# 直销商德约法



# 目录

- 4 通则 范围 专首销公司 直销人员
- 5 自律 当地法规 域外效力
- 6 有关顾客保护之营业守则 禁止行为 表明身份 说明及示范 订单 文宣 见证资料 比较及诋毁
- 7 冷静期及退货 尊重隐私权 正直原则 引介式推销 送货
- 8 直销人员之营业守则 直销人员之遵循 推荐活动 业务资讯 收入及账单 收入宣称 契约关系

- 9 费用 尊重隐私权 存货与回购
- 10 其他资料 直销培训 直销公司
- 2间的营业守则 原则 劝诱 诋毁 商德约法之施行 直销公司之职责 商德约法督导人 处分 申诉之处理 商德约法之推广
- 12 解释性规定

# 前言

本商德约法包含有关以下相互 关系之指南:

- 1. 直销协会会员公司与其现有 和潜在销售代表之间:
- 直销协会会员公司与其销售代表和购买公司产品的顾客之间;
- 3. 在市场中竞争的会员公司 之间;
- 申诉人、直销协会商德约 法督导人和直销协会会员公司 之间。

# 世界直销协会联盟商德约法

2017年9月30日,由世界直销协会联盟代表委员会通过

# 1. 通则

#### 1.1 范围

本商德约法包含"有关顾客保护之营业守则"、"直销公司与直销人员之间营业守则"和"直销公司之间营业守则"等章节。这三节针对整个直销业内复杂多变的相互关系制订了规则。本商德约法的制订宗旨是满足顾客需求并维护顾客权益、于自由企业体制中提倡公平竞争的经营理念和提升直销的公众形象。本商德约法中的专门用语解释如下:

#### 1.2 专门用语

本商德约法中的专门用语解释如下:

商德约法督导人:由直销协会指派的独立个人或团体,其任务是督导会员公司遵守商德约法,同时根据商德约法负责处理申诉案件。

直销公司:直销公司是透过直销体系来销售其产品的商业组织,是直销协会会员。

顾客:从直销人员或直销公司购买并消费产品的任何人。 直销人员:直销人员是有权购买和/或销售直销公司产品同时也可 以推荐其他直销人员的任何人或实体。直销人员的主要任务是在 永久性固定零售地点以外直接向顾客销售消费品,通常是通过产 品和服务的说明或示范进行销售。直销人员可以是独立代理商、 独立承包商、独立经销商或批发商,受雇或独立经营代表,或直 销公司的其他任何类似销售代表等。

订单:确认消费订单详细信息的打印或 书面文件,为顾客提供销售收据。若通过互联网购物,则是以可打印或可下载格式提供的订购单,包含商品和购买的全部信息。

产品:包括有形及无形的商品及服务。

推荐活动: 任何为介绍他人成为直销人员进行的活动。

#### **1.3** 直销公司

每一个直销协会的会员公司均须遵守商德约法,方可成为或继续为直销协会的会员。直销公司还须承诺推广本商德约法、在其向顾客和直销人员施行时推广本商德约法通用术语并告知顾客和直销人员可以从何处获得本商德约法副本。

#### 1.4专门用语

直销人员不直接受制于商德约法,但其所属直销公司须要求直销人员遵守本商德约法之营业守则作为持有公司直销人员资格之条件。

#### 1.5 自律

本商德约法并非法令, 但其对 直销公司和直销人员所要求的 职责遵循或超乎法律要求。不 遵守商德约法并不直接产生民 事责任。直销公司之直销协会 会员资格被解除者,即不再受 制于此商德约法。但本商德约 法之规定仍适用于在直销公司 具有直销协会会员资格期间发 生的事件或交易。

#### 1.6 当地法规

直销公司和直销人员须遵守其 开展业务所在国家的全部法令 要求。因此,本商德约法不再 重申所有法令责任; 直销公司 和直销人员遵守与直销相关的 法令是成为或继续为直销协会 会员的条件。

#### **1.7** 域外效力

各国直销协会承诺其将要求各 成员公司以遵守WFDSA世界直销 商德约法就其原籍国境外直销 活动的规定作为成为或继续为 直销协会会员的条件,如该等 直销活动受到该直销公司所属 其他国家之WFDSA附属直销协 会之商德约法管辖,则可以除

如直销公司在其不是直销协会 会员的国家遭遇商德约法申 诉,则该公司须接受其原籍国 (或者,如公司在其原籍国并 则接受其持有直销协 会员资格之任何国家)商德 约法督导人之管辖,应承担原 籍国商德约法督导人因解决申 诉产生的相关合理费用。且原 籍国商德约法督导人可与申诉 人所在国家商德约法督导人(

如有)协调,评估声称的商德 约法申诉,按优先次序施行(i) 提出申诉所在国家之商德约法 标准,或(ii)标的公司原籍国 商德约法标准,或(iii)至少是 WFDSA商德约法规定之标准。

### 问答

什么是直销人员?

有权出售和/或购买直销公司产 品并在固定地点以外的地方直 接向顾客出售这些产品的个人 或实体。

直销公司需要遵守直销协会商 德约法吗?

是的,直销协会会员公司承诺 采纳、强制执行和宣传直销协 会商德约法。

# 2. 有关顾客保护之营业守则

# 问答

直销协会商德约法和法律一样吗?

不一样,直销协会商德约法不 同于本地法律。

商德约法规定的是道德行为, 绝大多数情况下高于比本地法 律要求更为严格。直销公司和 直销人员也须遵守其业务所在 国家的当地法规。

#### 2.1 禁止行为

直销人员不得有误导、欺骗或不公平的销售行为。

#### 2.2 表明身份

开始介绍直销计划时,直销人员即应自动向潜在顾客如实和明确地表明身份并告知其所属的公司、所销售产品的性质及拜访的目的。

#### 2.3 说明及示范

#### 2.4 订单

 内容和限制、保证人的姓名和 地址、保证期限及可以为顾客 提供的补偿措施。所有条款须 清楚易读。

#### 2.5 文宣

促销文宣、广告或信件均不得 刊载夸大不实或误导性的产 品介绍、产品声言、图片或插 图,而应印有公司名称和地址 或电话,可显示直销人员电 话。

#### 2.6 见证资料

直销公司及直销人员不得引用 未经授权、不实、过期或已作废、不相关的证明书或担保书来误导顾客。

#### 2.7 比较及诋毁

#### 2.8 冷静期及退货

只有在国家法令明确允许的有 限情况下,才能限定或免除冷 静期的责任。

#### 2.9 尊重隐私权

直销人员应选择适当时机且以得体的态度进行个人拜访或电话拜访,以避免妨碍对方,中应于顾客要求停止时立即。当时一个人员和直销公司应采取适当,是一个人员和自销公司。潜在人员提供的全部私人信息。

#### 2.10 正直原则

直销人员应顾及顾客商业经验的不足,不得滥用顾客的信赖,不得利用对方之高龄、疾病、理解力之不足或缺乏语言能力。

#### 2.11 引介式推销

直销公司及直销人员不得以介绍买主给卖方即可享受折扣或 折现方式来引诱顾客购买产品或服务,尤其是此种折扣或折现优待并无任何保障时。

#### 2.12 送货

直销公司及直销人员应确保顾客所订购的产品能准时送达。

### 问答

订单上须包含哪些信息?

订单上面应显示直销公司和 直销人员的身份证明,列出 直销公司或直销人员的全 名、永久住址及电话号码, 并应详列重要的买卖销售条 款。

# 3. 直销人员之营业守则

# 问答

#### 什么是冷静期?

冷静期是指,在一定的合理期间内允许顾客无故取消订单。 全部直销协会会员公司和附属 直销人员须提供冷静期,无论 是否为法律要求。

#### 3.1 直销人员之遵循

直销公司应要求其直销人员遵 守本商德约法,以作为加入公 司直销体系成为直销人员的条 件。

#### 3.2 推荐活动

直销公司在与潜在或现有直销 人员沟通时不得有误导、欺骗 或不公平的推荐行为。

#### 3.3 业务资讯

直销公司为其潜在或已有直销人员提供有关直销创业机会且机会其权利义务的不得对推荐对规区。直销公司不得对推荐对现。直销公司言论或无法实现所求。直销公司不得以虚表,方式向推荐对象表示的方式向推荐对象表示,并直销创业机会的各种好处。

#### 3.4 收入及账单

向直销人员支付的收入应来自 售予顾客的产品或服务。直 销人员收入应以其自身及其下 线人员的销售和个人消费为依 据。

直销人员不得通过推荐其他直销人员进入销售体系而获得收入;直销公司依据本地法令向直销人员提供小额奖励的情形除外。

#### 3.5 收入宣称

- 1. 直销公司及直销人员不得夸 大直销人员的实际或可能达到 的销售业绩或收入。
- 2. 收入陈述和销售业绩须: (a) 真实、准确,不得做虚假、欺骗或误导性描述,和 (b) 有相关市场的文件及事实作根据。

#### 3. 推荐对象须

(a) 被告知实际收入和销售业绩会因人而异,取决于直销人员的技巧、付出的时间和努力及其他因素;且

(b) 获得充分信息,以便对收入机会做出合理评估。

### 3.6 契约关系

直销公司应提供其直销人员一份须经过双方签署的书面协协或可下载的电子声明书,基本的 权利义务关系。直销公司应当人员其应负的法律记为任,如营业执照,注册登记人员共愿。

#### 3.7 费用

3.9 存货与回购

直销公司及直销人员不得向其他直销人员或推荐对象收取不合理 (根据当地市场行情)的高额入会费、培训费、经销权费,业务推广资料的费用或有关获得或保留公司直销系统参与权利之费用等。

直销公司不得要求以购买商品作为申请过程的一部分,启业资料套装包含此商品购买的情形除外。但在法令未禁止的情况下,允许强制性购买启业资料套装。

禁止因他人获得或保留直销人员 资格所付之费用而获得佣金,该 佣金实则为推荐直销人员进入销 售体系所得报酬。

### 3.8 尊重隐私权

直销公司及直销人员应选择适当时机且以得体的态度联系直销人员,以避免妨碍对方,并应依据本地隐私和数据保护法令采取适当措施确保保护顾客、潜在顾客或直销人员提供的全部私人信息。

直销公司不得要求或鼓励直销人员购买过量之存货。直销公司应采取明确及合理措施,确保通过下线销售额获得报酬之直销人员消费或转售其所购产品,以确定其具备获得报酬之资格。

直销公司或直销人员要求或鼓励独立销售人员购买过量存货或辅销资料即被视为不公平的欺诈性推荐行为。商德约法督导人可给予适当处分,确保独立销售人员不会因此类禁止行为遭受重大经济损失。

商德约法督导人如发现会员公司涉及虚假、误导和欺诈性推 荐行为,可给予适当处分,遭 申诉人不会因此类禁止行为遭 重大经济损失,包括但不限则 重太会员公司回购申诉人已购 求该会员公司回购申诉人已购 存货、业务推广资料、辅销资料 和/或启业资料套装。

### 问答

直销人员必须要遵守直销协会商德约法吗?

直销人员间接受制于直销协会 商德约法约束。直销协会会员 公司要求直销人员遵守直销协会商德约法。

直销公司和直销人员不得在向潜在或现有直销人员描述收入机会时夸大实际或可能达到的销售业绩或收入。任何收入或销售业绩陈述须有事实资料作为根据。

#### 3.10 其他资料

直销公司应禁止直销人员向其 他直销人员销售未经直销公司 批准且与公司政策和程序不符 之资料。

直销公司应采取勤勉合理之措施,确保辅销资料及直销人员制作的类似资料遵循本商德约法之规定,无误导或欺诈。

禁止直销人员因销售培训和业 务推广资料以推荐他人成为或 继续为直销人员而获得酬金, 该酬金实则为推荐直销人员进 入销售体系所得报酬。

#### 3.11 直销培训

直销公司应提供直销人员适当的培训,使其以诚信的方式经营。

# 4. 直销公司 之间的营业 守则

# 5. 商德约法之 施行

#### 4.1 原则

直销协会之会员公司应对其他会员公司公平相待。

#### 4.2 劝诱

直销公司及直销人员不得向其他 公司的直销人员以有计划性的诱 导方式来怂恿其离开或劝诱其加 入自己的组织。

#### 4.3 诋毁

直销公司不得且不得允许其直销人员不公平的诋毁其他公司的产品、销售和营销计划或该公司的其他事项。

#### 5.1 直销公司之职责

直销公司及其直销人员之首要职 责即遵守本商德约法。若有违反 商德约法的情形发生,直销公司 应在合理的范围内尽可能满足申 诉者之要求。

#### 5.2 商德约法督导人

直销协会应指派一独立个人或团体担任商德约法督导人之职。商德约法督导人应采取适当行动来督导直销公司遵守商德约法,并应负责申诉处理及订立申诉处理及过程规则。商德约法督导人应要处理因违反商德约法而产生的顾客申诉案件。

#### 5.3 处分

商德约法督导人可要求取消订 单、退回购品、返还价金或其他 适当的处分,包括告诫涉及违反 的直销人员或直销公司、终止或 撤销直销人员与直销公司之契约 关系或其他关系、告诫涉及违反 的直销公司。

### 5.4 申诉之处理

直销协会及商德约法督导人应制订、推广和实施一套申诉处理程序以确保迅速解决所有申诉案件。直销公司也应依据其各申诉处理过程制订、推广和实施申诉处理程序,以确保迅速解决所有申诉案件。

### 5.5 商德约法之推广

要求全体直销公司向其直销人员和顾客推广直销协会之商德约法。

# 问答

直销公司是否有义务回购直销人员持有的未售出产品?

是的,在直销人员契约终止并 提出回购要求时,直销公司须 向直销人员买回十二个月内购 买的、尚未出售的可供再销售 之产品存货,并在扣除手续费 后返还直销人员原先的成本净 额。

# 解释性规定

# 问答

直销协会商德约法对培训资料 要求如下:

- 1. 资料须经直销公司同意;
- 2. 直销人员不可要求下线人员 购买资料;
- 3. 资料必须价格公正;
- 4. 资料须包括书面退货政策。

#### 直销人员

尽管"远程销售"(即互联网销售)一般不被认为是"直销",但直销人员从事的后续或重复交易均意味着涵盖在商德约法范围内,无论是否为远程销售。

#### 域外效力

本规定旨在提高全球商德实践、标准和行为之一致性。如直销公司选择不加入另一国家直销协会,则该直销协会会员身份将保证一些标准适用于其他管辖区域。

在该国境外从事直销活动时, 各直销公司同意遵守其他国家 直销协会商德约法之规定(如 是会员)。

#### 冷静期及退货

例如,在向顾客直销时,遵守 法律并不妨碍商德约法督导人 决定某种具体销售行为具有欺 骗性、不合法或不道德,且须 进行退款或赔偿。

#### 契约关系

专门用语"书面协议"包括电子格式的文件,只要这些文件可通过互联网打印或下载即可。

#### 存货

#### 直销培训

### 问答

直销协会商德约法的强制执行 人是谁?

各直销公司负责有义务遵守直销协会商德约法。此外,独立 的直销协会商德约法督导人监督各直销公司遵守直销协会商 德约法并负责解决申诉。



1667 K Street NW, Suite 1100 Washington, DC 20006-1660 T 202.452.8866 • F 202.452.9010 www.dsa.org • info@dsa.org