



Asociación Mexicana de Ventas Directas, A. C.

CODIGO DE ETICA

Todos los Asociados de la AMVD deberán de cumplir con el Código de Etica que a continuación se transcribe y con las normas que en éste se establecen, ya que representan las normas básicas en todos los niveles de acción.

I. Alcance

El Código Mundial de Etica hacia los consumidores, hacia los vendedores directos independientes o distribuidores independientes, entre ellos mismos y entre las compañías (de aquí en adelante referido como “el Código”) es publicado por la Federación Mundial de Asociaciones de Ventas Directas (WFDSA), para sus miembros / Asociaciones Nacionales de Ventas Directas. El Código trata las relaciones entre las compañías de Venta Directa, entre los vendedores directos independientes o distribuidores independientes y los consumidores. El Código tiene como objetivo lograr la satisfacción y la protección de los consumidores, proteger a las personas dedicadas a la actividad de la Venta Directa y su oportunidad de obtener ganancias mediante el desarrollo de un negocio propio, la promoción de la competencia justa en un marco de libre empresa y el mejoramiento de la imagen pública de la industria de la Venta Directa.

II. Glosario de Términos

Para el objetivo del Código, los términos utilizados tienen el siguiente significado:

Ventas Directas: La comercialización de productos de consumo general, directamente a los consumidores en sus hogares o en los hogares de otros, en su sitio de trabajo y otros lugares fuera de local comercial, usualmente a través de la explicación o demostración de los productos realizada por un vendedor directo independiente o distribuidor independiente.

ANVD: Son Asociaciones Nacionales de compañías de Venta Directa que representan los intereses de esta industria de un país determinado.

Compañía: Una compañía de Venta Directa es una entidad comercial que utiliza el sistema de Venta Directa para la comercialización de productos relacionados con su marca comercial o marca de servicio u otro símbolo de identificación y que es miembro o Socio Activo de una ANVD.

Vendedor Directo Independiente / Distribuidor Independiente: Es una persona dedicada a la actividad de la Venta Directa de manera independiente, participando por si misma en la venta de productos y servicios mediante contactos personales de venta, distribuyendo productos de empresas de Venta Directa, desarrollando un negocio propio y obteniendo ganancias o utilidades del mismo.

Producto: El producto incluye bienes y servicios.

Ventas: Las ventas incluyen entrar en contacto con consumidores potenciales, las presentaciones y demostraciones de los productos, la toma de pedidos, la entrega de los bienes y el cobro de pagos.



Asociación Mexicana de Ventas Directas, A. C.

Ventas en Reuniones: La venta a través de la explicación y la demostración de productos a un grupo de posibles consumidores por parte de un vendedor directo independiente o distribuidor independiente, por lo general en el hogar de una anfitriona que invita a otras personas con este fin.

Forma de Pedido: Incluye las formas de pedido, recibos y contratos impresos o escritos.

Reclutamiento: Actividad realizada con el fin de invitar a una persona a convertirse en vendedor directo independiente o distribuidor independiente.

Administrador del Código: Persona o cuerpo independiente nombrado por una ANVD para vigilar el cumplimiento del Código de Etica, así como, la resolución de quejas que puedan surgir.

III. Generalidades

Asociaciones: Todas las ANVD se comprometen a adoptar un Código de Etica que incorpore las bases y disposiciones del Código Mundial de Etica WFDSA, como condicionante de su admisión y permanencia en esta Federación.

Compañías: Cada compañía miembro de la ANVD se compromete a acatar el Código como condición de admisión y permanencia en la misma.

Vendedores Directos Independientes / Distribuidores Independientes: Por su condición de independencia, las personas dedicadas a la actividad de Venta Directa no están directamente obligadas por el Código, pero las compañías les sugerirán adherirse a éste o a reglas de conducta que cumplan con sus normas.

Autorregulación: El Código es una medida de autorregulación de la industria de la Venta Directa. No es una ley y sus obligaciones pueden requerir de un nivel de conducta ética que excede los requisitos legales existentes. El incumplimiento no crea ninguna responsabilidad de derecho civil. Con la terminación de su membresía en una ANVD, una compañía ya no está obligada por el Código, más sus disposiciones seguirán siendo aplicables a acontecimientos o transacciones que hayan ocurrido durante el tiempo en el cual esa compañía era miembro de la ANVD.

Legislación: Se asume que las compañías y las personas dedicadas a esta actividad cumplirán con los requisitos legales y oficiales de los países en que operan y por lo tanto el Código no declara nuevamente sobre los mismos.

Normas: El Código contiene normas de conducta ética para las compañías de Venta Directa y sugerencias para los vendedores directos independientes o distribuidores independientes. Las ANVD pueden variar estas normas a condición de que se conserve el fundamento del Código o según lo requieran las leyes de cada nación. Se recomienda que el Código se utilice como lineamientos de conducta de la industria.

IV. Aplicación del Código

Responsabilidad de la Compañía: Cada compañía es responsable del cumplimiento del Código. En caso de cualquier incumplimiento, las compañías realizarán todos los esfuerzos razonables para resolver la queja.

Responsabilidad de las ANVD: Las ANVD nombrarán una persona responsable para el manejo de quejas. Las ANVD realizarán todos los esfuerzos razonables para asegurar que todas las quejas se resuelvan.

Administrador del Código: Cada ANVD deberá nombrar ya sea a una persona o a un cuerpo independiente como Administrador del Código. El Administrador del Código vigilará su cumplimiento por parte de las compañías mediante acciones adecuadas, también resolverá cualquier queja de los consumidores no resuelta con base en el Código.

Acciones: Las acciones sobre las cuales decidirán las compañías, las ANVD o los Administradores del Código pueden incluir la cancelación de pedidos, la devolución de bienes comprados, el reembolso de pagos u otras, incluso advertencias a los vendedores directos independientes o distribuidores independientes, la cancelación o terminación de los contratos mercantiles con los mismos, advertencias a las compañías, la exclusión de compañías como miembros de la ANVD y la publicación de dichas acciones y sanciones.

Manejo de Quejas: Las compañías, ANVD y los Administradores del Código establecerán procedimientos de manejo de quejas y asegurarán que el recibo de cualquier queja quede confirmado dentro de un período reducido de tiempo y las decisiones se tomen en un plazo de tiempo razonable. El manejo de las quejas de los consumidores deberá ser libre de cargo para los mismos.

Quejas de las Compañías: Las quejas de una compañía contra otra compañía o ANVD, deberán ser resueltas ya sea por el Administrador del Código o por un árbitro independiente. Las ANVD's individuales deberán definir los detalles de sus propios procedimientos.

Publicación: Las ANVD publicarán el Código y le darán la divulgación más amplia posible. Se tendrán disponibles al público, ejemplares impresos gratuitos.

V. Código Mundial de Etica hacia los Consumidores

1. Prácticas Prohibidas

Los vendedores directos independientes o distribuidores independientes no deberán utilizar prácticas engañosas o injustas.

2. Identificación

Desde el inicio de la presentación de ventas, los vendedores directos independientes o distribuidores independientes sin que se les solicite, se identificarán verazmente ante el cliente

potencial, identificarán sus productos y el objetivo de su visita. En las ventas de grupo deberán dejar claro el objetivo de la visita a la anfitriona y a los participantes.

3. Explicación y Demostración

La explicación y demostración del producto ofrecido será exacta y completa, en particular con respecto al precio y si es aplicable, el precio a crédito, los plazos de pago, el período y términos de garantía y la devolución de productos y servicio posterior a la venta, así como, los plazos de entrega de los productos.

4. Respuestas a Preguntas

Los vendedores directos independientes o distribuidores independientes deberán proporcionar respuestas precisas y comprensibles a todas las preguntas de los consumidores con respecto al producto y al ofrecimiento hecho.

5. Formas de Pedido

Una forma de pedido preimpresa, deberá ser entregada al consumidor en el momento de la venta, ésta contendrá el nombre completo, el domicilio permanente y el número telefónico de la compañía o del vendedor directo independiente o distribuidor independiente y todos los términos materiales de la transacción comercial. Todos los términos serán claramente legibles.

6. Promesas Verbales

Con respecto a los productos a comercializar, los vendedores directos independientes o distribuidores independientes sólo harán promesas verbales que puedan sustentar con hechos.

7. Período de Tregua y Devolución de Bienes

Las compañías y los vendedores directos independientes o distribuidores independientes deberán asegurarse de que cualquier forma de pedido contenga, ya sea requisito legal o no en el país en que operen, una cláusula de tregua que le permita al consumidor retractarse de cualquier pedido dentro de un período de tiempo especificado y obtener el reembolso de cualquier pago o bienes comercializados. Este derecho será proporcionado por escrito.

8. Garantía y Servicio Posterior a la Venta

Los términos de una garantía, los detalles y las limitaciones del servicio posterior a la venta, el nombre y el domicilio del responsable de la garantía, la duración de la misma y las posibles acciones a seguir por parte del consumidor se explicarán claramente en la forma de pedido u otros documentos que acompañen o se proporcionen junto con el producto.

9. Literatura

La literatura de promoción, anuncios o envíos por correo no contendrán ninguna descripción del producto, aseveraciones o ilustraciones engañosas y se especificará el nombre y el domicilio o el número telefónico de la compañía o del vendedor directo independiente o distribuidor independiente.

10. Pruebas Testimoniales

No se presentarán pruebas testimoniales o argumentos que sean falsos, obsoletos, no aplicables o manipulados de cualquier manera que puedan engañar al consumidor.

11. Comparación y Denigración

Las compañías y los vendedores directos independientes o distribuidores independientes se abstendrán de hacer comparaciones que puedan engañar y que sean incompatibles con los principios de la competencia leal. Los puntos de comparación se basarán en hechos que puedan justificarse, no desprestigiando a otra empresa o producto directamente o mediante implicación. No aprovecharán injustamente la buena voluntad adjunta al nombre comercial y al símbolo de otra empresa o producto.

12. Respeto a la Intimidad

Los contactos personales o telefónicos se realizarán de manera razonable y durante horas hábiles para evitar cualquier intromisión. Un vendedor directo independiente o distribuidor independiente suspenderá la demostración o presentación de ventas cuando el consumidor se lo solicite.

13. Justicia

Los vendedores directos independientes o distribuidores independientes no abusarán de la confianza de los consumidores, respetarán la falta de experiencia comercial de los consumidores y no explotarán la edad, enfermedad, falta de comprensión y falta de conocimiento del lenguaje por parte de ellos.

14. Ventas por Referencias

No se inducirá al consumidor a comprar bienes o servicios, con base en la argumentación de que un cliente puede reducir o recuperar el precio de compra recomendando a otros consumidores potenciales para realizar ventas similares, si dichas reducciones o recuperación dependen de algún acontecimiento futuro poco seguro.

15. Entrega

Se surtirá el pedido del cliente de manera oportuna, según lo comprometido.

VI. Código Mundial de Etica hacia los Vendedores Directos Independientes o Distribuidores Independientes y entre ellos mismos.

1. Adhesión al Código

Las compañías les sugerirán a los vendedores directos independientes o distribuidores independientes adherirse a éste Código o a reglas de conducta que cumplan con sus normas.

2. Reclutamiento

Las compañías y los vendedores directos independientes o distribuidores independientes no emplearán prácticas de reclutamiento engañosas o injustas.

3. Información Comercial

La información proporcionada por la compañía con respecto a la oportunidad de negocios y ganancias será exacta y completa. Las compañías no realizarán promesas que no se puedan cumplir, ni podrán utilizar razonamientos de ventajas falsas o engañosas.

4. Declaración de Utilidades

Las compañías y los vendedores directos independientes o distribuidores independientes no falsearán la información sobre ganancias o utilidades reales o potenciales. Cualquier información se basará en hechos documentados y reales.

5. Relación Comercial

Las compañías celebrarán con los vendedores directos independientes o distribuidores independientes un contrato de comisión o de mediación mercantil o un contrato de compra – venta que contenga todos los detalles esenciales de la relación comercial. Las compañías informarán a las personas dedicadas a esta actividad sobre sus obligaciones legales, licencias, altas, registros e impuestos aplicables, en el entendido de que los vendedores directos independientes o distribuidores independientes no mantienen ninguna relación laboral con las empresas, por ser micro empresarios independientes cuyas ganancias dependen del nivel de ventas de sus propios negocios.

6. Cuotas

Las compañías no pedirán a los vendedores directos independientes o distribuidores independientes cuotas de inicio en el negocio, por capacitación, franquicias u otras relacionadas. Los nuevos vendedores directos independientes o distribuidores independientes pueden iniciar con una inversión mínima en materiales promocionales que les permita hacer crecer su propio negocio.

7. Terminación

Al momento de la terminación de la relación comercial de un vendedor directo independiente o distribuidor independiente con la compañía, ésta comprará todo el inventario de productos no vendidos pero vendibles, incluso el material promocional, los auxiliares o estuches de ventas y le acreditarán el costo neto original por concepto de los mismos, menos un cargo por manejo de hasta el 10% del precio de compra neto, menos cualquier beneficio recibido por el vendedor directo independiente o distribuidor independiente con base en la compra original de los bienes devueltos.

8. Inventario

Las compañías no exigirán ni fomentarán la compra de inventarios de los productos en grandes cantidades. Esto deberá tomarse en cuenta al determinar la cantidad adecuada de inventarios de productos en relación a las posibilidades realistas de ventas, la naturaleza de competencia de los productos, el comportamiento del mercado y las políticas de devolución de productos de la compañía.

9. Cuentas

Las compañías proporcionarán a los vendedores directos independientes o distribuidores independientes reportes periódicos concernientes a sus ventas, compras, detalle de utilidades, descuentos, entregas, cancelaciones y otros datos relevantes, de conformidad con el contrato originalmente pactado.

10. Formación y Capacitación

Las compañías podrán proporcionar formación y capacitación para apoyar a los vendedores directos independientes o distribuidores independientes en el desarrollo de sus negocios. Esto puede lograrse mediante sesiones de capacitación o a través de manuales o guías escritas o materiales audiovisuales.

VII. Código Mundial de Etica entre las Compañías.

1. Principio

Se les solicita a las compañías miembros de cada ANVD que se conduzcan con justicia y respeto hacia los otros miembros.

2. Inducción

Las compañías no deben alentar o inducir a ninguna persona mediante la persuasión o acciones desleales para que cambien de otra compañía a la suya.

3. Denigración

Las compañías no desprestigiarán los productos, servicios, planes de comercialización de otras compañías. Tampoco desacreditarán a los vendedores directos independientes o distribuidores independientes que mantengan relaciones comerciales con otra compañía.

El presente Código de Etica esta basado en el Código de Etica Mundial de Ventas Directas, aprobado por la WFDSA (Federación Mundial de Asociaciones de Ventas Directas) el 18 de mayo de 1994 y fue sancionado en Asamblea por la Asociación Mexicana de Ventas Directas, el 18 de enero de 2007.

PROCEDIMIENTO ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE ETICA

Si un Asociado sufre algún agravio a causa de que otro Asociado incumpla con lo establecido en el Código de Etica, deberá presentar su reclamación mediante escrito dirigido al Administrador del Código de Etica el cual deberá contener cuando menos la siguiente información:

- a) Nombre del Asociado denunciante, así como el de su representante quien deberá ser el que firme el escrito.
- b) Domicilio del Asociado denunciante o en su caso un domicilio convencional para oír y recibir notificaciones sobre este asunto en particular.



Asociación Mexicana de Ventas Directas, A. C.

- c) Nombre del Asociado o los Asociados que se considere están incurriendo en violación o incumplimiento.
- d) Domicilio del Asociado o los Asociados que se considere están incurriendo en violación o incumplimiento.
- e) Relación sucinta de los hechos que han motivado la denuncia, redactados en términos claros y precisos, acompañada de los elementos o pruebas que lo acrediten.
- f) Tanto el escrito como sus anexos se deberán presentar en original, anexando las copias que sean necesarias para correr traslado a cada uno de los Asociados que se considere están incurriendo en violación o en incumplimiento.

Con copia del escrito y sus anexos el Administrador del Código de Etica notificará al Asociado o los Asociados contra los cuales se presente la reclamación en un término que no excederá de 15 (quince) días hábiles, mediante citatorio con acuse de recibo o mediante correo certificado.

A partir del día en que se le notifique, cada uno de los Asociados contra los cuales se presente la reclamación, contará con un término de 15 (quince) días hábiles para que mediante escrito dirigido al Administrador del Código de Etica contesten lo que su derecho convenga y exhiban las pruebas que acrediten su dicho.

En caso de que no se formule contestación alguna dentro del término señalado anteriormente, se tendrá por contestada la reclamación en sentido afirmativo.

Recomendaciones

Después de presentada la contestación o vencido el plazo para presentarla, el Administrador del Código de Etica contará con un término que no excederá de 20 (veinte) días hábiles para entregar un informe por escrito al Consejo Directivo, el cual contendrá lo siguiente:

- a) Procedencia o no de la queja o denuncia.
- b) Antecedentes de la queja o denuncia y su contestación.
- c) Recomendaciones en cuanto a la solución posible o sanción aplicable, en caso de que sea procedente.

Las recomendaciones del Administrador del Código de Etica deberán estar fundadas en el Código de Etica.

El Administrador del Código de Etica podrá en todo momento proponer soluciones al conflicto entre las partes afectadas, siempre que no exista oposición de alguna de ellas y que no se contraponga al Código de Etica o a los Estatutos Sociales de la Asociación Mexicana de Ventas Directas A.C.