2022

Código de Ética de la Venta Directa en Colombia ACOVEDI

ACOVEDI

Asociación Colombiana de Venta Directa

CATEGORÍA PLATINO
WFDSA
WORLD FEDERATION OF DIRECT SELLING ASSOCIATIONS
2017 - 2018 - 2019 - 2020 - 2021

WFDSA

Miembro de la WFDSA
World Federation of Direct Selling Associations
www.WFDSA.org

Tabla de Contenidos

PREFACIO

1 **Generalidades**
1.1. Alcance
1.2. Glosario de términos
1.3. Compañías
1.4. Vendedores independientes
1.5. Auto-regulación
1.6. Regulaciones locales
1.7. Efecto extraterritorial

2 **Conductas generales hacia los consumidores y protección a los consumidores**
2.1. Alcance
2.2. Prácticas prohibidas
2.3. Identificación
2.4. Explicación y demostración
2.5. Orden de compra
2.6. Literatura
2.7. Testimonios o promesas verbales
2.8. Comparaciones o denigraciones
2.9. Retracto y devoluciones
2.10. Respeto a la privacidad
2.11. Justicia/Lealtad/Honestidad
2.12. Ventas a referidos
2.13. Entrega

3 Conductas generales hacia los vendedores independientes

3.1. Cumplimiento de los vendedores independientes
3.2. Incorporación
3.3. Información comercial
3.4. Informe sobre ganancias y cuentas
3.5. Declaración de ganancias
3.6. Acuerdos
3.7. Cuotas/Tarifas
3.8. Datos personales
3.9. Inventario y re-compra
3.10. Materiales/Herramientas
3.11. Formación y capacitación

4 Conductas generales de las compañías de venta directa

4.1. Ámbito de aplicación
4.2. Competencia desleal
4.3. Libre competencia
4.4. Abuso de la posición dominante

5 Responsabilidad, administración, vigilancia, aplicación y vigencia del código de ética de la Asociación Colombiana de Venta Directa

5.1. Responsabilidades de las compañías
5.2. Administrador del código
5.3. Soluciones
5.4. Aplicación
5.5. Modificación
5.6. Publicación
5.7. Enmiendas

6 Disposiciones

Prefacio

ESTE CÓDIGO ESTABLECE LOS PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS DE NATURALEZA BÁSICA, EQUITATIVA Y ÉTICA QUE LAS COMPAÑÍAS AFILIADAS A ACOVEDI CUMPLEN INEQUIVOCAMENTE ENTRE:

1. Compañías afiliadas a ACOVEDI y sus vendedores independientes existentes y potenciales;
2. Compañías afiliadas a ACOVEDI, sus vendedores independientes y los consumidores de los productos de las compañías;
3. Compañías afiliadas a ACOVEDI como competidores en el mercado;

WFDSA
Código de Ética

Enmendado por los Delegados de la Junta de la WFDSA en Septiembre 30, 2017

1. Generalidades

1.1 Alcance

El presente Código de Ética de LA ASOCIACIÓN Colombiana de Venta Directa -ACOVEDI- tiene como objetivo principal la adopción de unas normas generales para reglamentar las relaciones entre las compañías de venta directa, entre sus vendedores independientes y hacia los consumidores, así como para lograr la calidad de los productos, la satisfacción y la protección de dichos consumidores, la promoción de la imagen pública del sistema de la Venta Directa, dentro de un ambiente de libertad empresarial, de competencia leal y la representación ética de la oportunidad de utilidades del canal de la Venta Directa.

1.2 Glosario de términos

- **WFDSA (por su siglas en Inglés):** Federación Mundial de Asociaciones de Venta Directa

- **ACOVEDI:** Asociación Colombiana de Venta Directa

- **Venta Directa**: La Venta Directa es la comercialización de bienes de consumo directamente a los consumidores, generalmente en sus hogares, en el domicilio de otros o en su lugar de trabajo, siempre por fuera de locales comerciales establecidos. Es un canal de distribución al por menor que se basa principalmente en ser un negocio que requiere el contacto personal de los vendedores independientes con el consumidor, por lo que ha sido calificada como un “Negocio de Gente”.

- **Vendedor Independiente:** Toda persona natural comerciante o persona jurídica que ejerce actividades mercantiles, y que tiene relaciones exclusivamente comerciales con las compañías de venta directa; comercializan predominantemente productos de consumo de manera directa con el consumidor, distanciado de un establecimiento comercial en una ubicación geográfica fija, usualmente mediante la explicación o demostración de productos. [Fuente: WFDSA y Ley1700/2013 de Colombia].

- **Compañía de Venta Directa:** Es una persona jurídica comercial, que utiliza el sistema de Venta Directa para la comercialización y distribución de productos relacionados con su marca comercial o marca de servicio u otro símbolo de identificación comercial.

- **Orden de compra:** Un documento impreso o escrito que confirma los detalles de un pedido del consumidor. En el caso de compras por internet, un formato que contiene todos los términos de la oferta y de la compra en un documento con un formato descargable o imprimible.

- **Consumidor:** toda persona natural o jurídica, que como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario. [Fuente: Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor Colombia]
-

- **Propaganda comercial con incentivos:** Se entiende por propaganda comercial con incentivos, todo anuncio dirigido al público en general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado. No se entiende como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

- **Propaganda comercial de precios:** El precio debe corresponder al precio total del producto, incluido los impuestos o cualquier cargo adicional a que hubiere lugar y anunciarse en forma clara, visible y legible.

- **Incorporación o ingreso:** Cualquier actividad realizada con el fin de estimular a una persona natural o jurídica a convertirse en vendedor independiente.

- **Administrador del código:** Es la persona natural o cuerpo independiente de personas, designado por la Junta Directiva de LA ASOCIACIÓN Colombiana de Venta Directa para vigilar el cumplimiento diario y continuo del código de ética, por parte de las compañías de venta directa, y para resolver las quejas presentadas de conformidad con el presente código.

1.3 Compañías

Las Compañías se comprometen a adoptar y cumplir un código de conducta que incorpora como mínimo los requerimientos de este Código como condición para la admisión y membresía en ACOVEDI. Las compañías se comprometen a publicar el Código, sus términos generales a medida que son aplicables a sus consumidores y vendedores independientes, e informar sobre dónde los consumidores y vendedores independientes pueden obtener una copia del Código.

1.4 Vendedores independientes

Los vendedores independientes no están directamente vinculados por este Código, pero, como condición para ser miembro del sistema de distribución de la compañía, será requerido por la compañía con la que están incorporados a adherirse a las reglas de conducta de este Código.

1.5 Auto—regulación

Este Código no es una ley, pero sus obligaciones requieren un nivel de comportamiento ético por parte de las compañías y vendedores independientes que comprende y en ocaciones excede requerimientos legales aplicables. La no observancia de este Código no genera ninguna responsabilidad ni carga generada por ninguna ley civil. No obstante, conlleva a la finalización de la afiliación con ACOVEDI.

Las Compañías que no están en ACOVEDI no están sujetas a este Código. Sin embargo su obligación se mantiene aplicable para los eventos o transacciones que sucedieron durante el tiempo en que la compañía fue miembro de ACOVEDI. De igual forma y si se requiere, a través de la WFDSA se aplicará la extraterritorialidad de los eventos.

1.6 Regulaciones locales

Las compañías y vendedores independientes deben cumplir con todos los requisitos legales en cualquiera de los países en los que hacen negocios. Este Código no reemplaza ni exime de cumplir ninguna de las obligaciones legales existentes.

El cumplimiento por parte de las compañías y vendedores independientes con la regulación legal pertinente a la venta directa es una condición irrestricta para ser aceptados y para permanecer como afiliados en ACOVEDI.

1.7 Efecto extraterritorial

ACOVEDI requerirá a cada compañía como condición para la admisión y permanencia de la membresía, a cumplir con el Código Mundial de Conducta de la WFDSA para las actividades de venta directa fuera de su país de origen, a menos que esas actividades estén sometidas a la jurisdicción de los Códigos de Conducta de otros países afiliados a la WFDSA, en donde también se encuentra afiliada la compañía. Si una compañía es sujeto de un reclamo en un país en donde no es miembro, la compañía debe aceptar la jurisdicción del Administrador del Código 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 debe asumir los costos razonables incurridos por el Administrador del Código relacionados con la resolución del reclamo. Además, el Administrador del Código del país de origen podrá coordinar con el Administrador (si existiera) del país donde se generó el reclamo, una evaluación de la presunta queja aplicando el siguiente orden prioritario, (I) los estándares del Código de Ética del país en donde se realizo el reclamo (II) los estándares del Código de Ética del país de origen de la compañía (III) como mínimo, los estándares establecidos por el Código de Ética de la WFDSA.

P&R

¿Quiénes son los vendedores independientes?

Toda persona natural comerciante o persona jurídica que ejerce actividades mercantiles, y que tiene relaciones exclusivamente comerciales con las compañías de venta directa; comercializan predominantemente productos de consumo de manera directa con el consumidor, distanciado de un establecimiento comercial en una ubicación geográfica fija, usualmente mediante la explicación o demostración de productos.

¿Las Compañías de Venta Directa deben cumplir con el Código de ética de ACOVEDI?

Sí, las compañías que son miembros de la Asociación de Ventas Directas se comprometen a adoptar, divulgar y hacer cumplir el Código de Ética de ACOVEDI.

2. Conductas generales hacia los consumidores y protección a los consumidores

2.1. Alcance

La calidad de los bienes ofrecidos a los consumidores por las compañías de venta directa o por sus vendedores independientes, así como la información que debe suministrarse están protegidas por la constitución y la ley colombiana, especialmente el Estatuto del Consumidor. Serán responsables, de acuerdo a la ley colombiana, quienes en la producción y en la comercialización de bienes atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores

2.2 Prácticas prohibidas

Quedan terminantemente prohibidas las explicaciones, demostraciones, marcas, leyendas y propaganda comercial que no correspondan a la realidad así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad, o la cantidad de los bienes ofrecidos.

2.3 Identificación

Desde el inicio de la venta, los vendedores independientes obligatoriamente deben identificarse en forma veraz ante dichos clientes potenciales e identificar a la compañía de venta directa, sus productos y el objetivo de su utilización. En las ventas de grupo, se propenderá a que los vendedores independientes dejen claro el objetivo de la reunión, tanto a la anfitriona de la misma como a los participantes.

2.4 Explicación y demostración

Los vendedores independientes deben ofrecer al público información exacta, completa, veraz y suficiente sobre los productos, incluyendo precios y, si aplica, términos de crédito; términos de pago; el tiempo de retracto, incluyendo políticas de devolución; garantía de satisfacción; servicio posterior a la venta; así como la entrega y plazos para la misma. los vendedores independientes deben proporcionar respuestas precisas y comprensibles a todas las preguntas de los consumidores relacionadas con el producto y las condiciones de ofrecimiento efectuadas sobre el mismo.

En la medida en que se resalte la excelencia o cualidades de un producto, se deben realizar respecto a la eficacia del producto, y los vendedores independientes deben mencionar únicamente, verbal o por escrito, los atributos de los productos que han sido autorizados por la compañía.

2.5 Orden de compra

Una orden de compra escrita debe ser entregada o habilitada para el cliente al momento o antes de la venta inicial. En el caso de una venta vía correo electrónico, teléfono, internet o métodos similares no presenciales, una copia de la orden de compra debe haberse entregado previamente, o debe ser incluida en la orden inicial, o debe habilitarse mediante un documento imprimible o descargable desde internet.

La orden de compra debe identificar a la compañía y al vendedor independiente, y debe incluir el nombre completo, dirección de correspondencia y número de teléfono de la compañía o del vendedor independiente, y todo el material sobre los términos de la venta. Los detalles y las limitaciones del servicio posterior a la venta, los términos y vigencia de las garantías de satisfacción y de calidad sobre los productos, el nombre y domicilio del garante y la forma de reclamar dichas garantías por el consumidor y cualquier otro tipo de literatura que pueda ser legible en el sitio Web de la compañía. La declaración de políticas y procedimientos debe contener términos claros y legibles en idioma español.

2.6 Literatura

Las compañías y vendedores independientes se comprometen a que los documentos relacionados con promociones, anuncios, o envíos por correo, no tendrán ninguna descripción del producto, aseveraciones o ilustraciones engañosas, y contendrán el nombre, domicilio y número telefónico de la compañía o del vendedor independiente.

P&R

¿Es el Código de Ética de ACOVEDI una ley de la República?

No, el código de ética de ACOVEDI no es lo mismo que una ley local. Provee información para tener un comportamiento ético que en la mayoría de los casos **excede** los requerimientos legales. Las compañías y vendedores independientes están obligados a cumplir con todas las regulaciones legales en todos los países donde operan.

2.7 Testimonios o promesas verbales

Los vendedores independientes no podrán utilizar afirmaciones o testimonios o promesas verbales que no hayan sido autorizados por las compañías, ni tampoco falsos u obsoletos, o en cualquier caso que no sean aplicables, y que no estén relacionados con la oferta real de manera que puedan inducir al error o confundir al consumidor.

2.8 Comparaciones o denigraciones

Las compañías y los vendedores independientes se abstendrán de hacer comparaciones que puedan engañar y que sean incompatibles con los principios de la competencia leal. Los puntos de comparación no se seleccionarán injustamente y se basarán en hechos que puedan justificarse y demostrarse por cualquier medio probatorio. Así mismo, las compañías de venta directa propenderán a que los vendedores independientes no denigren injustamente de cualquier empresa o producto que sea su competencia en el mismo ramo de negocios, ni aprovechen injustamente la buena fe adjunta al nombre comercial y al símbolo de la empresa de venta directa o de sus productos.

2.9 Retracto y devoluciones

Sin importar si es o no un requerimiento legal, las compañías y vendedores independientes deben ofrecer el derecho al retracto para desistir de una orden dentro de un periodo específico y razonable, y restituir un reembolso para artículos que estén en condiciones de ser revendidos como nuevos o dentro de los estándares de aceptación de devoluciones de las compañías. El periodo de retracto debe estar establecido de forma clara y debe ser aplicable de la misma manera para ventas directas y ventas a distancia (i.e. ordenes telefónicas, por correo o por internet).

Las limitaciones o la exención de la obligación de proporcionar un período de retracto solo puede permitirse en casos limitados y explícitamente relacionados por la legislación nacional colombiana.

2.10 Respeto a la privacidad

Los contactos personales o telefónicos o teleconferencia serán realizados durante horas razonables para evitar intromisiones a la privacidad y evitar cualquier imposición en la venta.

Un vendedor independiente debe finalizar una demostración o presentación inmediatamente lo solicita el consumidor. Los vendedores independientes deben tomar medidas apropiadas para asegurar la protección de toda la información privada entregada por el público, de acuerdo a lo establecido en la Ley Habeas Data 1581/2012 sobre tratamiento de datos personales.

2.11 Justicia/Lealtad/Honestidad

Las compañías de venta directa propenderán a que los vendedores independientes no abusen de la confianza de los consumidores individuales, no se aprovechen de su falta de experiencia comercial y no exploten la edad, enfermedad, falta de comprensión y falta de conocimiento del lenguaje o cualquier otra limitación física o mental de los consumidores.

2.12 Ventas a referidos

Las compañías y los vendedores independientes no podrán inducir a sus consumidores a comprar los productos con base en la promesa que realicen a estos de poder reducir o recuperar el precio de compra recomendando a otros consumidores potenciales sobre ventas similares, si dichas reducciones o recuperaciones están condicionadas o dependen de algún acontecimiento futuro, incierto y poco seguro.

2.13 Entrega

Las compañías y los vendedores independientes velarán porque se de cumplimiento y se efectúe la entrega de los pedidos realizados por sus consumidores, de manera oportuna y de acuerdo con los plazos a que se comprometieron.

P&R

¿Pueden los vendedores independientes dar testimonios o promesas verbales de los productos?

Sí, siempre y cuando el discurso ó libreto del producto sea el autorizado por la compañía.

3. Conductas generales hacia los vendedores independientes

3.1 Cumplimiento de los vendedores independientes

Es obligación de las compañías de venta directa velar porque sus vendedores independientes se adhieran al presente código y cumplan con sus reglas y normas de conducta, buscando que dicho cumplimiento se de como una condición previa para el desarrollo de sus actividades de venta directa.

3.2 Incorporación

Las compañías de venta directa no podrán emplear prácticas engañosas o injustas de incorporación o ingreso, o realizar actividades engañosas o injustas, tendientes a inducir a una persona natural o jurídica a convertirse en vendedor independiente o que puedan llevar a confusión acerca del negocio de venta directa.

3.3 Información comercial

Es responsabilidad de las compañías de venta directa proveer, tanto a sus vendedores independientes como a los potenciales, la información comercial exacta y completa relacionada con la oportunidad, las condiciones de venta, sus derechos y obligaciones. En consecuencia, las compañías de venta directa, de manera falsa o engañosa, no podrán realizar ninguna representación táctica que no pueda verificarse o hacer promesas que no puedan ser cumplidas por los vendedores independientes potenciales.

Las compañías de venta directa se comprometen a que no presentarán a sus vendedores independientes información inexacta relacionada con las ventas reales o potenciales y que la misma se basará en hechos reales y totalmente documentados y soportados contablemente.

3.4 Información sobre ganancias y cuentas

Las compañías deberán suministrar a sus vendedores independientes información clara y verdadera sobre los planes de compensación, bonificaciones, descuentos, premios, entregas, cancelaciones y otros datos relevantes, de conformidad con los acuerdos de la compañía con los vendedores independientes.

Las ganancias pagadas a los vendedores independientes deben derivar de las ventas de productos o servicios a sus clientes/consumidores. Las ganancias de los vendedores independientes deben basarse en las ventas y consumo personal del vendedor independiente y de sus líneas descendentes de distribución. Los vendedores independientes no recibirán ganancias basadas únicamente por el ingreso o incorporación de otros vendedores independientes; so pena de recibir incentivos mínimos que sean acordes a la ley local.

3.5 Declaración de ganancias

1. Las compañías y vendedores independientes no pueden falsificar o alterar la relación de ganancias o ventas reales o potenciales.
2. La declaración de las ganancias y ventas debe ser:
   - verdadera, precisa y presentada de una forma no engañosa, falsa o equivocada.
   - basada en hechos documentados y comprobados en el mercado.
3. Los potenciales vendedores independientes deben:
   - Ser informados sobre el hecho de que las ganancias y ventas actuales variarán de persona a persona y dependerán de las habilidades del vendedor independiente, el tiempo y esfuerzo dedicado a la actividad y otros factores propios de la venta directa;
   - Recibir información suficiente que le permita evaluar razonablemente las oportunidades de obtener ganancia.

P&R

¿Qué debo hacer ante una queja ya enviada a una compañía y sobre la cual no se ha brindado resolución alguna?

Póngase en contacto con el Administrador del Código de Ética de ACOVEDI y proporcione una descripción de su reclamo por escrito. Proporcione la misma información que proporcionó a la compañía y sí es el caso la respuesta emitida por la compañía.

3.6 Acuerdos

Las compañías deberán entregar a sus vendedores independientes un acuerdo escrito para ser firmado entre el vendedor independiente y la compañía o una declaración electrónica descargable, que contenga todos los detalles esenciales sobre la relación entre el vendedor independiente y la compañía. Las compañías deberán informar a sus vendedores independientes sobre sus obligaciones legales, incluyendo licencias, registros e impuestos aplicables.

3.7 Cuotas/Tarifas

Las compañías y vendedores independientes no podrán solicitar a potenciales u otros vendedores independientes a que paguen más que las cuotas razonablemente acordadas en el mercado local, por cualquiera de los siguientes puntos: cuotas/tarifas de entrada, cuotas/tarifas de entrenamiento ó capacitación, cuotas/tarifas de franquicia, cuotas/tarifas para material promocional, u otras cuotas/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 incorporación, a menos que estén incluidos en el kit de inicio. Está permitida la compra obligatoria de un kit de inicio, siempre y cuando no exista una ley que lo prohiba. Cualquier cuota/tarifa requerida para convertirse o permanecer como vendedor independiente, incluyendo cualquier tipo de servicio adicional ofrecido por la compañía (e.g. entrenamiento online, comercio electrónico u otra solución vía internet, costos de envío) será totalmente reembolsable (deduciendo cualquier tipo de comisión ganada por el vendedor independiente), en el evento en que el vendedor independiente termine con su relación de distribución dentro de los 30 días posterior al pago.

Cualquier comisión pagada sobre cuotas/tarifas derivadas únicamente por permanecer o convertirse como vendedor independiente, están prohibidas.

3.8 Datos personales

Los vendedores independientes y las compañías deben tomar todas las medidas para garantizar el uso y el tratamiento adecuado de los datos personales recibidos del consumidor, potencial consumidor o un vendedor independiente, de acuerdo a la Ley de Habeas Data 1581 de 2012 en Colombia.

3.9 Inventario y re-compra

Las compañías no pueden requerir o motivar a sus vendedores independientes a comprar productos de inventario en cantidades no razonables. Las compañías deben tomar medidas claras para asegurar que los vendedores independientes que reciben compensaciones por las ventas de sus lineas descendentes, están consumiendo o revendiendo los productos que compran para calificar al otorgamiento de una compensación.

Si al finalizar una relación de un vendedor independiente con la compañía, y éste solicita a la compañía recomprar cualquier producto no vendido, inventario re-vendible y material promocional, que hayan sido comprados dentro de los 12 meses anteriores, la compañía podrá recomprar y reembolsar el costo original al vendedor independiente, menos un cargo de manejo al vendedor independiente, siempre y cuando los productos se encuentren en perfecto estado y los envases originales perfectamente sellados.

La compañía también puede deducir el costo de cualquier beneficio recibido por parte del vendedor independiente.

Las condiciones de re-compra deben estar previa y claramente especificadas en el documento de ingreso.

P&R

¿Las compañías o los vendedores independientes pueden comparar sus oportunidades comerciales o productos con los de otras compañías?

Las compañías y los vendedores independientes no deben usar comparaciones falsas o engañosas. No pueden atacar injustamente la reputación de otras compañías.

3.9 Inventario y Re-compra (Continuación)

Se considerará una práctica de incorporación desleal y engañosa por parte de una compañía o por parte de un vendedor independiente, exigir o alentar a un vendedor independiente, el comprar cantidades poco razonables de inventario o ayudas de ventas.

El Administrador del Código de Ética de ACOVEDI puede utilizar cualquier recurso apropiado para garantizar que ningún vendedor independiente incurra en pérdidas financieras significativas como resultado de dicho comportamiento prohibido.

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

3.10 Materiales y herramientas

Las compañías deben prohibir a los vendedores independientes que suministren a otros vendedores Independientes cualquier material que no esté aprobado por la compañía y que sea inconsistente con la declaración de políticas y procedimientos de la compañía.

Los vendedores independientes que vendan material promocional o de entrenamiento aprobado por la compañía y legalmente permitido, ya sea en físico, digital, o cualquier otra forma, deberán

(I) ofrecer los materiales que cumplan con los mismos estándares establecidos por la(s) compañía(s) a la(s) que están incorporados,
(II) abstenerse de hacer que la compra de tales ayudas sea un requisito para la línea descendente,
(III) proporcionar ayudas de ventas a un costo razonable y justo, sin ninguna remuneración significativa para el vendedor independiente, equivalente a similar material disponible en el mercado, y
(IV) ofrecerán una política de devolución en las mismas condiciones que la política de devolución de la(s) compañía(s) que representa(n).

Las compañías deberán tomar medidas diligentes y razonables para asegurar que las ayudas de ventas y materiales similares creados por los vendedores independientes cumplan con las disposiciones de este Código y no sean engañosas ni falsas. Se prohíbe la compensación recibida de vendedores independientes por la venta de materiales de capacitación y promoción como condición para convertirse en un vendedor independiente o permanecer como tal.

3.11 Formación y capacitación

Las compañías de venta directa se comprometen a proporcionar a sus vendedores independientes formación y capacitación que les permita funcionar éticamente. Lo anterior puede lograrse mediante sesiones de capacitación o a través de manuales, guías escritas, o materiales audiovisuales.

P&R

¿Cómo comunico la política de “derecho a cancelar o retracto” a mis clientes?

Asegúrese que la política de derecho a cancelar o retracto se proporciona al consumidor por escrito y/o el lugar donde está publicado con acceso libre. Si hay excepciones o condiciones especiales, debe estar de igual forma claramente relacionado.

4. Conductas generales de las compañías de venta directa

4.1 Ambito de aplicación

Las compañías de venta directa, miembros de Acovedi, deberán asumir, en el ámbito de su actuación, el compromiso de conducirse lícitamente, dentro del marco general de las normas colombianas y de los Códigos Mundiales de Ética de la WFDSA, hacia los vendedores independientes, entre vendedores independientes y entre las compañías de venta directa.

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

4.2 Competencia desleal

Constituyen competencia desleal los siguientes hechos:

- Los medios o sistemas encaminados a crear confusión con un competidor del sistema de venta directa, sus establecimientos de comercio y sus productos.
- Los medios o sistemas tendientes a desacreditar a un competidor del sistema de venta directa, sus establecimientos de comercio y sus productos.
- Los medios o sistemas dirigidos a desorganizar internamente una empresa competidora en el sistema de venta directa o a obtener sus secretos.
- Los medios o sistemas encauzados a obtener la desviación de la clientela de cualquiera de las compañías de venta directa, siempre que sean contrarios a las costumbres comerciales.
- Los medios o sistemas encaminados a crear desorganización general del mercado de la venta directa.
- Las maquinaciones reiteradas tendientes a privar a un competidor de sus técnicos o empleados de confianza, aunque no produzcan la desorganización de la empresa de venta directa ni se obtengan sus secretos.

4.3. Libre competencia

Las compañías de venta directa actuarán dentro de los parámetros legales establecidos para la libre competencia, quedando prohibida la realización de actos que la limiten y la ejecución de conductas y prácticas o convenios comerciales prohibidos por las leyes colombianas o que constituyan un abuso de la posibilidad de determinar, directa o indirectamente, las condiciones del mercado de venta directa.

4.4 Abuso de la posición dominante

Se considerará que hay abuso de la posición dominante, por parte de las compañías de venta directa, cuando realicen las siguientes conductas:

- La disminución de precios por debajo de los costos cuando tengan por objeto eliminar uno o varios competidores o prevenir la entrada o expansión de estos.
- La aplicación de condiciones discriminatorias para operaciones equivalentes, que coloquen a un consumidor o proveedor en situación desventajosa frente a otro consumidor o proveedor de condiciones análogas.
- Los que tengan por objeto o tengan como efecto subordinar el suministro de un producto a la aceptación de obligaciones adicionales, que por su naturaleza no constituyen el objeto del negocio.
- La venta a un comprador en condiciones diferentes de las que se ofrecen a otro comprador cuando sea con la intención de disminuir o eliminar la competencia en el mercado de la venta directa.
- Vender en alguna parte del territorio colombiano a un precio diferente a aquel al que se ofrece en otra parte del territorio colombiano, cuando la intención o el efecto de la práctica sea disminuir o eliminar la competencia en esa parte del país y el precio no corresponda a la estructura de costos de la transacción.

P&R

¿Cuánto inventario las compañías pueden esperar que compre un vendedor independiente?

Las compañías no deberán exigir ni alentar a los vendedores independientes a que compren cantidades excesivamente grandes de inventario de productos.

5. Responsabilidad, administración, vigilancia, aplicación y vigencia del código de ética de la Asociación Colombiana de Venta Directa

5.1 Responsabilidades de las compañías

La responsabilidad principal del cumplimiento por parte de la compañía y sus vendedores independientes con el Código recaerá en cada compañía. En caso de incumplimiento de este Código, las compañías harán todos los esfuerzos razonables para satisfacer al demandante.

5.2 Administrador del código

ACOVEDI designará una persona u organismo independiente como Administrador de Código de Ética.

La Junta Directiva, a través de su director ejecutivo, será la encargada de definir las pautas de acción que tenga el Administrador del Código, así como los procedimientos para solucionar todo tipo de quejas que presenten los miembros de LA ASOCIACIÓN, los vendedores independientes de las compañías de venta directa y los consumidores. La delegación que realice la Junta Directiva a través de su director ejecutivo en el Administrador del Código, implica que este está facultado para solucionar en un período reducido de tiempo dichas quejas y para determinar las acciones sobre las mismas

El Administrador del Código supervisará el cumplimiento de este Código por parte de las compañías mediante acciones apropiadas y será responsable del manejo de las quejas y de un conjunto de reglas que describan el proceso de resolución de las quejas.

El Administrador del Código resolverá las quejas de los consumidores basadas en infracciones de este Código que no han sido resueltas.

5.3 Soluciones

El Administrador del Código puede requerir la cancelación de pedidos, devolución de productos comprados, reembolso de pagos u otras acciones correspondientes, incluyendo advertencias a vendedores independientes o a compañías, cancelación o terminación de los contratos de vendedores independientes u otras acciones relacionadas con la compañía.

5.4 Aplicación

El presente Código de Ética tendrá aplicación en todo el territorio de la República de Colombia y obliga a todas las compañías de LA ASOCIACIÓN Colombiana de Venta Directa, quienes se comprometen a mantener un nivel de conducta ética que será superior a cualquier norma o requisito legal existente sobre la materia.

No obstante lo previsto en el presente Código de Ética, las compañías de venta directa y sus vendedores independientes se obligan a cumplir con los requisitos legales y oficiales previstos en las normas colombianas que regulan las materias respectivas.

5.5 Modificación

En el evento en que haya modificación a las normas legales que reglamentan las materias comerciales y jurídicas de este código, LA ASOCIACIÓN Colombiana de Venta Directa debe variar sus disposiciones, bajo la condición de que se conserve su filosofía y fundamentos éticos primordiales o según lo requieran la constitución política y las leyes colombianas.

5.6. Publicación

El presente código rige a partir de la fecha de su firma y expedición; debe ser divulgado en la forma más amplia que sea posible en forma gratuita.

Para constancia de su aprobación, los miembros fundadores de LA ASOCIACIÓN Colombiana de Venta Directa firman el presente Código de Ética en la ciudad de Santa Fe de Bogotá, D.C., a los siete (7) días del mes de Febrero de Mil Novecientos Noventa y Seis (1996).

5.7. Enmiendas

Este código puede ser enmendado mediante el voto de dos tercios de los miembros principales de la Junta Directiva. En caso de faltar un miembro principal, un suplente miembro de la Junta Directiva de la ASOCIACIÓN Colombiana de Venta Directa, podrá hacer efectivo su voto.

ENMIENDAS

Según fue adoptado El 7 de febrero de 1996

Según fue enmendado El 11 de diciembre de 2014

Según fue enmendado El 15 de marzo de 2018

6. Disposiciones

VENDEDORES INDEPENDIENTES

Si bien las "comunicaciones a distancia" (por ejemplo, ventas por Internet) generalmente no se consideran "ventas directas", se pretende que las transacciones subsiguientes o repetitivas que comprometen a un vendedor independientes deben estar cubiertas por el Código, independientemente de si se trata de ventas a distancia.

EFECTO EXTRATERRITORIAL

Esta disposición tiene como objetivo promover la uniformidad de las prácticas comerciales éticas, las normas y el comportamiento a nivel mundial. Si una compañía colombiana decide no ser miembro de la Asociación de Venta Directa (DSA) de otro país, la membresía en ACOVEDI garantiza que se aplicará las normas en la otra jurisdicción.

Al participar en actividades de venta directa fuera de Colombia, cada compañía acepta cumplir con las disposiciones del Código de la Asociación de Venta Directa (DSA) del otro país (si es miembro).

Se prevé que si una compañía no es miembro de la Asociación de Venta Directa (DSA) del otro país, la compañía acepta cumplir con las disposiciones del Código de la Asociación de Venta Directa (DSA) en el que la compañía tiene su sede principal (si es miembro de la DSA de ese país). Si la compañía no es miembro de la Asociación de Venta Directa (DSA) del país de origen, la compañía acepta cumplir con las disposiciones de este Código en Colombia para ser miembro de LA ASOCIACION Colombiana de Venta Directa.

RETRACTO Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

El Administrador del Código de ACOVEDI tiene la autoridad para tomar una determinación de lo que es una práctica engañosa, desleal o poco ética en lo que respecta al consumidor o sobre políticas de incorporación según este Código, y sí es el caso teniendo además como guía los estándares legales vigentes en Colombia.

TIPO DE RELACIÓN

El término "acuerdo escrito" también incluye documentos proporcionados electrónicamente, siempre y cuando estos documentos sean imprimibles o puedan ser descargables a través de Internet.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

El entrenamiento, formación y capacitación sobre ética se puede lograr a través de sesiones de capacitación presenciales, sesiones de entrenamiento en línea, manuales o guías escritas, o materiales audiovisuales. Las compañías no deben usar estos programas de formación en ética como fuente de ingresos ó beneficios. Se reconoce que el entrenamiento sobre ética puede proporcionarse como parte de un programa de capacitación más amplia, que puede tener algún costo.

P&R

¿Quién hace cumplir el Código de Ética de ACOVEDI?

Cada compañía es responsable de cumplir con el Código de ética de ACOVEDI. Adicionalmente, un Administrador Independiente del Código supervisa el cumplimiento al Código de Ética de ACOVEDI y es responsable de resolver las quejas.

Empresas Asociadas

4Life
VIVE UNA VIDA Diferente

A

AVON

AZZORTI

BELCORP
ésika L'BEL CYZONE

DOLCE
Mujer es poder

FullerPinto

GANO EXCEL
COLOMBIA

GrupoMP
MODA CON SENTIDO SOCIAL

HERBALIFE NUTRITION

ROYAL PRESTIGE

Just
ORIGINAL - SINCE 1930

LeBon

LEONISA

LINEA DIRECTA

natura

NATURES SUNSHINE

NIKKEN

novaventa
Siempre allí, siempre contigo

NU SKIN

OMNILIFE
GENTE QUE CUIDA A LA GENTE

ORIFLAME
SWEDEN

RENA WARE

USANA
LA COMPAÑÍA DE NUTRICIÓN CELULAR

YANBAL

Asociados Provisionales

HINODE GROUP

Juana Bonita

2022

Código de Ética de la Venta Directa en Colombia ACOVEDI

ACOVEDI

Asociación Colombiana de Venta Directa

CATEGORÍA PLATINO
WFDSA
WORLD FEDERATION OF DIRECT SELLING ASSOCIATIONS
2017 - 2018 - 2019 - 2020 - 2021

WFDSA

Miembro de la WFDSA
World Federation of Direct Selling Associations
www.WFDSA.org