

CONVENI DE COL·LABORACIÓ ENTRE EL COL·LEGI D'AGENTS DE LA PROPIETAT IMMOBILIÀRIA DE BARCELONA JUNT AMB L'ASSOCIACIÓ D'AGENTS IMMOBILIARIS DE CATALUNYA I LA SINDICATURA DE GREUGES DE SABADELL

REUNITS

D'una part, Montserrat Junyent Martin, major d'edat, amb DNI núm. 38488965-Y, domiciliada a aquests efectes a Gran Via de les Corts Catalanes 622 principal, (08907) de Barcelona, que intervé en la seva qualitat de presidenta del Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Barcelona amb CIF núm. Q-0875011-I, amb domicili social a Gran Via de les Corts Catalanes 622 principal, (08907) de Barcelona, i de l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya amb CIF núm. G-65385262, amb domicili social a Gran Via de les Corts Catalanes 622 entresòl, (08907) de Barcelona.

D'una altra part, Josep Escartin Laurito amb DNI núm, domiciliat a aquests efectes a la Rambla, número 69 (Casal Pere Quart) de Sabadell (08202), Barcelona, nomenat pel Ple municipal de 27 de novembre de 2023, intervé en la seva qualitat de Síndic de Greuges de Sabadell de l'entitat Sindicatura de Greuges de Sabadell.

Es reconeixen mútuament, en la representació que actuen, capacitat legal suficient per aquest acte, i exposen els següents:

ANTECEDENTS

En l'actualitat, el mercat immobiliari és un dels sectors més dinàmics i complexos, on les transaccions poden generar dubtes i preocupacions entre els ciutadans. La necessitat de garantir la transparència, la confiança i la protecció dels drets dels consumidors és més important que mai. És en aquest context que l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya i el Síndic de Greuges de Sabadell han decidit unir esforços per establir un protocol de comunicació i gestió de queixes que beneficiï tant els professionals del sector com els usuaris finals.

Aquest acord de col·laboració representa un compromís ferm amb la millora contínua dels serveis immobiliaris, assegurant que els ciutadans disposin d'un canal clar i efectiu per expressar les seves preocupacions i queixes. En un entorn on la confiança és clau, aquest protocol ofereix garanties concretes als consumidors, assegurant que les seves veus seran escoltades i que les seves inquietuds seran tractades amb la màxima professionalitat i celeritat.

A més, la creació d'un adhesiu identificatiu per als API, juntament amb la distribució de materials informatius i la implementació de codis QR a les targetes de visita, reforça el compromís del sector amb la transparència i la qualitat. Aquestes eines no només faciliten l'accés a informació rellevant per als consumidors, sinó que també actuen com a segell

de confiança, assegurant que els ciutadans poden comptar amb professionals qualificats i compromesos amb l'ètica i la responsabilitat.

En definitiva, aquest acord no només millora la protecció dels drets dels consumidors, sinó que també contribueix a la professionalització del sector immobiliari, establint un estàndard de qualitat i confiança que beneficia a tota la comunitat. Amb aquest protocol, l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya i el Síndic de Greuges de Sabadell demostren el seu compromís amb un mercat immobiliari més just, transparent i accessible per a tots.

OBJECTIU

Establir un protocol de comunicació per a la gestió de queixes i crear un adhesiu identificatiu per als API que doni valor a l'adhesió al sistema de control del Síndic de Greuges de Sabadell, millorant així la confiança i transparència en els serveis oferts.

PROTOCOL DE COMUNICACIÓ PER LA GESTIÓ DE QUEIXES

Recepció de Queixes:

Canals de Recepció: El Síndic de Greuges crearà i posarà a disposició de la ciutadania un formulari estandarditzat de queixes per a donar inici al procediment d'investigació conjunta. Aquest formulari estarà disponible en format físic a les oficines de la Sindicatura.

Detall de la Queixa: Les queixes hauran de ser presentades amb un nivell de detall adequat, incloent el nom complet de l'API, la descripció de la situació, dates rellevants i qualsevol documentació que pugui recolzar la queixa.

Criteri d'acceptació: El Síndic valorarà, de forma prèvia a l'acceptació de la queixa, l'afectació que pugui derivar-se de la situació denunciada. Aquesta investigació condicionarà l'acceptació o no de la queixa i la posterior obertura de l'expedient.

Àmbit territorial: El present conveni limitarà l'àmbit d'actuació de recepció de queixes a la ciutat de Sabadell, es a dir, la Sindicatura només podrà fer la investigació prèvia i posterior acceptació de queixes que provenguin d'API amb oficina a Sabadell.

Derivació de Queixes:

Procés de Derivació: Un cop rebuda la queixa, el Síndic de Greuges la derivarà a l'associació en un termini màxim de 10 dies hàbils, assegurant una resposta ràpida i eficient.

SEGUIMENT I RESOLUCIÓ

Assignació de Responsables: L'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya assignarà un responsable per a cada queixa, que serà l'encarregat de comunicar-se amb el consumidor i l'API implicat per recollir informació addicional i proposar solucions.

Terminis de Resolució: Es definirà un termini màxim de 30 dies per a la resolució de les queixes, amb la possibilitat d'extensió en casos complexos, sempre informant el Síndic de Greuges i el consumidor sobre l'estat del procés.

INFORME ANUAL

Contingut de l'Informe: Es redactarà un informe anual conjunt que inclourà estadístiques sobre el nombre de queixes, tipus de queixes, temps de resolució i mesures correctives implementades.

PRESENTACIÓ PÚBLICA

Aquest informe serà públic i es presentarà en una reunió anual entre l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya i el Síndic de Greuges de Sabadell, amb la participació de representants de la comunitat i altres parts interessades.

ADHESIU IDENTIFICATIU PER ELS API

Disseny de l'Adhesiu:

Elements Gràfics: L'adhesiu inclourà el logotip distintiu de la marca API i del Síndic de Greuges, així com un codi QR que dirigeixi a una pàgina web amb informació sobre el sistema de queixes i els drets dels consumidors.

Visibilitat: Es dissenyarà per ser visible i fàcilment identificable pels consumidors, amb colors i tipografia que transmetin confiança i professionalitat.

DISTRIBUCIÓ

Criteris d'Adjudicació: L'adhesiu serà entregat a tots els API ja que tots ells estan adherits al "Codi Ètic". Això implica que aquest professionals compleixen amb els estàndards de transparència, professionalitat i ètica establerts per l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya, oferint una garantia addicional de confiança i qualitat als consumidors.

Ubicació de l'Adhesiu: Els API hauran de col·locar l'adhesiu en un lloc visible a les seves oficines, materials promocionals, com ara fulletons i targetes de visita que creguin oportú per fer la màxima difusió.

VALOR AFEGIT

Segell de Qualitat: L'adhesiu actuarà com a segell de qualitat, indicant que l'API està compromès amb la transparència i la resolució de queixes, i que forma part d'un sistema de control de qualitat reconegut per la Sindicatura de Greuges de Sabadell.

Promoció i Difusió: Es promourà entre els consumidors com una garantia de confiança i professionalitat, mitjançant campanyes de comunicació en mitjans locals i xarxes socials.

CREACIÓ DE MATERIALS INFORMATIUS

Fulletó Informatiu

Contingut:

Guia de Queixes: Explicació detallada del procés de queixes, incloent passos a seguir, drets dels consumidors i temps estimats de resposta.

Serveis del Col·legi d'API: Informació sobre els serveis dels API, incloent formació, mediació i assessorament, així com els beneficis de treballar amb un API acreditat.

Contactes i Recursos: Llistat de contactes i recursos addicionals per a consumidors que necessitin més informació o assistència, incloent enllaços a pàgines web i números de telèfon d'atenció.

DISTRIBUCIÓ MATERIALS INFORMATIUS

Punts de Distribució: El fulletó serà distribuït en oficines d'API, centres cívics, biblioteques, ajuntaments i altres llocs d'interès públic.

Format Digital: També estarà disponible en format digital al lloc web de l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya i del Síndic de Greuges, amb la possibilitat de descàrrega en PDF.

Limitació de difusió: La difusió dels materials informatius quedarà restringida a les oficines d'API situades a la ciutat de Sabadell, independentment de la ubicació dels habitatges amb que es treballi.

CERTIFICAT DIGITAL

Implementació:

Personalització: Cada API tindrà el seu certificat digital personalitzat a les seves targetes de visita, que dirigirà a una pàgina web amb el seu perfil professional complet.

Informació Inclosa: La pàgina inclourà informació sobre les seves acreditacions, assegurances, experiència, serveis oferts i testimonis de clients.

INFORMACIÓ ACCESIBLE

Facilitat d'Accés: Els consumidors podran accedir fàcilment a la informació professional de l'API escanejant el codi QR amb el seu telèfon mòbil, millorant així la transparència i facilitant la confiança en els serveis dels API.

Actualització Contínua: La informació continguda en el codi QR serà actualitzada regularment per assegurar que els consumidors rebin dades precises i actualitzades.

GOVERNANÇA I SEGUIMENT DE L'ACORD

Comissió Mixta de Seguiment: Es crearà una comissió formada per representants de l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya i de la Sindicatura de Greuges de Sabadell per avaluar periòdicament l'acord i proposar millores.

Funcions: Supervisar l'aplicació de l'acord, avaluar els resultats i proposar millores o adaptacions necessàries.

- Revisar periòdicament els indicadors de compliment i satisfacció dels consumidors.
- Analitzar les incidències i proposar solucions als problemes detectats.

Revisió i Actualització: L'acord serà revisat i actualitzat de manera regular, per adaptar-lo a les necessitats canviants del sector.

FINANÇAMENT DE LES DESPESES DE COMUNICACIÓ, DIFUSIÓ I CREACIÓ DE PÍNDOLES FORMATIVES

Aprofitament de Recursos Propis: Ambdues entitats podran aprofitar els recursos humans i materials que ja disposen per reduir costos associats a la creació de contingut i materials informatius. Això inclourà la col·laboració de professionals de les dues organitzacions en el desenvolupament de les píndoles formatives, maximitzant així l'eficiència i la qualitat del material produït.

Patrocinis i Col·laboracions: Les dues institucions poden buscar si ho creuen convenient, patrocinadors externs i a establir col·laboracions amb empreses, així com amb institucions educatives que puguin estar interessades en participar en el projecte. Tots els acords de patrocinis seran discutits i comunicats prèviament entre les parts implicades per garantir la transparència i la coherència en les decisions.

VIGÈNCIA I RESOLUCIÓ DE L'ACORD

Durada: L'acord tindrà una durada inicial d'1 any. Arribat el moment de finalització del conveni s'entendrà automàticament prorrogat per un altre any si cap de les dues parts li comunica el contrari a l'altra.

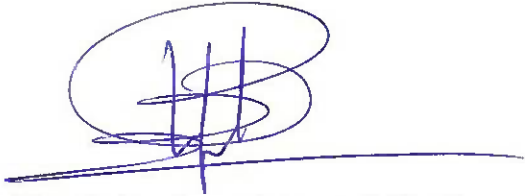
En cas que el vigent conveni es vulgui finalitzar, sigui pel motiu que sigui, s'haurà de donar un preavís de com a mínim 1 mes a l'altra part.

Causas de Resolució: S'establiran les condicions i procediments per a la resolució anticipada de l'acord, en cas d'incompliment greu per part d'alguna de les parts, com ara:

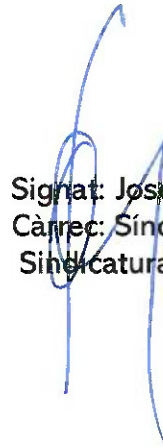
- Incompliment greu de les obligacions per part d'alguna de les parts.
- Mutu acord entre les parts.
- Canvis normatius o legislatius que afectin substancialment l'aplicació de l'acord.

Aquest acord i les accions associades tenen com a objectiu millorar la confiança dels consumidors en els serveis dels API, garantir la transparència i oferir un mecanisme clar i efectiu per a la gestió de queixes, contribuint així a una millor experiència per als consumidors i a una major professionalització del sector.

Sabadell, 28 d'octubre de 2025

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'M' with a horizontal line crossing it, and a long horizontal line extending to the right.

Signat: Montserrat Junyent Martin
Càrrec: Presidenta
Col·legi d'Agents de la Propietat
Immobiliària de Barcelona i,
Associació d'Agents Immobiliaris
de Catalunya

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'J' with a long vertical line extending downwards and a horizontal line crossing it.

Signat: Josep Escartin Laurito
Càrrec: Síndic de Greuges de Sabadell
Sindicatura de Greuges de Sabadell