



CÓDIGO DE ÉTICA

ASOCIACIÓN ECUATORIANA

DE VENTA DIRECTA

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



CÓDIGO DE ÉTICA DE LA AEVD

PREFACIO

La Asociación Ecuatoriana de Venta Directa (en adelante AEVD) es una asociación civil sin fines de lucro, que agrupa y representa a las empresas que utilizan el canal de la venta directa para la comercialización de los productos y bienes.

El Código de Ética de la AEVD, contiene una guía de interacción entre:

1. Compañías miembros de la AEVD y su ámbito de acción y la de los empresarios independientes, para protección al consumidor.
2. Compañías miembros de la AEVD, y su relación con los empresarios independientes.
3. Relación de competencia e interacción en el mercado, entre las empresas miembros de la AEVD.
4. Proceso de reclamos y quejas, por incumplimiento del Código de Ética de la AEVD y su direccionamiento hacia el administrador independiente del Código.

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETO

El presente Código busca el eficiente y ético comportamiento del mercado de la venta directa, basando su gestión en el comercio justo, leal y solidario y el bienestar general de todos los actores de este sector en el Ecuador. Se busca, por medio del manejo ético de los negocios de venta directa, el establecimiento de un sistema de comercialización social, de justa distribución de oportunidades y sostenible en el tiempo.

1.2 ÁMBITO

La Asociación Ecuatoriana de Venta Directa AEVD, adopta el presente Código de Ética, como una herramienta de regulación gremial, mismo que contiene normas de conducta ética, que enmarcan el comportamiento empresarial para las empresas de Venta Directa miembros de la Asociación, al igual que para aquellas empresas que en lo posterior, soliciten su incorporación como miembros de la misma. Las compañías de venta directa, se comprometen a acatar las disposiciones que el presente Código establece, como una condición para su permanencia en la Asociación.

El Código de Ética de la AEVD, tiene como propósito principal, la adopción de normas generales que reglamentan las relaciones entre las compañías de venta

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



directa, entre las compañías de Venta Directa y los empresarios independientes, y enfocado hacia la satisfacción y protección de los consumidores finales. En adición, el Código de Ética de la AEVD, apoya, promueve y difunde la oportunidad de generación de la microempresa ética por medio de la Venta Directa.

La AEVD, reconoce que las compañías involucradas en la venta directa, asumen responsabilidad hacia los clientes que surgen del método de contacto personal de distribución de sus productos y servicios, por medio de este documento. Expone las prácticas y principios básicos, éticos y justos a los cuales las compañías miembros de la Asociación, se adhieren en la conducción de sus negocios.

1.3 El Código de la AEVD, contiene las secciones tituladas:

- Conducta para la protección de los consumidores,
- Conducta entre compañías y empresarios Independientes
- Conducta entre las compañías miembros de la AEVD
- Conductas para garantizar la libre y leal competencia
- Procedimiento de reclamos o denuncias

1.4 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los propósitos del Código de la AEVD, las palabras principales en las secciones descritas tienen el siguiente significado:

AEVD: Asociación Ecuatoriana de Venta Directa.

ADMINISTRADOR DEL CÓDIGO: Persona natural o cuerpo independiente asignados por la AEVD, quien ejerce vigilancia y control sobre el cumplimiento del presente Código, así como también, resuelve los casos a él o ella presentados en los diferentes temas relacionados con la aplicación del Código de Ética de la AEVD.

COMPAÑÍA DE VENTA DIRECTA: Persona jurídica de carácter privado que desarrolla actividades de comercialización de bienes, así como de prestación de servicios a consumidores por medio de la Venta Directa; sea por medio de la presentación de productos a través de un catálogo o con demostraciones directas al consumidor. Empresa que al ser miembro de la AEVD, se compromete al cumplimiento del presente Código de Ética, como condición de su ingreso a la Asociación y permanencia en ella. Una empresa que no tiene como su sistema principal de comercialización la venta directa, no puede ser miembro de la AEVD.

CONSUMIDOR: Cualquier persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice y consuma bienes o servicios o bien reciba oferta para ello, a través de un empresario independiente de una de las compañías de venta directa.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



EMPRESARIO/A INDEPENDIENTE: Persona natural o jurídica que adquiere directamente los productos y/o bienes a una empresa de venta directa, para venderlos a terceros y de esta forma, obtener ganancias. No tiene relación laboral alguna con las empresas de venta directa. Generalmente, el empresario independiente, no posee un local comercial y permanente de ventas al por menor. Su sistema de ventas y asesoramiento comercial, está enfocado hacia la demostración directa del producto o bien al consumidor, o a la presentación de un catálogo como vitrina de los productos que distribuye de manera autónoma y voluntaria. El empresario independiente puede ser consumidor del producto que ofrece la compañía de venta directa y tiene pleno derecho a traspasar la posesión del bien que adquiere, a terceras personas como sería el caso del consumidor final. Para fines de este Código, los llamaremos empresarios independientes.

FORMULARIO ORDEN DE PEDIDO: Un documento escrito o impreso que confirma detalles de una orden del consumidor y provee un recibo de ventas para el comprador. En el caso de que se hagan compras por internet, un formulario que contiene todos los términos de la oferta y compra proporcionado en un formato imprimible o descargable.

OFERTA: Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa la compañía proveedora o empresario independiente al consumidor.

PRODUCTO: Incluye bienes tangibles, intangibles, servicios y productos de consumo.

PROMOCIONES Y OFERTAS. - Ofrecimiento temporal de productos o bienes en condiciones especiales, favorables o de manera gratuita como incentivo para el usuario y/o consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a un precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al empresario independiente, consumidor o usuario, como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con descuentos o acumulación de puntos o beneficios.

RELACIÓN MERCANTIL. - Es una relación estrictamente comercial, que proviene de un acto de comercio, efectuado entre una empresa de venta directa y un empresario independiente, mediante un contrato mercantil bilateral.

RELACIÓN DE CONSUMO. - Es la relación comercial por la cual un usuario y/o consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

RECLUTAMIENTO. - Cualquier acto que induzca a una persona natural a convertirse en empresario independiente.

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

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



VENTA DIRECTA. - Es un canal de comercialización fuera de un establecimiento mercantil de bienes y servicios directamente al consumidor, mediante la demostración personalizada de un producto o bien, o presentación de un catálogo y productos, de manera personal, por parte de un empresario independiente inscrito voluntariamente en la empresa vendedora.

WFDSA: Federación Mundial de Venta Directa con sus siglas en inglés WFDSA (World Federation of Direct Selling Associations). Organización internacional fundada en 1978, con sede en Washington D.C de los Estados Unidos de América.

2. LAS COMPAÑÍAS DE VENTA DIRECTA Y EL CÓDIGO DE ÉTICA. -

2.1 CONDUCTAS GENERALES

Las compañías de venta directa, miembros de la AEVD, deberán asumir, en el ámbito de su actuación, el compromiso de conducirse lícitamente, dentro del marco general de la legislación ecuatoriana y del Código Mundial de Ética de la WFDSA, hacia los empresarios Independientes, entre empresarios Independientes y entre las compañías de venta directa, obrando con justicia, veracidad, responsabilidad, respeto y lealtad hacia las otras empresas asociadas, las diversas autoridades gubernamentales y el consumidor.

Las compañías de venta directa desempeñarán sus funciones dentro de los parámetros de la buena fe comercial y se comprometen a no realizar actos constitutivos de competencia desleal, es decir actos o hechos contrarios a dicha buena fe comercial y al honrado y normal desenvolvimiento de las actividades industriales y comerciales.

Las compañías de venta directa, miembros de la AEVD, se comprometen a adoptar y aplicar el Código de Ética de la AEVD. La plena aceptación y aplicación de este Código, es condición de admisión y permanencia en la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa. Se comprometen además a publicar este Código, sus preceptos generales y como ellos se aplican a los consumidores y empresarios independientes e información sobre cómo los consumidores o empresarios independientes pueden obtener una copia de este Código.

2.2 LOS EMPRESARIOS INDEPENDIENTES Y EL CÓDIGO DE ÉTICA-

Los empresarios independientes no están sujetos directamente a este Código; sin embargo, las compañías de venta directa miembros de la AEVD, pondrán en su conocimiento el Código y los efectos y beneficios de su cumplimiento y del compromiso existente para su sujeción. Las empresas asumen el compromiso de difusión del presente Código de Ética entre sus empleados directos y entre los empresarios independientes. Las empresas de venta directa, recomendarán a los empresarios

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



independientes, como una condición para su inscripción o membresía, el adherirse a las reglas de conducta y estándares de este Código.

2.3 AUTO-REGULACIÓN

El Código de Ética de la AEVD es un medio de auto-regulación creado por la propia industria de la Venta Directa a nivel mundial. No tiene carácter jurídico, ni implica ley alguna; sin embargo, exige un nivel de conducta ética que puede exceder incluso las normas legales existentes. La no observancia de este Código de Ética, no implica ninguna acción legal, pero sí las recomendaciones y sanciones propias del sector. Al dejar de ser miembro de la AEVD, la compañía no está obligada a sujetarse al presente Código, pero sí por los eventos y transacciones ocurridos durante el tiempo en el cual, la compañía fue miembro de la AEVD.

2.4 REGULACIONES LOCALES, CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES NACIONALES Y DE LAS NORMAS TÉCNICAS Y DE CALIDAD EN EL ECUADOR

Las compañías de venta directa y los empresarios independientes deberán cumplir con todas las normas y leyes vigentes en el país. El cumplimiento por parte de las compañías, de las leyes locales, así como de las normas técnicas y de calidad a nivel nacional y aquellas enmarcadas en convenios internacionales, es una condición de aceptación de ingreso o condición de permanencia en la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, AEVD. Se recomienda que el Código de Ética sea utilizado como evidencia de la formalidad, legalidad y ética que manejamos como industria de la Venta Directa. El Código de Ética de la AEVD obliga a sus compañías miembros, al personal directo de las mismas, a cumplir con la Ley Orgánica del Consumidor vigente en el Ecuador. Así mismo, incentiva a los empresarios independientes, a cumplir con esta ley en pro de la protección que merece el consumidor.

3. CONDUCTAS GENERALES DE LAS COMPAÑÍAS DE VENTA DIRECTA Y LOS EMPRESARIOS INDEPENDIENTES HACIA EL CONSUMIDOR. PRÁCTICAS PARA SU PROTECCIÓN. -

3.1 CALIDAD

El consumidor tiene derecho a disponer de productos de óptima calidad, a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. La calidad de los bienes ofrecidos a los consumidores por las compañías de venta directa y/o por los empresarios independientes, así como la información que debe suministrarse a dichos consumidores están protegidos por la Constitución y las leyes ecuatorianas. Serán responsables, de acuerdo con la ley ecuatoriana, quienes en la producción y en la comercialización de bienes atenten contra la salud, la seguridad, y el adecuado aprovisionamiento a los consumidores.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



El consumidor tiene derecho a la protección contra la publicidad engañosa, confusa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.

El consumidor tiene derecho a la reparación o indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

Las compañías de venta directa velarán por el respeto a los derechos de los consumidores, de manera directa a través de su propio personal, o a través de los empresarios independientes, incluyendo las cláusulas que correspondan en sus contratos y acuerdos, y a través de capacitación continua.

Las empresas de venta directa se comprometen a cumplir con la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

3.2 IDENTIFICACIÓN

Al inicio de una presentación de ventas, los empresarios independientes, se identificarán de una manera veraz, al igual que identificarán a la compañía y marca, a la cual libre y voluntariamente representan; así como también a los productos y servicios que ofrecen y el objetivo de su visita. Cuando se trate de una reunión de demostración para la venta, es importante informar en primera instancia, el propósito de la misma al anfitrión, así como a los asistentes a la cita.

3.3 INFORMACIÓN, DEMOSTRACIÓN Y CAPACITACIÓN AL CONSUMIDOR. -

Las compañías de venta directa y los empresarios independientes, proporcionarán a los consumidores, claras y completas explicaciones acerca del producto que ofrecen; así como de lo concerniente a su valor, términos de crédito y formas de pago, un período prudente de prueba si fuera el caso, incluyendo la política de casos de devolución para los productos que se presten para tal; términos de la garantía; servicio posterior a las ventas y fechas de entrega y envíos. En adición, los empresarios independientes, darán suficientes y claras respuestas a todas las preguntas de los consumidores.

Las compañías de venta directa, así como los empresarios independientes, ofrecerán capacitación al consumidor, en cuanto a la forma adecuada de usar el producto o servicio, a la seguridad en su uso y advertencias de su uso. Las compañías de venta directa, así como los empresarios independientes, fomentarán el consumo responsable e inteligente por parte del consumidor. La AEVD y sus miembros, impartirán capacitación, sobre los derechos y deberes del consumidor, fomentando el consumo responsable en el Ecuador.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



3.4 ORDEN DE PEDIDO

Una orden escrita de pedido se le enviará o estará disponible al consumidor, al momento o antes de la fecha de entrega del producto. En el caso de una venta hecha por correo, teléfono o Internet u otra manera semejante que no fuese cara a cara, una copia de la orden de pedido, se le proveerá previamente, o será incluida en la orden inicial, o le será entregada en forma impresa y en formato accesible. La orden de pedido identificará a la compañía y al empresario independiente y contendrá lo siguiente: el nombre completo, dirección permanente y número de teléfono de la compañía o del empresario independiente y todos los términos pertinentes con respecto a la venta; detalles y limitación del servicio posterior a la venta; la duración de la garantía; y los medios con los cuales cuenta el consumidor para efectuar un reclamo, si fuera el caso, deberán estar claramente expuestos en la orden de pedido u otra literatura acompañada con la entrega del producto. Todos los términos serán claros y legibles.

3.5 LITERATURA E INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO. -

La literatura promocional, anuncios y correspondencia en general de la compañía y del producto, no pueden contener descripciones del producto, fotos o ilustraciones que no sean veraces y de fácil comprobación, o que distorsionen las características reales del producto en relación a la percepción del consumidor promedio. La literatura promocional contendrá nombre y dirección o número de teléfono de la compañía y preferentemente, puede incluir el nombre y número de teléfono del empresario independiente. Los datos y la información en general, expuesta en envases u otros recipientes y empaques del producto, deberán constar en castellano cuando la Ley así lo exija. Lo mismo se deberá observar en relación a la moneda en base a la cual que se realiza venta, debiendo ser expresada en dólares de los Estados Unidos. Otra información general, así como información o anuncios relativos a la prestación de servicios, se expresarán preferiblemente en idioma castellano, sin perjuicio de que la compañía pueda incluir, adicionalmente, la información del producto o servicio en otro idioma.

3.6 TESTIMONIOS

Las compañías de venta directa y los empresarios independientes no usarán ningún testimonio o respaldo que no esté autorizado por la compañía, o que sea falso, desactualizado o de cualquier manera inaplicable, no relacionado con la oferta o uso de cualquier forma para engañar al consumidor.

3.7 PRÁCTICAS AGRESIVAS DE ACOSO, COACCIÓN E INFLUENCIA INDEBIDA CONTRA LOS CONSUMIDORES. -

Se consideran prácticas desleales, entre otras:

- a) El aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor.



Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



- b) El acoso por prácticas dirigidas al desgaste del consumidor.
- c) Dificultar la terminación del contrato por parte del usuario final al obligarle a seguir largos y/o complicados procedimientos.
- d) Amenazar con acciones legales cuando no exista base para las mismas.
- e) La suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores, conforme manda la ley.

3.8 PERÍODO DE PRUEBA Y DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA. -

Las compañías de venta directa y los empresarios independientes ofrecerán al consumidor, un período de reflexión o de prueba del producto, que le permita al consumidor cancelar la orden de su pedido, dentro de un razonable período de tiempo no menor a una semana, de acuerdo con lo establecido por la compañía. El período de cautela o reflexión, de la orden de pedido, estará claramente establecido y por escrito por cada compañía. El consumidor que adquiera bienes o servicios, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio, siempre y cuando su naturaleza lo permita y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión de servicio.

3.9 RESPETO HACIA EL CONSUMIDOR/A.-

Los consumidores tienen derecho a un trato transparente, equitativo, no discriminatorio ni abusivo por parte de las compañías miembros de la AEVD y de los empresarios independientes, en especial, en lo que se refiere a trato personal, condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida de los productos. Los empresarios independientes deberán respetar la falta de experiencia comercial de los consumidores. Los empresarios independientes no deben abusar de la confianza de los consumidores individuales, ni explotar la edad, la enfermedad, la falta de comprensión o la falta de familiaridad del usuario con cierto lenguaje técnico, comercial o legal.

3.10 PRIVACIDAD

Los empresarios independientes harán contacto personal o telefónico con los consumidores, solamente de manera razonable y dentro de un horario oportuno para evitar molestias o intromisiones. Un empresario independiente discontinuará inmediatamente una demostración o presentación de ventas tan pronto lo solicite el consumidor. Los empresarios independientes y las compañías tomarán las acciones apropiadas para asegurar la protección de toda información privada proporcionada por el consumidor, por un consumidor potencial o por un empresario independiente.

3.11 HONESTIDAD

Las compañías de venta directa, así como los empresarios independientes, respetarán la falta de experiencia comercial de los consumidores. Los empresarios Independientes,





no abusarán de la confianza de los consumidores, ni de su edad, enfermedad, incapacidad, incomprensión o falta de familiaridad con el idioma de dichos Consumidores. Ninguna compañía miembro de la Asociación o empresario independiente de una compañía miembro de la AEVD debe ejecutar prácticas de contratación o tomar acciones hacia el consumidor de carácter engañoso, falaz, inmoral o ilegal. Las compañías miembros deben asegurar que no se efectuará ninguna declaración, promesa, o testimonio con la intención de engañar al consumidor.

La información sobre el negocio, productos y servicios ofrecidos al mercado, proporcionada por las compañías miembros y los empresarios independientes a los consumidores, debe ser adecuada, veraz, clara, oportuna y completa, así como los precios de los productos y/o servicios, sus características, calidad, instrucciones de uso, condiciones de contratación, garantía y demás aspectos relevantes de aquellos, incluyendo los riesgos que pudieran presentar. Las compañías miembros de la Asociación y los empresarios independientes no deben hacer ni representaciones falsas que no puedan ser verificadas, ni promesas que no puedan ser cumplidas, en la promoción del negocio y productos hacia potenciales y actuales consumidores.

Este código protege a los consumidores contra publicidad engañosa y métodos comerciales coercitivos o desleales.

3.12 VENTAS DE REFERENCIA

Las compañías de venta directa y los empresarios independientes no inducirán a un actual o potencial consumidor a comprar mercancías o servicios basados en el supuesto de que el consumidor pueda reducir o recuperar el precio de la compra, al referir o recomendar potenciales clientes a los empresarios independientes o las compañías por compras semejantes, si tales reducciones o recuperaciones son contingentes a la ocurrencia de un futuro evento, incierto y poco seguro.

3.13 ENTREGA Y VALOR

Es obligación de la compañía de venta directa, así como de los empresarios independientes, el entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad con las condiciones y plazos establecidos de mutuo acuerdo con el consumidor. Se dará clara información en cuanto al precio final de los bienes que se expendan o de los servicios que se ofrezcan. El valor final deberá indicarse al consumidor de tal manera que éste pueda ejercer de manera efectiva, su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo. El valor final se establecerá y se difundirá en moneda local legal del Ecuador, es decir, en dólares americanos.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador

3.14 GARANTÍA

Los productos de naturaleza durable, deberán ser obligatoriamente garantizados por la compañía de venta directa, con el fin de cubrir deficiencias de la fabricación o del funcionamiento. Las leyendas de “garantizado”, “garantía”, o cualquier otra equivalente, sólo podrán emplearse cuando indiquen claramente en qué consiste tal garantía; así como las condiciones, forma, plazo y lugar en que el consumidor pueda hacerla efectiva. Toda garantía deberá individualizar a la persona natural o jurídica que la otorga, así como los establecimientos y condiciones en que operará.

3.15 COMPARACIÓN O DENIGRACIÓN

Las compañías y los empresarios independientes no deben usar comparaciones que sean engañosas. Los puntos de comparación se basarán en hechos que puedan ser corroborados. Las compañías y los empresarios independientes no denigrarán injustamente a ninguna empresa, negocio o producto, directamente o por implicación. Las empresas y los empresarios independientes no se beneficiarán injustamente de la buena voluntad asociada al nombre comercial y el símbolo de otra compañía, negocio o producto

4. RELACIÓN ENTRE EMPRESAS Y EMPRESARIOS INDEPENDIENTES

4.1 CUMPLIMIENTO DE LOS EMPRESARIOS INDEPENDIENTES. -

Es obligación de las compañías de venta directa, velar porque los empresarios independientes se adhieran a este código y cumplan con sus reglas y normas de conducta, buscando que dicho cumplimiento se dé como una condición previa para el desarrollo de sus actividades de venta directa. Las compañías requerirán que los empresarios independientes, como condición para ser miembros del sistema de distribución de la Compañía, cumplan con los estándares de este Código.

4.2 INCORPORACIÓN DE EMPRESARIOS INDEPENDIENTES. -

Las compañías de venta directa, no podrán emplear prácticas engañosas o injustas de incorporación de empresarios independientes, o realizar actividades engañosas o injustas tendientes a inducir a una persona natural o jurídica a convertirse en empresario independiente o que pueda llevar a confusión acerca del negocio de la venta directa, así como de las prestaciones que se generarán de él.

En el proceso de incorporación se deberá evitar cualquier clase de discriminación injustificada o negativa a la venta en contra de los empresarios independientes. De igual manera, las compañías de venta directa no incitarán o coaccionarán a sus empresarios independientes a no aceptar, limitar o impedir las relaciones con sus competidores, a mantener relaciones de exclusividad, ni impondrán condiciones desiguales para



prestaciones equivalentes que coloquen a los empresarios independientes en situación de desventaja frente a otros; o establecerán condiciones injustificadas que por su naturaleza no guarden relación con el negocio.

4.3 INFORMACIÓN DE NEGOCIO

Es responsabilidad de las compañías miembros de la AEVD proveer, tanto a los empresarios independientes, como a los potenciales consumidores o clientes, la información comercial exacta, clara, veraz, honesta y completa relacionada con la libre oportunidad de negocio, los productos o servicios; las condiciones de la venta, sus derechos y obligaciones. Las compañías de venta directa, no podrán hacer ninguna representación táctica que no pueda verificarse, o hacer promesas que no puedan ser cumplidas a los potenciales o actuales empresarios independientes.

Es responsabilidad de las empresas de venta directa, no solicitar a los empresarios independientes cuotas excesivamente altas por concepto de ingreso, capacitación, propaganda comercial, u otros conceptos relacionados con el derecho a participar en la misma o en dicha condición.

Las compañías de venta directa y sus empresarios independientes, deberán evitar las ventas atadas, los precios predatorios y en general cualquier tipo de prácticas de abuso de poder de mercado, cuando las condiciones del mercado así lo impongan.

4.4 EL CONTRATO MERCANTIL Y CUENTAS CLARAS Y PRECISAS PARA LOS EMPRESARIOS INDEPENDIENTES. -

Las compañías asociadas a la AEVD deben proveer a los empresarios independientes, un acuerdo, declaración o contrato mercantil escrito, o electrónica descargable, que deberá ser firmado tanto por la compañía como por el empresario independiente, en el cual constarán los detalles esenciales de la relación mercantil entre las dos partes. Los empresarios independientes, no estarán bajo ninguna relación de dependencia o laboral, con la compañía de venta directa. Considerando la política del sistema mundial de la venta directa, las empresas no interferirán con la libertad de horario, de establecimiento de las propias metas y objetivos, ni con la libre organización de las gestiones comerciales del empresario independiente, quien libre y voluntariamente, se convierte en un empresario independiente. Las compañías miembros de la AEVD deben informar a los empresarios independientes acerca de sus obligaciones legales, incluso su responsabilidad de hacerse cargo de todas las licencias, registros e impuestos aplicables a su negocio, en el entendido de que los empresarios independientes no mantienen ninguna relación laboral con las compañías de venta directa, por ser empresarios independientes cuyas ganancias dependen del nivel de ventas de sus propios negocios.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



Las compañías de venta directa, no inducirán a los empresarios independientes, a asumir responsabilidades que generen algún tipo de relación laboral, tales como cumplir con horarios fijos, presentación de informes, cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la empresa.

Las compañías de venta directa proveerán a los empresarios independientes con estados de cuenta periódicos concernientes, cuando sean aplicables, a sus ingresos económicos, compras, detalles de la utilidad generada por su negocio, bonos adquiridos por metas alcanzadas, premios, descuentos, repartos, cancelaciones y otros datos relevantes, en concordancia con los arreglos existentes entre las partes.

4.5 DECLARACIÓN DE GANANCIAS

Las compañías de venta directa y los empresarios independientes no modificarán erróneamente los datos de las transacciones mercantiles entre las partes, ni exagerarán ni deducirán intencionalmente, las ventas de sus actuales empresarios independientes. Cualquier declaración de utilidad generada o ventas estará basada en hechos documentados de fácil e inmediata comprobación.

Las compañías asociadas a la AEVD, se comprometen a no presentar a los empresarios independientes, información inexacta o falsa, relacionada con las compras reales o potenciales, y que los datos se basarán en hechos reales y con el soporte documental económico respectivo.

Todos los dineros debidos se pagarán y todas las retenciones se harán de una manera comercialmente razonable.

Las ganancias pagadas a los Empresarios Independientes se derivarán de las ventas de productos o servicios a los Consumidores. Las ganancias de los Empresarios Independientes pueden también basarse en las ventas y el consumo personal de los empresarios independientes y sus líneas descendentes de distribución.

Los empresarios independientes no recibirán ganancias por reclutar a otros empresarios independientes en un sistema de ventas; aunque las compañías podrían proporcionarles incentivos mínimos, siempre y cuando estén de acuerdo con las leyes locales.

4.6 CUOTAS Y PRESENTACIÓN DE LAS GANANCIAS

Las compañías de venta directa no solicitarán a sus actuales o potenciales empresarios independientes, altas cuotas de entrada que no sean razonables, cuotas de entrenamiento, cuotas de franquicias, cuotas para materiales promocionales u otras cuotas relacionadas solamente con el derecho a participar en el sistema de distribución

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



de la compañía. Cualquier cuota cargada para ser empresario independiente será proporcional directamente al valor de materiales, productos o servicios proveídos.

1. Las compañías y los empresarios independientes, no deben sobre-estimar o tergiversar las ventas o ganancias reales o potenciales de los empresarios independientes de la red de negocio.
2. La representación de ganancias y las cifras de ventas debe ser:
 - (a) veraz, precisa y presentada de una manera que no sea falsa, engañosa o mentirosa.
 - (b) basadas en hechos documentados y comprobados en el mercado relevante.
3. Los posibles empresarios independientes deben
 - (a) ser informados de que las ganancias y ventas reales variarán de persona a persona y dependerán de las habilidades del empresario, el tiempo y esfuerzo invertido y otros factores y;
 - (b) recibir la información suficiente para permitir una evaluación razonable de la oportunidad de ganar ingresos.

Las cuotas de ingreso sumamente altas, pueden ser un elemento de los esquemas piramidales, en los cuales los individuos son alentados a pagar grandes costos iniciales sin recibir productos por igual valor. Estos costos luego se convierten en el mecanismo que maneja la pirámide y coloca a los participantes en riesgo de sufrir un daño financiero. El Código elimina el daño de grandes costos, prohibiendo derechos irrazonablemente altos. El Administrador del Código tiene el poder de determinar cuándo un derecho es "irrazonablemente alto". Por ejemplo, si un reembolso es ofrecido por sólo una parte de la cuota de ingreso, para cubrir lo que podría ser descrito como un inventario, y no se da ni se recibe nada más por el saldo de la cuota de ingreso, tal como un programa de capacitación, el administrador independiente del Código puede considerar que esa porción de la cuota de ingreso es irrazonablemente alta.

4.7 Honorarios/ Derechos/ Tarifas/Cargos

Las compañías y los empresarios independientes no exigirán que los empresarios independientes o posibles, paguen más que tarifas razonables (según el mercado local) por cualquiera de los siguientes rubros: tarifas de entrada, tarifas de entrenamiento, tarifas de franquicia, tarifas de materiales promocionales u otras tarifas relacionadas únicamente con el derecho a ser o seguir siendo un participante en el sistema de distribución de la compañía.

Ninguna compañía requerirá compras de productos como parte del proceso de solicitud de admisión, a menos que estén incluidas en el kit de inicio. Cuando no esté prohibido por la ley local, se permite la compra obligatoria de un kit de inicio.

Cualquier tarifa requerida cargada para convertirse o continuar siendo un empresario independiente, incluyendo cualquier servicio adicional requerido por la compañía (por ejemplo, capacitación en línea, comercio electrónico u otras soluciones de Internet, costos de envío) serán totalmente reembolsables (deduciendo cualquier comisión





ganada por el empresario independiente) en el caso de que el empresario independiente termine su actividad comercial y pago dentro de los 30 días. Los cargos o pagos reembolsables se limitan a los pagados por el empresario independiente en los 30 días anteriores a la finalización de su actividad de negocio.

Se prohíbe cualquier comisión pagada sobre las tarifas/cargos cobrados para convertirse o permanecer como empresario independiente, que son, en efecto, una remuneración para reclutar/contratar empresarios independientes en un sistema de ventas

4.8 TERMINACIÓN

Si se solicita la terminación de la relación mercantil del empresario independiente con una compañía de venta directa, ésta podrá comprar cualquier producto no vendido, producto vendible de inventario, material promocional y útiles de aprendizaje que fueron comprados durante los últimos doce meses y reembolsarán el importe original al empresario independiente si fuere el caso, descontando un cargo administrativo a éste, de hasta el 10% del precio neto de la compra. La compañía de venta directa, también puede deducir el costo de cualquier beneficio recibido por el empresario independiente, basado en la compra original de las mercancías devueltas.

4.9 CARGA Y RECOMPRA DE INVENTARIO

Las compañías de venta directa, no requerirán ni estimularán a los empresarios independientes a comprar grandes cantidades de productos de inventario, que excedan lo que se puede redistribuir y/o consumir en un plazo razonable. Las compañías tomarán medidas adecuadas para asegurar que los empresarios independientes que estén recibiendo compensación por el volumen total de sus propias ventas realizadas, estén consumiendo, usando o revendiendo los productos y servicios que compran con el propósito de calificarse y recibir compensación.

Las compañías no deberán exigir ni alentar a los empresarios independientes a que compren el inventario del producto en cantidades irrazonablemente grandes. Las compañías deberán tomar medidas claras y razonables para garantizar que los empresarios independientes que reciben compensación por el volumen de ventas que su línea descendente consuman o revendan los productos que compran para calificar o para recibir una compensación.

Si les es solicitado, al finalizar la relación de un empresario independiente, con una compañía, las compañías deberán recomprar cualquier inventario que sea re-vendible de producto, material promocional, ayudas de ventas y kits comprados dentro de los doce meses anteriores y reembolsar el costo original del Vendedor Directo, menos un cargo de manejo al empresario independiente de hasta 10% del precio neto de compra. La Compañía también puede deducir el importe de cualquier beneficio recibido por el

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



empresario independiente, basado en la compra original de los productos devueltos. Esta política de recompra de inventario debe ser claramente comunicada a los empresarios independientes.

Se considerará una práctica de reclutamiento desleal y engañosa para una compañía o vendedor exigir o alentar a un empresario independiente a comprar cantidades irrazonables de inventarios o ayuda de ventas.

El Administrador del Código puede emplear cualquier remedio apropiado para garantizar que ningún empresario individual incurra en pérdidas financieras significativas como resultado de dicho comportamiento prohibido.

El Administrador del Código, al descubrir que una compañía asociada ha participado en prácticas de reclutamiento falsas, engañosas o mentirosas, puede emplear cualquier correctivo apropiado para garantizar que ningún demandante sufra una pérdida financiera significativa como resultado de dicho comportamiento prohibido, incluyendo pero no limitado a requerir a dicha compañía miembro para recomprar todo el inventario de productos, materiales promocionales, ayuda de ventas y /o kits que haya comprado un reclamante.

4.10 OTROS MATERIALES

Las compañías deben prohibir a los empresarios independientes que vendan a otros empresarios cualquier material que no esté aprobado por la compañía y que sea inconsistente con las políticas y procedimientos de la compañía.

Además, los empresarios independientes que vendan materiales promocionales o de capacitación legalmente aprobados, ya sea en forma impresa, electrónica o de cualquier otra forma, deberán (i) ofrecer solo materiales que cumplan con los mismos estándares a los que se adhiere la compañía, (ii) tener prohibido hacer la compra de dichos materiales un requisito para otros empresarios independientes, (iii) proveer ayudas de ventas a un precio razonable y justo, sin ningún beneficio significativo para dicho empresario independiente y equivalente a material similar disponible generalmente en el mercado, y (iv) ofrecer una política de devolución por escrito que es lo mismo que la política de devolución de la compañía a la que representa el empresario independiente.

Las compañías deben tomar medidas diligentes y razonables para garantizar que las ayudas de ventas y materiales similares producidos por los vendedores directos cumplan con las disposiciones de este Código y no sean engañosas ni falaces

Se prohíbe la compensación recibida por los empresarios independientes por la venta de materiales de capacitación y promoción para convertirse en un empresario independiente o permanecer como tal, que es, en efecto, una remuneración para contratar empresarios independientes en un sistema de ventas

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



4.11 ENTRENAMIENTO DEL EMPRESARIO INDEPENDIENTE

Las compañías proveerán adecuado asesoramiento, que permita al empresario independiente gestionar ética y eficientemente sus actividades de venta directa.

5. CONDUCTA ENTRE COMPAÑÍAS

5.1 INTERACCIÓN

Las compañías miembros de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa conducirán sus actividades con el espíritu de respeto y de competencia justa y honesta hacia otros miembros.

5.2 INCORPORACIÓN EMPRESARIOS INDEPENDIENTES Y EMPLEADOS BAJO NÓMINA

Las compañías miembros de la AEVD y los empresarios independientes, no tratarán sistemáticamente de solicitar, seducir o incorporar a los empresarios independientes ni al personal directo de otras compañías miembros de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, AEVD. Para que un empleado de una empresa miembro de la AEVD, pueda ser parte de la nómina de otra empresa asociada, deberá prevalecer conversación previa entre los gerentes inmediatos o generales de las empresas, y/o deberá mediar al menos, un plazo de un mes de que el empleado en cuestión, haya dejado la empresa primera.

5.3 COMPORTAMIENTO DESLEAL. -

Se considera desleal a todo hecho, acto o práctica contrarios a los usos y costumbres honestos en el desarrollo de actividades económicas, incluyendo aquellas conductas realizadas a través de la actividad publicitaria. La expresión actividades económicas, se entenderá en sentido amplio, que abarque actividades de comercio, profesionales, de servicio y otras.

5.4 DENIGRACIÓN, COMPARACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE REPUTACIÓN AJENA

Las compañías de venta directa y los empresarios independientes, no pueden usar comparaciones engañosas, ni deshonestas, ni denigratorias, con similares productos, planes de compensación, modelo de negocios y otras características de las otras compañías.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



Las compañías de venta directa y los empresarios independientes, no denigrarán a ninguna compañía, o a su negocio o producto, directamente o por insinuación. Las compañías de venta directa y los empresarios independientes no se aprovecharán injustamente de la buena reputación vinculada al nombre comercial de otra compañía miembro de la AEVD, o de su negocio, producto o marca.

Actos de denigración. - Se considera desleal la realización, utilización o difusión de aseveraciones, indicaciones o manifestaciones sobre la actividad, el producto, las prestaciones, el establecimiento o las relaciones mercantiles de un tercero o de sus gestores, que puedan menoscabar su crédito en el mercado, a no ser que sean exactas, verdaderas y pertinentes.

Constituyen actos de denigración, entre otros:

- a) Realizar, utilizar o difundir aseveraciones, indicaciones o manifestaciones incorrectas o falsas u omitir las verdaderas, con el objeto o que tengan por efecto, real o potencial, menoscabar el crédito en el mercado de otra empresa o marca de producto.
- b) Realizar, utilizar o difundir aseveraciones, indicaciones o manifestaciones que, debido al tono de desprecio o ridículo, sean susceptibles de menoscabar el crédito de otra empresa en el mercado.

Actos de comparación. - Se considera desleal la comparación de la actividad, las prestaciones, los productos o el establecimiento propios o ajenos con los de un tercero, inclusive en publicidad comparativa, cuando dicha comparación se refiera a extremos que no sean análogos, relevantes ni comprobables.

Explotación de la reputación ajena. - Se considera desleal el aprovechamiento indebido, en beneficio propio o ajeno, de las ventajas de la reputación industrial, comercial o profesional adquirida por otro en el mercado.

5.5 INDEPENDENCIA

Las compañías de venta directa, miembros de la AEVD, realizarán sus operaciones de manera independiente en relación a otros miembros, a la misma asociación, y en general respecto de otros operadores económicos. En este sentido, se encuentra prohibido que se realicen acuerdos de precios, de reparto de zonas geográficas, de grupos de empresarios independientes, y en general, cualquier práctica que constituya acuerdo de voluntades y que entrañe la disminución de la independencia de las compañías al momento de competir. De la misma forma, se encuentra prohibido cualquier intercambio o publicación de información que pueda contribuir a la generación de acuerdos anticompetitivos.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



6. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

6.1 RESPONSABILIDADES DE LAS COMPAÑÍAS

La responsabilidad primaria para el cumplimiento de este Código por parte de las compañías y los empresarios independientes, le corresponderá a cada compañía. En caso de cualquier infracción de este Código, las compañías realizarán todos los esfuerzos razonables para satisfacer al reclamante.

6.2 ADMINISTRADOR DE CÓDIGO

La Asociación Ecuatoriana de Empresas de Venta Directa nombrará una persona independiente u organismo como Administrador de Código. El administrador independiente del Código actuará como mediador o árbitro cuidando que las compañías observen este Código y tomando las medidas apropiadas para este fin y será responsable de establecer las reglas que regulen el proceso de quejas hasta su resolución. El administrador de Código resolverá cualquier queja no resuelta de los consumidores o de los empresarios independientes basadas en infracciones de este Código. Así también buscará la solución a los conflictos surgidos entre las empresas asociadas.

6.3 SOLUCIÓN A POSIBLES RECLAMOS Y CONFLICTOS. -

El Administrador de Código puede sugerir la cancelación de órdenes, devolución de productos comprados, reembolso de pagos u otras acciones apropiadas, incluyendo advertencias a los empresarios independientes o compañías de venta directa; cancelación o terminación de contratos mercantiles de empresarios independientes u otras relaciones con la compañía de venta directa.

El procedimiento de solución de reclamos y conflictos al interior de la AEVD, no impide que las compañías, los empresarios independientes y los mismos consumidores, puedan recurrir a las instancias públicas administrativas y judiciales, para hacer valer sus derechos.

6.4 PROCESO DE QUEJAS

La Asociación de Venta Directa y el administrador de Código establecerán, difundirán y ejecutarán los procedimientos para tramitar quejas y asegurar una pronta resolución de las mismas. Las compañías también establecerán, publicarán y ejecutarán los procedimientos para tramitar quejas bajo sus propios procedimientos, a fin de asegurar una pronta resolución de toda queja o reclamo.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



6.5 PUBLICACIÓN

La AEVD publicará el Código de Ética y lo dará a conocer ampliamente. Toda publicación será gratuita. Todas las compañías deberán difundir el Código de Ética de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa a los empresarios independientes, personal directo de las empresas y a los consumidores.

El presente Código de Ética, está basado en el Código de Ética Mundial de Venta Directa aprobado por la WFDSA (Federación Mundial de Asociaciones de Venta Directa) aprobado con sus modificaciones en el 2018 y adoptado por la AEVD a partir de entonces.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec, Quito-Ecuador



PROCEDIMIENTO ANTE EL INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA POR PARTE DE LAS COMPAÑÍAS DE VENTA DIRECTA MIEMBROS DE LA AEVD

Si alguna empresa asociada sufre un agravio por causa del incumplimiento del Código de Ética por parte de otra empresa miembro, deberá presentar su reclamo o denuncia, mediante documento escrito o correo electrónico, dirigido a la dirección ejecutiva de la AEVD, misma que trasladará la denuncia al administrador independiente del Código de Ética de la Asociación.

El reclamo deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa asociada denunciante, así como el de su representante o persona que denuncia por la empresa con su firma.
- b) Domicilio de la empresa asociada denunciante y la dirección de su correo o un domicilio convencional en el cual pueda receptor notificaciones sobre el caso en particular.
- c) Nombre y domicilio de la empresa o empresas asociadas, que se considere están incurriendo en incumplimiento del Código de Ética.
- d) Fecha y relación precisa de los hechos que están motivando la denuncia, redactados en términos claros y precisos, acompañada de los elementos de prueba y evidencia que lo acrediten.
- e) Tanto el escrito como sus anexos se deberán presentar en original, anexando las copias que sean necesarias para correr traslado a la empresa o empresas asociadas, que se considere, están incurriendo en la violación o incumplimiento del Código de Ética.
- f) Con copia del escrito y de los anexos de la denuncia, la AEVD trasladará el caso al administrador independiente del Código de Ética, mismo quien notificará a la empresa asociada o asociadas, contra las cuales se presenta el reclamo, en un término no mayor a los 5 días hábiles mediante documento con acuse de recibo o a través de correo electrónico.
- g) A partir del día de la notificación, cada una de las empresas asociadas contra las cuales se presente la reclamación, contará con 5 días hábiles, para que mediante escrito dirigido al administrador independiente del Código de Ética de la AEVD, contesten lo que a su derecho convenga y exhiban las pruebas que acrediten su respuesta.
- h) En caso de que no se formule contestación alguna, dentro del término señalado, se tendrá por contestada la reclamación en sentido afirmativo, es decir, aceptando el incumplimiento.
- i) Después de presentada la contestación o vencido el plazo para presentarla, el Administrador del Código de Ética, contará con un término que no excederá de los 3 días hábiles para entregar un informe por escrito a la AEVD, mismo que contendrá:

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



1. Procedencia o no de la queja o denuncia.
2. Antecedentes de la queja o denuncia y su contestación.
3. Recomendaciones en cuanto a la posible solución aplicable, en el caso de que sea procedente.

Toda recomendación del administrador del Código de Ética, deberá estar fundamentada en el Código de Ética de la AEVD y en el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

El administrador independiente del Código de Ética de la AEVD, 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 Ética de la AEVD o a los estatutos de la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa.

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec, Quito-Ecuador



PROCEDIMIENTO EN EL CASO DE RECLAMACIÓN POR PARTE DE UN CONSUMIDOR O EMPRESARIO INDEPENDIENTE

1. Primeramente, trate de resolver su queja directamente con la empresa de venta directa implicada.

Comuníquese con la línea de Servicio al Cliente de la compañía de venta directa y exponga su reclamo o denuncia. Si no es posible resolverlo a través de ese medio, presente al administrador del Código de la AEVD, una queja formal y por escrito que deberá contener la siguiente información:

- a) Fecha y detalles del incidente, de una manera clara, precisa y lo más concreta posible.
 - b) Partes involucradas en el evento de inconformidad.
 - c) Identifique qué parte del Código de Ética, considera usted ha sido violada o incumplida.
 - d) Detalle los esfuerzos que ha realizado usted para resolver el conflicto.
 - e) Si es del caso, la cantidad y precio del producto objeto de su queja y si es posible, incluya facturas u otros documentos que soporten su reclamo.
 - f) Detalle las actividades que ha realizado la otra parte o compañía de venta directa para resolver el conflicto.
 - g) El estado actual de su reclamo.
 - h) Cómo quisiera usted que el conflicto deba ser resuelto.
2. Si después de contactar a la empresa implicada y manifestarle su reclamo, no se siente satisfecho con la respuesta dada por la misma, contacte al administrador independiente del Código de Ética a través de la AEVD, con un documento físico o por correo electrónico, que nuevamente deberá presentarse por escrito con los mismos requisitos establecidos en el numeral 1 de este procedimiento.
 3. La AEVD trasladará su queja al administrador del Código, quien practicará las pruebas que considere necesarias. Terminada esta etapa probatoria, el administrador independiente del Código de Ética emitirá un informe con las recomendaciones del caso, a la compañía de venta directa involucrada, a través de sus representantes.
 4. De no contar con una solución definitiva, el administrador del Código de la AEVD, podrá trasladar el caso a la Junta Directiva de

AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador



la AEVD para su conocimiento y resolución definitiva, como última instancia.

5. La Junta Directiva de AEVD, analizará el caso y el informe del Administrador del Código. Emitirá un fallo, que será notificado a las partes. La solución propuesta deberá ser cumplida por las partes involucradas. (Junta Directiva: Presidente, vicepresidentes, tesorero y primer vocal principal).

ADMINISTRADOR INDEPENDIENTE DEL CÓDIGO DE ÉTICA



DR. MARCO PROAÑO MAYA

Teléfonos: 02-2261314, 02-2261320

papd@estudiojuridicoproanomaya.com



AEVD

Asociación Ecuatoriana de Venta Directa Av. Naciones Unidas E2-30 y Núñez de Vela,
Ed. Metropolitan Piso 10, Ofc 1013

• Teléfono: (02) 3617-039, Correo: info@aevd.ec Web: www.aevd.ec,

Quito-Ecuador