

भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)

PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 747]

नई दिल्ली, बुधवार, अक्टूबर 26, 2016/कार्तिक 4, 1938

No. 747]

NEW DELHI, WEDNESDAY, OCTOBER 26, 2016/KARTIKA 4, 1938

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 26 अक्टूबर, 2016

सा.का.नि. 1013 (अ).-सरकार द्वारा, प्रत्यक्ष बिक्री उद्योग से संबंधित मामलों के संबंध में कार्रवाई करने के लिए, दिल्ली, आंध्र प्रदेश और केरल की राज्य सरकारों के प्रतिनिधियों के साथ-साथ वित्त मंत्रालय, औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग, विधिक कार्य विभाग, सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग तथा कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय के प्रतिनिधियों को शामिल करते हुए एक अंतरमंत्रालयी समिति का गठन किया गया।

अंतरमंत्रालयी समिति द्वारा किए गए विचार-विमर्श और पणधारियों के साथ किए गए परामर्श के आधार पर उद्योग जगत और उपभोक्ताओं के विधिक अधिकारों और हितों का संरक्षण करने हेतु, राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के लिए प्रत्यक्ष बिक्री के संबंध में मॉडल दिशा-निर्देश तैयार किए गए हैं। दिशा-निर्देशों में यह कहा गया है कि प्रत्यक्ष बिक्रेताओं, प्रत्यक्ष बिक्री कंपनियों की गतिविधियों की निगरानी/पर्यवेक्षण करने के लिए राज्य सरकारें प्रत्यक्ष बिक्री संबंधी दिशा-निर्देशों के अनुपालन के संबंध में एक तंत्र स्थापित करेगी।

प्रत्यक्ष बिक्री गतिविधियां चलाने वाली किसी प्रत्यक्ष बिक्री कंपनी को दिनांक 09 दिसंबर, 2016 तक उपभोक्ता मामले विभाग को इस आशय का एक शपथ पत्र देना होगा कि वह इन दिशा-निर्देशों का अनुसरण करेगी और अपनी संरचना का विवरण भी उपलब्ध कराएगी। प्रवर्तन एजेंसियां होने के नाते, राज्य सरकारें और संघ शासित क्षेत्र इन दिशा-निर्देशों को कार्यान्वित करने के लिए आवश्यक कार्रवाई कर सकती है। ये दिशा-निर्देश www.consumeraffairs.nic.in वेबसाइट पर उपलब्ध है।

संलग्न: शपथ पत्र के प्रोफॉर्मा सहित प्रत्यक्ष बिक्री के संबंध में मॉडल दिशा-निर्देश अंग्रेजी और हिन्दी में।

[सं. 21/18/2014-आई.टी. (खंड II)]

पी.वी. रामाशास्त्री, संयुक्त सचिव

राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों को नीतिगत निर्देश**प्रत्यक्ष बिक्री के संबंध में दिशानिर्देशों की मॉडल रूपरेखा**

इन दिशानिर्देशों को प्रत्यक्ष बिक्री दिशानिर्देश 2016 कहा जाएगा। ये राज्य सरकारों को 'प्रत्यक्ष बिक्री' और बहुस्तरीय विपणन व्यापार को विनियमित करने पर विचार करने तथा प्रत्यक्ष बिक्री और बहुस्तरीय विपणन के संबंध में विद्यमान विनियामक तंत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए मार्गदर्शक सिद्धांतों के रूप में धोखाधड़ी को रोकने और उपभोक्ताओं के वैधानिक अधिकारों और हितों का संरक्षण करने के लिए जारी किए जा रहे हैं।

खंड 1. परिभाषाएं:

इन दिशानिर्देशों में जब तक अन्यथा अपेक्षित न हो:

1. "अधिनियम" का अर्थ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) है;
2. 'उपभोक्ता' का अर्थ वही होगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में दिया गया है;
3. 'संभावना' से तात्पर्य वह व्यक्ति है जिसे प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा प्रत्यक्ष बिक्री अवसर प्राप्त करने की पेशकश की गई है या प्रस्ताव दिया गया है;
4. 'प्रत्यक्ष विक्रेता' से तात्पर्य, विधिक रूप से लागू किए जा सकने वाले लिखित अनुबंध के माध्यम से प्रमुख से प्रमुख आधार पर प्रत्यक्ष बिक्री व्यापार चलाने के लिए किसी प्रत्यक्ष बिक्री संस्था द्वारा, प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से, नियुक्त अथवा प्राधिकृत व्यक्ति है;
5. "प्रत्यक्ष बिक्री का नेटवर्क" से तात्पर्य, वितरण के विभिन्न स्तरों पर प्रत्यक्ष विक्रेताओं का एक नेटवर्क है जो अन्य स्तरों पर ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेताओं की भर्ती या प्रवेश या प्रायोजित कर सकते हैं जो फिर उसकी सहायता करेंगे:

व्याख्या: "प्रत्यक्ष बिक्री का नेटवर्क" से तात्पर्य किसी प्रत्यक्ष बिक्री संस्था द्वारा प्रत्यक्ष बिक्री व्यापार के लिए अपनाया गया संवितरण अथवा विपणन का कोई तरीका है और इसमें विपणन का मल्टी लेवल तरीका भी शामिल है।

6. "प्रत्यक्ष बिक्री" से अभिप्राय: पिरामिड स्कीम के अतिरिक्त प्रत्यक्ष बिक्री के एक भाग के रूप में वस्तुओं का विपणन, वितरण और बिक्री करना या सेवाएं प्रदान करना है;

बशर्ते कि उपभोक्ताओं को इन वस्तुओं अथवा सेवाओं की बिक्री 'स्थायी खुदरा अवस्थिति' के अतिरिक्त प्रायः उनके घर में अथवा उनके कार्यस्थल पर ऐसी वस्तुओं के प्रचार और प्रदर्शन द्वारा किसी निश्चित स्तर पर की जाएगी।

7. "प्रत्यक्ष बिक्री संस्था" से अभिप्राय: एक ऐसी संस्था है जो पिरामिड स्कीम में नहीं लगी हुई है और जो प्रत्यक्ष विक्रेता के माध्यम से वस्तुओं अथवा सेवाओं की बिक्री या पेशकश करती है।

परंतु "प्रत्यक्ष बिक्री संस्था" में कोई ऐसी संस्था या व्यापारी शामिल नहीं है जो संदर्भित प्रयोजनार्थ समय-समय पर सरकार द्वारा अधिसूचित या अन्यथा किया गया हो।

8. "वस्तुओं" से तात्पर्य, वस्तुओं की बिक्री अधिनियम, 1930 में यथापरिभाषित वस्तुएं हैं और "सेवाओं" से तात्पर्य उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में यथापरिभाषित सेवाएं हैं।

9. "बिक्री योग्य" का अर्थ, वस्तुओं और/या सेवाओं के मामले में, प्रयोग न की गई और विपणन योग्य, जिसकी समयावधि समाप्त न हुई हो, और जो मौसमी, अप्रचलित अथवा विशेष प्रोत्साहन के लिए बनी वस्तुएं और/या सेवाएं न हों;

10. "उपशमन अवधि" का अर्थ, वह समयावधि है जो उस तारीख से गिनी जाएगी जब प्रत्यक्ष विक्रेता और प्रत्यक्ष बिक्री संस्था खंड 4 के तहत अनुबंध करते हैं और उस तारीख को समाप्त होगी जब अनुबंध पूरा हो जाता है और जिसके बीच प्रत्यक्ष विक्रेता संविदा-भंग के लिए दंड के अधीन हुए बिना अनुबंध को समाप्त कर देता है;

11. "पिरामिड स्कीम" से तात्पर्य:

अंशदाताओं का एक बहुस्तरीय नेटवर्क है, जिसमें अंशदाताओं द्वारा स्कीम में अतिरिक्त अंशदाताओं के कार्य अथवा निष्पादन के लिए भर्ती के परिणामस्वरूप कोई लाभ, प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष प्राप्त करने के उद्देश्य से एक अथवा अधिक अंशदाताओं को भर्ती किया जाता है। अंशदाता आगे और अंशदाताओं को नामांकित करते हैं और उच्चतर स्थान प्राप्त कर लेते हैं तथा नामांकित किए गए अंशदाता निम्न स्थान पर होते हैं, इस प्रकार आगे से आगे नामांकन करते हुए वे अंशदाताओं का एक बहुस्तरीय नेटवर्क स्थापित कर लेते हैं।

परंतु पिरामिड स्कीम की उपर्युक्त परिभाषा उस दशा में लागू नहीं होगी जब अंशदाताओं द्वारा कोई लाभ, प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष, प्राप्त करने के उद्देश्य से एक या अधिक अंशदाताओं को नामांकित करके अंशदाताओं का बहुस्तरीय नेटवर्क बनाया गया हो, जहां

वस्तुओं अथवा सेवाओं की अंशदाताओं को बिक्री अथवा उपभोग के परिणामस्वरूप लाभ होता हो और स्कीम/वित्तीय प्रबंध निम्नलिखित सभी बातों के अनुरूप हों:

- क) इसमें प्रत्यक्ष बिक्रीकर्ता द्वारा नए प्रतिभागियों की भर्ती/नामांकन के लिए किसी प्रकार का पारिश्रमिक अथवा प्रोत्साहन प्राप्त नहीं किया जाएगा।
- ख) यह निम्नलिखित वस्तुओं अथवा सेवाओं की खरीद के लिए अनिवार्य रूप से भागीदार की अपेक्षा नहीं करता है:
- (i) उस राशि के लिए जो अनुचित रूप से उस राशि से अधिक है जिस पर ऐसी वस्तुओं अथवा सेवाओं को उपभोक्ताओं को बेचे जाने अथवा पुनः बेचे जाने की संभावना हो सकती है;
 - (ii) वस्तुओं अथवा सेवाओं की उस मात्रा के लिए जो अनुचित रूप से उस राशि से अधिक है जिस पर उपभोक्ता के लिए उपभोग किए जाने, अथवा बेचे जाने अथवा पुनः बेचे जाने की संभावना है;
- ग) इसमें भागीदार से भागीदारी संबंधी किसी प्रविष्टि/पंजीकरण शुल्क, बिक्री प्रोत्साहन साधनों और सामग्री की लागत अथवा किसी अन्य शुल्क की अपेक्षा नहीं की गई है।
- घ) यह भागीदार को भागीदारी की "भौतिक शर्तों" का वर्णन करते हुए, लिखित संविदा उपलब्ध कराता है।
- ङ) यह भागीदार को स्कीम में भाग लेने अथवा भागीदारी को रद्द करने के लिए उचित उपशमन अवधि की अनुमति अथवा व्यवस्था करता है और प्रचालनों में भाग लेने के लिए विचाराधीन अवधि के लिए प्रतिदाय प्राप्त करता है।
- च) यह उचित संदर्भों पर भागीदार के अनुरोध पर भागीदार को बेची जाने वाली "वर्तमान में विपणन योग्य" वस्तुओं अथवा सेवाओं की वापसी खरीद अथवा पुनः खरीद की अनुमति अथवा व्यवस्था करता है।
- छ) इसमें उपभोक्ताओं के लिए एक शिकायत निवारण तन्त्र की व्यवस्था है जिसका उल्लेख इसके खंड 7 में स्पष्ट रूप से किया गया है।

स्पष्टीकरण-1 इस परंतुक के प्रयोजनों के लिए "भौतिक शर्तों" से तात्पर्य वापसी खरीद अथवा पुनः खरीद नीति, उपशमन अवधि, वारंटी और प्रतिदाय नीति से है।

12. 'धन परिचालन स्कीम' का वही अर्थ होगा जो कि प्राइज चिट्स और धन परिचालन स्कीमों (निषेध) अधिनियम, 1978 के तहत परिभाषित है।
13. 'पारिश्रमिक प्रणाली' से तात्पर्य प्रत्यक्ष बिक्री संस्था द्वारा प्रत्यक्ष विक्रेता को क्षतिपूर्ति किए जाने के लिए अपनायी जाने वाली प्रणाली से है, जो मासिक, अथवा आवधिक अथवा वार्षिक आधार अथवा दोनों, जैसा भी मामला हो, प्रत्यक्ष विक्रेताओं को प्रत्यक्ष बिक्री संस्था द्वारा दिए गए वित्तीय और गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों लाभ और कमीशन के विभाजन के तरीके की व्याख्या करता है। यह प्रणाली, प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था के लिए,:
- क) ऐसा कोई उपबंध नहीं कि प्रत्यक्ष विक्रेता ऐसी प्रत्यक्ष बिक्री में भाग लेने के लिए भर्ती से पारिश्रमिक प्राप्त करेगा।
 - ख) यह सुनिश्चित है कि प्रत्यक्ष विक्रेता ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा वस्तुओं अथवा सेवाओं की बिक्री से पारिश्रमिक प्राप्त करेगा।
 - ग) पारिश्रमिक की गणना के तरीके को स्पष्ट रूप से प्रकट करेगा।
14. 'राज्य' में संघ राज्य क्षेत्र भी शामिल हैं।

खण्ड-2. प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय की स्थापना के लिए शर्तें:

राजपत्र में अधिसूचना के प्रकाशन के बाद प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय करने के लिए आशयित प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था, प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय करने के लिए निम्नलिखित शर्तों का अनुपालन 90 दिनों के तहत करेगी:

1. भारत के कानूनों के तहत यह एक पंजीकृत विधिक संस्था होगी।
2. सभी संभावित प्रत्यक्ष विक्रेताओं के लिए अनिवार्य अभिमुखी सत्र का आयोजन किया जाएगा, जिसमें प्रत्यक्ष बिक्री संचालन के सभी पहलुओं पर उचित और सही सूचना दी जाएगी, जो पारिश्रमिक प्रणाली और नये भर्ती किए गए प्रत्यक्ष विक्रेताओं के लिए संभावित पारिश्रमिक तक ही सीमित नहीं होगी।

3. तर्कसंगत राशि के पारिश्रमिक अवसरों और संबंधित अधिकारों तथा उत्तरदायित्वों से संबंधित संभावित और विद्यमान प्रत्यक्ष विक्रेताओं को सही और पूर्ण जानकारी उपलब्ध कराना।
4. प्रत्यक्ष विक्रेताओं को देय सभी राशियों का भुगतान करेगा और तर्कसंगत वाणिज्यिक रूप से कटौती करेगा।
5. प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता को तर्कसंगत व्यवसायिक शर्तों पर पूर्ण वापसी अथवा वापसी खरीद गारंटी को अधिसूचित और प्रदान करेगा जिसे प्रत्यक्ष विक्रेता को वस्तुओं अथवा सेवाओं के वितरण की तारीख से 30 दिनों की अवधि के अंदर पूरा किया जाएगा।
6. प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता के लिए एक उपशमन अवधि अधिसूचित और प्रदान करेगा जो ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेता को उपशमन अवधि के दौरान प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा खरीदी गई अन्य वस्तुओं/सेवाओं को वापिस करने का पात्र बनाएगी:
7. प्रोत्साहक अथवा मुख्य प्रबंधन कार्मिक पिछले 5 वर्षों के दौरान किसी सक्षम क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय द्वारा, कारावास से दंडित किए जा सकने वाले किसी दांडिक अपराध के लिए दोषी नहीं ठहराए गए हों;
8. उपभोक्ताओं और प्रत्यक्ष विक्रेता को उत्पादों के मूल्य, उत्पादों की वापसी अथवा बदलने और वस्तुओं और सेवाओं की सही आपूर्ति और बिक्री के बाद की शिकायतों के निपटान की सुविधा प्रदान करने और सन्तुष्ट करने के लिए राज्य में इसके संचालन के लिए पहचान किए गए क्षेत्राधिकार में एक कार्यालय होगा;

खण्ड-3. प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय के संचालन के लिए शर्तें

प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री प्रतिष्ठान निम्नलिखित शर्तों का अनुपालन करेगा:

1. प्रतिष्ठान द्वारा बेची जाने वाली अथवा आपूर्ति की जाने वाली वस्तुओं अथवा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के साथ प्रतिष्ठान की पहचान की जिम्मेदारी - मालिक, ट्रेडमार्क चिह्न, सेवा चिह्न अथवा अन्य पहचान चिह्न के लाईसेंसधारक की होगी।
2. यह प्रत्यक्ष विक्रेताओं को उचित पहचान दस्तावेज जारी करेगा।
3. यह अपने व्यवसाय संबंधी कार्यों का ब्यैक्तिक अथवा इलैक्ट्रानिक रूप में उचित रिकार्ड रखेगा, जिसमें उनकी वस्तुओं सेवाओं, संविदा की शर्तों, मूल्य, आय योजना, प्रत्यक्ष विक्रेताओं के ब्यौरे शामिल होंगे किंतु यह नामांकन, रद्द करना, सक्रिय स्थिति, आय आदि तक ही सीमित नहीं होगा।
 - क) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था, "प्रत्यक्ष विक्रेताओं का एक रजिस्टर" रखेगी जिसमें नामांकित किए गए प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता के संगत ब्यौरों को अद्यतित और अनुरक्षित किया जाएगा;
 - ख) प्रत्यक्ष विक्रेताओं के ब्यौरों में सत्यापित पता प्रमाण पत्र, पहचान प्रमाण पत्र और पैन शामिल होंगे;
4. यह प्रतिष्ठान के सभी संबंधित ब्यौरों, संपर्क सूचना, इसके प्रबंधन, उत्पादों, उत्पाद सूचना, उत्पाद गुणवत्ता प्रमाणपत्र, मूल्य, पूर्ण आय योजना, प्रत्यक्ष विक्रेता के साथ संविदा शर्तों और प्रत्यक्ष विक्रेताओं और उपभोक्ताओं के लिए शिकायत निपटान तंत्र के साथ वेबसाइट को पूर्ण और अद्यतित रखेगा। वेबसाइट में उपभोक्ता शिकायतों को दर्ज करवाने हेतु स्थान होगा और यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों का समाधान ऐसी शिकायत करने के 45 दिनों के अंदर किया जाएगा।
5. यह सभी प्रत्यक्ष विक्रेताओं को, प्रत्यक्ष विक्रेताओं के साथ किए गए करार के अनुसार यथा अनुकूल, बिक्री, खरीद, आय के ब्यौरे, कमीशन, बोनस और अन्य संबंधित आंकड़ों संबंधी उनके आवधिक खाता/सूचना प्रदान करेंगे। सभी वित्तीय देय प्रदान किए जाएंगे और कटौती तर्कसंगत वाणिज्यिक रूप से की जाएगी।
6. यह मासिक आधार पर अपने प्रत्यक्ष विक्रेताओं/वितरकों की खरीददारी के मूल्य की निगरानी करेगा और यदि कभी खरीद मूल्य वैट की सीमा को पार करता है तो यह वैट का भुगतान करने के लिए प्रत्यक्ष विक्रेता/वितरक को सूचित करेगा।
7. प्रत्यक्ष बिक्री संस्था द्वारा निम्नलिखित कार्य नहीं किए जाएंगे:
 - क) अपने संभावित अथवा विद्यमान प्रत्यक्ष विक्रेताओं के साथ अपने लेन-देन के भ्रामक, कपटपूर्ण अथवा अनुचित भर्ती पद्धतियां, जिसमें वास्तविक अथवा संभावित बिक्री अथवा आय का गलत ढंग से प्रस्तुतीकरण शामिल हो;
 - ख) संभावित प्रत्यक्ष विक्रेता को ऐसा वास्तविक प्रस्तुतीकरण देना जिसे सत्यापित न किया जा सके अथवा ऐसा वादा करना जिसे पूरा न किया जा सके।

- ग) किसी संभावित प्रत्यक्ष विक्रेता को प्रत्यक्ष बिक्री के किसी लाभ का मिथ्या अथवा कपटपूर्ण बखान करना।
- घ) अपनी प्रत्यक्ष बिक्री प्रक्रिया जिसमें पारिश्रमिक प्रणाली और इसके और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच करार अथवा इसके द्वारा अथवा प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा बेची जा रही वस्तुओं अथवा प्रदान की जा रही सेवाओं संबंधी झूठा अथवा भ्रामक प्रस्तुतीकरण करना अथवा करने अनुमति देना।
- ङ) अपनी प्रत्यक्ष बिक्री प्रक्रिया जिसमें पारिश्रमिक प्रणाली और इसके और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच करार अथवा इसके द्वारा अथवा प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा बेची जा रही वस्तुओं अथवा सेवाओं संबंधी किसी विशेष सामग्री जिसके झूठी अथवा भ्रामक होने की संभावना है, का प्रस्तुतीकरण देना अथवा देने की अनुमति प्रदान करना; में शामिल अथवा कारण अथवा अनुमति देने में शामिल होना।
- च) अपनी प्रत्यक्ष बिक्री प्रक्रिया जिसमें पारिश्रमिक प्रणाली और इसके और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच करार अथवा इसके द्वारा अथवा प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा बेची जा रही वस्तुओं अथवा सेवाएं शामिल हैं की प्रत्यक्ष बिक्री को बढ़ावा देने के लिए धोखाधड़ी, जबरदस्ती, परेशान अथवा अतर्कसंगत या गैर कानूनी तरीकों का उपयोग करना;
- छ) अपने प्रत्यक्ष विक्रेताओं को कोई लाभ उपलब्ध कराना जिसमें प्रवेश शुल्क और नवीनीकरण शुल्क अथवा प्रत्यक्ष बिक्री संचालनों में भाग लेने के लिए बिक्री हेतु प्रदर्शन के लिए उपकरणों अथवा सामग्रियों की खरीद शामिल है।
- ज) किसी व्यक्ति को सिर्फ प्रत्यक्ष विक्रेताओं के रूप में एक अथवा अधिक व्यक्तियों के परिचय अथवा भर्ती के परिणामस्वरूप कोई लाभ प्रदान करना;
- झ) प्रत्यक्ष विक्रेता से न्यूनतम मासिक अंशदान अथवा नवीकरण प्रभारों के रूप में कोई पैसा देने की अपेक्षा करना;
8. किसी प्रत्यक्ष बिक्री प्रतिष्ठान द्वारा अपनाए गए संवितरण के तरीके में किसी बात के होते हुए भी वह प्रतिष्ठान अपने प्रत्यक्ष बिक्री नेटवर्क के किसी सदस्य द्वारा इन दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करवाएगा चाहे उस सदस्य की नियुक्ति प्रत्यक्ष रूप से अथवा अप्रत्यक्ष रूप से की गई हो।

खंड 4. प्रत्यक्ष विक्रेता/वितरक और प्रत्यक्ष बिक्री संस्था के बीच प्रत्यक्ष संविदा की शर्तें

1. प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था द्वारा नामांकन से पहले प्रत्यक्ष विक्रेता के साथ संविदा समझौता निष्पादित किया जाएगा:
- क) समझौते को भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 10 के अनुरूप प्रस्तुत किया जाए;
- ख) इन दिशानिर्देशों अथवा लागू अन्य किसी नियम के तहत इस समझौते में पार्टियों के अधिकारों एवं कर्तव्यों के अलावा, पार्टियों के पास ऐसे अधिकार एवं कर्तव्य होने चाहिए जो भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 के तहत पार्टियों के अधिकारों और कर्तव्यों के समरूप हों।
2. समझौता लिखित में किया जाए, जिसमें भागीदारी की महत्वपूर्ण परिभाषाओं के बारे में बताया गया हो और जो:
- क) प्रत्यक्ष विक्रेता को वस्तुओं अथवा सेवाओं को उस मात्रा में खरीदने के लिए बाध्य अथवा प्रेरित नहीं करेगा, जो उस मात्रा से अनुचित रूप से अधिक हो, जिसे उपभोक्ताओं को बेचा जा सकता है अथवा उचित समयावधि में उसका उपभोग किया जा सकता है;
- ख) प्रत्यक्ष विक्रेता को उचित उपशमन अवधि की अनुमति देना अथवा प्रदान करना जिसमें आवेदक को भागीदारी रद्द करने और संचालनों में भागीदारी पर विचार करने के लिए कोई प्रतिदाय दिया जाए;
- ग) ऐसे मामलों में और ऐसी स्थिति में, जहां संविदा आरम्भ करने के 2 वर्षों अथवा प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा की गई अंतिम बिक्री की तारीख से प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा वस्तुओं अथवा सेवाओं की कोई बिक्री न की गई हो, उचित नोटिस के साथ, संविदा को समाप्त करने की अनुमति देना,
- घ) उक्त प्रत्यक्ष विक्रेता के अनुरोध पर, उचित संदर्भ में प्रत्यक्ष विक्रेता को वर्तमान में विपणन योग्य वस्तुओं अथवा सेवाओं के लिए वापसी क्रम अथवा पुनःक्रम नीति की अनुमति देना/प्रदान करना।

खंड 5: प्रत्यक्ष विक्रेताओं के कुछ कर्तव्य

1. प्रत्यक्ष बिक्री में लगे हुए प्रत्यक्ष विक्रेता/वितरक को अपने पहचान पत्र साथ रखने चाहिए और पूर्व नियुक्ति/अनुमति के बिना उपभोक्ता परिसर में नहीं जाना चाहिए;

2. बिक्री प्रस्तुतीकरण देते समय सर्वप्रथम, अनुरोध के बिना, सत्यता एवं स्पष्ट रूप से स्वयं की पहचान बताना, प्रत्यक्ष बिक्री कम्पनी की पहचान बताना, बेची गई वस्तुओं एवं सेवाओं की प्रकृति और प्रत्याशी उपभोक्ता को अनुरोध करने का उद्देश्य बताना;
3. प्रत्याशी उपभोक्ता को वस्तुओं एवं सेवाओं, मूल्य, साख की शर्तें, भुगतान की शर्तें, वापसी की नीतियां, गारंटी की शर्तें, बिक्री के बाद की सेवाओं का स्पष्ट एवं सम्पूर्ण विवरण तथा निरूपण प्रदान करना;
4. बिक्री के समय प्रत्याशी/उपभोक्ताओं को निम्नलिखित जानकारी प्रदान करना:
 - क) प्रत्यक्ष विक्रेता का नाम, पता, पंजीकरण संख्या अथवा नामांकन संख्या, पहचान का प्रमाण और टेलीफोन नम्बर तथा प्रत्यक्ष विक्रेता कम्पनी का ब्यौरा;
 - ख) आपूर्ति की जाने वाली वस्तुओं अथवा सेवाओं का विवरण;
 - ग) लेन-देन से पूर्व, उपभोक्ता को कम्पनी की वस्तुओं की वापसी की नीतियों के बारे में विस्तार से बताना;
 - घ) आर्डर की तारीख, उपभोक्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि, बिल और रसीद सहित;
 - ङ) नमूने के निरीक्षण और वस्तु की सुपुर्दगी का समय एवं स्थान;
 - च) अपने आर्डर को रद्द करने के अधिकार की जानकारी और/अथवा विक्रय-योग्य स्थिति में उत्पाद की वापसी और भुगतान की गई राशि का पूर्ण प्रतिदाय;
 - छ) शिकायत प्रतितोष तंत्र के संबंध में विवरण;
5. लेखों की उचित पुस्तिका रखी जाए जिसमें उत्पादों, मूल्य, कर और मात्रा का ब्यौरा दिया गया हो और उनके द्वारा बेची गई वस्तुओं के संबंध में ऐसे अन्य ब्यौरे, जो नियम के तहत निर्धारित किए गए हों।
6. प्रत्यक्ष विक्रेता निम्न कार्य नहीं करेगा:
 - क) भ्रामक, कपटपूर्ण और/अथवा अनुचित व्यापार पद्धतियों का प्रयोग;
 - ख) भ्रामक, झूठे, कपटपूर्ण और/अथवा अनुचित नियुक्ति पद्धतियों का प्रयोग, जिसमें संभावित प्रत्यक्ष विक्रेताओं के साथ उनके सम्पर्क में वास्तविक अथवा संभावित बिक्री अथवा आय की गलत प्रस्तुती और किसी भावी प्रत्यक्ष विक्रेता को प्रत्यक्ष बिक्री के लाभ शामिल हैं;
 - ग) संभावित प्रत्यक्ष विक्रेता को ऐसा कोई वास्तविक प्रस्तुतीकरण देना जिसे सत्यापित न किया जा सके अथवा ऐसे कोई वादे करना जिसे पूरा न किया जा सके;
 - घ) संभावित प्रत्यक्ष विक्रेता को झूठे और/अथवा कपटपूर्ण तरीके से प्रत्यक्ष बिक्री के लाभ प्रदान करना;
 - ङ) प्रत्यक्ष बिक्री संचालन से संबंधित कोई प्रस्तुतीकरण जो जानबूझकर किया जाए, छोड़ा जाए अथवा ऐसा करने की अनुमति दी गई हो, जिसमें प्रत्यक्ष बिक्री कम्पनी और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच पारिश्रमिक प्रणाली और समझौता शामिल है अथवा ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा बेची जा रही वस्तुएं और/अथवा सेवाएं जो झूठी और/अथवा भ्रामक हों;
 - च) अनुचित रूप से बड़ी मात्रा में वस्तुओं और/अथवा सेवाओं को खरीदने के लिए पहली बार उल्लिखित प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा नियुक्त प्रत्यक्ष विक्रेता की आवश्यकता अथवा उनको प्रोत्साहित करना;
 - छ) कोई साहित्य और/अथवा प्रशिक्षण सामग्री प्रदान करना जो मूल प्रत्यक्ष बिक्री कम्पनी के अंदर और बाहर संभावित और/अथवा मौजूद प्रत्यक्ष विक्रेताओं को प्रत्यक्ष बिक्री कम्पनी द्वारा जारी आनुशंगिक तक ही सीमित न हो;
 - ज) संभावित अथवा मौजूदा प्रत्यक्ष विक्रेताओं को साहित्य अथवा प्रशिक्षण सामग्रियां अथवा बिक्री हेतु प्रदर्शन उपकरण खरीदने के लिए प्रोत्साहित करना।

खंड 6: प्रत्यक्ष बिक्री संस्था और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच संबंध

- 1.1 प्रत्यक्ष बिक्री संस्था और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच संबंध को पार्टियों के बीच हुए लिखित समझौते के अनुसार निर्धारित किया जाएगा जिसमें प्रत्यक्ष बिक्री संस्था और प्रत्यक्ष विक्रेता के लिए दिए गए दिशा-निर्देशों के तहत प्रत्यक्ष बिक्री व्यापार चलाने के लिए शर्तों के रूप में स्पष्ट रूप से उपलब्ध कराए गए अधिकार और कर्तव्य ही शामिल होंगे।
- 1.2 अन्य सभी अधिकार और कर्तव्य, लिखित समझौते की स्पष्ट शर्तों के अनुसार निर्धारित किए जाएंगे, जब तक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच संविदा के रूप में स्पष्ट रूप से उपलब्ध नहीं कराए जाएंगे।

2. प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा, उत्पादों, सेवाओं अथवा व्यवसाय के अवसरों से होने वाली शिकायतों के लिए प्रत्यक्ष विक्री संस्था उत्तरदायी होगी।
3. प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा अपनाई गई प्रथाओं/तरीकों की निगरानी और नियन्त्रण करने की जिम्मेदारी प्रत्यक्ष विक्री संस्था की होगी

खंड 7: उपभोक्ता के संरक्षण हेतु आचरण

1. उपभोक्ता द्वारा उपलब्ध कराई गई सभी निजी सूचनाओं के संरक्षण को सुनिश्चित करने के लिए प्रत्यक्ष विक्रेताओं और प्रत्यक्ष विक्री कम्पनी द्वारा उचित उपाय किए जाएं;
2. प्रत्यक्ष विक्रेता और प्रत्यक्ष विक्री कम्पनी को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के उपबंधों द्वारा मार्गदर्शित किया जाए;
3. शिकायत का पता लगाने और प्रतितोष में लगने वाले समय का रिकार्ड रखने के लिए फोन, ई-मेल, वेबसाइट, डाक और व्यक्तिगत रूप से प्राप्त सभी शिकायतों की शिकायत संख्या होनी चाहिए;
4. प्रत्येक प्रत्यक्ष संस्था में प्रतितोष निवारण समिति गठित की जाए जिसके गठन, जिम्मेदारियों की प्रकृति में निम्नलिखित सम्मिलित हो परंतु वह यहीं तक सीमित न हो:

क) प्रतितोष निवारण समिति में, प्रत्यक्ष विक्री संस्था कम से कम तीन अधिकारी शामिल किए जाएंगे;

ख) प्रतितोष निवारण समिति, शिकायतों को सम्बोधित करेगी और की गई कार्रवाई की सूचना शिकायतकर्ताओं को दी जाएगी;

ग) आम जनता द्वारा संस्था के प्रत्यक्ष विक्रेता, संस्था के कर्मचारी अथवा किसी अन्य अधिकारी के खिलाफ शिकायत की जा सकती है;

घ) ऐसी सभी शिकायतों का निपटान सीधे प्रत्यक्ष विक्री संस्था द्वारा किया जाएगा;

5. प्रत्यक्ष विक्री संस्था, खरीद पर उपभोक्ता को सूचना उपलब्ध कराएगी जिसमें निम्नलिखित शामिल होगा;

क) खरीददार एवं विक्रेता का नाम;

ख) वस्तुओं अथवा सेवाओं की सुपुर्दगी की तारीख;

ग) वस्तुओं की वापसी करने की प्रक्रिया; और

घ) त्रुटि के मामले में वस्तुओं को बदलना/वापसी की गारंटी

बशर्ते कि कोई प्रत्यक्ष विक्रेता, विक्री होने पर, प्रत्यक्ष विक्री संस्था द्वारा प्राधिकृत दावों के प्रतिकूल कोई दावा नहीं करेगा।

6. कोई व्यक्ति, जो प्रत्यक्ष विक्री संस्था के किसी उत्पाद अथवा सेवा को विक्री अथवा विक्रय के लिए रखता है, जिसमें ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म/बाजार शामिल हैं, को ऐसी विक्री अथवा प्रस्तुती आरम्भ करने के लिए संबंधित प्रत्यक्ष विक्री संस्था से लिखित में पूर्व अनुमोदन लेना चाहिए।

खंड 8: धन परिचालन स्कीम और पिरामिड स्कीम पर रोक

1. कोई व्यक्ति अथवा संस्था, प्रत्यक्ष विक्री व्यवसाय करने की आड़ में, खंड 1(11) में परिभाषित पिरामिड स्कीम का समर्थन नहीं करेगा अथवा किसी व्यक्ति को ऐसी स्कीम अथवा किसी प्रकार की ऐसी व्यवस्था में भाग लेने के लिए भर्ती नहीं करेगा;
2. कोई व्यक्ति अथवा संस्था, प्रत्यक्ष विक्री के व्यवसाय अवसरों की आड़ में, खंड 1(12) में परिभाषित धन संचालन स्कीम में भागीदारी नहीं करेगा।

खंड 9: निगरानी प्राधिकरण की नियुक्ति

1. संघ और राज्यों में संबंधित राज्य सरकारों में प्रत्यक्ष विक्री से संबंधित मामलों से निपटने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग नोडल विभाग होगा;
2. राज्य सरकारों द्वारा, प्रत्यक्ष विक्री के लिए दिशा-निर्देशों के अनुपालन के संबंध में प्रत्यक्ष विक्रेताओं, प्रत्यक्ष विक्री कंपनियों की गतिविधियों की निगरानी/निरीक्षण करने के लिए तंत्र स्थापित किया जाएगा;
3. कोई प्रत्यक्ष विक्री संस्था, जो प्रत्यक्ष विक्री संबंधी गतिविधियां संचालित करती है, उपभोक्ता मामले विभाग को वचनपत्र प्रस्तुत करेगी, जिसमें बताया जाएगा कि वह इन दिशानिर्देशों का अनुपालन करेगी और अपने संयोजन तथा व्यवसाय संबंधी अन्य ब्यौरे उपलब्ध कराएगी, जो कि समय-समय पर अधिसूचित किये गए हैं।

प्रत्यक्ष विक्री संस्थाओं/कम्पनियों द्वारा की जाने वाली घोषणा

प्रपत्र

भाग – क

1	<p>(i) कम्पनी का नाम (जैसा पंजीकृत है)</p> <p>(ii) सी.आई.एन. संख्या :</p> <p>(iii) निदेशक मंडल के नाम एवं पते (ब्यौरे संलग्न करें):</p>	
2	<p>पंजीकरण का विवरण (क्षेत्राधिकार सहित)</p> <p>क) पंजीकृत कार्यालय का पता (पंजीकरण प्रमाण-पत्र की प्रति संलग्न करें) :</p> <p>ख) ई-मेल :</p> <p>ग) दूरभाष नम्बर :</p> <p>घ) कम्पनी की वेबसाइट :</p> <p>ङ) अन्य पंजीकरणों का विवरण (क्षेत्राधिकार सहित), यदि कोई है (पंजीकरण प्रमाण पत्र की प्रति संलग्न करें)</p> <p>च) संस्था का प्रकार (निजी, सार्वजनिक, ट्रस्ट, लिमिटेड इत्यादि)</p>	
3	<p>प्रधान कार्यालय</p> <p>(क) पता:</p> <p>(ख) ई-मेल</p> <p>(ग) कम्पनी अधिनियम के तहत पंजीकरण के अनुसार मुख्य प्रबन्धकर्ता व्यक्ति का विवरण:</p> <p>(घ) क्षेत्रीय कार्यालयों के ब्यौरे:</p> <p>(ङ) उपभोक्ता मामले विभाग से बातचीत करने वाला नोडल अधिकारी; (नाम, पदनाम, दूरभाष नम्बर, ई-मेल, फैक्स, मोबाईल नम्बर)</p>	
4.	<p>क्या विगत 5 वर्षों (आवेदन की तारीख से) के दौरान प्रबन्धकों में से किसी व्यक्ति को किसी न्यायालय द्वारा दोषी ठहराया गया है। यदि हां, तो उसका विवरण दें:</p>	
5.	<p>क्या उत्पाद अथवा सेवाओं या दोनों की प्रत्यक्ष विक्री की जा रही है ?</p>	
6.	<p>लाईसेंस (लाईसेंसों), ट्रेडमार्क या कम्पनी की पहचान को दर्शाने वाले प्रमुख ब्रांड का विवरण :</p>	
7.	<p>i. ग्राहक सेवा केन्द्र एवं उपभोक्ता शिकायत निवारण कक्षों का पता/दूरभाष नम्बर/ई-मेल इत्यादि (मुख्य कार्यालय एवं शाखाओं के सम्बन्ध में);</p> <p>ii. दिशा-निर्देशों के अनुरूप उपभोक्ता शिकायत निवारण समिति का विवरण:</p> <p>क. सदस्य - नाम, दूरभाष नम्बर एवं ई-मेल:</p> <p>ख. सदस्य - नाम, दूरभाष नम्बर एवं ई-मेल:</p> <p>ग. सदस्य - नाम, दूरभाष नम्बर एवं ई-मेल:</p>	

भाग ख
(प्रत्यक्ष बिक्री व्यापार का विवरण)

8.	उत्पादों/पेश की गई सेवाओं का विवरण (वेबसाइटों के लिंक दें)	हां/नहीं
9	<p>कृपया अपनी प्रत्यक्ष बिक्री स्कीम के सम्बन्ध में निम्नलिखित की पुष्टि करें:-</p> <p>(क) हमारे यहां नए प्रतिभागियों की भर्ती/नामांकन करने पर किसी प्रत्यक्ष विक्रेता को कोई पारिश्रमिक नहीं दिया जाता है और यह व्यवस्था है कि प्रत्यक्ष विक्रेताओं को केवल वस्तुओं अथवा सेवाओं की बिक्री के कारण ही पारिश्रमिक दिया जाता है।</p> <p>(ख) किसी प्रतिभागी के लिए वस्तुएं अथवा सेवाएं खरीदना आवश्यक नहीं है:</p> <p>(i) उस सम्भावित राशि, जो ऐसी वस्तुएं अथवा सेवाएं उपभोक्ता को बेचने अथवा पुनः बेचने से प्राप्त होती, से अधिक राशि की;</p> <p>(ii) वस्तुओं अथवा सेवाओं की वह सम्भावित मात्रा, जो उपभोग द्वारा या उपभोक्ताओं को बेचने अथवा पुनः बेचने से अधिक हो;</p> <p>(ग) हम किसी प्रतिभागी से प्रतिभागिता के लिए कोई प्रवेश/पंजीकरण शुल्क, बिक्री हेतु प्रदर्शित किए जाने वाले उपकरणों और सामग्री की लागत अथवा अन्य कोई शुल्क नहीं लेते हैं; ;</p> <p>(घ) हम प्रतिभागी को एक लिखित अनुबंध उपलब्ध कराते हैं जिसमें प्रतिभागिता की "भौतिक शर्तों" का उल्लेख होता है।</p> <p>(ङ) हम प्रतिभागी को स्कीम में प्रतिभागिता करने के लिए अथवा उसे न करने के लिए समुचित समय देते हैं और संचालनों के दौरान प्रतिभागी को दिए गए किसी लाभ को वापिस लेते हैं।;</p> <p>(च) हमारे यहां प्रतिभागियों के अनुरोध पर उन्हें तर्कसंगत शर्तों पर बेची गई "वर्तमान विपणन योग्य" वस्तुओं और सेवाओं को वापिस लेने अथवा पुनः खरीद करने की अनुमति देने के लिए नीति की व्यवस्था है।</p>	हां/नहीं हां/नहीं हां/नहीं हां/नहीं हां/नहीं हां/नहीं
	<p>टिप्पणी : 1. उपरोक्त के संबंध में एक संलग्नक में विवरण दें।</p> <p>2. यदि इस पैरा में किसी प्रश्न का उत्तर 'नहीं' है तो कृपया एक संलग्नक में कारणों सहित पूर्ण विवरण दें।</p>	
10	<p>(क) क्या प्रत्यक्ष बिक्री करने वाले सभी विक्रेताओं को समुचित पहचान दस्तावेज जारी किए गए हैं?</p> <p>(ख) क्या आपके द्वारा "प्रत्यक्ष विक्रेताओं के रजिस्टर" का रख-रखाव किया जा रहा है, जिसमें नामांकित किए गए प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता के सत्यापित किए जा सकने योग्य पते, पहचान और आयकर अधिनियम के अनुसार पैन (PAN) के ब्यौरे रखे जाते हैं और अद्यतन किए जाते हैं।</p> <p>(ग) वैट का भुगतान करने की क्या व्यवस्था है ? विवरण दें।</p>	हां/नहीं हां/नहीं
11.	<p>क) क्या वेबसाइट समुचित रूप से व्यवस्थित है और क्या उस पर प्रत्यक्ष विक्रेताओं और उपभोक्ताओं के लिए सभी प्रासंगिक ब्यौरों, सम्पर्क विवरणों, प्रबन्धन, उत्पादों, उत्पादों की जानकारी से सम्बन्धित विवरण और शिकायत निवारण तन्त्र की जानकारी देते हुए नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है।</p> <p>ख) क्या आपके पास उपभोक्ता शिकायतों को ऑन लाइन अथवा अन्यथा दर्ज कराने की व्यवस्था है और क्या उन शिकायतों का समाधान शिकायत करने के 45 दिन के भीतर कर दिया जाता है। विवरण दें।</p>	हां/नहीं हां/नहीं
12	टिप्पणी/उल्लेख, यदि कोई है:	

भाग – ग
(शपथ पत्र)

मैं/हम.....कम्पनी/फर्म के के रूप में यह घोषणा करते हैं कि हम निम्नलिखित का अनुसरण कर रहे हैं:

- (a) हम, प्रत्यक्ष बिक्री व्यापार को संचालित करने के लिए, खंड 1(11) में यथा परिभाषित किसी पिरामिड स्कीम को बढ़ावा नहीं देते या किसी व्यक्ति को ऐसी स्कीम के लिए नामांकित नहीं करते अथवा ऐसी किसी व्यवस्था में किसी भी रूप में भाग नहीं लेते।
- (b) हम, प्रत्यक्ष बिक्री व्यापार को संचालित करने के लिए, खंड 1(12) में यथा परिभाषित किसी धन परिचालन स्कीम में भाग नहीं लेते।
- (c) हम, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा दिनांक 9 सितम्बर, 2016 को फा. सं. 21/18/2014- आई.टी.(खंड II) द्वारा जारी किए गए दिशा-निर्देशों में उल्लिखित शेष बचे सभी निर्देशों का अनुसरण करते हैं और समय-समय पर मांगे जाने वाले सभी ब्यौरे भी उपलब्ध कराएंगे।

स्थान:

तारीख :

कम्पनी की मुहर

हस्ता0/-

नाम.....

पदनाम.....

दूरभाष

ई-मेल:.....

उपलब्ध कराए जाने वाले दस्तावेजों की सूची:

1. पंजीकरण प्रमाण पत्र/उप नियम/एसोसिएशन का ज्ञापन
2. सम्पर्क विवरण सहित, निदेशक मंडल की सूची
3. प्रत्यक्ष बिक्री स्कीम और क्षतिपूर्ति के संक्षिप्त ब्यौरे
4. प्रत्यक्ष विक्रेताओं/वितरकों के साथ किए जाने वाले अनुबंध का नमूना

प्रत्यक्ष बिक्री इकाइयों के लिए दिशानिर्देश

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

1. खंड 1.4

“प्रत्यक्ष विक्रेता” से तात्पर्य, विधिक रूप से लागू किए जा सकने वाले लिखित अनुबंध के माध्यम से प्रमुख से प्रमुख आधार पर प्रत्यक्ष बिक्री व्यापार चलाने के लिए किसी प्रत्यक्ष बिक्री संस्था द्वारा, प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से, नियुक्त अथवा प्राधिकृत व्यक्ति है।” **डिजिटल और ई-कान्ट्रेक्ट्स के संबंध में क्या व्यवस्था है ?**

उत्तर: ‘लिखित अनुबंध’ में ई-कान्ट्रेक्ट्स और डिजिटल कान्ट्रेक्ट्स शामिल हैं तथा यह भी सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के उपबंधों के अनुसार शासित किए जाते हैं।

2. खंड 1.6 (परंतुक)

“बशर्ते कि उपभोक्ताओं को इन वस्तुओं अथवा सेवाओं की बिक्री ‘स्थायी खुदरा अवस्थिति’ के अतिरिक्त प्रायः उनके घर में अथवा उनके कार्यस्थल पर ऐसी वस्तुओं के प्रचार और प्रदर्शन द्वारा किसी निश्चित स्तर पर की जाएगी।” **क्या इस परंतुक का अर्थ यह है कि हर बिक्री का स्थायी खुदरा अवस्थिति से दूरी पर होना जरूरी है ?**

उत्तर: खंड 1.6, स्थायी खुदरा अवस्थिति से बिक्री को प्रतिबंधित/बाधित नहीं करता है। तथापि, प्रत्यक्ष बिक्री इकाई इन दिशानिर्देशों द्वारा शासित होती है।

3. खंड 2.2

“सभी संभावित प्रत्यक्ष विक्रेताओं के लिए अनिवार्य अभिमुखी सत्र का आयोजन किया जाएगा, जिसमें प्रत्यक्ष बिक्री संचालन के सभी पहलुओं पर उचित और सही सूचना दी जाएगी, जो पारिश्रमिक प्रणाली और नये भर्ती किए गए प्रत्यक्ष विक्रेताओं के लिए संभावित पारिश्रमिक तक ही सीमित नहीं होगी।” **क्या प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा अन्य संभाव्य प्रत्यक्ष विक्रेता को उपलब्ध कराया गया प्रशिक्षण/ओरियेंटेशन इस खंड के अनुपालन में होगा ?**

उत्तर: जी हां, प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा या प्रत्यक्ष विक्रेता या प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी डिजिटल माध्यम से प्रशिक्षण/ओरियेंटेशन उपलब्ध कराया जाएगा।

4. खंड 2.8

“उपभोक्ताओं और प्रत्यक्ष विक्रेता को उत्पादों के मूल्य, उत्पादों की वापसी अथवा बदलने और वस्तुओं और सेवाओं की सही आपूर्ति और बिक्री के बाद की शिकायतों के निपटान की सुविधा प्रदान करने और सन्तुष्ट करने के लिए राज्य में इसके संचालन के लिए पहचान किए गए क्षेत्राधिकार में एक कार्यालय होगा।” **क्या एक राज्य में स्थित कार्यालय को दो या इससे अधिक राज्यों के क्षेत्राधिकार के लिए फोकल प्वाइंट के रूप में पदनामित किया जा सकता है ?**

उत्तर: राज्य विशेष में स्थित किसी कार्यालय को उपभोक्ताओं की सुविधा के चलते दो या इससे अधिक राज्यों के क्षेत्राधिकार के लिए पदनामित किया जा सकता है जहां प्रत्यक्ष विक्रेता/उपभोक्ता, प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के प्रत्यक्ष बिक्री इकाई/प्राधिकृत प्रतिनिधि के साथ संवाद कर सकता है।

5. खंड 3.3 (ख)

“प्रत्यक्ष विक्रेताओं के व्यौरों में सत्यापित पता प्रमाण पत्र, पहचान प्रमाण पत्र और पैन शामिल होंगे।” **क्या प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को सत्यापित पता, प्रमाण पत्र और पैन लेना चाहिए ?**

उत्तर: पैन कार्ड की आवश्यकता, आयकर अधिनियम, 1961 के उपबंधों के अनुसरण में है। प्रत्यक्ष विक्रेताओं को प्रत्यक्ष बिक्री इकाइयों को राज्य या केन्द्र सरकार द्वारा जारी फोटो प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा। यह प्रमाणपत्र निम्नलिखित में से हो सकता है:- आधार कार्ड, ड्राईविंग लाईसेंस, वोटर प्रमाण पत्र, पासपोर्ट तथा राशन कार्ड या राज्य अथवा केन्द्र सरकार द्वारा जारी किया गया कोई अन्य पहचान दस्तावेज जिसे सत्यापित किया जा सके।

6. खंड 3.8

“किसी प्रत्यक्ष बिक्री प्रतिष्ठान द्वारा अपनाए गए संवितरण के तरीके में किसी बात के होते हुए भी वह प्रतिष्ठान अपने प्रत्यक्ष बिक्री नेटवर्क के किसी सदस्य द्वारा इन दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करवाएगा चाहे उस सदस्य की नियुक्ति प्रत्यक्ष रूप से अथवा अप्रत्यक्ष रूप से की गई हो।” कोई प्रत्यक्ष बिक्री इकाई किस प्रकार प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा इन दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित कर पाएगी?

उत्तर: इस खंड का अनुपालन करने के लिए प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को विद्यमान प्रत्यक्ष विक्रेताओं के साथ चालू अनुबंधों के परिशिष्ट पर हस्ताक्षर करना होगा। यहां इसके बाद प्रत्यक्ष विक्रेताओं की नियुक्ति के लिए दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित अनुबंध में इस खंड को जोड़ा जाना होगा। प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को सुनिश्चित करना होगा कि वह अनुबंध के आधार पर अपने प्रत्यक्ष विक्रेताओं को इन दिशानिर्देशों का अनुपालन करने के लिए बाध्य करें और गैर-अनुपालन के खिलाफ अनुशासनात्मक कार्रवाई करें।

7. खंड 4.2 (ग)

“ऐसे मामलों में और ऐसी स्थिति में, जहां संविदा आरम्भ करने के 2 वर्षों अथवा प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा की गई अंतिम बिक्री की तारीख से प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा वस्तुओं अथवा सेवाओं की कोई बिक्री न की गई हो, उचित नोटिस के साथ, संविदा को समाप्त करने की अनुमति देना।” प्रत्यक्ष बिक्री इकाई और प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच हुए अनुबंध को कब समाप्त किया जा सकता है?

उत्तर: अनुबंध समाप्त होने की तारीख को प्रत्यक्ष बिक्री इकाई तथा प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच हुए अनुबंध की संबंधित शर्तों में उपलब्ध कराया जा सकता है या किसी भी पक्ष द्वारा संगत अवधि जैसे कि एक माह का नोटिस देते हुए या भारतीय अनुबंध अधिनियम के उपबंधों के अनुसार समाप्त किया जा सकता है।

8. खंड 6.2

प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा, उत्पादों, सेवाओं अथवा व्यवसाय के अवसरों से होने वाली शिकायतों के लिए प्रत्यक्ष बिक्री संस्था उत्तरदायी होगी। और

खंड 6.3

“प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा अपनाई गई प्रथाओं/तरीकों की निगरानी और नियंत्रण करने की जिम्मेदारी प्रत्यक्ष बिक्री संस्था की होगी।”

इसका अर्थ यह होगा कि केवल प्रत्यक्ष बिक्री इकाई ही प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा उत्पादों एवं सेवाओं या व्यापार अवसरों की बिक्री से उत्पन्न होने वाली सभी शिकायतों के लिए जिम्मेदार होगी ?

उत्तर: यह स्पष्ट किया जाता है कि उत्पादों एवं सेवाओं की गुणवत्ता के लिए प्रत्यक्ष बिक्री इकाई जिम्मेदार होगी और यह उपभोक्ताओं के हित में बेहतर कार्यप्रणालियों का अनुपालन करने के लिए प्रत्यक्ष विक्रेता का मार्गदर्शन और सहायता करेगी। ऐसे मामलों में प्रत्यक्ष विक्रेताओं के कार्यक्षेत्र तथा विशिष्ट उत्तरदायित्व, हस्ताक्षरित अनुबंध में स्पष्ट रूप से परिभाषित की जाएगी। प्रत्येक बिक्री इकाई, अनुबंध में उपलब्ध कराए गए तरीके द्वारा अपने प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा अपनाई गई कार्यप्रणालियों की मॉनीटरिंग करने के लिए कुछ तंत्र परिभाषित एवं विकसित करेगी।

9. खंड 7.5

उद्योग : इस खंड में यह टंकण की त्रुटि प्रतीत होती है। चूंकि उपभोक्ता वस्तुओं अथवा सेवाओं की खरीद प्रत्यक्ष विक्रेताओं से करता है, इसलिए उसे इस उपखंड में सूचीबद्ध किए गए विभिन्न ब्यौरे प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा ही उपलब्ध कराए जाने चाहिए। **कृपया स्पष्ट करें।**

उत्तर: जी हां, यह प्रत्यक्ष विक्रेता ही होना चाहिए। कृपया, इस उपखंड में प्रत्यक्ष बिक्री संस्था के स्थान पर प्रत्यक्ष विक्रेता पढ़ा जाए।

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION**(Department of Consumer Affairs)****NOTIFICATION**

New Delhi, the 26th October, 2016

G.S.R. 1013(E).—The Government constituted on consisting an Inter-Ministerial Committee representatives from Ministry of Finance, the Department of Industrial Policy and Promotion, Department of Legal Affairs, Department of Information Technology and Ministry of Corporate Affairs, besides representatives of State Governments of Delhi, Andhra Pradesh and Kerala to look into the matters concerning the direct selling industry.

Based on the deliberations of the Inter- Ministerial Committee and consultations with the Stakeholders, the model guidelines for States & Union Territories, on direct selling, have been formulated for protecting the legitimate rights and interests of Industry and Consumers. It is envisaged in the guidelines that the State Governments will set up a mechanism to monitor/supervise the activities of Direct Sellers, Direct Selling Entities regarding compliance of the guidelines for Direct Selling.

Any direct selling entity, conducting direct selling activities, shall submit an undertaking to the Department of Consumer Affairs by 9th December, 2016 stating that it is in compliance with these guidelines and shall also provide details of its incorporation. Being enforcement agencies, the State Governments & Union Territories may take necessary action to implement these guidelines. The Guidelines are available on the [website www.Consumeraffairs.nic.in](http://www.Consumeraffairs.nic.in)

Enclosure: Model Guidelines on Direct Selling English and Hindi

With proforma for declaration Undertaking are attached.

[No. 21/18/2014-IT (Vol. II)]
P.V. RAMA SASTRY, Jt. Secy.

Advisory to State Governments / Union Territories:

Model Framework for Guidelines on Direct Selling

These guidelines, may be called the Direct Selling Guidelines 2016. These are issued as guiding principles for State Governments to consider regulating the business of “Direct Selling” and Multi-Level Marketing (MLM) and strengthen the existing regulatory mechanism on Direct Selling and MLM, for preventing fraud and protecting the legitimate rights and interests of consumers.

Clause 1. Definitions:

In these Guidelines unless and otherwise required:

1. "Act" means the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986);
2. “Consumer” shall have the same meaning as provided under the Consumer Protection Act, 1986;
3. “Prospect” means a person to whom an offer or a proposal is made by the Direct Seller to join a Direct Selling opportunity;
4. “Direct Seller” means a person appointed or authorized, directly or indirectly, by a Direct Selling Entity through a legally enforceable written contract to undertake direct selling business on principal to principal basis.
5. “Network of Direct Selling” means a network of direct sellers at different levels of distribution, who may recruit or introduce or sponsor further levels of direct sellers, who they then support:

Explanation: “network of direct selling” shall mean any system of distribution or marketing adopted by a direct selling entity to undertake direct selling business and shall include the multi-level marketing method of distribution.

6. “Direct Selling” means marketing, distribution and sale of goods or providing of services as a part of network of Direct Selling other than under a pyramid scheme,

Provided that such sale of goods or services occurs otherwise than through a “permanent retail location” to the consumers, generally in their houses or at their workplace or through explanation and demonstration of such goods and services at a particular place

7. “Direct Selling Entity”, means an entity, not being engaged in a pyramid scheme, which sells or offers to sell goods or services through a direct seller.

Provided that “Direct Selling Entity” does not include any entity or business notified otherwise by the Government for the said purpose from time to time.

8. “Goods” means goods as defined in the Sale of Goods Act, 1930 and “Service” means service as defined in the Consumer Protection Act, 1986;

9. “Saleable” shall mean, with respect to goods and / or services, unused and marketable, which has not expired, and which is not seasonal, discontinued or special promotion goods and / or services;

10. “Cooling-off Period” means the duration of time counted from the date when the direct seller and the direct selling entity enter into an agreement under Clause 4 and ending with date on which the contract is to be performed and within which the direct seller may repudiate the agreement without being subject to penalty for breach of contract;

11. “Pyramid Scheme” means:

A multi layered network of subscribers to a scheme formed by subscribers enrolling one or more subscribers in order to receive any benefit, directly or indirectly, as a result of enrolment, action or performance of additional subscribers to the scheme. The subscribers enrolling further subscriber(s) occupy higher position and the enrolled subscriber(s) lower position, thus, with successive enrolments, they form multi-layered network of subscribers.

Provided that the above definition of a “Pyramid Scheme” shall not apply to a multi layered network of subscribers to a scheme formed by a Direct Selling Entity, which consists of subscribers enrolling one or more subscribers in order to receive any benefit, directly or indirectly, where the benefit is as a result of sale of goods or services by subscribers and the scheme/financial arrangement complies with all of the following:

- a) It has no provision that a Direct Seller will receive remuneration or incentives for the recruitment / enrolment of new participants.
- b) It does not require a participant to purchase goods or services:
 - i. for an amount that exceeds an amount for which such goods or services can be expected to be sold or resold to consumers;
 - ii. for a quantity of goods or services that exceeds an amount that can be expected to be consumed by, or sold or resold to consumers;
- c) It does not require a participant to pay any entry/registration fee, cost of sales demonstration equipment and materials or other fees relating to participation;
- d) It provides a participant with a written contract describing the “material terms” of participation;
- e) It allows or provides for a participant a reasonable cooling-off period to participate or cancel participation in the scheme and receive a refund of any consideration given to participate in the operations;
- f) It allows or provides for a buy-back or repurchase policy for “currently marketable” goods or services sold to the participant at the request of the participant at reasonable terms;
- g) It establishes a grievance redressal mechanism for consumers, more particularly described in Clause 7 herein.

Explanation 1 – For the purposes of this proviso the term “material terms” shall mean buy-back or repurchase policy, cooling-off period, warranty and refund policy

12. “Money Circulation Scheme” has the same meaning as defined under the Prize Chits and Money Circulation Schemes (Banning) Act, 1978.

13. “Remuneration System” means the system followed by the direct selling entity to compensate the direct seller which illustrates the mode of sharing of incentives, profits and commission, including financial and non-financial benefits, paid by the direct selling entity to the direct sellers, on a monthly or periodic or yearly basis or both, as the case may be. This system, for every Direct Selling entity, shall:

- a) Have no provision that a direct seller will receive remuneration from the recruitment to participate in such direct selling;
- b) ensure that direct sellers shall receive remuneration derived from the sale of goods or services;
- c) clearly disclose the method of calculation of remuneration.

14. “State” includes a Union territory.

Clause 2. Conditions for the setting up of Direct Selling business:

Every Direct selling entity intending to carry out direct selling business subsequent to the publication of the notification in the Gazette, shall within 90 days comply with the following set of conditions for the conduct of direct selling business:

It shall

1. be a registered legal entity under the laws of India.
2. Provide a mandatory orientation session to all prospective direct sellers providing fair and accurate information on all aspects of the direct selling operation, including but not limited to the remuneration system and expected remuneration for newly recruited direct sellers;

3. Provide accurate and complete information to prospective and existing direct sellers concerning the reasonable amount of remuneration opportunity, and related rights and obligations;
4. Pay all dues and make withholdings from direct sellers in a commercially reasonable manner;
5. Notify and provide a full refund or buy-back guarantee to every direct seller on reasonable commercial terms which can be exercised within a period of 30 days, from the date of the distribution of the goods or services to the direct seller;
6. Notify and provide to every direct seller a cooling-off period which entitles such direct seller to return any goods/ services purchased by the direct seller during the cooling-off period;
7. The promoter or key management personnel should not have been convicted of any criminal offence punishable with imprisonment in last 5 years by any Court of competent jurisdiction;
8. It shall have an office with identified jurisdiction of its operation in the State to enable the consumers and direct seller to acquaint themselves with price of products, return or replacement of products and efficient delivery of goods and services, and post-sale redressal of grievances;

Clause 3: Conditions for conduct of Direct Selling Business

Every Direct Selling entity shall comply with the following conditions:

1. It shall be the owner, holder, licensee of a trademark, service mark or any other identification mark which identifies the entity with the goods to be sold or supplied or services to be rendered;
2. It shall issue proper identity document(s) to its Direct Sellers;
3. It shall maintain proper records either manual or electronic of their business dealings, with complete details of their goods, services, terms of contract, price, income plan, details of direct sellers, including but not limited to enrolment, termination, active status, earning etc;
 - a) Every Direct Selling entity shall maintain a “Register of Direct Sellers” wherein relevant details of each enrolled Direct Seller shall be updated and maintained;
 - b) The details of Direct Sellers shall include and not be limited to verified proof of address, proof of identity and PAN;
4. It shall maintain proper and updated website with all relevant details of the entity, contact information, its management, products, product information, product quality certificate, price, complete income plan, terms of contract with direct seller and complaint redressal mechanism for direct sellers and consumers. The website should have space for registering consumer complaints and should ensure that grievances are addressed within 45 days of making such complaints;
5. It shall provide to all direct sellers their periodic account / information concerning, as applicable, sales, purchases, details of earnings, commissions, bonus and other relevant data, in accordance with agreement with the direct sellers. All financial dues shall be paid and any withholding made in a commercially reasonable manner;
6. It shall monitor the value of the purchases of all its Direct Sellers/Distributors on a monthly basis and once the purchase value crosses the VAT threshold; it must intimate the Direct seller/Distributor to pay the VAT;
7. A Direct Selling entity shall not:
 - a) Use misleading, deceptive or unfair recruiting practices, including misrepresentation of actual or potential sales or earnings, in their interaction with prospective or existing direct sellers;
 - b) Make any factual representation to a prospective direct seller that cannot be verified or make any promise that cannot be fulfilled;
 - c) Present any advantages of direct selling to any prospective direct seller in a false or deceptive manner;
 - d) Make or cause, or permit to be made, any representation relating to its direct selling business, including remuneration system and agreement between itself and the direct seller, or to the goods or services being sold by itself or by the direct seller which is false or misleading;
 - e) Engage in, or cause or permit, any conduct that is misleading or likely to mislead with regard to any material particulars relating to its direct selling business, including remuneration system and agreement between itself and the direct seller, or to the goods or services being sold by itself or by the direct seller;
 - f) Use, or cause or permit to be used, fraud, coercion, harassment, or unconscionable or unlawful means in promoting its direct selling practice, including remuneration system and agreement between itself and the direct seller, or to the goods or services being sold by itself or by the direct seller;

- g) Require its direct sellers to provide any benefit, including entry fees and renewal fees or to purchase any sales demonstration equipment or material in order to participate in its direct selling operations;
- h) Provide any benefit to any person for the introduction or recruitment of one or more persons as direct sellers;
- i) Require the direct sellers to pay any money by way of minimum monthly subscription or renewal charges;

8. Notwithstanding the distribution system adopted by a direct selling entity, the Direct Selling Entity shall be responsible for compliance of these Guidelines by any member of its network of direct selling, whether such member is appointed directly or indirectly by the Direct Selling Entity.

Clause 4: Conditions for Direct Selling contract between Direct Seller/Distributor and Direct Selling Entity:

1. Every Direct Selling entity shall execute a contract agreement, whether directly or indirectly, with Direct Sellers before enrolment:

- a) The Agreement shall be provided in a manner consistent with Section 10 of the Indian Contract Act, 1872;
- b) In addition to the rights and obligations of parties to this agreement under these guidelines or any other law in force, parties shall have rights and obligations that are coextensive with rights and obligations of parties under the Indian Contract Act, 1872;

2. The agreement shall be made in writing, describing the material terms of participation and shall:

- a) Not compel or induce the direct seller to purchase goods or services in an amount that exceeds an amount that can be expected to be sold to consumers within a reasonable period of time;
- b) Allow or provide the direct seller a reasonable cooling-off period in which to cancel participation and receive a refund for goods or services purchased;
- c) Allow for the termination of contract, with reasonable notice, in such instances and on such terms where a direct seller is found to have made no sales of goods or services for a period of up to two years since the contract was entered into, or since the date of the last sale made by the direct seller;
- d) Allow or provide for a buy-back or repurchase policy for currently marketable goods or services sold to the direct seller at the said direct seller's request at reasonable terms

Clause 5: Certain obligations of Direct Sellers

1. Direct Seller engaged in direct selling should carry their identity card and not visit the customer's premises without prior appointment/approval;

2. At the initiation of a sales representation, without request, truthfully and clearly identify themselves, the identity of the direct selling entity, the nature of the goods or services sold and the purpose of the solicitation to the prospective consumer;

3. Offer a prospective consumer accurate and complete explanations and demonstrations of goods and services, prices, credit terms, terms of payment, return policies, terms of guarantee, after-sales service;

4. Provide the following information to the prospect / consumers at the time of sale, namely:

- a) Name, address, registration number or enrollment number, identity proof and telephone number of the direct seller and details of direct selling entity;
- b) A description of the goods or services to be supplied;
- c) Explain to the consumer about the goods return policy of the company in the details before the transaction;
- d) The Order date, the total amount to be paid by the consumer along with the bill and receipt;
- e) Time and place for inspection of the sample and delivery of good;
- f) Information of his/her rights to cancel the order and / or to return the product in saleable condition and avail full refund on sums paid;
- g) Details regarding the complaint redressal mechanism;

5. A direct seller shall keep proper book of accounts stating the details of the products, price, tax and the quantity and such other details in respect of the goods sold by him/her, in such form as per applicable law.

6. A direct seller shall not:

- a) Use misleading, deceptive and / or unfair trade practices;
- b) Use misleading, false, deceptive, and / or unfair recruiting practices, including misrepresentation of actual or potential sales or earnings and advantages of Direct Selling to any prospective direct seller, in their interaction with prospective direct sellers;
- c) Make any factual representation to a prospective direct seller that cannot be verified or make any promise that cannot be fulfilled;
- d) Present any advantages of Direct Selling to any prospective direct seller in a false and / or a deceptive manner;
- e) Knowingly make, omit, engage, or cause, or permit to be made, any representation relating to the Direct Selling operation, including remuneration system and agreement between the Direct Selling entity and the direct seller, or the goods and / or services being sold by such direct seller which is false and / or misleading;
- f) Require or encourage direct sellers recruited by the first mentioned direct seller to purchase goods and / or services in unreasonably large amounts;
- g) Provide any literature and / or training material not restricted to collateral issued by the Direct Selling entity, to a prospective and / or existing direct sellers both within and outside the parent Direct Selling entity, which has not been approved by the parent Direct Selling entity;
- h) Require prospective or existing direct sellers to purchase any literature or training materials or sales demonstration equipment.

Clause 6: Relationship between Direct Selling Entity and Direct Seller:

1.1 The relationship between Direct Selling entity and Direct Seller shall be determined as per the written agreement between the parties which shall contain the rights and obligations that are expressly provided as conditions for the conduct of Direct Selling business as well as provide for the obligation of the direct selling entity and the direct seller in terms of these guidelines;

1.2 All other rights and obligations shall be determined as per the express terms of written agreement between a Direct Selling entity and Direct Seller;

2. The Direct Selling entity will be liable for grievances arising out of sale of products, services or business opportunity by its Direct Sellers;

3. It will be the responsibility of the Direct Selling entity to monitor and control the practices/methods adopted by the Direct Sellers;

Clause 7: Conduct for the Protection of Consumer:

1. Direct Sellers and Direct Selling Entity shall take appropriate steps to ensure the protection of all private information provided by a consumer;

2. Direct Sellers and Direct Selling Entity shall be guided by the provision of the Consumer Protection Act 1986;

3. All complaints received over phone, email, website, post and walk-in should have a complaint number for tracing and tracking the complaint and record time taken for redressal;

4. Every Direct Selling company shall constitute a Grievance Redressal Committee whose composition, nature of responsibilities shall include but not limited to:

- a) The Grievance Redressal Committee shall consist of at least three officers of the Direct Selling entity;
- b) The Grievance Redressal Committee shall address complaints and inform complainants of any action taken;
- c) Complaints may be made by any member of the general public against a Direct Seller of the company, an employee or any other officer of the entity;
- d) All such grievances will be resolved directly by the Direct Selling Entity;

5. The direct selling entity shall provide information to the consumer upon purchase which shall contain:

- (a) the name of the purchaser and seller;
- (b) the delivery date of goods or services;

(c) procedures for returning the goods; and

(d) warranty of the goods and exchange / replacement of goods in case of defect. Provided that no Direct Seller shall, in pursuance of a sale, make any claim that is not consistent with claims authorized by the Direct Selling Entity.

6. Any person who sells or offers for sale, including on an e-commerce platform /marketplace, any product or service of a Direct Selling Entity must have prior written consent from the respective Direct Selling Entity in order to undertake or solicit such sale or offer.

Clause 8: Prohibition of Pyramid Scheme & Money Circulation Scheme:

1. No person or entity shall promote a Pyramid Scheme, as defined in Clause 1(11) or enroll any person to such scheme or participate in such arrangement in any manner whatsoever in the garb of doing Direct Selling business.

2. No person or entity will participate in Money Circulation Scheme, as defined in Clause 1(12) in the garb of Direct Selling of Business Opportunities.

Clause 9: Appointment of Monitoring Authority:

1. The Nodal department to deal with the issues related to Direct Selling will be Department of Consumer Affairs at the Union and the respective State Governments in the States;

2. The State Governments will also set up a mechanism to monitor/supervise the activities of Direct Sellers, Direct Selling Entity regarding compliance of the guidelines for Direct Selling;

3. Any direct selling entity conducting direct selling activities shall submit an undertaking to the Department of Consumer Affairs, stating that it is in compliance with these guidelines and shall also provide such details of its incorporation and other business details as may be notified from time to time.

DECLARATION BY DIRECT SELLING ENTITIES/COMPANIES

PROFORMA

PART – A

1	<p>(i) Name of the Company (As Registered)</p> <p>(ii) CIN No:</p> <p>(iii) Name and address of Directors on Board (Enclose details)</p>	
2	<p>DETAILS OF REGISTRATION (WITH JURISDICTION)</p> <p>(a) Address of Registered Office (Enclose copy of Registration Certificate):</p> <p>(b) Email :</p> <p>(c) Telephone Nos:</p> <p>(d) Company Website:</p> <p>(e) Details of other registrations (with jurisdiction), if any (Attach copy of Registration Certificate)</p> <p>(f) Type of Entity (Private, Public, Trust, Ltd. Etc.)</p>	
3	<p>HEAD OFFICE</p> <p>(a) Address</p> <p>(b) E-mail</p> <p>(c) Details of Key Management Personnel as per registration under the Companies Act:</p> <p>(d) Details of Regional Offices:</p> <p>(e) Nodal Officer for interacting with D/o Consumer Affairs; (Name, designation, Tel No., e-mail, Fax, mobile No.)</p>	

	Note: 1. Give details in regard to the above in an enclosure. 2. In case any of the answers in this para is 'No', please provide full details with reasons in an enclosure.	
10	(a) Whether proper identity document(s) to all the Direct Sellers are issued. (b) Whether you maintain "Register of Direct Sellers" wherein relevant details of each enrolled Direct Seller is updated and maintained with details including verifiable proof of address, proof of identity and PAN as per the Income Tax Act. (c) What is the mechanism for payment of VAT? Give details.	Yes/No Yes / No
11.	(a) The website is proper and updated regularly with all relevant details, contact information, details pertaining to management, products, product information and complaint redress mechanism for direct sellers and consumers. (b) There are arrangements for registering consumer complaints online or otherwise and grievances are resolved within 45 days of date of making such complaints. Details to be provided.	Yes/No Yes/No
12	Notes/Remarks, if any.	

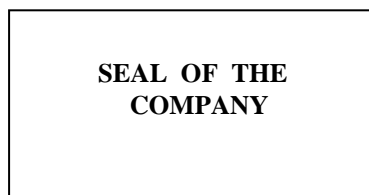
Part – C**(UNDERTAKING)**

* * *

I / We, in the capacity of of the..... company / firm declare that we are compliant with the following:

- (a) We do not promote a Pyramid Scheme, as defined in Clause 1(11) or enroll any person to such scheme or participate in such arrangement in any manner whatsoever in the garb of doing Direct Selling business.
- (b) We do not participate in Money Circulation Scheme, as defined in Clause 1(12) in the garb of Direct Selling of Business Opportunities.
- (c) We are compliant with all the remaining aspects mentioned in the guidelines issued vide F. No. 21/18/2014-IT (Vol-II) dated 9th September, 2016 by the Department of Consumers, Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution and shall also provide such details as may be notified from time to time.

Place:



Sd/-

Name.....

Designation.....

Tel No.....

E-mail:.....

List of documents to be provided:

1. Certificate of Registration/Bye-laws/Memorandum of Association
2. List of Board of Directors, with contact details
3. Brief details of direct selling scheme and compensation plan.
4. Sample of contract with direct sellers/distributors.

GUIDELINES FOR THE DIRECT SELLING ENTITIES

FAQs

1. Clause 1.4

“Direct Seller” means a person appointed or authorized, directly or indirectly, by a Direct Selling Entity through a legally enforceable written contract to undertake direct selling business on principal to principal basis.” **How shall digital and e-contracts be treated?**

Answer: The ‘written contract’ includes e-contracts or digital contracts and the same shall be governed as per the provisions of the Information Technology Act, 2000.

2. Clause 1.6 (Proviso)

“Provided that such sale of goods or services occurs otherwise than through a “permanent retail location” to the consumers, generally in their houses or at their workplace or through explanation and demonstration of such goods and services at a particular place”. **Does this Proviso mean that every sale needs to take place away from permanent retail location only?**

Answer: Clause 1.6 does not restrict / preclude sales made from permanent retail location. However, direct selling entity will be governed by these guidelines.

3. Clause 2.2

“Provide a mandatory orientation session to all prospective direct sellers providing fair and accurate information on all aspects of the direct selling operation, including but not limited to the remuneration system and expected remuneration for newly recruited direct sellers”. **Whether the training/orientation provided by the Direct Seller to other prospective Direct Sellers would be in compliance to this clause?**

Answer: Yes, the training / orientation will be provided by the Direct Selling Entity or by a Direct Seller or by any authorized representative of Direct Selling Entity, either in person or through any digital means.

4. Clause 2.8

“It shall have an office with identified jurisdiction of its operation in the State to enable the consumers and direct seller to acquaint themselves with price of products, return or replacement of products and efficient delivery of goods and services, and post-sale redressal of grievances” **Whether an office in one State can be designated as focal point for jurisdiction of two or more states?**

Answer: An office in one particular State can be designated having jurisdiction over two or more states, subject to the accessibility of the consumers, where Direct Sellers/consumers can interact with the Direct Selling Entity / Authorized representative of Direct Selling Entity.

5. Clause 3.3 (b)

“The details of Direct Sellers shall include and not be limited to verified proof of address, proof of identity and PAN”. **Should the Direct Selling Entity take verified proof of address, identity and PAN?**

Answer. The requirement of PAN shall be as per the provisions of the Income Tax Act, 1961. Direct Sellers should submit to Direct Selling Entity, any photo ID card as issued by the State or Central government. These ID cards could be from the following:- Aadhaar Card, Driving License, Voter ID Card, Passport and Ration Card or any other identity document issued by the state or central government which can be verified.

6. Clause 3.8

“Notwithstanding the distribution system adopted by a direct selling entity, the Direct Selling Entity shall be responsible for compliance of these Guidelines by any member of its network of direct selling, whether such member is appointed directly or indirectly by the Direct Selling Entity”. **How will a Direct Selling Entity ensure compliance of these Guidelines by Direct Sellers?**

Answer: To comply to this clause, Direct Selling Entity shall sign an addendum to the current contracts with the existing Direct Sellers. For the Direct Sellers to be appointed herein-after, this clause shall be added in the contract signed by both the parties. The Direct Selling Entity should ensure that it contractually binds its Direct Sellers to comply with these Guidelines and take disciplinary action against reported non-compliance.

7. Clause 4.2(c)

“Allow for the termination of contract, with reasonable notice, in such instances and on such terms where a direct seller is found to have made no sales of goods or services for a period of up to two years since the contract was entered into, or

since the date of the last sale made by the Direct Seller”. **When can the contract between Direct Selling Entity and Direct Seller be terminated?**

Answer: The date of termination shall be provided or governed by the respective conditions of the contract executed between Direct Selling Entity and Direct Seller or by giving notice of reasonable period by either party say one month or as per the provisions of the Indian Contract Act.

8. Clause 6.2

The Direct Selling Entity shall be liable for grievances arising out of sale of products and services or business opportunity by the Direct Seller. And

Clause 6.3

“It will be the responsibility of the Direct Selling entity to monitor and control the practices/methods adopted by the Direct Sellers”.

Does this mean that only the direct selling entity will be liable for all grievances arising out of sale of products and services or business opportunity by the direct seller?

Answer. It is clarified that the Direct Selling Entity will be responsible for the quality of products and services and it will guide and help the Direct Seller to follow best practices in the interest of consumers. The scope and specific liabilities of the Direct Seller in such cases will be defined in unambiguous terms in the contract signed. By way of providing in the contract, every Direct Selling Entity shall define and develop some mechanism to monitor the practices being adopted by its Direct Sellers.

9. Clause 7.5

Industry: It appears to be a typographical error in this Clause. As the consumer is buying the products or services from the Direct Sellers, it should be the Direct Seller which will provide various details listed in this sub-clause. **Please clarify.**

Answer – Yes, it should be the Direct Seller. Please read Direct Seller in place of Direct Selling entity in this sub-clause.