

Acuerdo Insejupy XX/2026 por el que se expide el Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias

La Junta de Gobierno del Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán, con fundamento en los artículos 123 Ter, fracción VII, y 210, fracción XXX, de la Ley que crea el Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán; y 201 del Reglamento de la Ley que crea el Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán, y

Considerando:

Que el 31 de julio de 2024 se publicó en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán, el Decreto 804/2024 por el que se modifica la Ley que crea el Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán, la cual establece, en su artículo 123 Ter, fracción VII, que el Instituto, en materia de servicios inmobiliarios tiene la atribución de expedir el Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias.

Que la citada ley establece, en su artículo 123 Novodecies, que los asesores inmobiliarios y agencias deberán observar un comportamiento basado en principios y valores universales tales como la honestidad, eficiencia, transparencia, rectitud y ética, evitando toda práctica que desacredite la actividad profesional.

Que la intermediación inmobiliaria incide directamente en el patrimonio de las personas, representando en muchos casos la operación económica más significativa de su vida, por lo que se justifica plenamente la existencia de estándares éticos y de buenas prácticas que protejan a los usuarios y fortalezcan la certeza jurídica de las operaciones inmobiliarias en Yucatán.

Que es necesario establecer un marco de referencia claro, verificable y vinculante que oriente el actuar de todas las personas que, bajo cualquiera de las modalidades de licencia previstas en la Ley, desarrollen actividades de intermediación inmobiliaria en el Estado, en aras de elevar la calidad, confiabilidad y ética del sector, por lo que esta Junta de Gobierno ha tenido bien expedir el presente:

Acuerdo Insejupy XX/2026 por el que se expide el Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias

Artículo único. Se emite, como anexo único, el Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias.

Artículo transitorio

Único. Entrada en vigor

Este acuerdo entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial del Gobierno del Estado de Yucatán.

Aprobado por la Junta de Gobierno del Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán, en su segunda sesión ordinaria, celebrada en Mérida, Yucatán, el 30 de abril de 2026.

Mtra. Dalia Isela Piña Alberto
Directora general del Instituto de Seguridad Jurídica
Patrimonial de Yucatán

ANTEPROYECTO

Anexo único. Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias.

Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias

**Capítulo I
Disposiciones generales**

Artículo 1. Objeto

El Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias tiene por objeto establecer los principios, valores y directrices que deben regir la conducta de las personas físicas y morales que presten servicios de intermediación inmobiliaria en el Estado de Yucatán, a fin de:

I. Proteger los intereses patrimoniales, jurídicos y económicos de las personas usuarias de los servicios de intermediación inmobiliaria.

II. Garantizar que la prestación de dichos servicios se realice con honestidad, transparencia, profesionalismo y pleno respeto al marco jurídico aplicable.

III. Fortalecer la confianza de la sociedad en el sector inmobiliario yucateco.

IV. Establecer una referencia de conducta que sirva de base para el ejercicio de las facultades de inspección, verificación y sanción del Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán.

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Las disposiciones del presente Código son de aplicación obligatoria para los prestadores de servicios de intermediación inmobiliaria siguientes:

I. Las personas físicas titulares de Licencia Tipo A. Asesor Inmobiliario Certificado.

II. Las personas físicas o morales titulares de Licencia Tipo B. Agencia Inmobiliaria Certificada, incluyendo a todo el personal que desarrolle actividades de intermediación inmobiliaria a su nombre o bajo su dirección.

III. Las personas físicas titulares de Licencia Tipo C. Asesor Inmobiliario Afiliado.

IV. Toda persona física o moral que, sin contar con alguna de las licencias mencionadas, se ostente, actúe o sea identificada como prestadora de servicios de intermediación inmobiliaria en el Estado de Yucatán, en la parte en que sus

disposiciones resulten aplicables y sin perjuicio de las sanciones previstas en el artículo 239 de la Ley que crea el Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán.

Las obligaciones establecidas en el presente Código comprenden todas las actividades de intermediación inmobiliaria, tanto de manera presencial como a través de medios electrónicos o digitales.

Artículo 3. Definiciones

Para efectos del presente Código, además de las definiciones previstas en la Ley que crea el Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán y su Reglamento, se entenderá por:

I. Cliente: la persona física o moral que contrate o solicite servicios de intermediación inmobiliaria.

II. Código: el Código de Buenas Prácticas para Personas Asesoras Inmobiliarias y Agencias.

III. Instituto: el Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán.

IV. Ley: la Ley que crea el Instituto de Seguridad Jurídica Patrimonial de Yucatán.

Artículo 4. Principios rectores

La actuación de las personas asesoras inmobiliarias y agencias deberá guiarse en todo momento por los siguientes principios:

I. Honestidad: actuar con apego a la verdad en todas las etapas de la intermediación inmobiliaria, evitando cualquier engaño, ocultamiento de información o conducta que pueda inducir al error a las personas Clientes o a cualquier otra persona involucrada en la operación.

II. Transparencia: revelar oportunamente toda la información relevante sobre los bienes inmuebles que se promuevan, los términos de la operación, el carácter con que actúa y la existencia de cualquier conflicto de interés que pudiera afectar su imparcialidad.

III. Profesionalismo: mantenerse permanentemente actualizado en el conocimiento de la normatividad, técnicas, estándares y condiciones del mercado inmobiliario, a fin de prestar servicios de alta calidad y pertinencia.

IV. Lealtad: anteponer los intereses legítimos de la persona Cliente frente a los propios, actuando con fidelidad a los compromisos contraídos y protegiendo el patrimonio que le ha sido confiado.

V. Ética e integridad: rechazar toda práctica que implique corrupción, simulación, conflicto de interés no declarado, competencia desleal, discriminación o cualquier otra conducta que desacredite la actividad profesional o vulnere el estado de derecho.

VI. No discriminación: prestar sus servicios sin exclusión, preferencia ni distinción alguna por razón de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condición de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana, en términos del artículo 1o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

VII. Responsabilidad social y ambiental: contribuir a la legalidad del mercado inmobiliario, promoviendo únicamente desarrollos e inmuebles que cuenten con las autorizaciones correspondientes, y orientando a las personas Clientes sobre el marco regulatorio aplicable.

VIII. Confidencialidad: salvaguardar la información personal y confidencial de sus Clientes, utilizándola exclusivamente para los fines para los que fue proporcionada, salvo requerimiento de autoridad competente, incluyendo el que el Instituto con la finalidad de verificar el cumplimiento de sus obligaciones.

Capítulo II

Obligaciones generales de conducta profesional

Artículo 5. Capacitación y actualización continua

Toda persona asesora inmobiliaria tiene la obligación primordial de capacitarse, instruirse y actualizarse de manera permanente en todo lo relacionado con la intermediación inmobiliaria.

Para tal efecto, las personas asesoras inmobiliarias tendrán las siguientes obligaciones:

I. Estar al día sobre las condiciones del mercado inmobiliario local, estatal y nacional, incluyendo precios, oferta, demanda y tendencias del sector.

II. Conocer y aplicar la normatividad vigente en materia de servicios inmobiliarios, catastro, registro público de la propiedad, desarrollo urbano, fiscal y de protección al consumidor.

III. Asistir a los programas de actualización y capacitación que establezca el Instituto conforme al artículo 123 Novodecies, fracción VII, de la Ley.

IV. Observar las demás disposiciones normativas aplicables a la prestación de servicios de intermediación inmobiliaria, incluyendo las Normas Oficiales Mexicanas que se emitan en la materia.

Artículo 6. Identificación y presentación de credenciales

Al momento de ofrecer sus servicios o de iniciar cualquier relación de intermediación inmobiliaria, la persona asesora inmobiliaria o agencia deberá:

I. Identificarse ante la persona Cliente con su nombre completo, número de licencia vigente expedida por el Instituto y tipo de licencia que posee.

II. Exhibir, cuando le sea solicitado, su licencia o constancia de vigencia expedida por el Instituto.

III. Colocar de manera visible en su publicidad, sitios web, redes sociales, contratos de servicios y demás documentación administrativa, el número de licencia, los datos de la autoridad que la expide y su vigencia, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción IV, de la Ley.

IV. Abstenerse de utilizar denominaciones, títulos o calificativos que induzcan a confusión sobre la naturaleza de sus servicios o que no correspondan a la licencia que posea.

V. Abstenerse de actuar como persona asesora inmobiliaria en períodos en que su licencia se encuentre suspendida, vencida o revocada.

Artículo 7. Sujeción al marco jurídico.

La persona asesora [inmobiliaria](#) o agencia deberá observar y cumplir en todo momento la Ley, el presente Código, los estándares de competencia laboral, las normas oficiales mexicanas, los reglamentos federales, estatales y municipales que normen la prestación de los servicios de intermediación inmobiliaria, así como las disposiciones en materia de prevención de lavado de dinero, protección de datos personales y cumplimiento fiscal.

Capítulo III Obligaciones con la persona Cliente

Artículo 8. Protección de los intereses de la persona Cliente

La persona asesora inmobiliaria o agencia tiene el deber primordial de actuar en protección de los intereses legítimos de sus Clientes, quedando sujeto a las obligaciones siguientes:

I. Abstenerse de realizar operaciones en las que, por cualquier causa, se lesionen los intereses de la persona Cliente, de cualquier contratante, de un tercero o de un colega profesional.

II. Actuar con ética profesional a efecto de salvaguardar los intereses legales y económicos de las personas Clientes, los bienes inmuebles que comercialice y de cualquier otra persona profesional que participe en las operaciones, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción XII, de la Ley.

III. Informar a las personas Clientes de manera oportuna, clara y por escrito, cuando advierta que una operación inmobiliaria pudiera resultar perjudicial.

Artículo 9. Veracidad en la información

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá:

I. Proporcionar a la persona Cliente información veraz, suficiente y oportuna sobre las características físicas, jurídicas, registrales, catastrales y fiscales del bien inmueble que promueva.

II. Verificar, previo a la publicación y promoción de los bienes inmuebles, que tanto las personas propietarias como los bienes inmuebles sean susceptibles de adquirir derechos y obligaciones en operaciones traslativas de dominio, de uso o de usufructo, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción XIII, de la Ley, así como cerciorarse de la identidad de las partes.

III. Obtener invariablemente la autorización escrita de la persona propietaria o de quien tenga legalmente autorización para la comercialización del bien inmueble, antes de ofrecerlo o promoverlo públicamente.

IV. Abstenerse de exagerar las características físicas del bien, ocultar daños estructurales, vicios ocultos, gravámenes, restricciones al dominio, litigios pendientes u otras circunstancias que puedan afectar el valor o la utilidad del bien inmueble.

V. No contribuir a asentar datos falsos en escrituras u otros instrumentos públicos, ni a falsear declaraciones ante cualquier autoridad.

Artículo 10. Información sobre el proceso de intermediación

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá explicar a sus Clientes, de manera clara y comprensible, los diferentes trámites que derivan del proceso de intermediación inmobiliaria, incluyendo los relativos al Registro Público de la Propiedad, Catastro, notaría, pagos fiscales y cualquier otra gestión inherente a la operación, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción XIV, de la Ley.

Artículo 11. Contrato de servicios

Para la formalización de los servicios de intermediación inmobiliaria, la persona asesora inmobiliaria o agencia deberá:

I. Presentar a la persona Cliente el contrato de adhesión debidamente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, y suscribirlo con la persona Cliente como condición previa al inicio formal de la prestación de los servicios.

II. Acordar por escrito, ya sea dentro del propio contrato de adhesión o mediante documento complementario incorporado al mismo expediente, las condiciones no previstas en el modelo de contrato registrado.

III. Convenir por escrito con las y los socios comerciales, agentes, asociados o cualquier persona con quien participe conjuntamente en operaciones inmobiliarias, los honorarios y obligaciones derivados de los servicios prestados en coparticipación, en términos del artículo 123 Novodecies, fracción XVI, de la Ley.

IV. Conservar copia del contrato de adhesión suscrito y de los documentos complementarios a que se refieren las fracciones anteriores, por un período mínimo de cinco años, contado a partir de la fecha de su emisión o suscripción, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción IX, de la Ley.

Artículo 12. Honorarios justos y transparencia económica

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá:

I. Abstenerse de cobrar sobrepeso a la persona Cliente o de recibir beneficios económicos de ambas partes de una misma operación sin haberlo informado y obtenido el consentimiento por escrito de todas ellas.

II. Informar a la persona Cliente, de manera previa a la firma de cualquier instrumento, el monto estimado de los gastos, impuestos y honorarios que se generarán como consecuencia de la operación.

III. Expedir el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) correspondiente a todos los servicios de intermediación inmobiliaria prestados, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción XX, de la Ley.

IV. Cumplir con todas sus obligaciones tributarias federales, estatales y municipales derivadas de la prestación de sus servicios.

Artículo 13. No discriminación

La persona asesora inmobiliaria o agencia no realizará prácticas de exclusión o preferencia respecto de cualquier persona con la que realice intermediación

inmobiliaria por motivo de origen étnico, religión, discapacidad, nacionalidad, género, condición social, estado civil u orientación sexual, ni por ninguna otra condición de las previstas en el artículo 1o de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en términos del artículo 123 Novodecies, fracción XVIII, de la Ley.

Capítulo IV Publicidad, marketing y medios electrónicos

Artículo 14. Veracidad en la publicidad

Al usar cualquier método de publicidad o medio de promoción, ya sea de manera presencial o a través de medios electrónicos o digitales, la persona asesora inmobiliaria o agencia deberá:

I. Conducirse con cautela y constatar la veracidad de los datos que aparezcan en el anuncio, ya que el método elegido deberá presentar y reflejar la realidad exacta y por ningún concepto deformarla.

II. Asegurarse de que los destinatarios de todos los comunicados sobre ofertas inmobiliarias sean notificados de que provienen de una persona asesora inmobiliaria o agencia con licencia y registro estatal vigente.

III. Incluir de manera visible en toda su publicidad el número de licencia expedida por el Instituto y su vigencia, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción IV, de la Ley.

IV. Abstenerse de publicitar bienes inmuebles sin contar con la autorización escrita de la persona propietaria o de quien tenga legalmente facultad para ello y, previa verificación de su identidad.

Artículo 15. Prácticas publicitarias prohibidas

Se consideran prácticas publicitarias prohibidas al ser contrarias a este Código:

I. Captar propiedades de manera presencial, telefónica o digital respecto de Clientes que han otorgado mandato exclusivo a otra persona asesora inmobiliaria o agencia, a través de un letrado inmobiliario, listado múltiple u otros servicios de información.

II. Enviar correspondencia u otras formas de captación a potenciales Clientes que tienen la propiedad otorgada en exclusividad a otra persona asesora inmobiliaria o agencia, cuando dichas comunicaciones están dirigidas específicamente a ellos por esa condición.

III. Utilizar información recibida a través de un servicio de listados múltiples o de cualquier otra oferta de cooperación con la finalidad de identificar a las personas Clientes de otra persona asesora inmobiliaria o agencia para ofrecerles servicios en conflicto con los ya contratados.

IV. Publicar en plataformas digitales precios, condiciones o características de inmuebles que no correspondan a la realidad o que sean susceptibles de inducir al error al público.

Capítulo V

Documentación, expediente y verificación registral

Artículo 16. Integración del expediente

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá integrar y conservar un expediente de cada operación inmobiliaria en la que intervenga, el cual deberá contener, cuando menos:

I. La autorización escrita de la persona propietaria para la comercialización del bien inmueble.

II. El contrato de prestación de servicios de intermediación celebrado con la persona Cliente.

III. Los documentos que acrediten la propiedad, la situación jurídica y registral del bien inmueble, incluyendo constancias catastrales y certificados del Registro Público de la Propiedad.

IV. Los documentos que acrediten la identidad y capacidad jurídica de las partes.

V. Las constancias de pago de las contribuciones fiscales aplicables a la operación.

VI. El contrato de compraventa, arrendamiento o cualquier otro instrumento que formalice la operación.

VII. El Comprobante Fiscal Digital por Internet correspondiente a sus honorarios.

El expediente deberá conservarse por un periodo mínimo de cinco años, contado a partir de la fecha de cierre de la operación, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción IX, de la Ley.

Artículo 17. Verificación previa de la situación jurídica del inmueble

Antes de iniciar la promoción de un bien inmueble, la persona asesora inmobiliaria o agencia deberá verificar, en la medida de sus posibilidades técnicas y jurídicas, lo siguiente:

I. Que el bien inmueble se encuentre debidamente inscrito en el Registro Público de la Propiedad o que se encuentre en proceso de regularización.

II. Que la persona propietaria o quien ofrezca el bien tenga plena capacidad jurídica y legitimidad para celebrar la operación de que se trate.

III. Que el bien no sea materia de litigio pendiente o de gravamen que impida su libre disposición.

IV. Que los desarrollos inmobiliarios que promueva cuenten con las autorizaciones y licencias correspondientes emitidas por las autoridades competentes, en términos del artículo 237 de la Ley.

En todo caso, la persona asesora inmobiliaria o agencia deberá informar a la persona Cliente de los hallazgos relevantes que identifique en esta verificación, incluyendo aquellos que representen riesgos para la operación.

Artículo 18. Participación ante persona fedataria pública

La persona asesora inmobiliaria o agencia que haya intervenido en una operación traslativa de dominio, de uso o de usufructo de bienes inmuebles deberá:

I. Manifestar su participación en las protocolizaciones de los contratos y convenios ante persona fedataria pública, en los que se pacten dichas operaciones, haciendo referencia a los datos de la licencia otorgada por el Instituto, en términos del artículo 123 Novodecies, fracción XV, de la Ley.

II. Abstenerse de dar información falsa o incompleta a la persona fedataria pública, conducta que además de constituir infracción a la Ley, puede configurar el delito de falsedad en declaraciones.

Capítulo VI Protección de datos personales y confidencialidad

Artículo 19. Protección de datos personales

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá salvaguardar los datos personales de sus Clientes conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás disposiciones aplicables, en términos del artículo 123 Novodecies, fracción XVII, de la Ley. Para tal efecto:

I. Deberá contar con un aviso de privacidad en términos de la legislación aplicable, que informe a la persona Cliente sobre el tratamiento que se dará a sus datos.

II. Sólo podrá utilizar los datos personales de la persona Cliente para los fines para los que fueron proporcionados.

III. Adoptará las medidas de seguridad necesarias para evitar el acceso no autorizado, la pérdida, el uso indebido o la divulgación de los datos personales de sus Clientes.

IV. No compartirá la información personal de la persona Cliente con terceros sin su consentimiento expreso, salvo cuando sea requerido por una autoridad competente en el marco de sus atribuciones legales.

Artículo 20. Confidencialidad de la operación

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá mantener en estricta confidencialidad toda la información relativa a las operaciones inmobiliarias en las que intervenga, incluyendo los términos económicos, las condiciones de la negociación, la identidad de las partes y cualquier otra información que las personas Clientes le proporcionen en el ejercicio de sus funciones, durante la vigencia del encargo y por un período mínimo de cinco años posterior a la conclusión de la operación. Esta obligación subsistirá aun cuando la persona Cliente ya no requiera sus servicios.

Capítulo VII

Conflicto de interés y representación dual

Artículo 21. Deber de revelar conflicto de interés

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá revelar a sus Clientes, de manera oportuna, clara y por escrito, cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés en la operación inmobiliaria de que se trate, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa:

I. El hecho de que sea persona propietaria, copropietaria, arrendataria, acreedora, deudora o tenga cualquier otro vínculo jurídico o económico con el bien inmueble que promueva o con alguna de las partes de la operación.

II. El hecho de que tenga una relación de parentesco, amistad, negocios o de cualquier otra naturaleza con alguna de las partes que pudiera influir en su independencia de criterio.

III. La existencia de cualquier incentivo económico que pudiera sesgar su asesoría en perjuicio de los intereses de la persona Cliente.

Artículo 22. Representación dual

La persona asesora inmobiliaria o agencia podrá representar al vendedor o arrendador y al comprador o arrendatario en una misma operación, únicamente tras haber informado a ambas partes de los hechos y obtenido su consentimiento por escrito con conocimiento de causa. En tales casos, deberá actuar con imparcialidad y abstenerse de revelar a una parte información confidencial de la otra que no haya sido expresamente autorizada para divulgar.

Capítulo VIII

Relaciones entre personas asesoras inmobiliarias y agencias

Artículo 23. Principio de cooperación y respeto colegiado

Las personas asesoras inmobiliarias y agencias deberán mantener relaciones de respeto mutuo, cooperación y lealtad profesional entre sí, motivo por el cual deberán observar las conductas siguientes:

I. Cooperar con otras personas asesoras inmobiliarias y agencias en el registro de ventas, distribuyéndose las comisiones sobre las bases convenidas previamente por escrito.

II. Informar al Instituto sobre prácticas que observen en las operaciones de intermediación inmobiliaria que pudieran considerarse contrarias a la Ley, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción XI, de la Ley.

III. Atender de manera oportuna las consultas de sus colegas sobre propiedades en su cartera, facilitando el acceso a los inmuebles para que puedan ser exhibidos en operaciones compartidas.

Artículo 24. Prohibición de inducir al incumplimiento de contratos preexistentes

La persona asesora inmobiliaria o agencia no deberá intentar ofrecer o prestar servicios de intermediación inmobiliaria a una persona Cliente que ya hubiera celebrado un contrato de exclusividad vigente con otra persona asesora inmobiliaria o agencia, respecto del mismo bien inmueble y del mismo tipo de operación. Tampoco podrá utilizar información obtenida de listados múltiples u otras plataformas de cooperación con el propósito de aproximarse a las personas Clientes de otro colega para ofrecerle servicios en conflicto con los que ya tiene contratados.

Artículo 25. Responsabilidad de las agencias sobre las personas asesoras inmobiliarias con que operen

Las agencias que operen con personas asesoras inmobiliarias afiliadas con Licencia Tipo C o que tengan bajo su dirección a personas asesoras inmobiliarias con

Licencia Tipo A, asumirán la responsabilidad de la actuación de estas en todos los actos de intermediación inmobiliaria en los que intervengan en representación de la agencia, en términos del artículo 123 Terdecies de la Ley. Las agencias deberán asegurarse de que su personal conoce y cumple las disposiciones del presente Código, y contarán con mecanismos internos de supervisión y atención de quejas.

Capítulo IX

Prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y obligaciones fiscales

Artículo 26. Prevención de lavado de dinero.

La persona asesora [inmobiliaria](#) o agencia, a fin de evitar actos y operaciones que involucren recursos de origen ilícito, deberá observar las conductas siguientes: ÷

I. Cumplir con las obligaciones en materia de prevención de lavado de dinero conforme a la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y sus disposiciones reglamentarias.

II. Implementar las medidas de debida diligencia en la identificación de sus Celientes, incluyendo la verificación de su identidad y, en su caso, el origen de los recursos con los que se realizará la operación inmobiliaria.

III. Informar a la autoridad competente sobre aquellas transacciones inmobiliarias en las que se tenga conocimiento o indicios de actividades que pudieran constituir un delito, en los términos y plazos que establezca la legislación aplicable.

IV. Abstenerse de participar, facilitar o encubrir operaciones en las que se advierta que los recursos involucrados pueden ser de procedencia ilícita.

Artículo 27. Obligaciones fiscales

Adicionalmente a lo dispuesto en el artículo 12, fracciones III y IV, del presente Código, la persona asesora inmobiliaria o agencia deberá orientar a sus Clientes, en la medida de sus conocimientos, sobre las implicaciones fiscales de la operación inmobiliaria que van a celebrar, incluyendo el Impuesto Sobre Adquisición de Inmuebles, el Impuesto Sobre la Renta, los derechos registrales y notariales, así como los derechos catastrales que correspondan.

Capítulo X

Mecanismos de queja, denuncia y resolución de conflictos

Artículo 28. Sistema de quejas y denuncias

En términos del artículo 123 Ter, fracción V, de la Ley, el Instituto operará un sistema de quejas o denuncias para que cualquier persona pueda reportar las malas prácticas de las personas asesoras inmobiliarias y agencias, o de quien se ostente como tal.

Cualquier persona podrá denunciar el incumplimiento del presente Código ante el Instituto a través del sistema electrónico de quejas habilitado en el sitio web del Instituto o de cualquier otro mecanismo que el Instituto determine para su recepción.

Las denuncias serán atendidas conforme al procedimiento previsto en la Ley, su Reglamento y, en su caso, la Ley de Actos y Procedimientos Administrativos del Estado de Yucatán.

Artículo 29. Deber de colaboración con el Instituto

La persona asesora inmobiliaria o agencia sujeta a un procedimiento de queja o sanción deberá:

I. Atender los requerimientos de información, visitas de verificación y cualesquiera diligencias de colaboración que realice el Instituto relacionadas con sus funciones de intermediación inmobiliaria, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción X, de la Ley.

II. Otorgar las facilidades a las personas inspectoras designadas por el Instituto para llevar a cabo revisiones de cumplimiento respecto a los servicios de intermediación inmobiliaria que haya prestado en los últimos cinco años, conforme al artículo 123 Novodecies, fracción VIII, de la Ley.

III. Presentar los elementos probatorios pertinentes para la debida sustanciación del procedimiento.

Artículo 30. Resolución pacífica de conflictos

La persona asesora inmobiliaria o agencia deberá privilegiar la resolución amigable de los conflictos que surjan con motivo de la prestación de sus servicios. En tal sentido, deberá:

I. Atender oportunamente las quejas y reclamaciones de sus Clientes o colegas profesionales.

II. Documentar por escrito los acuerdos a los que arribe con motivo de la resolución de un conflicto.

III. Cooperar con el Instituto cuando este procure la resolución pacífica de conflictos entre usuarios y asesores o agencias, en términos del artículo 123 Ter, fracción XI de la Ley.