

No.J-10/9/2018-O/o DS (CPU)

भारत सरकार

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
(उपभोक्ता मामले विभाग)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) की धारा 101 की उप-धारा (2) के उप-खंड (जेडजी) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, और प्रत्यक्ष बिक्री गतिविधियों को विनियमित करने के लिए, केंद्र सरकार इसके द्वारा फ़ैम करने का प्रस्ताव करती है उपभोक्ता संरक्षण (प्रत्यक्ष बिक्री) नियम, 2021।

2. उपभोक्ता संरक्षण के प्रस्तावित मसौदे पर विचार/टिप्पणियां/सुझाव (डायरेक्ट सेलिंग) नियम, 2021 21 दिनों के भीतर (21 . तक) भेजे जा सकते हैं अनुसूचित जनजातिजुलाई 2021 को ईमेल द्वारा js-ca@nic.in

अनुपम मिश्रा

सह सचिव

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय।

भारत सरकार दूरभाष: 011-23386666

[भारत के राजपत्र, असाधारण में प्रकाशनार्थ,
भाग II, खंड -3, उप-खंड (i)]

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
(उपभोक्ता मामले विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 30^{वां} जून, 2021

जीएसआर _____ . - उप के खंड (जेडजी) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए-
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 94 के साथ पठित धारा 101 की धारा (2), केंद्र सरकार इसके
द्वारा निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात्: -

- 1. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ.** - (1) इन नियमों को उपभोक्ता संरक्षण (प्रत्यक्ष बिक्री) नियम,
2021 कहा जा सकता है।
(2) वे राजपत्र में उनके प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

- 2. दायरा और प्रयोज्यता.** - (1) केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचना द्वारा स्पष्ट रूप से प्रदान किए जाने के
अलावा, ये नियम लागू होंगे:

- (ए) प्रत्यक्ष बिक्री के माध्यम से खरीदे या बेचे गए सभी सामान और सेवाएं;
(बी) प्रत्यक्ष बिक्री के सभी मॉडल;
(सी) भारत में उपभोक्ताओं को वस्तुओं और सेवाओं की पेशकश करने वाली सभी प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाएं; और
(डी) प्रत्यक्ष बिक्री के सभी मॉडलों में सभी प्रकार के अनुचित व्यापार व्यवहार।

- (2) उप-नियम (1) में किसी भी बात के होते हुए भी, ये नियम एक ऐसी प्रत्यक्ष बिक्री इकाई पर लागू होंगे
जो भारत में स्थापित नहीं है, लेकिन भारत में उपभोक्ताओं को सामान या सेवाएं प्रदान करती है।

- (3) मौजूदा प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाएं आधिकारिक राजपत्र में इसके प्रकाशन के 90 दिनों के भीतर इन
नियमों का पालन करेगी।

- 3. परिभाषाएँ।** - (1) इन नियमों में जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, -

- (ए) "अधिनियम" का अर्थ है उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35);
(बी) "उपभोक्ता" का वही अर्थ होगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) में प्रदान
किया गया है;
(सी) "कूलिंग ऑफ पीरियड" का अर्थ उस समय की अवधि से होगा, जिसके दौरान कोई व्यक्ति अपने द्वारा किए गए
समझौते के बारे में अपना विचार बदल सकता है, जिसके परिणामस्वरूप अनुबंध का उल्लंघन नहीं होता है और न ही
जुर्माना लगाया जाता है;

- (डी) "डायरेक्ट सेलर" का अर्थ है प्रिसिपल से प्रिसिपल आधार पर डायरेक्ट सेलिंग बिजनेस करने के लिए प्रिसिपल एंटीटी के साथ कानूनी रूप से लागू लिखित अनुबंध के जरिए डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी द्वारा नियुक्त या अधिकृत व्यक्ति;
- (ई) "डायरेक्ट सेलिंग" का वही अर्थ होगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) में प्रदान किया गया है;
- (च) "प्रत्यक्ष बिक्री इकाई" का अर्थ एक इकाई है, नही एक पिरामिड योजना, और/या धन संचलन योजना में संलग्न है, जो प्रत्यक्ष विक्रेताओं के माध्यम से माल या सेवाओं को बेचता है या बेचने की पेशकश करता है
- (जी) "डायरेक्ट सेलिंग नेटवर्क" का मतलब डायरेक्ट सेलिंग इकाई द्वारा गठित डायरेक्ट सेलर्स का नेटवर्क है, और इसमें डायरेक्ट सेलर्स का एक मल्टी लेयरड नेटवर्क शामिल है जिसमें डायरेक्ट सेलर्स डायरेक्ट सेलर्स के आगे के स्तर को पेश या प्रायोजित करते हैं और प्राप्त करने के लिए उनका समर्थन करते हैं कोई भी लाभ, जहां ऐसा लाभ केवल वस्तुओं या सेवाओं की बिक्री के परिणामस्वरूप होता है

बशर्ते कि ऐसे नेटवर्क निम्नलिखित सभी का अनुपालन करते हैं -

- (i) इसका कोई प्रावधान नहीं है कि प्रत्यक्ष विक्रेता को प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय में नए प्रतिभागियों की भरती/नामांकन के लिए उनके द्वारा माल या सेवाओं की बिक्री के परिणामस्वरूप पारिश्रमिक या प्रोत्साहन प्राप्त होगा;
- (ii) इसमें किसी भागीदार को सामान या सेवाएं खरीदने की आवश्यकता नहीं है -
 - i. ऐसी राशि के लिए जो उस राशि से अधिक हो जिसके लिए ऐसी वस्तुओं या सेवाओं के उपभोक्ताओं को बेचे जाने या फिर से बेचे जाने की उम्मीद की जा सकती है;
 - ii. माल या सेवाओं की एक मात्रा के लिए जो उस राशि से अधिक है जिसे उपभोक्ताओं को बेचे जाने या फिर से बेचने की उम्मीद की जा सकती है;
- (iii) इसमें प्रतिभागी को किसी भी प्रवेश/पंजीकरण शुल्क, बिक्री प्रदर्शन उपकरण और सामग्री की लागत या भागीदारी से संबंधित अन्य शुल्क का भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है;
- (iv) यह एक प्रतिभागी को भागीदारी की "भौतिक शर्तों" का वर्णन करते हुए एक लिखित अनुबंध प्रदान करता है;
- (v) यह भागीदारी को रद्द करने और प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय में भाग लेने के लिए दिए गए किसी भी प्रतिफल की वापसी प्राप्त करने के लिए एक भागीदार को एक उचित कूलिंग-ऑफ अवधि की अनुमति देता है या प्रदान करता है।
बशर्ते कि उचित कूलिंग ऑफ अवधि तीस दिनों से कम नहीं होगी;
- (vi) यह "वर्तमान में विपणन योग्य" सामानों के लिए बाय-बैक या पुनर्खरीद नीति की अनुमति देता है या प्रदान करता है जो कि अनपैकड नहीं है, या प्रतिभागियों को उचित व्यावसायिक शर्तों पर प्रतिभागी के अनुरोध पर बेची गई सेवाएं;

स्पष्टीकरण - इस परंतुक के प्रयोजनों के लिए, अभिव्यक्ति "भौतिक शर्तों" में बाय-बैक या पुनर्खरीद, कूलिंग-ऑफ अवधि, वारंटी और धनवापसी के लिए नीति शामिल होगी;

- (ज) "माल" का वही अर्थ होगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) में प्रदान किया गया है;
- (i) "मनी सर्कुलेशन स्कीम" का वही अर्थ है जो प्राइज़ चिट्स एंड मनी सर्कुलेशन स्कीम्स (बैनिंग) एक्ट, 1978 के तहत परिभाषित है;
- (जे) "गलत बिक्री" का अर्थ है किसी उत्पाद या सेवा को लापरवाही से गलत तरीके से प्रस्तुत करना

सफलतापूर्वक बिक्री पूरी करें। इसमें उपभोक्ताओं को किसी उत्पाद या सेवा के बारे में भ्रामक जानकारी प्रदान करना भी शामिल है। इसमें किसी उत्पाद के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी को छोड़ना या ऐसी जानकारी प्रदान करना शामिल हो सकता है जिससे उत्पाद कुछ ऐसा प्रतीत होता है जो वह नहीं है।

- (के) "संभावना" का अर्थ उस व्यक्ति से है जिसे प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा प्रत्यक्ष बिक्री अवसर में शामिल होने का प्रस्ताव या प्रस्ताव दिया जाता है;
- (एल) "पिरामिड योजना" का अर्थ है एक या अधिक ग्राहकों को नामांकित करने वाले ग्राहकों द्वारा बनाई गई योजना के लिए ग्राहकों का एक बहुस्तरीय नेटवर्क, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से, अतिरिक्त ग्राहकों के नामांकन, कार्रवाई या प्रदर्शन के परिणामस्वरूप कोई लाभ प्राप्त करने के लिए। योजना और आगे के ग्राहकों का नामांकन करने वाले ग्राहक उच्च स्थान पर हैं और नामांकित ग्राहक निम्न स्थिति में हैं, जिसके परिणामस्वरूप क्रमिक नामांकन वाले ग्राहकों का एक बहु-स्तरीय नेटवर्क है:
- (एम) माल या सेवाओं के संबंध में "बिक्री योग्य" का अर्थ है अप्रयुक्त और विपणन योग्य सामान या सेवाएं, जो समाप्त नहीं हुई हैं, और जो मौसमी, बंद या विशेष प्रचार वाली वस्तुएं या सेवाएं नहीं हैं;
- (एन) "राज्य" में एक केंद्र शासित प्रदेश शामिल है।
- (ओ) "सेवा" का वही अर्थ होगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) में प्रदान किया गया है;
- (पी) "अनुचित व्यापार व्यवहार" का वही अर्थ होगा जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में प्रदान किया गया है;
- (2) यहां प्रयुक्त और परिभाषित नहीं किए गए लेकिन अधिनियम में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उन्हें अधिनियम में दिया गया है।

4. प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं के कर्तव्य। ---

- (1) एक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था-
- (ए) कंपनी अधिनियम, 2013/1956 के तहत उचित रूप से निगमित हो या साझेदारी अधिनियम, 1932 के तहत पंजीकृत भागीदारी फर्म या सीमित देयता भागीदारी अधिनियम, 2008 के तहत पंजीकृत सीमित देयता भागीदारी हो।
- (बी) भारत के भीतर पंजीकृत कार्यालय के रूप में कम से कम एक भौतिक स्थान होगा।
- (सी) एक ट्रेडमार्क, सेवा चिह्न या किसी अन्य पहचान चिह्न का लाइसेंसधारी होना, रखना या होना, जो प्रत्यक्ष बिक्री इकाई को बेचने या आपूर्ति की जाने वाली सेवाओं या प्रदान की जाने वाली सेवाओं के साथ पहचानता है और कमीशन, बोनस या प्रोत्साहन नहीं देगा उत्पादों/सेवाओं की बिक्री, जिसके लिए वे ट्रेडमार्क, सेवा चिह्न या किसी अन्य पहचान चिह्न के स्वामी, धारक, लाइसेंसधारी नहीं हैं, जो अन्य ब्रांडों की बिक्री या आपूर्ति या सेवाओं के साथ इकाई की पहचान करता है;
- (डी) अधिनियम के प्रावधानों या उसके तहत बनाए गए नियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए संपर्क के एक नोडल व्यक्ति या एक वैकल्पिक वरिष्ठ नामित अधिकारी को नियुक्त करें जो नागरिक और भारत का निवासी हो;
- (ई) संस्था के सभी प्रासंगिक विवरण, संपर्क जानकारी जो वर्तमान और अद्यतन है, उसके प्रबंधन, उत्पाद, उत्पाद जानकारी, मूल्य और शिकायत निवारण तंत्र के साथ उचित और अद्यतन वेबसाइट बनाए रखें।

उपभोक्ताओं के लिए;

- (च) अपने प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा उत्पादों, सेवाओं या व्यावसायिक अवसरों की बिक्री से उत्पन्न शिकायतों के लिए उत्तरदायी होगा;
- (छ) केवाईसी सत्यापन आवश्यकताओं को पूरा करने वाले अपने प्रत्यक्ष विक्रेताओं को उचित पहचान पत्र और दस्तावेज जारी करना;
- (2) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था अपने उपयोगकर्ताओं को प्रमुखता से प्रदर्शित अपनी वेबसाइट पर स्पष्ट और सुलभ तरीके से निम्नलिखित जानकारी प्रदान करेगी, अर्थात्:-
- (ए) प्रत्यक्ष बिक्री इकाई का कानूनी नाम;
- (बी) इसके मुख्यालय और सभी शाखाओं का प्रमुख भौगोलिक पता;
- (सी) ग्राहक सेवा के साथ-साथ शिकायत अधिकारी के ईमेल पते, फ़ैक्स, लैडलाइन और मोबाइल नंबर जैसे संपर्क विवरण;
- (डी) दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत के लिए एक टिकट संख्या जिसके माध्यम से उपभोक्ता शिकायत की स्थिति को ट्रैक कर सकता है;
- (ई) वापसी, धनवापसी, विनिमय, वारंटी और गारंटी, वितरण और शिपमेंट, भुगतान के तरीके, और शिकायत निवारण तंत्र, और किसी भी अन्य समान जानकारी से संबंधित जानकारी जो उपभोक्ताओं द्वारा सूचित निर्णय लेने के लिए आवश्यक हो सकती है;
- (एफ) उपलब्ध भुगतान विधियों की जानकारी, उन भुगतान विधियों की सुरक्षा, उपयोगकर्ताओं द्वारा देय कोई शुल्क या शुल्क, उन तरीकों के तहत नियमित भुगतान रद्द करने की प्रक्रिया, चार्जबैक विकल्प, यदि कोई हो, और संबंधित भुगतान सेवा प्रदाता की संपर्क जानकारी ;
- (छ) किसी भी वस्तु या सेवा के एकल अंक में कुल मूल्य के साथ-साथ वस्तु या सेवा के लिए ब्रेकअप मूल्य, सभी अनिवार्य और स्वैच्छिक शुल्क, जैसे डिलीवरी शुल्क, डाक और हैंडलिंग शुल्क, वाहन शुल्क और लागू कर दिखा रहा है;
- (ज) प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता और प्रत्यक्ष बिक्री इकाई से सीधे खरीदारी करने वाले उपभोक्ताओं को खरीद-पूर्व चरण में जानकारी प्रदान करेगा, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे -
- (i) क्रेता और विक्रेता का नाम;
- (ii) माल या सेवाओं की अनुमानित डिलीवरी की तारीख;
- (iii) उत्पाद की उत्पत्ति का देश;
- (iv) माह और वर्ष जिसमें उत्पाद का निर्माण किया जाता है;
- (v) माल की वापसी की प्रक्रिया;
- (vi) माल की वारंटी; और
- (vii) खराबी के मामले में माल का विनिमय या प्रतिस्थापन।
- i) लागू कानूनों द्वारा आवश्यक सभी अनिवार्य नोटिस और जानकारी;
- j) कानून द्वारा प्रकट किए जाने के लिए आवश्यक सभी संविदात्मक जानकारी।
- (3) कोई भी प्रत्यक्ष बिक्री संस्था व्यवसाय के दौरान या अन्यथा किसी भी अनुचित व्यापार प्रथा को नहीं अपनाएगी और भूमि के कानूनों का पालन करेगी।
- (4) डायरेक्ट सेलिंग संस्थाओं के सभी उत्पाद लीगल मेट्रोलाजी एक्ट, 2009 के तहत की जाने वाली सभी घोषणाओं का पालन करेंगे।

- (5) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था एक उपभोक्ता द्वारा प्रदान की गई सभी व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएगी और इस तरह के डेटा को भारत के अधिकार क्षेत्र में, समय के लिए लागू कानूनों के अनुसार संग्रहीत करेगी।
- (6) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था भारत से ऐसी संस्था द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या को ध्यान में रखते हुए एक पर्याप्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी और उपभोक्ता शिकायत निवारण के लिए एक शिकायत अधिकारी नियुक्त करेगी, और वर्तमान और अद्यतन नाम, संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगी जिसमें शामिल है वेबसाइट पर ऐसे अधिकारी का टेलीफोन नंबर और पदनाम और वेबसाइट का यूआरएल उत्पाद सूचना पत्र या पैम्फलेट पर मुद्रित किया जाएगा।
- (7) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि उप-नियम (6) में निर्दिष्ट शिकायत अधिकारी शिकायत प्राप्त होने के अड़तालीस घंटे के भीतर किसी भी उपभोक्ता शिकायत की प्राप्ति को स्वीकार करता है और सामान्य रूप से एक की अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करता है। शिकायत प्राप्त होने की तिथि से माह और एक माह से अधिक की देरी के मामले में, देरी के कारणों को लिखित रूप में निर्दिष्ट करना होगा और शिकायतकर्ताओं को की गई कार्रवाई के बारे में सूचित करना होगा।
- (8) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री इकाई एक मुख्य अनुपालन अधिकारी नियुक्त करेगी जो अधिनियम और उसके तहत बनाए गए नियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा और प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के संबंध में किसी भी डेटा या संचार से संबंधित किसी भी कार्यवाही में उत्तरदायी होगा।
- व्याख्या। - इस खंड के प्रयोजन के लिए "मुख्य अनुपालन अधिकारी" का अर्थ है प्रबंधकीय कर्मियों या प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के ऐसे अन्य वरिष्ठ कर्मचारी जो भारत में निवासी हैं।
- (9) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था कानून प्रवर्तन एजेंसियों और अधिकारियों के साथ चौबीसों घंटे समन्वय के लिए एक नोडल संपर्क व्यक्ति नियुक्त करेगी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि उनके आदेशों या कानून के प्रावधानों या उसके तहत बनाए गए नियमों के अनुसार की गई मांगों का अनुपालन किया जा सके।
- व्याख्या। - इस खंड के प्रयोजन के लिए "नोडल संपर्क व्यक्ति" का अर्थ है प्रत्यक्ष बिक्री इकाई का कर्मचारी, मुख्य अनुपालन अधिकारी के अलावा, जो भारत में निवासी है।
- (10) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था उपभोक्ताओं द्वारा अपने कार्यालयों, शाखाओं और प्रत्यक्ष विक्रेताओं के माध्यम से व्यक्ति, डाक, टेलीफोन, ई-मेल और वेबसाइट के माध्यम से शिकायत दर्ज करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगी।
- (11) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था उन सभी प्रत्यक्ष विक्रेताओं की पहचान की अनुमति देने वाली प्रासंगिक जानकारी का एक रिकॉर्ड बनाए रखेगी, जिन्होंने बार-बार दोषपूर्ण या नकली सामान या दोषपूर्ण सेवाओं की पेशकश की है और ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेताओं के विवरण को अपनी वेबसाइट पर सार्वजनिक रूप से प्रदर्शित करेंगे और

कार्यालय प्रांगण।

- (12) प्रत्येक डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी के तहत आईडी प्रूफ, एड्रेस प्रूफ, ईमेल और अन्य संपर्क जानकारी सहित सभी डायरेक्ट सेलर का रिकॉर्ड बनाए रखेगी।
- (13) एक प्रत्यक्ष बिक्री इकाई, ऐसे उपभोक्ता द्वारा किसी भी सामान या सेवाओं की खरीद के बाद उपभोक्ता द्वारा किए गए लिखित अनुरोध पर, उसे उस प्रत्यक्ष विक्रेता के बारे में जानकारी प्रदान करेगी जिससे ऐसे उपभोक्ता ने ऐसी खरीदारी की है, जिसमें पता भी शामिल है, नाम, उसका ईमेल पता और प्रभावी विवाद समाधान के लिए प्रत्यक्ष विक्रेता के साथ संचार के लिए आवश्यक कोई अन्य जानकारी;
- (14) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि माल या सेवाओं के विपणन के विज्ञापन ऐसे माल या सेवाओं की वास्तविक विशेषताओं, पहुंच और उपयोग की शर्तों के अनुरूप हैं;
- (15) कोई भी प्रत्यक्ष बिक्री संस्था प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से खुद को उपभोक्ता के रूप में गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं करेगी और वस्तुओं और सेवाओं के बारे में समीक्षा पोस्ट नहीं करेगी या किसी भी सामान या सेवाओं की गुणवत्ता या विशेषताओं को गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं करेगी।
- (16) कोई भी प्रत्यक्ष बिक्री इकाई जो उसके द्वारा बेची या प्रदान की गई वस्तुओं या सेवाओं की प्रामाणिकता के लिए स्पष्ट रूप से या अप्रत्यक्ष रूप से पुष्टि करती है, या गारंटी देती है कि ऐसे सामान या सेवाएं प्रामाणिक हैं, ऐसे माल की प्रामाणिकता से संबंधित किसी भी कार्रवाई में उचित दायित्व वहन करेगी। या सेवा।
- (17) इसके द्वारा अपनाई गई वितरण प्रणाली के बावजूद, एक प्रत्यक्ष बिक्री इकाई प्रत्यक्ष विक्रेता या प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के अपने नेटवर्क के किसी भी सदस्य द्वारा अपनाई गई प्रथाओं की निगरानी करेगी और प्रत्यक्ष विक्रेता के साथ कानूनी रूप से बाध्यकारी अनुबंध के माध्यम से इन नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। नियमों का पालन करें और इन नियमों के प्रावधानों का पालन न करने की स्थिति में अनुशासनात्मक कार्रवाई करें।
- (18) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था केंद्र सरकार की राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की अभिसरण प्रक्रिया में भागीदार बनेगी।

5. प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं का पंजीकरण -

- (1) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री इकाई जो भारत में काम करना चाहती है और प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के नेटवर्क में काम करने वाला प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता पंजीकरण संख्या के आवंटन के लिए उद्योग और आंतरिक व्यापार संवर्धन विभाग (डीपीआईआईटी) के साथ खुद को पंजीकृत करेगा।
- (2) पंजीकरण के लिए समय सीमा डीपीआईआईटी द्वारा अधिसूचित के अनुसार होगी, बशर्ते डीपीआईआईटी लिखित रूप में दर्ज किए जाने वाले पर्याप्त कारणों के लिए आगे की अवधि के लिए समय बढ़ा सकता है।
- (3) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसी पंजीकरण संख्या उसके उपयोगकर्ताओं को स्पष्ट और सुलभ तरीके से प्रमुखता से प्रदर्शित हो

इसकी वेबसाइट पर और प्रत्येक लेनदेन के लिए जारी किए गए प्रत्येक चालान।

6. अभिलेखों का अनिवार्य रखरखाव- डायरेक्ट सेलिंग एंटीटीज पंजीकृत कार्यालय में निम्नलिखित दस्तावेजों / अभिलेखों को मैन्युअल रूप से या इलेक्ट्रॉनिक रूप से बनाए रखेंगे:

- ए। निगमन प्रमाणपत्र
- बी। एमओए और एओए
- सी। पैन और टैन की प्रति
- डी। जीएसटी की कॉपी
- इ। जीएसटी रिटर्न
- एफ। आयकर रिटर्न
- जी। कॉपी बैलेंस शीट, ऑडिट रिपोर्ट आदि।
- एच। ग्राहकों और प्रत्यक्ष विक्रेताओं का रिकॉर्ड
- मै। डायरेक्ट सेलर्स का रजिस्टर

7. डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी और डायरेक्ट सेलर के दायित्व- अधिनियम के अध्याय VI (उत्पाद दायित्व) के प्रावधानों के अधीन, प्रत्यक्ष बिक्री इकाई और प्रत्यक्ष विक्रेता, जहां भी लागू हो, के निम्नलिखित दायित्व हैं:

(1) एक डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी और एक डायरेक्ट सेलर यह सुनिश्चित करेंगे कि-

- (ए) प्रस्ताव की शर्तें स्पष्ट हैं, ताकि उपभोक्ता को जो पेशकश की जा रही है उसकी सटीक प्रकृति और ऑर्डर देने में शामिल प्रतिबद्धता को जानने में सक्षम बनाया जा सके;
- (बी) प्रत्यक्ष बिक्री में उपयोग की जाने वाली प्रस्तुतियों और अन्य अभ्यावेदन में कोई उत्पाद विवरण, दावा, चित्रण या अन्य तत्व नहीं होना चाहिए जो सीधे या निहितार्थ से उपभोक्ता को गुमराह करने की संभावना हो।
- (सी) पेश किए गए उत्पाद का स्पष्टीकरण और प्रदर्शन सटीक और पूर्ण है, विशेष रूप से कीमत के संबंध में और, यदि लागू हो, क्रेडिट शर्तों, भुगतान की शर्तें, कूलिंग-ऑफ अवधि और/या वापसी अधिकार, गारंटी की शर्तें, बिक्री के बाद सेवा और वितरण;
- (डी) सत्यापन योग्य तथ्यों से संबंधित विवरण, दावे, दृष्टांत या अन्य तत्व पुष्टि करने में सक्षम हैं;
- (ई) भ्रामक, भ्रामक या अनुचित बिक्री प्रथाओं का उपयोग नहीं किया जाता है;
- (च) प्रत्यक्ष बिक्री का उपभोक्ता को बाजार अनुसंधान के रूप में प्रतिनिधित्व नहीं किया जाता है;
- (छ) प्रचार साहित्य, विज्ञापन या मेलिंग में डायरेक्ट सेलिंग कंपनी का नाम और पता या टेलीफोन नंबर होता है, और इसमें डायरेक्ट सेलर का टेलीफोन नंबर शामिल होता है;
- (एच) प्रत्यक्ष बिक्री में यह नहीं बताया जाएगा या इसका अर्थ यह नहीं होगा कि गारंटी, वारंटी या अन्य अभिव्यक्ति का अर्थ काफी हद तक समान है, उपभोक्ता को कानून द्वारा प्रदान किए गए अधिकारों के अतिरिक्त अतिरिक्त प्रदान करता है, जब ऐसा नहीं होता है;
- (i) गारंटर के नाम और पते सहित किसी भी गारंटी या वारंटी की शर्तें, उपभोक्ता और सीमाओं के लिए आसानी से उपलब्ध होगी

उपभोक्ता अधिकारों या उपचारों पर, जहां कानून द्वारा अनुमत हो, स्पष्ट और विशिष्ट होना चाहिए;

- (जे) उपभोक्ता के लिए खुली उपचारात्मक कार्रवाई स्पष्ट रूप से ऑर्डर फॉर्म या अन्य संबंधित साहित्य या उत्पाद के साथ प्रदान की जानी चाहिए;
- (के) प्रस्ताव की प्रसूति में कोई प्रशंसापत्र, समर्थन या सहायक दस्तावेज शामिल नहीं है या इसका संदर्भ नहीं है जब तक कि यह वास्तविक, सत्यापन योग्य और प्रासंगिक न हो;
- (एल) जब बिक्री के बाद सेवा की पेशकश की जाती है, तो सेवा का विवरण गारंटी में शामिल किया जाता है या प्रस्ताव में कहीं और कहा जाता है और यदि उपभोक्ता प्रस्ताव को स्वीकार करता है, तो जानकारी दी जाएगी कि उपभोक्ता सेवा को कैसे सक्रिय कर सकता है और इसके साथ संवाद कर सकता है। सेवा एजेंट;
- (एम) उपयुक्त स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों के अनुपालन में, जहां लागू हो, नमूने सहित उत्पाद, उपभोक्ता को वितरण के लिए और संभावित वापसी के लिए उपयुक्त रूप से पैक किए जाते हैं;
- (एन) जब तक अन्यथा प्रस्ताव में निर्धारित नहीं किया जाता है, खरीद के समय उपभोक्ता को प्रस्तावित डिलीवरी की तारीख के भीतर आदेश पूरे किए जाएंगे और उपभोक्ता को किसी भी अनुचित देरी के बारे में सूचित किया जाएगा जैसे ही यह स्पष्ट हो या प्रत्यक्ष के ज्ञान में आता है बिक्री इकाई या संबंधित प्रत्यक्ष विक्रेता;
- (ओ) खंड (एन) के तहत मामलों में, उपभोक्ता द्वारा आदेश को रद्द करने के लिए किसी भी अनुरोध को स्वीकार किया जाएगा, भले ही उपभोक्ता को देरी के बारे में सूचित किया गया हो, और जमा, यदि कोई हो, रद्दीकरण के अनुसार वापस किया जाएगा। खरीद के समय उपभोक्ता को प्रस्तावित शर्तों, और यदि वितरण को रोकना संभव नहीं है, तो उपभोक्ता को प्रत्यक्ष बिक्री कंपनी या प्रत्यक्ष विक्रेता की लागत पर उत्पाद वापस करने के अधिकार के बारे में सूचित किया जाएगा। खरीद के समय उपभोक्ता को प्रस्तावित माल;
- (पी) वापसी के अधिकार की पेशकश लिखित रूप में प्रदान की जाएगी;
- (क्यू) क्या प्रस्ताव के लिए भुगतान तत्काल बिक्री या किस्त के आधार पर है, कीमत और भुगतान की शर्तों को किसी भी अतिरिक्त शुल्क (जैसे डाक, हैंडलिंग, कर, आदि) की प्रकृति के साथ प्रस्ताव में स्पष्ट रूप से बताया जाना चाहिए। और, जब भी संभव हो, ऐसे शुल्कों की राशि;
- (आर) किस्त द्वारा बिक्री के मामले में, किसी भी जमा या खाते में भुगतान की राशि, ऐसी किश्तों की संख्या, राशि और आवधिकता और तत्काल बिक्री मूल्य की तुलना में कुल मूल्य, यदि कोई हो, सहित क्रेडिट शर्तों, प्रस्ताव में स्पष्ट रूप से दिखाया जाए;
- (एस) किसी भी अन्य प्रकार के क्रेडिट की लागत, ब्याज और शर्तों को समझने के लिए उपभोक्ता द्वारा आवश्यक कोई भी जानकारी या तो ऑफर में प्रदान की जाती है या जब

क्रेडिट की पेशकश की है;

- (टी) जब तक प्रस्ताव की अवधि और कीमत स्पष्ट रूप से प्रस्ताव में नहीं बताई गई है, कीमतों को उचित अवधि के लिए बनाए रखा जाएगा;
- (यू) किसी भी अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले भुगतान और ऋण वसूली की प्रक्रिया लिखित रूप में निर्धारित की जानी चाहिए और ऐसी होनी चाहिए कि अनुचित से बचा जा सके

उपभोक्ता को असुविधा, उपभोक्ता के नियंत्रण से बाहर देरी के लिए उचित भत्ता देना;

- (व) देनदारों से अनुचित तरीके से संपर्क नहीं किया जाना चाहिए और ऋण वसूली दस्तावेजों का उपयोग नहीं किया जाना चाहिए जो आधिकारिक दस्तावेजों के साथ भ्रमित हो सकते हैं;

(डब्ल्यू) कानूनी माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के प्रावधानों और उसके तहत बनाए गए नियमों का पालन किया जाता है।

(2) एक प्रत्यक्ष बिक्री इकाई और प्रत्यक्ष विक्रेता नहीं करेंगे -

- (ए) कपटपूर्ण गतिविधियों या बिक्री में शामिल हो और यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएंगे कि प्रतिभागी झूठे या भ्रामक अभ्यावेदन या धोखाधड़ी, जबरदस्ती, उत्पीड़न, या अचेतन या गैरकानूनी साधनों के किसी अन्य रूप में लिप्त न हों;

- (बी) किसी भी ऐसे आचरण में शामिल होना, या कारण या अनुमति देना, जो भ्रामक है या इसके प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय से संबंधित किसी भी भौतिक विवरण के संबंध में या स्वयं या प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा बेची जा रही वस्तुओं या सेवाओं के संबंध में गुमराह करने की संभावना है;

- (सी) उपभोक्ताओं को उत्पादों या सेवाओं की गलत बिक्री में शामिल हो

- (डी) अपने प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय को बढ़ावा देने के लिए या स्वयं या प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा बेची जा रही वस्तुओं या सेवाओं के लिए धोखाधड़ी, जबरदस्ती, उत्पीड़न, या अचेतन या गैरकानूनी साधनों का उपयोग, या कारण या उपयोग करने की अनुमति;

- (ई) नकली सामान या कम सेवाओं को वापस लेने से इनकार नहीं करेगा और प्रदान की गई वस्तुओं और सेवाओं के लिए भुगतान किए गए प्रतिफल को वापस नहीं करेगा।

- (च) कोई प्रवेश शुल्क या सदस्यता शुल्क चार्ज करें

(3) एक डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी और एक डायरेक्ट सेलर सभी प्रासंगिक वैधानिक कानूनों का पालन करेंगे, जिसमें आयकर मानदंडों और जीएसटी आदि के अनुसार करों का भुगतान और कटौती शामिल है।

(4) एक डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी और एक डायरेक्ट सेलर उपभोक्ताओं को इस प्रतिनिधित्व के आधार पर खरीदारी करने के लिए प्रेरित नहीं करेंगे कि वे संभावित ग्राहकों को समान खरीद के लिए प्रत्यक्ष विक्रेताओं को संदर्भित करके कीमत कम या वसूल कर सकते हैं, अगर ऐसी कटौती या वसूली आकस्मिक है कुछ अनिश्चित, भविष्य की घटना पर;

8. प्रत्यक्ष विक्रेता के अतिरिक्त दायित्व- (1) एक प्रत्यक्ष विक्रेता होगा-

- (ए) एक बिक्री प्रतिनिधित्व की शुरुआत में, अनुरोध के बिना, सच्चाई और स्पष्ट रूप से खुद की पहचान, प्रत्यक्ष बिक्री इकाई की पहचान, बेची गई वस्तुओं या सेवाओं की प्रकृति और संभावना के लिए आग्रह का उद्देश्य;
- (बी) माल और सेवाओं, कीमतों, क्रेडिट शर्तों, भुगतान की शर्तों, वापसी नीतियों, गारंटी की शर्तों, बिक्री के बाद सेवा के सटीक और पूर्ण स्पष्टीकरण और प्रदर्शन की संभावना प्रदान करें;
- (सी) प्रारंभिक बिक्री के समय या उससे पहले उपभोक्ता को एक ऑर्डर फॉर्म प्रदान करें, जो प्रत्यक्ष बिक्री इकाई और प्रत्यक्ष विक्रेता की पहचान करेगा और इसमें नाम, पता, पंजीकरण संख्या या नामांकन संख्या, पहचान प्रमाण और संपर्क नंबर शामिल होगा। प्रत्यक्ष विक्रेता, आपूर्ति की जाने वाली वस्तुओं या सेवाओं का पूरा विवरण, माल की उत्पत्ति का देश, ऑर्डर की तारीख, उपभोक्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि, नमूने के निरीक्षण और माल की डिलीवरी का समय और स्थान, ऑर्डर को रद्द करने और/या उत्पाद को बिक्री योग्य स्थिति में वापस करने के उपभोक्ता के अधिकार और भुगतान की गई राशि पर पूर्ण वापसी का लाभ उठाने और डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में पूर्ण विवरण;
- (डी) एक उपभोक्ता द्वारा प्रदान किए गए समय के लिए लागू कानूनों के अनुसार, सभी निजी जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएं।

(2) एक प्रत्यक्ष विक्रेता नहीं करेगा -

- (ए) पहचान पत्र और पूर्व नियुक्ति या अनुमोदन के बिना किसी उपभोक्ता के परिसर का दौरा करना;
- (बी) एक संभावना को कोई साहित्य प्रदान करें, जिसे मूल प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा अनुमोदित नहीं किया गया है;
- (सी) किसी साहित्य या बिक्री प्रदर्शन उपकरण को खरीदने की संभावना की आवश्यकता है;
- (डी) बिक्री के अनुसरण में, कोई भी दावा करें जो प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा अधिकृत दावों के अनुरूप नहीं है

9. डायरेक्ट सेलिंग के कारोबार में शामिल न होने वाले व्यक्ति-कोई भी व्यक्ति प्रत्यक्ष बिक्री के व्यवसाय में नहीं लगाया जाएगा जो एक दोषी व्यक्ति या दिवालिया व्यक्ति विकृत दिमाग का व्यक्ति है।

व्याख्या: इस प्रावधान के लिए 'दिवालिया' का वही अर्थ होगा जो दिवाला और दिवालियापन संहिता, 2016 के तहत प्रदान किया गया है।

10. ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म के माध्यम से बिक्री-कोई भी व्यक्ति जो ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म / मार्केटप्लेस सहित, किसी डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी के किसी भी उत्पाद या सेवा को बेचता है, प्रदर्शित करता है या ऑफर करता है, ऐसी बिक्री या प्रस्ताव को शुरू करने या मांगने के लिए संबंधित डायरेक्ट सेलिंग एंटीटी से पूर्व लिखित सहमति होनी चाहिए।

11. पिरामिड योजना और धन संचलन योजना का निषेध-कोई प्रत्यक्ष बिक्री संस्था या प्रत्यक्ष विक्रेता नहीं करेगा-

- (ए) एक पिरामिड योजना को बढ़ावा देना, जैसा कि नियम 3 के उप-नियम (1) के खंड (एल) में परिभाषित किया गया है या किसी व्यक्ति को ऐसी योजना में नामांकित करना या प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय करने की आड़ में किसी भी तरह से ऐसी व्यवस्था में भाग लेना;
- (बी) प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय की आड़ में नियम 3 के उप-नियम (1) के खंड (i) में परिभाषित मनी सर्कुलेशन योजना में भाग लेना।

12. नियमों का उल्लंघन-नोडल अधिकारी, मुख्य अनुपालन अधिकारी, प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के शिकायत अधिकारी या स्वयं प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा या प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा इन नियमों का पालन न करने को उपभोक्ता की धारा 2(42) के तहत परिभाषित 'अनुचित व्यापार व्यवहार' के रूप में माना जाएगा। संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) और उसके तहत प्रावधान इन नियमों के प्रावधानों के किसी भी उल्लंघन के लिए लागू होंगे।

[फा.सं.-जे-10/9/2018 - ओ/ओ डीएस (सीपीयू)]

अनुपम मिश्रा,
सह सचिव