

2023

Código de Ética de la Venta Directa en Guatemala AGEVD



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. Auto-regulación
- 1.5. Regulaciones locales
- 1.6. Efecto extraterritorial

2 Conductas hacia los consumidores y protección a los consumidores

- 2.1. Prácticas prohibidas
- 2.2. Identificación
- 2.3. Explicación y demostración
- 2.4. Orden de compra
- 2.5. Literatura
- 2.6. Testimonios o promesas verbales
- 2.7. Comparaciones o denigraciones
- 2.8. Retracto y devoluciones
- 2.9. Respeto a la privacidad
- 2.10. Justicia/Lealtad/Honestidad
- 2.11. Ventas a referidos
- 2.12. Entrega

3 Conductas hacia los vendedores independientes

- 3.1. Cumplimiento de los vendedores independientes
- 3.2. Reclutamiento
- 3.3. Información comercial
- 3.4. Informe sobre ganancias y cuentas
- 3.5. Prestación de ganancias
- 3.6. Acuerdos
- 3.7. Cuotas/Tarifas
- 3.8. Respeto a la Privacidad
- 3.9. Inventario y recompra
- 3.10. Otros Materiales
- 3.11. Entrenamiento al Vendedor Independiente

4 Conductas entre las Compañías

- 4.1. Ámbito de aplicación
- 4.2. Atracción
- 4.3. Libre competencia

5 Ejecución del Código de Ética

- 5.1. Responsabilidades de las compañías
- 5.2. Administrador del código
- 5.3. Soluciones
- 5.4. Manejo de Quejas
- 5.5. Publicaciones

6 Disposiciones

1. Generalidades

Prefacio

ESTE CÓDIGO CONTIENE LAS GUÍAS PARA LA INTERACCIÓN ENTRE:

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

WFDSA Código de Ética

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

1.1 Alcance

El Código de Ética de LA ASOCIACIÓN Guatemalteca de Empresas de Venta Directa -**AGEVD**- contiene secciones tituladas "conducta para la protección de los consumidores", "Conducta entre Compañías y vendedores directos" y "Conducta entre Compañías". Estas tres secciones abordan las diversas interacciones en todo el espectro de la Ventas Directas. El Código está diseñado para ayudar en la satisfacción y protección de los Consumidores, promover la competencia leal en el marco de la libre empresa y mejorar la imagen pública de la Venta Directa.

1.2 Glosario de términos

- **WFDSA (por sus siglas en inglés):** Federación Mundial de Asociaciones de Venta Directa.
- **Administrador del Código:** La persona independiente designada por la **AGEVD** para monitorear el cumplimiento por las Compañías del Código y resolver los reclamos en relación con el Código.
- **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.
- **Compañía de Venta Directa:** Una entidad de negocios que utiliza el sistema de distribución de la Venta Directa para vender sus productos y es miembro de **AGEVD**.
- **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 que compra o consume productos de un Vendedor Directo o de la Compañía.
- **Producto:** Bienes de consumo tangibles o intangibles y servicios.
- **Reclutamiento:** Toda actividad conducida con el propósito de asistir a una persona a ser un Vendedor Independiente

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 **AGEVD**. 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 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 cumple o excede requerimientos legales aplicables. La no observancia de este Código no genera ninguna responsabilidad u obligación legal. Con la terminación de su membresía en **AGEVD**, la compañía no está más obligada hacia este Código. Sin embargo, las provisiones de este Código son aplicables para hechos o transacciones ocurridas durante el tiempo que la compañía fue miembro de **AGEVD**.

1.5 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 es una condición para su aceptación o continuidad de su membresía con **AGEVD**.

1.6 Efecto extraterritorial

AGEVD se compromete a que requerirá a cada compañía como condición para la admisión o continuidad de la membresía, a 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 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 realizó 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 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 o fijo.

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

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 **AGEVD**.

2. Conducta para la protección de los consumidores

P&R

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

No, el código de ética de AGEVD 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 prácticas de venta engañosas, mentirosas o injustas.

2.2 Identificación

Al inicio de la presentación de venta, los vendedores independientes obligatoriamente deben identificarse en forma clara y sinceramente, aclarando la identidad de la compañía, la naturaleza de sus productos y el propósito de su solicitud al posible consumidor.

2.3 Explicación y demostración

Los vendedores independientes ofrecerán al público información exacta, completa, veraz y suficiente sobre los productos, incluyendo precios y si correspondiera, términos de crédito aplicable; condiciones de pago; un período de reflexión o enfriamiento incluyendo la política de devoluciones; términos de garantía; servicio post-venta; así como fechas de entrega. Los vendedores independientes deben proporcionar respuestas precisas y comprensibles a todas las preguntas de los consumidores relacionadas con el producto. Los vendedores independientes sólo harán aquellos comentarios verbales o escritos de atributos del producto que estén autorizados por la compañía.

2.4 Orden de compra

Una orden de compra escrita debe ser entregada al 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 post-venta, los términos y duración de las garantías 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. Todos los términos deben ser claros y legibles.

2.5 Literatura

La literatura promocional, publicidades y correos no deben contener descripciones de productos o sus atributos, fotos o ilustraciones que sean engañosas o inexactas. La literatura promocional debe contener el nombre y la dirección o el número de teléfono de la Compañía y podrá incluir el número de teléfono del Vendedor Independiente.

2.6 Testimonios

Los vendedores independientes no deberán utilizar ningún testimonio o promesas 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 a error al consumidor.

2.7 Comparaciones o denigraciones

Las compañías y los vendedores independientes se abstendrán de hacer comparaciones engañosas. Los puntos de comparación se basarán en hechos que puedan demostrarse. Las compañías y los vendedores independientes no denigrarán injustamente a ninguna compañía, negocio o producto, directamente o por implicación. Las empresas y los vendedores independientes no se beneficiarán injustamente de la buena voluntad asociada al nombre comercial y el símbolo de otra compañía, negocio o producto.

2.8 Retracto y devoluciones

Sea o no un requerimiento legal, las compañías y vendedores independientes deben ofrecer un período de reflexión/enfriamiento que le permita al cliente retirarse de cancelar una orden dentro de un período de tiempo especificado, para devolver y a un reembolso de los bienes ya entregados que sean vendibles como nuevos. El período de reflexión debe estar claramente establecido y se aplicará por igual a las ventas directas y a las ventas a distancia (es decir por teléfono, correo u órdenes en línea)

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

2.9 Respeto a la privacidad

Los vendedores independientes deberán hacer contacto personal o telefónico con los consumidores, sólo de manera razonable y durante horas razonables, para evitar intrusiones. Los vendedores independientes deben tomar medidas apropiadas para asegurar la protección de toda la información privada entregada por el consumidor potencial o directo.

2.10 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.

2.11 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.

2.12 Entrega

Las compañías y los vendedores independientes velarán porque 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

¿Qué información debe ser incluida en una Orden de Compra?

La Orden de Compra debe identificar a la compañía y al Vendedor Independiente. Debe llevar el nombre completo, dirección y número de teléfono de la compañía o el Vendedor Independiente y toda la información de la venta.

P&R

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

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

3. Conductas generales hacia los vendedores independientes

3.1 Cumplimiento de los vendedores independientes

Las compañías solicitarán a sus vendedores independientes que se adhieran al presente código y cumplan con sus reglas y normas de conducta.

3.2 Reclutamiento

Las compañías de venta directa no podrán emplear prácticas engañosas o injustas de incorporación o ingreso, que puedan llevar a confusión acerca del negocio de venta directa.

3.3 Información comercial

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.

3.4 Información sobre ganancias y cuentas

Las compañías deberán proporcionar 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 por reclutar a otros vendedores independientes en un sistema de ventas, aunque las compañías pueden proporcionarles incentivos mínimos que sean acordes a la ley local.

3.5 Presentación 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 posibles 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.

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 o 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 prohíba. Cualquier cuota/tarifa requerida para convertirse o permanecer como vendedor independiente, incluyendo cualquier tipo de servicio adicional ofrecido por la compañía (e.j. 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 Respeto a la privacidad

Las Compañías y los vendedores independientes se pondrán en contacto con los vendedores independientes y consumidores solo de manera razonable y durante horas razonables para evitar intrusiones. Los Vendedores Independientes y las Compañías deben tomar las medidas adecuadas para garantizar la protección de toda la información privada proporcionada por un consumidor o potencial consumidor y un Vendedor Independiente, de acuerdo con las leyes locales que se aplican a la privacidad y la protección de datos.

3.9 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 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, de hasta 10% del precio neto de compra, 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

¿Se requiere a los Vendedores Independientes cumplir con el Código de Ética de la Asociación?

Los Vendedores Independientes están indirectamente obligados por el Código de Ética de la Asociación. Ellos son requeridos por la compañía miembro de AGEVD.

P&R

Las Empresas y los Vendedores Independientes no deben tergiversar la ganancia real de ventas potenciales cuando se encuentren describiendo las ganancias y la oportunidad a los potenciales Vendedores Independientes.

Cualquier representación de ganancia o venta debe basarse en hechos documentados.

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 **AGEVD** 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 **AGEVD**, 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 Otros Materiales

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 Entrenamiento del Vendedor Independiente

Las compañías se comprometen a proporcionar a sus vendedores independientes formación y capacitación que les permita funcionar éticamente.

4. Conductas entre las compañías

4.1 Ámbito de aplicación

Las compañías miembros de **AGEVD** llevarán a cabo sus actividades en un espíritu de competencia leal hacia otros miembros.

4.2 Atracción

Las compañías y los vendedores independientes no atraerán ni solicitará sistemáticamente vendedores independientes de otra compañía.

4.3. Libre competencia

Las Compañías no deben indebidamente denigrar ni permitir que sus Vendedores Independientes denigren los productos de otra compañía, su plan de ventas y mercado o cualquier otra característica de otra compañía.

5. Cumplimiento del Código de Ética

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

AGEVD designará una persona u organismo independiente como Administrador de Código de Ética. 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 Manejo de Quejas

AGEVD y el Administrador del Código establecerán, publicarán e implementarán procedimientos de manejo de quejas para asegurar la pronta resolución de todas las quejas. Las compañías también establecerán, publicarán e implementarán procedimientos de manejo de quejas bajo sus procesos individuales de manejo de quejas y asegurar la pronta resolución de todas las quejas.

5.5 Publicaciones

Se solicita que todas las empresas publiciten el Código de Ética de AGEVD a sus vendedores independientes y consumidores de forma amplia y gratuitamente.

P&R

¿Están obligadas las empresas a recompra de producto no vendido en poder de los Vendedores Independientes?

Si, si lo solicita un Vendedor Independiente al momento de la terminación. Las Empresas deben volver a comprar cualquier producto no vendido y revendible comprado dentro de los 12 meses anteriores y reembolsar el precio neto de compra menos gastos administrativos.

6. Disposiciones

disposiciones de este Código o cualquier Código de la Asociación de Venta Directa.

VENEDORES 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.

EFEECTO 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 decide no ser miembro de la Asociación de Venta Directa (DSA) de otro país, la membresía en AGEVD garantiza que se aplicará las normas en la otra jurisdicción.

Al participar en actividades de venta directa fuera de Guatemala, 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

RETRACTO Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

El Administrador del Código de AGEVD 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 o 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

Los requisitos del Código de Ética de la Asociación 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 escrito la política de devolución.

2023

Código de Ética de la Venta Directa en Guatemala AGEVD



WFDSA

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