

CÓDIGO ÉTICO

GENERAL

1. Ámbito de aplicación

El **Código Europeo de la Venta Directa** dirigido a los Consumidores (en adelante denominado el «Código») ha sido publicado por la SELDIA para sus asociados, las Asociaciones Nacionales de Venta Directa. El Código cubre las relaciones entre las compañías de Venta Directa y los consumidores. El Código desea lograr la satisfacción y la protección de los consumidores, la promoción de una competencia leal en el marco de la libre empresa y acrecentar la imagen pública de la Venta Directa, sector cuyo objetivo es vender a consumidores finales productos de calidad en condiciones justas.

2. Terminología

A los fines de este Código, las expresiones utilizadas tienen el siguiente significado:

1. **venta directa:** Significa todo método de venta que se basa en la explicación o demostración de los productos a un consumidor mediante un vendedor, fuera de establecimientos comerciales.
2. **consumidor:** La persona física que compra productos destinados fuera de su profesión, negocio o comercio.
3. **AVDs:** Las Asociaciones de Venta Directa son Asociaciones nacionales de compañías de Venta Directa que representan los intereses de la Venta Directa en un país europeo y son miembros de SELDIA.

4. **compañía de venta directa o compañía:** Es una entidad mercantil que utiliza una organización de Venta Directa para la venta de productos, asociados con su marca o marca de servicio o cualquier símbolo identificativo y es socio de una AVD.
5. **sistema de distribución:** Significa cualquier organización y método para la comercialización de los productos.
6. **vendedor:** Significa toda persona física o jurídica que pertenezca a un sistema de distribución de una compañía de venta directa y que venda, facilite o participe en la venta de los productos de dicha compañía fuera de un establecimiento comercial. Estos vendedores pueden estar autorizados a coordinar, a su vez, a otros vendedores. Un vendedor puede ser un agente comercial independiente, un distribuidor independiente, un contratista independiente o cualquier otro representante similar independiente.
7. **producto:** Incluye bienes, tangibles o intangibles, o servicios.
8. **venta en reunión:** Es la venta directa a un grupo de consumidores invitados por una anfitriona con dicho fin.
9. **formulario de pedido:** Todo documento impreso o escrito que confirma los detalles del pedido del consumidor y que proporciona un recibo de venta al consumidor. En el caso de compras por internet, se trata de un formulario que contiene todos los puntos de la oferta y de la compra proporcionados en soporte duradero.
10. **captación:** Toda actividad dirigida con el fin de invitar a una persona a que se convierta en Vendedor.
11. **Administrador del Código:** es una persona o una entidad independiente nombrada por una AVD, para controlar el cumplimiento del Código de la AVD por parte de las compañías asociadas y resolver las reclamaciones que se presenten bajo este Código.

3. Asociaciones

Toda Asociación Nacional de Venta Directa se compromete a adoptar un Código de Conducta que cumpla lo indicado por el Código europeo de SELDIA, como condición de su admisión y permanencia en SELDIA.

4. Compañías

Toda compañía miembro se compromete a cumplir el Código nacional como condición de admisión y de permanencia en una AVD. Toda compañía miembro de una AVD deberá comunicar al público su pertenencia a su AVD y a los códigos nacionales.

5. Vendedores

Los vendedores no quedan obligados directamente por el Código, pero deberán cumplir los principios expuestos en el mismo, como condición de su ingreso o de su permanencia en los sistemas de distribución de las compañías.

6. Autorregulación

Este Código es una herramienta de autorregulación del sector de la Venta Directa. No es una Ley, sus obligaciones pueden requerir un nivel de comportamiento ético superior a las obligaciones legales existentes. Su incumplimiento no crea ninguna responsabilidad de carácter legal civil. Al cesar como miembro de una AVD, una compañía deja de quedar obligada por este Código, pero su articulado continuará aplicándose a los hechos o transacciones que hayan tenido lugar mientras la compañía era socio de una AVD.

7. Ley nacional

Las compañías y los vendedores deben cumplir con todos los requisitos de la ley nacional del país en el que llevan a cabo su actividad.

8. Efectos extraterritoriales

Toda AVD se obliga a exigir a toda compañía, como condición de su ingreso y permanencia en ella, el cumplimiento del Código de Conducta nacional de su país si es miembro de una AVD.

En relación con las actividades fuera de su país, la compañía se obliga a cumplir el Código de Conducta europeo cuando se desarrollen actividades dentro del Espacio Económico Europeo (EEE)- o a cumplir el Código Mundial (WFDSA).

Si una compañía recibe una queja de un país de cuya AVD no es miembro, la compañía debe aceptar la jurisdicción del Administrador del Código (AC) de su país de origen y correrá con los costes razonables en que incurra el AC de su país de origen y que tengan relación con la resolución de la queja. Además, el AC de su país puede coordinarse con el AC del país de la queja y, en el momento de evaluar la queja, serán de aplicación los siguientes textos según la prioridad siguiente: 1º) la normativa del Código del país en el cual se efectúa la queja; o bien, 2º) la normativa del Código del país de origen en el que se recibe la queja; o bien, 3º) como mínimo, la normativa establecida en el Código Europeo de SELDIA o del Código mundial de la WFDSA cuando sean de aplicación.

CONDUCTA HACIA LOS CONSUMIDORES

1. Prácticas prohibidas

Los vendedores directos y las empresas no deben utilizar prácticas de venta engañosas, agresivas o injustas.

2. Identificación

Al inicio de una presentación de ventas, los vendedores directos deberán, sin que sea necesario solicitarlo, identificarse a sí mismos con veracidad y claridad; la identidad de su empresa; la naturaleza de sus productos; y el propósito de su solicitud al posible consumidor.

3. Explicación y demostración

Los vendedores directos ofrecerán a los consumidores explicaciones y demostraciones completas y precisas sobre las características del producto, el precio y, si corresponde, los términos de crédito; condiciones de pago; derecho de desistimiento; políticas de devolución; términos de garantía; servicio de postventa; y fechas de entrega. Los vendedores directos

darán respuestas precisas y comprensibles a todas las preguntas de los consumidores. Al hablar de la eficacia del producto, los vendedores directos solo comunicarán de forma verbal o escrita las propiedades del producto que estén autorizadas por la Compañía.

4. Formulario de pedido

Se entregará un Formulario de pedido por escrito o se pondrá a disposición del Consumidor 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 proporcionará 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 a la empresa y al vendedor directo y proporcionará al consumidor los datos de contacto completos de la empresa y del vendedor directo, y todos los términos materiales de la venta (correspondientes al punto 2).

5. Derecho de desistimiento y devolución de bienes

Las empresas y los vendedores directos se asegurarán de que cualquier formulario de pedido contenga un derecho de desistimiento durante un período que sea al menos el estipulado por la ley, incluido el derecho a obtener el reembolso de cualquier pago o bienes intercambiados; o que informe al consumidor de la ausencia de derechos de desistimiento. Las empresas y los vendedores directos que ofrecen un derecho incondicional de devolución lo estipularán por escrito.

6. Garantía y servicio de postventa

Los términos de la garantía, los detalles y la limitación del servicio postventa, el nombre y la dirección del garante, la duración de la garantía y la acción correctiva abierta al comprador se establecerán claramente en el formulario de pedido.

7. Textos

Los textos promocionales, los anuncios o correos no deben contener ninguna descripción del producto o ilustraciones que sean engañosas. Deberán mostrar el nombre y la dirección o el número de teléfono de la empresa y podrán incluir el número de teléfono del Vendedor Directo. También deberán cumplir con el presente Código y las normas relativas a la

comercialización para niños y menores, en particular las de la Directiva de prácticas comerciales desleales y la Directiva de servicios de medios audiovisuales.

8. Testimonios

Las empresas y los vendedores directos no se referirán a ningún testimonio o respaldo que no esté autorizado, no sea verdadero, esté obsoleto o ya no sea aplicable por algún motivo, no esté relacionado con su oferta o se use de alguna manera que pueda inducir a error al consumidor.

9. Comparación y denigración

Las empresas y los vendedores directos se abstendrán de utilizar comparaciones que puedan inducir a error o que sean incompatibles con los principios de competencia leal. Las comparaciones solo se realizarán de conformidad con las disposiciones sobre publicidad comparativa establecidas en la Directiva 2006/114/CE sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa. Las empresas y los vendedores directos no denigrarán a ninguna empresa o producto directamente o por implicación. Las empresas y los vendedores directos no deben aprovechar injustamente la buena voluntad asociada al nombre comercial y el símbolo de otra empresa o producto.

10. Respeto a la privacidad

El contacto personal, telefónico o electrónico se realizará de manera sensata y durante horas razonables para evitar intrusiones, y siguiendo la legislación nacional pertinente cuando corresponda. El vendedor directo terminará una demostración o presentación de ventas, en cualquier momento, cuando el consumidor lo solicite.

Las empresas y los vendedores directos deben tomar las medidas adecuadas para garantizar la protección de toda la información privada proporcionada por clientes reales o potenciales.

11. Justicia

Los vendedores directos no abusarán de la confianza de los consumidores individuales, respetarán la falta de experiencia comercial de los consumidores y no explotarán aspectos

como la edad, la enfermedad, la condición particular mental o física, la credulidad, la falta de comprensión o la falta de conocimiento del idioma del consumidor.

12. Venta por referencias

Las empresas y los vendedores directos no inducirán a un consumidor a comprar productos basándose en la premisa de que un consumidor puede reducir o recuperar el precio de compra remitiendo a otros consumidores a los vendedores para compras similares, si tales reducciones o recuperaciones dependen de algún evento futuro incierto.

13. Entrega

Cualquier orden se ejecutará lo más rápido posible y, en cualquier caso, dentro de los 30 días posteriores a la celebración del contrato, a menos que las partes hayan acordado lo contrario. Se informará a los consumidores si las empresas o los vendedores directos no pueden cumplir su parte del contrato porque los productos pedidos no están disponibles.

APLICACIÓN DEL CÓDIGO

1. Responsabilidad de las compañías

La principal responsabilidad por la observancia de este Código recae en cada compañía. En caso de infracción del Código, las compañías harán todo lo posible para dar satisfacción al reclamante.

Cada compañía miembro y cada compañía miembro provisional designará un responsable de seguimiento del Código que debe facilitar el cumplimiento de este Código por parte de su compañía y debe responder a las solicitudes del Administrador del Código. Dicho responsable será también el contacto básico en la compañía para comunicar los principios de este Código Ético a sus vendedores, a los empleados de la compañía, clientes y público en general.

2. Responsabilidad de las Asociaciones de venta directa

Las AVDs nombrarán a una persona para tramitar las reclamaciones. LAS AVDS harán todo lo posible para solucionarlas.

3. Administrador del Código

La Asociación de Empresas de Venta Directa y todas sus empresas asociadas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que serán las Juntas Arbitrales las que decidirán sobre las eventuales reclamaciones presentadas por los consumidores contra empresas asociadas a la AVD.

4. Acciones

Entre las acciones a tomar por las compañías, AVDS o Administradores de Códigos se pueden incluir la cancelación de pedidos, la devolución de mercancías compradas, la devolución de los pagos efectuados a cualesquiera otras acciones adecuadas, incluyendo advertencias a los Vendedores, la resolución o terminación de los contratos de los Vendedores o cualesquiera otras relaciones con la compañía, advertencias a las compañías, expulsión de las compañías de una AVD y la publicación de tales acciones y sanciones.

5. Tratamiento de las reclamaciones

Las Compañías, las AVDs y los Administradores del Código establecerán el procedimiento para tratar las reclamaciones y harán lo necesario para que toda reclamación sea tratada en un plazo breve y la decisión tomada dentro de un plazo razonable. El tratamiento de las reclamaciones de los consumidores será gratuito para el consumidor.

6. Publicación

Las AVDs publicarán este Código y le darán una difusión lo más amplia posible.

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN Y SOLICITUD DE ARBITRAJE

Sistema arbitral de consumo

En el caso de que un consumidor desee presentar una reclamación contra una empresa asociada a la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE VENTA DIRECTA como consecuencia de compra efectuada, sugerimos que el/la interesado/a se ponga en contacto con la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su localidad, o cualquier entidad que forme parte del Sistema Arbitral de Consumo, o con una Asociación de Consumidores, a los efectos de cumplimentar el impreso de reclamación y de solicitud de arbitraje.

JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO

*Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición
Calle Príncipe de Vergara, 54 - Madrid (28006) MADRID*

Tramitación de quejas a través de la web ministerial:

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/seccion/resolucion_de_conflictos_de_consumo.htm

<http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/subseccion/tramitacion.htm>

Nuestra Asociación está también a su entera disposición para asesorarle en este trámite.