रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-28122021-232214
CG-DL-E-28122021-232214

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग II—खण्ड 3—उप-खण्ड (i)
PART II—Section 3—Sub-section (i)

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 730] नई दिल्ली, मंगलवार, दिसम्बर 28, 2021/पौष 7, 1943
No. 730] NEW DELHI, TUESDAY, DECEMBER 28, 2021/PAUSA 7, 1943

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

अधिसूचना

नई दिल्ली, 28 दिसम्बर, 2021

सा.का.नि. 889(अ).—केंद्रीय सरकार, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 101 की उप-धारा (2) के खंड (यछ) के साथ पठित धारा 94 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, निम्नलिखित नियम बनाती है, अर्थात्:-

1. **संक्षिप्त नाम और प्रारम्भ –** (1) इन नियमों का संक्षिप्त नाम उपभोक्ता संरक्षण (प्रत्यक्ष बिक्री) नियम, 2021 है।

   (2) ये राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. **लागू होना –** (1) अभिव्यक्त रूप से जैसा अन्यथा उपबंधित है, उसके सिवाय ये नियम निम्नलिखित पर लागू होंगे:

   (क) प्रत्यक्ष बिक्री के माध्यम से खरीदी या बेची गई गई सभी माल और सेवाएं;

   (ख) प्रत्यक्ष बिक्री के सभी मॉडल;

   (ग) भारत में उपभोक्ता को दी जाने वाली माल और सेवाओं की सभी प्रत्यक्ष बिक्री इकाईयां; तथा

   (घ) प्रत्यक्ष बिक्री के सभी मॉडलों में अनुचित व्यापार पद्धति के सभी प्ररूप।

परंतु विद्यमान प्रत्यक्ष बिक्री इकाईयां राजपत्र में इन नियमों के प्रकाशन की तारीख से नब्बे दिनों के भीतर इन नियमों के उपबंधों का अनुपालन करेंगी।

(2) उप-नियम (1) में अंतर्विष्ट किसी भी बात के होते हुए भी, ये नियम उन प्रत्यक्ष बिक्री इकाई पर भी लागू होंगे, जो भारत में स्थापित नहीं हैं किंतु भारत में उपभोक्ताओं को मालों या सेवाओं की प्रस्थापना करती हैं;

3. परिभाषाएं – (1) इन नियमों में, जब तक संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो:-

(क) "अधिनियम" से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (2019 का 35) अभिप्रेत है;

(ख) "उपशमन अवधि" से ऐसी समयावधि अभिप्रेत है, जो किसी संविदा के भंग के परिणाम या शास्ति के उद्ग्रहण के बिना, प्रतिभागी द्वारा प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय में प्रतिभाग लेने के लिए किए गए करार को रद्द करने के लिए उसे प्रदान की गई है;

(ग) "प्रत्यक्ष विक्रेता" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जिसे किसी प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा मूल आधार पर प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय करने के लिए विधिक रूप से लागू करने योग्य लिखित संविदा के माध्यम से प्राधिकृत किया गया हो;

(घ) "प्रत्यक्ष बिक्री इकाई" से वह मूल इकाई अभिप्रेत है, जो प्रत्यक्ष विक्रेता के माध्यम से माल या सेवा की बिक्री करती है या बिक्री की प्रस्थापना करती है किंतु इसमें ऐसी इकाई सम्मिलित नहीं है जो पिरामिड स्कीम और/या धन परिचालन स्कीम का संचालन करती है;

(ङ) "धन परिचालन स्कीम" से ऐसी स्कीम अभिप्रेत है जो इनामी चिट और धन परिचालन स्कीम (पाबंदी) अधिनियम, 1978 (1978 का 43) की धारा 2 के खंड (ग) में परिभाषित है;

(च) "छद्म-बिक्री" से किसी बिक्री को सफलतापूर्वक पूरा करने के क्रम में किसी दुर्व्यपदेशन द्वारा उत्पाद या सेवा को प्रस्तुत करते हुए इसकी बिक्री करना अभिप्रेत है और इसमें उपभोक्ताओं को किसी उत्पाद या सेवा के बारे में भ्रामक जानकारी प्रदान करना या इसमें किसी उत्पाद के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी को छोड़ना या ऐसी जानकारी प्रदान करना सम्मिलित है जिससे उत्पाद कुछ ऐसा प्रतीत होता है जो वह नहीं है।

(छ) "भावी ग्राहक" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जिसे प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा प्रत्यक्ष बिक्री इकाई में सम्मिलिति होने की प्रस्थापना करना या प्रस्ताव किया जाता है;

(ज) "पिरामिड स्कीम" से किसी स्कीम में अतिरिक्त अभिदाता(ओं) के नामांकन या कार्य या प्रदर्शन के परिणामस्वरूप प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से लाभ प्राप्त करने के लिए एक या एक से अधिक अभिदाताओं को नामांकित करते हुए अभिदाता(ओं) द्वारा बनाई गई स्कीम के लिए अभिदाताओं का एक बहुस्तरीय नेटवर्क अभिप्रेत है, जिसमें अतिरिक्त अभिदाता (ओं) को नामांकित करने वाले अभिदाता उच्च स्थान पर कब्जा प्राप्त हैं और नामांकित अभिदाता निचले स्थान पर कब्जा प्राप्त है, जिससे क्रमिक नामांकन के जरिए अभिदाताओं का बहु-स्तरीय नेटवर्क बनता है;

(झ) माल या सेवाओं के संबंध में "बिक्री योग्य" से ऐसी अप्रयुक्त और विपणनयोग्य माल या सेवाएं अभिप्रेत हैं जिनके उपयोग की तारीख समाप्त नहीं हुई है या जो मियादी नहीं हैं, जिन्हें बंद कर दिया गया है या जो विशेष संवर्धन के लिए उपयोग की गई हैं;

(ञ) "संवेदनशील वैयक्तिक डाटा" से ऐसा संवेदनशील डाटा या जानकारी अभिप्रेत है जो सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 (2000 का 21) की धारा 43 (क) के अधीन समय-समय पर विनिर्दिष्ट की गई है;

(ट) "राज्य" में संघ राज्य क्षेत्र सम्मिलित है।

2. ऐसे शब्दों और पदों, जिन्हें इसमें प्रयुक्त किया गया है और परिभाषित नहीं किया गया है किंतु अधिनियम में परिभाषित किया गया है, के वही अर्थ होंगे जो अधिनियम में दिए गए हैं।

4. रिकार्ड का आज्ञापक रखरखाव -प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री इकाई अपने रजिस्ट्रीकृत कार्यालय में निम्नलिखित दस्तावेजों रिकार्ड/सहित तत्समय प्रवृत्त किसी भी विधि के अधीन यथापेक्षित दस्तावेजों को मैनुअल रूप से या इलेक्ट्रॉनिक रूप से बनाए रखेगी :

क. निगमन प्रमाणपत्र;

ख. संज्ञम ज्ञापन और संगम अनुच्छेद;

ग. स्थायी खाता संख्या और कर कटौती और संग्रहण खाता संख्या;

घ. माल और सेवा कर रजिस्ट्री;

ङ. माल और सेवा कर विवरणी;

च. आयकर विवरणी;

छ. बैलेंस शीट, आडिट रिपोर्ट और ऐसी अन्य संगत रिपोर्टें;

ज. प्रत्यक्ष विक्रेताओं की पंजिका;

झ. आयातकनिर्यातक कोड प्रमाण-पत्र (आयातित माल के मामले में);

ञ. खाद्य पदार्थों के विनिर्माण या बिक्री के प्रयोजन से भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण अधिनियम, 2006 (2006 का 34) के अधीन जारी अनुज्ञप्ति;

ट. आयुर्वेदिक, सिद्धा और यूनानी दवाओं और होम्योपैथिक औषधियों सहित औषधियों के विनिर्माण या बिक्री के प्रयोजन के लिए औषधि और प्रसाधन सामग्री अधिनियम, 1940 (1940 का 23) के अधीन जारी अनुज्ञप्ति और रजिस्ट्रीकरण प्रमाणपत्र;

ठ. व्यापार चिह्न रजिस्ट्रीकरण का प्रमाणपत्र।

5. प्रत्यक्ष बिक्री इकाईओं के दायित्व-

(1) प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री इकाई -

(क) यदि कंपनी, कंपनी अधिनियम, 2013 (2013 का 18) के अधीन निगमित है, यदि भागीदारी फर्म, भागीदारी अधिनियम, 1932 (1932 का 9) के अधीन रजिस्ट्रीकृत होगी, या यदि सीमित दायित्व भागीदारी फर्म, सीमित देयता भागीदारी अधिनियम, 2008 (2009 का 6) के अधीन रजिस्ट्रीकृत होगी;

(ख) भारत के भीतर अपने रजिस्ट्रीकृत कार्यालय के रूप में कम से कम एक भौतिक स्थान हो।

(ग) इस आशय की स्वघोषणा करे-गी कि इसने इन नियमों के उपबंधों का अनुपालन किया है तथा किसी पिरामिड स्कीम या धन परिचालन स्कीम में सम्मिलित नहीं है;

(घ) विनियम 4 में विनिर्दिष्ट दस्तावेजों या रिकार्डों, खंड (ग) के अधीन विनिर्दिष्ट स्व-घोषणा, संपर्क जानकारी जो वर्तमान और अद्यतन है, अपने नोडल अधिकारी, शिकायत प्रतितोष अधिकारी का विवरण, इसके प्रबंधन, उत्पाद, उत्पाद सूचना, कीमत, तथा उपभोक्ता के लिए शिकायत निवारण तंत्र के सहित इकाई की सभी प्रासंगिक विवरणों के साथ उचित और अद्यतन वेबसाइट का रखरखाव;

(ङ) प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा बेची जाने वाली या आपूर्ति की जाने वाली मालों या सेवाओं के लिए उसकी पहचान करने वाले किसी व्यापार चिहन, सेवा चिहन या किसी अन्य पहचान चिहन की स्वामी, धारक या अनुज्ञप्तिधारी होगी किंतु ऐसे उत्पादों/सेवाओं की बिक्री पर कोई कमीशन, बोनस या प्रोत्साहन नहीं प्रदान करेगी जिनके लिए वह इकाई किसी व्यापार चिह्न, सेवा चिह्न या किसी अन्य पहचान चिह्न की स्वामी, धारक या अनुज्ञप्तिधारी नहीं है;

(च) स्थायी खाता संख्या और माल और सेवा कर सहित सभी लागू व्यापार रजिस्ट्रीकरण और अनुज्ञप्ति प्राप्त करना;

(छ) कंपनी सचिव द्वारा विधिवत प्रमाणित अपनी वेबसाइट पर प्रदान की गई सभी जानकारी;

स्पष्टीकरण: इस खंड के प्रयोजनों के लिए कंपनी सचिव से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो कंपनी सचिव अधिनियम, 1980 (1980 का 56) की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (ग) में परिभाषित है;

(ज) इसके प्रत्यक्ष विक्रेता के साथ उनको अपने मालों या सेवाओं की बिक्री या बिक्री की प्रस्थापना के लिए प्राधिकृत करने के क्रम में पूर्व लिखित अनुबंध है तथा करार की शर्तें न्यायसंगत, उचित और निष्पक्ष होगी।

(झ) यह सुनिश्चित करना कि इसे सभी प्रत्यक्ष विक्रेताओं के पास सत्यापित पहचान और भौतिक पते है और केवल ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेताओं और दस्तावेजों को ही पहचान पत्र जारी करें;

(ञ) अपने प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा प्रस्थापना किए गए मालों और सेवाओं को लागू विधियों के अनुरूप होना सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त सुरक्षोपाय सृजित करना;

(ट) प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा मालों या सेवाओं की बिक्री से उत्पन्न होने वाली शिकायतों के लिए जिम्मेदार होना;

(2) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई अपनी वेबसाइट पर निम्नलिखित सूचनाएं स्पष्ट और सुलभ तरीके से उपलब्ध कराएगी, जो इसके प्रयोक्ताओं को मुख्य रूप से प्रदर्शित होंगी, अर्थात्-

(क) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई का रजिस्ट्रीकृत नाम;

(ख) प्रत्यक्ष बिक्री इकाई और इसकी शाखाओं का रजिस्ट्रीकृत पता;

(ग) ग्राहक देखभाल और शिकायत निवारण अधिकारी के ई-मेल पता, फैक्स, दूरभाष और मोबाइल नम्बर सहित संपर्क ब्यौरे;

(घ) दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत के लिए एक टिकट नम्बर जिसके माध्यम से शिकायतकर्ता शिकायत की स्थिति पर नजर रख सकता है;

(ङ) वापसी, रिफंड, विनिमय, वारंटी और गारंटी, सुपुर्दगी और लदाई, भुगतान की पद्धति, शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में सूचनाएं और ऐसी अन्य सूचनाएं, जो सुविज्ञ निर्णय लेने के लिए उपभोक्ता के लिए आवश्यक हों;

(च) भुगतान की उपलब्ध पद्धतियों, भुगतान की उन पद्धतियों की सुरक्षा, प्रयोगकर्ताओं द्वारा भुगतान की जाने वाली फीस और प्रभारों, उन पद्धतियों के अधीन नियमित भुगतानों को निरस्त करने की प्रक्रिया, चार्ज बैक विकल्प, यदि कोई हो, के संबंध में सूचनाएं तथा संगत भुगतान सेवा प्रदाता से संपर्क करने के संबंध में जानकारी;

(छ) किसी माल या सेवा का एक अंक में मूल्य के साथ-साथ उनका ब्यौरा-वार मूल्य (अलग-अलग मूल्य) जिसमें सुपुर्दगी प्रभार, डाक और हैंडलिंग प्रभार, वाहन प्रभार और लागू कर सहित सभी अनिवार्य और स्वैच्छिक प्रभार दर्शाए गए हैं;

(ज) खरीदने से पूर्व सही और पूरी सूचना प्रदान करना जिससे क्रेता खरीददारी के संबंध में सुविज्ञ निर्णय ले सके और ऐसी जानकारी में विधिक माप विज्ञान (पैकबंद माल) नियम, 2011 के अतिरिक्त निम्नलिखित सूचनाएं सम्मिलित होंगी:-

(i) क्रेता और विक्रेता का नाम;

(ii) मालों या सेवाओं का विवरण;

(iii) मालों या सेवाओं का मात्रा;

(iv) मालों या सेवाओं की अनुमानित सुपुर्दगी तारीख;

(v) रिफंड की प्रक्रिया;

(vi) मालों की वारंटी;

(vii) मालों के दोषपूर्ण होने पर इसका विनिमय या प्रतिस्थापन;

(viii) तत्समय प्रवृत्ति किसी विधि के अधीन उद्घाटित की जाने के लिए अपेक्षित संविदा संबंधी सभी सूचनाएं।

(3) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली कोई भी इकाई, अपने कारबार के सिलसिले में या अन्यथा कोई अनुचित व्यापार प्रथा नहीं अपनाएगी और तत्समय प्रवृत्त किसी विधि में निर्दिष्ट अपेक्षाओं का पालन करना होगा।

(4) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली किसी इकाई के सभी उत्पाद, विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 (2010 का 1) के अधीन की जाने वाली घोषणाओं का पालन करेंगे।

(5) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई तत्समय प्रवृत्त लागू विधि के अनुसार भारत के अधिकार क्षेत्र के भीतर संवेदनशील वैयक्तिक डाटा को एकत्र करेगी और किसी उपभोक्ता द्वारा दिए गए ऐसे डाटा की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कदम उठाएगी और किसी अप्राधिकृत व्यक्ति द्वारा पहुंच या दुरूपयोग को रोकने के लिए पर्याप्त सुरक्षोपाय भी सुनिश्चित करेगी।

(6) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई, साधारणतया भारत से किसी व्यक्ति से प्राप्त होने वाली शिकायतों की संख्या के संबंध में पर्याप्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी और उपभोक्ताओं से प्राप्त शिकायतों के निवारण के लिए एक या उससे अधिक शिकायत निवारण अधिकारियों की नियुक्ति करेगी और अपनी वेबसाइट पर उस अधिकारी के वर्तमान और अद्यतन नाम और संपर्क सूत्र जिसमें दूरभाष संख्या, ई-मेल और उस अधिकारी का पदनाम सम्मिलित होगा, प्रदर्शित करेगी और अपनी वेबसाइट के ब्यौरे भी मुख्य रूप से उत्पाद सूचना शीट या पंफलेट पर स्पष्ट अक्षरों में छापेगी।

(7) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि उप नियम (6) में निर्दिष्ट शिकायत निवारण अधिकारी किसी उपभोक्ता शिकायत के प्राप्त होने पर ऐसी शिकायत की प्राप्ति के अड़तालीस घंटों के भीतर उसकी पावती देता है और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से साधारणतया एक माह की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान करता है और एक माह से अधिक विलंब होने के मामले में, विलंब के कारण और शिकायत पर की गई कार्रवाई की सूचना लिखित रूप में शिकायतकर्ता को दी जाती है।

(8) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई एक नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी जो अधिनियम और उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों के साथ अनुपालन सुनिश्चित करने और तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि या उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों के अनुसरण में किए गए आदेशों और अनुरोधों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगा।

(9) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई उपभोक्ताओं द्वारा इसके कार्यालयों या शाखाओं या प्रत्यक्ष विक्रेताओं के माध्यम से, व्यक्तिगत रूप से या डाक, दूरभाष, ई-मेल या वेबसाइट के माध्यम से शिकायतों को दर्ज करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगी।

(10) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई, इसके सभी प्रत्यक्ष विक्रेताओं का रिकॉर्ड रखेगी जिसमें उनके पहचान पत्र; पते का साक्ष्य, ई-मेल तथा संपर्क से जुड़ी ऐसी अन्य सूचनाएं सम्मिलित होंगी।

(11) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई किसी उपभोक्ता द्वारा किसी माल या सेवा की खरीद करने के पश्चात् लिखित रूप में अनुरोध करने पर उसे किसी प्रत्यक्ष विक्रेता संबंधी सूचनाएं प्रदान करेगी जिससे उस उपभोक्ता ने ऐसी खरीददारी की है और ऐसी सूचना में उसका नाम, पता, ई-मेल पता और विवाद का कारगर ढंग से समाधान करने के लिए ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेता से पत्राचार करने के लिए आवश्यक कोई अन्य सूचना सम्मिलित होगी।

(12) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि मालों या सेवाओं के विपणन के लिए किए गए विज्ञापन, ऐसी माल या सेवा की वास्तविक विशेषताओं, सुलभता और उपयोग की स्थितियों से अंसगत न हों।

(13) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली कोई इकाई स्वयं को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से मिथ्या व्यपदेशन से उपभोक्ता के रूप में प्रस्तुत नहीं करेगी या अपने मालों या सेवाओं के बारे में समीक्षा पोस्ट नहीं करेगी या किसी माल या सेवा की गुणवत्ता या विशेषताओं का दुर्व्यपदेशन नहीं करेगी।

(14) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली कोई इकाई जो स्वयं द्वारा बेचे गए मालों या सेवाओं के प्रामाणिक होने का दावा करती है या गारंटी देती है कि वे माल या सेवाएं प्रमाणित हैं, तो उसे ऐसे मालों या सेवाओं की प्रामाणिकता के संबंध में की जाने वाली किसी कार्रवाई का उत्तरदायित्व लेना होगा।

(15) प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा अपनाई गई वितरण प्रणाली के होते हुए भी, प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई इसके प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा अपनाई गई पद्धतियों की निगरानी करेगी और ऐसे प्रत्यक्ष विक्रेता के साथ विधितः बाध्यकारी संविदा के माध्यम से इन नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

(16) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई, संगत सूचनाओं का रिकॉर्ड रखेगी जिसमें प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई द्वारा सूची से हटाए गए सभी प्रत्यक्ष विक्रेताओं की पहचान की जा सके और ऐसी सूची इसकी वेबसाइट पर सार्वजनिक रूप से साझा की जाएगी।

(17) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई की, केंद्रीय सरकार की राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की कंवर्जेंस प्रक्रिया में भागीदारी होगी।

6. प्रत्यक्ष विक्रेता के दायित्व - (1) प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता -

(क) के पास प्रत्यक्ष बिक्री इकाई के साथ की गई पूर्व-लिखित संविदा होगी ताकि ऐसी इकाई के किसी माल या सेवा की बिक्री या बिक्री का प्रस्ताव किया जा सके;

(ख) कोई बिक्री अभ्यावेदन शुरू होने पर यथार्थ रूप में और स्पष्ट रूप में अपनी पहचान करेगा, प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई की पहचान, कारबार स्थल के पते, विक्रय किए गए माल या सेवाओं की प्रकृति और ऐसी अभ्यर्थता के भावी प्रयोजन का प्रकटीकरण करेगा;

(ग) भावी ग्राहक को सटीक और संपूर्ण सूचना प्रदान करने का प्रस्ताव करेगा और माल और सेवाओं, कीमत, उधार की शर्तों, भुगतान की शर्तों, वापसी, विनिमय, रिफंड नीति, वापस करने की नीति गारंटी तथा बिक्री पश्चात् सेवा की शर्तों को प्रदर्शित करेगा;

(घ) प्रारम्भिक बिक्री के समय या उससे पहले उपभोक्ता को एक आदेश प्ररूप प्रदान करेगा जो प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई और प्रत्यक्ष विक्रेता की पहचान करेगा और इसमें प्रत्यक्ष विक्रेता का नाम, पता, रजिस्ट्रीकरण संख्या या नामांकन संख्या, पहचान प्रमाण और संपर्क सूत्र, आपूर्ति की जाने वाली माल या सेवों का पूर्ण विवरण, माल के विनिर्माण का देश, ऑर्डर की तारीख, उपभोक्ता द्वारा भुगतान की जाने वाली कुल राशि, मालों के नमूनों के निरीक्षण और परिदान का समय और स्थान, ऑर्डर को निरस्त करने या बिक्री करने योग्य दशा में उत्पाद की वापसी करने तथा पूरी कीमत वापस प्राप्त करने का उपभोक्ता का अधिकार तथा प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में पूरा विवरण दिया गया होगा;

(ङ) माल और सेवा कर रजिस्ट्रीकरण, स्थायी खाता संख्या रजिस्ट्रीकरण, सभी लागू व्यापारिक रजिस्ट्रीकरण और अनुज्ञप्ति प्राप्त करेगा और किसी उत्पाद की बिक्री के लिए लागू विधियों, नियमों और विनियमों की अपेक्षाओं का अनुपालन करेगा;

(च) यह सुनिश्चित करेगा कि क्रेता को प्रदान किया गया वास्तविक उत्पाद दिए गए उत्पाद के विवरण से मेल खाता है;

(छ) उपभोक्ता द्वारा प्रदान की गई सभी संवेदनशील वयक्तिगत सूचनाओं का संरक्षण सुनिश्चित करने के लिए तत्समय प्रवृत्त विधियों के अनुसार उचित कदम उठाएगा और अप्राधिकृत व्यक्तियों द्वारा आंकड़े (डाटा) प्राप्त करने या उसका दुरूपयोग करने से बचने के लिए पर्याप्त सुरक्षोपाय सुनिश्चित करेगा।

(2) कोई प्रत्यक्ष विक्रेता-

(क) पहचान पत्र और पूर्व अनुमति या अनुमोदन के बिना किसी उपभोक्ता के परिसर में नहीं जाएगा;

(ख) किसी भावी ग्राहक को कोई साहित्य नहीं देगा जिसे प्रत्यक्ष बिक्री इकाई ने अनुमोदित न किया हो;

(ग) किसी भावी ग्राहक से कोई साहित्य या बिक्री प्रदर्शन उपस्कर खरीदने की अपेक्षा नहीं करेगा।

(घ) बिक्री के अनुसरण में ऐसा कोई दावा नहीं करेगा जो प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई द्वारा प्राधिकृत दावों से असंगत न हो।

7. प्रत्यक्ष बिक्री इकाई या प्रत्यक्ष विक्रेता के कर्तव्य -अधिनियम के अध्याय VI के उपबंधों के अध्यधीन, जो उत्पाद दायित्व से संबंधित है, प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई और प्रत्यक्ष विक्रेता के निम्नलिखित कर्तव्य होंगे, जो लागू हो, अर्थात्:-

(i) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली प्रत्येक इकाई और प्रत्येक प्रत्यक्ष विक्रेता यह सुनिश्चित करेगा कि -

(क) प्रस्ताव की शर्तें स्पष्ट हों ताकि उपभोक्ता को प्रस्ताव किए जाने वाले उत्पाद या सेवा की स्पष्ट प्रकृति और कोई आर्डर करने में शामिल वचनबद्धता की जानकारी प्राप्त हो सके;

(ख) प्रत्यक्ष बिक्री में प्रयुक्त किए जाने वाले प्रस्तुतीकरणों तथा अन्य अभ्यावेदनों में उत्पाद का ऐसा कोई विवरण, दावा, दृष्टांत या अन्य तत्व नहीं होगा जिससे सीधे तौर पर या जिसके प्रभाववश उपभोक्ता के गुमराह होने की संभावना हो;

(ग) प्रस्ताव किए गए मालों या सेवाओं के विशेष रूप से कीमत के संबंध में और यदि लागू हो तो विशेष रूप से उधार की शर्तों, भुगतान की शर्तों, उपशमन अवधि या वापस करने के अधिकार, गारंटी की शर्तें, विक्रय-पश्चात् सेवा और परिदान सटीक और पूरे हो;

(घ) सत्यापनीय तथ्यों से संबंधित विवरण, दावे, दृष्टांत या अन्य तत्व ऐसे हों कि उन्हें प्रमाणित किया जा सके;

(ङ) कोई भ्रामक, कपटपूर्ण या अनुचित व्यापार व्यवहारों का प्रयोग न किया जाए;

(च) प्रत्यक्ष बिक्री के बाजार अनुसंधान के रूप में उपभोक्ता के सामने वर्णन किया जाए;

(छ) बढ़ावा देने वाला साहित्य, विज्ञापन या मेल में प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली कंपनी का नाम और पता या दूरभाष संख्या दिया गया हो और उसमें प्रत्यक्ष विक्रेता का मोबाइल नम्बर भी शामिल हो;

(ज) प्रत्यक्ष बिक्री में कहीं भी यह उल्लेख नहीं किया जाएगा या अन्तर्निहित नहीं होगा कि वही अर्थ रखने वाली गारंटी, वारंटी या अन्य पद में विधि द्वारा उपबंधित प्रस्ताव के अतिरिक्त किसी अन्य अधिकार का प्रस्ताव न किया जाए, जब ऐसा प्रावधान न हो;

(झ) किसी भी गारंटी या वारंटी की शर्तें जिनमें गारंटी देने वाले का नाम और पता सम्मिलित होगा उपभोक्ता को आसानी से उपलब्ध होंगी और विधि द्वारा अनुमत उपभोक्ता अधिकारों या सीमाएं या उपचार स्पष्ट और सहजदृश्य होंगे;

(ञ) उपभोक्ता को सुलभ उपचारी कार्रवाई का विवरण आर्डर फार्म या मालों या सेवाओं के साथ दी जाने वाली अन्य सहायक लिट्रेचर में स्पष्ट रूप से दिया जाएगा;

(ट) प्रस्ताव के प्रस्तुतीकरण में कोई शंसापत्र, पृष्ठांकन या सहायक संलग्न सामग्री सम्मिलित या संदर्भित न हो जब तक यह उचित, सत्यापनीय या संगत न हो;

(ठ) जब बिक्री के पश्चात् की सेवा की प्रस्थापना की जा रही हो तो सेवा के ब्यौरे गारंटी में शामिल किया जाए या प्रस्ताव में अन्यत्र इसका उल्लेख किया जाए और यदि उपभोक्ता प्रस्ताव को स्वीकार करता है तो इस आशय की सूचना उपलब्ध करवाई जाएगी कि उपभोक्ता सेवा को कैसे कार्यशील बना सकता है और सर्विस एजेंट से पत्राचार कर सकता है;

(ड) जहां कहीं लागू हो, उपयुक्त स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों के अनुसरण में नमूनों सहित उत्पादों को उपभोक्ता को सुपुर्द करने और संभावित वापसी के लिए उचित ढंग से डिब्बाबंद किया जाएगा;

(ढ) जब तक प्रस्ताव में अन्यथा नियत न किया गया हो, तब तक क्रय के समय उपभोक्ता को प्रस्तावित सुर्पुदगी की तारीख के भीतर बिक्री करने वाली इकाई या संबंधित प्रत्यक्ष विक्रेता के संज्ञान में आते ही या स्पष्ट होते ही अत्यधिक विलंब के बारे में उपभोक्ता को सूचित किया जाएगा;

(ण) खंड (ढ) के अधीन देरी के मामलों में, उपभोक्ता द्वारा आर्डर रद्द करने के संबंध में अनुरोध को अनुमति दी जाएगी, ऐसा करते समय इस बात पर ध्यान नहीं दिया जाएगा कि उपभोक्ता को सूचित किया गया है या नहीं और खरीददारी के समय उपभोक्ता को प्रस्तावित रद्दकरण की शर्तों के अनुसार जमाराशि, यदि कोई हो, वापस कर दी जाएगी और यदि सुपुर्दगी (डेलीवरी) रोकना संभव न हो तो उपभोक्ता को प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई या प्रत्यक्ष विक्रेता की लागत पर खरीदारी समय उपभोक्ता को प्रस्तावित मालों के वापसी की प्रक्रिया के अनुसार उत्पाद को वापस करने के अधिकार के बारे में सूचित किया जाएगा;

(त) इकाई द्वारा प्रस्ताव किए जाने वाले वापसी के अधिकार लिखित रूप में होगा;

(थ) जहां प्रस्ताव के लिए भुगतान तत्काल बिक्री या किश्त के आधार पर हो, तो भी प्रस्ताव में कीमत और भुगतान की शर्तों का स्पष्ट उल्लेख किया जाएगा जिसके साथ किसी अतिरिक्त प्रभार जैसे डाक, हैंडलिंग और कर आदि की प्रकृति के साथ प्रस्ताव में स्पष्ट कथन किया जाएगा और जब भी संभव हो, ऐसे प्रभारों की राशि दी जाएगी;

(द) किश्तों पर की जाने वाली बिक्री के मामले में, उधार की शर्तों, जिनमें किसी जमा की राशि या खाते में भुगतान ऐसी किश्तों की संख्या, राशि या आवधिकता तथा तत्काल विक्रय मूल्य, यदि कोई हों, की तुलना में कुल कीमत को प्रस्ताव में स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा;

(ध) किसी अन्य प्रकार के उधार की लागत, ब्याज और शर्तों को समझाने के लिए उपभोक्ता के लिए आवश्यक कोई अन्य सूचना या तो प्रस्ताव में प्रदान की जाती है या जब उधारी (क्रेडिट) की प्रस्थापना की जाती है;

(न) जब तक प्रस्ताव की अवधि और मूल्य का स्पष्ट रूप से उल्लेख नहीं किया जाता तब तक उचित समयावधि के लिए मूल्य स्थिर रखे जाएंगे;

(प) किसी भी संविदा पर हस्ताक्षर किए जाने से पूर्व भुगतान और ऋण वसूली की प्रक्रिया निर्धारित की जाएगी और वह इस प्रकार की होगी कि जिससे उपभोक्ता को अनुचित असुविधा न हो, उपभोक्ता के नियंत्रण से बाहर के विलंब के लिए उचित भत्ता दिया जाएगा;

(फ) विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009 (2010 का 1) और उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों का पालन किया जाएगा।

(ii) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली कोई इकाई या प्रत्यक्ष विक्रेता-

(क) किसी कपटपूर्ण गतिविधि या बिक्री में लिप्त नहीं होगा और यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाना सुनिश्चित करेगा कि सहभागी झूठे या भ्रामक अभ्यावेदन या किसी प्रकार का कपट, प्रपीड़न, उत्पीड़न या लोकात्माविरूद्ध या अवैध साधनों में लिप्त न हों।

(ख) किसी ऐसे आचरण में लिप्त नहीं होगा या ऐसा कोई आचरण नहीं करेगा जो गुमराह करने वाला हो या किसी ऐसी सामग्री जो विशेष रूप से प्रत्यक्ष बिक्री कारबार या प्रत्यक्ष बिक्री इकाई द्वारा स्वयं प्रत्यक्ष विक्रेता द्वारा बेची जा रही हो, के संबंध में गुमराह किए जाने की संभावना हो;

(ग) उपभोक्ता को गलत तरीके उत्पाद या सेवाएं बेचने में संलिप्त नहीं होगा;

(घ) अपने मालों या सेवाओं की बिक्री के लिए या अपने प्रत्यक्ष बिक्री कारबार को बढ़ावा देने के लिए कपट, प्रपीड़न, लोकात्माविरूद्ध या अवैध साधनों में लिप्त नहीं होगा या उत्पीड़न नहीं करेगा;

(ड.) नकली माल या त्रुटिपूर्ण सेवाओं को वापस लेने से इनकार नहीं करेगा और दिए गए माल या सेवाओं के लिए किए गए भुगतान को वापस कर देगा;

(च) कोई प्रवेश फीस या चंदा नहीं वसूलेगा;

(3) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली कोई इकाई या प्रत्यक्ष विक्रेता सभी संगत विधियों, जिनमें करों का भुगतान और कटौती सम्मिलित होंगे, की अपेक्षाओं का अनुपालन करेगा।

(4) प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली कोई इकाई या प्रत्यक्ष विक्रेता इस आधार पर ग्राहकों को खरीदारी करने के लिए प्रलोभन नहीं देगा कि वे भावी ग्राहकों को प्रत्यक्ष विक्रेताओं के पास भेजकर अपने मूल्य में कमी कर सकते हैं या मूल्य की वसूली कर सकते हैं।

8. **ऐसे व्यक्ति जिन्हें कारबार या प्रत्यक्ष बिक्री में संलग्न नहीं किया जाना है-** कोई भी ऐसा व्यक्ति, जो प्रत्यक्ष बिक्री के कारबार में संलग्न होने से पहले पिछले पांच वर्षों के दौरान सिद्धदोषी या दिवालिया रहा हो या विकृतचित्त व्यक्ति को प्रत्यक्ष बिक्री के कारबार में संलग्न नहीं किया जाएगा।

स्पष्टीकरण: इस नियम के प्रयोजनार्थ "दिवालिया" शब्द का वही अर्थ होगा जो दिवाला और शोधन अक्षमता संहिता 2016 (2016 का 31) की धारा 79 के खंड (3) में दिया गया है।

9. **ई-वाणिज्य नियमों की अनुप्रयोज्यता:-** बिक्री के लिए ई-वाणिज्य प्लेटफार्मों का प्रयोग करने वाले प्रत्यक्ष विक्रेता और प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाईयां, उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020 की अपेक्षाओं का अनुपालन करेंगी।

10. **पिरामिड स्कीम और धन परिचालन स्कीम का प्रतिषेध-** कोई भी प्रत्यक्ष बिक्री करने वाली इकाई या प्रत्यक्षा विक्रेता –

(क) पिरामिड स्कीम को बढ़ावा देगा या किसी व्यक्ति को ऐसी स्कीम में नामांकित करेगा या प्रत्यक्ष बिक्री कारबार के रूप में कभी भी रीति से ऐसी व्यवस्था में भाग नहीं लेगा;

(ख) धन परिचालन स्कीम में प्रत्यक्ष बिक्री कारबार के रूप में भाग नहीं लेगा।

11. राज्य सरकार द्वारा निगरानी: प्रत्यक्ष बिक्री इकाई और प्रत्यक्ष विक्रेताओं द्वारा इन नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक राज्य सरकार प्रत्यक्ष विक्रेताओं और प्रत्यक्ष बिक्री इकाई की गतिविधियों की निगरानी या पर्यवेक्षण के लिए एक तंत्र स्थापित करेगी।

12. विधियों में असंगतता: यदि इन नियमों के अधीन शासित किसी प्रत्यक्ष बिक्री इकाई पर भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) के अधीन बनाए गए कोई विनियम लागू होते हैं, तो ऐसे विनियम के उपबंध इन नियमों के प्रावधानों पर, असंगतता की सीमा तक अधिभावी होंगे।

13. नियमों का उल्लंघन: इन नियमों के किसी भी उल्लंघन के लिए, अधिनियम के उपबंध लागू होंगे।

[फा. सं. जे-10/9/2018-सीपीयू]

अनुपम मिश्रा, संयुक्त सचिव

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

(Department of Consumer Affairs)

NOTIFICATION

New Delhi, the 28th December, 2021

G.S.R. 889(E).—In exercise of the powers conferred by clause (zg) of sub-section (2) of section 101 read with section 94 of the Consumer Protection Act, 2019, the Central Government hereby makes the following rules, namely:-

1. Short title and commencement. — (1) These rules may be called the Consumer Protection (Direct Selling) Rules, 2021.

(2) They shall come into force on the date of their publication in the Official Gazette.

2. Application. — (1) Save as otherwise expressly provided, these rules shall apply to—

(a) all goods and services bought or sold through direct selling;

(b) all models of direct selling;

(c) all direct selling entities offering goods and services to consumers in India;

(d) all forms of unfair trade practices across all models of direct selling:

Provided that existing direct selling entities shall comply with the provisions of these rules within ninety days from the date of publication of these rules in the Official Gazette;

(2) Notwithstanding anything contained in sub-rule (1), these rules shall also apply to a direct selling entity which is not established in India, but offers goods or services to consumers in India.

3. **Definitions. —** (1) In these rules, unless the context otherwise requires,—

(a) "Act" means the Consumer Protection Act, 2019 (35 of 2019);

(b) "cooling-off period" means a period of time given to a participant to cancel the agreement he has entered into for participating in the direct selling business without resulting in any breach of contract or levy of penalty;

(c) "direct seller" means a person authorized by a direct selling entity through a legally enforceable written contract to undertake direct selling business on principal to principal basis;

(d) "direct selling entity" means the principal entity which sells or offers to sell goods or services through direct sellers, but does not include an entity which is engaged in a Pyramid Scheme or money circulation scheme;

(f) "money circulation scheme" means the schemes defined in clause (c) of section 2 of the Prize Chits and Money Circulation Schemes (Banning) Act, 1978 (43 of 1978);

(g) "mis-selling" means selling a product or service by misrepresenting in order to successfully complete a sale and includes providing consumers with misleading information about a product or service or omitting key information about a product or providing information that makes the product appear to be something it is not;

(h) "prospect" means a person to whom an offer or a proposal is made by a direct seller to join a direct selling entity;

(i) "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 or action or performance of additional subscribers to the scheme, in which the subscribers enrolling further subscribers occupy a higher position and the enrolled subscribers a lower position, resulting in a multi-layered network of subscribers with successive enrolments:

(j) "saleable", in relation to goods or services, means unused and marketable goods or services which have not expired, and which are not seasonal, discontinued or used for special promotion;

(k) "sensitive personal data" means the sensitive data or information as specified from time to time under section 43A of the Information Technology Act, 2000 (21 of 2000);

(l) "State" includes a Union territory;

(2) Words and expressions used herein and not defined, but defined in the Act shall have the meanings respectively assigned to them in the Act.

4. Mandatory maintenance of records.— Every direct selling entity shall maintain at its registered office, either manually or electronically, all such documents as are required under any law for the time being in force, including the following documents or records, as may be applicable, namely:–

(a) Certificate of Incorporation;

(b) Memorandum of Association and Articles of Association;

(c) Permanent Account Number and Tax Deduction and Collection Account Number;

(d) Goods and Services Tax registration; (e) Goods and Services Tax Returns;

(f) Income Tax Returns;

(g) Balance Sheet, Audit Report and such other relevant reports; (h) Register of direct sellers;

(i) Certificate of Importer-Exporter code (in case of imported goods)

(j) License issued under the Food Safety and Standards Authority of India Act, 2006 (34 of 2006) for the purposes of manufacture or sale of food items;

(k) License and Registration Certificate issued under the Drugs and Cosmetics Act, 1940 (23 of 1940) for the purposes of manufacture or sale of drugs, including Ayurvedic, Siddha and Unani drugs and Homoeopathic Medicines;

(l) Certificate of Registration of Trademark.

5. Obligations of direct selling entity.— (1) Every direct selling entity shall–

(a) if a company, be incorporated under the Companies Act, 2013 (18 of 2013) or if a partnership firm, be registered under the Partnership Act, 1932 (9 of 1932) or if a limited liability partnership, be registered under the Limited Liability Partnership Act, 2008 (6 of 2009);

(b) have a minimum of one physical location as its registered office within India;

(c) make self-declaration to the effect that it has complied with the provisions of these rules and is not involved in any Pyramid Scheme or money circulation scheme;

(d) maintain proper and updated website with all relevant details of that entity, including the documents or records specified in rule 4, the self-declaration specified in clause (c), contact information which is current and updated, details of its nodal officer, grievance redressal officer, its management, products, product information, price and grievance redressal mechanism for consumers;

(e) own, hold or be the licensee of a trademark, service mark or any other identification mark which identifies that entity with the goods or services to be sold or supplied, but shall not give commissions, bonus or incentives on sale of goods or services of which it is not the owner, holder or licensee of trademark, service mark or other identification marks;

(f) obtain all applicable trade registrations and licenses, including Permanent Account Number and Goods and Services Tax Registration;

(g) get all information provided by it on its website duly certified by a Company Secretary.

Explanation.—For the purposes of this clause, "Company Secretary" means a person as defined in clause (c) of sub-section (1) of section 2 of the Company Secretaries Act, 1980 (56 of 1980);

(h) have a prior written contract with its direct sellers in order to authorize them to sell or offer to sell its goods or services, and the terms of such agreement shall be just, fair and equitable;

(i) ensure that all its direct sellers have verified identities and physical addresses and issue identity cards and documents only to such direct sellers;

(j) create adequate safeguards to ensure that goods and services offered by its direct sellers conform to applicable laws;

(k) be liable for the grievances arising out of the sale of goods or services by its direct sellers.

(2) Every direct selling entity shall provide the following information on its website in a clear and accessible manner, which shall be displayed prominently to its users, namely:—

(a) registered name of the direct selling entity;

(b) registered address of the direct selling entity and of its branches;

(c) contact details, including e-mail address, fax, land line and mobile numbers of its customer care and grievance redressal officers;

(d) a ticket number for each complaint lodged through which the complainant can track the status of the complaint;

(e) information relating to return, refund, exchange, warranty and guarantee, delivery and shipment, modes of payment, grievance redressal mechanism and such other information which may be required by the consumers to make informed decisions;

(f) information on available payment methods, the security of those payment methods, the fees or charges payable by users, the procedure to cancel regular payments under those methods, charge-back options, if any, and the contact information of the relevant payment service provider;

(g) total price of any goods or service in single figure, along with its break-up price showing all compulsory and voluntary charges, including delivery charges, postage and handling charges, conveyance charges and the applicable tax;

(h) provide correct and complete information at pre-purchase stage to enable buyers to make informed purchase decisions, and such information shall, in addition to the mandatory declarations to be provided under the Legal Metrology (Packaged Commodities) Rules, 2011, contain the following information, namely:—

(i) the name of purchaser and seller;

(ii) description of goods or services;

(iii) quantity of goods or services;

(iv) the estimated delivery date of goods or services;

(v) the process of refund;

(vi) warranty of the goods;

(vii) exchange or replacement of goods in case of it being defective;

(viii) all contractual information required to be disclosed by or under any law for the time being in force.

(3) No direct selling entity shall adopt any unfair trade practice in the course of its business or otherwise, and shall abide by the requirements specified in any law for the time being in force.

(4) All products of a direct selling entity shall comply with the declarations to be made under the Legal Metrology Act, 2009 (1 of 2010).

(5) Every direct selling entity shall store sensitive personal data within the jurisdiction of India, in accordance with the applicable law for the time being in force and shall take appropriate steps to ensure protection of such data provided by a consumer and also ensure adequate safeguards to prevent access or misuse of such data by any unauthorized person.

(6) Every direct selling entity shall, having regard to the number of grievances ordinarily received by such entity from persons in India, establish an adequate grievance redressal mechanism and appoint one or more grievance redressal officers for redressal of consumers' grievances and display the current and updated name, contact details including telephone number, email address and designation of such officer on its website, and the details of its website shall also be prominently printed on the product information sheet or pamphlet.

(7) Every direct selling entity shall ensure that the grievance redressal officer referred to in sub-rule (6) acknowledges the receipt of any consumer complaint within forty-eight working hours of receipt of such complaint and redresses the complaint normally within a period of one month from the date of receipt of the complaint and in case of delay of more than a month, reasons for the delay, and the actions taken on the complaint, are informed to the complainant in writing.

(8) Every direct selling entity shall appoint a nodal officer who shall be responsible for ensuring compliance with the provisions of the Act and the rules made thereunder, and to ensure compliance with any order, or requisition, made in accordance with the provisions of any other law for the time being in force or the rules made thereunder.

(9) Every direct selling entity shall establish a mechanism for filing of complaints by consumers through its offices or branches or direct sellers, either in person or through post, telephone, e-mail or website.

(10) Every direct selling entity shall maintain a record of all its direct sellers, including their identity proof, address proof, e-mail and such other contact information.

(11) Every direct selling entity shall, on the request in writing made by a consumer after the purchase of any goods or services, provide him with the information regarding any direct seller from whom such consumer has made a purchase, and such information shall include the name, address, e-mail, contact number and any other information which is necessary for making communication with such direct seller for effective dispute resolution.

(12) Every direct selling entity shall ensure that the advertisements for marketing of goods or services are consistent with the actual characteristics, access and usage conditions of such goods or services.

(13) No direct selling entity shall, directly or indirectly, falsely represent itself as a consumer and post reviews about its goods or services or misrepresent the quality or features of any of its goods or services.

(14) A direct selling entity which explicitly or implicitly vouches for the authenticity of the goods or services sold, or guarantees that such goods or services are authentic, shall bear the liability in any action related to the authenticity of such goods or services.

(15) Notwithstanding the distribution system adopted by it, a direct selling entity shall monitor the practices adopted by its direct sellers and ensure compliance with these rules by means of legally binding contract with such direct sellers.

(16) Every direct selling entity shall maintain a record of relevant information allowing for the identification of all direct sellers who have been delisted by the direct selling entity and such list shall be publicly shared on its website.

(17) Every direct selling entity shall become a partner in the convergence process of the National Consumer Helpline of the Central Government.

6. Obligations of direct seller.— (1) Every direct seller shall—

(a) have a prior written contract with the direct selling entity for undertaking sale of, or offer to sell, any goods or services of such entity;

(b) at the initiation of any sale representation, truthfully and clearly identify himself, disclose the identity of the direct selling entity, the address of place of business, the nature of goods or services sold and the purpose of such solicitation to the prospect;

(c) make an offer to the prospect providing accurate and complete information, demonstration of goods and services, prices, credit terms, terms of payment, return, exchange, refund policy, return policy, terms of guarantee and after-sale service;

(d) provide an order form to the consumer at or prior to the time of the initial sale, which shall identify the direct selling entity and the direct seller and shall contain the name, address, registration number or enrollment number, identity proof and contact number of the direct seller, complete description of the goods or services to be supplied, the country of origin of the goods, the order date, the total amount to be paid by the consumer, the time and place for inspection of the sample and delivery of goods, consumer's rights to cancel the order or to return the product in saleable condition and avail full refund on sums paid and complete details regarding the complaint redressal mechanism of the direct selling entity;

(e) obtain goods and service tax registration, Permanent Account Number registration, all applicable trade registrations and licenses and comply with the requirements of applicable laws, rules and regulations for sale of a product;

(f) ensure that actual product delivered to the buyer matches with the description of the product given;

(g) take appropriate steps to ensure the protection of all sensitive personal information provided by the consumer in accordance with the applicable laws for the time being in force and ensure adequate safeguards to prevent access to, or misuse of, data by unauthorized persons.

(2) A direct seller shall not—

(a) visit a consumer's premises without identity card and prior appointment or approval;

(b) provide any literature to a prospect, which has not been approved by the direct selling entity;

(c) require a prospect to purchase any literature or sales demonstration equipment;

(d) in pursuance of a sale, make any claim that is not consistent with claims authorized by the direct selling entity.

7. Duties of direct selling entity and direct seller .—Subject to the provisions of Chapter VI of the Act, relating to Product Liability, the following shall be the duties of direct selling entity and direct seller, as may be applicable, namely:—

(i) Every direct selling entity and every direct seller shall ensure that—

(a) the terms of the offer are clear, so as to enable the consumer to know the exact nature of offer being made and the commitment involved in placing any order;

(b) the presentations and other representations used in direct selling shall not contain any product description, claim, illustration or other element which, directly or by implication, is likely to mislead the consumer;

(c) the explanation and demonstration of the goods or services offered are accurate and complete, particularly with regard to price and, if applicable, to credit conditions, terms of payment, cooling-off periods or right to return, terms of guarantee, after-sales service and delivery;

(d) the descriptions, claims, illustrations or other elements relating to verifiable facts are capable of substantiation;

(e) any misleading, deceptive or unfair trade practices are not used;

(f) direct selling is not represented to the consumer as being a form of market research;

(g) the promotional literature, advertisement or mail contain the name and address or telephone number of the direct selling company, and include the mobile number of the direct seller;

(h) direct selling shall not state or imply that a guarantee, warranty or other expression having substantially the same meaning, offers to the consumer any rights in additional to those provided by law, when it does not;

(i) the terms of any guarantee or warranty, including the name and address of the guarantor, shall be easily available to the consumer and limitations on consumer rights or remedies, where permitted by law, shall be clear and conspicuous;

(j) the remedial action open to the consumer shall be clearly set out in the order form or other accompanying literature provided with the goods or service;

(k) the presentation of the offer does not contain or refer to any testimonial, endorsement or supportive documentation unless it is genuine, verifiable and relevant;

(l) when after-sales service is offered, details of the service are included in the guarantee or stated elsewhere in the offer and if the consumer accepts the offer, information shall be given on how the consumer can activate the service and communicate with the service agent;

(m) products, including, where applicable, samples, are suitably packaged for delivery to the consumer and for possible return, in compliance with the appropriate health and safety standards;

(n) unless otherwise stipulated in the offer, orders shall be fulfilled within the delivery date proposed to the consumer at the time of purchase and the consumer shall be informed of any undue delay as soon as it becomes apparent or comes within the knowledge of the direct selling entity or the concerned direct seller;

(o) in cases of delay under clause (n), any request for cancellation of the order by the consumer shall be granted, irrespective of whether the consumer has been informed of the delay, and the deposit, if any, shall be refunded as per the cancellation terms proposed to the consumer at the time of purchase, and if it is not possible to prevent delivery, the consumer shall be informed of the right to return the product at the direct selling company's or the direct seller's cost as per the procedure for return of the goods proposed to the consumer at the time of purchase;

(p) right of return offered by that entity shall be in writing;

(q) whether payment for the offer is on an immediate sale or installment basis, the price and terms of payment shall be clearly stated in the offer together with the nature of any additional charges such as postage, handling and taxes and, whenever possible, the amounts of such charges;

(r) in the case of sales by installment, the credit terms, including the amount of any deposit or payment on account, the number, amount and periodicity of such installments and the total price compared with the immediate selling price, if any, shall be clearly shown in the offer;

(s) any information needed by the consumer to understand the cost, interest and terms of any other form of credit is provided either in the offer or when the credit is offered;

(t) unless the duration of the offer and the price are clearly stated in the offer, prices shall be maintained for a reasonable period of time;

(u) the procedure for payment and debt collection shall be determined in writing before any contract is signed and it shall be such as to avoid undue inconvenience to the consumer, making due allowance for delays outside the consumer's control;

(v) the provisions of the Legal Metrology Act, 2009 (1 of 2010) and the rules framed thereunder shall be followed.

(ii) A direct selling entity or direct seller shall not—

(a) indulge in fraudulent activities or sales and shall take reasonable steps to ensure that participants do not indulge in false or misleading representations or any other form of fraud, coercion, harassment, or unconscionable or unlawful means;

(b) 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, or to the goods or services being sold by itself or by the direct seller;

(c) indulge in mis-selling of products or services to consumers;

(d) use, or cause or permit to be used, any fraudulent, coercive, unconscionable or unlawful means, or cause harassment, for promoting its direct selling business, or for sale of its goods or services;

(e) refuse to take back spurious goods or deficient services and refund the consideration paid for goods and services provided;

(f) charge any entry fee or subscription fee.

(3) A direct selling entity and a direct seller shall comply with the requirements of all relevant laws, including payment of taxes and deductions thereunder.

(4) A direct selling entity and a direct seller shall not induce consumers to make a purchase based upon the representation that they can reduce or recover the price by referring prospective customers to the direct sellers for similar purchases.

8. Persons not to be engaged in the business of direct selling.— No person who is convicted, or bankrupt during the last five years prior to his association with the business of direct selling, or a person of unsound mind, shall be engaged in the business of direct selling.

Explanation.—For the purpose of this rule, the term 'Bankrupt' shall have the same meaning as assigned to it in clause (3) of section 79 of the Insolvency and Bankruptcy Code, 2016 (31 of 2016).

9. Application of e-commerce rules.— The direct sellers as well as the direct selling entities using e-commerce platforms for sale shall comply with the requirements of the Consumer Protection (e-Commerce) Rules, 2020.

10. Prohibition of Pyramid Scheme and money circulation scheme.—No direct selling entity or direct seller shall—

(a) promote a Pyramid Scheme 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) participate in money circulation scheme in the garb of doing direct selling business.

11. Monitoring by State Government.— For ensuring compliance of these rules by direct selling entity and direct sellers, every State Government shall set up a mechanism to monitor or supervise the activities of direct sellers and direct selling entity.

12. Inconsistencies in laws.— Where any regulation made under the Reserve Bank of India Act, 1934 (2 of 1934) is applicable to a direct selling entity governed under these rules, the provisions of such regulations shall prevail over the provisions of these rules to the extent of inconsistency.

13. Contravention of rules.— The provisions of the Act shall apply for any contravention of these rules.

[F. No. J-10/9/2018-CPU]

ANUPAM MISHRA, Jt. Secy.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.