque cada corretor é um representante de nossa classe, razão pela qual todos devem se preocupar em agir dentro dos parâmetros de excelência concorrencial previstos por este Manual.

O compromisso do sistema COFECI-CRECI não é apenas com a confecção e divulgação deste Manual, mas com a concretização de esforços que garantam sua eficiência, provocando mudança real nas rotinas profissionais dos corretores de imóveis.

3. LEGISLAÇÃO DE BASE;

O foco da implantação de nosso programa de *compliance* é a conformidade com a legislação concorrencial, notadamente a Lei nº. 12.529/12 –, que regula o sistema de defesa da concorrência.

Referida norma disciplina os órgãos que protegem a concorrência e suas respectivas atribuições, bem como o procedimento nos processos administrativos e os ilícitos à concorrência (art. 36¹).

¹ Art. 36. Constituem infração da ordem econômica, independentemente de culpa, os atos sob qualquer forma manifestados, que tenham por objeto ou possam produzir os seguintes efeitos, ainda que não sejam alcançados:

I - limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;

II - dominar mercado relevante de bens ou serviços;

III - aumentar arbitrariamente os lucros; e

IV - exercer de forma abusiva posição dominante.

§ 1º A conquista de mercado resultante de processo natural fundado na maior eficiência de agente econômico em relação a seus competidores não caracteriza o ilícito previsto no inciso II do caput deste artigo.

§ 2º Presume-se posição dominante sempre que uma empresa ou grupo de empresas for capaz de alterar unilateral ou coordenadamente as condições de mercado ou quando controlar 20% (vinte por cento) ou mais do mercado relevante, podendo este percentual ser alterado pelo Cade para setores específicos da economia.

§ 3º As seguintes condutas, além de outras, na medida em que configurem hipótese prevista no caput deste artigo e seus incisos, caracterizam infração da ordem econômica:

I - acordar, combinar, manipular ou ajustar com concorrente, sob qualquer forma:

a) os preços de bens ou serviços ofertados individualmente;

b) a produção ou a comercialização de uma quantidade restrita ou limitada de bens ou a prestação de um número, volume ou frequência restrita ou limitada de serviços;

c) a divisão de partes ou segmentos de um mercado atual ou potencial de bens ou serviços, mediante, dentre outros, a distribuição de clientes, fornecedores, regiões ou períodos;

d) preços, condições, vantagens ou abstenção em licitação pública;

II - promover, obter ou influenciar a adoção de conduta comercial uniforme ou concertada entre concorrentes;

III - limitar ou impedir o acesso de novas empresas ao mercado;

IV - criar dificuldades à constituição, ao funcionamento ou ao desenvolvimento de empresa concorrente ou de fornecedor, adquirente ou financiador de bens ou serviços;

V - impedir o acesso de concorrente às fontes de insumo, matérias-primas, equipamentos ou tecnologia, bem como aos canais de distribuição;

VI - exigir ou conceder exclusividade para divulgação de publicidade nos meios de comunicação de massa;

VII - utilizar meios enganosos para provocar a oscilação de preços de terceiros;

VIII - regular mercados de bens ou serviços, estabelecendo acordos para limitar ou controlar a pesquisa e o desenvolvimento tecnológico, a produção de bens ou prestação de serviços, ou para dificultar investimentos destinados à produção de bens ou serviços ou à sua distribuição;

IX - impor, no comércio de bens ou serviços, a distribuidores, varejistas e representantes preços de revenda, descontos, condições de pagamento, quantidades mínimas ou máximas, margem de lucro ou quaisquer outras condições de comercialização relativos a negócios destes com terceiros;

X - discriminar adquirentes ou fornecedores de bens ou serviços por meio da fixação diferenciada de preços, ou de condições operacionais de venda ou prestação de serviços;

XI - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, dentro das condições de pagamento normais aos usos e costumes comerciais;

XII - dificultar ou romper a continuidade ou desenvolvimento de relações comerciais de prazo indeterminado em razão de recusa da outra parte em submeter-se a cláusulas e condições comerciais injustificáveis ou anticoncorrenciais;

XIII - destruir, inutilizar ou açambarcar matérias-primas, produtos intermediários ou acabados, assim como destruir, inutilizar ou dificultar a operação de equipamentos destinados a produzi-los, distribuí-los ou transportá-los;

Este Manual de Conformidade e Excelência serve para estabelecer rotinas e prever medidas que garantam a adequação da atividade do corretor de imóveis com as diretrizes da livre concorrência.

A defesa da concorrência atua no sentido de assegurar que os movimentos naturais de mercado serão atendidos, e as boas práticas concorrenciais se possam resumir a não manipular o mercado.

O mercado pode ser manipulado de diversas formas: (i) pela unificação de preço, que elimina as opções e a oferta, que são direitos do consumidor; (ii) pela criação de entraves a concorrentes, como questionar sua reputação, fazer comentários maliciosos e depreciativos; (iii) limitar o acesso do consumidor ao mercado, criando condições ilegais para atendê-lo; (iv) pelo falseamento das condições do negócio ou do produto, o que acaba consolidando operações que não são lícitas e que geram prejuízo ao consumidor.

Há outras posturas que podem ser consideradas potencialmente lesivas à concorrência pelo CADE, mas no caso do sistema COFECI-CRECI o foco são essas condutas indicadas no parágrafo anterior.

Por isso, as infrações éticas do ponto de vista concorrencial estarão vinculadas a tais hipóteses.

4. PRINCÍPIOS ÉTICOS;

XIV - açambarcar ou impedir a exploração de direitos de propriedade industrial ou intelectual ou de tecnologia;

XV - vender mercadoria ou prestar serviços injustificadamente abaixo do preço de custo;

XVI - reter bens de produção ou de consumo, exceto para garantir a cobertura dos custos de produção;

XVII - cessar parcial ou totalmente as atividades da empresa sem justa causa comprovada;

XVIII - subordinar a venda de um bem à aquisição de outro ou à utilização de um serviço, ou subordinar a prestação de um serviço à utilização de outro ou à aquisição de um bem; e

XIX - exercer ou explorar abusivamente direitos de propriedade industrial, intelectual, tecnologia ou marca.

Os princípios éticos de uma organização são normas positivas. Isso significa dizer que preveem comportamentos considerados ideais do ponto de vista da finalidade da função.

O sistema COFECI-CRECI traz neste Manual princípios que complementam aqueles contidos em suas resoluções, notadamente nosso Código de Ética Profissional (alterado pela Resolução 1.404/2018).

O rol ora apresentado não é exaustivo, mas exemplificativo das condutas tidas como de melhor prática da profissão do ponto de vista da defesa e respeito à concorrência.

4.1. Zelar pela reputação da profissão de corretor de imóveis;

O que cada corretor faz com sua reputação pode interferir na reputação de toda a classe. Um colega que age ferindo os princípios éticos que regem nossa atividade pode acabar manchando a reputação de todos os corretores de imóveis.

Quando um cliente é enganado, malversado ou influenciado negativamente pelo corretor, pode ele emitir opinião a respeito do profissional do ponto de vista coletivo. E ninguém quer que a conduta desleal de um colega crie uma imagem ruim a todos os corretores de imóveis.

Pensemos em um corretor que se torna conhecido em uma determinada cidade porque omitiu informações acerca da estrutura de um imóvel anunciado. O comprador, após celebrada a avença e empossado, toma conhecimento de vício estrutural grave, e toma conhecimento de que o corretor estava informado acerca dele.

Essa pessoa pode questionar a postura do corretor perante amigos e conhecidos, ferir o nome do colega, especificamente, e acabar colocando ele em uma vala comum com os demais corretores, por estar contrariado com o mal-estar que a situação naturalmente lhe causará.

Esse colega, embora tendo agido em nome próprio, e executado uma vontade pessoal sua, pode acarretar uma mácula a toda a classe de corretores de imóveis, uma vez que todos estamos sujeitos ao senso comum e à generalização.

E como “quem conta um conto, aumenta um ponto”, a simples narrativa acerca da infelicidade que a negociação gerou ao comprador pode ser tornar afirmativas abstratas como “corretor é tudo assim”, ou “a classe de corretores quer mesmo vender a qualquer custo”; frases pejorativas e negativas à nossa imagem, e que talvez já tenham sido ouvidas por algum colega.

Diante disso, conclui-se que a ação de um tem repercussão e pode afetar a reputação de todos, por isso cada decisão tomada no exercício da profissão deve considerar a visão que as pessoas podem ter dela.

4.2. Exercer a profissão com zelo e probidade;

Agir não apenas dentro de parâmetros éticos, mas de bom senso, zelando pela higidez das negociações conduzidas. O zelo se revela na diligência, no empenho empregado na execução de tarefas. A probidade se traduz na lealdade e higidez no desempenho de sua tarefa.

Significa, em suma, que se espera que os corretores ajam com preocupação com a legalidade da operação, veracidade dos dados, busca de informações para que sejam passadas com precisão às partes.

Também que não se deve omitir informações ou usar dados inverídicos para convencer vendedor ou comprador a aceitar um formato à avença, ou mesmo pressionar e interferir na tomada de decisão.

A decisão de aceitar uma proposta ou os termos em que será ela formulada depende exclusivamente das partes. O corretor é um intermediador do diálogo, mas não deve afetar seu curso e/ou conteúdo.

4.3. Respeitar a concorrência e não afetar negativa e dolosamente a atividade dos colegas;

A probidade na condução da atividade leva ao respeito à concorrência, que se consagra na prática com o não aliciamento de clientes e de colegas, difamação ou uso de adjetivos pejorativos para se reportar a um colega.

A escolha do profissional é do cliente, e cada corretor deve encontrar e consolidar seu espaço de mercado pelo profissionalismo e entrega de bons resultados.

Falar mal da reputação de um colega, independentemente de ser verdade ou não o dado revelado, milita apenas em desfavor da classe e fere os movimentos naturais de mercado.

O mercado se delinea de acordo com os movimentos de mídia positiva, por exemplo, que pode ser utilizada pelo profissional dentro dos limites do bom senso.

Mas quando a tentativa de confirmação da competência invade o âmbito da difamação alheia se está diante de afronta aos mais comezinhos ditames de mercado, porque isso cria uma ilusão que acaba interferindo de maneira artificial no processo de escolha das pessoas.

4.4. Jamais se referir a colega com desprezo e de modo depreciativo;

Na linha do que já foi desenvolvido no item anterior, a probidade perpassa pela urbanidade no trato com os colegas. Por isso, tão grave quanto difamar colegas é usar de termos e posturas que os diminua ou humilhe.

Não custa lembrar, embora já se tenha enfatizado isso, que a mácula à reputação de um colega pode repercutir em danos à reputação da classe, criando postulados de senso comum prontos para serem reproduzidos por qualquer pessoa.

Neste sentido, é importante demais consignar que o tratamento dos colegas com dignidade é um dos pilares éticos deste Manual, até porque a referência depreciativa pode criar *famas* irrealis, e afetar os naturais movimentos do mercado.

4.5. Precificar de maneira consciente e não combinar preço com colegas corretores ou entre imobiliárias;

A reflexão e conclusão do valor do serviço prestado pertence apenas ao profissional. Somente ele tem condição de identificar o custo da sua atividade e, com base nisso, estabelecer o preço de seu serviço.

Por isso, as regras estruturais do sistema foram adequadas suprimidas quaisquer disposições que dessem azo à interpretação de que os corretores estão submetidos a regras e parâmetros de remunerações impostos pelos órgãos de representação de classe.

O preço do serviço, por sua vez, tem de ter coerência e levar em conta a condição concreta do negócio. A negociação casuística de comissão é essencial para que haja concorrência.

Não se deve fazer preço “*de acordo com o sujeito*”, mas, sim, de acordo com a situação concreta. Uma operação de grande valor não deve ser tratada como a venda de valor menor. São situações específicas e concretas, que demandam precificação que leve isso em consideração.

Do mesmo modo, se todos estiverem obrigados a usar o mesmo percentual de corretagem a concorrência está eliminada do ponto de vista do critério preço. E este critério ainda é um dos mais importantes quando se fala em pesquisa de mercado.

Embora a concorrência também se desenvolva pelas particularidades de cada profissional, o preço também deve refletir as diferenças. Profissionais diferentes com percentuais de corretagem padrão não refletem a realidade de mercado com honestidade.

Assim, além de o preço do serviço dever ser pensado casuisticamente, não deve haver preço fixo e uniforme, o que elimina as opções, a vitrine dos clientes.

4.6. Ter transparência na relação com clientes e fornecer todas as informações pertinentes ao imóvel;

Transparência é uma das palavras de destaque em qualquer programa de conformidade. Agir com transparência significa não só falar a verdade sobre a

negociação, mas buscar todos os dados e informações necessárias a elucidar suficientemente seu cliente.

4.7. Não omitir informação que saiba que pode comprometer a negociação apenas para garantir a venda;

Todas as informações referentes à negociação devem ser relatadas às partes, principalmente àquelas que podem, de alguma forma, interferir na escolha de comprar/vender o bem.

A transparência é basilar na relação com o cliente, e o corretor não pode ter transparência seletiva. Não cabe a ele escolher quais informações quer fornecer. Tudo que diz respeito ao imóvel deve ser informado, mesmo que se trate de dado que pode incentivar alguma das partes a não fechar a avença.

A título de exemplo, deve-se mencionar a ciência de que a parte vendedora está sofrendo alguma execução, ou que é devedora de dívida que pode afetar o bem anunciado; ou informar valores errados de IPTU, condomínio, etc.

4.8. Jamais omitir vícios estruturais que tenham sido compartilhados pelo vendedor;

Na linha do que foi abordado no tópico anterior, não existe transparência seletiva. E, na condução de uma negociação, a lealdade é inegociável.

Seja a lealdade com outros colegas que estejam participando da gestão do negócio, seja com ambas as partes (comprador e vendedor/ locador e locatário).

Dentre as informações mais importantes, deve-se registrar defeitos que o imóvel possa apresentar, notadamente vícios estruturais, que podem colocar em risco (inclusive) a incolumidade dos compradores.

Por isso, tudo que o corretor sabe a respeito do imóvel **deve** ser dividido com todos os participantes da negociação.

4.9. Não criar qualidades inexistentes ao imóvel apenas para induzir venda;

Da mesma forma que é vedado omitir informações acerca da condição do imóvel, não é aceitável a criação de qualidades inexistentes.

Como exemplos podemos mencionar a afirmação de que será construído centro comercial próximo, e que isso vai valorizar o imóvel. A não ser que já haja projeto aprovado, não se deve especular o que pode vir a ocorrer. Não se trabalha na probabilidade, mas no que é certo e concreto.

4.10. Respeitar o que está previsto na legislação estrutural do sistema;

Todo corretor faz votos de cumprir as regras que regulam a profissão, porque somente assim haverá coerência na atuação do corretor, como classe profissional, no mercado.

Violar as normas que estruturam e regulam a profissão é infração ético-disciplinar, e agora também afronta ao *compliance*. O próximo capítulo tratará das normas que regulam nossa profissão de fora para dentro, de como o Poder Público afeta nossa atividade.

Tão importante quanto respeitar as normas criadas pelo Estado é observar as regras que nós mesmos criamos para tutelar nossa atividade.

4.11. Respeitar este Manual de Conformidade, e jamais depreciá-lo ou ridicularizá-lo;

A principal razão pela qual o sistema COFECI-CRECI está implantando este programa é o fato de que foi estabelecido um acordo com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e um dos objetos desta avença é o *compliance*.

Isso significa dizer que, se não houver comprometimento com a condução da implantação, o sistema COFECI-CRECI pode ter o curso do processo administrativo reestabelecido e acabar sendo punido administrativamente com multas que podem comprometer muito ou mesmo inviabilizar nossa atividade.

Este Manual é o resultado de todo um trabalho de gestão de risco, e a implantação do programa tem como principal finalidade alterar a cultura de nossa organização, fazendo com que todos se preocupem mais com a condução de suas tratativas e negociações com lealdade, urbanidade e respeito.

Por isso, não se admitirá seja feita chacota com o texto deste Manual, porque ele é um documento que reflete o DNA de nossa organização. Ridicularizar seu conteúdo é hostilizar a nossa classe.

Sempre que se vislumbrar algum colega agindo contra a integridade deste manual, se espera que seja o fato reportado nos canais de comunicação internos.

4.12. Jamais exigir exclusividade como condição à negociação de imóveis;

A exclusividade tem de ser uma opção do cliente. O corretor não deve exigí-la como condição da negociação. O cliente deve ter a faculdade de anunciar seus imóveis com quantos profissionais ou empresas quiserem.

Assim, a boa prática recomenda a não exigência da exclusividade. Claro que o corretor não pode ser obrigado a aceitar pôr à venda todos os imóveis que lhe são apresentados. Mas deve evitar a recusa de imóvel apenas porque seu cliente gostaria de anunciar também com outros profissionais.

Importante destacar, no entanto, que recomendações podem ser feitas ao cliente quando ele escolhe anunciar seu imóvel em mais de uma imobiliária, ou com mais de um profissional.

A coerência no valor anunciado em cada local, por exemplo, é, inclusive, medida a assegurar o respeito à concorrência. Se o potencial comprador se depara com o mesmo imóvel anunciado por valores e condições diferentes em portais diversos, isso provoca redução na sua confiança na negociação.

Por isso, não há problemas em recomendar que o cliente/vendedor se certifique de que o anúncio de valor e condições de venda tem coerência em todos os locais onde está sendo anunciado.

Quanto às placas das imobiliárias e/ou corretores que estão agenciando o imóvel, evidentemente que não se pode proibir o cliente de afixar quantas placas quiser. O que não deve acontecer é que o corretor solicite ao cliente que fixe apenas a sua placa, ou que não fixe nenhuma placa.

A maneira como deseja conduzir sua negociação pertence ao cliente, e o corretor apenas a conduz de acordo com suas vontades. Naturalmente não se deve anuir, se for o caso, com a vontade de cliente em fazer algo ilícito. Mas não se pode exigir a exclusividade nem proibir a fixação de placas de diversos corretores ou imobiliárias em um mesmo imóvel.

5. INFRAÇÕES ÉTICAS:

Infração ética são posturas contrárias aos interesses da classe, em violação aos princípios que regem a atividade de corretor de imóveis. A ética é um dos pilares da atividade de venda e locação de imóveis, e deve ser uma característica que comprometa a todos os corretores de imóveis.

Por isso, a inobservância dos princípios previstos pelo item anterior será considerada infração ética.

Além disso, as normas que regem a profissão já se ocuparam de prever condutas que são consideradas prejudiciais aos corretores como grupo profissional, porque afetam nossa reputação e criam entraves à nossa atividade.

A falta de ética na condução de nossa atividade não traz benefícios reais, porque tudo aquilo que se ganha com má-fé e emprego do *jeitinho* pode, inclusive, tornar-se um passivo futuro.

Se o corretor omite do cliente uma informação acerca do estado de conservação de um imóvel, ele pode dar problemas futuros, e na perspectiva da defesa do consumidor caberá ao profissional provar que não tinha conhecimento do que foi omitido. Pode ser constrangedor.

Por isso, a transparência anda de mãos dadas com a ética, e todos devem agir de maneira clara e leal registrando os atos da negociação e documentando todas as medidas tomadas.

Nessa linha do agir ético e probó, conduzir negociação contrariamente à concorrência, manipulando o mercado e limitando os seus movimentos naturais de oferta, de procura e de preço é infração ética à medida que, além de prejudicar a nossa reputação, cria entraves à nossa atividade, já que podemos ser condenados por conduta anticoncorrencial.

O art. 37 da Lei nº. 12.529, II prevê que as multas impostas à pessoa jurídica de direito público, em que não se pode usar o faturamento como parâmetro, será de cinquenta mil reais a **dois bilhões de reais!**

Os órgãos do sistema COFECI-CRECI não visam lucro, de modo que não têm sobra financeira. Mesmo quando o ativo anual supera o passivo, o valor remanescente entra na base de cálculo do ano seguinte, e será necessariamente empregado no interesse do próprio sistema.

Como o próprio sistema consome a integralidade de seu faturamento, não haveria como arcar com qualquer multa extraordinariamente estabelecida pelo CADE, e

isso poderia inviabilizar sua continuidade. Isso naturalmente acarretaria prejuízo a todos, já que elidiria o órgão que regula e protege o profissional.

Pensando nisso, este programa de conformidade está sendo implantado e tem o intuito de estabelecer parâmetros ideais de atuação na área imobiliária e disseminar a cultura de boas práticas de concorrência.

A criação de modelos de excelência também é uma poderosa ferramenta de resgate da reputação do Brasil, para que melhore suas taxas de confiabilidade internacional.

Os diversos episódios de corrupção, que afetam indiretamente o mercado imobiliário (já que dizem respeito à atividade de algumas grandes empreiteiras) mostra a carência de boas referências e ideais éticos.

Dito isso, foram previstas como infrações éticas as condutas que têm potencialidade de afetar a concorrência. Tanto pensando em melhorar a atividade do corretor, para a classe e o consumidor, quanto no projeto de se tornar um ideal de boas práticas concorrenciais entre órgãos representativos de classe profissional.

5.1. Eliminar a negociação quanto ao percentual da comissão de corretagem:

A primeira conduta identificada como potencialmente lesiva é a eliminação da concorrência pela uniformização de preço. Se o mesmo percentual de corretagem é utilizado por todos os corretores e imobiliárias inexistirá concorrência a partir do critério de preço único.

O preço deve ser feito com base na qualidade e complexidade do serviço prestado. A venda de um imóvel que tem mais dificuldade não deve valer o mesmo que a venda de um imóvel mais fácil e compatível com o mercado.

Os corretores sabem que os esforços que devem ser investidos para vender cada imóvel são diferentes. Há imóveis que são rapidamente assimilados pelo mercado e que os proprietários têm noção de seu valor real de negociação.

Da mesma maneira, há imóveis cujos proprietários acreditam ter valor incompatível com o real valor de mercado. Isso faz com que demore mais para que seja vendido/locado, o que significa mais tempo de serviço prestado na manutenção e administração do anúncio.

Assim, ao unificar preços, os corretores estarão eliminando a concorrência, o que prejudica o consumidor, que não terá ofertas dentre as quais escolher. Mas também há de se considerar a dignidade da profissão, já que o preço do serviço não foi pensado de acordo com a sua complexidade.

Duas condutas específicas podem ser apontadas como potencialmente lesivas à precificação.

5.1.1. Influência de conduta uniforme;

Ajustes entre corretores e/ou imobiliárias para que todos pratiquem os mesmos percentuais de comissão é a conduta com maior probabilidade de afetar a concorrência. Torna-se mais grave quando as imobiliárias que querem fixar preço boicotam ou alienam do mercado profissionais e empresas que estejam dispostas a negociar.

O crime de cartel está configurado quando um grupo de pessoas físicas ou jurídicas que atuam no mesmo setor do mercado criam uma avença para que todos pratiquem os mesmos preços no intuito de limitar a concorrência.

A prova de que há uniformização de preço perpassa pela análise do grau de liberdade que os profissionais têm em conduzir seus negócios. Por isso que a punição disciplinar de profissionais que escolhem negociar os valores contidos nas tabelas de referencial remuneratório pode ser vista como uma conduta potencialmente contrária à concorrência.

Como já dito, não se pode criar um valor fixo à corretagem, que não considere uma métrica de precificação que leve em conta a complexidade do trabalho desenvolvido em cada venda, concretamente.

A negociação com o cliente deve dar-se de maneira transparente, e com critérios de precificação claros.

5.1.2. Coerção dos profissionais para que utilizem peremptoriamente valores tabelados;

Existe diferença entre apenas ter uma tabela de referencial à remuneração de uma classe, e exigir que todos os profissionais a utilizem.

A tabela como simples amostragem e parâmetro de precificação não é, em si, anticoncorrencial. Entretanto a sua imposição, por meio da previsão de medidas coercitivas aos profissionais visando a que todos a apliquem, isto sim pode ser tido como potencialmente lesivo ao livre mercado.

Cada profissional deverá fazer uma análise de mercado considerando suas características pessoais, inclusive despesa, como se procede à precificação de qualquer bem ou serviço.

Se o profissional recém graduado não tem elementos suficientes a avaliar a média de mercado, pode utilizar as tabelas como amostragem, mas não a reproduzir integralmente, sem considerar suas particularidades e a do negócio que concretamente está conduzindo.

Assim, o elemento que retira a legalidade da tabela é a **exigência** de seu cumprimento. No mercado imobiliário, especificamente, os 6% de honorários que habitualmente é praticado.

Não se justifica que todas as imobiliárias e profissionais autônomos pratiquem rigorosamente o mesmo percentual, já que cada um têm características específicas suas (maior tempo de mercado, personalidade, estrutura mais completa, etc.).

5.2. Exigir exclusividade na venda do imóvel:

É vedado ao corretor exigir que o cliente não anuncie seu imóvel em mais de uma imobiliária. Em razão disso, não se admite sejam apresentados “*Termos de Exclusividade*”.

A resolução 458/1995 foi revogada pela prática adotada desde que diversos Tribunais Brasileiros afirmaram sua potencialidade de afronta à livre concorrência e à lei consumerista.

Deste modo, qualquer corretor que utilizar termo de exclusividade ou exigir exclusividade ao cliente para que conduza a avença estará incorrendo em infração ética.

6. FERRAMENTAS DE MANUTENÇÃO, CONFIRMAÇÃO E REFORÇO CONSTANTE DO PROGRAMA DE COMPLIANCE DO SISTEMA COFECI-CRECI;

Toda implantação de programas de conformidade segue um ciclo, composto por medidas que visam a estabelecer rotinas e alterar hábitos da organização, objetivando

adequar seus membros à lei e às normas internas, que representam o DNA do sistema COFECI-CRECI.

Parte da análise dos riscos inerentes à atividade. No nosso caso, as diligências apontaram haver potencialidade de lesão à legislação que regula a concorrência pela exigência de uso da tabela, ajuste de preços entre profissionais para uniformizar percentual de corretagem e exigir do cliente que a negociação seja feita com exclusividade.

Após a análise dos riscos, são criadas ferramentas que servem para reforçar o cumprimento das regras de conformidade, uma delas é este Manual!

6.1. Manual de *Compliance*;

O Manual serve como um norte quanto à condução da atividade, prevendo as rotinas ideais ao respeito à concorrência.

Espera-se que todos os filiados do sistema COFECI-CRECI tomem conhecimento do seu conteúdo, por isso que ele foi enviado por e-mail a todos os cadastrados junto aos órgãos de classe e está disponível no site do COFECI para acesso público.

Naturalmente o que se espera é que os parâmetros éticos previstos neste Manual sejam seguidos por todos os corretores do Brasil. Mas precisamos criar ferramentas que garantam que faltas éticas sejam reportadas ao nosso *compliance*, para que possam ser apuradas e corrigidas.

É por isso que temos um *Canal de Confiança*, espaço isento e anônimo que pode ser utilizado por todos os corretores a fim de garantir sejam cumpridas as regras de conformidade trazidas por este Manual.

6.2. Canal de Confiança;

Ficou evidente que o Manual é o documento que prevê as boas práticas concorrências, que devem ser observadas e cumpridas por todos os corretores do Brasil.

Mas você certamente pode estar se perguntando como vamos evitar que alguns colegas incorram em desvios. O que você deve fazer se tomar conhecimento de que há imobiliárias ou colegas corretores articulando acordos para unificar preço ou exigindo que consumidores assinem termos de exclusividade ou que há órgãos de classe punindo corretores que não utilizam a tabela referencial.

A resposta é simples: nossa Equipe de *Compliance* está a um clique de distância, e pode ser acessada por todos, a qualquer hora!

No site do COFECI há uma aba denominada *Programa de Compliance*. Nela, o corretor terá acesso a todo o material que serve para garantir o cumprimento de nossas regras de conformidade.

Qualquer um que clique em *Manual de Conformidade e Excelência* tem acesso a este documento; no item *Canal de Confiança* será levado para um formulário onde poderá se identificar (é opcional, e o reporte pode ser anônimo) e relatar o desvio de que tomou conhecimento.

Importante, naturalmente, que seja identificado o colega que supostamente desviou-se das boas práticas anticoncorrenciais. Identificar-se é opcional, mas apontar quem é a pessoa que está em suposta inobservância das regras de *compliance* é essencial para que seja possível apurar a veracidade do relato.

O conteúdo do relato será encaminhado automaticamente para a caixa de entrada do Oficial de *Compliance* assim que o usuário clicar a tecla *enviar*. Somente o Oficial e demais membros da Equipe de *Compliance* terão acesso ao conteúdo do relato.

O simples relato não será tido como suficiente à confirmação do desvio. Ele serve como fio de condução à investigação da ocorrência ou não da infração ética. Por isso, teremos a composição de um Comitê de Ética, composto por profissionais da corretagem de imóveis, membros do setor administrativo dos Conselhos e da Equipe de *Compliance*.

6.3. Comitê de Ética;

O Comitê de Ética é o órgão responsável pela condução das investigações à averiguação da veracidade do relato feito pelo *Canal de Confiança*. Trata-se de uma ferramenta importantíssima, já que o canal pode ser utilizado de maneira anônima.

Ele garante que não se desvie a finalidade do canal e que ele não seja usado como ferramenta de retaliação pessoal ou tentativa de lesão à reputação de colega.

Se ele for mal utilizado poderá acabar sendo mais um fator de risco à concorrência, ao invés de ferramenta de sua garantia. Se não houver rigor na apuração de veracidade dos fatos descritos, o canal pode servir para manchar a reputação de um colega, a fim de melindrá-lo perante o mercado.

O comitê é um órgão heterogêneo, composto por representantes de vários setores do sistema COFECI-CRECI. Terá corretores, profissionais que conduzem o administrativo dos Conselhos, e membros da Equipe de *Compliance* (no mínimo um), a quem incumbe a condução dos processos e apresentação de projetos de reforço periódico às regras de conformidade concorrencial.

O mandato será trienal e não remunerado, e o membro que incorrer em falta ética sofrerá sanção mais enérgica que aquela prevista à infração.

6.4. Informativo mensal sobre boas práticas concorrenciais;

Para fomentar o debate institucional, e disseminar a cultura de conformidade – garantindo que a implantação do programa opere reais efeitos nas rotinas de todos (seja material), e não seja para *inglês ver* (meramente formal) – importante que sejam criadas ferramentas de informação.

A melhor forma para fixar um novo hábito é a repetição. Os informativos mensais, enviados a todos os corretores vinculados ao sistema COFECI-CRECI, servem como instrumento de repetição.

A cada mês ele trará um tema afeto à livre concorrência, divulgará os trabalhos realizados pelo Comitê de Ética e pela Equipe de *Compliance*.

Propõe-se a tornar os parâmetros de livre concorrência simples aos corretores, confirmar que os motivos pelos quais determinadas condutas são previstas como infrações éticas é que elas afetam a reputação e equilíbrio de toda a classe.

6.5. Formulário “Conhecendo nossos terceiros”:

Durante o programa de *compliance*, será desenvolvido um questionário que deverá ser aplicado a todos os fornecedores ou terceiros que estabeleçam relações negociais ou jurídicas com o sistema COFECI-CRECI.

Para o estabelecimento de políticas de conformidade com os padrões éticos, faz-se necessário que conheçamos os terceiros com quem nos relacionamos. Trata-se daquela máxima materna “*Diga-me com quem andas, e te direi quem és*”.

Por meio do formulário “*Conhecendo nossos terceiros*” o sistema COFECI-CRECI deterá informações essenciais à integridade e transparência das relações comerciais. Esse formulário é decisivo para que fornecedores e parceiros comerciais informem se têm relações com o Poder Público, ou com pessoas politicamente expostas, além de servir como ferramenta de divulgação e reforço quanto ao comprometimento do COFECI e dos CRECIs com a livre concorrência.

O formulário conterà perguntas sobre informações gerais; relações humanas; relações comerciais; dados financeiros; relações com funcionários públicos; relação com a nossa organização e ética.

Para o cumprimento de seu objetivo (qual seja, manter o padrão de conformidade e estabelecer uma relação duradoura com o parceiro), o questionário deverá ser aplicado tanto aos novos fornecedores e terceiros, quanto aos já estabelecidos.

6.6. Treinamentos periódicos:

A única forma de alterar rotinas é capacitar as pessoas para que compreendam a essência do que é certo e errado do ponto de vista concorrencial.

Por isso que durante a implantação do programa foram realizados treinamentos descentralizados, visando garantir o acesso dos corretores e colaboradores dos Conselhos de todo o Brasil.

Os treinamentos ficam também disponíveis na aba *compliance* do site do COFECI, para que possam ser acessados sempre que houver dúvidas acerca das melhores práticas e condutas condizentes com os parâmetros de livre concorrência.

Da mesma forma, e também no intuito de atualizar seu conteúdo, poderão ser realizados treinamentos complementares ou periódicos, que fomentem e fortaleçam a linguagem institucional no sentido de confirmar o compromisso com a livre concorrência, e com o Conselho Administrativo de Defesa Econômica.

7. TERMO DECLARATÓRIO DE ACEITAÇÃO;

Por este instrumento todos os membros da alta administração afirmam seu compromisso com o Programa de *Compliance* do Sistema COFECI - CRECI, buscando assegurar respeito aos pilares do programa efetivo de integridade, conforme disposto pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica.

Comprometem-se a dar autonomia ao setor de *compliance*, para que possa reportar eventuais desvios. Reforça a política de tolerância zero com a corrupção, e

reafirma seus princípios fundantes, que revelam a sua essência e seu comprometimento com a observância dos pilares da boa concorrência.

Brasília, dezembro de 2018.