

# Codul de Etică

---

## CAPITOLUL I Prevederi generale

**Art. 1. - (1)** Prezentul cod de etică profesională, denumit în continuare Cod, cuprinde un ansamblu de principii și reguli ce reprezintă valorile fundamentale în baza cărora Patronatul Asociația Națională a Agențiilor de Turism din România, denumit în continuare Patronatul ANAT sau ANAT își desfășoară activitatea, respectiv stabilește normele de conduită ce revin membrilor ANAT .

**(2)** Codul are ca scop adoptarea și aplicarea unor principii și reguli de conduită a membrilor ANAT, pentru a evita apariția unor situații care ar putea afecta reputația membrilor săi, dezvoltarea și consolidarea Patronatului ANAT, precum și imaginea acestuia.

## CAPITOLUL II Principii și obligații generale

**Art. 2. -** Prevederile prezentului cod de etică sunt obligatorii pentru toți membrii Patronatului ANAT și sunt asumate implicit odată cu dobândirea calității de membru.

**Art. 3. -** Membrii ANAT recunosc și își asumă prevederile Statutului, Regulamentului de organizare și funcționare a Patronatului ANAT, prezentului cod și ale hotărârilor emise de ANAT, aprobate de organismele și de comisiile acestuia.

**Art. 4. –** Membrii ANAT se vor abține de la răspândirea unor informații false sau fără temei privind activitatea Patronatului ANAT și a membrilor săi și nu vor face afirmații denigratoare la adresa Patronatului ANAT, altor membri ANAT, membri ai Consiliului Director sau a terțelor persoane.

**Art. 5. -** Dispozițiile prezentului cod nu sunt aplicabile manifestărilor comportamentale ale reprezentanților membrilor ANAT, care au legătură nemijlocită cu viața privată ori cu activități extraprofesionale ale acestora și care nu implică activitatea lor în cadrul Patronatului ANAT.

**Art. 6.** În activitatea lor de afaceri, membrii ANAT sunt obligați să acționeze pentru:

a) Realizarea afacerilor în deplină transparență, asigurându-se, în condițiile legii, accesul la informații, privind produsele și serviciile oferite de firmă. Este contrară principiilor eticii utilizarea afacerilor pentru desfășurarea de activități clandestine sau având ca unic scop obținerea de beneficii, facilități, preferințe, subvenții sau alocații de la bugetul statului.

b) Prevenirea oricărei situații în care conducătorii firmei și / sau angajații acesteia oferă sau cer mită și eventuale foloase necuvenite, în interes personal pentru indiferent ce serviciu sau contract.

c) Evitarea angajării și prestării muncii fără întocmirea formelor legale, respectiv fără întocmirea contractului individual de muncă, precum și remunerarea nedocumentată legal a angajaților și colaboratorilor;

## CAPITOLUL III Relații principiale cu partenerii de afaceri

### SECȚIUNEA 1-a Prevederi generale

**Art. 7.** - În exercitarea activității sale membrii ANAT au datoria să colaboreze eficient cu toți partenerii lor de afaceri. În acest sens:

**a)** membrii ANAT își acordă ajutor reciproc și consultanță pentru realizarea îndatoririlor asumate;

**b)** membrii ANAT trebuie să își trateze toți partenerii cu respect, bunăvoință și colegialitate;

**Art. 8.** - În interesul consumatorului și al publicului în general, membrii ANAT trebuie să colaboreze cu partenerii săi și cu alți membri ANAT. În acest sens membrii ANAT sunt obligați să acționeze în următoarele direcții:

**a)** Să cultive respectul față de toți partenerii de afaceri, neutilizând intimidări, amenințări și violențe verbale, scrise sau de orice alta natura, în raporturile cu aceștia, indiferent de dimensiunea firmei, de profilul activității, de natura proprietății și a capitalului;

**b)** Să promoveze concurența loială în raporturile de afaceri, neîncurajarea formelor de concurență monopolistă sau neloială în afacerile proprii sau ale altor operatori economici;

**c)** Să se abțină de la promovarea în contracte a unor clauze abuzive în relația cu consumatorii / clienții care nu au furnizori alternativi, indiferent de dimensiunea firmei, de profilul activității, de natura proprietății și a capitalului;

**d)** Să caute soluții amiabile, prin negocieri, mediere și compromisuri, în cazul diferendelor apărute pe parcursul realizării raporturilor de afaceri;

**e)** Să utilizeze formele corecte de practici comerciale, reclamă și publicitate și să se abțină de la acte și fapte care ar putea prejudicia imaginea, interesele sau produsele altor operatori economici;

**f)** Să respecte drepturile de proprietate industrială și intelectuală ale tuturor partenerilor de afaceri și să ia măsuri pentru protecția propriilor drepturi specifice;

**g)** Să se abțină de la orice faptă care ar putea aduce prejudicii demnității și imaginii proprii, Patronatului ANAT sau altor operatori economici, pentru a nu crea neîncredere clientului în activitatea desfășurată;

**h)** Să respecte și să aplice corect prevederile actelor normative în vigoare, atât în relația cu consumatorii clienții, cât și în relația cu partenerii de afaceri, asociația, autoritățile publice sau oricare alte organisme.

**i)** Să respecte condițiile contractuale asumate, în special în ceea ce privește efectuarea plăților, prețurile de comercializare negociate și stabilite prin contract, acordarea garanțiilor, soluționarea reclamațiilor și rezilierea contractelor.

**Art. 9.** - **(1)** În cazul apariției unor divergențe, membrii ANAT vor depune eforturi pentru reconciliere. Dacă diferendele nu se rezolvă, membrii ANAT se vor adresa Comisiei de Etică a Patronatului ANAT pentru medierea și rezolvarea pe cale amiabilă ale acestora, în conformitate cu prevederile Statutului și a Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Etică a Patronatului ANAT.

**(2)** În cazul în care membrii ANAT se vor adresa mass-mediei înainte de a fi soluționată problema la nivelul Comisiei de Etică a Patronatului ANAT, aceasta se va sancționa conform prevederilor prezentului cod.

## **SECȚIUNEA a 2-a**

### **Concurența neloială. Practici comerciale neloiale**

**Art. 10.** – **(1)** Concurența între membrii ANAT se bazează pe competitivitatea și calitatea produselor și/sau serviciilor oferite clienților.

**(2)** Membrilor ANAT le este interzisă utilizarea mijloacelor concurenței neloiale sau a practicilor comerciale neloiale, înșelătoare sau agresive, în vederea obținerii unor

avantaje materiale sau de altă natură, atât în relația cu clienții direcți (persoane fizice sau juridice), cât și în relația cu partenerii de afaceri.

**Art. 11.** - Este sancționabilă denunțarea nejustificată și în scop concurențial a colegilor, pentru eliminarea din piață a acestora, preluarea clientelei, obținerea unei poziții dominante în piață sau a unor avantaje de orice natură.

**Art. 12.** – Membrii ANAT le este interzis să-și exercite drepturile în vederea restrângerii concurenței și lezării intereselor legitime ale consumatorilor. Prețurile se determină în procesul liberei concurențe, pe baza cererii și ofertei.

**Art. 13.** - Se consideră a fi practici neloiale sau înșelătoare, fără a fi limitative, următoarele activități:

**a)** atragerea clienților prin oferirea de avantaje materiale sau reclamă mincinoasă;

**Prin reclama mincinoasă (publicitate înșelătoare)** se înțelege publicitatea care, în orice mod, inclusiv prin modul de prezentare, induce sau poate induce în eroare persoanele cărora i se adresează ori care iau contact cu aceasta și care, din cauza caracterului înșelător, poate afecta comportamentul economic al acestora sau care, din acest motiv, prejudiciază ori poate prejudicia direct sau indirect un concurent sau consumatorul final.

**b)** folosirea de funcția deținută sau de mandatul încredințat în cadrul organelor de conducere, altele decât propria firma, funcții publice care pot influența/duce la atragerea de clienți;

**c)** tentativa sau acțiunea de atragere sau deturnare de clienți, prin denigrarea sau discreditarea prin orice mijloace a altui operator economic;

**d)** practicarea unor prețuri de ruinare;

**e)** utilizarea oricăror informații de specialitate nepublicate, la care a avut acces pe căi nelegale în scopul avantajării sale în competiția cu alți colegi;

**f)** discreditarea sau denigrarea mărcilor, denumirilor comerciale, altor semne distinctive, produselor, serviciilor, activităților sau situației unui concurent;

**g)** profitarea în mod neloial de reputația unei mărci, a unei denumiri comerciale sau a altor semne distinctive ale unui concurent ori a denumirii de origine a produselor concurente;

**h)** prezentarea produselor sau serviciilor proprii ca imitații sau reproduceri ale produselor sau serviciilor purtând o marcă sau o denumire comercială protejată;

**i)** crearea confuziei între comercianți, între persoana care își face publicitate și un concurent, sau între mărci, denumiri comerciale, alte semne distinctive, produse sau servicii ale persoanei care își face publicitate și cele ale unui concurent.

**j)** propunerea de cumpărare a produselor și/sau serviciilor la un preț declarat, urmată de:

- refuzul de a prezenta și/sau presta consumatorilor produsul și/sau serviciul care a făcut obiectul publicității;

sau

- refuzul de a prelua comenzi pentru produsul sau serviciul oferit și de a-l prezenta și/sau presta într-un termen rezonabil;

- prezentarea unui produs sau serviciu inexistent, în scopul promovării unui produs diferit.

**k)** promovarea deliberată a unui produs similar cu produsul unui alt membru ANAT astfel încât consumatorul să creadă că produsul promovat provine de la acel membru;

**l)** descrierea unui produs ca "gratuit", "bonus", "fără taxe" sau în termeni similari în cazul în care consumatorul trebuie să plătească o sumă în plus față de costurile pe care le implică reacția sa pozitivă la practica comercială și ridicarea sau livrarea produsului;

**m)** includerea în materialul promoțional a unei facturi sau a unui document similar de plată astfel încât consumatorul are impresia greșită că a comandat deja produsul comercializat;

n) crearea falsei impresii consumatorilor că au câștigat sau vor câștiga, ori că vor câștiga dacă întreprind o anumită acțiune, un premiu sau un alt avantaj similar, în condițiile în care:

- fie nu există nici un premiu ori avantaj similar,

- fie acțiunea pe care ar trebui să o întreprindă pentru a câștiga premiul sau alt avantaj similar este condiționată de plata unei sume de bani sau de suportarea unui cost.

o) comercializarea de către membrii ANAT a produselor și/sau serviciilor la prețuri mai mici decât cele negociate, acordate și stabilite prin contract, în cazul în care contractul prevede în mod expres interdicția unei asemenea practici comerciale, pentru una sau ambele părți contractante;

**Art. 14. – (1)** Se consideră că există practici de prețuri neloiale în legătură cu un anumit produs și/sau serviciu, în cazul în care membrul ANAT:

a) beneficiază de un avantaj necomercial, și

b) practică prețuri care sunt semnificativ mai mici decât cele oferite de operatori economici concurenți, pentru a cauza prejudicii.

**(2)** Aceste practici trebuie să se deosebească clar de practicile de prețuri concurențiale obișnuite.

### **SECȚIUNEA a 3-a Publicitatea**

**Art. 15.** - Orice informație furnizată publicului de către membrii ANAT în legătură cu produsele și/sau serviciile turistice oferite trebuie să fie corectă, clară, decentă, legală și onestă.

**Art. 16. – (1)** În scopul promovării unor servicii proprii, membrii ANAT trebuie să se abțină de la publicitatea înșelătoare sau comparativă, sau de la mijloacele prin care ar defăima serviciile oferite de alți agenți economici din industria turismului și ospitalității.

**(2)** Prevederile alin. (1) din prezentul articol nu limitează însă în nici un fel dreptul oricărui operator de a aduce în atenția Comisiei de Etica calitatea serviciilor furnizate de membrii ANAT.

**Art. 17. –** Membrii ANAT trebuie să se abțină de la orice procedee sau mijloace publicitare contrare demnității profesionale, care ar duce la denaturarea concurenței, afectarea situației economice a consumatorului sau ar prejudicia dreptul consumatorului de a-și alege singur și liber prestatorul de servicii.

**Art. 18. –** Pe tot parcursul exercitării activității sale, membrii ANAT trebuie să se asigure că acțiunile de promovare a serviciilor și/sau produselor lor, în care sunt implicați sau care au loc în unitățile lor, sunt în conformitate cu prevederile legale privind publicitatea.

**Art. 19. - (1)** La publicarea informațiilor pe site-uri web, membrii ANAT trebuie să se asigure că conținutul publicat nu cuprinde informații de natură înșelătoare sau comparativă.

**(2)** Toate informațiile de pe site-urile web trebuie să fie reale, obiective și ușor verificabile.

**Art. 20.** Orice încălcare a dispozițiilor prezentei Secțiuni constituie abatere sancționată în conformitate cu prevederile prezentului cod.

### **CAPITOLUL IV Relațiile de colaborare cu ANAT**

**Art. 21. -** În realizarea misiunilor firmei, a activitatilor pe care le desfășoară, membrii ANAT sunt invitați să colaboreze cu ANAT prin:

- a) Recurgerea la serviciile ANAT fără tentative de intervenții ilicite sau de corupție a angajaților acesteia.
- b) Participarea la activitățile organizate de ANAT, în conformitate cu Statutul acesteia, în interesul dezvoltării activității de afaceri și al exercitării drepturilor legitime de membru al ANAT.
- c) Abținerea de la acte sau fapte care ar putea compromite sau zadarnici eforturile ANAT, desfășurate în interesul membrilor săi și a comunității de afaceri.

## **CAPITOLUL V**

### **Sanctiuni**

**Art. 22.** - Comisia de Etică, sesizată în prealabil, are competența de a cerceta nerespectarea prevederilor prezentului cod, conform Statutului, de a media disputele prin oferirea unor soluții de rezolvare amiabilă a acestora și de a propune sancțiuni disciplinare, în condițiile Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Etică.

**Art. 23.** - Orice comportament în exercitarea activității care încalcă principiile prezentului cod poate face obiectul unei reclamații privind încălcarea eticii profesionale de către membrii ANAT.

**Art. 24.** - Procedura de sesizare și soluționare a cauzelor este prevăzută în Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Etică.

**Art. 25.** - Nerespectarea dispozițiilor prezentului Cod de Etică se sancționează potrivit prevederilor prezentului Cod și a Statutului Patronatului ANAT, cu:

- a) avertisment;
- b) suspendarea calității de membru;
- c) excludere;

**Art. 26.** - Răspunderea membrilor ANAT nu exclude răspunderea civilă, penală, administrativă sau materială.

**Art. 27.** - Împotriva sancțiunii aplicate se poate face plângere în termen de 30 de zile de la comunicarea deciziei de sancționare, potrivit prevederilor Statutului Patronatului ANAT și a Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Etică.

## **CAPITOLUL VI**

### **Dispoziții finale**

**Art. 28.** - La data intrării în vigoare a prezentului cod de etică se abrogă Codul de etică, adoptat anterior de către Adunarea generală ordinară a Patronatului ANAT.

**Art. 29.** – Prezentul Cod de Etică poate fi îmbunătățit pe parcurs și adaptat la noi reglementări, inclusiv de natură legală.

**Art. 30.** - Prezentul cod de etică a fost adoptat de Consiliul Director al Patronatului ANAT în data de 22 ianuarie 2015.