

PRINCIPIOS CAPITALES

Excelencia en el servicio - triple idoneidad: Técnica comunicacional y Ética

La excelencia es un concepto muy difundido y a la vez manoseado.

Muchas veces se habla de ella, pero como una frase hecha, sin el debido y serio sustento conceptual y sobre todo, fáctico. Y esa carencia hace que, luego en la práctica, aparezcan lagunas o manchas negras. En nuestro tema, entiendo que debe presentar un triple contenido de idoneidad: conocimientos técnicos, comunicación humanista y pulcritud ética. Y si flaqueamos en cualquiera de estos tres aspectos, no tendremos una gestión genuinamente excelente. Muchas veces pensamos que, con algún que otro cursillo o seminario, estamos realmente en la tarea de la profesionalización, pero esa es sólo una condición necesaria, pero nada suficiente.

En rigor, debemos hacer una tarea mucho más profunda y exhaustiva: dotar de herramientas integrales a todos los operadores inmobiliarios. Porque el público consumidor de nuestros servicios aspira a un servicio “integralmente excelente” y en las últimas décadas se ha vuelto muy exigente, siendo que él es quien empuña el control remoto y puede, legítimamente, hacer “zapping” con nuestra empresa en cualquier momento, en cuanto perciba alguna de nuestras flaquezas.

La autorización “en exclusividad” como único sistema de gestión realmente profesional

En muchos países de avanzada en este tema, es la única fórmula que se conoce, admite y acepta. Allí, ni siquiera se piensa en la desprolija posibilidad de que la venta (o arrendamiento) de una propiedad sea encomendada simultáneamente a varias inmobiliarias, como viene sucediendo aquí, conformando una triste situación desquiciada y desparpajada, tan difícil de entender por los sorprendidos colegas extranjeros que nos visitan.

Con la implantación de este principio de la exclusividad, seguramente se desbaratará el caos y la paranoia existente en nuestro mercado, así como la competencia desleal que

hacen los informales e improvisados. En efecto, a nadie sensato se le ocurre encomendar el tratamiento de una caries a cuatro odontólogos. Y trasladando esto a nuestro tema: sólo sucede esta indignante dispersión y multiplicidad, porque el propietario, en forma ostensible, no considera profesional a ninguna de esas cuatro inmobiliarias. Y esto tiene que terminarse para el bien de todos: clientes y operadores serios.

Cosa que no gusta mucho, obviamente, a los improvisados e informales.

Hace ya 15 años que se han hecho intentos para emprender este camino hacia la profesionalización pero sin éxito aun.

Este principio tiene ventajas para que sea debidamente comulgado y difundido, a fin de que también el cliente advierta y perciba con claridad las ventajas que a él mismo le reporta. En esto, sería también fundamental contar con respaldo legal con el que actualmente no contamos.

Respeto por el prestigio logrado en plaza

La jerarquía profesional de nuestras empresas (formales y profesionales), debería percibirse con total nitidez por parte del mercado. Para ello, es tarea imprescindible la unión y sinergia de todas las entidades gremiales que nuclean a inmobiliarias profesionales.

Luego vendría la efectiva tarea de difusión y defensa de esa jerarquía, para que el mero hecho de pertenecer a alguna de esas instituciones, envíe un claro mensaje de acabado profesionalismo y seriedad. Entonces, nos deberíamos abocar a una más rigurosa y exigente tarea de selección de aquellas empresas que pretenden ingresar a las filas de alguna de nuestras instituciones, para que el uso del logo gremial sea un símbolo elocuente del valor de la marca. Esas exigencias de ingreso deben contemplar los antecedentes éticos, la trayectoria, el buen prestigio y otros componentes de la seriedad, como lo son sin duda, el profesionalismo de sus procesos y la capacitación de (por lo menos) el líder que dirige la empresa, egresado o no del Curso Oficial, pero con notoria y probada idoneidad.

Formalidad: necesario matriculación y combate efectivo al intrusismo

Cuando se logre la tan ansiada formalidad legal, ésta deberá contener una serie de exigencias para la matriculación y también para el funcionamiento operativo posterior (contralores administrativos y de fiscalización). Pero además, deberá imponer sanciones muy severas para el ejercicio ilegal de esta actividad. En efecto, si no se imponen sanciones significativas, no se generará un real efecto disuasivo y entonces, el sector informal (improvisados y advenedizos oportunistas) no desaparecerá. Y si no desaparece, continuaremos arrastrando un par de grandes flagelos: el primero, en perjuicio de nuestras empresas: la competencia desleal y caótica; y el segundo, en perjuicio de las arcas estatales: la evasión fiscal. Y ni hablemos del perjuicio generalizado para los consumidores, ya que hoy estimamos que más de un tercio de los negocios inmobiliarios están en manos de informales, la mayoría de los cuales provocan desastres, actuando con irresponsabilidad, por carecer de capacidad y escrúpulos. ¿Así protegemos a los consumidores?

Respeto recíproco entre la inmobiliaria y sus clientes

Esto se puede lograr actuando con mayor celo formal y con la distancia debida respecto al cliente. En efecto, debemos terminar con la mirada recelosa y desconfiada de algunos clientes. Para ello es necesario plasmar en un verdadero contrato bilateral y por escrito los derechos y las obligaciones de la relación comercial (corretaje inmobiliario), con el fin de que no se susciten dudas y malos entendidos, que generan situaciones de alta rispidez, tan perjudicial como frustrante. La garantía sólo la otorga lo escrito, que no da espacio para distracciones u olvidos.

Pero atención, aquí debemos ser congruentes con nuestra responsabilidad y no entrar en el juego sucio de la “letra chica” de los contratos de adhesión, con los que a veces se ha pretendido imponer todas las ventajas para la inmobiliaria y todos los deberes y obligaciones para el cliente. Y ese es el motivo principal del por qué hasta ahora los clientes vienen desconfiando y son renuentes a firmar una autorización, ni siquiera sin exclusividad. Debemos hacer nuestra correspondiente y correlativa “mea-culpa”. La

transparencia en el obrar debe partir de un equitativo trato inicial, con el debido y recíproco equilibrio y una alta dosis de respeto.

Cooperación recíproca entre la inmobiliaria y los demás profesionales afines que intervienen en el negocio inmobiliario

Este es un gran tema en el tintero. En la práctica cotidiana, muchas veces tropezamos con obstáculos que nos colocan quienes, en su afán (legítimo) de asesorar a sus clientes, cuestionan y hasta corroen aspectos relacionados con nuestra gestión de comercialización inmobiliaria, extralimitándose de su específica función, e invadiendo así terrenos ajenos. Hay un viejo y sabio refrán popular que muchas veces se olvida: “Zapatero: a tus zapatos”.

En efecto, nadie puede desconocer el valioso aporte de tranquilidad que brinda la intervención de un profesional universitario en su función de asesoramiento en cuestiones específicas de su técnica carrera, por ejemplo: arquitectos, escribanos, abogados, contadores, entre otros.

Pero, sucede que a veces (quizás para justificar sus propios honorarios) meten sus narices donde no deben, pretendiendo incidir y cambiar cuestiones ya acordadas, que es nuestra labor específica de negociación.

Esto hace que muchos negocios cerrados (bien laudados, con equilibrio y ponderación) se resquebrajen y hasta terminen frustrándose por algunas exigencias exageradas que muchas veces no están debidamente respaldadas y, por ende, justificadas. No pretendo que se tenga que sacar adelante un negocio a toda costa! No estoy pidiendo eso, pero sí que se respete la voluntad de las partes y darle trascendencia a lo realmente importante. Si un negocio no debe prosperar por sólidas razones, pues, correcto: ¡que no se haga!

Esto redundará en una más efectiva y armoniosa gestión, que en definitiva también favorecerá los intereses legítimos de todas las partes intervinientes, especialmente de los clientes.

Existen casos lamentables en que sentimos la falta de cooperación, por lo que a veces no se nos considera parte esencial del negocio, violándose así el respeto debido a un trabajo ajeno bien hecho. Y esto se nota, por ejemplo, cuando algunos escribanos no nos incluyen en la cláusula de intervención (o nos incluyen con limitaciones aberrantes) y, a

veces, ni siquiera tienen la delicadeza de entregarnos una copia del Boleto de Reserva, firmado precisamente gracias a nuestro trabajo.

Derecho a nuestros honorarios (antes: comisiones)

A partir de la vigencia del Arancel Oficial de la Cámara Inmobiliaria, desde hace 15 años, tanto la costumbre comercial como la jurisprudencia, admiten pacíficamente el derecho al cobro de nuestros honorarios y, en la gran mayoría de los casos, en los importes y porcentajes dispuestos por nuestro arancel. Los aranceles de cualquier profesión, en general, consagran la costumbre más habitual de una plaza y a veces complementan esa costumbre, al regular situaciones nuevas o dudosas.

Pero, hay casos no previstos en el arancel, motivo por el cual en la práctica cotidiana se generan incertidumbres que dañan críticamente la posibilidad de percibir nuestros legítimos honorarios. Esto sucede, por ejemplo, cuando un negocio se cerró y se firma un Boleto de Reserva (o seña) y luego este Boleto se rescinde, abortándose así la concreción del negocio.

Un Boleto de Reserva puede rescindirse por una gran variedad de causas, circunstancias o condiciones, las de fuerza mayor o caso fortuito (que surgen del Código Civil). En tales casos, así como cuando la Titulación no resulta completa ni perfecta, obviamente, el negocio no se podrá concretar y hasta podría aceptar que los inmobiliarios no tengamos derecho a percibir nuestros honorarios, ya que el negocio planteado presenta una patología (insalvable o difícil de rectificar, al menos en el corto plazo).

Pero se producen otras rescisiones en las que a pesar de no concretarse el negocio definitivo (Escritura de compraventa), igualmente deberíamos tener derecho a percibir nuestros honorarios, ya que nuestro trabajo está totalmente hecho y además se hizo bien. Y son casos en los que, se nos desconoce el derecho al cobro y se nos niega el pago voluntario, ante lo cual nos vemos obligados a promover acciones judiciales.

Éstas, a la larga suelen terminar con fallos a nuestro favor, reconociéndonos el derecho a cobrar por un trabajo terminado. Pero deberíamos propender todos a la “economía procesal”, evitando tener que emprender un siempre largo, costoso y azaroso proceso judicial. *Se trata de dos circunstancias:*

A: Cuando una de las partes contrayentes, por motivos individuales y libres, se niega a concretar el negocio, abonando entonces la multa estipulada (como pena) a la otra parte, que sí quería contratar. ¿Acaso el perjuicio es sólo para quien se frustra?, y nosotros, que hemos trabajado bien, ¿no nos frustramos? Entiendo que, en esta hipótesis, debería regularse claramente quién debe pagar nuestras dos comisiones: ¿el desertor unilateral o quien perciba el beneficio de la multa?, ¿o mitad cada uno? La opción que se considere más ecuánime queda en manos de los lectores y también de los Legisladores, que deberían regular esta molesta situación para evitar incertidumbres e injusticias. Por nuestra parte convendría modificar el arancel de la CIU, ampliándolo a éstas hipótesis.

B: Cuando ambas partes, de común acuerdo voluntario (cualquiera sea la motivación de cada caso en concreto), deciden por sus propios intereses rescindir el Boleto ya firmado, sin que hubiera algún impedimento legal ni circunstancia sobreviviente inhibitoria. Aquí no hay pago de multa, pero tampoco de comisión.

En ambos casos, entiendo que corresponde reconocer nuestro legítimo derecho al cobro de los honorarios, lo que impediría abusos y dolorosas consecuencias, no sólo económicas, sino también psicológicas, ya que estas frustraciones provocan un verdadero e injustificado manoseo. Y ello, porque asistimos impotentes a que nuestro buen trabajo realizado ahora se aborta, transformándose en estéril, mientras ambas partes obtienen sus respectivos beneficios. Porque, en esos casos, liberarse de asumir un futuro diferente al actual, les genera a ambos alguna tranquilidad beneficiosa. Pero sólo para ellos.

Resolver bien este tema es vital, dado que, en los últimos años, asistimos al hecho arbitrario que cometen algunos escribanos al incluir en los Boletos de Reserva una frase lapidaria (para nuestros intereses) que suele decir: “La inmobiliaria interviniente sólo percibirá sus honorarios si el negocio llega a concretarse”, no especificando la distinción causal excepcional más arriba anotada. Esa es una limitación injusta e invasiva, por cuanto se inmiscuyen en aspectos fuera de su estricta función técnico-notarial. Con esta extralimitación, quizás pretendan proteger a su cliente comprador, erigiéndose por anticipado en nuestros crueles e ilegales jueces (verdugos).

Momento y forma de percibir los honorarios y cumplimiento de las obligaciones fiscales

Muchas veces, resulta difícil poder cobrar nuestros honorarios en el momento de celebrarse la Escritura (o Promesa de compraventa, en su caso). Y ello porque aparece sobre la mesa la consabida Letra de Cambio, la cual se ha convertido en moneda corriente como forma de pago (por obvias razones de seguridad). Cuando esa Letra se lleva a la Escribanía por el total del precio, obviamente la parte vendedora no tendrá recursos en ese momento (hasta que no cobre la Letra) para afrontar el pago en efectivo de nuestros honorarios. Y ello sucede también, porque a veces es el escribano quien no pone sobre la mesa, en efectivo, la seña que recibió (en el momento de la firma del Boleto) y de la cual es depositario.

Esto provoca casos muy lamentables porque, si sobra dinero la Inmobiliaria cobra, y si ese día no sobra... más vale sentarse a rezar.

Sugiero que se nos debería abonar ambas comisiones (el total de nuestros honorarios), en efectivo (por pago mediante transferencia bancaria o tarjeta de débito) íntegramente en forma simultánea con la firma de la Escritura (o Promesa, en su caso). Y esto porque allí, en ese instante preciso, termina nuestro trabajo.

Y también, simultáneamente, nosotros facturaremos. Así, quedaremos todos tranquilos.

La futura Ley deberá consagrar también una mayor eficacia recaudatoria del Fisco. Algunas veces, actualmente, para evitar la evasión, debemos librar, en un momento crítico y estresante (como lo es la instancia de la Escritura) duras batallas y pulseadas con el propio evasivo cliente. Y en algún que otro caso, hasta con algún inescrupuloso asistente o asesor.

Nadie vio nunca a ningún cliente discutirle a la cajera de un supermercado la imposición del IVA sobre sus compras. Pero a nosotros, lamentablemente, nos sucede todo el tiempo o muy a menudo.

En conclusión; Se piensa que sólo así, ensanchando y profundizando estos caminos, se podrá aspirar a que se concrete el sueño de muchos de nosotros, quienes vislumbramos un Mercado Inmobiliario más respetuoso, ético y cabalmente profesional.

Y que en esa nueva realidad, en un futuro cercano, el logo, marca o grifa de las instituciones (Asociaciones o Cámaras) que nuclea a los operadores genuinamente

profesionales (los que se matriculen), sea percibido por el público en general como un verdadero sello que brinda un indiscutible valor agregado de excelencia.

Deberá percibirse como una verdadera “patente” que asegura tranquilidad, porque esta actividad estará sólo en manos de gente profesional, que por ello, goza legítimamente de capacidad y demostrado prestigio.

Hacia esto debe apuntar nuestra mejor artillería conceptual y toda la laboriosa y esencial gestión de promoción institucional.

Luego vendrá, la competencia leal, basada sólo “en los talentos y las virtudes” de cada empresa y en la ética de sus procedimientos.