



1. GERAL

1.1 DISPOSIÇÕES DESTE CÓDIGO:

Este código contém disposições relacionadas à conduta das empresas para proteção dos direitos dos consumidores e visa contribuir para a satisfação dos mesmos, para a promoção da concorrência leal, respeitando-se a livre iniciativa, para a disseminação positiva da imagem pública do mercado erótico e para a percepção pela sociedade da atividade de comercialização de artigos destinados a sexualidade humana como oportunidade de trabalho e geração de renda.

1.2 GLOSSÁRIO DE TERMOS - para os objetivos deste código, os termos nele utilizados têm os seguintes significados:

Administrador do Código: a pessoa ou entidade independente nomeada pela ABEME para acompanhar e orientar o cumprimento deste código pelas empresas e para solucionar as reclamações relacionadas às disposições deste Código.

Empresa: é uma entidade de negócios (a) que comercializa os produtos eróticos e ou sensuais e (b) que é associada à ABEME. **Consumidor:** é qualquer pessoa que adquira ou consuma produtos de uma empresa que comercializa artigos eróticos para ela ou para qualquer empresa.

Vendedor ou funcionário: é a pessoa responsável pela comercialização e ou atendimento ao consumidor dos produtos eróticos.

Produto: é um bem ou serviço, tangível ou intangível.

Artigos eróticos: qualquer produto que possua a finalidade de uso sexual, sensual ou erótico. Podendo ser de uso solitário ou em parceria.

1.3 ADOÇÃO DESTE CÓDIGO PELAS EMPRESAS

As empresas se comprometem a adotar e executar normas de conduta que incorporem a essência das disposições deste Código como condição para admissão e permanência no quadro de associados à ABEME. As empresas também se comprometem a divulgar este código e as disposições especificamente aplicáveis aos consumidores, funcionários e fornecedores, bem como a informar sobre como e em que locais os consumidores e demais envolvidos podem obter cópia deste código.

1.4 FUNCIONÁRIOS

Os funcionários devem ser incentivados pelas empresas a observar normas de conduta que atendam aos padrões estabelecidos neste código.

1.5 AUTO-REGULAMENTAÇÃO

Este Código se constitui em medida de auto-regulamentação da atividade de comercialização de artigos eróticos e o cumprimento das obrigações nele estabelecidas implica comportamento ético que atenda ou mesmo exceda às exigências legais. A inobservância deste Código não acarreta responsabilidade civil perante terceiros. Com o encerramento de sua associação à ABEME, uma empresa não permanecerá vinculada a este Código. Todavia, as disposições deste Código continuarão a se aplicar aos eventos ou transações correspondentes ao período de associação da empresa à ABEME.

1.6 LEGISLAÇÃO:

As empresas devem cumprir as exigências legais estabelecidas nos países em que conduzem seus negócios. Portanto, este Código não reproduz todas as obrigações legais aplicáveis às atividades relacionadas ao mercado erótico. A conformidade por parte das empresas com a legislação que se aplica à atividade exercida no setor é condição para associação e permanência na ABEME.

1.7 EXTRATERRITORIALIDADE:

As disposições deste Código aplicam-se às atividades comerciais desenvolvidas por empresa fora do território brasileiro, salvo na hipótese dessas atividades ocorrerem no território de jurisdição de uma associação nacional de empresas do mercado erótico de um outro país, à qual a empresa também esteja associada e a cujo Código de Ética se encontre vinculada.



2. CONDUTA PARA PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

2.1 PRÁTICAS PROIBIDAS:

O comerciante de artigos eróticos não deve adotar práticas comerciais enganosas, desleais ou que induzam a erro.

2.2 IDENTIFICAÇÃO

Ao iniciar a atividade de venda, o vendedor deve, mesmo que não seja solicitado, identificar-se com clareza e fidedignidade, identificando os produtos que está comercializando, a natureza desses produtos e ser transparente em relação às informações dos mesmos, procurando responder objetivamente todas as questões formuladas pelo potencial consumidor.

2.3 EXPLICAÇÃO E DEMONSTRAÇÃO:

O vendedor deve oferecer ao consumidor explicação e demonstração precisas e completas sobre o produto e eventuais condições de preço, os prazos de pagamento, o direito de arrependimento, inclusive políticas de devolução (quando aplicável), as condições de garantia, o serviço pós-venda e o prazo de entrega (quando aplicável). O vendedor deve fornecer respostas precisas e inteligíveis para as perguntas do consumidor. Na medida em que sejam solicitados esclarecimentos com relação à eficácia do produto, o vendedor deve fornecer, oralmente ou escrito somente as informações que são autorizadas pela empresa fabricante dos produtos.

2.4 MATERIAL INFORMATIVO

O material informativo, incluindo-se os anúncios e as peças de mala-direta, não deve conter descrições, informações, fotos ou ilustrações dos produtos que sejam enganosas ou que induzam a erro ou que venham e ferir algum princípio moral, cultural ou religioso do local de distribuição. O material informativo deve conter o nome e o endereço ou o número de telefone da empresa, além do website. Material digital só pode ser enviado com a concordância do destinatário. (Sistema opt-in). É expressamente proibido qualquer material informativo com sexo explícito em formato aberto, que pode ser acessível a menores de idade.

2.6 PRIVACIDADE

A empresa e o vendedor não devem se valer da privacidade dos consumidores para troca de impressões, qualquer declaração pessoal sobre o consumidor que não seja autorizada por ele ou que seja falsa, ou inaplicável ou, ainda, que não esteja relacionada com o objetivo de melhorar o atendimento, deve ser mantida no mais estrito sigilo.

2.7 COMPARAÇÃO E DENEGRIMENTO

A empresa e funcionários não devem fazer uso de comparações que sejam enganosas. Os pontos de comparação devem ser baseados em fatos que possam ser comprovados. A empresa e funcionários não devem denegrir qualquer empresa, negócio ou produto, diretamente ou por insinuação. Não devem obter vantagem, de forma desleal, da reputação associada ao nome e à marca de qualquer empresa, negócio ou produto.

2.8. DESISTÊNCIA E DEVOUÇÃO DO PRODUTO

Independentemente de exigência legal, a empresa deve oferecer condições que permitam ao consumidor, em um prazo especificado e razoável, desistir do pedido (quando aplicável). Esse prazo deve ser declarado de forma clara. A empresa ao oferecer o direito de devolução, condicionado ou não a determinados eventos, deve fazê-lo por escrito. O preço dos produtos deve contemplar eventuais perdas e ou trocas.

2.9 RESPEITO À PRIVACIDADE

Vendedores devem fazer contato pessoal ou por telefone com o consumidor de modo adequado e em horários razoáveis, de forma a evitar incômodo ao consumidor e somente quando solicitado ou autorizado pelo consumidor. Em caso de solicitação do consumidor se deve interromper uma demonstração ou



apresentação de produto imediatamente após solicitação. A empresa deve tomar as medidas apropriadas para assegurar a proteção de todas as informações pessoais fornecidas por um consumidor, por um consumidor em potencial ou por um vendedor.

2.10 RESPEITO

A empresa e seus funcionários devem respeitar a falta de experiência e conhecimento do consumidor a cerca dos produtos eróticos e ou sensuais. Não devendo abusar da confiança do consumidor e nem se aproveitar de sua idade, doença ou problemas pessoais, bem como da falta de entendimento ou de familiaridade com o mercado erótico.

2.11 VENDA POR ILUSÃO

A empresa e seus funcionários não devem induzir uma pessoa a adquirir produtos com base na perspectiva de obtenção de um resultado falso ou ilusório que na verdade nunca acontecerá, tais como aumento ou redução de regiões íntimas do corpo ou sensações que estão aquém da realidade.

3. APLICAÇÃO DO CÓDIGO

3.1 RESPONSABILIDADE DA EMPRESA

A responsabilidade primária no cumprimento deste Código é de cada empresa. Em caso de infração ao Código, a empresa deve fazer todo o possível para satisfazer o reclamante.

3.2 NOMEAÇÃO DO ADMINISTRADOR DO CÓDIGO

A ABEME deve nomear uma pessoa ou entidade independente como Administrador deste Código. O Administrador do Código deve acompanhar e orientar o cumprimento deste Código por parte das empresas através de medidas adequadas e deve ser responsável pelo estabelecimento e aplicação de regras de processo para resolução das reclamações. O Administrador do Código deve dirimir qualquer reclamação de consumidor que esteja baseada em infração a este Código e que não tenha sido solucionada.

3.3 MEDIDA DE REPARAÇÃO

O Administrador do Código pode recomendar à empresa a imediata solução do problema, a devolução de produtos adquiridos, o reembolso de pagamentos ou outras medidas adequadas, incluindo advertência formal e por escrito à empresa.

3.4 RECEBIMENTO E PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A ABEME e o Administrador deste Código devem estabelecer, divulgar e implementar procedimentos para recebimento e processamento de reclamações a fim de assegurar sua solução imediata. As empresas também devem estabelecer, divulgar e implementar procedimentos próprios para recebimento e processamento de reclamações igualmente com a finalidade de sua pronta solução.

3.5 DIVULGAÇÃO

Todas as empresas devem divulgar este Código de Ética para os consumidores e seus funcionários.

Brasil. Outubro de 2010.

Presidente em Exercício