# 英國通訊管理局決定擴張防止「不正當銷售」（mis-selling）的規定

鑑於頻寬市場以及電信市場的競爭愈趨炙熱，不肖資通訊業者對於弱勢消費者，透過詐騙或其他不適當銷售手法而獲利的案例也層出不窮。爰此，英國通訊管理局（Office of Communication/ Ofcom）在2007年2月8日，決定擴張防止固網電信業者對消費者「不正當銷售」（mis-selling）的規範內容（General Condition）。

「不正當銷售」指的是電信公司或其雇員，利用不受歡迎或者非法的銷售產品技巧所從事的相關市場活動。其中最嚴重的銷售方式，又以「砰一聲」（slamming）的銷售行為，最令人詬病。因為該銷售行為是在未經消費者明示同意、或者未使其獲得足夠知識與資訊下，逕自將提供的服務轉換到另一家公司。例如：轉換服務提供者，但並未通知你；通知轉換服務提供者，但未經你同意；所簽約的服務與提供的服務不盡相同；銷售人利用使你倍感壓力的方式來銷售服務等等，均屬誤賣行為。

此次的規則擴張，在規範對象上也會納入那些使用用戶迴路的服務提供者。Ofcom認為在日益激勵的市場競爭下，這些擴張規則有助於消費者權益，並能保護他們免受不適當的銷售活動干擾，更可確保消費者追求更好消費標的市場信心。

相關連結

- Ofcom
- Dmasia.com
- BBC

**曾筱筠** 編譯整理

**上稿時間：** 2007年02月

**資料來源：** Ofcom，2006年2月8日，http://www.ofcom.org.uk/media/news/2007/02/nr_20070208a，最後瀏覽日：2007年02月12日
Dmasia.com，2006年2月8日，http://www.digitalmediaasia.com/default.asp?ArticleID=21958，最後瀏覽日：2007年02月12日

**延伸閱讀：** BBC，2006年12月21日，http://news.bbc.co.uk/1/hi/business/6199509.stm，最後瀏覽日：2007年02月12日

推薦文章