

A ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS ESPECIALIZADAS EM INTERCÂMBIO - **ABRASEEIO**, entidade civil representativa da categoria econômica composta pelas agências de intercâmbio, com sede administrativa na cidade de São Paulo, SP, Avenida Paulista 1765, salas 71 e 71 – Cerqueira Cesar, CEP 01311-200, tendo seu Estatuto registrado junto ao Cartório de Registro Civil, em 26 de outubro de 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 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.

=====

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, 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 Assembleia 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 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 extrajudicialmente, 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 dos países em que realizamos intercâmbio, inclusive como fonte de consulta para eventual regulamentação do segmento;
- e) Certificar-se junto às Instituições educacionais, 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.

SECÃO 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;
- 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 atentes, 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 dos destinos de intercâmbio ofertados, 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 a 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.

SEÇÃO 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;
- 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 artigos 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 - A 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 devem noticiar à ABRASEEIO indícios de conduta irregular de congêneres que chegarem 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. 22 º. 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. 23 º. 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:
- V. Dúvidas e pendências entre associados:
 - a) Partilha de comissões contratados em conjunto ou mediante substabelecimento;
 - b) Controvérsias surgidas quando da saída de um associado.

Art. 24 º 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. 25 °. Compete ao Presidente determinar a notificação dos interessados para esclarecimentos, ou do representado para a defesa prévia, em qualquer caso no prazo de 15 (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. 26 °. 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 da próxima Assembleia Extraordinária onde os interessados comparecerão para defesa oral.

§2º O relator e o Presidente têm prazo de dez (10) dias, após o recebimento do voto, cada um, para elaboração de seus pareceres, apresentando-os na Assembleia, para julgamento.

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

Art. 27 °. 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. 28 °. Da decisão do comitê não cabe recurso após o julgamento e término da Assembleia.

Art. 29º. Para os fins de aplicação deste Código, a ABRASEEIO constituiu e manterá um Comitê de Ética, pelo mandato estipulado em Assembleia, 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 a 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 aos associados.

Art. 31º. Cabe ao Comitê de Ética, ainda, sugerir a divulgação sobre as características gerais dos programas e cursos promovidos e comercializados pelos 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 concordar, observada a legislação aplicável.

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

Art. 35 °. 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, 20 de outubro de 2022

Guilherme Reischl

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 2024.