



• Tatacara Kelakuan

Endorsed by



Ministry of Domestic Trade
and Consumer Affairs

Member of



WFDSA
WORLD FEDERATION
OF DIRECT SELLING ASSOCIATIONS

CONTENTS

BAHASA MALAYSIA

PRAKATA	03
GLOSARI ISTILAH	04 - 05
SKOP	06 - 07
KELAKUAN TERHADAP PENGGUNA	08 - 11
KELAKUAN TERHADAP PENJUAL LANGSUNG	12 - 16
KELAKUAN DI ANTARA SYARIKAT	17
TATACARA PENGUATKUASAAN	18 - 19

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 berdaya saing 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 2018) 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. Tatacara Kelakuan DSAM mematuhi dan melampaui piawaian global yang ditetapkan oleh Persekutuan Persatuan Jualan Langsung Sedunia (WFDSA).

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 terutamanya memasarkan produk pengguna secara langsung kepada Pengguna jauh dari tempat jualan runcit yang tetap dan kekal, biasanya melalui penerangan atau tunjuk cara 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 peruntukan-peruntukan Tatacara ini yang minimum 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 Pengawasan 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. 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 Ahli DSAM yang ditubuhkan di Malaysia tetapi beroperasi di luar kawasan Malaysia, melainkan aktiviti tersebut adalah di bawah bidang kuasa Tatacara Kelakuan Persatuan Jualan Langsung (DSA) bersekutu WFDSA di negara lain yang mana Syarikat tersebut juga merupakan ahlinya.

Sekiranya sesebuah Syarikat menjadi subjek Aduan Tatacara di negara yang bukan merupakan Ahli Persatuan Jualan Langsung bersekutu WFDSA tempatan, maka syarikat itu mesti menerima bidang kuasa Pentadbir Tatacara di negara asalnya (atau jika syarikat itu bukan ahli di negara asalnya, maka mana-mana negara di mana ia merupakan Ahli DSA), dan dikehendaki menanggung kos yang munasabah yang ditanggung (jika ada) oleh Pentadbir Tatacara negara asalnya berkaitan dengan penyelesaian Aduan. Pentadbir Tatacara negara asal boleh mengadakan penyelarasan dengan Pentadbir Tatacara (jika wujud) negara pengadu dan, dikehendaki mengikut keutamaan seperti berikut sewaktu menilai Aduan Tatacara yang dikatakan;

- i) piawaian Tatacara di negara di mana aduan tersebut difailkan;
- ii) piawaian Tatacara di negara asal syarikat subjek;
- iii) sekurang-kurangnya piawaian yang ditetapkan dalam Tatacara Kelakuan WFDSA.

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

Pada permulaan pembentangan jualan, Penjual Langsung hendaklah secara jujur dan jelas memperkenalkan diri mereka, memperkenalkan syarikat mereka, jenis produk serta tujuan mereka berbuat demikian kepada bakal pembeli. Dalam jualan parti, Penjual Langsung hendaklah menjelaskan tujuan parti itu diadakan kepada tuan rumah dan para peserta.

4.3 Penerangan dan Tunjuk cara

Penerangan dan tunjuk cara produk yang ditawarkan haruslah tepat dan lengkap, terutama yang berkenaan dengan harga dan, sekiranya berkaitan, terma kredit, syarat pembayaran, tempoh bertenang dan/atau polisi pengembalian, syarat jaminan dan perkhidmatan selepas jualan serta tarikh penghantaran. Untuk dakwaan berkenaan dengan keberkesanan produk, Penjual Langsung hendaklah hanya mengemukakan dakwaan produk secara bertulis atau lisan yang diberikuasa oleh Syarikat.

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

Syarikat-syarikat dan Penjual Langsung hendaklah memberikan tempoh bertenang yang membenarkan pelanggan membatalkan pesanan mereka dalam tempoh masa tertentu yang munasabah atau tempoh yang dinyatakan oleh undang-undang, dan memulangkan sebarang barangan (jika sudah dihantar) yang masih boleh dijual semula seperti baharu untuk pengembalian wang. Tempoh Bertenang hendaklah dinyatakan dengan jelas dan juga diguna pakai untuk Jualan Langsung dan Jualan Jarak Jauh (contohnya telefon, mel atau pesanan dalam talian).

4.8 Jaminan dan Perkhidmatan Selepas Jualan

Syarat-syarat jaminan atau waranti, butiran dan pembatasan perkhidmatan selepas jualan, nama dan alamat penjamin, tempoh



jaminan sertatindakan 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 tunjuk cara 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, selaras dengan undang-undang tempatan yang diguna pakai untuk perlindungan data dan peribadi.

4.13 Kesaksamaan

Penjual Langsung tidak boleh menyalahgunakan kepercayaan pengguna individu, hendaklah menghormati kekurangan pengalaman perdagangan pengguna dan tidak mempergunakan usia, penyakit, kekurangan kefahaman atau ketidakbiasaan dengan 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 mengurang 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, atau pada masa yang dipersetujui.

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 dalam interaksi mereka dengan bakal Penjual Langsung atau Penjual Langsung sedia ada

5.3 Maklumat Perniagaan

Maklumat yang disediakan oleh syarikat kepada bakal Penjual Langsung atau Penjual Langsung sedia ada 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 Penjual Langsung atau membuat sebarang janji yang tidak boleh ditunaikan. Syarikat tidak boleh menyatakan faedah peluang penjualan kepada mana-mana bakal Penjual Langsung 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. Angka pendapatan dan jualan hendaklah benar dan tepat, dan dikemukakan dengan cara yang tidak palsu, menipu atau mengelirukan, dengan berdasarkan fakta yang didokumenkan dan terbukti dalam pasaran yang relevan.



Bakal Penjual Langsung harus dimaklumkan bahawa pendapatan dan jualan sebenar adalah berbeza antara individu dengan individu yang lain, dan bergantung kepada kemahiran penjual, masa dan usaha yang dicurahkan serta faktor-faktor lain. Bakal Penjual Langsung harus disediakan dengan maklumat yang mencukupi untuk membolehkan mereka membuat penilaian yang munasabah terhadap peluang untuk menjana pendapatan.

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

5.6 Yuran

Syarikat dan Penjual Langsung tidak harus mewajibkan 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.

Syarikat tidak harus mewajibkan pembelian produk sebagai sebahagian daripada proses permohonan, melainkan ia dirangkumkan dalam Kit Permulaan. Walau bagaimanapun, kewajipan untuk membeli Kit Permulaan adalah dibenarkan jika tidak dilarang oleh undang-undang.

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 mengkreditkan 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 diambil kira semasa menentukan jumlah inventori produk yang munasabah: hubungan inventori dengan kemungkinan jualan yang realistik, bentuk daya saing 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 pembelian apa-apa bahan yang tidak diluluskan oleh Syarikat dan 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, elektronik atau sebarang bentuk lain, hendaklah:



5.9.1 menyediakan 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, tanpa sebarang keuntungan ketara kepada Penjual Langsung, 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 dan mematuhi undang-undang tempatan.

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.

Pendapatan yang dibayar kepada Penjual Langsung hendaklah datang dari jualan produk atau perkhidmatan kepada pengguna. Pendapatan Penjual Langsung mungkin berdasarkan jualan dan penggunaan peribadi oleh Penjual Langsung dan downline mereka.

Penjual Langsung tidak akan menerima pendapatan dengan merekrut Penjual Langsung lain ke dalam sistem jualan;

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 harus menjalankan aktiviti mereka dengan semangat persaingan yang saksama terhadap ahli-ahli lain.

6.2 Pemujukan

Syarikat dan Penjual Langsung tidak boleh memujuk atau menarik Penjual Langsung dari syarikat lain secara bersistem.

6.3 Pemfitnahan

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

7. TATACARA PENGUATKUASAAN

7.1 Kewajipan Syarikat

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

7.2 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.

7.3 Tindakan

Pentadbir Tatacara akan meminta pembatalan pesanan, pemulangan produk yang dibeli, pembayaran balik atau tindakan lain yang sesuai, termasuk memberi amaran kepada Penjual Langsung atau Syarikat, pembatalan atau penamatan kontrak Penjual Langsung atau hubungan lain dengan Syarikat. Ia juga akan termasuk amaran kepada Syarikat.



7.4 Pengendalian Aduan

DSAM dan Pentadbir Tatacara harus mewujudkan, menghebahkan dan melaksanakan prosedur pengendalian aduan untuk memastikan semua aduan diselesaikan dengan segera. Syarikat juga harus mewujudkan, menghebahkan dan melaksanakan Prosedur Pengendalian Aduan di bawah proses pengendalian aduan masing-masing untuk memastikan semua aduan diselesaikan dengan segera.

7.5 Pengumuman

Semua syarikat dikehendaki menghebahkan Tatacara Kelakuan DSAM kepada para Penjual Langsung dan Pengguna mereka. Naskhah-naskhah bercetak akan disediakan secara percuma kepada orang ramai.



Unit 1702, 17th Floor, Block A,
Damansara Intan, No. 1, Jalan SS20/27,
47400 Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan.

Tel : 03-7726 9232
Fax : 03-7726 9049
Email : info@dsam.org.my

For more information, please visit
<http://www.dsam.org.my>