

CAMARA ARGENTINA DE VENTA DIRECTA

COMPENDIO CÓDIGO DE ÉTICA

Ámbito de Acción

La Venta Directa tiene una historia de más de 100 años en el mundo y más de 50 años en Argentina y durante todo ese tiempo ha estado sirviendo a los consumidores con productos de calidad y relaciones sociales de confianza.

Con el sentido de afianzar más aún estos vínculos, la Cámara Argentina de Venta Directa (CAVEDI) adopta el Código de Ética como una medida de regulación que contiene normas de conducta ética para las empresas de venta directa asociadas, quienes se comprometen a acatar sus disposiciones como condición de admisión a la Cámara y para continuar como miembros de ésta.

El Código de Ética de CAVEDI tiene como objetivo principal la adopción de normas generales aplicables a las relaciones entre las empresas de venta directa, entre las empresas y los revendedores y hacia los consumidores, así como la satisfacción y protección de dichos consumidores y la promoción y difusión de la oportunidad de negocio que la venta directa ofrece.

Es muy importante señalar, que dadas las características de comerciante independiente de todos los revendedores, estas normas no tienen otro objeto que sugerir conductas y actitudes (la mayoría de ellas de tipo ético), que se consideran adecuadas para gestionar el negocio del revendedor independiente.

Ética hacia los consumidores

Los revendedores independientes

- Hacer conocer su calidad de revendedor independiente y transmitir una clara y completa explicación de las características de los productos que ofrece, precio, modalidad de pago, garantía, entrega, etc.
- Abstenerse de usar comparaciones que puedan confundir o sean incompatibles con los principios de defensa de la competencia.
- No utilizar prácticas desleales, engañosas o injustas
- Comunicar con claridad al consumidor final, la existencia del período de reflexión, para la devolución del producto.
- Evitar actitudes intrusivas con los clientes, en ocasión de contactos personales, telefónicos, o de cualquier tipo.
- No abusar de la confianza de los consumidores.
- Entregar en tiempo y forma los productos solicitados.

Ética hacia los revendedores

Las empresas

- No utilizar prácticas de incorporación, desleales o engañosas.
- Brindar información precisa y completa sobre las características del negocio que se ofrece.
- Presentar datos reales relacionados con el volumen de ventas o ganancia, actual o potencial, de los revendedores independientes.
- Informar adecuadamente a los revendedores, sobre las obligaciones legales, y fiscales que surgen del negocio independiente que comienzan.
- No requerir o alentar a los revendedores a comprar productos en cantidades grandes e irrazonables.
- Proveer toda la información necesaria, para ayudar a los revendedores independientes, a operar éticamente su negocio.

Ética entre las empresas

- Las empresas asociadas a CAVEDI deberán conducirse ética y lealmente hacia los otros miembros.
- Los revendedores pueden comercializar productos de diferentes empresas, sin perjuicio de lo cual, éstas deben evitar atraer deslealmente a un revendedor que está vendiendo productos de otra empresa, para que venda los propios.
- Las empresas no deben desacreditar productos, planes comerciales o cualquier otra propuesta de otra empresa.

Resolución de conflictos

El Administrador del Código de Ética

Las empresas asociadas a CAVEDI, se comprometen a realizar el máximo esfuerzo para resolver los conflictos y quejas, a través de sus sistemas y procedimientos de satisfacción al cliente, pero, si aún así, el conflicto no pudiera resolverse satisfactoriamente, el Administrador del Código de Ética de CAVEDI, intervendrá en una segunda instancia, para brindar a las partes, las mejores alternativas de solución posibles, aplicando las normas definidas en el Código de Ética.