



Direct Selling Association of Malaysia

Code of Conduct
Tatacara Kelakuan
營業守則

**Code
of
Conduct**

Incorporated by
Ministry of Domestic Trade,
Cooperative and Consumerism



Contents

PREAMBLE	3
GLOSSARY OF TERMS	4
SCOPE	6
CONDUCT FOR THE PROTECTION OF CONSUMERS	8
CONDUCT TOWARDS DIRECT SELLERS	12
CONDUCT BETWEEN COMPANIES	16
CODE ENFORCEMENT	17
PRAKATA	19
GLOSARI ISTILAH	20
SKOP	22
KELAKUAN TERHADAP PENGGUNA	24
KELAKUAN TERHADAP PENJUAL LANGSUNG	28
KELAKUAN DI ANTARA SYARIKAT	32
TATACARA PENGUATKUASAAN	33
序言	35
直销术语汇编	36
范围	38
保障消费者的守则	39
对于直销商的守则	42
直销公司之间的守则	45
守则的执行	46

1. PREAMBLE

Since its introduction into Malaysia, direct selling has created a new spectrum of business opportunity for Malaysians from all walks of life. As the industry forges on to new heights, direct sellers must play a more active role to ensure the industry remains competitive and continues to be held in high regard through ethical direct selling.

The Direct Selling Association of Malaysia (DSAM), being the standard bearer of ethical direct selling, has adopted a stringent Code of Conduct by which member Companies in the Association are to adhere to in every aspect of their business. This Code of Conduct (version 2009) is now enhanced to better provide a framework for:

- Conduct for the Protection of Consumers
- Conduct towards Direct Sellers
- Conduct between Direct Selling Companies
- Code Enforcement

Through the Code of Conduct, DSAM aims to further inculcate the spirit and practice of ethical direct selling within its member Companies, setting examples for others to follow.

2. GLOSSARY OF TERMS

For the purposes of understanding the Code of Conduct, capitalized terms have the following meaning;

- Code Administrator** - The independent person or body appointed by DSAM to monitor a Company's compliance with the Code and to resolve complaints under the Code.
- Company** - A business entity that;
- utilizes a Direct Selling distribution system to market its Products.
 - is a member of DSAM.
- Consumer** - Any person who purchases and consumes Products from a Direct Seller or a Company.
- Direct Seller** - A person or entity that is entitled to buy and/or sell the Products of a Company and that may be entitled to recruit other Direct Sellers.

Direct Sellers generally market consumer products directly to Consumers away from a permanent, fixed retail location, usually through the explanation or demonstration of products and services.

A Direct Seller may be an independent commercial agent, independent contractor, independent dealer or distributor, employed or self-employed representative, or any other similar sales representative of a Company.

- DSAM** - The Direct Selling Association of Malaysia.
- Order Form** - A printed or written document confirming details of a Consumer order and providing a sales receipt to the Consumer. In the case of Internet purchases, a form containing all terms of the offer and purchase provided in a printable or downloadable format.
- Product** - Tangible and intangible consumer goods and services.
- Recruiting** - Any activity conducted for the purpose of assisting a person to become a Direct Seller.

3. SCOPE

3.1 Companies

Companies pledge to adopt and enforce a code of conduct that incorporates the substance of the provisions of this Code as a condition of admission and continuing membership in DSAM. Companies also pledge to publicize this Code, its general terms as they apply to Consumers and Direct Sellers, and information about where Consumers and Direct Sellers may obtain a copy of this Code.

3.2 Direct Sellers

Direct Sellers are not bound directly by this Code, but, as a condition of membership in the Company's distribution system, shall be required by the Company with whom they are affiliated to adhere to rules of conduct meeting the standards of this Code.

3.3 Self-Regulation

This Code is not law, but its obligations require a level of ethical behavior from Companies and Direct Sellers, which conforms with or exceeds applicable legal requirements. Non-observance of this Code does not create any civil law responsibility or liability. With termination of its membership in DSAM, a Company is no longer bound by this Code. However, the provisions of this Code remain applicable to events or transactions that occurred during the time a Company was a member of DSAM.

3.4 Local Regulations

Companies and Direct Sellers must comply with all requirements of Malaysian Law. Therefore, this Code does not restate all legal obligations; compliance by Companies and Direct Sellers with laws pertaining to Direct Selling is a condition of acceptance for continuing membership in DSAM.

3.5 Extraterritorial Effect

DSAM shall make reference to this Code of Conduct for Direct Selling with regards to Direct Selling activities for Malaysian based Companies operating outside Malaysia, unless those activities are under the jurisdiction of Codes of Conduct of another country's Direct Selling Association to which the member also belongs.

4. CONDUCT FOR THE PROTECTION OF CONSUMERS

4.1 Prohibited Practices

Direct sellers shall not use misleading, deceptive or unfair sales practices.

4.2 Identification

From the beginning of the sales presentation, Direct Sellers shall, without request, truthfully identify themselves to the prospective customer, and shall also identify their company, their products and the purpose of their solicitation. In party selling, Direct Sellers shall make clear the purpose of the occasion to the hostess and the participants.

4.3 Explanation and Demonstration

Explanation and demonstration of the product offered shall be accurate and complete, in particular with regard to price and, if applicable, credit price, terms of payment, cooling-off period and/or return rights, terms of guarantee and after-sales service, and delivery.

4.4 Answer to Question

Direct Sellers shall give accurate and understandable answers to all questions from consumers concerning the product and the offer.

4.5 Order Form

A written Order Form shall be delivered or made available to the Consumer at or prior to the time of the initial sale. In the case of a sale made via mail, telephone, the Internet, or similar non face-to-face means, a copy of the Order Form shall have been previously provided, or shall be included in the initial order, or shall be provided in printable or downloadable form via the Internet. The

Order Form shall identify the Company and the Direct Seller and contain the full name, permanent address and telephone number of the Company or the Direct Seller, and all material terms of the sale. All terms shall be clearly legible.

4.6 Verbal Promises

Direct Sellers shall only make verbal promises concerning the product which are authorised by the company.

4.7 Cooling-off and Return of Goods

Companies and Direct Sellers shall make sure that any order form contains, whether it is a legal requirement or not, a cooling-off clause permitting the customer to withdraw from the order within a specified period of time and to obtain reimbursement of any payment or goods traded in. Companies and Direct Sellers offering an unconditional right of return shall provide it in writing.

4.8 Guarantee and After Sales Service

Terms of a guarantee or a warranty, details and limitation of after-sales service, the name and address of the guarantor, the duration of the guarantee and the remedial action open to the purchaser shall be clearly set out in the order form or other accompanying literature or provided with the product. All terms shall be clear and legible.

4.9 Literature

Promotional literature, advertisements or mailings shall not contain any product description, claims or illustrations which are deceptive or misleading, and shall contain the name and address or telephone number of the company or the Direct Seller.

4.10 Testimonials

Companies and Direct Sellers shall not refer to any testimonial or endorsement which is not authorised, not true, obsolete or otherwise no longer applicable, not related to their offer or used in any way likely to mislead the consumer.

4.11 Comparison and Denigration

Companies and Direct Sellers shall refrain from using comparisons which are likely to mislead and which are incompatible with principles of fair competition. Points of comparison shall not be unfairly selected and shall be based in facts which can be substantiated. Companies and Direct Sellers shall not unfairly denigrate any Company or Product directly or by implication. Companies and Direct Sellers shall not take unfair advantage of the goodwill attached to the trade name and symbol of another Company or Product.

4.12 Respect of Privacy

Personal or telephone contact shall be made in a reasonable manner and during reasonable hours to avoid intrusiveness. A Direct Seller shall discontinue a demonstration or sales presentation upon the request of the consumer. Direct Sellers and Companies shall take appropriate steps to ensure the protection of all private information provided by a Consumer, a potential Consumer, or a Direct Seller.

4.13 Fairness

Direct Sellers shall not abuse the trust of individual consumers, shall respect the lack of commercial experience of consumers and shall not exploit a consumer's age, illness, lack of understanding or lack of language knowledge.

4.14 Referral Selling

Companies and Direct Sellers shall not induce a customer to purchase goods or services based upon the representation that a customer can reduce or recover the purchase price by referring prospective customers to the sellers for similar purchases, if such reductions or recovery are contingent upon some unsure future event.

4.15 Delivery

Companies and Direct Sellers shall fulfill the customer's order in a timely manner.

5. CONDUCT TOWARD DIRECT SELLERS

5.1 Direct Sellers' Compliance

Companies shall require their Direct Sellers, as a condition of membership in the Companies' distribution systems, to comply with this Code of Conduct and its own rules of conduct which meet its standards.

5.2 Recruiting

Companies and Direct Sellers shall not use misleading, deceptive or unfair recruiting practices.

5.3 Business Information

Information provided by the company to its Direct Sellers and to prospective Direct Sellers concerning the opportunity and related rights and obligations shall be accurate and complete. Companies shall not make any factual representation to a prospective recruit which cannot be verified or make any promise which cannot be fulfilled. Companies shall not present the advantages of the selling opportunity to any prospective recruit in a false or deceptive manner.

5.4 Earnings Claims

Companies and Direct Sellers shall not misrepresent the actual or potential sales or earnings of their Direct Sellers. Any earnings or sales representations made shall be based upon documented facts.

5.5 Relationship

Companies shall give their Direct Sellers either a written agreement to be signed by both the company and the Direct Seller or a written statement, containing all essential details of the relationship between the Direct Seller and the company. Companies shall

inform their Direct Sellers of their legal obligations, including any applicable licenses, registrations and taxes.

5.6 Fees

Companies and Direct Sellers shall not ask Direct Sellers or prospective Direct Sellers to pay unreasonably high entrance fees, training fees, franchise fees, fees for promotional materials or other fees related solely to the right to participate in the business. Any fees charged to become a Direct Seller shall relate directly to the value of materials, products or services provided in return.

5.7 Termination

On the termination of the Direct Seller's relationship with a company, Companies shall buy back any unsold but saleable product inventory, including promotional material, sales aids and kits, and credit the Direct Seller's original net cost thereof less a handling charge to the Direct Seller up to 10% of the net purchase price and less any benefit received by the Direct Seller based on the original purchase of the returned goods.

5.8 Inventory

Companies shall not require or encourage Direct Sellers to purchase product inventory in unreasonably large amounts. The following should be taken into account when determining the appropriate amount of product inventory: the relationship of inventory to realistic sales possibilities, the nature of competitiveness of the products and the market environment, and the company's product return and refund policies. Companies shall take reasonable steps to ensure that Direct Sellers who are receiving compensation for downline sales volume are either consuming or reselling the Products they purchase in order to qualify to receive compensation.

5.9 Other Materials

Companies shall prohibit Direct Sellers from marketing or requiring the purchase by others of any materials that are inconsistent with Company policies and procedures. Direct Sellers who sell company approved promotional or training literature, whether in hard copy or electronic form, shall:

- 5.9.1** utilize only materials that comply with the same standards to which the Company adheres.
- 5.9.2** refrain from making the purchase of such sales aids a requirement of downline Direct Sellers.
- 5.9.3** provide sales aids at a reasonable and fair price, equivalent to similar material available generally in the marketplace.
- 5.9.4** offer a written return policy that is the same as the return policy of the Company the Direct Seller represents.

Companies shall take diligent, reasonable steps to ensure that sales aids produced by Direct Sellers comply with the provisions of this Code and are not misleading or deceptive.

5.10 Remuneration and Accounts

Companies shall provide Direct Sellers with periodic accounts concerning, as applicable, sales, purchases, details of earnings, commissions, bonuses, discounts, deliveries, cancellations and other relevant data, in accordance with the company's arrangement with the Direct Sellers. All monies due shall be paid and any withholdings made in a commercially reasonable manner.

5.11 Education And Training

Companies shall provide adequate education and training to enable Direct Sellers to operate ethically. This may be accomplished by training sessions or through written manuals or guides, or audio-visual materials.

6. CONDUCT BETWEEN COMPANIES

6.1 Principle

Member Companies of DSAM are requested to conduct themselves fairly towards other members.

6.2 Enticement

Companies and Direct Sellers should not entice away or solicit any Direct Sellers by systematic enticement towards other Companies' Direct Sellers.

6.3 Denigration

Companies shall not unfairly denigrate nor allow their Direct Sellers to unfairly denigrate another company's product, its sales and marketing plan or any other feature of that company.

7. CODE ENFORCEMENT

7.1 Companies' Responsibilities

The primary responsibility for the observance of the Code shall rest with each individual company. In case of any breach of the Code, Companies shall make every reasonable effort to satisfy the complainant.

7.2 DSAM Responsibility

DSAM shall provide a person responsible for complaint handling. DSAM shall make every reasonable effort to ensure that complaints are settled.

7.3 Code Administrator

DSAM shall appoint an independent person or body as Code Administrator. The Code Administrator shall monitor Companies' observance of the Code by appropriate actions and shall be responsible for Complaint Handling and a set of Rules outlining the process of complaint resolution. The Code Administrator shall settle any unresolved complaint of Direct Sellers based on breaches of the Code.

7.4 Actions

Actions to be determined by the Code Administrator against a company regarding complaints of a Direct Seller concerning breaches of the Code may include termination of the Direct Seller's contract or relationship with the company, refund of payments, issuance of a warning to the company or its Direct Sellers, or other appropriate actions and the publication of such actions or sanctions.

7.5 Complaint Handling

DSAM, Companies and Code Administrators shall establish complaint handling procedures and ensure that receipt of any complaint is confirmed within a short time and decisions are made within a reasonable time.

7.6 Publication

DSAM shall publish the Code and make it known as widely as possible. Printed copies shall be made available free of charge to the public.

7.7 Companies' Complaint

DSAM, Companies and Code Administrators shall establish complaint handling procedures and ensure that receipt of any complaint is confirmed within a short time and decisions are made within a reasonable time.

1. PRAKATA

Sejak diperkenalkan di Malaysia, jualan langsung telah mewujudkan satu bidang peluang perniagaan baru bagi segenap lapisan rakyat Malaysia. Ketika industri ini sedang bergerak ke puncak baru, penjual langsung mestilah memainkan peranan lebih aktif bagi menjamin industri ini kekal berdayasaing dan terus dipandang tinggi menerusi jualan langsung beretika.

Persatuan Jualan Langsung Malaysia (DSAM) yang menjadi tonggak jualan langsung beretika telah melaksanakan Tatacara Kelakuan yang ketat yang mesti dipatuhi oleh syarikat-syarikat ahli dalam setiap aspek perniagaan mereka. Tatacara Kelakuan (versi 2009) ini telah dipertingkatkan untuk menyediakan kerangka kerja bagi:

- Kelakuan Terhadap Pengguna
- Kelakuan Terhadap Penjual Langsung
- Kelakuan Di Antara Syarikat-Syarikat Jualan Langsung
- Tatacara Penguatkuasaan

Menerusi Tatacara Kelakuan ini, DSAM berhasrat memupuk semangat dan amalan jualan langsung beretika di kalangan syarikat ahli serta menjadi teladan untuk dicontohi oleh syarikat lain.

2. GLOSARI ISTILAH

Untuk memudahkan pemahaman terhadap Tatacara Kelakuan, istilah-istilah yang bermula dengan huruf besar membawa makna seperti berikut:

- Pentadbir Tatacara** - Seseorang atau sesebuah badan bebas yang dilantik oleh DSAM untuk memantau pematuhan Syarikat terhadap Tatacara dan menyelesaikan aduan yang timbul di bawah Tatacara.
- Syarikat** - Sesebuah entiti perniagaan yang:
- mempraktikkan sistem pengedaran Jualan Langsung untuk memasarkan produknya.
 - merupakan ahli DSAM.
- Pengguna** - Seseorang yang membeli dan menggunakan Produk dari Penjual Langsung atau Syarikat.
- Penjual Langsung** - Seseorang atau entiti yang layak untuk membeli dan/atau menjual Produk Syarikat dan mungkin layak untuk merekrut Penjual Langsung yang lain.

Penjual Langsung lazimnya memasarkan produk pengguna secara langsung kepada Pengguna jauh dari tempat jualan runcit yang tetap dan kekal, biasanya melalui penerangan atau tunjukcara produk dan perkhidmatan.

Penjual Langsung mungkin merupakan seorang ejen komersil bebas, kontraktor bebas, peniaga atau pengedar bebas, wakil yang diambil bekerja atau bekerja sendiri, atau mana-mana wakil penjual yang serupa bagi sesebuah Syarikat.

- DSAM** - Persatuan Jualan Langsung Malaysia.
- Borang Pesanan** - Dokumen bercetak atau bertulis yang mengesahkan butiran pesanan Pengguna dan menyediakan resit jualan kepada Pengguna. Bagi pembelian melalui Internet, ia merujuk pada borang yang mengandungi kesemua syarat ditawarkan dan pembelian yang disediakan dalam format yang boleh dicetak atau dimuat turun.
- Produk** - Produk dan perkhidmatan yang ketara dan tak ketara.
- Perekrutan** - Sebarang aktiviti yang dilakukan bertujuan untuk membantu seseorang menjadi Penjual Langsung.

3. SKOP

3.1 Syarikat

Syarikat yang berjanji akan menerima dan menguatkuasakan Tatacara Kelakuan yang memasukkan bahagian utama peruntukan-peruntukan Tatacara ini sebagai satu syarat kemasukan dan mengekalkan keahlian DSAM. Syarikat juga berjanji akan memaklumkan Tatacara dan syarat-syarat umumnya yang diguna pakai kepada para Pengguna dan Penjual Langsung, dan juga maklumat mengenai tempat di mana Pengguna dan Penjual Langsung boleh mendapatkan salinan Tatacara ini.

3.2 Penjual Langsung

Penjual Langsung tidak terikat secara langsung pada Tatacara ini, tetapi, sebagai satu syarat keahlian dalam sistem pengedaran Syarikat, adalah diwajibkan oleh Syarikat yang mereka sertai supaya mematuhi peraturan kelakuan bagi memenuhi piawaian Tatacara ini.

3.3 Pengawalan Kendiri

Tatacara ini bukan merupakan undang-undang, namun kewajipannya memerlukan tahap kelakuan beretika daripada pihak Syarikat dan Penjual Langsung agar memenuhi atau melebihi keperluan undang-undang yang diterapkan. Tidak mematuhi Tatacara ini tidak akan menimbulkan sebarang tanggungjawab atau liabiliti sivil. Dengan memberhentikan keahliannya dalam DSAM, sesebuah Syarikat tidak lagi terikat dengan Tatacara ini. Bagaimanapun, peruntukan dalam Tatacara ini tetap boleh diterapkan bagi peristiwa atau urusaniaga yang berlaku ketika Syarikat itu masih menjadi ahli DSAM yang sah.

3.4 Peraturan Tempatan

Syarikat dan Penjual Langsung mesti mematuhi semua keperluan Undang-undang Malaysia. Justeru itu, Tatacara ini tidak menyatakan semula semua kewajipan yang sah; pematuhan oleh Syarikat dan Penjual Langsung terhadap undang-undang berkaitan dengan Jualan Langsung adalah salah satu syarat penerimaan untuk terus menjadi ahli DSAM.

3.5 Kesan Luar Wilayah

DSAM akan merujuk kepada Tatacara Kelakuan dalam Jualan Langsung ini berhubung dengan aktiviti Jualan Langsung bagi Syarikat yang ditubuhkan di Malaysia tetapi beroperasi di luar kawasan Malaysia, melainkan aktiviti tersebut adalah di bawah bidang kuasa Tatacara Kelakuan Persatuan Jualan Langsung negara lain yang mana Syarikat tersebut juga merupakan ahlinya.

4. KELAKUAN TERHADAP PENGGUNA

4.1 Amalan Yang Dilarang

Penjual Langsung tidak harus menggunakan amalan jualan yang mengelirukan, memperdaya atau tidak adil.

4.2 Pengenalan Diri

Sejak dari awal penyampaian jualan, Penjual Langsung hendaklah secara jujur memperkenalkan diri mereka kepada bakal pembeli, dan juga memperkenalkan syarikat, produk serta tujuan mereka berbuat demikian. Dalam jualan parti, Penjual Langsung hendaklah menjelaskan tujuan parti itu diadakan kepada tuan rumah dan para peserta.

4.3 Penerangan dan Tunjukcara

Penerangan dan tunjukcara produk yang ditawarkan haruslah tepat dan lengkap, terutama yang berkenaan dengan harga dan, sekiranya berkaitan, harga kredit, syarat pembayaran, tempoh bertenang dan/atau hak pengembalian, syarat jaminan dan perkhidmatan selepas jualan serta penghantaran.

4.4 Jawapan Kepada Soalan

Penjual Langsung hendaklah memberikan jawapan yang tepat dan mudah difahami bagi semua soalan daripada para pengguna mengenai produk dan tawarannya.

4.5 Borang Pesanan

Borang pesanan bertulis hendaklah dihantar atau sedia diperolehi pelanggan pada atau sebelum masa jualan yang pertama. Bagi jualan yang dibuat melalui mel, telefon, internet atau kaedah lain yang bukan secara bersemuka, satu salinan Borang Pesanan hendaklah disediakan terlebih dahulu, atau harus dimasukkan

dalam pesanan pertama, atau harus disediakan dalam bentuk yang boleh dicetak atau dimuat turun melalui internet. Borang pesanan hendaklah memperkenalkan syarikat serta Penjual Langsung dan mengandungi nama penuh, alamat tetap serta nombor telefon syarikat atau Penjual Langsung itu, dan semua syarat material jualan tersebut. Semua syarat hendaklah jelas dan mudah difahami.

4.6 Perjanjian Lisan

Penjual Langsung hanya boleh membuat perjanjian lisan berkaitan dengan produk yang diperakui oleh syarikat.

4.7 Tempoh Bertenang dan Pengembalian Barangan

Sama ada ia merupakan keperluan undang-undang atau tidak, syarikat dan Penjual Langsung hendaklah memastikan setiap borang pesanan mengandungi fasal tempoh bertenang yang membolehkan pelanggan menarik balik pesannya dalam tempoh tertentu dan mendapatkan balik sebarang bayaran atau barangan yang dijual. Syarikat dan Penjual Langsung yang menawarkan hak pengembalian tanpa syarat itu hendaklah menyediakannya secara bertulis.

4.8 Jaminan dan Perkhidmatan Selepas Jualan

Syarat-syarat jaminan atau waranti, butiran dan pembatasan perkhidmatan selepas jualan, nama dan alamat penjamin, tempoh jaminan serta tindakan pembetulan yang dibuka kepada pembeli hendaklah dibentangkan dengan jelas di dalam borang pesanan atau lain-lain bahan bertulis yang mengiringi atau dibekalkan bersama-sama produk itu. Semua syarat hendaklah jelas dan mudah difahami.

4.9 Bahan Bercetak

Bahan-bahan bercetak untuk promosi, iklan atau pengeposan tidak boleh mengandungi keterangan mengenai sebarang produk, dakwaan atau ilustrasi yang memperdaya atau mengelirukan, dan mesti mengandungi nama dan alamat atau nombor telefon syarikat atau Penjual Langsung.

4.10 Surat Akuan

Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh merujuk mana-mana surat akuan atau kebenaran yang tidak diberikuasa, tidak benar, lapuk atau tidak lagi boleh diguna pakai, yang tidak berkaitan dengan tawaran mereka atau digunakan dalam mana-mana cara yang mungkin mengelirukan pengguna.

4.11 Perbandingan dan Pemfitnahan

Syarikat dan Penjual Langsung hendaklah menahan diri daripada menggunakan perbandingan yang mungkin mengelirukan dan yang tidak sepadan dengan prinsip persaingan yang saksama. Contoh perbandingan tidak boleh dipilih secara tidak saksama dan hendaklah diasaskan pada fakta yang boleh dibuktikan. Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh memfitnah secara tidak adil mana-mana firma atau produk secara langsung atau sindiran. Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh mengambil kesempatan yang tidak adil di atas hubungan baik yang ada pada nama niaga dan simbol sebuah Firma atau Produk lain.

4.12 Menghormati Hak Peribadi

Hubungan peribadi atau telefon harus dibuat dalam cara dan masa yang munasabah untuk mengelakkan gangguan. Penjual Langsung hendaklah menamatkan tunjukcara atau persembahan jualan selepas diminta oleh pengguna. Syarikat dan Penjual Langsung

harus mengambil langkah yang sesuai untuk melindungi semua maklumat peribadi yang diberi oleh seseorang pengguna, bakal pengguna, atau Penjual Langsung.

4.13 Kesaksamaan

Penjual Langsung tidak boleh menyalahguna kepercayaan pengguna individu, hendaklah menghormati kekurangan pengalaman perdagangan pengguna dan tidak mempergunakan usia, penyakit, kekurangan kefahaman atau pengetahuan bahasa seseorang pengguna.

4.14 Penjualan Rujukan

Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh mempengaruhi seseorang pelanggan supaya membeli barangan atau perkhidmatan yang diasaskan atas gambaran bahawa pelanggan boleh mengurangkan atau mendapatkan semula harga beliannya dengan merujukkan bakal-bakal pelanggan kepada penjual untuk pembelian yang serupa, sekiranya pengurangan atau pengembalian sedemikian berlaku di luar jangkauan terhadap kejadian masa hadapan yang belum pasti.

4.15 Penghantaran

Syarikat dan Penjual Langsung hendaklah memenuhi pesanan pelanggan dalam cara yang menepati masa.

5. KELAKUAN TERHADAP PENJUAL LANGSUNG

5.1 Pematuhan Penjual Langsung

Sebagai satu syarat keahlian di dalam sistem pengedaran, syarikat memerlukan Penjual Langsung mereka mematuhi Tatacara atau peraturan kelakuan yang memenuhi standardnya.

5.2 Perekrutan

Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh menggunakan amalan perekrutan yang mengelirukan, memperdaya atau tidak adil.

5.3 Maklumat Perniagaan

Maklumat yang disediakan oleh syarikat kepada Penjual Langsungnya dan juga bakal Penjual Langsung mengenai peluang dan hak serta kewajipan yang berkaitan hendaklah tepat dan lengkap. Syarikat tidak boleh membuat sebarang gambaran berfakta yang tidak boleh disahkan kepada seseorang bakal ahli atau membuat sebarang janji yang tidak boleh ditunaikan. Syarikat tidak boleh menyatakan faedah peluang penjualan kepada mana-mana bakal ahli dalam cara yang palsu atau memperdaya.

5.4 Dakwaan Pendapatan

Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh memberi gambaran salah mengenai jualan atau pendapatan sebenar atau yang bakal diterima oleh Penjual Langsung mereka. Sebarang angka pendapatan atau jualan yang dibuat hendaklah berdasarkan fakta yang telah didokumenkan.

5.5 Hubungan

Syarikat hendaklah memberi kepada Penjual Langsung mereka sama ada perjanjian bertulis untuk ditandatangani oleh kedua-dua syarikat dan Penjual Langsung atau penyata bertulis yang

mengandungi semua butiran hubungan di antara Penjual Langsung dan syarikat. Syarikat harus memaklumkan Penjual Langsung mengenai kewajipan perundangan mereka termasuk sebarang lesen, pendaftaran dan cukai yang berkenaan.

5.6 Yuran

Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh meminta Penjual Langsung lain atau bakal Penjual Langsung untuk membayar yuran kemasukan, yuran latihan, yuran francais, yuran bagi bahan-bahan promosi yang tidak munasabah tingginya atau lain-lain yuran yang berkaitan dengan hak untuk menyertai perniagaan itu. Sebarang yuran yang dikenakan untuk menjadi seorang Penjual Langsung hendaklah setara dengan nilai bahan-bahan, produk atau perkhidmatan yang ditawarkan kepadanya.

5.7 Penamatan

Pada masa penamatan hubungan Penjual Langsung dengan syarikat, syarikat hendaklah membeli balik sebarang inventori produk yang tidak terjual tetapi boleh dijual termasuk bahan promosi, alat bantuan dan kit jualan, dan mengkredit kos bersih asal Penjual Langsung ditolak bayaran pengendalian kepada Penjual Langsung sehingga 10% daripada harga belian bersih dan ditolak sebarang faedah yang diterima oleh Penjual Langsung berasaskan belian asal barangan yang dikembalikannya.

5.8 Inventori

Syarikat tidak memerlukan atau menggalakkan Penjual Langsung membeli inventori produk dalam jumlah besar yang tidak munasabah. Yang berikut ini hendaklah diambilkira semasa menentukan jumlah inventori produk yang munasabah: hubungan inventori dengan kemungkinan jualan yang realistik, bentuk dayasaing produk itu dan persekitaran pasaran, serta polisi pengembalian produk dan pemulangan wang oleh syarikat. Syarikat harus mengambil langkah yang munasabah untuk memastikan bahawa Penjual Langsung yang menerima ganjaran daripada jumlah jualan pengedar bawahan sama ada untuk penggunaan atau penjualan semula Produk yang mereka beli demi melayakkan diri bagi menerima ganjaran tersebut.

5.9 Bahan-bahan lain

Syarikat harus melarang Penjual Langsung daripada memasarkan atau menghendaki orang-orang lain membeli apa-apa bahan yang tidak selaras dengan polisi dan prosedur Syarikat. Penjual Langsung yang menjual bahan-bahan promosi atau latihan yang diluluskan Syarikat, tidak kira dalam bentuk salinan bercetak atau elektronik, hendaklah:

- 5.9.1** menggunakan hanya bahan-bahan yang mematuhi standard yang selaras dengan pegangan Syarikat.
- 5.9.2** menahan diri daripada menjadikan pembelian alat bantuan jualan sebagai syarat dan kewajipan untuk menjadi barisan bawah Penjual Langsung.
- 5.9.3** menyediakan alat bantuan jualan pada harga yang berpatutan dan munasabah, setara dengan bahan-bahan yang serupa dan sedia ada dalam pasaran.

5.9.4 menawarkan satu polisi pemulangan bertulis yang sama seperti dengan polisi pemulangan Syarikat yang diwakili Penjual Langsung itu.

Syarikat harus mengambil langkah-langkah yang kerap dan munasabah untuk memastikan alat bantuan jualan yang dihasilkan oleh Penjual Langsung adalah selaras dengan peruntukan dalam Tatacara ini dan tidak bersifat mengelirukan atau menipu.

5.10 Saraan dan Akaun

Syarikat hendaklah memberikan pada Penjual Langsung akaun berkala, di mana yang berkaitan, mengenai jualan, belian, butiran pendapatan, komisen, bonus, diskaun, penghantaran, pembatalan dan lain-lain data yang bersangkutan-paut menurut peraturan syarikat dengan Penjual Langsung. Semua wang yang terhutang haruslah dibayar dan sebarang penahanan dilakukan dalam cara perniagaan yang munasabah.

5.11 Pendidikan dan Latihan

Syarikat hendaklah memberikan pendidikan dan latihan yang cukup untuk membolehkan Penjual Langsung beroperasi secara beretika. Ini boleh dilaksanakan menerusi sesi latihan atau melalui manual, panduan bertulis, atau bahan audio-video.

6. KELAKUAN DI ANTARA SYARIKAT

6.1 Prinsip

Syarikat yang jadi ahli DSAM diminta bersikap secara saksama terhadap ahli-ahli lain.

6.2 Pemujukan

Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh memujuk atau menarik keluar mana-mana Penjual Langsung secara pemujukan bersistem terhadap Penjual Langsung syarikat lain.

6.3 Pemfitnahan

Syarikat tidak boleh memfitnah atau membiarkan Penjual Langsung mereka memfitnah produk syarikat lain, rancangan jualan dan pemasarannya atau sebarang ciri syarikat itu.

7. TATACARA PENGUATKUASAAN

7.1 Kewajipan Syarikat

Tanggungjawab utama mengenai pematuhan terhadap Tatacara dipikul oleh setiap syarikat individu. Sekiranya berlaku pelanggaran Tatacara, syarikat hendaklah berusaha secara munasabah untuk memuaskan hati pengadu.

7.2 Kewajipan DSAM

DSAM akan menyediakan seseorang yang bertanggungjawab ke atas urusan aduan. DSAM akan melakukan setiap usaha yang munasabah untuk menjamin aduan-aduan itu diselesaikan.

7.3 Pentadbir Tatacara

DSAM hendaklah melantik seseorang atau sesebuah badan bebas sebagai Pentadbir Tatacara. Pentadbir Tatacara akan mengawasi pematuhan syarikat terhadap tatacara itu dengan tindakan yang berpatutan dan akan bertanggungjawab ke atas Penyelesaian Aduan dan satu set Peraturan yang menggariskan proses penyelesaian aduan. Pentadbir Tatacara akan menyelesaikan sebarang aduan Penjual Langsung yang belum diputuskan berasaskan pelanggaran ke atas Tatacara itu.

7.4 Tindakan

Tindakan yang akan ditentukan oleh Pentadbir Tatacara terhadap sesebuah syarikat berkaitan aduan seseorang Penjual Langsung berkenaan pelanggaran Tatacara termasuklah penamatan kontrak atau hubungan Penjual Langsung dengan syarikat itu, pemulangan bayaran, pengeluaran amaran kepada syarikat atau Penjual Langsungnya, atau lain-lain tindakan yang berpatutan serta pengumuman mengenai tindakan atau sekatan tersebut.

7.5 Pengendalian Aduan

DSAM, Syarikat-syarikat dan para Pentadbir Tatacara akan mewujudkan prosedur pengendalian aduan dan memastikan penerimaan sebarang aduan disahkan dalam tempoh yang singkat serta keputusan dibuat dalam tempoh masa yang munasabah.

7.6 Aduan Syarikat

Aduan sesebuah syarikat mengenai syarikat lain hendaklah diselesaikan sama ada oleh Pentadbir Tatacara atau penimbangtara bebas. DSAM akan mentakrifkan butir-butir prosedur itu.

7.7 Pengumuman

DSAM akan mengumumkan Tatacara dan menghebahkannya seberapa luas yang boleh. Naskhan-naskhah bercetak akan disediakan secara percuma kepada orang ramai.

1. 序言

自从传入马来西亚以来,直销业已为各阶层的马来西亚人创造了一个新的事业机会。当此行业稳步迈向新高峰之时,直销业者必须扮演一个更积极的角色,以确保此行业持续保持竞争力,并且继续因为秉持合乎道德标准的直销操守而受到高度尊敬。

身为遵守直销道德标准的倡导者,马来西亚直销公会(DSAM)已制定一套严格的营业守则,公会的各会员公司在执行业务时,在各个方面均需遵循这套准则。此营业守则(2009年版本)经已修订,以为下列事项提供更合时宜的规章:

- 对于消费者的守则
- 对于直销商的守则
- 直销公司之间的守则
- 守则的执行

马来西亚直销公司欲通过此营业守则,向其会员公司不断灌输以贯彻遵守道德标准的直销精神,并树立榜样,成为他人仿效的典范。

2. 直销术语汇编

为了让大家更了解此营业守则, 下列简述各术语的含意:

守则执行人 - 马来西亚直销公会所委任的独立人士或机构, 以监督公司对此守则的遵守, 同时处理此守则下的任何投诉。

公司 - 一个独立的商业实体:
• 采用直销行销系统以推销其产品。
• 马来西亚直销公会之会员

消费者 - 任何向直销商或公司购买产品及使用该产品的人士。

直销商 - 有资格买和/或卖某家公司的产品的人士或实体, 同时也可能有资格招募其他人成为直销商。

直销商直接将商品传销给消费者, 而非在永久性、固定的零售地点, 通常是通过产品与服务的讲解或示范。

直销商可能是一家公司的独立商业代理、独立承包商、独立经销商或传销商、受雇或自雇代表、或任何其他类似的销售代表。

DSAM - 马来西亚直销公会。

订货表格 - 一份印刷或书面文件, 确认消费者的订货细节, 并为消费者提供收据的根据。对于网上购买, 则已备妥一份可列印或下载的表格, 内含所有献购和购买条规。

产品

- 有形及无形的商品及服务。

招募

- 任何旨在协助一名人士成为直销商的活动。

3. 范围

3.1 公司

公司保证将采用及实施一项纳入此守则基本内容之营业守则, 以作为准许加入和继续持有马来西亚直销公会会员籍的条件。公司亦保证将推广此守则, 其实施予消费者及直销商的一般条款, 以及有关消费者和直销商可在何处获取此守则的资讯。

3.2 直销商

直销商未直接受此守则所约束, 但是, 作为加入公司分销系统之会员籍的条件, 该公司应要求其直销商遵守并符合此守则标准的营业条规。

3.3 自律

此守则不是法律, 但有责任要求公司和直销商贯彻符合或超过法规条件之道德操守。不遵守此守则不会形成任何民事责任或义务。一旦公司终止其在马来西亚直销公会会员籍, 则不再受此守则所约束。虽然如此, 此守则的条款仍可适用于该公司在成为马来西亚直销公会会员期间所发生的事件或交易。

3.4 本地法规

公司与直销商必须遵守马来西亚法律所制定的所有条规。因此, 此守则不重新表述所有法律义务; 公司与直销商遵守有关直销法律也是继续持有马来西亚直销公会会员籍的条件。

3.5 治外法权的影响

对于总部设在马来西亚但在马来西亚以外地区营运的公司所进行的直销活动, 马来西亚直销公会可参照此营业守则之对于直销的守则, 除非有关活动属于其他国家直销公会的营业守则之管辖范围, 而有关会员亦属其会员。

4. 保障消费者的守则

4.1 违禁的做法

直销商不可采用误导性、欺骗或不正当的营业手法。

4.2 身份证明

直销商在开始进行销售演示时,应该自动且诚实地向准顾客表明他们的身份,同时也应表明他们所属公司商号、产品以及他们要求购买的目的。在进行聚会销售时,直销商应向屋主和参加者道明有关活动的目的。

4.3 解释与示范

有关所献售产品的解释与示范应准确完整,尤其是关于价格,同时,若适用,赊购价格、帐期、冷却期及/或退货权利、保用期与售后服务,以及交货等。

4.4 对问题的答复

对于消费者所提出有关产品与献售的所有问题,直销商应给予准确及可理解的答复。

4.5 订货表格

在进行交易之时或之前,应把一份书面订货表格交予顾客或让顾客能轻易获得。

至于通过邮寄、电话、互联网、或其他非面对面形式进行的交易,则应在交易进行前已提供一份订货表格、或已包含在首次订单中、或可上网自行列印或下载。有关表格应表明公司名称及直销商的身份,并且含有公司或直销商的全名、永久地址和电话号码,以及有关交易的所有条规。所有条规必须清晰可读。

4.6 口头承诺

直销商只可作出已获公司批准之有关产品的口头承诺。

4.7 冷却期及退货

无论是否在法律的要求之下,公司与直销商应确定,任何订货表格都含有一个冷却期条款。在此条款下,顾客有权在特定期限内取消有关订单,并就任何已支付款项或所购货品获得退款。公司和直销商所提供的无条件退货权利应以书面方式阐明。

4.8 保证与售后服务

保证与保用的条件、售后服务的细节与限制、保证人的姓名与地址、保证期限以及开放予购买者的补偿方法,应明确地列明于订货表格或其他附于产品或连同产品提供的文宣资料中。所有条规必须清晰可读。

4.9 文宣资料

促销文宣资料、广告或邮件不应含有任何具欺骗或误导性的产品说明、诉求或图解,同时应含有公司或直销商的姓名与地址或电话号码。

4.10 见证书

公司与直销商不应提及任何未经批准、不真实、不合时宜或不再适用、与其所提供的产品无关或用于误导消费者之任何可能方式的见证书或认可证书。

4.11 比较与诋毁

公司与直销商应避免作出任何可能误导他人以及不符合公平竞争原则的比较。

公司与直销商不应不公平的挑选对比重点,反之,应据实相告。公司与直销商不应直接或以暗示的方式,不公平地诋毁任何商号或产品。公司与直销商不应不公平地利用另一家公司或产品名称或商标之商誉。

4.12 尊重隐私

以合理的方式,并在合理的时间进行拜访或电话联络,以免打扰对方。若消费者有所要求,直销商应停止做示范或销售演示。直销商与公司应采取适当的步骤,以确保保障消费者、准消费者或直销商所提供的所有个人资料。

4.13 公正

直销商不应滥用个别消费者对他的信赖,应该尊重缺乏商业经验的消费者,而不应该利用消费者的年龄、疾病、缺乏了解或缺乏语文知识而自肥。

4.14 引荐销售

在无法确知未来的情况之下,公司与直销商不应宣称顾客可以通过向直销商引荐准顾客购买产品或服务,以获享更低价格或补偿的方式,来劝诱顾客购买相关产品或服务。

4.15 交货

公司与直销商应按顾客的订单准时交货。

5. 对于直销商的守则

5.1 直销商准则的遵守

公司应要求其直销商遵守准则或达到其所设定的营业条规之标准, 以作为直销商成为该公司销售系统之会员籍条件。

5.2 招募

公司与直销商不应采用误导性、欺骗或不公平的招募手法。

5.3 业务资讯

公司应把有关创业机会和相关权利与义务的资料准确和完整的提供予直销商或准直销商。公司不应向一名直销商作出任何无法被查证的事实陈述, 或作出任何无法付诸实现的承诺。公司不应以错误或欺骗的方式向任何直销商描述可从任何潜在招募中获取销售机会的优点。

5.4 收益诉求

公司与直销商不应误述其直销商的实际或潜在营业额或收益。任何收益或销售陈述应以经证明的事实为依据。

5.5 关系

公司应给其直销商一份由公司与直销商共同签署, 并含有直销商与公司之间关系的一切重要详情之书面合约或一份书面声明书。公司应把直销商的法律义务, 包括任何适用之执照、注册及税务事项告知直销商。

5.6 会费

公司与直销商不应要求其他直销商或准直销商承担不合理并过高的入会费、训练费、促销材料费或完全与加入该事业的权利有关的其他费用。向直销商征收的任何会费应与提供予对方的材料、产品或服务同等价值。

5.7 终止

当直销商与一家公司终止关系时,公司应回购任何未售出但仍可出售的产品存货,包括促销材料、销售辅助品和工具,并把其原来成本归还直销商,惟需扣除一笔相等于净购买价之10%的处理费,以及扣除直销商根据该退还货品之原购价所获得的利益。

5.8 存货

公司不应要求或鼓励直销商购买大量不合理的产品存货。在决定产品存货的适当数量时,应考虑下列因素:存货与实际销路之间的关系、产品竞争力与市场环境的本质、以及公司实施的产品退货与退款政策。公司应采取合理的步骤,以确保从下线销售额中获取酬劳的直销商是从使用或重售其所购买的产品而符合享有酬劳之资格。

5.9 其他资料

公司应禁止直销商营销或要求其他人购买任何与公司政策和程序不相符的资料。在售卖公司批准之促销或训练文宣资料,不论是打印文件或电子形式,直销商应:

- 5.9.1 只限使用遵守公司所依循之标准资料。
- 5.9.2 避免将购买有关销售辅助工具当成成为直销商下线的条件。
- 5.9.3 以合理和公平的价格提供有关销售辅助工具,并与市场上其他类似资料相等价值。
- 5.9.4 提供一份与有关直销商所代表的公司之退货政策相同的书面退货政策。

公司应采取合理的步骤,确保直销商所制造的销售辅助工具符合此守则的条款,并且不含误导性或欺骗性内容。

5.10 酬劳与帐目

公司应按照公司与直销商之间的安排,为直销商提供关于适用的销售、购买、收益之详情、佣金、花红、折扣、交货、取消及其他相关数据。所有应付的款项或任何扣存的款项应以合理的商业方式支付及发还。

5.11 教育与培训

公司应提供充足的教育与培训,以确保直销商能以合乎道德标准的方式经营业务。欲达成此目的,可通过提供训练课程或书面手册或指南、或视听材料等。

6. 直销公司之间的守则

6.1 原则

马来西亚直销公会的会员公司务请公平对待其他会员。

6.2 诱使手段

公司与直销商不应以有系统的手段怂恿或诱使其他公司的任何直销商脱离其公司。

6.3 诋毁

公司不应诋毁或允许其直销商不公正地诋毁另一家公司的产品、销售与市场机会或该公司的任何其他特点。

7. 守则的执行

7.1 公司的责任

遵守准则是每一家公司的主要责任。如有违反任何准则, 公司应尽一切合理的努力确保投诉者感到满意。

7.2 马来西亚直销公会的责任

马来西亚直销公会应规定一个人处理投诉。马来西亚直销公会应尽一切合理的努力来确保投诉获得解决。

7.3 守则执行人

马来西亚直销公会应委任一名独立人士或机构为守则执行人。守则执行人应以适当的行动监督公司是否遵守守则, 同时负责处理投诉和制定一套投诉处理程序之条规。守则执行人应根据直销商违反守则的情况, 来解决任何悬而未决的投诉。

7.4 行动

守则执行人就有关一名直销商违反守则之投诉而对一家公司采取的行动可能包括终止该直销商与公司的合约或关系、退还款项、向公司或其直销商发出警告、或其他适当的行动以及公布有关行动或制裁。

7.5 投诉的处理

马来西亚直销公会、各直销公司及守则执行人应制定一套投诉处理程序, 以确保在接到投诉后, 务必在最短的时间内进行进一步确认, 并在合理的时间作出裁决。

7.6 出版

马来西亚直销公会应发行此守则, 并尽可能使它广为人知。公会应把已出版发行的守则免费分发给公众人士。

7.7 公司的投诉

马来西亚直销公会将建立一套投诉处理程序, 以确保在接到投诉后, 务必在最短的时间内进行进一步确认, 并在合理的时间内作出裁决。

