



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



INTRODUCCIÓN

La Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, la AEVD, cuenta con un Código de Ética al que cada empresa afiliada se adhiere y se compromete a acatar, como requisito de admisión a la misma y como condición de su permanencia en ella.

Su objetivo es lograr la satisfacción y protección de los consumidores, así como, promover la competencia leal y justa entre las compañías en un marco de libre empresa y de mercado, además del fortalecimiento de la imagen pública de la industria de la Venta Directa, dentro del marco de la ética, del respeto y de la legalidad.

El Código de Ética es una medida de autorregulación de la Venta Directa, de modo que las obligaciones establecidas en él requieren de un nivel de conducta ética que excede los requisitos legales existentes. Dentro de este ámbito, las empresas asociadas a la AEVD, deben cumplir con todo el marco jurídico vigente en el Ecuador, y de las normativas internacionales que correspondan.

El Código de Ética de la AEVD, que regula todas las actividades y a todos los involucrados en esta industria, cuenta con un Administrador del Código independiente, quien vela por el fiel cumplimiento de los preceptos del Código.

El Administrador del Código de Ética es una persona de amplia probidad y de gran prestigio profesional y ético que tiene facultades para resolver cualquier queja o denuncia no resuelta de las partes involucradas y aplicar sanciones o emitir las recomendaciones pertinentes.

Más allá de definir obligaciones, el Código de Ética garantiza el adecuado funcionamiento de esta actividad productiva en beneficio de la sociedad misma y hace transparente el proceso de la Venta Directa en nuestro país.

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

PREFACIO

La Asociación Ecuatoriana de Venta Directa 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.

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 Código de Ética de la AEVD, tiene como propósito principal, la adopción de normas generales que reglamentan las relaciones entre las compañías de venta directa, entre las compañías de Venta Directa y los empresarios independientes, y enfocado hacia la satisfacción y protección de los consumidores. 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 comercial de carácter privado que desarrolla actividades de comercialización de bienes y productos a consumidores a través del canal de la Venta Directa; sea por medio de la presentación de productos o bienes 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.

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



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 compañía de venta directa.

EMPRESARIO/A INDEPENDIENTE: Persona natural o jurídica que ejerce actividades mercantiles y que mantiene exclusivamente relaciones comerciales con las compañías de venta directa. Es quien 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 productos, 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.

PUBLICIDAD: Es cualquier forma remunerada o pagada de difusión de ideas, mercaderías, productos o servicios por parte de cualquier persona natural o jurídica con fines comerciales.

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.

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



RELACIÓN DE CONSUMO: Es la relación comercial por la cual un usuario y/o consumidor adquiere un bien o producto, de un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

INCORPORACIÓN O INGRESO: Cualquier acto que induzca a una persona natural o jurídica, a convertirse en empresario independiente.

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

VENTA DIRECTA: Es un canal de comercialización de bienes y productos directamente al consumidor, generalmente en sus hogares, en el domicilio de otros, en su lugar de trabajo y siempre fuera de locales comerciales establecidos. Es un canal de distribución al por menor, que se basa principalmente, en ser un negocio que requiere del contacto personal, de empresarios independientes con el consumidor. Se lo ejerce mediante la demostración personalizada de un producto o bien, o presentación de un catálogo de manera personal, por parte de un empresario independiente inscrito voluntariamente en la empresa de venta directa.

WFDSA: Federación Mundial de Asociaciones 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.

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, 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, en el cual constan sus preceptos generales, a medida que son aplicables a los consumidores y a los empresarios independientes e informar sobre dónde 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, podrán recomendar a los empresarios independientes, como una condición para su inscripción o membresía, el adherirse a las reglas de conducta y estándares de este Código.

2.3 AUTORREGULACIÓN

El Código de Ética de la AEVD es un medio de autorregulación 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 CUMPLIMIENTO DEL MARCO LEGAL DEL PAÍS

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 y acuerdos 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.

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



Este Código no exime ni reemplaza el cumplimiento de las obligaciones legales existentes.

2.5 EFECTO EXTRA-TERRITORIAL

La AEVD requerirá a cada compañía miembro como condición de admisión y permanencia de su membresía, cumplir con el Código Mundial de Conducta de la WFDSA con relación a las actividades de venta directa fuera de su país de origen, a menos que esas actividades estén sujetas a la jurisdicción del Código de Ética de otra Asociación de Venta Directa de otro país, a la cual la compañía se encuentre afiliada y que dicha Asociación sea miembro activo de la WFDSA.

Si una compañía está sujeta a un reclamo en un país en el cual no es miembro de la Asociación de Venta Directa, la compañía debe aceptar la jurisdicción del Administrador del Código de Ética en su país de origen (o si la compañía no es miembro en su país de origen, cualquier país en donde es miembro de una Asociación de Venta Directa) y asumir los costos razonables incurridos por el Administrador del Código correspondientes a la resolución del reclamo. En adición, el Administrador del Código del país de origen, podrá coordinar con el Administrador del Código (si existiera) en el cual se originó el reclamo, una evaluación del presunto reclamo, aplicando el siguiente orden de prioridades: (1) los estándares del Código de Ética del país donde se produce el reclamo, (2) los estándares del Código de Ética del país de origen de la compañía, y, (3) como mínimo los estándares establecidos en el Código de Ética de la WFDSA.

3. CONDUCTAS GENERALES HACIA LOS CONSUMIDORES Y LA PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES.

3.1 CALIDAD Y SEGURIDAD SANITARIA

El consumidor tiene derecho a disponer de productos y bienes de óptima calidad, a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido, beneficios y características. La calidad de los bienes y productos 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, entre ellas, la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor vigente y sus futuras modificaciones. 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.

3.1.1 Los productos de índole sanitario deberán estar registrados en la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, ARCSA y obtener su Notificación Sanitaria Obligatoria, código que deberá constar en la etiqueta de los productos. Así mismo,

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



bienes y productos que deban cumplir con reglamentos técnicos ecuatorianos, deberán cumplir con lo establecido en dicha reglamentación.

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

3.2 PRÁCTICAS PROHIBIDAS

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

Se encuentra prohibido las explicaciones, demostraciones, marcas, leyendas, textos, proclamas y publicidad o propaganda comercial, que no corresponda a la realidad del bien, producto o servicio ofrecido, así como aquello que pueda inducir a error o confusión respecto a la naturaleza, origen, el modo de fabricación, componentes o ingredientes, el volumen y contenido, peso, medida, precios, modo de uso, características, ventajas, beneficios, las propiedades o la cantidad de los bienes, productos ofrecidos.

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.

3.3 IDENTIFICACIÓN

Desde el inicio de una presentación de ventas, los empresarios independientes, obligatoriamente se identificarán de una manera veraz, ante sus potenciales clientes e identificarán a la compañía y marca, a la cual libre y voluntariamente representan; así como también a los productos, bienes y servicios que ofrecen y el objetivo de su visita. Cuando se trate de una reunión de demostración para la venta, ante un grupo de potenciales clientes, es importante informar en primera instancia, el objetivo de la misma, a la persona anfitriona del evento, así como a los asistentes a la cita.

3.4 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, bien y servicio que ofrecen; así como de lo concerniente a su precio, términos de crédito y formas de pago, un período prudente de prueba si fuera el caso, políticas de devolución; políticas y términos de garantía de satisfacción, servicio posterior a las ventas; fechas y plazos de entrega y envíos. En adición, los empresarios independientes, darán suficientes y claras

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



respuestas a todas las preguntas de los consumidores relativas al producto o bien que se ofrece. Los empresarios independientes, mencionarán a sus clientes o potenciales clientes o consumidores, únicamente aquellas proclamas, características y efectos del producto o bien, que hayan sido autorizadas por la compañía. En ningún momento, podrán atribuir cualidades, características o proclamas que sean prohibidas por la regulación o normativa técnica vigente en el país, de acuerdo con la categorización regulada del producto o bien.

Las compañías de venta directa, así como los empresarios independientes, ofrecerán capacitación al consumidor, en cuanto a la forma adecuada de usar o consumir el producto o bien ofrecido, además, sobre la seguridad 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.

3.5 ORDEN DE PEDIDO

Una orden escrita de pedido se le enviará o estará disponible al consumidor o cliente, al momento o antes de la fecha de entrega del producto. En el caso de una venta hecha por correo, teléfono o Internet u otros métodos similares, que no fuese presencial, una copia de la orden de pedido, se deberá haber entregada al cliente previamente. o será incluida en la orden inicial, o deberá habilitarse a través de un documento impreso o descargable por internet.

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 y condiciones relativos a la venta. En adición, se deberá informar también acerca de los detalles y limitaciones en cuanto al servicio posterior a la venta; la vigencia de la garantía de satisfacción; y los medios con los cuales cuenta el consumidor para efectuar un reclamo, si fuera el caso, además del sitio web en el cual, puede encontrar mayor información y respaldo de marca del producto o bien que ha adquirido. Toda la información relativa a la venta, deberá estar claramente expuesta en la orden de pedido u otra literatura acompañada con la entrega del producto. Todos los términos serán escritos de manera clara, legible y en idioma español.

3.6 LITERATURA E INFORMACIÓN DEL PRODUCTO O BIEN

Las empresas de venta directa, así como los empresarios independientes, se comprometen a proporcionar literatura promocional, anuncios y correspondencia en general de la compañía y del producto, que no contenga descripciones del bien o producto, fotos o ilustraciones que no sean veraces y de fácil comprobación, o que distorsionen las características, efectos y resultados reales del producto o bien en relación con la percepción del consumidor. La literatura promocional contendrá nombre

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



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 y cumplir estrictamente con las normas o reglamentos técnicos ecuatorianos, relativos al etiquetado. Lo mismo se deberá observar en relación a la moneda en base a la cual que se realiza la venta, debiendo ser expresada en dólares de los Estados Unidos, moneda de circulación oficial en el Ecuador. 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.

Los catálogos que se exhiban en el Ecuador, deberán constar en cuanto a precios, en moneda de circulación nacional, esto es, el dólar de los Estados Unidos de América. Se prohíbe comercializar productos o bienes, en monedas que no correspondan a la moneda de circulación oficial en el país.

3.7 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 usado de cualquier forma que pueda inducir a error o confundir o engañar al consumidor.

3.8 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.
- 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.

3.9 PERÍODO DE REFLEXIÓN Y DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Sin importar si es un requisito legal o no dentro del país, las compañías de venta directa y los empresarios independientes ofrecerán al consumidor, un período de reflexión o de prueba del bien o producto, en el cual podría desistir de la compra, permitiéndole al consumidor, cancelar la orden de su pedido, dentro de un razonable período de tiempo no menor a una semana, y restituir un reembolso para artículos que se encuentren en condiciones de ser revendidos como nuevos, y conforme con lo establecido por la



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

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

Quito-Ecuador



compañía. El período de 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 producto, siempre y cuando su naturaleza, así lo permita y el estado del bien o producto que se devuelve sea el mismo en el cual lo recibió; luego quedará cubierto por la garantía de satisfacción que se estipule en las políticas de reembolso que otorgue la empresa.

Las limitaciones o la exención de la obligación de proporcionar un período de reflexión, solo puede permitirse en casos limitados y explícitamente vinculados a la legislación nacional ecuatoriana.

3.10 RESPETO HACIA EL CONSUMIDOR

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.

3.11 PRIVACIDAD

Todo contacto personal o telefónico con los consumidores, se lo realizará en horarios razonables y oportunos, para evitar intromisiones, molestias e imposición de compra a los consumidores. 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 otro empresario independiente. En este mismo sentido, se aplicará las leyes relacionadas con protección de datos, vigente en el Ecuador.

3.12 HONESTIDAD / EQUIDAD

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.

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 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.

3.13 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.

3.14 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, producto 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 y productos 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 la compra. El valor final se establecerá y se lo presentará siempre, en moneda de circulación legal en el Ecuador, es decir, en dólares americanos.

3.15 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.

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

3.16 COMPARACIÓN O DENIGRACIÓN

Las compañías y los empresarios independientes, deberán abstenerse de efectuar comparaciones que puedan engañar y que no sean compatibles con los valores de competencia leal. Los puntos de comparación se basarán en hechos que puedan ser demostrados a través de cualquier medio probatorio. Las compañías y los empresarios independientes no denigrarán injustamente a ninguna empresa, negocio, bien o producto, directamente o por implicación. Las empresas y los empresarios independientes no se beneficiarán injustamente de la buena voluntad y reputación asociados al nombre comercial y el símbolo de otra compañía de venta directa, negocio, bien 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, 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, salvo en casos específicos relacionados al negocio, lo cual deberá estar estipulado en un contrato mercantil.



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 E INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA 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.

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.

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



4.5 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 mismos y de sus líneas descendentes de distribución.

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

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.

4.6 CUOTAS Y PRESENTACIÓN DE LAS GANANCIAS

Las compañías de venta directa no solicitarán a sus actuales o potenciales empresarios independientes, altas e irrazonables cuotas de entrada, 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 de la compañía. Cualquier cuota cargada para ser empresario independiente será proporcional directamente al valor de materiales, productos o servicios proveídos.

Se deberán considerar los siguientes preceptos:

1. Las compañías y los empresarios independientes, no pueden falsificar, alterar o tergiversar las ventas o ganancias reales o potenciales.

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



2. La representación de ganancias y las cifras de ventas debe ser:

- a) Verdadera, precisa y presentada de una manera que no sea falsa, engañosa o equivocada.
- b) Basadas en hechos documentados y comprobados en el mercado.

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 propios de la venta directa, y;
- b) Recibir la información suficiente que le permita evaluar razonablemente, la oportunidad de obtención de ganancias basadas en el negocio.

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 cuotas o derechos irrazonablemente altos. El Administrador del Código tiene el poder de determinar cuándo una cuota o 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 actuales o potenciales empresarios independientes, a que paguen más que las cuotas o valores razonablemente acordadas en el mercado local, por cualquiera de los siguientes rubros: cuotas o tarifas de entrada, cuotas o tarifas de entrenamiento o capacitación, cuotas o tarifas de franquicia, cuotas o tarifas de materiales promocionales u otras cuotas o tarifas relacionadas únicamente con el derecho a ser o seguir siendo un participante en el sistema de distribución de la compañía.

Ninguna compañía puede exigir 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 cuota o tarifa requerida para convertirse o continuar siendo un empresario independiente, incluyendo cualquier servicio adicional, serán totalmente reembolsables (deduciendo cualquier comisión ganada por el empresario independiente) en el caso 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



que el empresario independiente termine su actividad comercial dentro de los 30 días posterior al pago.

Se prohíbe cualquier comisión pagada sobre las tarifas o cuotas cobrados para convertirse o permanecer como empresario independiente, que son, en efecto, una remuneración para ingresar o contratar empresarios independientes.

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 no deberán exigir ni alentar a los empresarios independientes a que compren el inventario del producto en cantidades irrazonablemente altas. Las compañías deberán tomar medidas claras y efectivas, para garantizar que los empresarios independientes que reciban compensación por el volumen de ventas que su línea descendente consume o revenda los productos que compra para calificar o para recibir una compensación.

Si al finalizar la relación con un empresario independiente con la compañía de venta directa y el empresario solicita la recompra de cualquier bien, producto, inventario re-vendible, material promocional, ayudas de venta y kits que hayan sido comprados dentro de los doce meses anteriores, la compañía podrá recomprar y reembolsar el costo original al empresario independiente, menos un cargo de manejo al empresario independiente, siempre y cuando los productos o bienes, y material se encuentren en perfecto estado y los envases originales, perfectamente sellados.

La compañía también puede deducir el importe de cualquier beneficio recibido por el empresario independiente.

Las políticas de recompra de inventario debe estar claramente establecida en los documentos de ingreso de todo empresario independiente.

Se considerará una práctica de incorporación desleal y engañosa para una compañía o empresario independiente, exigir o alentar a un empresario independiente a comprar cantidades irrazonables de inventario o ayuda 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



El Administrador del Código de la Asociación, puede emplear cualquier solución apropiada para garantizar que ningún empresario independiente incurra en pérdidas financieras significativas, como resultado de dicho comportamiento prohibido.

El Administrador del Código de la Asociación, al descubrir que una compañía miembro ha participado en prácticas de incorporación falsas, engañosas o desleales, puede emplear cualquier correctivo apropiado para garantizar que ningún demandante sufra una pérdida financiera significativa, como resultado de dicho comportamiento, incluyendo por ejemplo, la de requerir a la compañía miembro, para recomprar todo el inventario materiales promocionales, ayudas de ventas, y/o kits de ingreso que el demandante haya comprado.

4.10 OTROS MATERIALES Y HERRAMIENTAS

Las compañías de venta directa, deben contar con material de entrenamiento y apoyo para las ventas, y ponerlo a disposición de los empresarios independientes.

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

Los empresarios independientes que suministren vendan materiales promocionales o de capacitación o entrenamiento aprobados, ya sea en físico, digital o en cualquier otra forma, deberán:

- (i) Ofrecer materiales que cumplan con los mismos estándares establecidos por la o las compañías a las que se encuentren incorporados.
- (ii) Abstenerse de hacer que la compra de tales materiales o ayuda sea un requisito para la línea descendente.
- (iii) Proporcionar ayudas de ventas a un precio razonable y justo, sin ninguna remuneración significativa para el empresario independiente, equivalente a material similar disponible en el mercado, y
- (iv) Ofrecer una política de devolución, en las mismas condiciones que la política de devolución de la o las compañías a las cuales representa.

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

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 FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO DEL EMPRESARIO INDEPENDIENTE

Las compañías de venta directa, se comprometen a proporcionar a los empresarios independientes, adecuado asesoramiento, formación y capacitación que les permita gestionar ética y eficientemente, sus actividades de venta directa.

4.12 PROTECCIÓN DE DATOS

Las compañías de venta directa, así como los empresarios independientes, deberán tomar todas las medidas para garantizar el uso y el tratamiento adecuado de los datos personales recibidos del consumidor o de un actual o potencial empresario independiente, de acuerdo y en estricta aplicación de las leyes ecuatorianas sobre protección y manejo de datos e información.

5. CONDUCTAS GENERALES DE LAS COMPAÑÍAS DE VENTA DIRECTA

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.

Las compañías de venta directa, miembros de la Asociación, desarrollarán 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 el honesto, honrado, justo y leal desenvolvimiento de las actividades productivas y comerciales.

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.

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

5.3 COMPETENCIA 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.

Se constituyen competencia desleal los siguientes hechos:

- a) Los medios o sistemas encaminados a crear confusión con un competidor del canal de la venta directa, sus establecimientos, sus bienes o productos.
- b) Los medios o sistemas tendientes a desacreditar a un competidor del canal de la venta directa, sus establecimientos, sus bienes o productos.
- c) Los medios o sistemas dirigidos a desorganizar internamente a una empresa competidora del canal de la venta directa o a la obtención de su información confidencial.
- d) Los medios o sistemas enfocados en obtener la atracción de los clientes de cualquiera de las empresas de venta directa, siempre que sean contrarios a las costumbres del comercio.
- e) Los medios o sistemas encausados a crear desorganización en el mercado del sector de la venta directa en el país.
- f) Las maquinaciones reiteradas tendientes a privar a un competidor de sus técnicos o empleados de confianza, aun cuando no se produzca la desorganización de la empresa de venta directa, ni se obtenga su información confidencial.

5.4 LIBRE COMPETENCIA

Las compañías de venta directa desarrollarán sus negocios dentro de los parámetros legales de la libre competencia, por lo cual se prohíbe la realización de actos que la limiten y la ejecución de conductas, prácticas y convenios comerciales prohibidos por las leyes ecuatorianas o que se constituyan en un abuso de la posibilidad de determinar directa o indirectamente, las condiciones de mercado del canal de la venta directa.

5.5 DENIGRACIÓN, COMPARACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE REPUTACIÓN AJENA

Las compañías de venta directa 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.

Las compañías de venta directa no denigrarán a ninguna compañía, o a su negocio o producto o bien, 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 Asociación, 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 o bien, 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 bien, o el establecimiento propio o ajeno 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.

5.6 INDEPENDENCIA

Las compañías de venta directa, miembros de la AEVD, realizarán sus operaciones de manera independiente en relación con 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

5.7 COMPORTAMIENTO FRENTE A LA COMPETENCIA

Promover y respetar los principios de libre competencia y lo establecido en la Legislación de Competencia Económica y de Mercado, aplicable y vigente en el Ecuador, a fin de no crear o generar, por ningún medio, prácticas monopólicas absolutas o relativas, evitar concentraciones, segmentación de mercado, ventas atadas, prácticas de abuso de poder de mercado y otras prácticas prohibidas y sancionadas por la ley.

Se considerarán los siguientes preceptos:

- 1.- Actuar en la totalidad de sus operaciones con absoluto respeto y apego a las disposiciones legales aplicables y a los valores que identifican a la AEVD y a sus miembros.
- 2.- Actuar con honestidad en sus actividades económicas, ambientales y sociales.
- 3.- Abstenerse de aceptar beneficios o exenciones que atenten contra los derechos humanos o la dignidad de las personas.
- 4.- Abstenerse de incurrir en prácticas discriminatorias o denigrantes. A ninguna empresa se le denegará su ingreso a la Asociación, por temas relativos a la competencia, si la empresa está operando alineada con el marco legal vigente en el país o si ante un incumplimiento en el pasado, en el presente ya ha tomado medidas correctivas.
- 5.- Procurar un ambiente de cooperación, entendimiento y equidad dentro de la industria, velando por el prestigio y buena reputación del sector y de la Asociación que la representa.
- 6.- Tratar de forma confidencial toda la información que los miembros aporten, así como la información que se genere por la propia Asociación AEVD, cuando así sea determinado.
- 7.- Rechazar, combatir y prohibir la corrupción en cualquiera de sus formas, incluyendo el soborno y la extorsión, ya sea directa o indirectamente, así como se deberá proporcionar capacitación a sus empleados, empresarios independientes y demás actores del sector, para prevenir y erradicar este tipo de conductas.
- 8.- Respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual y promover el desarrollo de la ciencia, la tecnología y el conocimiento en sus diferentes áreas de operación.



5.8 COMPORTAMIENTO FRENTE AL GOBIERNO Y A LOS GOBIERNOS LOCALES

Las empresas miembros de la AEVD, así como la misma Asociación, se comprometen a:

- 1.- Respetar y apoyar a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas.
- 2.- Colaborar con las autoridades en la correcta aplicación de las normas, regulaciones, y demás cuerpos legales a los cuales se encuentren sujetas las empresas miembros de la AEVD. Dentro de las leyes que deben aplicar, tienen relevancia por jerarquía jurídica Art. 425 CRE, las normas provenientes de acuerdos internacionales, mismas que por su carácter supranacional, deben ser aplicadas, tanto por el sector regulador, como por las empresas del sector. Se podrá proponer, por parte del sector, trabajando de la mano y en alianzas público-privadas, los cambios que se estimen necesarios.
- 3.- Promover la concertación como mecanismo idóneo para la adopción de medidas y políticas que interesen al bien común y a los objetivos del sector.
- 4.- Participar activamente, como Gremio, en el establecimiento de políticas públicas y privadas que impulsen la generación de proyectos de emprendimiento dentro del sector e industria que representa la AEVD, siempre y cuando, aquellos se encuentren alineados con el fiel cumplimiento de la legislación vigente en el país.
- 5.- Trabajar de la mano con las instituciones del Estado, en pro del fortalecimiento del sector e impulso del emprendimiento en el país.
- 6.- A recordar que la AEVD es una entidad a-política y neutral, cuyas actividades se centrarán siempre en el fortalecimiento del sector, difusión del marco ético de gestión; del desarrollo de su industria, de su positiva imagen; de su activa representación ante entidades gubernamentales, gremiales, ante otras cámaras de comercio y de la producción, ante la academia y ante la comunidad en general, y no en la incursión en gestiones o actividades de índole meramente políticas.

5.9 COMPORTAMIENTO FRENTE A LA SOCIEDAD Y EL CONSUMIDOR

- 1.- Promover la salud de la población, a través del desarrollo, producción y promoción de productos que cumplan con las normas técnicas-sanitarias de calidad y de la seguridad sanitaria que requieren los consumidores.
- 2.- Cuidar que la actividad publicitaria se desarrolle en el marco de la ética con respeto a la dignidad humana y preservando los valores culturales de la sociedad; con apego a reglas de competencia justa y leal, respetando todos los principios éticos que se promueven en este Código. El consumidor tiene derecho a la protección contra la publicidad engañosa, confusa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales. Se configura acto de engaño la difusión en la publicidad de afirmaciones sobre productos, bienes o servicios que

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



no fuesen veraces y exactos. En particular, para la difusión de cualquier mensaje referido a características comprobables de un producto, bien o servicio, el compañía o empresario independiente debe contar con las pruebas que sustenten la veracidad de dicho mensaje.

3.- Promover el respeto a los derechos humanos.

4.- Promover el desarrollo de los mercados locales en los que operan con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que realizan sus actividades.

5.- Fortalecer las relaciones de confianza con los consumidores al conducirse en sus operaciones y comercialización de sus productos con apego a la verdad y con el sustento adecuado en todas sus afirmaciones, declaraciones y proclamas.

6.- El consumidor tiene derecho a disponer de productos y bienes de óptima calidad, a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. La calidad de los productos y bienes ofrecidos a los consumidores por las compañías miembros, 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 y productos, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a los consumidores.

7.- El consumidor tiene derecho a la reparación o indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de los productos, bienes y servicios que se ofrezcan.

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

9.- Las empresas de la AEVD, se comprometen a cumplir con la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y con el marco jurídico internacional que proviene de las Decisiones y demás resoluciones de la Comunidad Andina de Naciones.

5.10 COMPORTAMIENTO FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

1.- Promover el desarrollo sustentable.

2.- Tomar las medidas que sean necesarias a efecto de participar de manera decidida en la conservación de los ecosistemas.

3.- Abstenerse de incurrir en conductas que tengan un impacto adverso al medio ambiente o a la sociedad, tomar las acciones que sean necesarias para prevenir al mínimo dicho impacto.

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.- Cumplir con la legislación vigente, presente en el Ecuador, en pro del cuidado y protección al medio ambiente.

5.- Como Asociación, trabajar en los objetivos de desarrollo sostenible, promovidos por las Naciones Unidas, así como motivar la participación activa en aquellos, por parte de las empresas miembros.

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, la AEVD, nombrará una persona independiente como administrador de Código de Ética. 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. La delegación que efectúe la Directiva de la Asociación, a través de su Dirección Ejecutiva, en el Administrador del Código, implica que éste está facultado para solucionar en el menor tiempo posible, las quejas o reclamos, y determinar las posibles acciones y soluciones a los mismos.

El administrador de Código resolverá cualquier queja o reclamo no resuelto, de los consumidores, de los empresarios independientes o de las empresas de venta directa, basadas en infracciones a este Código que no hayan sido resueltas.

6.3 SOLUCIÓN A POSIBLES RECLAMOS Y CONFLICTOS

El Administrador de Código puede sugerir la cancelación de órdenes, devolución de productos o bienes 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.

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



6.4 PROCESO DE QUEJAS

La Asociación de Venta Directa, la AEVD, y el administrador de Código establecerán, difundirán y ejecutarán los procedimientos para tramitar quejas, denuncias y/o reclamos y asegurar una pronta resolución de los mismos. 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.

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.

6.6 APLICACIÓN

El presente Código de Ética de la AEVD, tendrá aplicación en todo el territorio del Ecuador, y obliga a todas las compañías de venta directa asociadas, las cuales se comprometen a mantener un nivel de conducta ética que será superior a cualquier norma, ley o requisito legal existente en el país, sobre la materia.

No obstante, en lo previsto en el presente Código de Ética, las compañías de venta directa y los empresarios independientes, se obligan a cumplir con los requisitos legales y oficiales establecidos en las leyes ecuatorianas que regulan las materias correspondientes.

6.7 MODIFICACIÓN

En el caso en el cual, exista una modificación a las normas legales que regulen el marco comercial y jurídico de este Código, la Asociación Ecuatoriana de Venta Directa, deberá modificar también sus disposiciones, bajo la condición de que se mantenga, su filosofía y fundamentos éticos principales o según lo requiera la Constitución de la República del Ecuador y las leyes ecuatorianas.

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); adoptado por primera vez, en noviembre del 2003; enmendado en el 2014 por la WFDSA y aprobado con sus modificaciones en el 2018. Siguiendo modificación 2019.

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

**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



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