

## 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. (puede ser por mail).
- b) Domicilio de la empresa asociada denunciante y la dirección de su correo o un domicilio convencional en el cual pueda receptar 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 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 que notificará a la empresa asociada o asociadas, hacia la cual 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. (puede ser en físico o por mail).



- 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:
- 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.

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

1. <u>Primeramente, trate de resolver su queja directamente con la</u> 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 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