

جمعية البيع المباشر في المملكة العربية السعودية

قواعد الممارسة لدى جمعية البيع المباشر في المملكة العربية السعودية

جدول المحتويات

2 الملخص التنفيذي
3 الشرائح المستهدفة
3 التعاريف
4 تعهد الأطراف
4 الشركات
5 البائعون المباشرون
5 جمعية البيع المباشر
5 حماية المستهلكين
5 التزامات البائعين المباشرين
6 التأخير
7 التزامات الشركات
7 الطلب والتسليم
7 الأنشطة الترويجية
7 إرجاع السلع
7 حماية البائعين المباشرين
9 السلوك بين الشركات
9 تطبيق القواعد
9 مسؤوليات الشركات
9 مدير القواعد
10 الإجراءات التصويبية
10 معالجة الشكاوى
10 الإعلان

الملخص التنفيذي

تقدم قواعد الممارسة لدى جمعية البيع المباشر في المملكة العربية السعودية إطار عمل واضح للمعايير والأخلاقيات المهنية الخاصة بشركات البيع المباشر والبائعين المباشرين (الموزعين) في دولة المملكة العربية السعودية.

وتحدد قواعد الممارسة هذه الأداء والمعايير الأخلاقية التي يتوقع أن تتحلى بها كل من الشركات في تعاملاتها مع البائعين المباشرين والبائعون المباشرون في تعاملاتهم مع المستهلكين أو المستخدمين النهائيين للمنتج أو الخدمة. وتمثل قواعد الممارسة المبينة الحد الأدنى الذي لا ينبغي النقص عنه بل يجوز للشركات الفردية الزيادة عليه في ممارساتها التشغيلية.

وتسعى جمعية البيع المباشر من خلال قواعد الممارسة هذه إلى ضمان تفهم جميع الأطراف المعنية لقواعد الصناعة والممارسات المهنية بوضوح مع الالتزام بها.

وتهدف قواعد الممارسة هذه إلى ضمان أن تكون المبادئ التشغيلية والمعايير الأخلاقية لشركائنا الأعضاء وموزعينا المستقلين مناسبة وملائمة للاستخدام في دولة المملكة العربية السعودية بالإضافة إلى اتساقها مع أهداف الاتحاد العالمي لرابطات البيع المباشر (الاتحاد العالمي) والرابطات الدولية الأعضاء به.

يتعين على شركات البيع المباشر الالتزام بالمتطلبات المبينة في قواعد الممارسة هذه حتى تتمتع بعضوية في جمعية البيع المباشر وتحتفظ بها.

في معظم الحالات، تتجاوز المتطلبات المبينة في هذه الوثيقة المتطلبات القانونية المحلية.

تختلف قواعد الممارسة لجمعية البيع المباشر عن القانون المحلي حيث يطلب من الشركات والبائعين المباشرين العاملين في دولة المملكة العربية السعودية الالتزام التام بالقوانين والتشريعات المحلية أيضاً.

ملاحظة: تم اعتماد هذه الوثيقة من الاتحاد العالمي لرابطات البيع المباشر (الاتحاد العالمي) وثيقة قواعد الأخلاقيات، المطبوعة في أكتوبر 2008.

الشرائح المستهدفة

تتضمن هذه الوثيقة توجيهات حول التعامل الكائن بين الأطراف التالية القائمة والعاملة في دولة المملكة العربية السعودية:

- 1- الشركات الأعضاء في جمعية البيع المباشر وممثلي مبيعاتها الحاليين والمحتملين.
- 2- الشركات الأعضاء في جمعية البيع المباشر وممثلي مبيعاتها ومستهلكي منتجاتها.
- 3- الشركات الأعضاء الذين تجمعهم المنافسة في سوق العمل.
- 4- الشاكون الأفراد ومدير القواعد بجمعية البيع المباشر والشركات الأعضاء في جمعية البيع المباشر.

التعريف

مدير القواعد

هو الجهة أو الشخص المستقل الذي تعينه جمعية البيع المباشر من أجل مراقبة التزام الشركة بالقواعد وحل الشكاوى المقدمة بموجب القواعد.

الشركة

هي كيان تجاري (1) يستخدم نظام توزيع بيع مباشر من أجل تسويق منتجاتها و(2) يتمتع بعضوية في جمعية البيع المباشر.

المستهلك

هو أي شخص يشتري ويستهلك المنتجات من شركة أو بائع مباشر.

البائع المباشر

عبارة عن شخص أو كيان مخول ببيع و/أو تقديم منتجات شركة ما وربما يكون مخولاً بتقديم أطراف أخرى لتصبح بائعين مباشرين لشركة ما. ويقدم البائعون المباشرون عموماً منتجات المستهلك إلى المستهلكين بعيداً عن موقع بيع بالتجزئة دائم وثابت عبر شرح أو عرض المنتجات

أو الخدمة. ويمكن أن يكون البائع المستقل أي شخص فرد مستقل يقيم في المملكة العربية السعودية.

القيـد

هو أي نشاط يتم إجراؤه من أجل مساعدة شخص ما في أن يصبح بائع مباشر.

نموذج الطلب

عبارة عن وثيقة خطية أو مطبوعة تؤكد تفاصيل أمر المستهلك وتقدم إيصال مبيعات إلى المستهلك. وفي حالة المشتريات عبر الإنترنت، يكون عبارة عن نموذج يضم جميع شروط العرض والشراء المقدم في صيغة قابلة للطباعة أو قابلة للتنزيل.

المنتج

عبارة عن خدمات وبضائع المستهلك المادية والمعنوية.

قانون حماية المستهلك بالمملكة العربية السعودية

هو القانون الهادف إلى توفير بيئة استهلاك آمنة عبر تطوير وتطبيق الأنظمة والإجراءات والخطط المتعلقة بحماية المستهلك والتي تضمن توفير أفضل الخدمات والسلع ومعالجة شكاوى المستهلكين واتخاذ إجراءات سريعة بخصوصها بالإضافة إلى خلق الوعي والمعرفة لدى المستهلكين حول حقوقهم وواجباتهم.

تعهد الأطراف

الشركات

تتعهد الشركات بتبني وتطبيق قواعد السلوك التي تشكل جوهر أحكام قواعد الممارسة هذه كشرط لامتلاك عضوية في جمعية البيع المباشر والحفاظ عليها. كما تتعهد الشركات بالإعلان عن قواعد الممارسة هذه باعتبارها شروطها العامة التي تطبقها على المستهلكين والبائعين المباشرين بالإضافة

إلى المعلومات الخاصة بالأماكن التي يمكن للمستهلكين والبائعين المباشرين الحصول منها على نسخة من قواعد الممارسة هذه.

البائعون المباشرون

بالرغم من أن البائعين المباشرين لا يلتزمون بقواعد الممارسة هذه بصورة مباشرة، إلا أن الشركة التي يتبعونها تتشترط عليهم الالتزام بقواعد السلوك التي تتماشى مع معايير قواعد الممارسة هذه كشرط لعضويتهم في نظام توزيع الشركة.

جمعية البيع المباشر

تتعهد جمعية البيع المباشر أن تشترط على كل شركة عضو لديها - كشرط للتمتع بعضوية جمعية البيع المباشر والاحتفاظ بها - الالتزام بقواعد السلوك العالمية للبيع المباشر الخاصة بالاتحاد العالمي لرابطات البيع المباشر فيما يخص أنشطة البيع المباشر خارج بلدهم الأصلي ما لم تكن هذه الأنشطة خاضعة لاختصاص قواعد السلوك لجمعية بيع مباشر لدولة أخرى يتبعها العضو أيضاً.

حماية المستهلكين

التزامات البائعين المباشرين

يلتزم البائعون المباشرون بمراعاة ما يلي. ويجب على البائعين المباشرين:

- العمل في إطار القوانين ولوائح قانون العمل وقانون حماية المستهلك بالمملكة العربية السعودية بالإضافة إلى مراعاة الأعراف والثقافة المحلية.
- عدم استخدام ممارسات مبيعات زائفة أو مضللة أو خادعة أو جائرة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

○ المعيار أو الجودة أو القيمة أو الفئة

○ أي شهادة داعمة

○ أي رعاية أو اعتماد

○ أداء المنتج

- منشأ المنتج
- أي ضمان أو كفالة للمنتج، أو
- أي خصم أو هدية أو شيء آخر مرتبط بتوريده
- التعريف بأنفسهم وشركتهم وطبيعة منتجاتهم والغرض من تحفيزهم للمستهلك المعني تعريفاً واضحاً وصادقاً.
- تزويد المستهلكين بما يلي:
 - شروح وبيانات كاملة ودقيقة عن المنتج فيما يخص السعر وشروط الائتمان إن وجدت
 - شروط السداد
 - الفترة المحددة لإلغاء الشراء، بما في ذلك سياسات الإرجاع
 - شروط الضمان
 - خدمة ما بعد البيع، و
 - تواريخ التسليم
- تقدم إجابات دقيقة ومفهومة على جميع الأسئلة التي يطرحها المستهلكون.
- تقديم مطالبات المنتج الشفهية والخطية فقط المتعلقة بكفاءة المنتج والتي تفوضهم الشركة في تقديمها.
- الامتناع عن إغواء أي شخص لشراء سلع أو خدمات عبر القول بأن المستهلك يمكنه تقليص سعر الشراء أو استرداده عن طريق إحالة مستهلكين محتملين إلى البائعين المباشرين للمشتريات المشابهة، إذا كانت مثل هذه الخصومات أو الاسترداد متوقعة على حادث مستقبلي غير مؤكد.
- عدم تحريف أرباحهم أو مبيعاتهم الفعلية أو المحتملة.
- عند الطلب، يجب على البائع المباشر وقف التقديم ومغادرة مكان تواجد الشخص.

التأخير

إذا لم يتم تسليم المنتج:

- في غضون سبعة أيام بعد التاريخ المتفق عليه، يجب إخطار المستهلك بالتأخير.

- في غضون إحدى وعشرين يوماً بعد التاريخ المتفق عليه، يجوز للعميل إلغاء اتفاق الشراء دون أي تكاليف.

التزامات الشركات

الطلب والتسليم

يتم تقديم نموذج طلب (ورقي أو رقمي) (أو إيصال) إلى المستهلك أو توفيره له عند وقت البيع الأولي أو قبله. ولا بد لنموذج الطلب أن:

- يحدد الشركة والبائع المباشر ومعلومات جهة الاتصال المعنية بوضوح، و
- يتضمن جميع الشروط المادية للبيع وشروط الضمان أو الكفالة وحدود خدمة ما بعد البيع بوضوح.

يجب على الشركات تلبية طلبات العملاء في الوقت المناسب.

الأنشطة الترويجية

يحظر أن تشمل المواد الترويجية والإعلانات والشهادات والمراسلات على أوصاف أو مطالبات أو صور أو رسوم توضيحية للمنتج تكون خادعة أو مضللة. ويجب أن تتضمن الثقافة الترويجية اسم الشركة وعنوانها ورقم هاتفها، ويجوز ذكر رقم هاتف البائع المباشر.

إرجاع السلع

تقدم الشركات فترة محددة لإلغاء الشراء تتيح للمستهلك الانسحاب من الطلب خلال فترة زمنية معقولة ومحددة سواءً كان ذلك شرطاً قانونياً أم لا. ويجب تحديد الفترة المحددة لإلغاء الشراء بشكل واضح. وتلتزم الشركات والبائعون المباشرون الذين يقدمون حق الإرجاع سواءً كان ذلك مرهوناً بأحداث معينة أم غير مرهون، بتقديم ذلك الحق بصورة خطية.

حماية البائعين المباشرين

أولاً وقبل كل شيء، يجب أن تطلب الشركات من البائعين المباشرين لديها الالتزام بمعايير قواعد الممارسة هذه كشرط للعضوية في نظام توزيع الشركة.

وعلاوة على ذلك، يجب على الشركات

- عدم مباشرة ممارسات توظيف مضللة أو مخادعة أو جائرة في تعاملها مع البائعين المباشرين الحاليين أو المحتملين.
- تقديم معلومات دقيقة وكاملة حول هذه الفرصة والالتزامات والحقوق ذات الصلة إلى البائعين المباشرين الحاليين أو المحتملين.
- عدم تقديم أي تعهد أو وعد حقيقي إلى بائع مباشر محتمل لا يمكنها تحقيقه أو الوفاء به.
- عدم عرض مزايا فرصة البيع من أي منظور متوقع بطريقة مضللة أو مخادعة.
- تزويد البائعين المباشرين بحسابات دورية تتعلق بالمبيعات والمشتريات وتفاصيل الأرباح والعمولات والعلاوات والخصومات وعمليات التسليم والإلغاء والبيانات الأخرى ذات الصلة عندما تنطبق بموجب ترتيب الشركة مع البائعين المباشرين.
- دفع جميع المبالغ المستحقة وأي استقطاعات مطبقة بأسلوب تجاري معقول.
- عدم تحريف الأرباح أو المبيعات الفعلية أو المحتملة للبائعين المباشرين لديها.
- تقديم اتفاقية خطية أو بيان خطي إلى البائعين المباشرين لديه ليتم توقيعها / توقيعه عن طريق كل من الشركة والبائع المباشر، بحيث يتضمن / تتضمن جميع البيانات الجوهرية للعلاقة الكائنة بين البائع المباشر والشركة.
- إخطار البائعين المباشرين لديها بالتزاماتهم القانونية، بما في ذلك أي تراخيص أو تسجيلات أو ضرائب معمول بها.
- عدم مطالبة البائعين المباشرين الحاليين أو المحتملين بتحمل رسوم قيد أو رسوم تدريب أو رسوم امتياز أو رسوم للمواد الترويجية أو أي رسوم أخرى عالية جداً تكون متعلقة فقط بحق المشاركة في نظام توزيع الشركة. ويجب أن تتعلق أي رسوم محصلة لتصبح بائع مباشر بمقابل قيمة المواد أو المنتجات أو الخدمات المقدمة بشكل مباشر.
- عدم مطالبة أو تشجيع البائعين المباشرين بشراء مخزون المنتج بمبالغ كبيرة على نحو غير معقول.

- اتخاذ الخطوات المعقولة لضمان أن البائعين المباشرين الذين يتلقون عوضاً عن حجم المبيعات الشبكية، يستهلكون أو يعيدون بيع المنتجات التي اشتروها من أجل تأهيل أنفسهم لتلقي العوض.
- منع البائعين المباشرين من تسويق أي مواد تكون غير متسقة مع إجراءات وسياسات الشركة أو مطالبة الآخرين بشرائها.
- تقديم التدريب الكافي لتمكين البائعين المباشرين من العمل والتصرف بشكل أخلاقي في جميع الأوقات مع تفهم أهمية الاحترافية، و
- اتخاذ خطوات معقولة وجادة لضمان تماشي وسائل البيع التي يقدمها البائعون المباشرون مع نصوص قواعد الممارسة هذه بحيث لا تكون مضللة أو خادعة.

السلوك بين الشركات

يجب على الشركات الأعضاء في جمعية البيع المباشر الالتزام بما يلي:

- مباشرة أنشطتهم في ضوء التنافسية العادلة تجاه الأعضاء الآخرين.
- الامتناع عن الإغواء أو الجذب المنهجي للبائعين المباشرين لشركة أخرى، و
- تجنب تشويه السمعة الجائر أو السماح للبائعين المباشرين لديها بتشويه السمعة الجائر لمنتجات شركة أخرى أو خطة مبيعاتها أو خطة تسويقها أو أي سمة أخرى لشركة أخرى.

تطبيق القواعد

مسؤوليات الشركات

تتحمل كل شركة المسؤولية الأساسية عن امتثال الشركة والبائعين المباشرين لديها بقواعد الممارسة. وفي حالة أي خرق لقواعد الممارسة هذه، تبذل الشركة كل ما في جهدا لإرضاء الشاكي على نحو معقول.

مدير القواعد

تتولى جمعية البيع المباشر تعيين شخص أو جهة لتعمل كمدير القواعد. ويقوم مدير القواعد بمراقبة التزام الشركات بقواعد الممارسة هذه من خلال الإجراءات المناسبة، كما يتولى مسؤولية معالجة

الشكاوى ومجموعة القواعد التي تبين عملية حل الشكاوى. ويقوم مدير القواعد بتسوية أي شكاوى عالقة للمستهلكين بناءً على خروقات قواعد الممارسة هذه.

الإجراءات التصويبية

يجوز لمدير القواعد المطالبة بإلغاء الطلبات أو إرجاع المنتجات التي تم شراؤها أو سداد المدفوعات أو أي إجراءات مناسبة أخرى، بما في ذلك توجيه التحذيرات إلى البائعين المباشرين أو الشركات، أو إلغاء أو إنهاء عقود البائعين المباشرين أو علاقاتهم الأخرى مع الشركة بالإضافة إلى توجيه التحذيرات إلى الشركات.

معالجة الشكاوى

تقوم جمعية البيع المباشر ومدير القواعد بوضع إجراءات معالجة الشكاوى والإعلان عنها وتنفيذها بما يضمن الحل العاجل لجميع الشكاوى. كما تقوم الشركات بوضع إجراءات معالجة الشكاوى والإعلان عنها وتنفيذها بما يضمن الحل العاجل لجميع الشكاوى.

المرجع: لمزيد من المعلومات، راجع وثيقة إجراءات معالجة الشكاوى لدى جمعية البيع المباشر في المملكة العربية السعودية.

الإعلان

يجب على جميع الشركات الإعلان عن قواعد الممارسة لدى جمعية البيع المباشر في المملكة العربية السعودية إلى المستهلكين والبائعين المباشرين لديها.