

## 《世界直銷商德約法》（World Code of Conduct）

《世界直銷商德約法》（World Code of Conduct），又稱《世界行為守則》，簡稱《商德約法》，1994年5月18日世界直銷協會聯盟（WFDSA）制定。直銷的行為必須合乎商德，乃是世界直銷協會聯盟一貫的理念，《商德約法》提供了規範無固定地點銷售的道德基礎，為其聯盟會員的直銷立法“範式”起到了指導作用，是直銷業為各國做出貢獻的具體實證。現在，已經成為52個世界直銷協會聯盟會員都必須遵守的基本規則。

《商德約法》共兩部分。其主要內容包括：第一部分，有關直銷人員及直銷公司。A，範圍；B，有關直銷人員的營業守則；C，直銷公司之間的營業守則。第二部分，有關顧客。A，範圍；B，有關顧客的營業守則。該約法的制訂宗旨是：[維護直銷人員的權益，在自由企業體制下提倡公平的競爭，提高直銷的公眾形象，客觀地說明直銷業的創業機會。與此同時，滿足消費者的需求並維護消費者的權益，在自由企業體制下提倡公平的競爭。](#)

《商德約法》有關直銷人員的營業守則規定，直銷公司及直銷人員不得以誤導、欺騙或不公平的方式進行推薦；直銷人員的遵循；推薦活動；商業資訊；收入聲明；費用；終止契約；教育及訓練。對直銷公司之間的營業守則規定，直銷協會的會員公司應對其他會員公司公平相待的原則；直銷公司及直銷人員不得慫恿或勸誘其他公司直銷人員加入自己的組織；直銷公司不得且不容許直銷人員詆毀其他公司的產品、業務計劃或該公司的其他方面。為此，世界直銷協會聯盟強力支持制定與《商德約法》一致的法律，[將合法的多層次傳銷機會，和假借多層次傳銷之名、行詐欺之實的商業行為，清楚地劃分開來。](#)

《商德約法》有關對顧客的營業守則包括：1、禁止行為，直銷人員不得有誤導、欺騙或不公平的銷售行為；2、表明身份；3、訂單；4、口頭承諾，直銷人員僅對公司授權的範圍內的產品作出口頭承諾；5、品質保證及售後服務；6、冷靜期及退貨，不論法令是否有規定，直銷公司及直銷人員必須保證在訂單上列明，允許顧客在一定期間內可取銷訂單並退款的“冷靜期”條款；7、見證資料；8、比較及詆毀；9、尊重隱私權；10、送貨。這些規定，[保障了消費者與直銷人員的權益，鼓勵企業公平競爭，並以公正方式呈現直銷業的賺取利益的機會。](#)

《商德約法》並非法律，屬於直銷業自律的辦法，但遵守該約法所需的道德行為標準往往高於國家法律的要求。遵守《商德約法》是每一直銷公司的責任，創業的自由也意味著企業不僅對於個人有責任，對於他人以至整個業界，也都有責任。因此，各國的直銷協會有責任任命一獨立的個人或團體為《商德約法》執行長，監督會員公司是否切實遵守《商德約法》。若違反，《商德約法》執行長應處理任何尚未解決的申訴。

## 一、通則

### 1.1 範圍

本商德約法系根據世界直銷聯盟為其遍及全世界的各國直銷協會會員所制定的商德約法而制訂。本商德約法是有關直銷公司與直銷人員與消費者之間、直銷公司與直銷人員之間、及直銷公司彼此間的相互關係而制定。

本商德約法的制定宗旨為：滿足消費者的需求，並維護消費者的權益維護直銷人員的權益於自由企業體制中，提倡公平競爭的經營理念，提升直銷的公眾形象。

### 1.2 專門用語

商德約法中之專門用語解釋如下：

#### 1.2.1 直銷：

直接於消費者家中或他人家中，工作地點或零售商店以外的地方進行商品的銷售，通常是由直銷人員於現場對產品或服務作詳細說明或示範。

#### 1.2.2 直銷協會：

直銷協會是由直銷公司所組成的全國性協會，代表一個國家的直銷業。

#### 1.2.3 直銷公司：

直銷公司是透過直銷體系來銷售其商品的商業組織，擁有自己的產品商標、服務標章或其他識別標章的直銷協會會員。

#### 1.2.4 直銷人員/直銷商：

直銷人員是直銷公司直銷體系中的成員。直銷人員可以是代理商、承包商、經銷商或批發商，受雇或獨立經營，經特許授權。

#### 1.2.4 消費者：

向直銷公司或直銷商購買其產品之顧客。

#### 1.2.5 商品：

包括有形及無形產品及服務。

#### 1.2.6 銷售：

銷售行為包括拜訪潛在客戶，介紹並示範商品使用方法，接訂單並於買賣成交後送貨及收款。

#### 1.2.7 家庭聚會：

由直銷人員到邀請了其他人聚會的主人家中或其他場所，介紹並示範產品使用方法以銷售產品。

#### 1.2.8 訂單：

包括印刷或手寫的訂單、收據及合約。

#### 1.2.9 推薦活動：

任何為介紹他人成為直銷人員的活動。

#### 1.2.10 商德約法督導人：

由直銷協會指派的獨立個人或團體，其任務是督導會員公司對商德約法遵循，同時根據商德約法負責處理申訴案件。

### 1.3 協會

每一個國家的直銷協會須承諾採用商德約法主要條文作為營業守則，以作為加入並繼續保有世界直銷聯盟會員資格的條件。

### 1.4 直銷公司

每一個直銷協會會員公司，均須遵守商德約法，方可成為或繼續為直銷協會的會員。

### 1.5 直銷人員

直銷人員不直接受制於商德約法，但其直銷公司須要求其直銷人員遵守商德約法或公司之營業守則，以作為保有公司之直銷人員資格的條件。

### 1.6 自律

商德約法是直銷業自律的準則，並非法令。其所要求的職責是一種超乎法令所要求的商業道德。不遵守商德約法並不直接產生民事責任。直銷公司之直銷協會會員資格被解除者，即不再受制於此商德約法。

### 1.7 法令

直銷公司及直銷人員理應遵守法令，本商德約法並不重述所有法令的規定。

## 1.8 準則

商德約法含有直銷公司和直銷人員之商德行為準則，各國直銷協會可修改這些準則，但須維持商德約法之基本精神或法令所要求者。商德約法可作為直銷業的準則根據。

## 二、有關消費者之營業守則

### 2.1 禁止行為

直銷人員不得有誤導、欺騙或不公平的銷售行為。

### 2.2 表明身份

開始介紹直銷計劃時，直銷人員即應自動向潛在的顧客表明身份並告知其代表的公司、銷售的產品及拜訪的目的。在聚會銷售中，直銷人員應向主人及在場參加聚會者，表明聚會的目的。

### 2.3 說明及示範

產品的說明及示範應正確及完整，尤其是關於產品價格或分期付款價格、付款方式、猶豫期或退貨權利、品質保證及售後服務，送貨等事項。

### 2.4 答覆問題

直銷人員應明確答覆顧客所提出有關產品及買賣的問題。

### 2.5 訂單

於買賣成交時應給予新顧客一份書面訂單，上面應列出直銷人員及公司的全名、事務所或住居所地址及電話號碼，並應詳列買賣條款。所有條款須清楚易讀。

### 2.6 口頭承諾

直銷人員對商品的口頭承諾，不得逾越其公司授權的範圍。

### 2.7 猶豫期及退貨

不論是否法令有規定，直銷公司及直銷人員應在訂單或其他文件上，明列顧客得在一定期間內隨時解約，並取回所有貸款的猶豫期條款，若直銷公司或直銷人所提供的是無條件退貨者，應書面明列之。

## 2.8 品質保證及售後服務

訂單或其他附件或產品上，應明列品質保證條件、售後服務的方式及範圍、保證人的姓名住址、買方所享有的保證期限及補償辦法。

## 2.9 文宣

促銷文宣、廣告或信件均不得刊載誇大不實的商品介紹、商品聲明或插圖，而應印有公司或直銷人員之全名及地址或電話。

## 2.10 見證資料

直銷公司及直銷人員，不得引用未經授權、不實、過期、已作廢的證明書或擔保書來誤導消費者。

## 2.11 比較及詆毀

直銷公司及直銷人員，不得使用容易誤導且有違公平競爭原則的比較方式，作為比較的論點須公平且根據事實並有明確證據。直銷公司及直銷人員不得以直接或影射方式來詆毀任何公司或商品。直銷公司及直銷人員不得冒用其他公司之名稱或產品之商標以獲取不當之利益。

## 2.12 尊重隱私權

直銷人員應選擇適當時機且以得體的態度，進行個人拜訪或電話拜訪，以避免妨礙對方。並應於消費者要求停止時立即中止商品示範或直銷計劃說明。

## 2.13 正直原則

直銷人員不得濫用消費者的信賴，應顧及對方商業經驗的不足，不得利用對方之高齡、疾病、理解力之不足或缺乏語言能力。

## 2.14 引介式推銷

直銷公司或直銷人員，不得以介紹買主給賣方即可享受折扣或折現方式，來引誘顧客購買產品或服務，若此種折扣或折現優待並無任何保障時。

## 2.15 送貨

直銷公司或直銷人員，應確保顧客所訂購的產品能按約定時間準時送達。

### 三、有關直銷商之營業守則

#### 3.1 直銷人員之遵循

直銷公司應要求其直銷人員遵守本商德約法或相類同的營業守則，以作為加入公司的直銷體系成為直銷人員的條件。

#### 3.2 推薦活動

直銷公司及直銷人員不得有誤導、欺騙或不公平的推薦行為。

#### 3.3 資訊

直銷公司提供直銷人員有關直銷創業機會及其權利義務的資料應詳盡且正確，直銷公司不得對推薦對象提出不實的言論或無法實現的承諾。直銷公司不得以錯誤或不實的方式，向推薦對象表示有關直銷創業機會的各種好處。

#### 3.4 收入聲明

直銷公司及直銷人員不得誇大直銷人員實際或可能達到的銷售業績及收入。若提及任何收入或銷售業績，均須有事實及文件作根據。

#### 3.5 契約關係

直銷公司應提供其直銷人員一份須經過雙方簽署的契約書或聲明書，此契約書或聲明書應詳列雙方基本的權利義務關係。直銷公司應告知直銷人員其應負的法律責任，如營業執照、註冊登記及稅金等。

#### 3.6 費用

直銷公司及直銷人員不得向其他直銷人員收取明顯不合理的高額入會費、訓練費、經銷權費，業務推廣資料的費用或任何有關加入直銷業之費用等。

#### 3.7 終止契約

終止直銷人員契約時，直銷公司應接受直銷人員之退貨並買回可供再銷售之存貨(完整未拆封，規定效期內)，包括業務推廣資料、輔銷器材及創業資料袋，並依據原先購買金額，返還直銷人員原先的成本淨額，可扣除最高10%的手續費及根據直銷人員購買該批存貨時所獲得的獎金(可追回當事人獎金以及其各上線因該批貨產生之所有獎金所得)。

#### 3.8 存貨

直銷公司不得要求或鼓勵直銷人員購買過量之存貨。下列為合理存貨應考量的重點：存貨量與實際之可能銷售量之間的考量，產品市場競爭力之性質及其市場狀況，以及直銷公司之退貨及退費之制度。

### 3.9 獎金及獎金清單

直銷公司應提供一份周期性的各項獎金清單予直銷人員，例如銷售、購買、所得項目、佣金、獎金、折扣、運費，取消訂單及其他相關的事項，並應根據直銷公司和直銷人員的安排，所有應付款項應準時支付，且不得有不合理的扣留。

### 3.10 教育及訓練

直銷公司應提供直銷人員適當的教育及訓練，使其以誠信的方式經營。教育訓練可透過訓練課程或事業手冊或事業指南，或視聽資料。

## 四、有關直銷公司之間的營業守則

### 4.1 原則

直銷協會之會員公司應對其他會員公司公平相待。

### 4.2 勸誘

直銷公司及直銷人員不得向其他公司的直銷人員，以有計畫性的誘導方式，來慫恿其離開或勸誘其加入自己的組織。

### 4.3 詆毀

直銷公司不得允許其直銷人員，不公平的詆毀其他公司的產品、業務計劃或該公司的其他事項。

## 五、商德約法之施行

### 5.1 直銷公司之職責

直銷公司之首要職責即遵守本商德約法。若有違反商德約法的情形發生，直銷公司應在合理的範圍內盡其所能滿足申訴者之要求。

### 5.2 直銷協會之職責

直銷協會應指派人員負責處理申訴案件。協會應在合理的範圍內，盡其所能妥善處理申訴案件。

### 5.3 商德約法督導人

直銷協會應指派一獨立個人或團體擔任商德約法督導人之職。商德約法督導人應採取適當行動來督導直銷公司遵守商德約法，並應妥善處理因違反商德約法而產生的顧客申訴案件。

#### 5.4 處分

處分可由直銷公司、直銷協會或商德約法督導人自行決定，其中包括取消訂單、退回購品、返還價金或其他適當的處分，包括告誡涉及違反的直銷人員、終止直銷人員與直銷公司契約關係、告誡涉及違反的直銷公司、解除協會會員資格及公佈該處分。

#### 5.5 申訴之處理

直銷公司、直銷協會或商德約法督導人，應訂定一套處理程式以確申訴案件的收件迅速，並於合理期限內提出解決方案，並免費處理顧客申訴案件。

#### 5.6 直銷公司之申訴

直銷公司對另一直銷公司或對直銷協會之申訴，應交由商德約法督導人或獨立仲裁者處理。直銷協會須制定處理的程式。

#### 5.7 商德約法之推廣

直銷協會應公佈推廣本商德約法，使其廣為人知。

資料來源：

[MBA 智库百科 \(mbalib.com\)](http://mbalib.com) (參考日期：2022/05/31)

[中華民國直銷協會 | Taiwan R.O.C Direct Selling Association \(dsa.org.tw\)](http://dsa.org.tw) (參考日期：2022/05/31)