

## Las siguientes experiencias son situaciones a las que los vendedores independientes pueden enfrentarse en el desarrollo de sus negocios.

### 1. Organizas una reunión en tu casa con fines de venta.

Varios amigos y familiares asisten, incluida tu hermana. Todos se la pasan muy bien y tu superas tus metas de ventas. Al día siguiente, tu hermana te llama y te dice que quiere cancelar el pedido que hizo en la reunión ¿Qué deberías de hacer?

El Código de Ética AMVD garantiza el derecho del cliente a cancelar sin ningún motivo específico dentro de un número de días establecidos. Tendrías que decirle a tu cliente que tiene X días para devolver el producto (verifica con la empresa el número de días que corresponden).

### 2. Sabes que la cantidad de personas que tienes en líneas descendentes aumenta tus ganancias generales.

Hablas con un potencial vendedor independiente que está interesado en la oportunidad de obtener ganancias. Esta persona está ansiosa por obtener "grandes cantidades de dinero" por lo que te interesa que se convierta en parte de tu línea descendente. Tu le dices que con sus ganancias, en el primer año podrá comprar un auto último modelo y una nueva casa ¿Con esto has violado el Código de Ética AMVD? ¿Por qué o por qué no?

Sí, lo más probable es que lo hayas hecho. El Código de Ética AMVD establece que ni tú, ni la empresa pueden falsear las ventas potenciales o ganancias. Cualquier ganancia deberá estar basada en hechos documentados. Debes de tener datos exactos y completos para respaldar tus declaraciones. No se pueden realizar promesas que no se puedan cumplir.

### 3. Estás organizando una fiesta en tu casa y tienes la esperanza de prospectar a algunos participantes en tu línea descendente.

Has sido muy exitoso en tu negocio y con tus ganancias has podido comprar una casa de verano. Estás deseoso por compartir la oportunidad de negocio con tus amigos. ¿Qué puedes decir como parte de tu estrategia de prospectación?

Puedes decirles a los asistentes a la fiesta cuánto ganaste durante el año anterior, siempre que esta información esté documentada. No exageres, ni digas nada que pueda ser engañoso.

**4. Eres un vendedor independiente y después de 7 meses de intentar alcanzar tus objetivos, te das cuenta de que no estás destinado a esta actividad, simplemente no eres un vendedor.** Decides notificar a la compañía para terminar tu relación comercial. Les preguntas si volverán a comprar el inventario que tienes. ¿Cómo esperas que la compañía responda?

Con base a tu solicitud por escrito, la compañía recomprará los productos que no se hayan vendido y que se puedan volver a vender, comprados durante los doce meses anteriores a la terminación de la relación comercial. La compañía reembolsará el precio de compra neto original menos un cargo por manejo de hasta el 10% del precio neto de compra, menos cualquier beneficio que hayas recibido al momento de la compra original de los bienes devueltos.

**5. Tu compañía vende una línea de suplementos nutricionales.** Tienes un cliente que ha estado consumiendo tus suplementos y descubrió que toda su familia había enfermado de gripe porcina, menos él. Atribuye este hecho a tu línea nutricional. ¡Qué gran oportunidad de promoción de venta! pensaste, “Voy a comunicar a todos mis clientes que mis productos previenen la gripe porcina” “Imagínate como crecerán mis ventas” ¿Es aceptable este testimonio?

No, el testimonio no está probado. El Código de Ética AMVD establece que los Vendedores Independientes no pueden utilizar declaraciones o argumentos de productos que no estén autorizados, falsos, obsoletos, no aplicables o manipulados de cualquier manera que puedan engañar al consumidor.

**6. Tu produces material de ayuda para la formación en ventas y te estás preparando para una reunión de ventas.** Tu material no ha sido aprobado por la compañía, sin embargo, estás seguro de que la compañía lo aprobará, pero no a tiempo para tu reunión. ¿Deberías vender estos materiales a los asistentes a tu reunión de ventas sabiendo que aún no han sido aprobados?

No, no debes vender estos materiales de ayuda de ventas. Vender cualquier material de ayuda o capacitación no autorizado por la compañía está en contra del Código de Ética AMVD. La compañía debe aprobar los materiales antes de que puedas presentarlos a tu línea descendente.

**7. Estás en medio de una reunión de ventas en la casa de un cliente.** De repente el tiene que atender una llamada telefónica y te pide reprogramar la cita. ¿Qué debes hacer?

Debes suspender la reunión de acuerdo a su petición. El Código de Ética AMVD insta a los vendedores independientes a suspender las demostraciones y presentaciones de ventas cuando el consumidor lo solicite. Los contactos con los consumidores solo deben realizarse de manera razonable y durante horas hábiles para evitar cualquier intromisión.

Las siguientes preguntas están basadas en dudas que los vendedores independientes pueden llegar a tener en el desarrollo de su negocio.

**1. ¿Están las empresas de Venta Directa obligadas a cumplir el Código de Ética de la AMVD?**

Sí, las empresas afiliadas a la AMVD se comprometen a adoptar, hacer cumplir y difundir el Código de Ética.

**2. ¿Como vendedor independiente estoy obligado a cumplir el Código de Ética AMVD?**

Los vendedores independientes están vinculados indirectamente por el Código de Ética AMVD. Las compañías sugerirán adherirse al Código a fin de garantizar una conducta ética, de respeto, sana competencia y buenas prácticas comerciales que garanticen al consumidor la mejor calidad y servicio.

**3. ¿Qué es lo primero que debo hacer si tengo una queja contra una compañía afiliada a la AMVD?**

Presente por escrito su queja directamente a la empresa, incluyendo la siguiente información

- La fecha y los detalles de la situación / Si es posible identificar la violación en los lineamientos del Código de Ética.
- Las personas / partes involucradas.
- Cantidad y costo del producto. Si es relevante, incluya facturas u otros documentos de respaldo.
- Esfuerzos que ha realizado para resolver el asunto.
- Cualquier respuesta que le hayan dado otras personas de la compañía para resolverlo.
- El estado actual del problema.
- Cómo le gustaría que se resolviera el asunto

**4. ¿Qué debo hacer si presenté una queja ante la compañía y no se resolvió el problema?**

Comuníquese con el Administrador del Código AMVD y proporcione una descripción de su queja por escrito. Proporcione la misma información que presentó inicialmente a la compañía. Para obtener la información de contacto del Administrador del Código, consulte a la AMVD.

**Datos de Contacto: Asociación Mexicana de Ventas Directas  
55 5575 8233 / 55 5575 8237 amvdac@prodigy.net.mx**

**5. Al momento de demostrar y/o explicar los productos ¿es necesario mencionar el precio?**

Sí, siempre se debe mencionar el precio del producto, así como, otros elementos como son términos de crédito (si es que aplica), condiciones de pago, período de reflexión, políticas de devolución, garantía, servicio de postventa y fechas de entrega.

**6. ¿Pueden los vendedores independientes dar testimonios, argumentos o afirmaciones verbales de los productos?**

Sí, siempre y cuando sean veraces, justos y comprobables, exponiendo únicamente lo autorizado por la compañía.

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

Las compañías y los vendedores independientes no deben utilizar comparaciones engañosas, ni pueden atacar injustamente la reputación de otras compañías.

**8. ¿Cómo comunico la cláusula de cancelación de la compra a mis clientes?**

Asegúrese de que cualquier forma de pedido contenga una cláusula de cancelación de la compra que le permita al consumidor retractarse de cualquier pedido dentro de un período de tiempo especificado y obtener el reembolso de cualquier pago o bienes comercializados. Este derecho deberá proporcionarse por escrito.

**9. ¿A qué se comprometen las compañías con los vendedores independientes?**

A no falsear las ventajas de la oportunidad de negocio que ofrece. A proporcionar datos veraces, precisos y relevantes. A basar toda la información de ganancias en hechos documentados. A celebrar un contrato mercantil por escrito que contenga los detalles de la relación comercial.

**10. ¿Qué tanto inventario esperan las compañías que se compre?**

Las compañías no exigirán ni fomentarán la compra de inventarios de los productos en grandes cantidades.

**11. ¿Cuáles son las obligaciones que tienen las compañías entre ellas mismas?**

Las compañías deben actuar con un espíritu de competencia leal, justa y equitativa. No deberán alentar, atraer o inducir a ningún vendedor independiente mediante la persuasión o acciones desleales para que cambien de otra compañía a la suya.