

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ORGANIZADORES DE VIAGENS EDUCACIONAIS E CULTURAIS

CÓDIGO DE ÉTICA

Associação Brasileira de Operadores e Representantes de Programas Educacionais e Cursos no Exterior – BELTA

TÍTULO I – OBJETO

Artigo1º Este Código de Ética, aprovado por Assembleia Geral própria, é aplicável às Associadas da BELTA, em suas relações com esta, com as demais Associadas, com fornecedores e com os clientes junto aos quais promove e comercializa programas educacionais e cursos no exterior.

Artigo2º A adesão e o cumprimento do Código são condições essenciais para a admissão e permanência como Associada da BELTA.

Artigo3º A BELTA, por meio do Comitê expressamente criado para este fim, zelará pela correta aplicação do presente Código por todas suas Associadas e fomentará seu aprimoramento sistemático, mediante modificações e correções futuras consideradas compatíveis ao seu objetivo e, como tais, aprovadas pela Assembleia Geral.

TÍTULO II – PRINCÍPIOS ÉTICOS E NORMAS DE CONDUTA

Artigo4º O modo de atuação da BELTA e de suas Associadas deve se pautar pelos seguintes princípios éticos:

- a) Dignidade Humana e Respeito às Pessoas: valorização da vida e constante afirmação da cidadania, respeitando a integridade física, moral e psicológica de todas as pessoas, as diferenças individuais e a diversidade dos grupos sociais com igualdade, equidade e justiça;
- b) Integridade: honestidade e probidade na realização dos compromissos assumidos, com coerência entre discurso e prática, repudiando toda e qualquer forma de mal feitos, fraude e corrupção, com postura ativa diante de situações que não estejam de acordo com os princípios éticos assumidos;
- c) Sustentabilidade: atuação com responsabilidade ambiental, econômica, social, e cultural, de forma equilibrada, respeitando o direito à vida plena das gerações atuais e sempre contribuindo para a preservação das futuras;
- d) Transparência: visibilidade dos critérios que norteiam as decisões e as ações da BELTA, mediante comunicação clara, exata, ágil e acessível, observados os limites do direito à confidencialidade;
- e) Impessoalidade: prevalência do interesse público sobre os interesses particulares privados, com objetividade e imparcialidade nas decisões, nas ações e no uso dos recursos pela BELTA;
- f) Legalidade: respeito à legislação nacional e dos países nos quais a BELTA e suas Associadas atuam, e em conformidade com os princípios constitucionais brasileiros e com tratados internacionais dos quais o Brasil é signatário;
- g) Profissionalismo: desempenho profissional íntegro, com responsabilidade e zelo, baseado em valores sociais, lealdade e respeito mútuo, comprometido com a busca da excelência e o desenvolvimento da BELTA.

Artigo5º O modo de atuação da BELTA e de suas Associadas deve se pautar pelos seguintes compromissos de conduta:

- a) 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;
- b) Pautar suas ações e decisões pela ética, transparência, integridade, lealdade, impessoalidade, legalidade e eficiência, utilizando de forma responsável e sustentável seus recursos econômico-financeiros na busca por níveis cada vez mais elevados de competitividade, excelência e rentabilidade, considerando os legítimos interesses de todos seus públicos de relacionamento e seu compromisso com a sustentabilidade;
- c) Lastrear sua relação com os seus públicos de relacionamento na proatividade da comunicação clara, de forma precisa, correta, transparente e oportuna, disponibilizando informações tempestivamente ao mercado e à sociedade em geral de modo a minimizar rumores e especulações;
- d) Atuar de modo impessoal, com lisura e responsabilidade;
- e) Recusar parcerias que utilizem mão de obra infantil ou de trabalho forçado, sempre denunciando os infratores;
- f) Repudiar e denunciar toda forma ou tentativa de corrupção, suborno, propina e tráfico de influência; e
- g) Disseminar os princípios éticos e os compromissos de conduta trazidos por este Código de Ética e Conduta.

TÍTULO III - OBRIGAÇÕES DAS ASSOCIADAS COM A BELTA

Artigo6º As Associadas da BELTA deverão cumprir as seguintes obrigações éticas:

- a) Buscar, por todos os meios ao seu alcance, o prestígio e o engrandecimento da entidade, tratando em seu âmbito as críticas e sugestões sobre sua atuação;
- b) Guardar segredo profissional sobre os trabalhos realizados por aqueles que mantêm relação com a BELTA, ou daqueles que tenham conhecimento de sua prática;
- c) Permitir à entidade a verificação de conformidade a este Código de Ética, das ofertas, folhetos ou propaganda de seus programas e cursos;
- d) Atuar em regime de livre mercado e concorrência, com lealdade e de forma a não prejudicar ou degradar a desejável competitividade entre elas;
- e) Designar a BELTA para arbitrar eventuais conflitos que possam surgir entre si, sujeitando-se às decisões correspondentes;
- f) Informar a entidade sobre qualquer problema ou dificuldade que possa afetar a maioria de suas Associadas, a fim de que ela busque soluções que a todas beneficiem;
- g) Sujeitar-se às decisões e resoluções do Comitê de Ética (conformes a este Código e a partir de sua aprovação);
- h) Abster-se de qualquer tipo de manifestação ou atuação ofensiva contra a dignidade das demais Associadas e de seus dirigentes;
- i) Cumprir as normas regulamentadas que lhes sejam aplicadas, em especial as que, se desatendidas, possam prejudicar os objetivos deste Código;
- j) Informar a entidade, quando por esta solicitado, as ocorrências mais comuns geradoras de dúvidas ou conflitos em relação a fornecedores e clientes;

TÍTULO IV - OBRIGAÇÕES DA BELTA

Artigo7º A BELTA deverá cumprir as seguintes obrigações éticas:

- a) Defender os interesses de todas suas Associadas, implementando ações que divulguem sua imagem de transparência, honestidade e qualidade;
- b) Estreitar relações com entidades congêneres nacionais e internacionais que adotem padrões éticos similares, visando seu reconhecimento como representativa do segmento e a promoção de arbitragem internacional;
- c) Promover a harmonização dos interesses das Associadas entre si e com as de entidades congêneres, por meio do Comitê de Ética;
- d) Estreitar relações no âmbito da Administração Pública, inclusive como fonte de consulta para eventual regulamentação do segmento;
- e) Obter das organizações educacionais estrangeiras, que operam os programas e cursos promovidos e comercializados pelas Associadas, as devidas garantias de qualidade;
- f) Adotar as providências e medidas necessárias para que não seja prejudicada a imagem do segmento e de suas Associadas;

TÍTULO V - OBRIGAÇÕES DAS ASSOCIADAS COM OS CLIENTES

Artigo8º As Associadas deverão cumprir, além das obrigações 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, o índice de variação e o total, não diferente do que será cobrado;
- b) Esclarecer as opções de pagamento do preço total e, nos folhetos, as possibilidades e efeitos de eventual desistência;
- c) Destacar, nas condições impressas dos programas e cursos, as características socioeconômicas e culturais dos locais de sua realização;
- d) Abster-se de criticar organizações concorrentes, Associadas ou não;
- e) Quando incluir o logotipo da associação, observar as normas para sua utilização;
- f) Não utilizar materiais copiados ou não autorizados por outras empresas ou organizações.

Artigo9º As Associadas deverão observar as seguintes práticas comerciais no atendimento dos interessados em seus programas e cursos:

- a) Obter e prestar informações claras e fiéis sobre suas características, qualidade, composição, preço e prazos;
- b) Abster-se de praticar o aviltamento de preços ou preço predatório, assim considerados os sabidamente inferiores aos custos dos serviços oferecidos, visando eliminar concorrentes para, posteriormente, explorar o poder de mercado angariado com a prática predatória;
- c) Observar as normas e regulamentos das Instituições de Ensino parceiras, notadamente no que diz à política de concessão de descontos nos preços e comissões recebidas;
- d) Atuar com profissionalismo, honestidade e responsabilidade pelas informações que prestar sobre a organização que os executa;
- e) Apresentar e esclarecer os instrumentos contratuais grafados em português que deverão ser assinados pelos clientes ou seus responsáveis legais;
- f) Oferecer, sempre, planos de seguro ou assistência a viajantes internacionais que cubram danos pessoais e materiais, inclusive os que venham a causar a terceiros;
- g) Zelar pela confidencialidade dos dados pessoais de clientes, salvo com consentimento destes e sem prejuízo das obrigações legais aplicáveis.

Artigo10 As Associadas deverão, quanto ao conteúdo dos programas e cursos que promoverem e comercializarem:

- a) Buscar maior eficácia para os clientes no seu aprofundamento e aprendizagem de culturas distintas, alertando para as diferenças daí decorrentes que possam encontrar;
- b) Indicar organizações executoras comprovadamente idôneas e solventes, que ofereçam aos clientes a mais completa informação possível;
- c) Explicar o tipo de programa previsto e, conforme o caso, o tipo de hospedagem, a espécie de alojamento e as demais atividades programadas;
- d) Indicar expressamente os serviços incluídos no preço da viagem e orientar sobre os valores estimados para as demais despesas;
- e) Observar, fielmente, os preços constantes da publicidade e da informação anteriormente fornecidas;
- f) Destacar as normas de comportamento exigidas pelas organizações executoras e os efeitos pelo seu não-cumprimento;
- 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;
- i) Fornecer os dados sobre a estada do cliente em, no mínimo, 24 horas antes da data de início, salvo por razões alheias à organização executora;
- j) Adicionar condições especiais para clientes menores de 21 anos, dado o caráter e a responsabilidade peculiares deste segmento, destacando: (i) as normas de comportamento familiar e social exigidas e consequências por sua inobservância; (ii) a necessidade de autorização dos responsáveis legais para a prática de atividades desportivas e sociais; (iii) as atividades alternativas com características similares quando a organização executora considerar necessário alterar as previstas; (iv) a garantia de hospedagem ou alojamento nas condições previstas de higiene, segurança e adequação; (v) a substituição da hospedagem ou alojamento se, por motivos alheios à organização, os previstos não forem adequados ou verificada a não-adaptação; e (vi) a obrigatoriedade da contratação de seguro para acidentes, doenças e responsabilidade civil que cubra todo o período da estada.

TÍTULO VI – IMPLANTAÇÃO

Artigo 11 Para os fins de aplicação deste Código, a BELTA constituiu e manterá um Comitê de Ética, de caráter permanente, com o objetivo de zelar por seu cumprimento, aplicação, interpretação e aprimoramento.

Artigo 12 Cabe ao Comitê 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 Associadas.

Artigo 13 Cabe ao Comitê de Ética, ainda, sugerir a divulgação sobre as características gerais dos programas e cursos promovidos e comercializados pelas Associadas, com a peculiaridade de serem consumidos no exterior.

Artigo 14 O Comitê de Ética será integrado por 3 titulares e até 3 suplentes, eleitos pela Assembleia Geral dentre os representantes das Associadas Plenas com direito a voto e em dia com suas obrigações associativas, com mandato de três anos, coincidente com o da Diretoria, podendo ser reconduzidos.

Artigo 15 As decisões do Comitê de Ética são recorríveis à Diretoria, com efeito suspensivo, e as desta, sem este efeito, o são perante a Assembleia Geral.

TÍTULO VII - INFRAÇÕES E SANÇÕES

Artigo16 As **Associadas** que, por ação ou omissão, infringirem algum dispositivo deste Código serão punidas pela Diretoria de forma justificada, garantida a ampla defesa, ocasião em que serão respeitadas as disposições previstas no Capítulo IV do Estatuto Social e do presente Código.

Artigo17 As infrações a este Código são enquadradas, conforme sua natureza e grau de extensão, em leves, graves e gravíssimas, e puníveis com:

- a) Advertência escrita;
- b) Multa;
- c) Suspensão de 30 (trinta dias) até 180 (cento e oitenta) dias;
- d) Exclusão do quadro social.

§ único. As infrações leves serão puníveis com advertência escrita, as de natureza grave, com suspensão ou multa, e as infrações de natureza gravíssima, por sua vez, serão puníveis com a penalidade de exclusão do quadro social.

Artigo18 São consideradas infrações:

- a) leves, as tipificadas no artigo 6º, alíneas "e", "f" e "j";
- b) graves, as tipificadas nos artigos 6º, alíneas "a", "b", "c", "d" e "g", 8º, alíneas "a", "b", "c", e "e", e 9º, alíneas "a", "e" e "f", e 10, alíneas "a" e "i";
- c) gravíssimas, as tipificadas nos artigos 6º, alíneas "h" e "i", 8º, alíneas "d" e "f", 9º, alíneas "b", "c", "f" e "g", e 10, alínea "j".

§ único. Também são consideradas infrações gravíssimas a não observância do disposto nos Artigos 4º e 5º do presente instrumento.

Artigo19 Além das penalidades previstas no artigo 17, 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.

Artigo20 A 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.

Artigo21 O Comitê de Ética concluirá os processos de apuração no prazo máximo de 2 meses, para as infrações leves, 4 para as graves e 6 para as gravíssimas, contados da data de ciência de sua ocorrência, prorrogável, uma só vez, por igual período, se devidamente justificado.

TÍTULO VIII – PROCEDIMENTOS

Artigo22 O processo para apuração de infrações poderá ser iniciado, de ofício, pelo Comitê de Ética, por denúncia de Associada ou por qualquer outro órgão da entidade.

Artigo23 Aberto o processo, o Comitê de Ética definirá e promoverá as diligências que considere oportunas para apurar os fatos denunciados, deles dando ciência ao denunciado, para, em 15 dias, apresentar alegações e requerer o que deseje.

Artigo24 Com ou sem as alegações do denunciado, o Comitê de Ética opinará sobre o arquivamento, caso não tipificada ou não-comprovada a infração, ou sobre a penalidade a ser aplicada, tipificando a infração e seu grau.

Artigo25 A Diretoria, em 30 dias, deliberará sobre a proposta do Comitê de Ética, contado da data de seu recebimento, determinando, no caso de impor penalidade, o seu cumprimento no prazo máximo de 10 dias contados da respectiva ciência.

Artigo26 No prazo para cumprimento da penalidade, e desde que cumprida, poderá ser interposto recurso contra sua aplicação, sem efeito suspensivo, enquanto o não cumprimento agravará a infração para o grau de gravíssima e implicará exclusão do quadro associativo.

TÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo27 Na consecução dos objetivos deste Código, a BELTA implementará todos os esforços e providências pertinentes à sua atuação na arbitragem de eventuais questões entre Associadas, a ela sujeitas, e entre elas e fornecedores ou consumidores, se assim concordar, observada a legislação aplicável.

Artigo28 Este Código entrará em vigor na data do registro da ata da Assembleia Geral das Associadas da BELTA que o aprovou, revogadas as disposições em contrário.