

2018

---

# Código de Ética de Venta Directa



Asociación Colombiana de Venta Directa  
**DESDE 1996**



**WFDSA**

A member of WFDSA  
World Federation of Direct Selling Associations  
[www.WFDSA.org](http://www.WFDSA.org)

# Tabla de Contenidos

## **4** PREFACIO

### **4** General

Alcance

Glosario de Términos Compañías

Vendedores Independientes

Autoregulaciones

Regulaciones Locales

Efecto Extraterritorial

## **6** Conductas para la Protección de los Clientes

Prácticas Prohibidas

Identificación

Explicación y Demostración

Orden de Compra

Literatura

Testimonios

Comparaciones o Denigraciones

Retracto y Devolución de Bienes

Respeto a la Privacidad

Justicia

Ventas a Referidos

Entrega

- 8 Conducta hacia los Vendedores Independientes**  
Cumplimiento de los Vendedores Independientes  
Incorporación  
Información de Negocios  
Ganancias y Cuentas  
Reclamaciones de Ganancias Relaciones  
Cuotas  
Respeto de la Privacidad  
Carga de Inventario y Recompra  
Otros materiales  
Entrenamiento a Vendedores independientes

- 11 Conducta entre Compañías**  
Interacción  
Seducción  
Denigración  
  
**Ejecución del Código**  
Responsabilidades de las Compañías Administrador del Código Soluciones  
manejo de Quejas  
Publicación

# 1. General

## 1.1 Alcance

El Código contiene secciones tituladas “Conducta para la Protección de los Consumidores”, “Conducta entre las Compañías y los Vendedores Independientes”, y “Conducta entre Compañías”. Estas tres secciones direccionan las variadas interacciones que se pueden presentar dentro del espectro de las Ventas Directas. El Código está diseñado para asistir hacia la satisfacción y protección de los Consumidores, promueve la sana competencia dentro del marco de las empresas privadas y mejoran la imagen pública de la venta directa.

## 1.2 Glosario de Términos

- **Vendedor Independiente:** Los Vendedores Independientes 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 y servicios.

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

## 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 donde 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 Autorregulaciones

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 ocasiones excede requerimientos legales aplicables. La no-observancia de este Código no genera ninguna responsabilidad ni carga generada por ninguna ley civil. Con la finalización de la afiliación a ACOVEDI, las Compañías no estarán sujetas a este Código. Sin embargo los insumos de este código se mantienen aplicables para los eventos o transacciones que sucedieron durante el tiempo en que la Compañía fue miembro de ACOVEDI.

## Prefacio

### ESTE CÓDIGO CONTIENE LAS GUÍAS PARA LA INTERACCIÓN ENTRE:

1. Empresas afiliadas a ACOVEDI y sus vendedores independientes existentes y potenciales;
2. Empresas afiliadas a ACOVEDI, sus vendedores independientes y los consumidores de los productos de las compañías;
3. Empresas afiliadas a ACOVEDI como competidores en el mercado;
4. Reclamantes Individuales, el Administrador del Código de ACOVEDI y las Empresas Afiliadas a ACOVEDI.

## WFDSA Código de Ética

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

## 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. Por lo que este Código no reemplaza ninguna de las obligaciones legales: El cumplimiento por parte de las Compañías y Vendedores Independientes con las leyes pertinentes a la Venta Directa es una condición para ser aceptados como Afiliados en ACOVEDI.

## 1.7 Efecto Extraterritorial

ACOVEDI se compromete a requerirle a todos los miembros como condición para la admisión y mantenimiento de la membresía en el gremio, a cumplir con los Códigos Mundiales de Conducta de la Venta Directa de la WFDSA para las actividades de Venta Directa afuera de su país de origen, a menos que esas actividades estén sometidos a la jurisdicción de los Códigos de Conducta de otros países afiliados a la WFDSA en donde también se encuentra la Compañía.

Si la 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 establecidos por el Administrador del Código de su país de origen, relacionados con la resolución del reclamo. Además, el Administrador del Código del país de origen debe coordinar con el Administrador (si existe alguno) del país desde donde se generó el reclamo y, en la evaluación de la presunta queja, aplicar en orden prioritario, (I) los estándares del Código de Ética del país en

donde se realizó el reclamo, o (II) los estándares del Código de Ética del país de origen de la Compañía, o, (III) como mínimo, los estándares establecidos por el Código de Ética del WFDSA.

estándares del Código de Ética del país de origen de la Compañía, o, (III) como mínimo, los estándares establecidos por el Código de Ética del WFDSA.

## P&R

### ¿Quiénes son los vendedores independientes?

Personas o entidades que están sujetas a vender y/o comprar los productos de una Compañía y comercializar dichos productos directamente con el consumidor fuera de un local comercial fijo.

### ¿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 para la Protección de los Clientes

## P&R

### ¿Es el Código de Ética de ACOVEDI igual que una ley?

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.

### 2.1 Prácticas Prohibidas

Los Vendedores Independientes no deben usar practicas de ventas ni engañosas, ni incorrectas ni desleales.

### 2.2 Identificación

Al inicio de la presentación de ventas, los Vendedores Independientes deben, obligatoriamente, identificarse de manera clara y transparente; al igual que la identidad de su Compañía; la naturaleza de sus Productos; y el propósito de su solicitud de atención al potencial cliente.

### 2.3 Explicación y Demostración

Los Vendedores Independientes deben ofrecer a sus consumidores información acertada y completa sobre los Productos, además de demostraciones incluyendo precios y, si aplica, términos de crédito; términos de pago; el tiempo de retracto, incluyendo políticas de devolución; términos de garantía; servicios post-venta; y tiempos de entrega. Los Vendedores Independientes deben dar respuesta de manera clara y precisa a todas las inquietudes de los clientes. 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.

### 2.4 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 Compa 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 contiene 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. Términos de garantías o seguros; detalles y limitaciones del servicio post-venta; el nombre y dirección del garante; duración de la garantía; y la acción disponible para la aplicación de la garantía para el cliente, deben ser claramente establecidas en la Orden de Compra o cualquier otro tipo de literatura que deba acompañar el producto. Todos los términos deben ser claros y legibles.

### 2.5 Literatura

La literatura promocional, publicidad o campañas de correos no deben contener descripciones de los productos, atributos, fotos o ilustraciones que sean engañosas o falsas. La literatura promocional debe contener la dirección o números de teléfono de la Compañía y pueden incluir el número telefónico del Vendedor Independiente.

### 2.6 Testimonios

Ni las Compañías ni los Vendedores Independientes pueden utilizar afirmaciones o testimonios que no han sido autorizados, ó falsos, u obsoletos, o en cualquier caso no aplicables, y que no están relacionados con la oferta o utilizado cualquier método que pueda inducir a error al consumidor.

## 2.7 Comparaciones o Denigraciones

Ni las Compañías ni los Vendedores Independientes pueden utilizar ninguna comparación engañosa. Los puntos de comparación deben estar basados en hechos que se pueden sustentar y comprobar. Las Compañías y los Vendedores Independientes deben evitar la denigración injusta de cualquier Compañía, negocio o Producto de manera directa o indirecta. Ni las Compañías ni los Vendedores Independientes deben tomar ventaja de manera injusta de la reputación, prestigio e imagen de las marcas y símbolos propios de otras Compañías, Negocios o Productos.

## 2.8 Retracto y Devolución de Bienes

Sin importar si es o no es un requerimiento legal, las Compañías y Vendedores Independientes deben ofrecer un periodo de retracto permitiendo al cliente cancelar una orden dentro de un periodo específico y razonable, y restituir un reembolso para cualquier artículo ya entregado que esté en condición de ser revendido como nuevo. El periodo de retracto debe ser 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.

## 2.9 Respeto a la Privacidad

Los Vendedores Independientes pueden tener contacto personal y telefónico pero solamente dentro de un margen razonable y

durante horas y espacios razonables para evitar la intrusión. Un Vendedor Independiente debe terminar una demostración o presentación de ventas inmediatamente lo demanda un cliente. Los Vendedores Independientes deben tomar medidas apropiadas para asegurar la protección de toda la información privada entregada por los Clientes, Clientes Potenciales, o Vendedores Independientes.

### 2.10 Justicia

Los Vendedores Independientes deben respetar la falta de experiencia comercial de los Clientes. Los Vendedores Independientes no pueden abusar de la confianza del cliente, o explotar la edad de un Consumidor, enfermedades, falta de comprensión o desconocimiento del lenguaje.

### 2.11 Ventas a Referidos

Ni las Compañías y ni los Vendedores Independientes pueden inducir a las personas a comprar bienes y servicios basados en la oportunidad que un Cliente pueda tener de recuperar en términos económicos su compra si refiere nuevos prospectos al Vendedor Independiente para ventas similares, y ni si estas ventajas económicas están supeditadas a algún evento futuro incierto.

### 2.12 Entrega

Las compañías y los Vendedores Independientes deberán cumplir con las órdenes de compra de los consumidores de manera oportuna.

## P&R

### ¿Pueden los vendedores independientes hacer reclamos verbales del producto?

Sí, siempre y cuando los reclamos del producto sean productos de la Compañía.

# 3. Conducta hacia los Vendedores Independientes

## 3.1 Cumplimiento de los Vendedores Independientes

Las Compañías deben requerir de sus Vendedores Independientes, el acatar los estándares del Código como condición de membresía en el sistema de distribución de la Compañía.

## 3.2 Incorporación

Las Compañías no deben utilizar practicas de incorporación desleales o engañosas en su interacción con potenciales Vendedores Independientes ó existentes.

## 3.3 Información de Negocios

La información entregada por las Compañías a los potenciales ó actuales Vendedores Independientes sobre las oportunidades, obligaciones y derechos relacionados, deben ser claros y completos. Las Compañías no harán ninguna declaración fáctica a un posible Vendedor Independiente que no pueda ser verificada o realizar promesas que no se puedan cumplir. Las Compañías no pueden exponer las ventajas de la oportunidad de la venta de una forma engañosa o falsa hacia ningún propuesto de Vendedor Independiente.

## 3.4 Ganancias y Cuentas

Las Compañías deberán suministrar a sus Vendedores Independientes cuentas periódicas de acuerdo a, y según aplique a, ventas, compras, detalles de ganancias, comisiones, bonos, descuentos, envíos, cancelaciones y otros datos relevantes, de acuerdo con los acuerdos entre la Compañía y el Vendedor Independiente. Todas las deudas deben ser pagadas a tiempo y todas las retenciones hechas de

una forma comercialmente razonable. Las ganancias pagadas a los Vendedores Independientes deben ser derivados de las ventas de productos o servicios a sus clientes. Las Ganancias de los Vendedores Independientes deben basarse en las ventas y consumo personal del Vendedor Independiente y sus líneas inferiores.

Los Vendedores Independientes no deben recibir ganancias por el reclutamiento de otros Vendedores independientes dentro del sistema de ventas; excepto que, las Compañías puedan proveer a sus Vendedores Independientes de incentivos mínimos que sean acordes a la ley local.

## 3.5 Reclamaciones de Ganancias

1. Las Compañías y Vendedores Independientes no pueden falsificar o alterar las ganancias o ventas potenciales o actuales de sus Vendedores Independientes.

2. La declaración de las ganancias y cifras de ventas deben ser:

- Verdaderas, precisas y presentadas de una forma no engañosa, falsa o equivocada, y basados en hechos documentados y comprobados en el mercado relevante.

3. Los potenciales Vendedores Independientes deben:

a. ser informados sobre el hecho de que las ganancias y ventas actuales variarán de persona a persona y dependerán de las habilidades del vendedor, el tiempo y esfuerzo dedicado a la actividad y otros factores;

b. recibir información suficiente que le permita evaluar razonablemente las oportunidades de obtener ganancia.

## P&R

### ¿Qué debo hacer ante una queja ya archivada y la cual aún no ha sido resuelta?

Póngase en contacto con el Administrador del Código DSA y proporcione una descripción de su reclamo por escrito. Proporcione la misma información que proporcionó a su compañía cuando inicialmente presentó la queja.



### 3.6 Relaciones

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 pueden solicitar a potenciales Vendedores Independientes u otros Vendedores Independientes a pagar más que cuotas razonables (de acuerdo al 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. Sin embargo, donde no esté prohibido por ley la compra obligatoria de un kit de inicio, esta compra está permitida.

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. Las cuotas/tarifas/cargos reembolsables se limitan a las pagadas por el Vendedor Independiente dentro de los 30 días anteriores a la terminación del distribuidor.

Cualquier comisión pagada sobre cuotas/tarifas cobradas para convertirse o permanecer como Vendedor Independiente, que son, en efecto, una remuneración por ingresar como Vendedores Independientes al sistema de venta directa, están absolutamente prohibidas.

### 3.8 Respeto de la Privacidad

Las Compañías y Vendedores Independientes deben contactar a los Vendedores Independientes de manera razonable y durante horas razonables para evitar intromisión. Los Vendedores Independientes y las Compañías deben tomar todas las medidas adecuadas para garantizar la protección de toda la información privada entregada por el Consumidor, potencial Consumidor, o un Vendedor Independiente, de acuerdo a las leyes locales que apliquen a la privacidad y protección de datos. En Colombia Ley de Habeas Data 1581 de 2012.

### 3.9 Exceso de Inventario y Recompra

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 líneas inferiores, 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, material promocional, ayudas y kits de ventas, que hayan sido comprados dentro de los 12 meses anteriores, la compañía deberá recomprar y reembolsar el costo original al Vendedor Independiente, menos un cargo de manejo al Vendedor Independiente de hasta del 10% del precio neto de compra.

## P&R

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

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

## P&R

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

Asegúrese de que la política se proporciona al consumidor por escrito. El Código de Ética de ACOVEDI establece: “Las compañías y los Vendedores Independientes que ofrecen un derecho de devolución, ya sea que estén condicionados a ciertos eventos o sean incondicionales, deben ser proporcionados por escrito.

### 3.9 Exceso de Inventario y Recompra (Continuación)

La Compañía también puede deducir el costo de cualquier beneficio recibido por parte del Vendedor Independiente basado en la compra original de los productos devueltos. Esta política de recompra de inventario debe ser comunicada claramente a los Vendedores Independientes.

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 puede utilizar cualquier recurso apropiado para garantizar que ningún vendedor independientes a título individual incurra en pérdidas financieras significativas como resultado de dicho comportamiento prohibido.

El Administrador del Código, 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 prohibido, 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 Otros materiales

Las Compañías deben prohibir a que los Vendedores Independientes suministrar a otros Vendedores Independientes cualquier material que no este aprobado por la Compañía y que sea inconsistente con las políticas de la Compañía y procedimientos.

También, los Vendedores Independientes que venden material promocional o de entrenamiento aprobado por la compañía, legalmente permitido, ya sea en físico, digital, o cualquier otra forma, debe (I) ofrecer solo materiales que cumplan con los mismos estándares a los que se adhiere la Compañía, (II) abstenerse de hacer que la compra de tales ayudas sea un requisito de los Vendedores Independientes de 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 por escrito que es la misma que la política de devolución de la Compañía que representa el Vendedor Independiente.

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, que es, en efecto, una remuneración por incorporar Vendedores Independientes a un sistema de ventas.

### 3.11 Entrenamiento a Vendedores independientes

Las Compañías deben suministrar un entrenamiento adecuado para permitir que el Vendedor Independiente opere de manera ética.

# 4. Conducta entre Compañías

## 4.1 Interacción

Las Compañías afiliadas a ACOVEDI deben dirigir sus actividades en el espíritu de la sana competencia hacia los otros miembros.

## 4.2 Seducción

Las Compañías y Vendedores Independientes no pueden seducir ni solicitar sistemáticamente a otros Vendedores Independientes de otras Compañías.

## 4.3 Denigración

Las compañías no deben denigrar injustamente ni permitir que sus Vendedores Independientes desestimen injustamente los Productos de otra Compañía, su plan de ventas y mercadeo o cualquier otra característica de otra Compañía.

# 5. Ejecución del Código

## 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. El Administrador del Código controlará 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 Compañías, cancelación o terminación de los Contratos de Vendedores Independientes u otras relacionadas con la Compañía, y advertencias a las Compañías.

## 5.4 manejo de Quejas

ACOVEDI y el Administrador del Código establecerán, darán a conocer e implementarán procedimientos de manejo de quejas para garantizar una pronta resolución de todas los reclamos. Las compañías también deben establecer, darán a conocer e implementarán procedimientos de manejo de quejas bajo sus procesos individuales de manejo de quejas y así asegurar la pronta resolución de todas los reclamos.

## 5.5 Publicación

Se requiere que todas las compañías afiliadas publiquen para sus Vendedores Independientes y consumidores, el Código de Ética de ACOVEDI.

## P&R

### ¿Cuánto inventario las compañías pueden esperar que compre?

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

# 6. Disposiciones

## P&R

Los requisitos del Código de Ética de ACOVEDI para cualquier material de capacitación son:

1. Los materiales deben ser aprobados por la Compañía.
2. Los vendedores independientes no deben exigir a sus líneas descendientes a comprar materiales.
3. Los materiales deben tener un precio justo.
4. Los materiales deben incluir por escrita la política de devolución.

### 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.

### EFFECTO 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 garantizará que se aplicará alguna norma 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 ese país DSA). Si la compañía no es miembro de la Asociación de Venta Directa (DSA) en la que tiene su sede, la compañía acepta cumplir con las disposiciones de este Código o cualquier Código de la Asociación de Venta Directa (DSA) del país al que pertenezca.

### 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, ilegal o poco ética en lo que respecta al consumidor o sobre políticas de incorporación según el Código, utilizando los estándares legales vigentes como una guía. El cumplimiento de cualquier ley particular, regulación o disposición del Código de Ética de la Asociación no es una protección a tal determinación por parte del Administrador del Código de ACOVEDI de que una práctica es engañosa, ilegal o no ética. Por ejemplo, en una venta a un consumidor, el cumplimiento de la ley no impide que el Administrador del Código de la DSA tome una determinación de que una práctica particular de ventas es engañosa, ilegal o no ética y que se requiere un reembolso o compensación.

### TIPO DE RELACIÓN

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

## INVENTARIO

Esta sección no pretende crear una carga administrativa adicional para aquellas compañías que no requieren y no fomentan la compra de inventario en cualquier cantidad, pero sí tiene un modelo comercial en el que los vendedores independientes solo compran productos después de haber recibido pedidos de productos de los consumidores. Lo siguiente debe tenerse en cuenta al determinar la cantidad apropiada de inventario de Producto: la relación del inventario con las posibilidades de venta reales, la naturaleza de la competitividad de los productos y el entorno del mercado, y las políticas de devolución y reembolso de la Compañía.

## ENTRENAMIENTO A LOS VENDEDORES INDEPENDIENTES

El entrenamiento sobre ética se puede lograr a través de sesiones de capacitación presenciales, sesiones de entrenamiento en línea, manuales o guías escritos, o materiales audiovisuales.

Se prevé que las Compañías se esforzarán por proporcionar capacitación sobre ética sin costo alguno o de bajo costo. En cualquier caso, 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 por parte de las compañía y es responsable de resolver las quejas.



Asociación Colombiana de Venta Directa  
DESDE 1996