

# CÓDIGO DE ÉTICA

A Diretoria da AERESP em Reunião Extraordinária realizada no dia 21 de fevereiro de 2008, publica, sanciona e faz saber a presente alteração de seu Código de Ética.

## INTRODUÇÃO

**Art. 1º** - Os princípios éticos que orientam nossa atuação também fundamentam nossa imagem de entidade sólida e confiável.

§ 1º - Este Código de Ética reúne as diretrizes que devem ser observadas em nossa ação profissional para atingirmos padrões éticos cada vez mais elevados no exercício de nossas atividades. Reflete nossa identidade cultural e os compromissos que assumimos nos mercados em que atuamos.

§ 2º - Assim, este código de ética explicita o que consideramos ético, principalmente a integridade de nossas ações, nosso relacionamento de honestidade com os associados a AERESP, os clientes, os colaboradores, os fornecedores, os parceiros comerciais, os prestadores de serviços, os órgãos públicos, a comunidade, e o nosso elevado padrão de conduta comercial;

## ABRANGÊNCIA

**Art. 2º** - Este Código de Ética aplica-se a todos os associados, diretores, conselheiros, funcionários, parceiros, fornecedores e terceirizados da AERESP.

## PROPÓSITOS GERAIS

**Art. 3º** - Nosso Código de Ética tem por objetivo oferecer uma compreensão clara sobre as condutas que orientam nossos negócios e relacionamentos, devendo estar presentes no exercício diário de nossas atividades junto à AERESP e nossos respectivos estabelecimentos comerciais expressando nosso comportamento e respeito quanto:

- À conduta ética e honesta perante as situações de conflito de interesses entre relações pessoais e profissionais;

- À adequação precisa e correta com informações da Tabela de Valores sugeridos para comercialização, locação, assistência técnica de equipamentos de radiocomunicação, divulgada e aprovada internamente pela AERESP;
- Ao cumprimento das leis, normas e regulamentos vigentes em nosso país aplicáveis ao nosso negócio;
- A imediata manifestação sobre qualquer violação comprovada do Código de Ética;
- Criar um ambiente mercadológico favorável para valorização das Associadas;
- Fiscalizar e monitorar a atuação das ASSOCIADAS com o escopo de resguardar o direito do consumidor de produtos e serviços de radiocomunicação, preservando seus direitos e interesses nos relacionamentos com os fornecedores, bem como desenvolver estudos de composição de custos e criação de parâmetros para desenvolver o mercado de modo igualitário;

É de fundamental importância que as normas éticas definidas pela **AERESP** para o setor de locação, prestação de serviços e comercialização de produtos de radiocomunicação sejam uniformes e de cumprimento obrigatório para todas as Associadas, pautadas pelo cunho orientativo e educativo para toda a categoria;

**Art. 4º** - Os princípios deste Código aplicam-se a todos os associados e colaboradores da AERESP, inclusive prestadores de serviço e consultores, estendendo-se, também, aos fornecedores. O comprometimento com essas diretrizes é condição essencial para estarmos sintonizados no mesmo objetivo e representa, em primeiro lugar, a adesão e responsabilidade de todos na defesa dos interesses da AERESP;

**Art. 5º** - O conhecimento e assimilação deste Código de Ética é dever de todo associado da AERESP. Cada membro é responsável pela supervisão e garantia dos procedimentos, visando assegurar o conhecimento e a divulgação

dos princípios éticos aplicáveis aos relacionamentos internos e externos sob sua responsabilidade;

**Art. 6º** - Para dirimir os conflitos, bem como as infrações ao Estatuto e ao Código de Ética da AERESP, é eleita a Câmara Nacional de Mediação e Arbitragem Ltda, CNPJ sob o nº 06.152.354/0001-38, localizada na Av. Ipiranga, 318 – Bloco B, Conj. 1102, Centro – São Paulo/SP.

## PRINCÍPIOS GERAIS

**Art. 7º** - O presente Código constitui o conjunto de regras e condutas Éticas, atinentes às relações jurídicas de consumo de bens e serviços, desenvolvidas pelas ASSOCIADAS.

**Art. 8º** - O exercício da atividade de comercialização, prestação de serviços e locação de equipamentos deve envolver senso integral de responsabilidade negocial e social, bem como, conduta compatível com os padrões éticos fixados neste Código e no Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 9º** - A instituição tem a convicção de que, para consolidar-se e desenvolver-se, deve partir de objetivos elevados e princípios éticos precisos que sejam compartilhados por todos envolvidos.

**Art. 10º** - Somos uma entidade sem fins lucrativos, congregando empresários que atuam no ramo de comercialização, locação, prestação de serviço e assistência técnica de equipamentos e acessórios de radiocomunicação, visando ao desenvolvimento contínuo, a liderança em performance e o progresso profissional e pessoal, de nossos associados e parceiros. Está entre nossos objetivos mais importantes mantermos a reputação de entidade sólida confiável, consciente de nossa responsabilidade social e associativa, que persegue resultados de forma honesta, justa, legal e transparente.

**Art. 11º** - Nossa ação deve ser marcada pela integridade, confiança e lealdade, bem como pelo respeito e valorização do ser humano. Repudiamos qualquer atitude guiada por preconceitos relacionados a origem, raça, religião, classe

social, sexo, cor, idade, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

**Art. 12º** - Acreditamos na importância da responsabilidade social e associativa, como entidade comprometida com as comunidades em que atua, e que tal responsabilidade é exercida plenamente quando contribuimos com as ações em prol do desenvolvimento do comércio e prestação de serviço com práticas de concorrência leal em nossas atividades.

**Art. 13º** - Associados, diretores, conselheiros, parceiros e terceirizados devem ter o compromisso de zelar pelos valores e pela imagem da AERESP, de manter postura compatível com essa imagem e esses valores e de atuar em defesa dos interesses dos associados e da entidade. A busca pelo desenvolvimento da nossa entidade deve ser dar com base nesses princípios, com a confiança de que nossas ações são guiadas pelos mais elevados padrões éticos e estrito respeito e legalidade.

## INTEGRIDADE PROFISSIONAL E PESSOAL

**Art. 14º** - Empregue, no exercício das funções a que eleito, designado, ou em sua condição de associado a mesma atitude que qualquer pessoa honrada e de caráter íntegro empregaria na relação com outras pessoas e na administração dos seus próprios negócios.

**Art. 15º** - Atue sempre em defesa dos melhores interesses da AERESP, e no desenvolvimento profissional e pessoal de nossos associados. É fundamental que suas atitudes e comportamentos reflitam sua integridade pessoal e profissional e não coloquem em risco sua segurança financeira e patrimonial ou a da AERESP.

**Art. 16º** -Avalie cuidadosamente situações que possam caracterizar conflito entre os seus interesses e os da entidade e/ou conduta não aceitável do ponto de vista ético.

**Art. 17º** -Não serão aceitáveis as seguintes condutas:

I - Relações comerciais, na condição de representante da AERESP, com empresas em que você, ou pessoas de seu relacionamento familiar ou pessoal, tenham interesse ou participação, direta ou indireta;

II - A inadimplência com suas obrigações junto ao AERESP.

**Art. 18º** - No exercício das atividades externas e públicas da Associada, são consideradas **não éticas** as seguintes situações:

- a propaganda enganosa consoante a conceituação legal e definidas pelo Conselho de Ética da AERESP, conforme analisadas pela Comissão de Ética;
- a manutenção de contratos que contenham cláusulas em desacordo com os preceitos éticos do presente pacto;
- a indução a erro dos consumidores em geral, por meio de informações dúbias e incorretas sobre preços e demais condições de fornecimento de produtos e serviços;
- a oferta de bens deteriorados ou fora das condições normais de uso, de equipamentos adulterados, falsificados, ou ainda o fornecimento de equipamentos em desacordo com normas legais, ambientais e de segurança;
- a imposição ou exigências de ônus ao cliente, não previstos em contrato ou que sejam incompatíveis com a natureza dos serviços prestados;
- a exposição do cliente a situações vexatórias ou humilhantes, desrespeitando seus direitos e valores pessoais ou mesmo induzindo à prática de ilícitos.
- a divulgação de dados falsos ou incorretos para obter vantagens de forma desleal;
- a divulgação de dados confidenciais do cliente, salvo se com a sua expressa autorização;
- Usar seu cargo, função ou informação sobre negócio e assuntos da

- AERESP, para influenciar decisões que venham a favorecer interesses próprios ou de terceiros;
- Aceitar ou oferecer, direta ou indiretamente, favores ou presentes de caráter pessoal, que resultem de relacionamento com a entidade e que possam influenciar decisões, facilitar negócios ou beneficiar terceiros;
  - Qualquer atitude que discrimine as pessoas com quem mantemos contato profissional, em função de cor, sexo, religião, origem, classe social, idade ou incapacidade física;
  - Usar equipamentos e outros recursos da AERESP para fins particulares não autorizados;
  - Usar para fins particulares ou repassar a terceiros tecnologias, metodologias, know-how e outras informações de propriedade da AERESP, ou por ela desenvolvida ou obtidas, sem sua prévia autorização;
  - Manifestar-se em nome da AERESP em nome da entidade quando não autorizado ou habilitado para tal.

## **EXEMPLOS DE CONDUTA COMPATÍVEL COM OS VALORES DA AERESP E BUSCA POR RESULTADOS**

**Art. 19º** - São exemplos de conduta compatível com os valores da AERESP:

- Reconhecer honestamente os erros cometidos e comunicar imediatamente ao Conselho de Ética da AERESP;
- Questionar as orientações contrárias aos princípios e valores da instituição;
- Apresentar críticas construtivas e sugestões visando aprimorar a qualidade do trabalho;
- Exercer políticas de concorrência leal com os associados e demais parceiros da AERESP;
- Manter-se pontual com todas suas obrigações perante à AERESP;

- Participar de no mínimo 70 %(setenta por cento) das reuniões (ordinárias e extraordinárias), para tanto deverá manter seus dados atualizados, junto a ficha cadastral e demais alterações de Contrato Social de forma a manter plena ciência das atividades e sessões da AERESP;
- Guardar estrita obediência à todas as regras consignadas nesse instrumento;
- Aquiescer todas as decisões emanadas de todos os órgãos colegiados da AERESP;
- Acatar as decisões emanadas pelo Conselho de Ética e as decisões proferidas pelo Tribunal Nacional Arbitral;

**Art. 20º** -Caso o Representante legal da Associada não possa comparecer perante o Conselho de Ética, é facultado à ASSOCIADA nomear Procurador, desde que atenda a todos os requisitos abaixo elencados:

- a) Possua sólido conhecimento do mercado de radiocomunicação;
- b) Apresente-se munido de procuração com poderes de representação específicos;
- c) Possua vínculo de trabalho formal com a ASSOCIADA OUTORGADA;
- d) Possua Reputação Ilibada.

**Art. 21º** - É dever de todo ASSOCIADO:

- I. Jamais praticar ações que possam prejudicar a integridade e a dignidade profissional da categoria;
- II. Preservar a realidade dos fatos em todas suas comunicações com o cliente (propostas comerciais devidamente identificadas com respectivas datas, documentações fiscais, etc.) tornando a identificação dos produtos fornecidos fácil e descomplicada, nos termos do Código de Defesa do Consumidor;
- III. Velar pelos princípios da leal concorrência, aplicando os valores de referência resultado do estudo de custos desenvolvido pela

AERESP ao consumidor final, para venda, locação e demais serviços constantes nas listas de fabricantes e distribuidores de equipamentos, seus respectivos acessórios e periféricos, tais como fontes de alimentação, antenas, cabos condutores, baterias sobressalentes, etc;

- IV. Não praticar propaganda enganosa;
- V. Não celebrar com o cliente contratos em desacordo com o Código Civil e Código de Defesa do Consumidor, demais princípios gerais do Direito, evitando cláusulas abusivas e de dúbia interpretação;
- VI. Manter em todos seus relacionamentos revenda / distribuidor e revenda / consumidor final princípios de relacionamento ético, primando sempre pela transparência e lealdade com demais ASSOCIADAS E CLIENTES;
- VII. Primar pelo estrito cumprimento de todas as obrigações fiscais, no âmbito Federal, Estadual e Municipal;
- VIII. Não fornecer produtos e serviços em desacordo com as normas e procedimentos estabelecidos pelo Poder Público;
- IX. Adimplir pontualmente suas obrigações com a AERESP;
- X. Manter estrita pontualidade no adimplemento de suas obrigações perante à todos os fornecedores, com o fito de enaltecer e preservar sua reputação perante o mercado;
- XI. Não praticar atos ou ações incompatíveis com as orientações recomendadas pela AERESP;

## RELAÇÕES NO AMBIENTE ASSOCIATIVO

**Art. 22º** - As relações no ambiente associativo devem pautar-se pela cortesia e respeito, sob as seguintes diretrizes:

- I. Predomínio do espírito de equipe, a lealdade, a confiança, a

conduta compatível com os valores da instituição e a busca por resultados;

- II. Quando no papel de gestor de pessoas, ter em mente que seus colaboradores e liderados o tomarão como exemplo. Suas ações, assim, devem constituir modelo conduta para sua equipe;
- III. Não admitir o uso do cargo para solicitar favores ou serviços pessoais a quem quer que seja;
- IV. Essencial reconhecer o mérito de cada um e propiciar igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional existentes, segundo as características, competências e contribuições de cada associado. Não admitir nenhuma decisão que afete a carreira profissional de associado baseada apenas em relacionamento pessoal.

## RELAÇÃO COM CONSULTORES

**Art. 23º** - A escolha e contratação de consultores devem sempre ser baseadas em critérios técnicos, profissionais, éticos e nas necessidades da entidade, devendo ser conduzidos por meios de processos pré-determinados, tais como concorrência ou cotação de preços, que garantam a melhor relação custo – benefício, priorizando o seguinte:

- I. Evitar negócios com consultores de reputação duvidosa;
- II. Utilizar-se dos mesmos padrões de conduta a ser aplicados no relacionamento com instituição financeiras que nos prestam serviços ou das quais a AERESP é cliente;

## RELAÇÕES COM PARCEIROS E ENTIDADES SIMILARES

**Art. 24º** - A fraternidade e lealdade deve ser os elementos básicos em todas as

nossas relações com outras entidades e instituições do setor.

**Art. 25º** - Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem destas entidades ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles.

**Art. 26º** - Trate as demais instituições com o mesmo respeito com que a AERESP espera ser tratada.

## RELAÇÕES ÉTICAS

**Art. 27º** - Compete obrigatoriamente à Associada indistintamente, observar no exercício de suas atividades específicas e nas relações com outras associadas, o zelo pela imagem do setor e da própria **AERESP, não realizando, direta ou indiretamente e não permitindo que se realize**, as situações abaixo, que serão julgadas pelo Conselho de Ética:

- I. promover concorrência desleal em discordância com os estudos de custos aprovado pela AERESP, configurando como adoção de métodos incompatíveis com as práticas de mercado;
- II. utilizar propaganda enganosa, visando a captação de clientes através de meios ilícitos;
- III. abordar clientes de outras associadas, mediante a utilização de referências antiéticas ou de depreciação da imagem de suas concorrentes;
- IV. fornecer ou divulgar dados cadastrais ou de estudos, de outras associadas, sem a devida autorização, visando a obtenção de qualquer vantagem;
- V. descumprir compromissos éticos e comerciais assumidos com outras ASSOCIADAS;
- VI. proibir ou inibir qualquer associada que se considere lesada em seus direitos de valer-se dos meios e instrumentos legais internos da Associação, na preservação das disposições outorgadas por

- este Código;
- VII. assediar funcionários de outras associadas, mediante a utilização de métodos anti-éticos ou escusos;
  - VIII. prevalecer-se de métodos ilícitos, para obter vantagens em concorrências públicas e privadas, bem como conceder desconto em fatura, boleto ou duplicata diferente do valor final expresso na Nota Fiscal de Venda, de Serviços ou Fatura de locação;
  - IX. prática de preços comprovadamente inexequíveis, que configurem concorrência desleal (“dumping”) ou que eventualmente estejam em desacordo com o estudo de custos e parâmetros comerciais desenvolvido e aprovado pela AERESP;
  - X. deteriorar ou denegrir a imagem, ou ainda fazer referências inverídicas ou tendenciosas sobre a AERESP, seus organismos internos, seus dirigentes e ASSOCIADAS;
  - XI. Efetuar cobrança de valor ou forma de pagamento diferente ao especificado na Nota fiscal de venda serviço, fatura de locação e demais serviços.

## COMPOSIÇÃO E FUNCIONAMENTO DA COMISSÃO DE ÉTICA

**Art. 28º** - Cabe ao Conselho de Ética avaliar permanentemente a atualidade e pertinência deste Código, bem como determinar as ações necessárias para a divulgação e disseminação dos mais elevados padrões de conduta ética dentro da AERESP.

**Parágrafo único** - Compete, ainda, ao Conselho de Ética assumir juntamente com a Diretoria Executiva o julgamento de casos de violação deste Código de Ética e deliberar sobre dúvidas de interpretação do texto.

**Artigo 29º** -A Comissão de Ética é composta por 3 (três) membros efetivos e 1 suplente, sendo um membro efetivo e o membro suplente indicados pelo

Presidente, um membro indicado, pela Diretoria e um eleito pelo plenário.

- a) O Presidente do Conselho de Ética será o membro efetivo indicado pelo Presidente da **AERESP**;

**Art. 30º** - Compete ao Conselho de Ética, recomendar ações que orientem, adequem e doutrinem quanto a ética do setor, de forma preventiva, e sempre que solicitado, tomar conhecimento e julgar em primeira instância, as reclamações que lhe forem encaminhadas pela Diretoria Executiva.

**Art. 31º** - O Conselho de Ética se reunirá extraordinariamente sempre que for acionado pelo seu presidente ou pelo Presidente da AERESP.

- a) Ao julgar, compete ao Conselho de Ética:
  - I. assegurar às partes igualdade de tratamento;
  - II. assegurar aos representados o direito de ampla defesa;
  - III. solucionar os litígios, não se eximindo de decidir as questões que lhe forem apresentadas, mesmo que seja pela declaração de sua incompetência;
  - IV. fundamentar todas as decisões e preservar o sigilo das questões e documentos que lhe forem submetidos por força das disposições pactuadas neste instrumento.

**Art. 32º** -Todas as Associadas tem legitimidade para representar sobre quaisquer infrações ou descumprimento ao presente Código, perante a Diretoria Jurídica, que julgando pertinente a encaminhará ao Conselho de Ética.

- a) Encaminhada a representação pela Diretoria Jurídica ao Conselho de Ética, instaura-se processo de representação, que tramitará da seguinte forma:
  - I. A denúncia será dirigida ao Presidente do Conselho de Ética que a encaminhará ao denunciado no prazo máximo de 30 dias requerendo defesa por escrito.
  - II. Apresentada ou não a defesa, após o prazo mencionado no item

anterior o processo irá a julgamento na primeira reunião da Comissão Conselho de Ética.

## **PROCEDIMENTO DIANTE DE DÚVIDA OU DE AÇÕES CONTRÁRIAS PARA DIRIMIR CONTROVERSAS AOS PRINCÍPIOS E NORMAS DO CÓDIGO**

**Art. 33º** - Os problemas éticos, em sua maioria, são criados pela prática de concorrência desleal, e condutas contrárias a esse código, são criados pelas próprias pessoas, mas surgem diante delas, obrigando-se a enfrentá-los.

**Art. 34º** - As linhas gerais deste Código permitem avaliar grande parte das situações, mas não detalham, necessariamente, todos os problemas que podem surgir em seu dia-a-dia. Assim, eventualmente, poderão surgir dúvidas sobre qual deve ser conduta mais correta a adotar. Nesses casos, os conflitos serão encaminhados ao CONSELHO DE ÉTICA que fará as averiguações em conformidade, com o Regimento Interno vigente, sendo necessário ocorrerá o encaminhamento das denúncias a CAMARA NACIONAL DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM LTDA em que serão dirimidas e julgadas em conformidade com o Estatuto e Código de Ética da AERESP.

**Art. 35º** - As partes interessadas poderão a critério do CONSELHO DE ÉTICA terem submetidas a solução de seus litígios a CÂMARA NACIONAL DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM LTDA mediante convenção de arbitragem, assim entendida a cláusula compromissória e o compromisso arbitral, obedecendo as diretrizes do Regimento Interno em vigência.

**Art. 36º** - Assim a cláusula compromissória é a convenção através da qual as partes se comprometem a submeter à arbitragem os litígios que possam vir a surgir, relativamente perante a AERESP.

**Art. 37º** - A referida cláusula compromissória é parte integrante deste código e será apresentada por escrito com assinatura ou visto de cada associado especialmente para esta cláusula.

## DAS PENALIDADES

**Art. 38º** - As infrações serão julgadas pelo CONSELHO DE ÉTICA e sempre que necessária serão submetidas a CÂMARA NACIONAL DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM LTDA, em conformidade ao REGIMENTO INTERNO e poderão resultar na adoção de penalidade, não necessariamente na ordem abaixo:

- I. advertência escrita;
- II. suspensão do Quadro Associativo, por período a ser definido no julgamento do Conselho de Ética
- III. Pagamento de multa a ser instituída em instrumento específico e definida no julgamento do Conselho de Ética;
- IV. Exclusão da ASSOCIADA do quadro associativo.

São Paulo, 21 de fevereiro de 2008

***Dane Marcos Avanzi*** – Presidente

***Flora Ângelo*** – Presidente do Código de Ética