



Code of Conduct
Tatacara Kelakuan
營業守則

Endorsed 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. 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 mengguna 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 urusan 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 pesanannya 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 jangkaan 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 Langsung 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

mengandung 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.