

---

# Código de Ética

## Situaciones, Preguntas y Respuestas

### ACOVEDI



# ACOVEDI

Asociación Colombiana de Venta Directa

---



# Parte 1. Situaciones.

## Las siguientes son situaciones basadas en el Código de Ética de ACOVEDI

Representan las situaciones que usted puede enfrentar mientras ejecuta su negocio de venta directa. Responda a ellas basándose en la reacción más fiel que usted enfrentaría ante cada situación hipotética.

**Situación 1.** Organizas una reunión en casa y eres el anfitrión. Varios amigos y familiares, incluida tu hermana, asisten. Todo el mundo está pasando un buen rato, y por lo mismo superas tus propias metas de ventas. Al día siguiente, llama tu hermana diciendo que desea cancelar una orden que ella hizo en la reunión. ¿Qué deberías hacer?

- R.** El Código de Ética de ACOVEDI garantiza el derecho del consumidor a cancelar sin ningún motivo específico dentro de un número de días específicos. Revisar los términos y excepciones en el punto 2.9 del Código, de igual forma lo establecido en el contrato con la compañía.

**Situación 2.** Sabes que la cantidad de personas que ingresas al negocio aumentan tus ganancias generales. Hablas con un potencial candidato, que está interesado en la oportunidad de ganancias. Como vendedor independiente estás ansioso por ganar "grandes" cantidades de dinero y, como tal, deseas que el potencial candidato ingrese al negocio. Le dices a esa persona que podrá comprar una casa de vacaciones durante el primer año con sus ganancias. ¿Estás infringiendo el Código de Ética de ACOVEDI? Por qué sí o por qué no?

- R.** Sí, lo más probable es que lo haya hecho. El Código de Ética establece que ni las compañías ni sus vendedores independientes pueden confundir o tergiversar las ventas o las potenciales ganancias. Las ganancias o las ventas realizadas se basarán en hechos documentados. Debe tener hechos reales que respaldan su estado de cuenta con la compañía.

**Situación 3.** Organizas una reunión en tu casa y tienes la esperanza de incorporar a algunos participantes. Has tenido mucho éxito con tu negocio y has comprado una casa de vacaciones con tus ganancias. Estás ansioso por compartir la oportunidad de negocio con tus amigos. ¿Qué puedes decir como parte de tu argumento de venta?

- R.** Puedes decirle a los asistentes a la reunión cuánto ganaste durante el año anterior, siempre que esta información esté soportada correctamente. No exageres y no digas nada que pueda ser engañoso ni mal interpretado. Explicar el esfuerzo y dedicación previo al resultado.

**Situación 4.** Eres un vendedor independiente para la Compañía XYZ. Después de 7 meses de tratar de cumplir con tus objetivos de ventas, te das cuenta que simplemente no estás destinado a esta actividad. Decides pedirle a la compañía que termine con la relación. Le pides a la compañía que te compre el inventario que aún tienes. ¿Cómo esperarías que la compañía reaccione?

- R.** Basados en tu solicitud por escrito hacia la Compañía, esta podría recomprar los productos no vendidos que estén en buenas condiciones de venta siempre y cuando se encuentren en perfecto estado y los envases originales perfectamente sellados. Revisar numeral 3.9 del código.

**Situación 5.** Tu compañía vende suplementos nutricionales. Tienes un cliente que ha venido consumiendo tu suplemento y en contraste que mientras toda su familia contrajo gripe porcina, él no la adquirió. Él le atribuye su buena salud a la línea nutricional. Tu piensas "que buena oportunidad para vender, voy a decirle a todos mis clientes que mi producto previene la gripe porcina". Imagínate cuánto van a subir tus ventas. ¿Es este testimonio de ventas aceptable?

- R.** No, no deberías hacer esta venta de esa manera. El Código de Ética de ACOVEDI declara que los Vendedores Independientes no pueden utilizar atributos de los productos que no han sido autorizados por la compañía.

# Parte 1. Situaciones.

**Situación 6.** Tu realizas actividades de entrenamiento en ventas y te preparas para una reunión de ventas. Tu entrenamiento aún no ha sido aprobado, sin embargo, tu estas confiado en que la compañía te va a dar la aprobación, pero no a tiempo para tu reunión. ¿Deberías ofrecerles estos beneficios a los participantes de tu reunión sabiendo que aun no han sido aprobados?

- R.** No, no debes ofrecer este entrenamiento. Es en contra del Código de Ética de ACOVEDI vender cualquier tipo de material de entrenamiento o apoyo en ventas que no haya sido autorizado por la compañía. La compañía debe aprobar todos los apoyos en ventas antes de que puedas ofrecerlos a tus equipos de ventas.

**Situación 7.** Estás en medio de una llamada programada en el hogar de un cliente. De repente este debe contestar una llamada urgente y te pide que re programen la cita. ¿Qué debes hacer?

- R.** Debes detener tu discurso de ventas como lo ha solicitado el cliente. El Código de Ética de ACOVEDI establece que los Vendedores Independientes deben suspender demostraciones y presentaciones de ventas de productos inmediatamente lo solicita un cliente. El contacto con los consumidores debe iniciarse únicamente dentro de un horario adecuado y de una forma respetuosa.

## Parte 2. P&R

### Las siguientes son preguntas y respuestas basadas en el Código de Ética de ACOVEDI.

Representan las situaciones que puedes enfrentar mientras realizas tu negocio de venta directa. Responde a ellas en función de cómo reaccionarías fielmente ante cada situación.

**P1. ¿Las Compañías de Venta Directa deben cumplir con el Código de Ética de ACOVEDI?**

**R.** 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.

**P2. ¿Yo como vendedor independiente, debo cumplir con el Código de Ética de ACOVEDI?**

**R.** Los vendedores independientes están indirectamente sujetos al Código de Ética de ACOVEDI. La compañía siempre requiere que los vendedores independientes, estén adheridos al Código de Ética de ACOVEDI.

**P3. ¿Qué es lo primero que debo hacer si tengo una queja hacia una compañía miembro de ACOVEDI?**

**R.** Registre por escrito su reclamo directamente con la compañía. Incluyendo la siguiente información:

- La fecha y los detalles del incidente.
- Los individuos/partes involucradas.
- Detalles de la situación e identifique la violación del Código de Ética.
- La cantidad y el costo del producto, y si corresponde, incluir facturas u otros documentos justificativos.
- Los esfuerzos que ha hecho para resolver el asunto.
- Cualquier respuesta que los otros individuos/partes han realizado para resolver el asunto.
- El estado actual de la queja.
- Cómo desea que se resuelva o solucione la queja.

**P4. ¿Qué debo hacer ante una queja ya archivada y la cual aún no ha sido resuelta?**

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

**P5. ¿Es siempre requerido el precio cuando se explican y/o demuestran los productos?**

**R.** Sí, el precio siempre es requerido. Otros elementos, si aplican, son obligatorios como: términos de crédito; condiciones de pago; derecho al retracto, incluidas las políticas de devolución; términos de garantía; servicio posventa y fechas de entrega.

**P6. ¿Pueden los vendedores independientes hacer reclamos verbales del producto?**

**R.** Sí, siempre y cuando los reclamos sobre el producto, pertenezcan a la Compañía.

**P7. ¿Las compañías o los vendedores independientes pueden comparar sus oportunidades comerciales o productos con los de otras compañías?**

**R.** Las compañías y los vendedores independientes no deben usar comparaciones falsas o engañosas. No se debe atacar la reputación de otras compañías.

**P8. ¿Cómo comunico la política de "derecho a cancelar" a mis clientes?**

**R.** Asegúrese que la política se proporciona al consumidor por escrito y/o está claramente visible en cualquier plataforma antes de realizar la venta. El Código de Ética de ACOVEDI establece las pautas mínimas que recoge el derecho a cancelar y el derecho a devolver productos, incluidos los casos que por Ley están exentos por sus características.

## Parte 2. P&R

### **P9.** ¿Qué le promete la compañía, a su vendedor independiente?

**R.**

1. Las compañías no desfigurarán las ventajas de la oportunidad de participar en venta directa.
2. Las compañías proporcionarán los datos relevantes para el vendedor independiente.
3. Las compañías deben basar todas las declaraciones de ganancias sobre hechos documentados.
4. Las compañías deben por escrito proporcionar el tipo de vínculo existente con el vendedor independiente.

### **P10** ¿Cuánto inventario pueden las compañías esperar que yo compre?

**R.**

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

### **P11** ¿Cuáles son las obligaciones entre las compañías miembros de la Asociación de Venta Directa - ACOVEDI?

**R.**

- Las compañías deben actuar con el espíritu de competencia leal.
- Las compañías no deben solicitar vendedores independientes de otras compañías deslealmente.