



Código de Ética

A ABDL – Associação Brasileira de Difusão do Livro publica as Normas de Conduta Ética, as quais se destinam à satisfação e proteção dos consumidores, à promoção de concorrência leal e à melhoria da imagem pública da venda de livros. Aplica-se à relação das empresas com os vendedores e de empresas entre si, com o objetivo de assegurar uma ética de mútuo e absoluto respeito. Cada empresa associada compromete-se a adotar estas Normas, como condição de admissão e permanência como membro da ABDL.

ARTIGO 1º – As presentes Normas são de observância obrigatória pelos associados tanto nas suas relações diretas com os consumidores efetivos ou em potencial, assim como naquelas realizadas por intermédio de vendedores empregados ou prepostos do associado.

ARTIGO 2º – Para os fins de conceituações nas relações de comércio abrangidas por estas Normas, consideram-se:

1. a) Vendas – São os atos de comercialização de bens praticados entre empresas e entre estas e consumidores, usualmente através de explicações e demonstrações dos bens por vendedores.
2. b) Empresas – São os Creditistas, Atacadistas e Editores.
3. c) Creditistas – São empresas organizadas para a comercialização de livros ou coleções de livros ao consumidor final, publicados sob sua marca ou a de outras editoras.
4. d) Atacadistas – São empresas que vendem obras próprias ou de outros editores, não atuando diretamente junto ao consumidor final.
5. e) Editores – São os que publicam livros e/ou coleções de livros para vendê-los a consumidores através de suas próprias equipes, e/ou através de Atacadistas e de Creditistas.
6. f) Vendedores – São as pessoas que participam do sistema de distribuição comercial de uma empresa de venda (Editor, Creditista ou Atacadista).

Parágrafo Único – São funções dos vendedores: contatar potenciais compradores, fazer apresentação e demonstração das obras, efetivar a venda, podendo, eventualmente, de acordo com as normas da empresa e suas predeterminações, assinar contratos, emitir recibos, fazer entregas e receber.

Destaques



ABDL
1.713 curtidas

Curtir Página

Seja o primeiro de seus amigos a curtir



ARTIGO 3º – Os associados da ABDL, nas relações comerciais entre si, devem conduzir-se de acordo com os rígidos princípios de lealdade e respeito honrando fielmente os compromissos assumidos.

Parágrafo 1º – Os associados devem impedir e reprimir quaisquer procedimentos antiéticos, inclusive por parte de seus vendedores, empregados ou prepostos.

Parágrafo 2º – Os associados não usarão fórmulas de convencimento de consumidores, que tentem denegrir seus concorrentes e não permitirão que os seus vendedores o façam, seja quanto a produtos, vendas, vendedores, planos mercadológicos ou qualquer procedimento comercial ou editorial de outra empresa.

ARTIGO 4º – Os associados deverão diligenciar, como compromisso essencial de seus vendedores e condição de sistemática de trabalho, que observem integralmente as presentes normas.

ARTIGO 5º – Os associados não devem usar práticas equívocas, dúbias ou injustas quando dos ajustes com vendedores, quer exagerando as possibilidades de vendas ou de ganhos, quer dando-lhes informações não baseadas em fatos reais.

Parágrafo 1º – Os associados devem prestar aos seus vendedores informações corretas e completas, relativas a seus clientes e obrigações que possam ser efetivamente verificadas.

Parágrafo 2º – Os associados não devem transmitir aos seus vendedores idéias inexatas, passíveis de proporcionar enganar ou promessas que não possam ser cumpridas, nem sobre metas de vendas que não possam ser atingidas.

Parágrafo 3º – Os associados, tanto quanto possível, devem obter de seus vendedores que firmem documento contendo os elementos essenciais sobre a conduta que devem observar no relacionamento comercial com os clientes, esclarecendo obrigações e direitos legais.

Parágrafo 4º – Os associados devem adotar sistema de fornecimento aos vendedores de extratos das contas e planilhas de comissões, fazendo com que todos os valores devidos sejam pagos, conforme o ajustado entre as partes, sem atrasos e sem retenções injustificáveis.

Parágrafo 5º – Os associados diligenciarão para executarem programas de educação e treinamento de seus vendedores, de modo a prepará-los para que atuem de acordo com normas éticas, morais e legais, como preceituam estas Normas, valendo-se de sessões de tratamento, manuais, guias escritos, ou audiovisuais.

ARTIGO 6º – Os associados deverão impedir que seus vendedores, empregados ou prepostos utilizem junto aos consumidores práticas enganosas, desleais ou fraudulentas, ou fazer falsas promessas, assim como para que por eles sejam observadas as seguintes condutas:

1. a) Identificação – A partir do início da sua apresentação ao cliente, os vendedores, mesmo sem serem solicitados, devem se identificar diante do comprador em potencial, identificando também a sua empresa, seus produtos e o objetivo da abordagem, inclusive em reuniões em escolas

ou em outros locais de agrupamento de pessoas, deixando claros os motivos da sua visita.

1. b) Explicação e Demonstração – A explicação e demonstração do produto oferecido devem ser precisas e completas, em particular no que se refere a preços, formas de pagamentos, termos de garantia e assistência após a venda e a entrega.
1. c) Respostas a Perguntas – Os vendedores devem dar respostas claras e objetivas a todas as perguntas dos compradores no que se refere ao produto e às condições de venda.
1. d) Formulários de Pedidos – Uma cópia do pedido, assinado pelo comprador e pelo vendedor, deve ser entregue ao cliente após a venda, onde deverão estar identificados a empresa e o vendedor, o nome completo, endereço permanente e número de telefone da empresa ou do vendedor e as condições da venda, figurando os termos de forma clara e legível.
1. e) Respeito à Privacidade – Contatos pessoais ou telefônicos devem ser feitos de forma respeitosa e em horários adequados de modo a evitar intrusão na vida particular das pessoas, devendo o vendedor interromper sua apresentação de vendas no momento em que essa interrupção seja solicitada pelo comprador.
1. f) Decência e Respeito – Vendedores não devem abusar da confiança dos consumidores, cabendo-lhes respeitar a inexperiência comercial de certos consumidores e não explorar a falta de argumentação, o pouco conhecimento da linguagem ou a fragilidade de idosos ou de enfermos.

ARTIGO 7º – Os associados devem adotar formulários de pedidos ou de ajustes de venda com cláusula que permita ao consumidor desistir da compra dentro do prazo legal e reivindicar o reembolso de qualquer pagamento ou a troca do produto fornecido com defeito.

Parágrafo 1º – Temos de garantia, detalhes de serviço após a venda, nome e endereço da empresa que garante, devem ser claramente especificados no formulário do pedido e nos demais impressos, que regularem a transação.

Parágrafo 2º – Literatura promocional, catálogos e folhetos de demonstração de produtos, não devem conter quaisquer descrições, características ou ilustrações capazes de gerar enganos ou interpretação dúbia, e devem trazer o nome e o endereço da empresa ou do vendedor.

Parágrafo 3º – Não podem ser enunciados testemunhos ou endossos de referências a respeito do produto ofertado, que não tenham sido autorizados, que não forem autênticos ou que sejam passíveis de provocar uma idéia errônea ao consumidor, com a finalidade de induzi-lo à compra.

Parágrafo 4º – Não devem ser feitas:

1. Comparações que possam dar impressão diferente da realidade ou sejam incompatíveis com as regras de concorrência leal;
2. Menção de pontos de comparação de maneira desleal, os quais devem ser baseados em fatos que possam ser comprovados;

3. Insinuações ou afirmações a outros associados que tentem desvalorizar suas empresas ou produtos;
4. Tentativas para obter vantagens com base no prestígio de marcas de terceiros associando-as à empresa que representa.

Parágrafo 5º – Não deve haver induzimento de consumidores para comprar, com base em descontos no preço ou outras vantagens, em permuta por indicações de outros consumidores potenciais, se tais descontos ou vantagens não puderem ser evidenciados.

Parágrafo 6º – Deve ser assegurado que o pedido do cliente será atendido corretamente, integralmente e no prazo previsto.

ARTIGO 8º – Estas Normas constituem-se em medida de autodisciplina do mercado de vendas do livro e de coleções de livros. Suas obrigações implicam em um nível de comportamento ético que se acrescentam às regulamentações legais, sendo suas disposições aplicáveis em relação a qualquer transação ocorrida durante o período em que a empresa permanecer como associada da ABDL.

Parágrafo 1º – A responsabilidade primária perante a ABDL, na observância destas Normas, é dos associados.

Parágrafo 2º – Em reclamação por infração destas Normas, julgada procedente, as empresas deverão satisfazer o reclamante.

ARTIGO 9º – A Diretoria da ABDL pode designar um Diretor, Preposto ou Comissão, para orientar as empresas quanto à observância destas Normas e propor medidas apropriadas sobre reclamações não atendidas e consideradas procedentes.

ARTIGO 10 – As sanções a serem adotadas contra uma empresa por decisão da Diretoria, em face de reclamações procedentes por infrações a estas Normas, poderão se constituir em advertência ou em outras medidas administrativas apropriadas, de acordo com os Estatutos da ABDL.

Parágrafo 1º – As medidas adotadas pela Diretoria deverão ser objeto de comunicação reservada aos associados da ABDL.

Parágrafo 2º – As empresas e a ABDL devem estabelecer procedimentos para examinar as reclamações e garantir que a solução das mesmas seja dada em curto espaço de tempo, sendo que o processamento da reclamação deve ser feito dentro de prazo razoável, sem nenhum custo para o consumidor ou reclamante.

ARTIGO 11 – A ABDL deve publicar estas Normas e torná-las o mais conhecida possível, mediante distribuição de cópias.

ARTIGO 12 – Estas normas entram em vigor a partir da data de sua publicação pela Assembléia Geral.

ÍNDICE

-A-

Abrangência – art. 1º

Administração das Normas Éticas – art. 9º

Atacadistas – art. 2º, d

Atendimento a Reclamações – art. 10, § 2º

Autodisciplina – art. 8º

-C-

Cancelamento de pedido – art. 7º

Comparação e denegrimto – art. 7º, § 4º

Compromisso de vendedores – art. 4º

Conceitos – art. 2º

Conduta entre Empresas – art, 3º

Creditistas – art. 2º, c

-D-

Decência e Respeito – art. 6º, f

Denegrimto – art. 3º, § 2º

-E-

Editores – art. 2º, e

Empresas – art. 2º, b

Entregas – art. 7º, § 6º

Explicação e demonstração – art. 6º, b

Extratos – art. 5º, § 4º

-F-

Formulários de pedidos – art. 6º, d

-G-

Garantia e serviço após a venda – art. 7º, § 1º

-I-

Identificação do vendedor – art. 6º, a

Impressos – art. 7º, § 2º

Indicações – art. 7º, § 5º

Informações Negociais – art. 5º, § 1º

-M-

Medidas e Sanções – art. 10

-P-

Práticas vendadas nas vendas – art. 6º

Procedimentos antiéticos através de vendedores – art. 3º, § 1º

Publicação – art. 11

-R-

Recrutamento de Vendedores – art. 5º

Reembolsos – art. 7º

Relacionamento empresa-vendedor – art. 5º, § 2º e § 3º

Relações entre empresas e vendedores – arts. 4º e 5º

Respeito à privacidade – art. 6º, e

Responsabilidade das empresas – art. 8º, § 1º

Respostas às perguntas – art. 6º, c

-T-

Testemunha – art. 7º, § 3º

Treinamento – art. 5º, § 5º

Troca de mercadorias – art. 7º

-V-

Vendas – Art. 2º, a

Vendedores – art. 2º, f

Vigência das Normas de Conduta Ética – art. 12

Rua Marques de Itú, 408 - conj. 71/72 - Vila Buarque - CEP: 01223-000 - São Paulo - SP
(11) 3337-7933 | abdl@abdl.com.br