

A ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS ESPECIALIZADAS EM INTERCÂMBIO NA OCEANIA - **ABRASEEIO**, entidade civil representativa da categoria econômica composta pelas agências de intercâmbio especialistas em Oceania, com sede administrativa na cidade de São Paulo, SP, à Rua Joaquim Nabuco 47 Conj. 126 - Brooklin SP, CEP 04621- 000, tendo seu Estatuto registrado junto ao Cartório de Registro Civil, em 26 de outubro da 2009, por intermédio de sua Diretoria Executiva,

CONSIDERANDO o objetivo da ABRASEEIO de promover valores éticos e padrões técnicos a serem observados pelas agências de intercâmbio especialistas em intercâmbio para Oceania no exercício de suas atividades em regime de livre concorrência de mercado.

CONSIDERANDO a conveniência da extensão desses valores e padrões aos demais segmentos econômicos turísticos, educacionais, instituições de ensino internacionais e afins que se relacionam com as agências de intercâmbio especializadas no destino Oceania,

RESOLVEU. em Assembléia Geral realizada em São Paulo, em 26/10/2009, na sede da ABRASEEIO, Rua Joaquim Nabuco 47 Conj. 126 Brooklin SP CEP 04621000, aprovar o

=====

### Código de ética e disciplina do associado ABRASEEIO

#### SEÇÃO I - DO OBJETO

**Art. 1º** - Este Código, aprovado por Assembléia Geral, regula as relações de mercado das agências de intercâmbio especialistas em Oceania, em regime de livre iniciativa, com caráter obrigatório para as filiadas à ABRASEEIO, subsidiário e concomitantemente às regras concernentes e estabelecidas pelos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário.

**Art. 2º** – Este Código é aplicável aos associados da ABRASEEIO, em suas relações internas e externas, nacionais e internacionais, sendo estas de caráter governamentais ou não, incluindo e não excluindo, toda e qualquer relação comercial e de parceria com os demais associados, com fornecedores e com os clientes com os quais se relaciona, promove e comercializa intercâmbios e produtos correlacionados no exterior.

**Art. 3º**- A ABRASEEIO por meio do Comitê eleito para este fim, será responsável pela correta aplicação e execução das devidas penalidades deste Código de ética e disciplina, por todos seus associados e fomentará seu aprimoramento sistemático, mediante modificações e correções futuras consideradas compatíveis ao seu objetivo, desde que, aprovadas pela Assembléia Geral.

#### SEÇÃO II – DAS REGRAS DEONTOLÓGICAS FUNDAMENTAIS

**Art. 4º** - As agências de intercâmbios são sociedades econômicas com fins lucrativos e devem exercer suas atividades comerciais em regime de liberdade de mercado e de lealdade de concorrência, cabendo-lhes zelar pela imagem da categoria e pela qualidade dos serviços que oferecem, vendem ou prestam.

**Art. 5º** - O exercício das atividades das agências de intercâmbio especialistas em Oceania deve ser baseado na ética e na aptidão técnica de seus dirigentes, colaboradores, funcionários,

parceiros e prepostos. O exercício da atividade de agente exige conduta compatível com os preceitos deste Código, do Estatuto, e dos demais Provimentos que posteriormente surgirem e com os demais princípios da moral individual, social e profissional.

### **SEÇÃO III - OBRIGAÇÕES DOS ASSOCIADOS ABRASEEIO**

**Art. 6º.** Compete aos associados:

- a. Fomentar, por todos os meios legais, a divulgação e credibilidade da Associação.
- b. Disponibilizar, por meios eletrônicos ou impressos, à entidade a verificação técnica de conformidade a este Código de Ética dos orçamentos de seus produtos.
- c. Atuar em regime de livre mercado e concorrência, com lealdade e de forma a não prejudicar ou degradar a desejável competitividade entre os associados
- d. Designar a ABRASEEIO para arbitrar eventuais conflitos que possam surgir entre si, sujeitando-se às decisões correspondentes de acordo com normas disciplinares;
- e. Denunciar, seguindo as normas disciplinares, a respeito de qualquer problema ou dificuldade que possa afetar a maioria de seus associados, a fim de que ela busque soluções que a todas beneficiem.
- f. Sujeitar-se às decisões e resoluções do Comitê de Ética e Disciplina
- g. Abster-se de qualquer tipo de manifestação pública ou não, ou atuação ofensiva contra a moralidade das demais associados e de seus dirigentes.
- h. Informar à diretoria, em caráter sigiloso, de acordo com os procedimentos administrativos, as ocorrências mais comuns geradoras de dúvidas ou conflitos em relação a fornecedores e clientes.

### **SEÇÃO IV - OBRIGAÇÕES DA ABRASEEIO**

**Art. 7º.** Compete à ABRASEEIO:

- a. Defender os interesses, judicialmente ou extra judicialmente, de todos seus associados;
- b. Fomentar e estreitar relações com entidades congêneres nacionais e internacionais, visando seu reconhecimento como representativa do segmento de intercâmbio
- c. Promover a harmonização dos interesses dos associados entre si e com as de entidades congêneres, por meio do Comitê de Ética.
- d. Estreitar relações no âmbito do Governo Australiano e Neo Zeolandês, inclusive como fonte de consulta para eventual regulamentação do segmento.
- e. Certificar-se junto às Instituições educacionais Australianas, que operam os programas e cursos promovidos e comercializados pelos associados, no sentido de garantir a qualidade dos programas oferecidos aos seus associados.
- f. Fomentar e concretizar ações que divulguem sua imagem de transparência com honestidade e qualidade.
- g. Adotar as providências e medidas necessárias para que não seja prejudicada a imagem do segmento e de seus associados.
- h. Promover ligações comerciais com escolas e Universidades;

### **SEÇÃO V – DAS RELAÇÕES COM OS CLIENTES**

**Art. 8º.** Os associados deverão observar as seguintes práticas comerciais no atendimento aos clientes interessados em obter informações referentes ao intercâmbio:

- a. Obter, mediante contato com governo e instituições de ensino, informações claras e verídicas a respeito das características, duração, qualidade, preço e prazos dos cursos vendidos;

- b. Atuar com profissionalismo, honestidade e responsabilidade pelas informações que prestar sobre a organização que os executa;
- c. Fazer uso de instrumentos contratuais das Instituições de ensino, preferencialmente em português; que deverão ser assinados pelos clientes ou seus responsáveis legais;
- d. Fazer uso de planos de assistência a viajantes internacionais que cubram danos pessoais e materiais, inclusive os que venham a causar a terceiros e oferecê-los aos clientes em caráter de obrigatoriedade;
- e. Estabelecer e zelar pela privacidade e confidencialidade dos dados pessoais de clientes, salvo com consentimento destes e sem prejuízo das obrigações legais aplicáveis.

## **SECÃO VI - DA PUBLICIDADE**

**Art. 9º.** Os associados deverão cumprir, além das normas legais, as seguintes obrigações éticas na oferta e divulgação promocional e publicitária de seus serviços:

- a. Explicitar os serviços incluídos no preço, indicando a cotação da moeda utilizada, e caso a venda seja parcelada, a taxa de juros implícita na operação;
- b. Esclarecer as opções de pagamento do preço total e, nos orçamentos, prevendo especificamente os valores mediante as possibilidades e efeitos de eventual desistência ou negativa de visto por parte das autoridades governamentais.
- c. Obedecer às normas de direitos autorais, direito de imagem e legislação referente a marcas e patentes, com relação aos associados e afins;
- d. Fazer uso do logotipo da associação observando as normas e discricão para sua utilização.
- e. Destacar, nas condições dos programas e cursos, as características de estrutura física e climática dos locais de sua realização;
- f. Agir com parcimônia ao estabelecer comentários e criticar organizações concorrentes, associados ou não;

**Art. 10º** - Os associados deverão, quanto ao conteúdo dos programas e cursos que promoverem:

- a. Oferecer aprofundamento da cultura australiana, alertando para as diferenças culturais decorrentes do programa de intercâmbio;
- b. Indicar organizações governamentais que ofereçam aos clientes credibilidade referente ao reconhecimento da profissão de agente de intercâmbio;
- c. Fazer constar em contrato as regras específicas de cada intercâmbio ofertado e, conforme o caso, o tipo de hospedagem, e os demais serviços inclusos;
- d. Apresentar detalhes sobre moradia do cliente em, no mínimo, 72 horas antes da data de embarque, salvo por razões de caso fortuito e força maior;
- e. Indicar expressamente os serviços incluídos no preço da viagem e orientar sobre os valores estimados para as demais despesas não pagas em território nacional;
- f. Não vincular a compra do curso à ofertas de trabalho, salvo se assim anunciada pelas instituições de ensino diretamente;
- g. Avisar previamente o cliente ou seus responsáveis legais sobre a documentação necessária para a viagem;
- h. Solicitar aceitação escrita dos clientes ou seus responsáveis legais para eventuais alterações, salvo por razões de força maior ou caso fortuito;

## **SECÃO VII - INFRAÇÕES E SANÇÕES**

**Art. 11º-** Os associados que, por ação ou omissão, infringirem algum dispositivo deste Código serão punidos pelo Comitê de ética e Disciplina, na forma do estatuto social, em processo de apuração a ser conduzido pelo Presidente, garantida a ampla defesa.

**Art. 12º**- As infrações a este Código são enquadradas, conforme sua natureza e grau de extensão, em leves, graves e gravíssimas, e puníveis, respectivamente, com:

- a. advertência escrita;
- b. multa equivalente a 100% da contribuição associativa anual e suspensão mínima de 6 meses; e
- c. multa de 200% da mesma contribuição e/ou suspensão mínima por 1 ano ou exclusão.

**Art. 13º** - São consideradas infrações leves das agências associados ABRASEEIO:

- I – contratação de fornecedores que não disponham de reputação ilibada no meio educacional, desde que comprovada em processo disciplinar distinto;
- II - desconhecimento dos fundamentos básicos da atividade;
- III - prestação de informações incorretas que prejudique os consumidores
- IV – prestação de informações em meios que não acordados entre os associados

**Art. 14º** - São consideradas infrações graves das agências associadas da ABRASEEIO:

- I - repasse de comissões a "free-lancers", ex-estudantes e consumidores;
- II - oferta de vantagens predatórias em licitações;
- III -aliciamento de clientela de maneira desleal;
- IV - pagamentos, a qualquer título, a funcionários de outras agências, sem conhecimento de seus dirigentes;
- V - prestação de informações incorretas sobre concorrentes

**Art. 15º** - São consideradas infrações gravíssimas das agências associadas da ABRASEEIO:

- I – prática de descontos em preços tabelados por Instituições de ensino - “ tuition” ou qualquer desconto em matrícula ou outro preço tabelado;
- II – prática de atos que infrinjam direitos autorais e de imagem relacionadas a concorrentes e membros da Associação;
- III – prática de atos de insolvência e práticas que ameacem as garantias e pagamentos de instituições de ensino;
- IV – prática de atos de insolvência que coloquem em risco os consumidores;

**Art. 17º**- Além das penalidades previstas nos artigo anteriores (caput e seus incisos), poderá ser determinada a realização de quantos atos forem necessários e adequados, inclusive judiciais, para que sejam anulados, reduzidos ou evitados os efeitos derivados da infração praticada.

**Art. 18º**- Havendo reincidência genérica ou específica na prática de infração ao longo de 2 anos após a anterior, implicará o seguinte agravamento das sanções aplicáveis:

- a. a segunda infração leve será punida como grave;
- b. a segunda infração grave será punida como gravíssima;
- c. a segunda falta gravíssima será punida com a pena de exclusão.

**Art. 19º** - O Diretoria Executiva, juntamente com o Comitê de Ética e Disciplina da ABRASEEIO poderá instituir outras infrações éticas e técnicas das agências de intercâmbio especialistas em Oceania ou a elas equiparar procedimentos de mercado por esta praticados, bem como poderá estipular multas e sanções, que não estipuladas já neste Código de ética, para os membros da associação que comprovadamente descumprirem as regras éticas e técnicas aqui estabelecidas

**Art. 20º** - As agências de intercâmbio especialistas em Oceania devem noticiar à ABRASEEIO indícios de conduta irregular de congêneres que cheguem a seu conhecimento, para apuração e, se comprovada, adoção das providências previstas em Seção própria deste Código.

**Art. 21º** - A observância do disposto neste código não exime o cumprimento da legislação comum e especial aplicável vigente, como o Código Brasileiro do Ar e o Código de Defesa do Consumidor, nem o de tratados, acordos e convênios nacionais e internacionais.

## **SEÇÃO VIII - DO PROCESSO DISCIPLINAR**

**Art. 22º**. O Comitê de Ética e Disciplina é competente para orientar e aconselhar sobre ética profissional, respondendo às consultas em tese, e julgar os processos disciplinares.

**Parágrafo único.** O COMITÊ reunir-se-á mensalmente ou em menor período, se necessário, e todas as sessões serão plenárias.

**Art. 23º**. Compete também ao COMITÊ de Ética e Disciplina:

- I - instaurar, de ofício, processo competente sobre ato ou matéria que considere passível de configurar, em tese, infração a princípio ou norma de ética profissional;
- II - organizar, promover e desenvolver cursos, palestras, seminários e discussões a respeito de ética profissional, inclusive junto às instituições de ensino e órgãos governamentais, visando à formação da consciência dos futuros profissionais para os problemas fundamentais da Ética;
- III - expedir provisões ou resoluções sobre o modo de proceder em casos previstos em regulamentos e costumes da classe;
- IV - mediar e conciliar nas questões que envolvam:
  - a) dúvidas e pendências entre associados;
  - b) partilha de comissões contratados em conjunto ou mediante substabelecimento,
  - c) controvérsias surgidas quando da saída de um associado.

**Art. 24º** O processo disciplinar instaura-se de ofício ou mediante representação dos interessados, que não pode ser anônima. O processo correrá em caráter secreto, nos limites da ABRASEEIO, até o seu julgamento

§1º Recebida a representação, o Presidente, designa relator um de seus integrantes, para presidir a instrução processual endereçada ao Comitê de ética e disciplina.

§2º O Presidente pode propor ao Comitê o arquivamento da representação, quando estiver desconstituída dos pressupostos de admissibilidade.

**Art. 25º**. Compete ao Presidente determinar a notificação dos interessados para esclarecimentos, ou do representado para a defesa prévia, em qualquer caso no prazo de 5 (quinze) dias.

§1º Se o representado não for encontrado ou for revel, o Presidente deve designar-lhe defensor dativo.

§2º Oferecida a defesa prévia, que deve estar acompanhada de todos os documentos e possíveis rol de testemunhas, até o máximo de duas, é dado ao Comitê o prazo de 5 dias para elaborar relatório.

**Art. 26º.** O Presidente, após o recebimento do processo devidamente instruído, designa relator para proferir o voto do dos associados.

§1º O processo é inserido automaticamente na pauta próxima Assembléia Extraordinária onde os interessados comparecerão para defesa oral.

§2º O relator e o Presidente têm prazo de dez (3) dias, após o recebimento do voto, cada um, para elaboração de seus pareceres, apresentando-os na Assembléia, para julgamento.

§3º Após o julgamento, o relatório e autos do processo vão ao Presidente e secretário para lavratura da decisão na Ata da Assembléia, contendo ementa a ser publicada aos interessados.

**Art. 27º.** Comprovado que os interessados no processo nele tenham intervindo de modo temerário, com sentido de emulação ou procrastinação, tal fato caracteriza falta de ética passível de punição.

**Art. 28º.** Da decisão do comitê não cabe recurso após o julgamento e término da Assembléia.

**Art. 29º.** Para os fins de aplicação deste Código, a ABRASEEIO constituiu e manterá um Comitê de Ética, pelo mandato estipulado em Assembléia, de caráter permanente ou não, com o objetivo de zelar por seu cumprimento, aplicação, interpretação e aprimoramento.

**Art. 30º.** Cabe ao Comitê de ética ou à qualquer membro, enviar à Diretoria os casos apurados de não-cumprimento do Código, analisar as sugestões para seu aprimoramento e editar relato periódico sobre sua aplicação, a partir das informações coletadas junto às associados.

**Art. 31º.** Cabe ao Comitê de Ética, ainda, sugerir a divulgação sobre as características gerais dos programas e cursos promovidos e comercializados pelas associados, com a peculiaridade de serem consumidos no exterior.

**Art. 32º.** O Comitê de Ética será integrado por 3 titulares e, até, 3 suplentes, eleitos dentre os associados fundadores, simultaneamente à diretoria, coordenados e por eles escolhido, e assistidos pela secretaria da entidade.

## **SEÇÃO X - DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 33º.** Na consecução dos objetivos deste Código, a ABRASEEIO implementará todos os esforços e providências pertinentes à sua atuação na arbitragem de eventuais questões entre associados, a ela sujeitas, e entre elas e fornecedores ou consumidores, se assim concordares, observada a legislação aplicável.

**Art. 34º.** Este Código entrará em vigor na data do registro da ata da Assembléia Geral das associados da ABRASEEIO que o aprovou, revogadas as disposições em contrário.

**Art. 35º.** A ABRASEEIO, por meio da sua diretoria Executiva, deve oferecer os meios e suporte imprescindíveis para o desenvolvimento das atividades do Comitê de ética.

**Art. 36 °.** O Comitê de Ética e Disciplina deve organizar seu Regimento Interno, a ser submetido ao Conselho Fiscal e, após, a Diretoria Executiva.

**Art. 37 °.** A pauta de julgamentos do COMITÊ é publicada em meios de divulgação eletrônica e no quadro de avisos gerais, na sede da Associação, com antecedência de 07 (sete) dias, devendo ser dada prioridade nos julgamentos para os interessados que estiverem presentes.

**Art. 38 °.** Este Código entra em vigor, em todo o território nacional, na data de votação em Assembléia e sua respectiva publicação, cabendo ao Conselho Fiscal e Diretoria Executiva promover a sua ampla divulgação, revogadas as disposições em contrário.

São Paulo, 26 de outubro de 2009.

**Alessandra Brandão**

*Presidente*

A Assembléia Geral que aprovar este Código elegerá os integrantes do Comitê de Ética nele previsto, cujo mandato, coincidente com o da atual diretoria, irá até outubro de 2011.