



Cada compañía es responsable del cumplimiento del Código.

Responsabilidad de las Compañías: Cada compañía es responsable del cumplimiento del Código. En caso de cualquier incumplimiento, las compañías realizarán todos los esfuerzos razonables para resolver la queja.

Administrador del Código: La AMVD nombrará a una persona o a un cuerpo independiente como Administrador del Código. El Administrador del Código vigilará su cumplimiento por parte de las compañías mediante acciones adecuadas y será responsable del manejo de las quejas y del seguimiento del procedimiento establecido para tal fin. También resolverá cualquier queja no resuelta de los consumidores con base en el Código.



El Administrador del Código tiene la autoridad para determinar qué es una práctica fraudulenta, ilegal o no ética hacia los consumidores, hacia los vendedores independientes y entre las compañías bajo el Código vigente, usando como guía los lineamientos legales imperantes en el país.

El cumplimiento de cualquier ley en particular, regulación o las disposiciones del Código no impide que el Administrador del Código determine que una práctica es engañosa o no ética. Por ejemplo, en una

venta al consumidor que cumple con la Ley, el Administrador del Código podrá determinar que esta venta fue realizada mediante prácticas de ventas engañosas o poco éticas, por lo que podría determinar alguna sanción como sería el reembolso o alguna compensación.

Acciones: El Administrador del Código podrá considerar acciones tales como la cancelación de pedidos, la devolución de los productos comprados, el reembolso de pagos u otras, incluyendo advertencias a los vendedores independientes, la cancelación o terminación de los contratos mercantiles con los mismos, advertencias a las compañías y la exclusión de compañías como miembros de la AMVD.

Manejo de Quejas: La AMVD y el Administrador del Código deberán establecer, difundir y aplicar procedimientos de manejo de quejas para garantizar su pronta resolución. Las compañías también deberán implementar y dar a conocer un procedimiento de manejo de quejas interno con base a sus políticas individuales para asegurar la pronta resolución de todas las quejas.

Publicación: Todas las compañías darán a conocer el Código a los vendedores independientes y a los consumidores.

INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Protección a los Consumidores y a los Vendedores Independientes



Si algún consumidor o algún vendedor independiente considera que una compañía afiliada a la AMVD está incurriendo en una posible violación al Código, podrá presentar una queja.



¿Qué pasos seguir para la presentación de una queja por parte de los consumidores y vendedores independientes?

Procedimiento para presentar una queja ante el incumplimiento del Código

1º. Tratar de resolver el asunto directamente entre las partes involucradas. La queja deberá ser por escrito incluyendo la siguiente información:

- Fecha y detalles del incidente.
- Las partes involucradas.
- La sección del Código que considera ha sido violada.
- Una descripción de las acciones realizadas por ambas partes para resolver el asunto.
- Si es el caso, el costo del producto involucrado y si es relevante incluir facturas u otros documentos de apoyo.
- El estado actual de la queja.
- La solución que se considere debería ser aplicada.

Se recomienda dar el tiempo suficiente para que la compañía pueda responder a su queja. Por lo general, se sugiere un período de 30 días.

2º. Si después de completar el primer paso la situación no es resuelta satisfactoriamente, se deberá contactar a la AMVD para que la queja sea canalizada al Administrador del Código, proporcionándole por escrito la misma información anteriormente mencionada.

3º. Si la queja no es resuelta satisfactoriamente después de completar los pasos 1º y 2º se podrá enviar un resumen completo de la queja, incluyendo las respuestas tanto de la compañía como la del Administrador del Código a la Federación Mundial de Asociaciones de Ventas Directas (WFDSA) a: info@wfdsa.org La Federación Mundial se contactará con el Administrador del Código para

aclarar porqué la queja no ha sido resuelta. El Código de la Federación Mundial de Asociaciones de Ventas Directas provee efecto extraterritorial. Esto quiere decir que se está protegido presentando una reclamación a la WFDSA aunque la compañía en cuestión no sea miembro de la AMVD, pero que su oficina matriz sí esté afiliada a la Asociación de Ventas Directas donde se encuentra la sede.

Pasos a seguir:

- Investigar donde se localiza la oficina matriz de la compañía.
- Investigar si la compañía es miembro de la Asociación de Venta Directa donde se localiza su oficina matriz.
- Si la compañía no es miembro de la Asociación de Venta Directa donde ocurrió la violación y tampoco es miembro de la Asociación donde se localiza su oficina matriz, se deberá presentar una queja en las instancias gubernamentales / Procuraduría Federal del Consumidor.

Protección a las Compañías

Si algún Asociado incumple con lo establecido en el Código o si algún Asociado tiene conocimiento de que otro Asociado está incumpliendo, se sujetarán a lo establecido en el siguiente procedimiento.

Procedimiento para presentar una queja ante el incumplimiento del Código

QUEJAS ENTRE COMPAÑÍAS

Si un Asociado sufre algún agravio a causa de que otro Asociado incumpla con lo establecido en el Código, deberá presentar su reclamación mediante escrito dirigido al Administrador del Código.



Conteniendo cuando menos la siguiente información:

- Nombre del Asociado denunciante, así como el de su representante quien deberá ser el que firme el escrito.
- Domicilio del Asociado denunciante o en su caso un domicilio convencional para oír y recibir notificaciones sobre este asunto en particular.
- Nombre y domicilio del Asociado o los Asociados que se considere están incurriendo en violación o incumplimiento.
- Relación sucinta de los hechos que han motivado la denuncia, redactados en términos claros y precisos, acompañada de los elementos o pruebas que lo acrediten.
- Tanto el escrito como sus anexos se deberán presentar en original, anexando las copias que sean necesarias para correr traslado a cada uno de los Asociados que se considere están incurriendo en violación o en incumplimiento.

Con copia del escrito y sus anexos, el Administrador del Código notificará al Asociado o los Asociados contra los cuales se presente la reclamación en un término que no excederá de 15 (quince) días hábiles, mediante citatorio con acuse de recibo o mediante correo certificado.

A partir del día en que se le notifique, cada uno de los Asociados contra los cuales se presente la reclamación contará con un término de 15 (quince) días hábiles para que mediante escrito dirigido al Administrador del Código contesten lo que a su derecho convenga y exhiban las pruebas que acrediten su dicho.

En caso de que no se formule contestación alguna dentro del término señalado anteriormente, se tendrá por contestada la reclamación en sentido afirmativo.



El Código de Ética de la AMVD es una medida de autorregulación de la industria de la Venta Directa que garantiza el respeto, la transparencia y la legalidad de la industria estableciendo lineamientos de comportamiento ético que deben prevalecer entre los vendedores independientes y las compañías afiliadas en beneficio de los consumidores.

ASOCIACIÓN MEXICANA DE VENTAS DIRECTAS A.C.



Tlacoquemecatl 21 Desp. 201
Col. Del Valle C.P. 03100, CDMX, México.



55 5575 8233
55 5575 8237



amvdac@prodigy.net.mx



www.amvd.org.mx

Administrador del Código de Ética

Dr. David Merino Téllez
contacto@drdavidmerino.com