



CÓDIGO DE ÉTICA – FEDERAÇÃO NACIONAL DOS GUIAS DE TURISMO

CAPÍTULO I – PRINCÍPIOS GERAIS

Seção I – Do Conceito

Art. 1º Este Código compreende normas de conduta e normas técnicas de caráter obrigatório para os profissionais Guias de Turismo, disciplinando e orientando seu relacionamento com o mercado.

Seção II – Das Premissas

Art. 2º Os profissionais Guias de Turismo devem exercer suas atividades em regime de livre e leal concorrência, cabendo-lhes zelar pela imagem da categoria e pela qualidade dos serviços prestados, baseados na ética e na aptidão técnica.

Seção III – Da Aplicação

Art. 3º É criada a Comissão de Ética da FENAGTUR, composta por 5 (cinco) membros, que deverão ser escolhidos pela Assembleia Geral que aprovará este Código, com a atribuição de sua implantação e acompanhamento.

§ 1º - Os integrantes da Comissão de Ética serão designados nas Assembleias Gerais Ordinárias, sendo 03 (três) anos o período de seu mandato, podendo ser reconduzidos por igual período. Este mandato não será concomitante ao da diretoria da FENAGTUR, mas sim, de dois anos finais de 01 mandato e um ano inicial do subsequente.

§ 2º - A FENAGTUR promoverá junto a seus filiados a criação e implantação de Comissões de Ética para os fins deste artigo, cujo funcionamento observará as disposições deste Código e as normas que o complementem.

Art. 4º A Comissão de Ética deverá propor a expedição de normas procedimentais, visando a operacionalização do Sistema de Ética deste Código, a serem submetidas à aprovação da primeira Assembleia Geral subsequente, observados os princípios do contraditório e ampla defesa.

CAPÍTULO II – DAS RELAÇÕES ÉTICAS

Seção I - Relações entre os profissionais Guias de Turismo

Art. 5º Os Guias de Turismo devem promover o intercâmbio de informações de natureza comercial, profissional e técnica.

Art. 6º Os Guias de Turismo deverão praticar preços estabelecidos nos tarifários a níveis locais e compatíveis aos interesses da categoria e ao mercado nos quais os mesmos atuam, estando explicitamente vedado o aviltamento de preços, assim considerados os sabidamente inferiores aos custos dos serviços oferecidos, vendidos e prestados, bem como aqueles visivelmente abusivos.



Art. 7º Na veiculação de publicidade, os Guias de Turismo não farão propaganda comparativa que depreciem a concorrência de outros profissionais, assim como em quaisquer meios de divulgação não farão comentários desairosos a essa mesma concorrência.

Art. 8º Os profissionais Guias de Turismo permitirão aos integrantes da Comissão de Ética ou a quem seja por ela designado, livre acesso às informações necessárias para apreciação das infrações previstas neste Código, garantido o uso das mesmas exclusivamente para esse fim.

Seção II - Relações com o público

Art. 9º Os Guias de Turismo dispensarão ao público o atendimento estabelecido na legislação comum e específica, no Código de Defesa do Consumidor e neste Código de Ética, mantendo um tratamento educado e objetivo.

Art. 10 Os Guias de Turismo, colaboradores e demais parceiros são responsáveis pela divulgação com clareza junto ao público consumidor, das características dos serviços que oferecem, vendem e prestam ao turista.

Art. 11 Os Guias de Turismo poderão recusar atendimento ou a permanência do turista que:

- I. possuir pendência de pagamento por serviços prestados;
- II. praticar atos atentatórios ao decoro e aos bons costumes;
- III. acarretar prejuízos patrimoniais;
- IV. estiver sendo procurado por autoridades policiais ou judiciárias ou qualquer situação similar que comprometa as atividades fins dos profissionais Guias de Turismo.

CAPÍTULO III – DAS INFRAÇÕES, APURAÇÃO E PENALIDADES

Seção I – Das Infrações

Art. 12 São consideradas infrações éticas dos profissionais Guias de Turismo:

- I. descumprir os parâmetros estabelecidos nos acordos tarifários dos sindicatos;
- II. aliciar clientela de concorrentes através de meios desonestos e desleais;
- III. prestar informações depreciativas ou incorretas sobre concorrentes, atrativos e destinos turísticos;
- IV. praticar atos que envolvam entorpecentes, estado de embriaguez, prostituição e atos similares.
- V. praticar no exercício da atividade, comentários políticos partidários, emitir qualquer comentário desfavorável sobre pessoas ou locais, fazer qualquer tipo de discriminação de raça, credo, religião, sexo ou costumes.
- VI. cobrar valores de ingressos e serviços de terceiros superfaturados;
- VII. praticar condutas imorais;
- VIII. depreciar a imagem de outros profissionais guias de turismo bem como diretores das entidades de classe;



Art. 13 São consideradas infrações técnicas dos profissionais Guias de Turismo:

- I. descumprir ajustes contratuais;
- II. deficiência objetiva dos bens e serviços oferecidos, vendidos e prestados;
- III. descumprir horários (pontualidade);
- IV. apresentar-se com vestimentas inadequadas.

Seção II – Da apuração

Art. 14 É instituído o Sistema de Ética da Federação Nacional dos Guias de Turismo - FENAGTUR, composto pela Comissão de Ética prevista no art. 1º e pelas Comissões de Ética que serão criadas pelos Sindicatos filiados, com a atribuição de apurar as condutas contrárias ao estabelecido neste Código.

Art. 15 A apuração prevista no artigo anterior ficará a cargo dos sindicatos filiados à FENAGTUR em cujo território estejam localizados, com auxílio, se necessário e motivadamente, do Conselho de Ética da FENAGTUR, que adotará as devidas medidas.

Parágrafo único. Os fatos ocorridos com repercussão e abrangência nacional ou macro regional, que ensejam a manifestação do Sistema de Ética de que trata este capítulo, será objeto de análise originária do Conselho de Ética da FENAGTUR, com subsídio do sindicato filiado interessado.

Art. 16 O processo de apuração será instaurado, de ofício, pelo (a) presidente da entidade interessada, ou por escrito, de prática de conduta tida como irregular, de autoria identificada, sendo observado o seguinte procedimento:

- I. Instaurado o processo, será notificado o profissional acusado, que poderá, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir da data do recebimento, apresentar sua defesa, juntando documentos e solicitando outras provas adicionais;
- II. Recebida a defesa, será designado um relator, que deferirá ou não as provas solicitadas pela parte denunciada, e determinará as diligências que entender necessárias, com a ciência do denunciante;
- III. Encerrada a instrução do processo, o relator designado, dentro de 10 (dez) dias, elaborará relatório e proferirá seu voto, em sessão de julgamento da Comissão de Ética da FENAGTUR, que deverá participar as partes a data do mesmo, com antecedência de pelo menos 5 (cinco) dias;
- IV. Julgado o processo, em regime de voto da maioria, as partes envolvidas serão notificadas da decisão, podendo, no prazo de 10 (dez) dias do recebimento da ciência da decisão, interpor recurso, com efeito suspensivo, junto à Comissão de Ética do filiado, que enviará à Comissão de Ética da FENAGTUR, cuja decisão será irrecurável.

§ 1º - Instaurado o processo de apuração, a Comissão de Ética deverá proferir a decisão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, em igual prazo, também a Comissão de Ética da FENAGTUR, no caso do recebimento dos recursos.

§ 2º - No caso de haver razões excepcionais de justificação, em ambas as instâncias, o prazo estipulado no parágrafo anterior poderá ser prorrogado por mais 15 (quinze) dias.



Seção III – Das penalidades

Art. 17 A decisão de conduta irregular dos profissionais Guias de Turismo implicará à aplicação, isolada ou cumulativa, das seguintes penalidades:

- I - Advertência escrita;
- II - Multa;
- III - Suspensão por de 06 meses a 2 anos;

§ 1º A par das penalidades prestadas neste artigo, será determinada a imediata cessação da prática de conduta irregular.

§ 2º As penalidades previstas nos incisos II e III neste artigo poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

§ 3º A aplicação da penalidade de advertência não dispensa o infrator da obrigação de fazer ou deixar de fazer, interromper, cessar, reparar ou sustar de imediato o ato ou a omissão caracterizada como infração, sob pena de incidência de multa ou aplicação de penalidade mais grave.

§ 4º A penalidade de multa será de 20% do salário mínimo até 02 salários mínimos vigentes na data da sua aplicação;

§ 5º A penalidade de suspensão implicará na desfiliação do sindicato a que esteja vinculado, em prazo a ser determinado pela comissão de ética, considerando atenuantes e agravantes do infrator.

§ 6º Serão observados os seguintes fatores na aplicação de penalidades:

- I - natureza das infrações;
- II - menor ou maior gravidade da infração, considerados os prejuízos dela decorrentes para os usuários e para o turismo; e
- III - circunstâncias atenuantes ou agravantes, inclusive os antecedentes do infrator.

§ 7º Constituirão circunstâncias atenuantes a colaboração com a fiscalização e a presteza no ressarcimento dos prejuízos ou reparação dos erros.

§ 8º Constituirão circunstâncias agravantes a reiterada prática de infrações, a sonegação de informações e documentos e os obstáculos impostos à fiscalização.

§ 9º A multa a ser cominada será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida, a condição econômica do fornecedor, bem como com a imagem do turismo, devendo sua aplicação ser precedida do devido procedimento administrativo, e ser levados em conta os seguintes fatores:

- I - maior ou menor gravidade da infração; e
- II - circunstâncias atenuantes ou agravantes.

§ 10 As multas a que se refere esta Lei, devidamente atualizadas na data de seu efetivo pagamento, serão recolhidas à conta do sindicato a que o infrator esteja vinculado.

§ 11 Cumprida a penalidade e cessados os motivos de sua aplicação, o Guia de Turismo poderá requerer nova filiação junto ao sindicato.

Art. 18 Caso a apuração conclua pela existência de indícios de que a condução irregular tenha sido praticada por outros profissionais ou empresas de outros segmentos turísticos, a FENAGTUR solicitará informações e providências ao Conselho Nacional do Turismo, Ministério do Turismo, Secretarias Estaduais de Turismo e quaisquer entidades ou órgãos que possam colaborar na apuração dos fatos.



Art. 19 Em qualquer caso, se a decisão não resultar na cessação da prática irregular, a FENAGTUR poderá solicitar aos órgãos competentes as providências administrativas e judiciais pertinentes.

Art. 20 A qualquer tempo, o profissional punido poderá apresentar fatos novos ou desconhecidos à época da apuração, solicitando revisão da penalidade que lhe foi aplicada.

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 21 Este Código entrará em vigor 30 (trinta) dias após o seu registro junto ao Cartório no qual estão arquivados os estatutários da FENAGTUR.

Art. 22 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Ética, com o referendo da Diretoria da FENAGTUR.

Art. 23 Os associados integrantes da Comissão de Ética designados pela Assembleia que aprovar este Código, terão seus mandatos até o primeiro ano do mandato da diretoria subsequente.

Curitiba-PR, 14 de Maio de 2013.

Irma Karla F. Barbosa
Presidente FENAGTUR

Comissão do Conselho de Ética – Gestão 2011/2014:

Presidente: Sidnei dos Reis (Singtur/Foz)

Demais membros: Isabela Melo Dantas (Sindegtur/AM), Irene Tavares de Lima (Sindegtur/GO), Samantha Regina de Araujo Nogueira (Singtur/MS), Ivonei Trancoso (Singtur/BA).

Assessor Jurídico: Dr. Fabrício Borges Amaral – OAB/GO 32.851