



# Código de Conduta

*Consultora  
de Beleza Natura*

\*material em construção, disponibilizado  
no momento para o Piloto da GV Terra do Sol



# Introdução

## QUERIDO (A) CONSULTOR (A),

Elaboramos este Código de Conduta para apoiá-la, sendo uma referência para que atue na revenda de produtos Natura preservando o cuidado com as relações e o bem-estar.

Além deste material, estamos disponibilizando a você um canal de Ouvidoria. Você poderá acessá-lo para reporte de denúncias (Pedido Não Solicitado, Fraude Cadastral, Venda Irregular e Questões Comportamentais) através do **[www.ouvidorianatura.com.br](http://www.ouvidorianatura.com.br)** ou **08007761620**.

Reforçamos que para tratar de outros temas, o CAN continua à sua disposição e, além disso, você também pode contar com a nossa Força de Vendas (Gerentes de Desenvolvimento e Líderes).

**Importante:** Este material não substitui o Código de Conduta da ABVED \_ Associação Brasileira de Venda Direta, que deve ser seguido por todos os nossos consultores e está disponível no Site CN.

# Temas

## 1. Ética

**A Natura tem como valor ético a construção de uma sociedade mais justa, igualitária, participativa e democrática, que valoriza características como honestidade, integridade e transparência em todas as suas atividades e negócios.**

Para garantir que essa conduta se cumpra sem exceção em toda a cadeia, e que esses comportamentos estejam assimilados e realizados por todos os que representam a Natura, temos processos robustos que acompanham o cumprimento dos nossos Códigos.

A Natura é reconhecida por sua transparência e ética e, para que isso se mantenha, esperamos que todos que a representam, atuem sempre de forma ética, procurando não prejudicar outras pessoas, não levar vantagem indevida e tratando os demais com respeito.

## 2. Preconceito, Discriminação e Assédio

**VALORIZAMOS A DIVERSIDADE E REPUDIAMOS TODA E QUALQUER FORMA DE PRECONCEITO, DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO.**

Repudiamos quaisquer atos de humilhação, intimidação, exposição ao ridículo, hostilidade e constrangimento em nossas relações, sejam elas relacionadas à cor, raça, gênero, orientação sexual, língua, religião, opinião política ou de outra natureza, nacionalidade, origem social ou qualquer outra condição.

## 3. Sua Relação com a Natura

### 3.1 Sua relação com Consumidores:

Queremos encantar nossos consumidores por meio da inovação e do cuidado com os detalhes, tanto nos produtos quanto nos serviços, identificando oportunidades de fazer diferente, e melhor, de como fazemos hoje.

**Você tem um papel fundamental nesta relação. O que você pode fazer para encantar este público:**

- Relacionar-se com consumidores de forma cordial e respeitosa;
- Atender o consumidor com respeito, cordialidade, utilizando a verdade como princípio básico das nossas relações;
- Não se apresentar como funcionário da Natura ou assinar contratos ou documentos em nome da Natura;
- Não praticar atos que lesem a imagem da Natura e da sua rede de relacionamento;
- Não vender produtos falsificados ou vencidos.

Identificando qualquer situação, por favor, reporte a nossa Ouvidoria ([www.ouvidorianatura.com.br](http://www.ouvidorianatura.com.br) ou 08007761620).

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor e Código de Ética da ABEVD \_ (Associação Brasileira de Venda Direta disponível do Site CN) devem ser seguidos rigorosamente.

## 3.2 Sua relação com Colaboradores Natura e Prestadores de Serviços

Nossos colaboradores e prestadores de serviços estão sempre buscando a evolução dos processos e da qualidade de nossas relações, colocando você, consultor (a), no centro das decisões.

**Com este olhar, o que esperamos de você nesta relação:**

- Relacionar-se com nossos colaboradores de forma cordial e respeitosa;
- Não adotar condutas abusivas, inoportunas ou ofensivas, sejam elas verbais, físicas ou gestuais;
- Respeitar os momentos que foram criados para você com todo carinho (rituais, treinamentos, encontros, etc).

## 4. Não tolerância fraudes e crimes

**Somos uma empresa que valoriza a verdade e busca conquistar seus resultados de forma transparente e honesta.**

**Por isso, algumas práticas não são toleradas:**

- Utilizar de dados falsos ou dados de terceiros para se beneficiar ou burlar regras estabelecidas pela Natura;
- Não praticar qualquer tipo de fraude, tanto na relação com a Natura, quanto na relação com consumidores, outros consultores ou concorrentes.

Identificando qualquer situação, por favor, reporte a nossa Ouvidoria ([www.ouvidorianatura.com.br](http://www.ouvidorianatura.com.br) ou 08007761620).

## 5. Senhas Pessoais

**Para zelar pela segurança de todos os nossos representantes e de nosso patrimônio, estabelecemos algumas regras, para garantir mais proteção aos nossos sistemas e às informações geradas em nossa empresa.**

A sua senha é pessoal e intransferível e não pode ser compartilhada com outras pessoas, nem mesmo com as Líderes de Negócios ou com as Gerentes de Desenvolvimento de Negócios. Caso você decida compartilhá-la, saiba que está assumindo a responsabilidade por qualquer ato praticado em seu nome através do uso da senha.

Identificando uma situação em desacordo com nossas diretrizes, denuncie para a Ouvidoria ([www.ouvidorianatura.com.br](http://www.ouvidorianatura.com.br) ou 08007761620)

### b. Regras de venda de produtos Natura (Venda Irregular)

**A atividade de Consultoria de Beleza Natura deve ser exercida respeitando as regras abaixo, que estabelecem a forma como os produtos Natura podem ser comercializados e ofertados.**

Consideramos Venda Irregular qualquer atividade de venda ou oferta de produtos Natura realizada em desacordo com as regras de nossa Cartilha de Venda Direta (disponível no Site CN e Site CF) ou outras regras divulgadas pela Natura.

## 6.1 Exposição de Produtos

- Em caso de comercialização de produtos Natura dentro de estabelecimento comercial, é permitido expor produtos Natura em vitrines internas (sem exposição para áreas públicas) e recomendamos que tal estabelecimento seja associado a beleza, moda (vestuário, acessórios), saúde ou bem-estar. A Natura poderá se opor à exposição de produtos de sua marca em locais considerados inadequados, a seu exclusivo critério, por não guardarem afinidade com a marca.
- Dentro do raio de distância de uma franquía Natura definido na tabela abaixo é proibida a exposição de produtos Natura em vitrines externas, em vitrines ou balcões de quiosques e a exposição de produtos ao alcance do público (autosserviço), em estabelecimentos comerciais de qualquer natureza. Apenas deverão estar ao alcance do público produtos para experimentação/demonstração.

PRODUÇÃO DA CIDADE (em mil habitantes)	DISTÂNCIA DA FRANQUIA
0 A 100	5KM
101 A 250	4KM
251 A 500	3KM
MAIS DE 501	2KM

- É proibida a exposição de produtos Natura em lojas de shopping centers, incluindo vitrines internas e externas, prateleiras e balcões. Para saber que tipo de empreendimento deve ser considerado como shopping center, consulte a definição adotada pela **ABRASCE - Associação Brasileira de Shopping Center** (<http://abrasce.com.br/>).



## 6.2 Uso da Marca

- Não é permitido o uso da marca ou do nome da Natura em fachada de imóveis, exceto se com a finalidade de comunicar a existência de um(a) Consultor(a), como, por exemplo, o banner do kit início ou materiais de apoio do "Minha Natura".
- É proibido identificar-se como sendo a própria Natura, ou como uma franquia "Aqui Tem Natura", seja através de trade dress, materiais de divulgação, documentos, telefones, em meios físicos ou digitais, bem como ostentar ou expor o nome e/ou a marca Natura de forma que o local possa ser confundido como sendo um estabelecimento comercial da Natura ou franquia Natura, ainda que digital.

## 6.3 Comunicação

- Você pode se identificar como sendo uma Consultora Natura utilizando em cartões, panfletos, anúncios e banners frases como "Sou Consultora Natura", sempre respeitando os padrões de uso da marca/logo Natura.
- Toda comunicação (física ou digital) deve ser feita de modo que deixe clara que a venda é feita por um(a) Consultor(a) Natura, podendo haver menção a um estabelecimento comercial de forma secundária (mantendo o(a) Consultor(a) como protagonista).
- Não é permitido realizar qualquer propaganda sobre revenda de produtos em vias públicas em um raio inferior a 500 metros de distância de uma franquia Natura, exceto se utilizada a Revista Espaço Natura ou materiais oficiais vendidos ou doados pela Natura com a finalidade de comunicar a existência de um(a) Consultor(a).

## 6.4 Descontos e Condições comerciais

- É permitido a qualquer Consultor (a) conceder descontos em qualquer proporção e definir condições comerciais livremente, uma vez que os preços divulgados na revista e sites da Natura são mera referência.

## 6.5 Internet: Não permitimos:

- Comercializar produtos Natura através de lojas virtuais, assim compreendidos os sites na internet em que haja oferta de produtos Natura aliada à possibilidade de realizar a transação no próprio site;
- A venda de produtos Natura na Internet realizada por pessoa jurídica;
- Usar a marca Natura ou qualquer de suas submarcas na composição de razão social, nome fantasia ou marcas, nome de estabelecimento (em todo ou em parte) bem como na composição de nomes de domínio (ex: [www.acessa.natura.com.br](http://www.acessa.natura.com.br));
- A utilização de ferramentas que gerem tráfego irreal para o espaço do (a) Franqueado (a) Natura na Rede Natura, seja através de PTC (paid to click) robôs ou qualquer outra tecnologia semelhante.

# Canais de diálogo

MANTEMOS CANAIS DE DIÁLOGO PERMANENTEMENTE ABERTOS, POIS ACREDITAMOS QUE ESTES SÃO MEIOS DE APERFEIÇOAR NOSSOS PROCESSOS E RELAÇÕES.

**Contamos com a Ouvidoria, um canal para registrar e apurar os casos de denúncia de descumprimento ao Código de Conduta da Natura.**

A Ouvidoria garante segurança, sigilo e preservação da identidade do manifestante. Toda manifestação recebida é tratada com confidencialidade, não se admitindo retaliação de qualquer natureza. É possível não se identificar. (manifestação anônima).

Neste caso, pedimos apenas que informe o maior número de fatos sobre o caso para que possa ser encaminhado.

---

**O IMPORTANTE É NÃO SE OMITIR.  
SE TIVER DÚVIDA, PERGUNTE!**

---

CANAIS DE OUVIDORIA:

**Telefone:** 0800-7761620  
(ligação gratuita)  
24 horas por dia,  
todos os dias da semana.

**Internet:** [www.ouvidorianatura.com.br](http://www.ouvidorianatura.com.br)  
Link Ouvidoria.