

Guía para Realizar una Reclamación al Comité de Normas Profesionales de la Puerto Rico Association of REALTORS®

1. Introducción

El Código de Ética de la National Association of REALTORS® (NAR) impone deberes adicionales a los establecidos por ley o reglamentación, aplicables únicamente a los profesionales de bienes raíces que eligen convertirse en REALTORS®.

Muchas de las dificultades que surgen entre los profesionales del sector inmobiliario —sean REALTORS® o no— son resultado de malentendidos, falta de comunicación o comunicación inadecuada. Si tiene un problema con un profesional del sector, se recomienda dialogar directamente con la persona o con el corredor principal de la empresa. Una conversación abierta y constructiva suele resolver las dudas o diferencias, eliminando la necesidad de tomar medidas adicionales.

2. Propósito del Comité de Normas Profesionales

El Comité de Normas Profesionales de la Puerto Rico Association of REALTORS® (PRAR) tiene el propósito de promover, interpretar y hacer cumplir los principios del Código de Ética de la NAR, garantizando la conducta ética y profesional de todos los miembros REALTORS®.

Este Comité es responsable de recibir, evaluar y procesar las querellas relacionadas con presuntas violaciones al Código de Ética, asegurando que los procedimientos se lleven a cabo con equidad, confidencialidad y conforme a las normas establecidas por la NAR y la PRAR. Asimismo, fomenta la educación ética continua y contribuye al fortalecimiento de la confianza pública en la profesión REALTOR® en Puerto Rico.

3. Composición y Funcionamiento del Comité

El Comité tendrá un Administrador(a) certificado por la NAR. Este Administrador debe de cumplir con los requisitos de la NAR para ocupar el puesto.

Los integrantes del Comité de Normas Profesionales serán socios REALTORS® voluntarios. Todos sus miembros trabajarán en estricta confidencialidad por un Acuerdo de Confidencialidad y Conflicto de Interés que firmarán al inicio de año. Los integrantes de este Comité permanecerán en el anonimato.

Habrán integrantes con términos de 2 años y de 3 años. El Administrador solicitará a los Boards un representante nuevo, según la caducidad del término de los integrantes. El Board debe de enviar el “Good Standing” de cada socio para su nominación. Al vencimiento del término, el integrante REALTOR® puede renovar su integración al Comité, por el mismo término, si el Board así lo acepta.

El Comité de Normas Profesionales se divide de la siguiente manera:

- Sub-Comité de Mediación tendrá un mínimo de 2 integrantes, que fungirán como mediadores. Estos integrantes serán de diferentes Boards, cuando sea posible. Quorum mínimo requerido: 1 integrante.
- Sub-Comité de Quejas y Agravios tendrá un mínimo de 3 integrantes. Estos integrantes serán de diferentes Boards, cuando sea posible. Quorum mínimo requerido: 3 integrantes.
- Sub-Comité de Arbitraje tendrá un mínimo de 3 integrantes. Estos integrantes serán de diferentes Boards, cuando sea posible. Quorum mínimo requerido: 3 integrantes.

El Comité determinará la forma de reunirse. Las reuniones mínimo deben de realizarse 1 vez al mes, de ser necesario. Todas las decisiones se tomarán por mayoría de votos de los presentes.

Cuando se identifique un posible conflicto de interés relacionado con alguna de las partes, ya sea el querellante o el querellado, el miembro del Comité deberá:

1. Revelar de inmediato la situación al Comité de Normas Profesionales y a su Administrador(a).
2. Abstenerse de participar en toda discusión, deliberación o votación relacionada con la querella específica.

Se considerará conflicto de interés cuando exista:

- Una relación familiar directa con el querellante o el querellado, hasta el cuarto grado de consanguinidad o afinidad.
- Una relación laboral, contractual o comercial vigente con el querellante o el querellado.

El Comité de Normas Profesionales, bajo la dirección del(la) Administrador(a) de Normas Profesionales, será responsable de evaluar y determinar si la situación reportada constituye un conflicto de interés conforme a las políticas y procedimientos aplicables.

4. Requisitos para Presentar una Reclamación

Para presentar una queja debe cumplir con los siguientes requisitos:

- **Elegibilidad del querellado:** Para que una querella sea considerada, el querellado debe ser un REALTOR® (miembro activo de la NAR) y tener su licencia de corredor de bienes raíces vigente al momento de presentarse la queja.
- **Violación del Código de Ética:** La queja debe estar relacionada con una presunta violación del Código de Ética de la NAR, exclusivamente.
- **Presentación oportuna:** La queja debe ser presentada dentro de un plazo razonable después de la presunta violación o de haber tenido conocimiento de los hechos en los que se basa la supuesta violación (dentro de 180 días), sin excepción.
- **Reclamaciones relacionadas a MLS:** Esta reclamación debe ser canalizada directamente con el representante del MLS.

5. Pasos para Presentar la Reclamación

Paso 1: Revisar el Código de Ética de la NAR

Antes de presentar la reclamación, revise el **Código de Ética de la NAR** para asegurarse de que la conducta del miembro que está reclamando esté cubierta por las normas y principios establecidos en dicho código.

Paso 2: Enviar información

Para iniciar una reclamación, comuníquese al correo electrónico [**querellas@puertoricorealtor.org**](mailto:querellas@puertoricorealtor.org). Envíe el detalle de su situación y de ser posible complete el [**Formulario de Queja E-1**](#) correspondiente. Este formulario está disponible en línea en español o en inglés, en nuestro sitio web oficial de la PRAR o puede obtenerlo en la página oficial de la NAR. Ante cualquier discrepancia, la versión del documento que prevalecerá será la versión en inglés.

- **Información requerida:**
 1. Nombre completo y datos de contacto del querellante (quien presenta la queja), incluyendo el número de membresía NAR y licencia de corredor de bienes raíces, si aplica y de tener la información.
 2. Nombre completo y datos de contacto del querellado (contra quien se presenta la queja), incluyendo el número de membresía NAR y licencia de corredor de bienes raíces, de tener la información.
 3. **Número de artículo y Norma de conducta del Código de Ética**, presuntamente en violación.

4. Fecha exacta en la que ocurrió la presunta violación del Código de Ética.

Paso 3: Formulario y Documentación

Una vez completado el formulario, debe enviarlo, preferiblemente junto con cualquier documentación de apoyo, a la **PRAR** vía correo electrónico: **querellas@puertoricorealtor.org**. De necesitar ayuda para completar este, llame al 787-791-8555.

- Asegúrese de que el formulario esté debidamente completado en todas sus partes, firmado y fechado.
- Describa en forma concisa, detallada y específicamente la presunta violación del Código de Ética, haciendo referencia al Artículo y/o Norma de conducta aplicable.
- Los mensajes electrónicos (SMS, WhatsApp, etc.) pueden ser admitidos como evidencia en Puerto Rico siempre que cumplan con los requisitos de autenticidad, integridad y cadena de custodia, conforme a la Ley Núm. 148 de 2006 de Puerto Rico — Ley de Transacciones Electrónicas y la Ley Núm. 66 de 1953 de Puerto Rico — Ley para prohibir la interceptación de comunicaciones. La Asociación no se hace responsable de obtener autorizaciones, estudios forenses ni peritajes; dichos documentos deben presentarse junto con la evidencia y correr por cuenta de quien los presenta.

6. Mediación

Se ofrecerá la Mediación a todos los querellantes y querellados. De ambas partes aceptar, se citarán a Mediación el mismo día, hora y lugar para que puedan resolver la situación entre ambas partes, con la presencia de un “mediador”. Esta reunión de Mediación podrá ser presencial o virtual, a decisión del Comité.

El participar de la Mediación conlleva ejecutar el acuerdo establecido, producto de esta. Si no se llega a un acuerdo o si alguna de las partes no ejecuta el acuerdo establecido, el querellante puede reestablecer su queja para el próximo paso, Quejas y Agravios, en los siguientes 30 días a la fecha de completar el acuerdo. Por otra parte, el querellado podrá iniciar una querella contra el querellante original.

De ambas partes realizar el acuerdo, la querella se dará por resuelta y terminada.

Si alguna de las partes no desea participar de la Mediación, la querella pasa a Quejas y Agravios.

7. Quejas y Agravios

El Sub-Comité de Quejas y Agravios revisará la querella para determinar si la misma es una violación al Código de Ética. Durante este proceso, el Sub-Comité asumirá que la querella es totalmente cierta. Su función principal es determinar si la queja violenta el Código de Ética de la NAR.

- Si la queja no violenta el Código de Ética de la NAR, se le notificará a la parte querellante y la misma se dará por terminada.
- Si la queja violenta el Código de Ética de la NAR, se pasa la queja para Arbitraje.

8. Arbitraje

El Sub-Comité de Arbitraje citará a una audiencia a ambas partes. Cada parte es responsable de coordinar comparecencia de su representación legal y testigos, si aplica, notificándolo al menos con 15 días de anticipación. Querellante y querellado deberán enviar la información que sustente su argumento, con anticipación.

Los integrantes del Comité analizarán la información final y tomarán decisión al respecto. La decisión deberá ser ejecutada por las partes, como finalidad del proceso. La decisión será final y firme.

Si el Comité se ve incapacitado de tomar decisión, éste buscará un Comité que pertenezca a la “Región 5” o en NAR, para buscar solución al conflicto.

De acuerdo con el Código de Ética y Arbitraje de la NAR, las audiencias de arbitraje pueden generar un costo administrativo. Dicho costo será pagado en su totalidad por el querellado en caso de ser encontrado en violación del Código de Ética u otros deberes de membresía.

Asimismo, el Comité de Normas Profesionales se reserva el derecho de imponer un costo administrativo a cualquier querellante que presente querellas frívolas o carentes de mérito, con el fin de proteger la integridad del proceso y asegurar el uso responsable de los recursos de la Asociación.

9. Notificaciones

Una vez completada cada etapa, se les comunicará a las partes involucradas. Estas notificaciones serán por escrito.

10. Decisión Final

El Comité tomará una decisión final que puede incluir:

- **Sanciones o medidas disciplinarias** si se determina que hubo una violación del Código de Ética de la NAR. Esta decisión será notificada por escrito al sancionado.
- **Desestimación** si no se encuentran pruebas suficientes de una violación y se comunicará por escrito.

11. Apelación

Si cualquiera de las partes no está de acuerdo con la decisión final, puede presentar una apelación ante el Comité. Esta apelación deberá ser presentada en o antes de 30 días, después de la notificación final.

La apelación será evaluada por una 2da vista de Arbitraje, con diferentes miembros. De no haber disponibilidad, se atenderá con el Comité Ejecutivo de la PRAR.

12. Confidencialidad del Proceso

Es importante recordar que todo el proceso de reclamación, investigación y audiencias debe ser tratado de manera confidencial. Los detalles del caso y las identidades de las partes involucradas deben mantenerse en privado durante el proceso, conforme a las normas de la PRAR y NAR.

13. Cierre de la Querella

Una vez que se haya emitido una decisión final, se cerrará la querella. La PRAR archivará los documentos y registrará la resolución según corresponda.

14. Cláusula de Jurisdicción

En caso de que cualquiera de las partes involucradas inicie una demanda o entre en un proceso judicial ante cualquier agencia gubernamental, el Comité de Normas Profesionales y sus Subcomités carecerán de jurisdicción para emitir una determinación sobre el caso. Esto incluye, pero no se limita a, situaciones en las que las partes procuren una resolución ante tribunales u organismos reguladores. La presentación de una reclamación ante el Comité de Normas Profesionales no excluye la posibilidad de acciones legales paralelas o procedimientos ante agencias gubernamentales.

Sanciones y Reprimendas

El Código de Ética de la National Association of REALTORS® (NAR), la Puerto Rico Association of REALTORS® (PRAR), junto al Comité de Normas Profesionales – Sub-Comité Quejas y Agravios establecen estándares de conducta para garantizar la integridad, profesionalismo y transparencia en la industria inmobiliaria. Cuando un REALTOR® incumple estas normas, puede enfrentar diversas sanciones que van desde advertencias leves hasta la expulsión definitiva de la asociación.

Las penalidades varían según la gravedad y reincidencia del suceso, e incluyen reprimendas formales, multas monetarias, suspensión del acceso al MLS (Multiple Listing Service) y, en casos extremos, la expulsión de la NAR/PRAR. Además, se pueden imponer cursos obligatorios para corregir conductas inapropiadas.

A continuación, se detallan las diferentes sanciones, su frecuencia y las consecuencias que un REALTOR® puede enfrentar según la naturaleza de su falta.

Sanciones y Reprimendas de PRAR

1. Reprimendas y Advertencias

Las reprimendas y advertencias suelen ser la primera etapa de sanción para violaciones menores.

Frecuencia y Progresión de Sanciones:

Infracción	Penalidad	Días de suspensión	Multa monetaria
1ra	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR. No se imponen sanciones adicionales si el REALTOR® corrige su conducta. Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, en o antes de 30 días.	0 días	\$0
2da	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR. Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, durante el tiempo de la suspensión. Multa monetaria de \$500 y suspensión de 30 días (multa monetaria a pagar y conllevará una suspensión de la asociación de 30 días, por ende, del MLS). Multa deberá pagarse en o antes de 30 días. La suspensión prevalecerá hasta que no se reciba el pago.	30 días	\$500
3ra	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR.	180 días	\$2,500

	Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, durante el tiempo de la suspensión. Multa monetaria de \$2,500 y suspensión de 180 días (multa monetaria que pagar y conllevará una suspensión de la asociación de 180 días, por ende, del MLS). Multa deberá pagarse en o antes de 180 días. La suspensión prevalecerá hasta que no se reciba el pago.		
4ta	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR. Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, durante el tiempo de la suspensión. Multa monetaria de \$7,500 y suspensión de 365 días (multa monetaria que pagar y conllevará una suspensión de la asociación de 365 días, por ende, del MLS). Multa deberá pagarse en o antes de 365 días. La suspensión prevalecerá hasta que no se reciba el pago.	365 días	\$7,500
5ta	Expulsión. Se le recomendará a la JCVEBR que tome las medidas aplicables conforme a la ley vigente.		
Falta grave	Por cometer una falta grave al Código de Ética, el REALTOR® será expulsado de forma permanente.		

Las multas monetarias deben de ser pagadas a la Asociación. De no cumplir con el pago será expulsado de la Asociación.

Las sanciones no prescriben.

Si las querellas se basan en una misma situación, se agruparán en 1 querella.

JCVEBR = Junta de Corredores, Vendedores y Empresas de Bienes Raíces.

Definición de falta grave

Se considera falta grave al Código de Ética de REALTORS® aquella conducta del miembro que:

1. Constituye una transgresión clara, intencional o con grave negligencia, de las obligaciones fundamentales del Código, incluyendo, pero no limitadas a:
 - Malversación, apropiación indebida o uso no autorizado de fondos o bienes pertenecientes a clientes o terceros.
 - Fraude, falsedad, tergiversación sustancial u ocultamiento deliberado de información relevante.
 - Discriminación voluntaria basada en características protegidas (raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, orientación sexual, identidad de género, etc.).
2. Produce un **daño económico grave** o riesgo serio de perjuicio al cliente, al público o a terceros.

3. Incluye obstrucción o falta de cooperación en los procesos disciplinarios (por ejemplo, destrucción de pruebas, intimidación de testigos, reusar a someterse al procedimiento).

2. Multas Monetarias

El monto máximo de una multa es de \$15,000 por infracción.

Frecuencia y Montos Aplicables:

Infracción	Penalidad	Multa monetaria
1ra	Multa de \$500 a \$2,500. -Dependiendo de la severidad, se impone junto con una advertencia.	\$500 @ \$2,500
2da	Multa de \$2,500 a \$7,500. -Se puede exigir la asistencia a cursos obligatorios y una reprimenda pública.	\$2,500 @ \$7,500
3ra	Multa de \$7,500 a \$15,000. -Puede incluir suspensión temporal del MLS o de la asociación.	\$7,500 @ \$15,000
4ta o conducta fraudulenta	Suspensión o expulsión de la asociación.	

3. Suspensión de la Asociación (NAR/PRAR)

La suspensión ocurre cuando hay violaciones serias al **Código de Ética**.

Duración y Frecuencia de Suspensión:

Infracción	Penalidad	Días de suspensión
1ra	Se requiere tomar un curso obligatorio.	30 @ 90 días
2da	Puede incluir una multa de hasta \$15,000.	6 meses @ 1 año
3ra	Expulsión definitiva de la NAR/PRAR.	\$7,500 @ \$15,000

● **Expulsión definitiva:** Si el REALTOR® es expulsado, pierde todos los beneficios de la membresía, incluyendo el acceso al MLS y otros recursos.

4. Suspensión del MLS (Multiple Listing Service)

El acceso al MLS es vital para el negocio de un REALTOR®.

Duración y Frecuencia de Suspensión:

Infracción	Penalidad	Días de suspensión
1ra	Se requiere tomar un curso obligatorio.	30 días
2da	Puede incluir una multa de hasta \$10,000.	3 @ 6 meses
3ra	La suspensión será de 1 año o expulsión del MLS. -Sin acceso al MLS, el REALTOR® tiene dificultades para operar en el mercado.	1 año o expulsión

5. Expulsión Definitiva de la Asociación (NAR/PRAR)

Un REALTOR® puede ser expulsado si:

- ✓ Ha sido suspendido **3 veces** de la Asociación.
- ✓ Ha sido suspendido **3 veces** del MLS.
- ✓ Ha acumulado **múltiples violaciones**.
- ✓ Ha cometido una **falta grave**.

Una vez expulsado, **no puede ser miembro de la NAR o PRAR** ni beneficiarse de sus servicios.

6. ¿Puede un REALTOR® seguir operando mientras cumple una penalidad?

- ✓ **Sí**, en caso de multas, advertencias o cursos obligatorios.
- ✗ **No**, en caso de suspensión del MLS o de la asociación.

Si un REALTOR® está suspendido de la NAR/PRAR, pierde todos los beneficios de membresía, incluyendo acceso al MLS, uso del término "REALTOR®", y participación en actividades de la asociación. En caso de expulsión definitiva, el REALTOR® ya no podrá operar bajo la NAR/PRAR.

Querellas frívolas

Según el **Manual del Código de Ética y Procedimientos de la NAR** y las normas de la **Puerto Rico Association of REALTORS® (PRAR)**, los REALTORS® que presenten querellas éticas que sean consideradas **frívolas, infundadas o maliciosas** pueden enfrentar sanciones disciplinarias.

Posibles sanciones por presentar querellas frívolas

El **Artículo 15 del Código de Ética de la NAR** establece que los REALTORS® no deben presentar querellas éticas sabiendo que son falsas o sin fundamento. La **Norma de Práctica 15-1** refuerza esta obligación, indicando que no deben presentar querellas éticas falsas o infundadas de forma

deliberada o imprudente. Si se determina que una querella fue presentada de mala fe o con fines maliciosos, el Comité de Normas Profesionales puede imponer sanciones disciplinarias.

El Comité de Arbitraje, o subsidiariamente el Comité Ejecutivo de la PRAR, revisará la querella y determinará si la misma carece de mérito suficiente y debe clasificarse como frívola.

Sanciones:

Infracción	Penalidad	Días de suspensión	Multa monetaria
1ra	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR. No se imponen sanciones adicionales si el REALTOR® corrige su conducta. Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, en o antes de 30 días.	0 días	\$0
2da	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR. Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, durante el tiempo de suspensión. Multa monetaria de \$500 y suspensión de 30 días (multa monetaria a pagar y conllevará una suspensión de la asociación de 30 días, por ende, del MLS). Multa deberá pagarse en o antes de 30 días. La suspensión prevalecerá hasta que no se reciba el pago.	30 días	\$500
3ra	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR. Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, durante el tiempo de suspensión. Multa monetaria de \$2,500 y suspensión de 180 días (multa monetaria que pagar y conllevará una suspensión de la asociación de 180 días, por ende, del MLS). Multa deberá pagarse en o antes de 180 días. La suspensión prevalecerá hasta que no se reciba el pago.	180 días	\$2,500
4ta	Carta de notificación directa al REALTOR®, con copia a su empresa y/o corredor titular y la JCVEBR. Se le exigirá completar un curso obligatorio sobre Ética, durante el tiempo de suspensión. Multa monetaria de \$7,500 y suspensión de 365 días (multa monetaria que pagar y conllevará una suspensión de la asociación de 365 días, por ende, del MLS). Multa deberá pagarse en o antes de 365 días. La suspensión prevalecerá hasta que no se reciba el pago.	365 días	\$7,500

5ta	Expulsión. Se le recomendará a la JCVEBR que tome las medidas aplicables conforme a la ley vigente.		
Falta grave	Por cometer una falta grave al Código de Ética, el REALTOR® será expulsado de forma permanente.		

Esta quia proporciona un marco general para presentar una reclamación ante el Comité de Normas Profesionales de la PRAR. Si tienes alguna pregunta adicional o necesitas ayuda con algún paso específico, no dude en preguntar a: **querellas@puertoricorealtor.org**.

Esta guía constituye un compendio del Manual de la NAR. Para información completa y detalles específicos, favor de remitirse al enlace siguiente: **Code of Ethics and Arbitration Manual**.