

REGULAMENTO PARA APRESENTAÇÃO E PROCESSAMENTO DE DENÚNCIAS FORMULADAS COM BASE NOS CÓDIGOS DE ÉTICA DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE VENDAS DIRETAS (ABEVD)

Item 1 - A Associação Brasileira das Empresas de Vendas Diretas (ABEVD) receberá denúncia em que se alegue a inobservância, por empresa associada à entidade, de disposição do *Código de Ética diante dos consumidores* ou do *Código de Ética diante dos vendedores diretos e entre empresas*, adotados pela entidade.

Item 2 - A denúncia pode ser apresentada por consumidor, vendedor direto ou outra empresa associada à ABEVD, observados os seguintes requisitos:

- a) que o denunciante seja afetado, mesmo que potencialmente, pelo fato objeto da denúncia;
- b) que o fato objeto da denúncia tenha ocorrido há não mais do que três meses da apresentação da denúncia;
- c) que o fato objeto da denúncia não tenha sido submetido anteriormente pelo mesmo denunciante e apreciado pela ABEVD na forma deste regulamento.

Item 3 - A denúncia deverá conter as seguintes informações:

- a) identificação do denunciante, especificando-se nome, número do documento de identidade ou do CPF/MF do denunciante ou de seu representante legal, endereço para correspondência, endereço eletrônico e número de telefone;
- b) identificação da empresa denunciada;
- c) descrição do fato que teria implicado ou estaria implicando a inobservância de disposição do *Código de Ética diante dos consumidores* ou do *Código de Ética diante dos vendedores diretos e entre empresas*;
- d) cópia de qualquer documento que possa contribuir para a compreensão do fato informado na denúncia.

Item 4 – O consumidor ou vendedor direto poderá, por ocasião da apresentação da denúncia, optar para que o respectivo procedimento tramite sem a identificação do denunciante.

Item 5 - A apresentação da denúncia à ABEVD poderá ser efetuada por meio de correspondência endereçada diretamente à entidade, inclusive eletrônica (*e-mail*), ou através de formulário próprio, disponível no endereço da ABEVD na *internet* (www.abevd.org.br).

Item 6 - A denúncia será recebida na Secretaria da ABEVD, cabendo-lhe:

- a) promover a instauração do procedimento respectivo;
- b) conferir o atendimento dos requisitos e o fornecimento das informações estipulados para apresentação da denúncia nos itens 2 e 3, solicitando ao denunciante, quando cabível, que efetue, no prazo máximo de 10 dias, o aditamento que se fizer necessário;
- c) proceder ao enquadramento do fato objeto da denúncia na disposição que lhe corresponder no *Código de Ética diante dos consumidores* ou no *Código de Ética diante dos vendedores diretos e entre empresas*.

Item 7 - O procedimento correspondente ao processamento da denúncia no âmbito da ABEVD será sigiloso, facultado o acesso às informações nele constantes apenas às partes envolvidas, à Secretaria da ABEVD e ao Administrador dos Códigos.

Item 8 - Caso não sejam atendidos os requisitos estipulados ou fornecidas as informações exigidas para apresentação da denúncia ou, ainda, não seja possível o enquadramento do fato objeto da denúncia em qualquer disposição do *Código de Ética diante dos consumidores* ou do *Código de Ética diante dos vendedores diretos e entre empresas*, a Secretaria da ABEVD decidirá preliminarmente pelo arquivamento do procedimento e submeterá a decisão para confirmação pelo Administrador dos Códigos da entidade.

Item 9 - Estando a denúncia em situação regular ou tendo o Administrador dos Códigos rejeitado a decisão preliminar de arquivamento, o procedimento terá continuidade, na forma dos itens subsequentes.

Item 10 - O procedimento correspondente a denúncia apresentada por consumidor, em face de disposição do *Código de Ética diante dos consumidores*, ou por vendedor direto, em face de disposição do *Código de Ética diante dos vendedores diretos e entre empresas*, terá a seguinte tramitação:

- a) a Secretaria da ABEVD encaminhará à empresa denunciada a documentação correspondente ao inteiro teor da denúncia;
- b) a empresa disporá do prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da documentação e prorrogável por igual período, para informar por escrito a Secretaria da ABEVD sobre as providências adotadas com relação à denúncia apresentada;
- c) recebida a informação, a Secretaria da ABEVD a transmitirá ao denunciante;
- d) havendo manifestação de anuência do denunciante às providências informadas pela empresa ou deixando o denunciante de efetuar, no prazo de 30 (trinta) dias, qualquer manifestação quanto à informação a ele transmitida pela Secretaria da ABEVD, esta promoverá o arquivamento do procedimento;
- e) na hipótese de o denunciante manifestar inconformismo com relação às providências informadas pela empresa, o procedimento será encaminhado pela Secretaria da ABEVD ao Administrador dos Códigos, sob cuja condução terá prosseguimento.

Item 11 - O procedimento correspondente a denúncia apresentada por empresa, em face de disposição do *Código de Ética diante dos vendedores diretos e entre empresas*, será encaminhado pela Secretaria da ABEVD ao Administrador dos Códigos, sob cuja condução terá tramitação.

Item 12 – Nos termos estabelecidos no *Código de Ética diante dos consumidores* e no *Código de Ética diante dos vendedores diretos e entre empresas*, o Administrador dos Códigos conduzirá de forma independente o procedimento que, em conformidade com este regulamento, lhe for transferido, com vistas à resolução da denúncia, podendo, para tanto, promover a negociação entre as partes, exercer a mediação e proferir decisão.

Item 13 – Ao Administrador dos Códigos caberá resolver os casos omissos e as questões relacionadas à aplicação deste regulamento.

(CONSELHO DE ÉTICA, 19.05.2011)