

# จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลก

(โดยการรับรองของ WFDSA CEO Council เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2551)

## บทนำ

จรรยาบรรณนี้ประกอบด้วยแนวทางความเกี่ยวข้องระหว่าง

1. บริษัทสมาชิกของสมาคมการขายตรงกับผู้จำหน่ายอิสระ รวมถึงผู้ที่สนใจจะเป็นผู้จำหน่ายอิสระ
2. บริษัทสมาชิกของสมาคมการขายตรงและผู้จำหน่ายอิสระ กับผู้บริโภคมลิตภัณฑ์ของบริษัท
3. บริษัทสมาชิกต่างๆ ในฐานะที่อยู่ในตลาดของการแข่งขัน
4. ผู้ร้องเรียนรายบุคคล ผู้บริหารกฎจรรยาบรรณของสมาคมการขายตรง และบริษัทสมาชิกของสมาคมการขายตรง

## 1. บททั่วไป

### 1.1 ขอบเขต

จรรยาบรรณประกอบด้วยสาระหมวดต่างๆ ได้แก่ “จรรยาบรรณเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค” “จรรยาบรรณระหว่างบริษัทกับผู้จำหน่ายอิสระ” และ “จรรยาบรรณระหว่างบริษัท” ทั้งสามหมวดระบุถึงความเกี่ยวข้องในประเด็นต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของการขายตรง จรรยาบรรณกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจและปกป้องคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อส่งเสริมการแข่งขันอย่างยุติธรรมในขอบเขตของธุรกิจการค้าเสรี และเพื่อยกระดับภาพลักษณ์ของธุรกิจขายตรงในหมู่สาธารณชน

### 1.2 นิยามศัพท์

คำศัพท์ที่ใช้ในจรรยาบรรณมีความหมายเฉพาะดังต่อไปนี้

**ผู้บริหารกฎจรรยาบรรณ:** บุคคลหรือองค์กรอิสระที่ได้รับแต่งตั้งจากสมาคมการขายตรงให้มีหน้าที่ตรวจสอบการประพฤติปฏิบัติของบริษัทสมาชิกให้เป็นไปตามบทบัญญัติของจรรยาบรรณและพิจารณาข้อร้องเรียนภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ

**บริษัท:** องค์กรธุรกิจที่ (1) ใช้ระบบการขายตรงในการทำตลาดเพื่อจัดจำหน่ายสินค้า และ (2) เป็นสมาชิกของสมาคมการขายตรง

**ผู้บริโภค:** บุคคลใดก็ตามที่ซื้อและบริโภคสินค้าจากผู้จำหน่ายอิสระหรือจากบริษัทขายตรง

**ผู้จำหน่ายอิสระ:** บุคคลหรือองค์กรที่มีสิทธิซื้อ และ/หรือขายสินค้าของบริษัท และอาจมีสิทธิชักชวนผู้อื่นมาเป็นผู้จำหน่ายอิสระ โดยทั่วไปผู้จำหน่ายอิสระจะจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง ณ สถานที่ที่ห่างจากสถานที่ค้าปลีกถาวร โดยปกติจะใช้วิธีการอธิบายหรือการสาธิตสินค้าในการเสนอขายสินค้าและบริการ ผู้จำหน่ายอิสระอาจเป็นผู้แทนอิสระ ผู้รับเหมาอิสระ ตัวแทนจำหน่ายหรือผู้จำหน่ายอิสระ ตัวแทนที่เป็นลูกจ้างหรือเป็นเจ้าของธุรกิจของตนเอง หรือตัวแทนขายของบริษัทที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

**ใบสั่งซื้อ:** เอกสารที่พิมพ์หรือเขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อยืนยันรายละเอียดการสั่งซื้อของผู้บริโภคและยังเป็นใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้บริโภคด้วย ในกรณีสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ต ใบสั่งซื้อจะระบุเงื่อนไขและการสั่งซื้อทั้งหมดในรูปแบบที่ส่งพิมพ์หรือดาวน์โหลดได้

**สินค้า:** ผลิตภัณฑ์และบริการที่จำหน่ายทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้

**การชักชวนให้สมัครเป็นผู้จำหน่ายอิสระ:** กิจกรรมใดก็ตามที่กระทำขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าร่วมเป็นผู้จำหน่ายอิสระ

### 1.3 บริษัท

บริษัทให้คำปฏิญาณที่จะยอมรับปฏิบัติและนำจรรยาบรรณมาบังคับใช้ โดยถือเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าเป็นสมาชิกและการดำรงสมาชิกภาพในสมาคมการขายตรง บริษัทยังต้องให้คำมั่นสัญญาที่จะเผยแพร่จรรยาบรรณต่อสาธารณชนทั้งในส่วนที่ต้องปฏิบัติต่อผู้บริโภคและผู้จำหน่ายอิสระ รวมถึงสถานที่ที่ผู้บริโภคและผู้จำหน่ายอิสระสามารถขอรับสำเนาของจรรยาบรรณหากต้องการ

### 1.4 ผู้จำหน่ายอิสระ

ผู้จำหน่ายอิสระไม่ถูกผูกมัดภายใต้จรรยาบรรณโดยตรง แต่บริษัทที่ผู้จำหน่ายอิสระสังกัดอยู่จะกำหนดให้ผู้จำหน่ายอิสระต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของจรรยาบรรณ โดยถือเป็นเงื่อนไขของการเป็นสมาชิกในระบบการจัดจำหน่ายของบริษัท

### 1.5 การกำกับดูแลตนเอง

จรรยาบรรณมิใช่กฎหมาย แต่ข้อผูกพันของจรรยาบรรณกำหนดให้บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระต้องประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรมในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับหรือสูงกว่าเกณฑ์ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ การไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณมิได้ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใดๆ ในทางแพ่ง ข้อผูกพันภายใต้จรรยาบรรณจะสิ้นสุดลงเมื่อบริษัทสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาคมการขายตรง อย่างไรก็ตาม บทบัญญัติของจรรยาบรรณจะมีผลบังคับใช้กับเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างที่บริษัทยังเป็นสมาชิกของสมาคมการขายตรงอยู่

### 1.6 กฎหมายท้องถิ่น

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระต้องปฏิบัติตามกฎหมายท้องถิ่นทุกประการในประเทศที่บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่ ดังนั้นจึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องระบุข้อกำหนดทางกฎหมายทั้งหมดไว้ในจรรยาบรรณนี้อีก โดยถือเป็นเงื่อนไขที่ยอมรับในการดำรงสมาชิกภาพของสมาคมการขายตรงว่า บริษัทสมาชิกและผู้จำหน่ายอิสระต้องดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการขายตรง

### 1.7 ผลบังคับใช้นอกราชอาณาจักร

สมาคมการขายตรงทุกประเทศให้คำปฏิญาณว่า จะกำหนดให้บริษัทสมาชิกทุกรายยอมรับปฏิบัติตามข้อบังคับของจรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกของสมาพันธ์การขายตรงโลก โดยถือเป็นเงื่อนไขในการรับเข้าเป็นสมาชิกและการดำรงสมาชิกภาพในสมาคมการขายตรง ซึ่งครอบคลุมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายตรงภายนอกประเทศของตนด้วย ยกเว้นว่ากิจกรรมเหล่านั้นอยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจของจรรยาบรรณของสมาคมการขายตรงในประเทศอื่นที่บริษัทดำรงสมาชิกภาพอยู่

## 2. จรรยาบรรณเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค

### 2.1 การปฏิบัติที่ต้องห้าม

ผู้จำหน่ายอิสระจะไม่ใช้กลยุทธ์การขายในลักษณะที่ชวนให้เข้าใจผิด ลวงล่อ หรือไม่ยุติธรรม

### 2.2 การแสดงตัว

ผู้จำหน่ายอิสระจะแสดงสถานภาพที่แท้จริงของตนเองให้ผู้บริโภคที่สนใจได้รับทราบอย่างชัดเจนโดยที่ผู้บริโภคไม่ต้องร้องขอนับตั้งแต่เริ่มทำการเสนอขาย และจะต้องระบุชื่อบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ สินค้าที่นำเสนอ และจุดประสงค์ของการเชิญชวน

### 2.3 การอธิบายและการสาธิต

ผู้จำหน่ายอิสระจะอธิบายและนำเสนอการสาธิตสินค้าอย่างสมบูรณ์และถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราคา สินค้า และหากมีข้อเสนออื่นๆ อาทิ การให้เครดิตในการชำระเงิน เงื่อนไขการชำระเงิน ระยะเวลาการพิจารณาสินค้า รวมทั้งนโยบายการรับคืนสินค้า เช่น ระยะเวลาการรับประกัน การบริการหลังการขาย และวันที่ส่งมอบสินค้า ผู้จำหน่ายอิสระจะให้ข้อมูลคำตอบที่ถูกต้องและชัดเจนเข้าใจง่ายในทุกคำถามที่ได้รับจากผู้บริโภค สำหรับการกล่าวอ้างถึงประสิทธิภาพของสินค้า ผู้จำหน่ายอิสระจะให้เฉพาะข้อมูลที่ผ่านมาการรับรองจากบริษัทแล้วเท่านั้น ไม่ว่าจะโดยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม

### 2.4 ใบสั่งซื้อ

ผู้จำหน่ายอิสระจะส่งมอบใบสั่งซื้อที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้บริโภค ณ เวลาที่ขายสินค้าหรือก่อนเริ่มขายสินค้า ในกรณีที่เป็นการขายผ่านทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หรือวิธีการขายอื่นใดที่ใช้การพบปะกัน ผู้จำหน่ายอิสระจะส่งมอบสำเนาใบสั่งซื้อให้แก่ผู้บริโภคล่วงหน้า หรือมอบให้พร้อมกับการสั่งซื้อ หรือส่งให้

ในรูปแบบที่สิ่งพิมพ์ หรือดาวน์โหลดผ่านอินเทอร์เน็ตได้ ใบสั่งซื้อจะต้องระบุชื่อบริษัทและผู้จำหน่ายอิสระ โดยชื่อที่ระบุจะต้องเป็นชื่อเต็ม ที่อยู่ถาวร หมายเลขโทรศัพท์ของบริษัทหรือของผู้จำหน่ายอิสระ รวมทั้งเอกสารเกี่ยวกับเงื่อนไขการขาย เงื่อนไขการรับประกันหรือการประกันสินค้า รายละเอียดและข้อจำกัดเรื่องบริการหลังการขาย ชื่อและที่อยู่ของผู้รับประกัน ระยะเวลาการรับประกัน และวิธีการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ทั้งนี้จะต้องระบุให้ชัดเจนในใบสั่งซื้อหรือจัดทำเป็นเอกสารแนบไปกับสินค้า โดยเงื่อนไขทุกประการจะต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย

## 2.5 เอกสารประกอบการขาย

เอกสารส่งเสริมการขาย โฆษณา และเอกสารที่จัดส่งทางไปรษณีย์ จะต้องไม่มีข้อความบรรยายรายละเอียดคุณสมบัติ หรือภาพประกอบของสินค้าที่ชี้ให้เห็นถึงความเข้าใจผิดหรือมีลักษณะลวงล่อ และจะต้องระบุชื่อและที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท และอาจจะระบุหมายเลขโทรศัพท์ของผู้จำหน่ายอิสระด้วย

## 2.6 คำกล่าวอ้างโดยยกรณิตัวอย่าง

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะไม่ใช้คำกล่าวอ้างสรรพคุณโดยยกรณิตัวอย่างหรือคำยืนยันที่มีได้รับอนุญาต ไม่เป็นความจริง ไม่ใช่ข้อมูลปัจจุบันหรือไม่สามารถนำมาใช้ได้อีกต่อไป ไม่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย หรือนำมาใช้ในลักษณะใดก็ตามที่ชี้ให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด

## 2.7 การเปรียบเทียบและการให้ร้าย

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะไม่ใช้การเปรียบเทียบอันอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ประเด็นที่หยิบยกขึ้นมาเปรียบเทียบจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงที่สามารถพิสูจน์ได้ บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะไม่ให้ร้ายป้ายสีบริษัทใด ธุรกิจใด หรือสินค้าใดโดยไม่ยุติธรรม ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะไม่นำเครื่องหมายการค้าและสัญลักษณ์ทางการค้าของบริษัทใด ธุรกิจใด หรือสินค้าใด ตลอดจนชื่อเสียงที่ผนวกมากับสิ่งเหล่านี้ไปหาผลประโยชน์โดยไม่ยุติธรรม

## 2.8 ระยะเวลาการพิจารณาสินค้าและการคืนสินค้า

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะแจ้งให้ผู้บริโภคทราบถึงระยะเวลาการพิจารณาสินค้าที่อนุญาตให้ผู้บริโภคยกเลิกการสั่งซื้อภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะกฎหมายจะได้บัญญัติไว้แล้วหรือไม่ก็ตาม ระยะเวลาการพิจารณาสินค้าต้องระบุไว้อย่างชัดเจน บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะให้สิทธิผู้บริโภคในการคืนสินค้าไม่ว่าจะโดยมีเงื่อนไขที่กำหนดหรือไม่ก็ตาม โดยจะต้องระบุรายละเอียดให้ผู้บริโภคทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

## 2.9 การเคารพสิทธิความเป็นส่วนตัว

ผู้จำหน่ายอิสระจะติดต่อเป็นการส่วนตัวหรือทางโทรศัพท์กับผู้บริโภคด้วยมารยาทที่เหมาะสมและในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว ผู้จำหน่ายอิสระจะหยุดการสาธิตหรือการเสนอขาย

สินค้าทันทีที่ผู้บริโภคร้องขอ ผู้จำหน่ายอิสระและบริษัทจะมีขั้นตอนที่เหมาะสมในการจัดเก็บรักษาข้อมูล ส่วนตัวทั้งหมดของผู้บริโภค ผู้ที่สนใจจะเป็นผู้บริโภค หรือผู้จำหน่ายอิสระ

## 2.10 ความยุติธรรม

ผู้จำหน่ายอิสระจะให้ความเคารพต่อการขาดประสบการณ์ด้านธุรกิจของผู้บริโภค ผู้จำหน่ายอิสระจะไม่ถือเอาความไว้วางใจที่ผู้บริโภคแต่ละคนมอบให้มาหาประโยชน์ในทางมิชอบ และจะไม่ฉวยโอกาสหาประโยชน์จากความเจ็บป่วย การขาดความรู้ความเข้าใจ หรือความไม่คุ้นเคยกับภาษาที่ใช้ของผู้บริโภค

## 2.11 การขายด้วยการขอรายชื่อแนะนำ

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะไม่โน้มน้าวให้ผู้ใดซื้อสินค้าหรือบริการโดยอ้างว่าจะได้รับส่วนลดบางส่วนหรือเต็มราคาหากแนะนำลูกค้าคนอื่น ๆ ที่อาจสนใจให้สั่งซื้อสินค้าอย่างเดียวกันนั้นจากผู้จำหน่ายอิสระ ซึ่งกรณีการลดราคาหรือการคืนดังกล่าวอาจเป็นเงื่อนไขที่ไม่อาจทราบได้ในอนาคต

## 2.12 การส่งมอบสินค้า

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะส่งมอบสินค้าตามใบสั่งซื้อของผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

## 3. จรรยาบรรณต่อผู้จำหน่ายอิสระ

### 3.1 ความยินยอมของผู้จำหน่ายอิสระ

บริษัทจะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้จำหน่ายอิสระต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของจรรยาบรรณนี้ เพื่อการดำรงสมาชิกภาพในระบบจัดจำหน่ายของบริษัท

### 3.2 การชักชวนเข้าร่วมธุรกิจ

บริษัทจะไม่ใช้วิธีชักนำให้เกิดความเข้าใจผิด ลวงล่อ หรือไม่ยุติธรรม ในการชักชวนผู้สนใจหรือผู้จำหน่ายอิสระที่ดำรงสมาชิกภาพอยู่

### 3.3 ข้อมูลทางธุรกิจ

บริษัทจะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสทางธุรกิจ สิทธิที่เกี่ยวข้อง และข้อผูกพันต่างๆ แก่ผู้สนใจหรือผู้จำหน่ายอิสระอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนและถูกต้อง บริษัทจะไม่นำเสนอข้อเท็จจริงใดๆ ให้แก่ผู้สนใจเข้ามาเป็นผู้จำหน่ายอิสระโดยที่ข้อมูลเหล่านั้นไม่สามารถพิสูจน์ได้หรือให้สัญญาใดๆ ที่ไม่สามารถปฏิบัติให้บังเกิดผลตามสัญญาได้ บริษัทจะไม่นำเสนอผลประโยชน์ที่ได้รับจากการขายให้แก่ผู้สนใจเข้ามาเป็นผู้จำหน่ายอิสระโดยใช้ข้อมูลที่เป็นเท็จหรือในลักษณะลวงล่อ

### 3.4 ค่าตอบแทนและยอดบัญชี

บริษัทจะแจ้งยอดบัญชีต่างๆ ให้ผู้จำหน่ายอิสระทราบเป็นระยะๆ อาทิ ยอดขาย ยอดการสั่งซื้อ รายละเอียดเกี่ยวกับรายได้ คอมมิชชั่น โบนัส ส่วนลด การจัดส่งสินค้า การยกเลิกการสั่งซื้อ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นไปตามข้อตกลงที่บริษัทได้ทำไว้กับผู้จำหน่ายอิสระ บริษัทจะจ่ายเงินอย่างครบถ้วนตามกำหนดจ่ายและหักภาษี ณ ที่จ่ายอย่างถูกต้องเหมาะสม

### 3.5 การอ้างตัวเลขรายได้

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะไม่กล่าวอ้างตัวเลขยอดขายหรือยอดขายที่คาดว่าจะทำได้ รายได้ที่ผู้จำหน่ายอิสระของตนทำได้โดยผิดไปจากความจริง ตัวเลขรายได้หรือยอดขายที่กล่าวอ้างต้องมีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร

### 3.6 ความสัมพันธ์

บริษัทจะยื่นข้อตกลงหรือคำแถลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้จำหน่ายอิสระของตนเพื่อลงนามร่วมกับบริษัท โดยเอกสารจะระบุรายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้จำหน่ายอิสระกับบริษัท บริษัทจะแจ้งให้ผู้จำหน่ายอิสระของตนทราบถึงข้อผูกพันต่างๆ ในทางกฎหมาย รวมทั้งใบอนุญาต การจดทะเบียน และการชำระภาษีที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ

### 3.7 ค่าธรรมเนียม

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระจะไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมการสมัครเข้าเป็นสมาชิก ค่าฝึกอบรม ค่าสัมปทานสิทธิ์ การขาย ค่าวัสดุอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย หรือค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับสิทธิการเข้าร่วมทำธุรกิจในระบบการจัดจำหน่ายของบริษัท จากผู้จำหน่ายอิสระหรือผู้สนใจมาเป็นผู้จำหน่ายอิสระในอัตราที่สูงเกินควร ค่าธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผู้จำหน่ายอิสระจะต้องสอดคล้องกับมูลค่าของเอกสาร สินค้า หรือบริการที่บริษัทส่งมอบให้

### 3.8 การสิ้นสุดสมาชิกภาพ

ในกรณีที่ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้จำหน่ายอิสระสิ้นสุดลง บริษัทจะรับซื้อคืนสินค้าที่ผู้จำหน่ายอิสระยังมีได้จำหน่ายและอยู่ในสภาพที่ยังขายได้อยู่ รวมทั้งอุปกรณ์ส่งเสริมการขาย อุปกรณ์ส่งเสริมธุรกิจ และชุดคู่มือการดำเนินธุรกิจที่ผู้จำหน่ายอิสระซื้อไปภายใน 12 เดือนสุดท้ายก่อนยกเลิกสมาชิกภาพ โดยบริษัทจะคืนเงินให้แก่ผู้จำหน่ายอิสระตามราคาที่ได้ซื้อไป หักค่าดำเนินการสูงสุดไม่เกินร้อยละ 10 ของราคาซื้อสุทธิ และบริษัทอาจหักยอดผลประโยชน์ต่างๆ ที่ผู้จำหน่ายอิสระได้รับไปโดยพิจารณาจากยอดซื้อของสินค้าที่ส่งคืน

### 3.9 สินค้าคงคลัง

บริษัทจะไม่กำหนดหรือกระตุ้นให้ผู้จำหน่ายอิสระซื้อสินค้าคงคลังเก็บไว้ในปริมาณที่มากเกินไปจนเกินควรโดยไม่สมเหตุผล บริษัทควรมีวิธีการตรวจสอบที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้จำหน่ายอิสระที่ได้รับผลตอบแทนจากการสั่งซื้อในองค์กรของตน เป็นผู้ที่บริโภคสินค้าเองหรือนำสินค้าไปจำหน่ายต่อจริงในการทำคุณสมบัติเพื่อจะได้รับผลตอบแทน

### 3.10 วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

บริษัทจะห้ามมิให้ผู้จำหน่ายอิสระทำการตลาดหรือกำหนดให้ผู้อื่นซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ไม่สอดคล้องตามนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติของบริษัท ผู้จำหน่ายอิสระที่จำหน่ายเอกสารการฝึกอบรมหรืออุปกรณ์ส่งเสริมการขายที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะต้อง (1) เป็นวัสดุอุปกรณ์ที่สอดคล้องเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันกับที่บริษัทกำหนด (2) ไม่กำหนดให้ผู้จำหน่ายอิสระที่เป็นดาวนไลน์ต้องซื้ออุปกรณ์ส่งเสริมการขายที่ตนผลิตขึ้นมา (3) จำหน่ายอุปกรณ์ส่งเสริมการขายในราคาที่เหมาะสมและยุติธรรมโดยเทียบเคียงได้กับอุปกรณ์ที่มีจำหน่ายทั่วไปในท้องตลาด และ (4) กำหนดนโยบายการรับคืนเป็นลายลักษณ์อักษรเช่นเดียวกับนโยบายการรับคืนของบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ บริษัทจะมีวิธีการหมั่นตรวจสอบที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่า อุปกรณ์ส่งเสริมการขายที่ผลิตโดยผู้จำหน่ายอิสระเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งจรรยาบรรณนี้ และไม่ใช้วิธีชี้้นำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือลวงล่อ

### 3.11 การฝึกอบรมของผู้จำหน่ายอิสระ

บริษัทจะจัดการฝึกอบรมอย่างเพียงพอเพื่อให้ความรู้แก่ผู้จำหน่ายอิสระในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม

## 4. จรรยาบรรณระหว่างบริษัท

### 4.1 ความสัมพันธ์

บริษัทสมาชิกของสมาคมการขายตรงจะดำเนินกิจกรรมใดๆ ภายใต้การแข่งขันที่เป็นธรรมกับบริษัทสมาชิกอื่นๆ

### 4.2 การโน้มน้าวใจ

บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระต้องไม่เจตนาโน้มน้าวใจหรือชักชวนผู้จำหน่ายอิสระของบริษัทสมาชิกอื่นๆ

### 4.3 การให้ร้าย

บริษัทจะไม่ให้ร้ายหรือยินยอมให้ผู้จำหน่ายอิสระของตนให้ร้ายบริษัทอื่นในเรื่องสินค้า แผนการขายและการตลาด หรือลักษณะอื่นใดขององค์กรบริษัทนั้นๆ อย่างไม่เป็นธรรม

## 5. การบังคับใช้จรรยาบรรณ

### 5.1 ความรับผิดชอบของบริษัท

แต่ละบริษัทต้องรับผิดชอบเบื้องต้นในการดูแลให้บริษัทและผู้จำหน่ายอิสระในสังกัดบริษัทของตนมีการประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณ หากมีการละเมิดข้อบังคับของจรรยาบรรณนี้ บริษัทจะพยายามดำเนินการทุกวิถีทางตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจ

## 5.2 ผู้บริหารกฎจรรยาบรรณ

สมาคมการขายตรงจะแต่งตั้งบุคคลหรือองค์กรอิสระให้เป็นผู้บริหารกฎจรรยาบรรณ โดยมีหน้าที่ตรวจสอบการประพฤติปฏิบัติของบริษัทสมาชิกให้เป็นไปตามข้อบังคับของจรรยาบรรณด้วยวิธีการที่เหมาะสมและรับผิดชอบในการจัดการกับข้อร้องเรียนและระเบียบปฏิบัติในขั้นตอนการจัดการกับข้อร้องเรียนนั้น ผู้บริหารกฎจรรยาบรรณจะจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคที่ยังไม่ได้ข้อยุติเมื่อมีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณฉบับนี้

## 5.3 มาตรการ

ผู้บริหารกฎจรรยาบรรณอาจพิจารณาให้ยกเลิกการสั่งซื้อ การคืนสินค้าที่ซื้อไปแล้ว การจ่ายเงินค่าสินค้าคืน หรือมาตรการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร ซึ่งรวมถึงการออกหนังสือตักเตือนไปยังผู้จำหน่ายอิสระหรือบริษัท การยกเลิกหรือระงับสัญญาเรื่องสมาชิกภาพกับผู้จำหน่ายอิสระหรือสิ้นสุดความสัมพันธ์อื่นใดกับบริษัท และการออกหนังสือตักเตือนไปยังบริษัท

## 5.4 การจัดการกับข้อร้องเรียน

สมาคมการขายตรงและผู้บริหารกฎจรรยาบรรณจะวางหลักการ เผยแพร่กระบวนการ และจัดให้มีระเบียบปฏิบัติในการจัดการกับข้อร้องเรียนเพื่อให้แน่ใจว่าทุกข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองโดยเร็ว บริษัทเองก็จะวางหลักการ เผยแพร่กระบวนการ และจัดให้มีระเบียบปฏิบัติในการจัดการกับข้อร้องเรียนของแต่ละบริษัท เพื่อให้แน่ใจว่าทุกข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาตัดสินโดยเร็ว

## 5.5 สิ่งพิมพ์

ทุกบริษัทจะจัดพิมพ์จรรยาบรรณของสมาคมการขายตรงเพื่อเผยแพร่แก่ผู้จำหน่ายอิสระของตนและผู้บริโภค



## มติของสมาพันธ์การขายตรงโลก

มติการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการโดยสมาพันธ์การขายตรงโลก:

เป้าหมายนับแต่เริ่มต้นของสมาพันธ์การขายตรงโลกคือ การกำหนดหลักการดำเนินธุรกิจที่ดีที่สุดและการแสดงพันธสัญญาที่แน่วแน่ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการส่งเสริมการกำกับดูแลตนเองในธุรกิจขายตรง

สมาพันธ์การขายตรงโลกยึดมั่นในการส่งเสริมและรักษามาตรฐานสูงสุดด้านจรรยาบรรณของผู้จำหน่ายอิสระและบริษัทขายตรงทั่วโลก

สมาพันธ์การขายตรงโลกมีหน้าที่ทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกของสมาพันธ์การขายตรงโลก โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาปรับปรุงจรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกให้เป็นจรรยาบรรณหนึ่งเดียวที่สมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลกสามารถรับและนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย

จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกฉบับปรับปรุงของสมาพันธ์การขายตรงโลกเน้นเรื่องความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการคุ้มครองผู้บริโภคและมาตรฐานของการทำธุรกิจ ตลอดจนสร้างความเข้าใจอย่างลึกซึ้งแก่สมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลกในเรื่องการเผยแพร่และการบังคับใช้จรรยาบรรณที่ผ่านการยอมรับโดยสมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลก

จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกฉบับปรับปรุงผ่านการปรับแก้ไขให้ง่ายชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้สมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลกสามารถนำไปเป็นแบบฉบับในการร่างหรือปรับแก้ไขเนื้อหาสาระเท่าที่จำเป็นให้สอดคล้องกับกฎหมายท้องถิ่น

จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกฉบับปรับปรุงได้กำหนดคำอธิบายเกี่ยวกับมาตรฐานสำคัญของจรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลก เพื่อเป็นแนวทางแก่สมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลก ผู้จำหน่ายอิสระ ผู้แทนบริษัท และผู้บริโภค เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของบทบัญญัติเหล่านี้

จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกฉบับปรับปรุงมีเจตนารมณ์เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย ส่งเสริมให้นำไปปฏิบัติ และบังคับใช้โดยสมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลกและผู้บริหารกฎจรรยาบรรณ

เพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานสูงสุดทางจรรยาบรรณแก่วงการธุรกิจขายตรง สมาพันธ์การขายตรงโลกได้มีการทบทวนและทำให้บทบัญญัติของจรรยาบรรณมีความแข็งแกร่ง โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ให้แต่ละสมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลกแต่งตั้งผู้บริหารกฎจรรยาบรรณเพื่อให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแล ส่งเสริมให้นำไปปฏิบัติ และบังคับใช้จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกอย่างเหมาะสม

ด้วยการกำหนดมาตรฐานระดับสูงด้านจรรยาบรรณดังกล่าว ทำให้จรรยาบรรณธุรกิจขายตรงโลกฉบับปรับปรุงเป็นการยกระดับมาตรฐานของบริษัทขายตรงและกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อให้สมาชิกของสมาคมการขายตรงดำรงอยู่ในมาตรฐานที่ดี

ดังนั้น นับแต่บัดนี้ คณะกรรมการบริหารของสมาพันธ์การขายตรงโลกจึงมีมติให้สมาชิกของสมาพันธ์การขายตรงโลกทั้งหมดต้องรับหรือปฏิบัติในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณของสมาพันธ์การขายตรงโลกภายใต้ขอบเขตของกฎหมายท้องถิ่น

\*\*\*\*\*