

Código de ética ABEVD Aplicável diante dos Consumidores

Aprovado em AGE de 29.05.18

APRESENTAÇÃO

Este Código de Ética fornece orientação para o relacionamento entre, por um lado, as empresas associadas à Associação Brasileira de Empresas de Vendas Diretas (ABEVD) e os empreendedores independentes a elas relacionados, e, por outro lado, os consumidores dos produtos das empresas associadas comercializados pelas empresas e pelos empreendedores independentes.

1. GERAL

1.1 Abrangência deste Código

Este Código contém disposições relacionadas à conduta das empresas associadas para proteção dos direitos dos consumidores e visa contribuir para a satisfação desses consumidores, para a promoção da concorrência leal, respeitando-se a livre iniciativa, para a disseminação da imagem pública da venda direta e para a percepção pela sociedade da atividade de venda direta como oportunidade de trabalho e geração de renda.

1.2 Glossário de termos – Para os objetivos deste Código, os termos nele utilizados têm os seguintes significados:

Administrador do Código: a pessoa ou entidade independente, indicado e contratado pelo Conselho Diretor, para acompanhar e orientar o cumprimento deste Código pelas empresas associadas e para solucionar as reclamações relacionadas às disposições deste Código.

Empresa associada: é uma entidade de negócios que utiliza o sistema de distribuição por venda direta para comercialização de seus produtos.

Consumidor: é qualquer pessoa que adquira ou consuma produtos de uma empresa associada comercializados por um empreendedor independente ou pela própria empresa.

Empreendedor independente: é uma pessoa que, na condição de vendedor autônomo, participa do sistema de distribuição de uma empresa de venda direta, sem manter com essa empresa qualquer relação de emprego. O empreendedor independente predominantemente comercializa bens ou serviços diretamente para os consumidores em ambiente diverso de um local de varejo permanente e fixo, geralmente explicando ou demonstrando os bens ou serviços.

Venda direta: é um sistema de comercialização de produtos e serviços por meio de relacionamento entre empreendedores independentes (vendedores) e seus clientes,

fora de um estabelecimento comercial fixo.

1.3 Adoção deste Código pelas Empresas

As empresas associadas se comprometem a adotar e executar normas de conduta que incorporem no mínimo as disposições deste Código, como condição para admissão e permanência no quadro de associados à ABEVD. As empresas associadas também se comprometem a divulgar este Código e as disposições especificamente aplicáveis aos consumidores e aos empreendedores independentes, bem como a informar sobre como e em que locais os consumidores e os empreendedores independentes podem obter cópia deste Código.

1.4 Empreendedores independentes

Os empreendedores independentes devem ser incentivados pelas empresas associadas a observar normas de conduta que atendam aos padrões estabelecidos neste Código.

1.5 Auto-regulamentação

Este Código se constitui em medida de auto-regulamentação da atividade de venda direta e o cumprimento das obrigações nele estabelecidas implica comportamento ético que atenda ou mesmo exceda às exigências legais. A inobservância deste Código não acarreta responsabilidade civil perante terceiros, porém, poderá gerar medidas administrativas e disciplinares para as empresas associadas. Com o encerramento de sua associação à ABEVD, a empresa não permanecerá vinculada a este Código. Todavia, as disposições deste Código continuarão a se aplicar aos eventos ou transações correspondentes ao período de associação da empresa à ABEVD

1.6 Legislação

As empresas associadas devem cumprir as exigências legais estabelecidas nos países em que conduzem seus negócios. Portanto, este Código não reproduz todas as obrigações legais aplicáveis à atividade de venda direta. A conformidade por parte das empresas associadas com a legislação que se aplica à atividade de venda direta é condição para associação e permanência como associada à ABEVD.

1.7 Extraterritorialidade

As disposições deste Código aplicam-se às atividades de venda direta desenvolvidas por empresa associada fora do território brasileiro, salvo na hipótese dessas atividades ocorrerem no território de jurisdição de uma associação nacional de empresas de venda direta de outro país associada à WFDSA, à qual a empresa também esteja associada e a cujo Código de Ética se encontre vinculada.

Se uma empresa estiver sujeita a reclamação relacionada ao Código de Ética de associação nacional da qual não seja associada, a empresa deve aceitar a jurisdição do Administrador do Código da associação nacional de seu país de origem (ou, se a empresa não estiver associada em seu país de origem, de qualquer país em que for associada a associação nacional de empresas de venda direta) e arcar com os custos, desde que sejam razoáveis, incorridos pelo Administrador do Código da associação do

país de origem para solução da reclamação.

Além disso, o Administrador do Código de Ética da associação do país de origem pode coordenar com o Administrador do Código da associação do país do reclamante (se houver) a avaliação da reclamação e aplicar, em ordem de prioridade, (i) as normas do Código de Ética do país em que a reclamação for apresentada, (ii) as normas do Código de Ética do país de origem da empresa ou (iii) as normas estabelecidas no Código de Ética da WFDSA

2. CONDOTA PARA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

2.1 Práticas proibidas

O empreendedor independente não deve adotar ou incentivar práticas comerciais enganosas, ilegais, desleais ou que induzam a erro no relacionamento com os consumidores.

2.2 Identificação

Ao iniciar a atividade de venda, o empreendedor independente deve, mesmo que não seja solicitado, identificar-se com clareza e fidedignidade, identificando a empresa associada que representa e cujos produtos está comercializando, a natureza desses produtos e o objetivo de seu contato com o potencial consumidor.

2.3 Explicação e demonstração

O empreendedor independente deve oferecer ao consumidor explicação e demonstração precisas e completas dos produtos, de seus preços e eventuais condições de crédito, dos prazos de pagamento, do direito de reembolso ou devolução de produtos ou serviços, das condições de garantia, do serviço de pós-venda e do prazo de entrega. O empreendedor independente deve fornecer respostas precisas e claras para as perguntas do consumidor. Na medida em que sejam solicitados esclarecimentos com relação à eficácia do produto, o empreendedor independente deve fornecer, oralmente ou por escrito, somente as informações autorizadas pela empresa associada e constantes no rótulo do produto ou fundadas em estudos científicos comprovados.

2.4 Comprovação do pedido

Um comprovante de pedido deve ser entregue ou disponibilizado para o consumidor no momento da venda. No caso de uma venda por correio, telefone ou por meios semelhantes, inclusive eletrônicos, que não incluam a presença do consumidor, o comprovante de pedido deve ser entregue ou disponibilizado para o consumidor por meio eletrônico, no menor tempo possível. O comprovante do pedido deve identificar a empresa associada e o empreendedor independente e conter o nome completo, o endereço permanente e o número de telefone da empresa ou do empreendedor independente, assim como todos os termos e dados relevantes da venda. Os termos da garantia, os detalhes e a limitação do serviço pós-venda, o nome e endereço do garantidor, a duração da garantia e a ação de reembolso e devolução de produtos disponível para o consumidor devem estar estipulados de forma clara no comprovante de pedido ou em outro material impresso que acompanhe o produto. Todos os termos

devem estar redigidos de forma clara e legível.

2.5 Material informativo

O material informativo, incluindo-se os anúncios e as peças de mala-direta, não deve conter descrições, informações, fotos ou ilustrações do produto que sejam enganosas, ilegais, irreais, ou que induzam a erro. O material informativo deve conter o nome e o endereço ou o número de telefone da empresa associada, podendo incluir o número de telefone do empreendedor independente.

2.6 Depoimentos

A empresa associada e o empreendedor independente não devem se valer de depoimento, testemunho ou declaração de apoio à venda do produto que não seja autorizado ou que seja falso, enganoso, não real, obsoleto ou inaplicável ou, ainda, que não esteja relacionado com a oferta ou seja utilizado de modo a induzir o consumidor a erro.

2.7 Comparação e denegrimento

A empresa associada e o empreendedor independente não devem fazer uso de comparações que sejam enganosas, falsas ou irreais. Os pontos de comparação devem ser baseados em fatos que possam ser comprovados. A empresa associada e o empreendedor independente não devem denegrir qualquer empresa, negócio ou produto de outra empresa de venda direta, diretamente ou por insinuação. A empresa associada e o empreendedor independente não devem obter vantagem, de forma desleal, da reputação associada ao nome e à marca de qualquer empresa, negócio ou produto de outra empresa de venda direta, associada ou não à ABEVD.

2.8. Desistência e devolução do produto

Independentemente de exigência legal, a empresa associada e o empreendedor independente devem oferecer condições que permitam ao consumidor, em um prazo definido e razoável, cancelar um pedido e receber o reembolso pelos produtos devolvidos, desde que estejam em sua embalagem original e lacrados, dentro da data de validade e em condições de serem comercializados.

O período de reflexão deve ser claramente indicado e aplica-se igualmente às vendas presenciais e às vendas à distância (ou seja, por telefone, correio ou meio eletrônico).

O prazo de devolução dos produtos deve ser declarado de forma clara. A empresa associada e o empreendedor independente, ao oferecerem o direito de devolução, condicionado ou não a determinados eventos, devem fazê-lo por escrito.

Limitações ou dispensa da obrigação de fornecer um período de reflexão podem ser permitidas apenas em casos limitados e explicitamente permitidos pela legislação nacional.

2.9 Respeito à privacidade

O empreendedor independente deve fazer contato pessoal ou por telefone com o consumidor de modo adequado e em horários razoáveis, de forma a evitar incômodo ao consumidor. O empreendedor independente deve interromper uma demonstração

ou apresentação de venda imediatamente após solicitação do consumidor. A empresa associada e o empreendedor independente devem tomar as medidas apropriadas para assegurar a proteção de todas as informações pessoais fornecidas por um consumidor, por um consumidor em potencial ou por um empreendedor independente.

2.10 Respeito

O empreendedor independente deve respeitar a falta de experiência comercial do consumidor. O empreendedor independente não deve abusar da confiança do consumidor e nem se aproveitar de sua idade ou de doença, bem como da falta de entendimento ou de familiaridade com o idioma.

2.11 Venda por indicação

A empresa associada e o empreendedor independente não devem induzir ou condicionar uma pessoa a adquirir bens ou serviços com base na perspectiva de obtenção de redução ou recuperação do valor da compra em troca da indicação de potenciais consumidores para compras semelhantes, caso tais benefícios estejam condicionados a eventos futuros e incertos.

2.12 Entrega

A empresa associada e o empreendedor independente devem atender no prazo previsto aos pedidos formulados pelo consumidor.

APLICAÇÃO DO CÓDIGO

3.1 Responsabilidade da empresa associada

A responsabilidade primária no cumprimento deste Código de Ética é de cada empresa associada. Em caso de infração ao Código, a empresa associada deve fazer todo o possível para satisfazer o consumidor reclamante.

3.2 Nomeação do Administrador do Código

A ABEVD, por meio de seu Conselho Diretor, nomeará uma pessoa ou entidade independente como Administrador deste Código de Ética. O Administrador do Código deve acompanhar e orientar o cumprimento deste Código por parte das empresas associadas, através de parâmetros e medidas adequadas, e deve ser responsável pelo estabelecimento e aplicação de regras de processo para resolução das denúncias ou reclamações. O Administrador deste Código deve dirimir qualquer denúncia ou reclamação de consumidor que esteja baseada em infração a este Código de Ética e que não tenha sido solucionada pela empresa associada.

3.3 Medidas de reparação

O Administrador do Código de Ética poderá recomendar à empresa associada que infringir esse Código as medidas administrativas e corretivas necessárias para o ajuste aos padrões éticos, incluindo, mas não se restringindo, o cancelamento de pedidos, a devolução de produtos adquiridos, o reembolso de pagamentos e a advertência formal

ou mesmo a rescisão do contrato de empreendedor independente com empresa associada, bem como efetuar advertência à empresa.

3.4 Recebimento e processamento de reclamações

A ABEVD e o Administrador deste Código devem estabelecer, divulgar e implementar procedimentos para recebimento e processamento de denúncias e reclamações, a fim de assegurar sua solução imediata. As empresas associadas também devem estabelecer, divulgar e implementar procedimentos próprios para recebimento e processamento de denúncias e reclamações dos consumidores, igualmente com a finalidade de sua pronta solução.

3.5 Divulgação

Todas as empresas associadas devem assegurar o cumprimento das normas e diretrizes deste Código de Ética e divulgá-lo para os consumidores e empreendedores independentes.