
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

PREAMBULO

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 para la protección de 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
- 2.7. Declaraciones falsas o engañosas
- 2.8. Respeto de la privacidad del consumidor
- 2.9. Equidad
- 2.10. Venta por recomendación
- 2.11. Entrega
- 2.12. Afirmaciones Despectivas

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. Relación
- 3.7. Cuotas/Tarifas
- 3.8. Respeto a la Privacidad de los Vendedores Independientes
- 3.9. Inventario y recompra
- 3.10. Otros Materiales
- 3.11. Entrenamiento al Vendedor Independiente

4 Conducta 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

7. Preguntas y Respuestas

PREÁMBULO

Venta directa: La Venta Directa es un método de venta minorista en el que los productos y servicios se venden directamente a los consumidores fuera de un entorno minorista tradicional. Por lo general, involucra a empresarios independientes que promocionan y venden productos a través de interacciones personales, como reuniones cara a cara, demostraciones en el hogar o transacciones digitales.

Características clave de la Venta Directa:

Venta personalizada: Los representantes de ventas construyen relaciones personales con los clientes y brindan recomendaciones personalizadas basadas en las necesidades del cliente.

Ubicaciones flexibles: Las ventas en Venta Directa generalmente ocurren en varios entornos, incluidos los hogares, en línea o a través de reuniones sociales (por ejemplo, fiestas o eventos), en lugar de ubicaciones minoristas fijas.

Vendedores independientes: Los vendedores independientes suelen ser distribuidores independientes que ganan un porcentaje por los productos que venden y, en algunos casos, por las ventas realizadas por otras personas a las que apoyan en un equipo de ventas.

Variedad de productos: La Venta Directa abarca una amplia gama de productos, que incluyen belleza y bienestar, artículos para el hogar, suplementos nutricionales y artículos de cuidado personal.

Prefacio

ESTE CÓDIGO DE ÉTICA
CONTIENE LAS GUIAS
PARA LA INTERACCIONES
ENTRE:

1. Compañías afiliadas a la **AGEVD** y sus vendedores independientes existentes y potenciales.

2. Compañías afiliadas a la **AGEVD**, sus vendedores independientes y los consumidores de los productos de la compañía.

3. Compañías afiliadas a la **AGEVD**, como competidores en el mercado.

4. Demandantes individuales, el administrador del código y las empresas miembros de la **AGEVD**.

WFDSA Código de Ética

Enmendado por los delegados de la Junta de la **WFDSA** el 16 septiembre 2025.

1. Generalidades

1.1 Alcance

El Código contiene secciones tituladas "Conducta para la protección de los consumidores", "Conducta entre empresas y vendedores independientes" y "conducta entre empresas". Estas tres secciones abordan las diversas interacciones en todo el espectro de las 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.

El Código de Ética de la WFDSA (el "Código de la WFDSA") establece un conjunto de requisitos y estándares éticos mínimos que toda Asociación de Venta Directa ("DSA") debe cumplir para unirse y seguir siendo miembro de la WFDSA. Si bien el Código WFDSA no es una ley, proporciona el marco fundamental para la conducta ética dentro de la industria. Las DSA pueden ir más allá de estos requisitos mínimos en sus propios códigos DSA para abordar consideraciones nacionales o regionales específicas.

El cumplimiento y la certificación regular de las disposiciones del Código de la WFDSA son obligatorios para las DSA, y cualquier empresa que busque ser miembro de una DSA también debe adherirse a los principios del Código de la WFDSA. Estos requisitos garantizan que todos los miembros mantengan la confianza, la equidad y la integridad, estableciendo un estándar de excelencia ética para la industria global de venta directa.

1.2 Glosario de términos

A LOS EFECTOS DEL CÓDIGO, LOS TÉRMINOS EN MAYÚSCULAS NO DEFINIDOS EN OTRA PARTE TENDRÁN LOS SIGUIENTES SIGNIFICADOS:

- **Administrador del Código:** La persona u organismo independiente designado por un DSA para supervisar el cumplimiento de una Compañía con el Código DSA y para resolver quejas bajo el Código DSA.
- **Compañía:** Una entidad comercial que (i) utiliza un método de Venta Directa para comercializar algunos o todos sus productos, y (ii) es miembro de un DSA.
- **Consumidor:** Cualquier persona que compre y consuma Productos de un Vendedor Independiente o de una Compañía.
- **Transacción digital:** Ventas de bienes o servicios a través de medios en línea/electrónicos/digitales, incluidas las ventas a través de sitios web de la compañía, redes sociales, comercio electrónico y cualquier otro medio legal relacionado con el propósito de recibir una utilidad, bonificaciones o cualquier otra ventaja económica.

- **Vendedor independiente:** Una persona o entidad que tiene derecho a comprar, vender y/o promocionar los Productos de una Compañía y que construye relaciones personales con los clientes para brindar recomendaciones personalizadas basadas en las necesidades del consumidor. Los vendedores independientes comercializan productos y/o servicios de consumo directamente a los consumidores fuera de una ubicación minorista fija y permanente, incluidos los hogares, en línea o a través de reuniones sociales (por ejemplo, fiestas o eventos), generalmente a través de la explicación o demostración de productos y/o servicios. Un Vendedor Independiente puede ser un agente comercial independiente, un comerciante o distribuidor independiente.
- **Asociación de Venta Directa (DSA):** Una asociación nacional formal de empresas que es Reconocido y es miembro de la WFDSA.
- **Bienes comercializables:** incluyen aquellos productos comprados por un vendedor independiente que no se han usado, están en buenas condiciones y aún están en el embalaje original, contienen los sellos originales y no superan la fecha de vencimiento indicada del producto. Los bienes comercializables excluyen los productos de temporada, los productos descatalogados, los productos promocionales especiales o los productos personalizados, que se declararon, en el momento de la compra, como no retornables.
- **Formulario de pedido:** Un documento impreso, en línea o escrito que confirma los detalles de un pedido del Consumidor y proporciona un recibo de venta al Consumidor. En el caso de compras por Internet, se proporcionará un formulario que contenga todos los términos de la oferta y la compra en un formato imprimible o descargable.
- **Producto:** bienes y servicios de consumo tangibles e intangibles.
- **Reclutamiento:** Cualquier actividad realizada con el propósito de ayudar a una persona a convertirse en un vendedor independiente.

1.3 Compañías

Las compañías se comprometen a adoptar y hacer cumplir un Código de Conducta que incorpore como mínimo las disposiciones de este Código como condición para la admisión y la membresía continua en AGEVD. Las compañías también se comprometen a publicitar el Código, sus términos generales que se aplican a los consumidores y vendedores independientes, e información sobre dónde los consumidores y vendedores independientes pueden obtener una copia de este Código.

La AGEVD se comprometen a adoptar, publicitar y hacer cumplir el Código, vinculante para sus miembros, que incorpore sustancialmente las disposiciones del Código de la WFDSA, a menos que dichas disposiciones violen la ley local y se sometan a una certificación regular como se describe en la WFDSA para mantener el estatus.

1.4 VENDEDORES INDEPENDIENTES

Los Vendedores Independientes no están sujetos directamente a este Código de la WFDSA, pero, como condición para ser miembros del sistema de distribución de la Compañía, la Compañía con la que están afiliados les exigirá que se adhieran a las Reglas de Conducta de este Código de la WFDSA.

1.5 Auto—regulación

El Código WFDSA es mucho más que un conjunto de normas. Su objetivo es proporcionar orientación sobre el comportamiento ético que se espera de las compañías y los vendedores independientes que cumpla o supere los requisitos legales aplicables e incluya requisitos para la certificación regular según lo descrito por la WFDSA como condición para la membresía, con el objetivo de garantizar operaciones comerciales éticas y protección al consumidor. El incumplimiento del Código de la WFDSA no crea ninguna responsabilidad de derecho civil. Con la terminación de su membresía en la WFDSA, AGEVD ya no está sujeta al Código de la WFDSA.

Sin embargo, las disposiciones de este Código siguen siendo aplicables a eventos o transacciones que ocurrieron durante el tiempo en que AGEVD fue miembro de la WFDSA.

1.6 Regulaciones locales

Las compañías y los vendedores independientes deben cumplir con todos los requisitos legales en cualquier país en el que hagan negocios. Por lo tanto, este Código no reafirma todas las obligaciones legales; el cumplimiento por parte de las Compañías y los Vendedores Independientes de las leyes relacionadas con la Venta Directa es una condición para la aceptación o la membresía con AGEVD.

Sin embargo, se aplica el requisito de que el Código AGEVD incorpore sustancialmente la disposición de este Código WFDSA a menos que la ley local lo prohíba. En caso de conflicto entre la ley local y este Código de la WFDSA o un Código de la AGEVD, se aplicarán los requisitos de la ley local.

1.7 Efecto extraterritorial

AGEVD se compromete a requerir a cada compañía, como condición para la admisión y continuidad de la membresía a cumplir con el Código de Ética Mundial de la WFDSA con relación a las actividades de venta directa fuera del 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 caso de que una Compañía sea objeto de una Queja del Código en un país en el que 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 el que sea miembro de una Asociación de Venta Directa) y debe asumir los costos razonables incurridos por el Administrador del Código asociados con la resolución del reclamo.

Además, el Administrador del Código del país de origen puede coordinarse con el Administrador del Código (si existe) del país del reclamante y, al evaluar la supuesta Queja del Código, aplicar, en orden de prioridad:

- (i) los estándares del Código de Ética en el país en el que se presenta la queja, o;
- (ii) los estándares del Código de Ética en el país de origen de la compañía en cuestión, o;
- (iii) como mínimo, los estándares establecidos en el Código Ético Mundial 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.

2. Conducta para la protección de los consumidores

2.1 Prácticas prohibidas

Los Vendedores Independientes no utilizarán prácticas de venta engañosas o desleales según lo definido por las leyes nacionales vigentes y las prácticas adicionales identificadas por la AGEVD.

2.2 Identificación

Al inicio de una presentación de ventas o la primera incorporación con un posible Vendedor Independiente o Consumidor, los Vendedores Independientes y los asociados del Vendedor Independiente deberán, sin solicitud, identificarse de manera veraz y clara, la identidad de su Compañía, la naturaleza de sus Productos y el propósito de su compromiso con el posible Consumidor o Vendedor Independiente.

2.3 Explicación y demostración

Las Compañías y los Vendedores Independientes ofrecerán a los Consumidores explicaciones y demostraciones precisas y completas de los Productos con respecto al precio y, si corresponde, las condiciones de crédito, las condiciones de pago, un período de reflexión, incluidas las políticas de devolución. Términos de garantía, servicio postventa y fechas de entrega. Los Vendedores Independientes darán respuestas precisas y comprensibles a todas las preguntas de los Consumidores. En la medida en que se hagan afirmaciones con respecto a la eficacia del producto, los Vendedores Independientes solo harán aquellas afirmaciones verbales o escritas del producto que estén autorizadas por la Compañía.

2.4 Formulario de pedido

Se entregará o pondrá a disposición del Consumidor un Formulario de Pedido por escrito en el momento de la venta inicial o antes. En el caso de una venta realizada por correo, teléfono, Internet o medios similares no presenciales, se deberá haber proporcionado previamente una copia del Formulario de Pedido, o se incluirá en el pedido inicial, o se proporcionará en forma imprimible o descargable a través de Internet. El Formulario de Pedido identificará claramente a la Compañía y al Vendedor Independiente y contendrá el nombre completo, la dirección permanente, el número de teléfono y el correo electrónico de la Compañía o del Vendedor Independiente, y todos los términos materiales de la venta.

Términos de una garantía o una garantía; detalles y limitación del servicio posventa; el nombre y la dirección del garante; la

duración de la garantía; y las medidas correctivas disponibles para el Consumidor se establecerán claramente en el Formulario de pedido u otra documentación adjunta proporcionada con el producto. Todos los términos deben ser claros y legibles.

2.5 Literatura

La literatura promocional, los anuncios y los correos no deben contener descripciones de productos, afirmaciones, fotos o ilustraciones que sean engañosas. La literatura promocional contendrá el nombre y la dirección o el número de teléfono y el correo electrónico de la Compañía y puede incluir el número de teléfono del Vendedor Independiente. Los anuncios digitales deben contener la información de contacto adecuada.

2.6 Testimonios

Las Empresas y los Vendedores Independientes no utilizarán ningún testimonio o respaldo que no esté autorizado, sea falso, obsoleto, engañoso o inaplicable, que no esté relacionado con la oferta o que se utilice de cualquier manera que pueda inducir a error al Consumidor.

2.7 Declaraciones falsas o engañosas

Las compañías y los Vendedores Independientes no utilizarán comparaciones que sean engañosas. Los puntos de comparación deberán ser veraces, exactos, justos y fundamentados. Las Empresas y los Vendedores Independientes no caracterizarán injustamente a ninguna Empresa, Negocio o Producto, directamente o por implicación.

Las Compañías y los Vendedores Independientes no se aprovecharán indebidamente del fondo de comercio asociado al nombre comercial y símbolo de otra Compañía, negocio o producto.

ENFRIAMIENTO Y DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍAS

Ya sea que sea o no un requisito legal, las Compañías y los Vendedores Independientes ofrecerán a los Consumidores un período de tiempo escrito, claramente establecido, razonable y específico aplicable a todos los modos de venta ofrecidos por una Compañía, dentro del cual un Consumidor puede cancelar un pedido y devolver para obtener un reembolso de los Productos ya entregados, siempre que dichos bienes sean tan comercializables como nuevos. Las limitaciones o la exención de la obligación de proporcionar dicho derecho de cancelación y devolución de Productos solo pueden permitirse en casos limitados explícitamente permitidos por la legislación nacional.

P&R

¿Las compañías de Venta Directa están obligadas a cumplir con el Código de Ética de la AGEVD?

Si, las compañías que son miembros de AGEVD, se comprometen a adoptar, cumplir y publicar el código de ética de la AGEVD. Deben de certificarse regularmente de acuerdo a la WFDSA.

2.8 Respeto de la privacidad del consumidor

Los Vendedores Independientes deberán establecer contacto personal, telefónico o digital con los Consumidores y posibles Consumidores solo de manera razonable y durante horas razonables para evitar intrusividades.

Un Vendedor Independiente suspenderá una demostración o presentación de ventas inmediatamente a solicitud del Consumidor o posible Consumidor.

Los Vendedores Independientes y las Empresas tomarán las medidas que sean requeridas por la ley aplicable para garantizar la protección de la información personal proporcionada por un Consumidor o un Consumidor potencial, incluida la recopilación, el uso y la conservación de información personal solo con una base legal para hacerlo (por ejemplo, según corresponda, consentimiento, interés legítimo, necesidad contractual, etc.), informar a los consumidores y posibles consumidores de los motivos de la recopilación de datos a través de los avisos de privacidad requeridos, ofrecer las opciones de inclusión y exclusión requeridas, minimizar la recopilación de datos, implementar y actualizar las salvaguardas técnicas y organizativas.

2.9 Equidad

Los Vendedores Independientes respetarán la falta de experiencia comercial de los Consumidores. Los Vendedores Independientes no abusarán de la confianza de los consumidores individuales, ni explotarán la edad, la enfermedad, la falta de comprensión o la falta de familiaridad con un idioma de un Consumidor

2.10 Venta por recomendación

Las Compañías y los Vendedores Independientes no inducirán a una persona a comprar bienes o servicios basándose en la representación de que un Consumidor puede reducir o recuperar el precio de compra al referir clientes potenciales a los Vendedores Independientes para compras similares, si dichas reducciones o recuperaciones dependen de algún evento futuro incierto.

2.11 Entrega

Las empresas y los vendedores independientes cumplirán con los pedidos de los consumidores de manera oportuna y de acuerdo con políticas claras sobre plazos

2.12 Afirmaciones despectivas

Ningún Miembro hará reclamaciones o tolerará las reclamaciones hechas por otros en relación con los planes de ventas o marketing de otros Miembros en la medida en que dichas reclamaciones no cumplan con las disposiciones de las leyes y reglamentos aplicables del mercado en el que el Miembro realiza actividades comerciales o constituiría competencia desleal o práctica engañosa en virtud de dichas leyes y reglamentos.

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

La información proporcionada por las Empresas a los Vendedores Independientes potenciales o existentes en relación con la oportunidad y los derechos y obligaciones relacionados será precisa y completa. Las empresas no harán ninguna representación fáctica a un posible Vendedor Independiente que no pueda verificarse ni harán ninguna promesa que no pueda cumplirse.

Las empresas no presentarán las ventajas de la oportunidad de venta a ningún posible recluta de manera falsa o engañosa.

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.

Compra obligatoria de productos y materiales publicitarios, capacitación o materiales de capacitación de un nuevo Vendedor Independiente.

3.5 Presentación de ganancias

- Las compañías y vendedores independientes no pueden falsificar o alterar la relación de ganancias o ventas reales o potenciales.
- 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.
 - 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 de los Vendedores Independientes

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.

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.

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.

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.

P&R

¿Quién hace cumplir el Código de Ética de la AGEVD?

Cada compañía es responsable de cumplir con el Código de Ética de la AGEVD, un administrador independiente del código de la AGEVD supervisará la observancia del Código de Ética de la AGEVD por parte de cada compañía y es responsable de resolver las quejas.

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.

3.4 Capacitación 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.

Después de una apelación infructuosa por parte de una Compañía bajo el proceso de un DSA para la revisión de las conclusiones de un Administrador del Código, la Compañía en cuestión debe cumplir con los requisitos del Administrador del Código o estar sujeta a medidas disciplinarias de acuerdo con el Código DSA aplicable.

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

¿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.

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.

6. Disposiciones

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 Guatemala.

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.

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

1. Los materiales deben ser aprobados por la Compañía.
2. Es posible que los vendedores independientes no requieran líneas descendientes para comprar materiales.
3. Los materiales deben tener un precio justo.
4. Los materiales deben venir con una política de devolución por escrito.

Venta a Distancia

Si bien las "comunicaciones a distancia" (por ejemplo, las ventas por Internet) generalmente no se consideran "venta directa", las transacciones posteriores o repetitivas realizadas por un vendedor independiente están destinadas a estar cubiertas por el Código, independientemente de si son ventas a distancia.

Inventario

Esta sección no pretende crear una carga administrativa adicional para aquellas Compañías

que no requieren ni fomentan la compra de inventario en ninguna cantidad, pero tienen un modelo de negocio en el que los Vendedores Independientes compran Productos solo después de haber recibido pedidos de Productos por parte de los Consumidores. Al determinar la cantidad adecuada de inventario de Productos, se debe considerar lo siguiente: la relación del inventario con posibilidades de ventas realistas, la naturaleza de la competitividad de los Productos y el entorno del mercado, y las Políticas de devolución y reembolso de productos.

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 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 disposiciones de este Código o cualquier Código de la Asociación de Venta Directa a la que pertenezca.

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.

Código de Ética de la Venta Directa en Guatemala AGEVD



WFDSA

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