



**Especial**

## Decálogo para evitar una nueva burbuja inmobiliaria

### Noticias del Consejo

Jornada Nacional de Letrados  
Recomendaciones para evitar estafas  
Nueva web del Consejo General  
Jornadas Inmobiliarias de Andalucía

### Colegios

COAPI Valencia en la feria Urbe  
Mir, reelegido en Baleares  
Formación sobre CRM Inmobiliario  
en Aragón y Soria

### Opinión

“Toca mediar”, de  
Trinidad Marqués Linares



# VENTAJAS DE TRABAJAR CON UN **API**

Un **API** ofrece profesionalidad en todas las operaciones inmobiliarias.

Un **API** vela por los intereses y derechos de los consumidores y pone al servicio de sus usuarios todos sus conocimientos sobre el mercado y legislación, mediando por los intereses de ambas partes.

Un **API** avala la transparencia de las tasaciones inmobiliarias y aporta su experiencia y preparación en la valoración real del inmueble.

Un **API** actúa con discreción, lealtad y efectividad en todas las operaciones.

Un **API** domina las técnicas de negociación.

Cerca de ti hay un **API** colegiado para ofrecerte sus servicios.

**Colégiate!** Todo son ventajas

## SUMARIO:

Portada .....	1
Ventajas de estar colegiado .....	2
Editorial e índice .....	3
Peticiones para evitar nueva burbuja .....	4
Noticias del Consejo ...	6
Noticias colegios .....	10
Opinión .....	13
Ventajas de trabajar con un API .....	16

## EDICIÓN:

**EDITA:** Consejo General de Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España  
C/ Princesa, 25 - 6º - 2  
28008, Madrid  
91 547 07 41  
cgcoapi@consejocoapis.org  
www.consejocoapis.org

**COORDINADOR:** Carlos Rísquez Palomares  
**DISEÑO y REDACCIÓN:** Hermes Comunicación

Los artículos aquí publicados expresan únicamente la opinión de sus autores, por lo que el Consejo no se identifica con ellos ni se responsabiliza de su contenido. Cuando se trata de recopilaciones o extractos de informaciones publicadas por otros medios siempre consta su procedencia.

# Editorial

**V**e la luz el segundo número de **es.APIDigital**, la nueva revista del Consejo General de Colegios API de España. Esta iniciativa forma parte de un nuevo plan de modernización de nuestro colectivo profesional, en el que la comunicación fluida, nuestra presencia en medios de comunicación y redes sociales, y nuestro acercamiento a los colegiados, a la sociedad y a las instituciones es prioritario.

Solo desde la visibilidad continua de los profesionales API, mostrando nuestras fortalezas, mejorando la percepción que se tiene de nuestros profesionales, y presentándonos y actuando como garantes de la seguridad jurídica inmobiliaria, podremos alcanzar la deseada **credibilidad** y conseguir la necesaria **confianza** de los consumidores y usuarios.

Corren nuevos tiempos para el sector inmobiliario. Desde el dislate liberalizador han transcurrido ya quince años y, por el comportamiento de algunos, pesa sobre todos un injusto estigma social. Entre todos los colectivos ha llegado el momento de superarlo y de presentar a los ciudadanos nuestra calidad profesional. Mucho mérito tienen los que se quedaron durante la crisis,



***“Se vislumbra un futuro con mayor competencia y más exigencia de los clientes”***

los que no se fueron y han seguido ejerciendo esta actividad con pasión y honestidad, pero ahora se vislumbra un futuro con mayor competencia y mucha más exigencia de los clientes. Solo se podrá afrontar desde tres pilares: la **profesionalidad**, la **transparencia** y el **compromiso ético**.

En ese camino estarán los Agentes de la Propiedad Inmobiliaria. Desde luego el Consejo General de Colegios API va a defender nuestra profesión, va a intentar recuperar su identidad y fortalecer su reconocimiento legal. Ese es nuestro principal objetivo.

**Diego Galiano Bellón**  
*Presidente del Consejo General de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España*

# Agentes de la Propiedad Inmobiliaria piden a los partidos políticos que incorporen en sus programas medidas para evitar otra burbuja

El Consejo General de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España ha elaborado un decálogo de propuestas para hacer más transparente el mercado de la vivienda y tratar de evitar que se produzca una nueva burbuja inmobiliaria en España ante el cambio de ciclo que está experimentando el mercado inmobiliario. El vocal del Consejo General y presidente del Colegio API de Guipúzcoa, José Luis Polo, ha pedido a los partidos políticos que incorporen estas medidas con el fin de proporcionar una mayor defensa de los consumidores y evitar que vuelva a producirse el estrangulamiento financiero de las familias y los miles de desahucios provocados por la anterior burbuja inmobiliaria. Igualmente, desde el Consejo General se ponen a disposición de las diferentes administraciones para asesorar e informar en esta materia.

## 1.- Más información para el consumidor.

Es necesario que la legislación garantice una mayor transparencia al sector inmobiliario, regulando con precisión la información básica que hay que trasladar a los compradores y arrendatarios de viviendas. "Es increíble que con la legislación actual, parece que nadie tiene la obligación de trasladar la información básica necesaria: una medición

fiable de la vivienda, un plano del estado actual, la estructura del edificio, el estado de las instalaciones, las últimas reformas o la situación urbanística. La regulación debe hacer responsable de esta información a los agentes inmobiliarios", indica Polo.

## 2.- Transparencia financiera.

La regulación del mercado financiero vinculado al mercado hipotecario debe ser mucho más transparente. La competencia entre entidades no puede llevar a la relajación de las condiciones de concesión de préstamos, volviendo a las situaciones de riesgo que llevaron a la anterior burbuja inmobiliaria. Además, sería conveniente eliminar por ley productos y procedimientos que impidan una planificación económica

consciente de las familias (intereses variables, apuestas financieras, cláusulas suelo, intereses moratorios abusivos, cláusulas condicionadas...).

## 3.- Tasaciones hipotecarias.

Los APIs piden que las empresas tasadoras no estén ligadas a ninguna entidad financiera, de forma que se garantice que las valoraciones sean independientes y ajustadas a la realidad del mercado. Los tasadores deberían estar vinculados profesionalmente al mercado inmobiliario y ser conocedores de primera mano de los mecanismos de compraventa.

## 4.- Registros de operadores inmobiliarios.



Necesidad de que existan registros de operadores inmobiliarios. Estos registros deberían ser obligatorios y deberían implicar que el operador inmobiliario cuente con una sede declarada y reconocible, que posea seguro de responsabilidad civil y de caución y que cuente con una formación suficiente para el ejercicio de la profesión. Además, Polo es partidario de recuperar la habilitación nacional para el ejercicio de la profesión.

### 5.- Función social de la vivienda.

El Consejo General pide que cada partido político deje claro en su programa electoral su definición precisa de la función social de la vivienda y que se posicionen de forma clara sobre temas como el derecho subjetivo a la vivienda, la política de alquiler o de vivienda pública.

### 6.- Definición como sector económico sensible.

Es necesaria la definición del mercado de la vivienda habitual como un sector económico sensible que, unido a la función social de la vivienda, deberían llevar a que sea declarado como un mercado de interés general, sujeto a una especial protección y vigilancia.

### 7.- Asimetría informativa.

José Luis Polo afirma que, en la actualidad, existe una evidente asimetría informativa que debe ser corregida por procedimientos de regulación de todos los operadores (constructores, mediadores, administradores...). "Esta regulación debe estar basada siempre en la defensa de los consumidores, imponiendo obligaciones de transparencia para

que el ciudadano pueda tomar sus decisiones de compraventa y la aceptación de condiciones de endeudamiento con todas las garantías", incide.

### 8.- Fiscalidad.

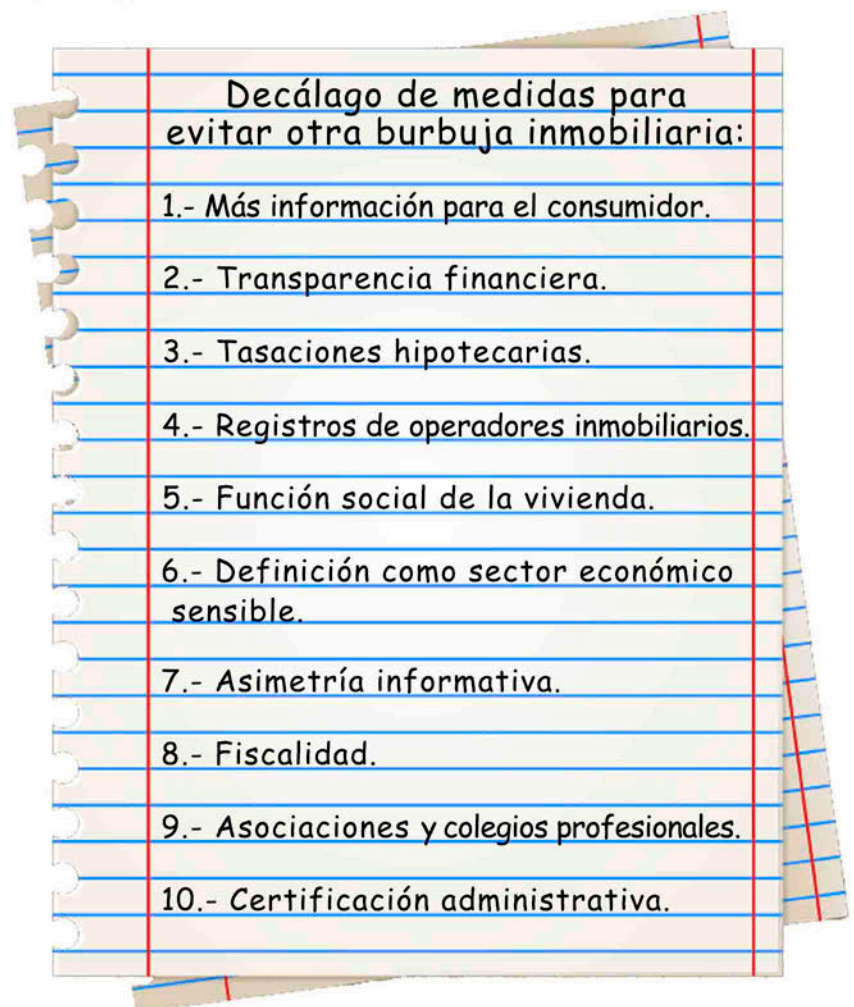
Polo señala que la política de vivienda debe ir acompañada de una política fiscal coherente con la función social de la vivienda, buscando la progresividad impositiva.

### 9.- Asociaciones y colegios profesionales.

Los API piden que la ley regule las asociaciones y colegios profesionales con el fin de situar la defensa de los derechos del consumidor como su principal objetivo. La normativa debería obligarlos a contar con un código deontológico expreso y con un régimen sancionador.

### 10.- Certificación administrativa.

Actualmente existe una conciencia social muy extendida de que todos los agentes inmobiliarios han pasado una prueba específica y que cuentan con la habilitación necesaria. Sin embargo, la mediación inmobiliaria es una profesión desregulada desde el año 2000 y España es el único país europeo en el que no es necesario acreditar ningún tipo de conocimiento para ejercer esta profesión. "Ni siquiera es necesario saber leer y escribir para ser mediador inmobiliario", explica Polo. Por ello, pide que sea necesaria una certificación administrativa que garantice que todos los profesionales están capacitados para el ejercicio de la profesión y que además su actuación está cubierta por unas garantías mínimas obligatorias.



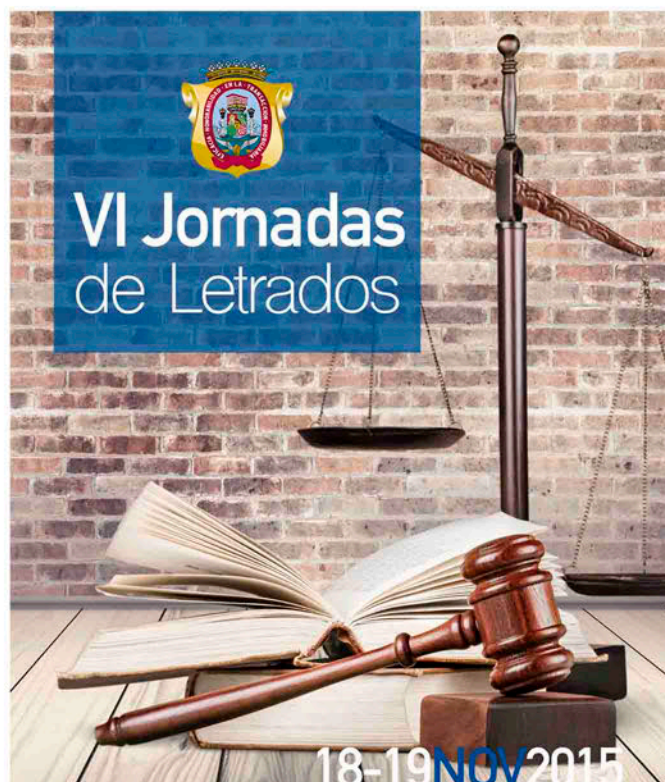
## Sexta edición de las Jornadas Nacionales de Letrados de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria

La sede del Consejo General acogió durante los días 18 y 19 de noviembre las VI Jornadas Nacionales de Letrados de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria, que contaron con la participación de un elevado número de abogados y presidentes de colegios de toda España.

En la apertura de las jornadas intervino Francisco Javier Gómez Gállego, director general de los Registros y del Notariado, que hizo hincapié en el espíritu reformista del Gobierno, haciendo referencia a la multitud de cambios legislativos, como la nueva Ley de Jurisdicción Voluntaria que pretende dar mayor agilidad a funciones que no son estrictamente jurisdiccionales.

Las jornadas abordaron temas como la reforma de la Ley Hipotecaria y el Catastro, con una ponencia de Reinaldo Vázquez de Lapuerta, registrador de la Propiedad, o los honorarios por la intervención pericial designada por los Juzgados, abordado por Adolfo Viguera, abogado del COAPI de Córdoba, y Manuel Millán, letrado de la Administración de Justicia del JPI N° 4 de Córdoba.

Por su parte, Amando Cremades y Víctor Giner, abogados de los COAPI de Alicante y Valencia, abordaron la constitución de Asociaciones de Agentes Inmobiliarios, que fue la ponencia que generó un mayor debate entre los asistentes. Por su parte, el director general de Arquitectura, Vivienda y Suelo del Ministerio de Fomento, Juan Van Halen, realizó una ponencia sobre la reforma del mercado inmobiliario. En su intervención, puso de manifiesto su creencia en la recuperación del mercado gracias al cambio normativo que apuesta por la liberalización del alquiler y la potenciación de la rehabilitación, a una adecuada estrategia y al apoyo de las administraciones.



José Alberto Ayarza, abogado del COAPI de La Rioja, habló sobre un asunto de gran interés para la profesión, la prueba del contrato de mediación y la eficacia de las pruebas indiciarias.

En su intervención de clausura, el presidente del Consejo General, Diego Galiano, se mostró decidido a conseguir el apoyo de las administraciones para que sólo puedan intervenir en el mercado inmobiliario aquellos mediadores y agentes inmobiliarios que estén realmente capacitados y que, por tanto, garanticen la seguridad de las operaciones inmobiliarias.

## Nueva web del Consejo General

El Consejo General de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria ha puesto en marcha su nueva web corporativa, [www.consejocoapis.org](http://www.consejocoapis.org), una web con un diseño más moderno y dinámico. El portal web, cuyo diseño ha sido realizado por la firma Aeuroweb, permite acceder de forma ágil y rápida a toda la información del Consejo General, ya que incluye un directorio del personal, un listado de los servicios que se ofrecen a los colegiados o un listado de todos los colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España. Además, la web está adaptada para su correcta visualización desde otras plataformas digitales como smartphones y tablets.

CONSEJO GENERAL  
COAPI DE ESPAÑA API

Inicio | Conócenos | Colegios Oficiales | Noticias | Boletín | Revista Digital | La profesión API | Formación | Servicios | Contacto

### AGENTES DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA

#### ¿QUÉ ES EL CONSEJO GENERAL

El Consejo General de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (CGCOAPI) de España es una Corporación de Derecho Público que representa y defiende los intereses de los Agentes de la Propiedad Inmobiliaria colegiados y de los Colegios en que éstos se hallan inscritos, ante la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, otros poderes u órganos del Estado y las instituciones internacionales.

¿QUÉ ES UN API?

Saber más

LOCALIZACIÓN  
Consejo General de los Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España  
Princesa, 25 - 6º - 2  
28008 Madrid  
+34 91 547 07 41  
cgcoapi@consejocoapis.org  
www.consejocoapis.org

SERVICIOS  
Asesoría jurídica  
Institución de Arbitraje  
Institución de Mediación  
Peritaciones y tasaciones inmobiliarias  
Venta de contratos de arrendamiento  
Certificados profesionales

Otro objetivo del portal web del Consejo General es acercar la profesión a la sociedad, por lo que cuenta con un apartado que reúne las ventajas que tiene para un consumidor trabajar con un API en sus operaciones inmobiliarias. El portal web también presta atención al colectivo API, ya que cuenta con un buzón de sugerencias para hacer llegar todo tipo de cuestiones al Consejo General de forma rápida y segura.



## Puesta en marcha de un estudio sobre las condiciones de ejercicio y acceso a la profesión de agente inmobiliario en España

El Consejo General de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria, el Colegio API de Tarragona y la Universidad Rovira i Virgili (URV) van a poner en marcha un proyecto para estudiar las condiciones de ejercicio y acceso a la profesión de agente inmobiliario en España. De esta forma, las tres entidades van a financiar un programa de doctorado para que, a lo

largo de tres años, un alumno de la universidad tarraconense lleve a cabo una tesis doctoral sobre esta materia. El objetivo es determinar de forma científica la necesidad de que se regulen en España las condiciones de ejercicio y acceso a la profesión, un aspecto que ya está regulado de alguna manera en casi todos los países de Europa, pero no en nuestro país.

Para este fin, se va a suscribir un convenio entre el Consejo General, el Colegio de Tarragona y la Facultad de Derecho de la URV, representada por su Cátedra de Vivienda, con el fin de seleccionar a uno de los alumnos con mejor expediente para llevar a cabo esta tarea a tiempo completo durante tres años. En total, se destinarán 45.000 euros para este proyecto, una importante cantidad que permitirá llevar a cabo un estudio muy completo.

## El Consejo General elabora un listado de recomendaciones para evitar estafas en las operaciones inmobiliarias



El Consejo General de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria ha elaborado una lista de consejos para evitar estafas en el sector de la compraventa y alquiler, dirigido a los consumidores con el fin de evitar que sufran estafas a la hora de realizar operaciones inmobiliarias. En el caso de la compraventa de vivienda nueva, una parte importante de las estafas se producen al comprar sobre plano y entregar cantidades a cuenta, que pueden no ser recuperadas si la promoción inmobiliaria no sale adelante. En este caso, es necesario asegurarse de la titularidad del solar donde se va a construir y de las cargas que tiene. “Lo más importante es tener la certeza de que la cantidad que se entrega a cuenta está garantizada, ya que la normativa exige que este dinero se ingrese en una cuenta bancaria específica avalada, que posteriormente debe ser devuelta con intereses si no se realiza la construcción”, explica el presidente del Consejo General, Diego Galiano. En el caso de las compras de viviendas de segunda mano, el consumidor debe tomar precauciones en la fase precontractual, en la negociación y en el acuerdo de voluntades. Hay que evitar entregar cantidades a cuenta sin tener seguridad sobre la titularidad de la vivienda.

### Alquiler

El Consejo General de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria también advierte sobre las estafas que se producen en el alquiler de vivienda, que son más frecuentes cuando se realizan a distancia o a través de Internet. “Es muy importante que se tomen precauciones, como comprobar la existencia real del inmueble, que está disponible para el alquiler y no ocupado, y su estado real. Posteriormente, es muy importante que el consumidor realice la operación con todas las formalidades necesarias, ya que siguen dándose casos de contratos verbales o suscritos en un papel cualquiera que no ofrecen ninguna seguridad jurídica”, señala Galiano.

### Honorarios del agente inmobiliario

Otro aspecto importante para el consumidor son los honorarios del agente inmobiliario que debe afrontar. En este ámbito, el Consejo General recuerda que no deben abonarse antes de recibir los servicios. El contrato de mediación inmobiliaria contempla una actividad de resultado, es decir, que cuando se culmina la operación con éxito hay que pagar los honorarios, no antes. Lo que sí se puede hacer es un desglose de servicios parciales, desglosar al cliente servicios por fases e ir cobrando los honorarios de cada fase, pero siempre que el cliente esté plenamente informado y dé expresamente su consentimiento.



## Curso de especialización en Mediación Civil, Mercantil y Transfronteriza junto a la Universidad de Alicante

El Consejo General de Colegios Oficiales de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria y la Universidad de Alicante organizan la primera edición del **Curso de especialización en Mediación Civil, Mercantil y Transfronteriza**, dirigido por Lydia Esteve, profesora de Derecho Internacional Privado de la entidad universitario.

La actividad formativa cuenta con **100 horas** de duración y se impartirá de forma **online y semipresencial** entre el 28 de enero y el 18 de marzo de 2016. El curso abordará aspectos como el procedimiento de mediación civil y mercantil, la mediación intrajudicial, los aspectos psicológicos en la mediación, así como las técnicas de negociación aplicadas a la mediación.

Los alumnos también tendrán la posibilidad de conocer los aspectos jurídicos relevantes en la mediación civil y mercantil, además de analizar supuestos prácticos en el ámbito inmobiliario. Pincha [aquí](#) para obtener más información.



## Córdoba acoge la tercera edición de las Jornadas Inmobiliarias de Andalucía



Córdoba acogió el pasado 27 de noviembre la tercera edición de las **Jornadas Inmobiliarias de Andalucía**, organizadas por el Consejo Andaluz de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria. La actividad contó con el respaldo de autoridades de gran relevancia en el sector, como el consejero de Fomento y Vivienda de la Junta de Andalucía, Felipe López, y el delegado del Gobierno en Andalucía, Antonio Sanz, que fueron los encargados de inaugurar y clausurar la jornada.

Un hecho destacable es que tanto Felipe López como Antonio Sanz mostraron su **apoyo a la petición** de los Agentes de la Propiedad Inmobiliaria **sobre el necesario control de los operadores inmobiliarios, y a la anhelada regulación del tráfico inmobiliario**. La actividad se desarrolló en el Real Círculo de la Amistad de Córdoba y abordó temas de gran interés para el sector, como la situación del crédito en España, las hipotecas de tipo de interés variable, las técnicas de marketing y venta o la seguridad jurídica en la intermediación inmobiliaria. Las ponencias corrieron a cargo de expertos de gran prestigio, como Agustín Azparre, ex vocal del Consejo General del Poder Judicial, José Manuel Fernández, subdirector general de UCI o Isabel Moya de FACUA Andalucía.



EL AGENTE INMOBILIARIO  
Está comprometido con la  
profesión, con la comunidad,  
con el producto y con  
el cliente.

COLEGIO API ASTURIAS

## Campaña informativa del Colegio de Asturias

El Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Asturias ha puesto en marcha una campaña informativa sobre las ventajas de trabajar con un API a la hora de afrontar una operación inmobiliaria. La campaña está compuesta por una serie de carteles destinados al uso en redes sociales en los que se detallan diferentes ventajas de contar con el asesoramiento de un Agente de la Propiedad Inmobiliaria.

Esta iniciativa incide en aspectos como la profesionalidad, la seguridad y la confianza que supone para el consumidor trabajar junto a un profesional acreditado y formado como un Agente de la Propiedad Inmobiliaria. La campaña apuesta por un diseño dinámico y moderno para conseguir un alcance masivo a través de su difusión en Facebook y Twitter.

## Exitosa participación del Colegio de Valencia en la feria inmobiliaria Urbe

El Colegio API de Valencia ha participado con un stand propio en el salón inmobiliario Urbe, celebrado en la Feria de Valencia. Un importante número de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria estuvieron presentes en este evento, que ha sido un éxito gracias al elevado número de participantes y a los contactos realizados para futuras ventas. El certamen reunió un importante stock de más de 15.000 viviendas con precios desde los 16.000 euros. El Colegio se dejó notar en este evento, ya que su presidente, Alfredo Cano, fue entrevistado por Televisión Española acerca de la situación del mercado inmobiliario en la Comunidad.



## Ayuntamiento de Jaén solicita asesoramiento al colegio jiennense

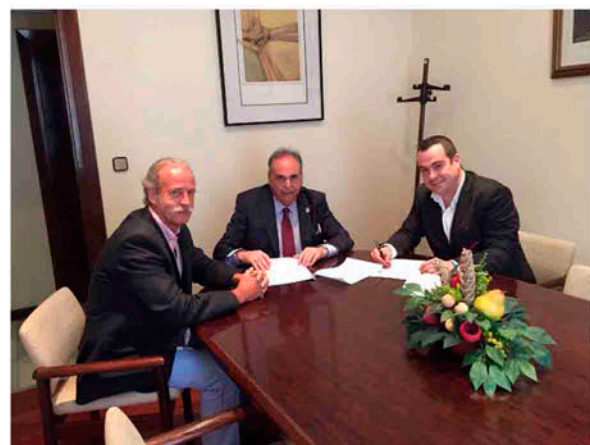


El presidente del Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Jaén, Diego Galiano, se reunió con la concejal de Promoción Económica, Rosa Cárdenas y el edil de Urbanismo de la capital jiennense, Javier Márquez, con el fin de colaborar de manera conjunta en la reactivación del tejido económico y empresarial de la ciudad. Cárdenas recordó que el Ayuntamiento cuenta con una bolsa de suelo e inmuebles que "en la actualidad tiene poco movimiento y queremos reactivarla para dinamizar el tejido empresarial local". Para ello, el Ayuntamiento ha solicitado la colaboración del colectivo de APIs jiennense, que cuenta con más de 60 colegiados activos.

## José María Mir es reelegido presidente del COAPI de Baleares

El Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Baleares (COAPI) ha iniciado este 2015 una nueva legislatura con José María Mir Pizà al frente. Tras celebrarse a principios de año un proceso electoral en el que no se presentaron nuevas candidaturas, Mir fue reelegido como presidente por aclamación.

Para José María Mir éste será el segundo mandato, al igual que para la mayor parte de los miembros de la Junta Directiva que asumieron la gestión del COAPI a principios de 2011 y que reeditan sus cargos cuatro años más, hasta enero de 2019.



## Acuerdo de colaboración entre el Colegio de Málaga e Inmofactory

El Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Málaga ha suscrito un acuerdo de colaboración con la sociedad Schibsted Classified Media Spain, (Inmofactory), una empresa tecnológica de software de gestión, con el fin de facilitar un marco de colaboración de servicios para los colegiados. De esta forma, los APIs malagueños colegiados podrán tener más opciones para publicar su cartera de inmuebles y, a su vez, recibir formación para mejorar el posicionamiento en internet y potenciar la imagen de marca. Igualmente, los colegiados tendrán a su disposición un soporte profesional para las consultas. El acuerdo supone numerosas ventajas, como la publicación de la cartera de inmuebles en 21 portales gratuitos, en la web del COAPI Málaga y en la web de los propios colegiados.

## Formación sobre CRM Inmobiliario y valoraciones en el Colegio de Aragón y Soria

El Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Aragón y Soria ha impartido un curso de CRM Inmobiliario, sobre la Optimización de las Agencias, dirigido a APIs colegiados y empleados. La actividad, que contó con unos 40 participantes, tenía el objetivo de mostrar las tendencias de estrategias de Marketing, en este caso de Marketing Relacional, que las agencias del sector están empezando a usar con éxito. La actividad fue impartida por Sergio Marcos, del departamento de formación de Inmofactory.



## Avances para la regulación del sector inmobiliario en Cantabria

El Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Cantabria ha participado en una reunión con las asociaciones profesionales del sector que junto al COAPI representan el 90% de los profesionales dedicados a la actividad inmobiliaria en Cantabria. El objetivo de este encuentro fue estudiar la regulación de la actividad en Cantabria. El encuentro tuvo lugar en la sede de la CEOE con la presencia del presidente de la patronal, Lorenzo Vidal de la Peña. En esta primera toma de contacto se abordó el estudio del borrador para la regulación del sector inmobiliario en Cantabria, tomando como base el decreto ya existente en Cataluña, el único que se está aplicando en la actualidad.



## Encuentro Profesional con el Presidente del Gobierno de Canarias, Fernando Clavijo



Carmen Rosa Carreño y Jesús Martín López, presidenta y vicepresidente del COAPI de Santa Cruz de Tenerife, participaron en el encuentro profesional promovido por UPCAN, Unión Profesional de Canarias y celebrado el pasado septiembre con el presidente del Gobierno de Canarias, Fernando Clavijo, en el Hotel Nivaria de San Cristóbal de La Laguna y los representantes de los diferentes Colegios Profesionales de la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

El COAPI de Tenerife reivindicó que el Gobierno canario cuente con los Agentes de la Propiedad Inmobiliaria para la elaboración y tramitación de leyes importantes para el sector, como la actual que regulará el alquiler de apartamentos turísticos vacacionales y la creación del futuro registro de Agentes Inmobiliarios de Canarias.

## Curso de Comunicación no verbal científica en Alicante

El Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Alicante ha organizado con gran éxito el curso "Comunicación no verbal científica y técnicas de influencia positiva", impartido en la sede colegial en dos sesiones, celebradas los días 2 y 3 de diciembre en horario de tarde, para facilitar la asistencia.

Los ponentes de esta actividad formativa fueron Javier Torgrosa y Nacho Cobaleda, sinérgicos, expertos en Comunicación Verbal y No Verbal, conferenciantes, profesores en Universidades y Escuelas de Negocios nacionales e internacionales. Ambos son colaboradores en distintos medios de comunicación y formadores en los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.



# TOCA MEDIAR

**Trinidad Marqués Linares**  
Agente de la Propiedad Inmobiliaria, abogada y mediadora



**E**n nuestra sociedad, se originan muchas y diversas problemáticas, pues el conflicto es consustancial a los seres humanos, es un hecho inherente a la condición humana. La diferencia de opiniones, intereses y deseos son inevitables entre las personas y no siempre tienen una adecuada respuesta, por lo que es necesario facilitar instrumentos que ayuden a gestionar la solución de una controversia, bien sea de carácter familiar, social, vecinal, comunitaria, mercantil, etc..., intentando pues, minimizar los efectos negativos del conflicto.

Para solucionar los conflictos, en una mirada evolutiva se puede mencionar las siguientes estrategias utilizadas:

- 1.- A través de la fuerza, la Ley del más fuerte.
- 2.- Las primeras normativas que aplicaban sanciones drásticas, como la Ley del Talión.
- 3.- La resolución por la Autoridad, se otorgó la facultad o poder a un tercero el Señor, el César, el Rey a quien se atribuía la resolución de conflictos entre sus súbditos.

4.- Con la separación de poderes en ejecutivo, legislativo y judicial se entrega esta autoridad a un ente distinto, se permitió que la figura del poder judicial se encargara de resolver los conflictos en base a las leyes que genera otro poder del Estado, el legislativo.

5.- La resolución alternativa es la **mediación**. Este método se fundamenta en un cambio de actitud de los hombres frente al conflicto, es decir del traspaso evolutivo desde una actitud de competencia a una actitud de colaboración.

Un concepto básico de mediación sería, que se trata de *“el procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia o conflicto, buscan y construyen una solución satisfactoria para el mismo, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador”*.

Se explica con el **cuento de la naranja**, el cual tiene distintas versiones, y nos hace entender el juego de los intereses y posiciones en el conflicto y como con el dialogo se puede encontrar una solución satisfactoria para todas las partes. *Dos hermanos disputaban la posesión de una naranja. Como sólo había una, lo más obvio sería partirla por la mitad, pero con esta solución los niños*

*no quedan enteramente satisfechos. Acuden a su madre para que intentara resolver el conflicto. Después de hablar con ambos niños, la madre peló la naranja y entregó el interior de la fruta a uno de ellos que quería comerla, y entregó la piel al otro, que la quería para jugar, haciendo figuritas con ella.* He aquí una óptima mediación, hablar, entender, buscar el interés de cada uno, y dar una solución enteramente satisfactoria a ambas partes.

El uso del diálogo es básico para la resolución de conflictos, a través de la mediación se busca fomentar la acción cooperativa entre las partes (yo gano/tú ganas), se ayuda a las partes a desarrollar actitudes de apertura, comprensión y empatía. Así como, a fomentar habilidades de autocontrol, autorregulación y practicar la participación democrática.

El mediador funciona como facilitador del proceso. Se trata de un tercero neutral, experto en comunicación, que crea un espacio, la oportunidad y las condiciones para facilitar el diálogo entre las partes de manera que lleguen a un acuerdo mutuamente aceptable, como se suele decir *“hablando se entiende la gente”*. Se trata básicamente de dar una **oportunidad al diálogo**.

Ante situaciones difíciles, con-

flictivas, agrias... a solicitud de las partes, el mediador se pone en medio de los implicados para, a través de técnicas de comunicación, ayudarles a descubrir sus intereses, qué necesidades tienen, y de este modo, intentar satisfacer el interés de todos, poder seguir adelante con una relación fundamentada en el respeto y el reconocimiento mutuo de las partes.

La mediación es un procedimiento voluntario de resolución de conflictos, un método alternativo a la vía judicial, en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de mediadores profesionales, imparciales, neutrales y sin capacidad para tomar decisiones por ellas. La mediación ayuda a buscar una respuesta útil al conflicto y facilita un acercamiento a las necesidades reales de las personas. Las partes mantienen el control de las negociaciones y la disputa.

En mediación las personas en conflicto no delegan su poder de decisión en un tercero (bien sea un Juez, un Árbitro, etc...que está en un plano de superioridad a las partes, estructura triangular) sino que son ellas mismas las que establecen los acuerdos y éstos van a ser el reflejo de sus voluntades. Los acuerdos tienen mayores probabilidades de cumplimiento porque es fruto de una decisión personal de las partes, decisión que generó la obligación o compromiso. La mediación será posible si las partes están de acuerdo en cooperar con los mediadores para resolver el conflicto, al igual que en respetarse mutuamente durante y después del proceso, y están dispuestos a cumplir los acuerdos que firman al final del proceso.

## **“El mediador se pone en medio de los implicados para ayudarles a descubrir sus intereses, qué necesidades tienen e intentar satisfacer el interés de todos”**

Si bien estamos acostumbrados a la vía judicial como cauce tradicional para intentar componer los conflictos, evitando dialogar con nuestro interlocutor pues cuando tenemos problemas les dirigimos directamente a nuestro abogado, y sin poder negar la importancia de esta vía, en cuanto el derecho a la tutela judicial efectiva como derecho fundamental de todos los ciudadanos (art.24 de la Constitución), tiene muchísimas deficiencias en su resolución, con un alto coste económico y emocional.

Así, las principales diferencias que podemos encontrar entre un proceso judicial contencioso y la mediación serían:

- Mientras que el proceso judicial posee fuerza obligatoria e incluso coercitiva sobre las partes, y las decisiones adoptadas en el mismo van a ser impuestas y de obligado cumplimiento, en la mediación prima la voluntad de las partes, es una

forma eminentemente voluntaria, y las decisiones adoptadas van a ser creadas por las partes.

- Mientras que el proceso judicial es un proceso adversarial, es decir, las partes ven al otro como enemigos, en la mediación se da un proceso totalmente colaborativo, las partes adoptan los acuerdos colaborando, la visión del otro no es ya como de enemigo.

- Mientras que en el proceso judicial las decisiones se adoptan por un tercero externo y ajeno a las partes (un juez) el cual está en un plano de superioridad a las partes (por encima de ellas), sobre la base de dos posturas o posiciones enfrentadas, una de las cuales resultará vencedora y la otra vencida o perdedora, en la mediación, por el contrario, implica una decisión autónoma de las partes, una decisión que adoptan las propias partes en conflicto, y no existe es apercpción de vencedores y vencidos,





**“En la mediación, los protagonistas son las partes y se da una participación directa en el proceso, algo que no ocurre en el proceso judicial”**

puesto que la decisión no la adopta un tercero, sino las propias partes.

- Mientras que en el proceso judicial las partes realmente carecen de protagonismo, puesto que además del juez, tercero ajeno a las partes que adopta la decisión por ellas, se da también la presencia de los abogados de cada una de las partes, que les van a representar y quienes realmente ostentan el protagonismo en este proceso, **en la mediación por el contrario, los protagonistas son las partes, se da una participación directa en el proceso, algo que no ocurre en el proceso judicial.**

- Mientras que el proceso judicial es un proceso rígido y estandarizado, **la mediación es un proceso mucho más flexible y creativo.**

La mediación se configura como un elemento clave y necesario para la solución de conflictos en cualquier ámbito, por los beneficios que dicho método aporta para los integrantes de la sociedad. Aunque, si bien es cierto que

poco a poco se está instaurando en nuestras sociedades como una alternativa deseable y ventajosa, sigue siendo la gran desconocida para el ciudadano, que es quien, en última instancia, disfrutará de este servicio.

Ya viene siendo hora de que cambiemos el enfoque de la resolución de conflictos y controversias, diferente al tradicional de la litigación, de pleitear, tenemos que ser constructores de consenso, en beneficio de nuestra sociedad.

## INSTITUTO DE MEDIACIÓN

*El Consejo General de Colegios de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de España, consciente de la importancia de la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos, ha creado la Institución de Solución de Conflictos Inmobiliarios, Mediación y Arbitraje (APIMA), registrada en el Ministerio de Justicia, de conformidad con la legislación aplicable, reguladora de la mediación y de otros sistemas alternativos de resolución de conflictos.*

*De acuerdo con la naturaleza y fines del Consejo General, la Institución de Mediación, se circunscribe a las divergencias y conflictos relativos a los actos jurídicos relacionados con los bienes inmuebles y derechos sobre los mismos.*





# ¿QUÉ ES UN API?

El **API** es un profesional cualificado que opera en un mercado muy complejo con un difícil equilibrio entre oferta y demanda.

La **oferta** se compone de inmuebles y derechos, algunos especialmente sensibles como son las viviendas. La alta complejidad técnica de las edificaciones, sus obligaciones de uso y mantenimiento, las obligaciones normativas, y las propias obligaciones fiscales y financieras, todas ellas perdurables a lo largo del tiempo, hacen del mercado inmobiliario un sector de alta complejidad, y especialmente sensible cuando está dirigido a particulares o pequeñas empresas.

En particular, la **demanda** de vivienda puede ser muy alta, pero la **frecuencia** con la que un demandante acude al mercado es muy baja. La vivienda es un objeto de primera necesidad, y las leyes le asignan una **función social** esencial, sin embargo una persona o una familia acuden muy pocas veces al mercado a lo largo de su vida y su experiencia es prácticamente nula. El ejercicio de la “prueba-error”, para conocer la mejor oferta y tomar la mejor decisión de compra, necesaria para operar con seguridad en cualquier mercado, es prácticamente **imposible** en el mercado inmobiliario. La corrección de un error en la mala decisión de compra de cualquier inmueble y especialmente de una vivienda es una tarea inabordable a corto plazo y una carga inasumible para muchos ciudadanos.

**Comprar o vender** con el asesoramiento de un buen profesional se hace prácticamente imprescindible en el mercado inmobiliario actual.

## Todo son ventajas