



פרופסור עומרי בן־שחר

לר תבין

מה כתוב שם. ההנחה הרווחת היא שמתן מידע רב יותר לצרכנים מסייע להם לקבל החלטות נכונות יותר. פרופסור עומרי בן-שחר חושב אחרת

מאת קאי פולקנברג

לצרכנים כי ישנו דבר הנקרא שיעורי ריבית שנתיים, אך מחקרים הראו כי אנשים אינם מבינים את משמעותם וכי פרסומם לא הוביל להפחתת הריבית.

"הצייבור שאליו כיוון המחוקק, אנשים שמרבים לקנות באשראי", אומר בן־שחר, "הוא זה שמתקשה ביותר להבין את התנאים". זה לא עצר את המחוקק לדרוש שלצייבור יינתן מידע רב יותר. בפברואר הופעל חוק כרטיסי האשראי, הדרוש מהחברות לפרסם את התנאים של כרטיסי האשראי באינטרנט, אך כצפוי, ההסכמים מסורבלים ואיש אינו טורח לקרוא אותם. לדברי אליזבת וורן, המפקחת על כך, "אני מלמדת דיני חוזים בהארוורד ואני בעצמי לא מבינה חצי ממה שכתוב שם".

ניסוח ההסכמים אינו הבעיה היחידה. אנשים מתעלמים גם מדברים שנאמרים להם", אומר שניידר. הדוגמה הבולטת ביותר לכך היא אזהרת מירנדה, המבחינה לעוברים על החוק את זכויותיהם. צופי הסדרה "חוק וסדר" יודעים בוודאי לדקלם אותה בעל־פה, אך המציאות מראה שהיא אינה אפקטיבית. דיה. במחקר אחד נמצא כי למרות האזהרות,

את כישלונה המוחלט של שיטת פיקוח זו, שכה מרבים להשתמש בה. ב־2007 היו בן־שחר ושניידר עמיתים בפקולטה למשפטים של אוניברסיטת מישיגן, שם לימד בן־שחר דיני חוזים בעוד שניידר התמקד בביר אתיקה.

בן־שחר, 47, המלמד כיום באוניברסיטת שיקגו, כתב מאמר על חוסר הטעם בשימוש בשפה משפטית בעסקות מכירה. שניידר, 62, הרבה לכתוב על כישלון ההסכמה מתוך ידיעה בתחום הבריאות.

יום אחד, בעת שאכלו יחד ארוחת צהרים, הייתה לשניים התגלות - הם הבינו כי הם תוקפים את אותה בעיה מזוויות שונות. כשהתעמקו בנושא, חשפו הוכחות מעשיות לכך שהדרישה לגילוי העובדות לא שיפרה את ההחלטות שהתקבלו בתחום כלשהו.

קחו למשל את תחום כרטיסי האשראי. החקיקה שמטרתה להביא בפני הלווים את העובדות, דורשת כי המלווים יפרסמו את שיעורי הריבית והעמלות. המחוקקים סברו כי פרסום שיעורי הריבית השנתיים יעודד את הלווים להשוות בין התנאים שחברות האשראי השונות מציעות. החוק הבהיר

בחודש שעבר, הסכימו 7,500 צרכנים של חברת גיימסטיישן באינטרנט לתת לה לא רק כסף, אלא גם לוותר על זכותם לחיי נצח. גיימסטיישן הוסיפה לתנאיה סעיף הנוגע ל"נצחיות הנשמה" כחלק מניסויי שערכה באחד באפרייל. (הודעה על ביטול הסעיף תינתן באותיות אש בגובה 2 מטרים).

צרכנים שקראו את הסעיף ובחרו שלא לתת את הסכמתם, קיבלו הנחה של 5 ליש"ט ברכישת משחק הווידאו הבא. רק 12% סירבו והייתה בכך הוכחה לטענת גיימסטיישן, לפיה מרבית האנשים מסכימים לתנאים בלי לקרוא אותם.

דומה כי הדבר ברור לכולם, לבד מהמחוקק. כל אימת שצצה בעיה חברתית חדשה, החל מדילמות כספיות של רופאים ועד להלוואות בריבית, הפתרון שאליו נוטים לפנות מיד הוא הגדלת המידע. זה זול, קל ואמור לסייע לאנשים לקבל החלטות טובות יותר. הבעיה היא, שזה לא עובד.

במאמר העומד להתפרסם בקרוב, חושפים הפרופסורים עומרי בן־שחר וקרל א. שניידר



צילום: ויטוריו

מדף אחד, אורכו כ-76 ס"מ, הוא נכתב משני צדי הדף ומכיל, כפי שבן-שחר מתאר זאת, "מעין פסיפס של אזהרות שונות ומשונות. לוקח זמן רב לקרוא אותו", אך כדי להבין אותו, "עליך ללמוד שלוש שנים בפקולטה למשפטים".

בן-שחר, שגדל בישראל, עשה תואר במשפטים באוניברסיטה העברית בירושלים ודוקטורט בכלכלה באוניברסיטת הארוורד. שניידר עשה תואר ראשון בהארוורד ולמד משפטים באוניברסיטת מישגן, שם הוא מלמד כיום סטודנטים למשפטים ולרפואה.

התפכחותו של בן-שחר לגבי מתן המידע באה בעקבות פעילותם של עורכי-דין שעודדו את הצרכנים לקרוא את האותיות הקטנות בחוזים. לדעתו, מאמץ זה נדון לכישלון משום שאף אחד אינו קורא את האותיות הקטנות, כפי שגם אותם עורכי-דין הודו.

הוא הבין כי עלה על משהו כאשר נתקל בקריאות בוז, בשעה נתן ביטוי להרהורי הכפירה שלו בכנס משפטים. שניידר מצדו, נתקל בתופעה דומה בתחום הרפואי. המחוקק התמקד במתן מידע והסכמת החולים, תוך התבססות על ידיעת העובדות, אך המחקר של שניידר הראה כי לחולים היה הרבה יותר חשוב למצוא רופא מיומן ואמפתי.

לא תמיד מתן מידע נכשל. מידע קל להבנה עוזר לאנשים לקבל החלטות טובות יותר בתחומים מוכרים – כמו בחירת מסעדה. אחת הדוגמאות המוצלחות היא תקנה הדורשת מבעלי מסעדות בלוס אנג'לס להציג בחלון כרטיס המעיד על רמת ההיגיינה במסעדה.

שיטת הדירוג הפשוטה (A, B ו-C) הובילה לשיפור רמת הסניטציה במסעדות, אך החלטות חשובות רבות אחרות הן מורכבות וקשה להסבין בשפה ברורה. כפי

"כשבוחנים את אופן קבלת ההחלטות של אנשים, גם אם הם מיומנים מאוד, מסתבר שהם אינם אוספים כמות גדולה של מידע ומנתחים אותו", אומר שניידר. "אלא הם ניגשים להחלטות מורכבות על ידי התמקדות במספר מצומצם של גורמים, קלים להבנה". לפי מחקר אחד, נשים שלקו כסרטן השד והיו צריכות לבחור בין כריתת שד מלאה ובין הוצאת הגוש בלבד, ביססו את החלטתן על גורם יחיד, כמו הסיכון שהסרטן יחזור. בדומה לכך, יש חולים במחלת כליות שמחליטים להימנע מקבלת דיאליזה, כשמתברר להם כי הדבר נעשה באמצעות מחטים גדולות.

כדי לקבל החלטות נכונות, אנשים זקוקים ליותר מעובדות – הם זקוקים למומחיות. המומחיות מאפשרת להם להכניס את העובדות להקשר הנכון ולפשט את הבחירות שלהם. זו הסיבה, אומר בן-שחר, שעצת מומחה מועילה יותר מעובדות יבשות. המחוקקים מניחים שאנשים רוצים לקבל החלטות בעצמם, אך במקרים רבים זה אינו כך. לדברי שניידר, החולים רוצים שהרופא שלהם ייעץ להם מה לעשות. הם רוצים מומחיות, לא מידע נוסף.

דרך נוספת להגיע להחלטות נכונות, אומרים הפרופסורים, היא "לכוון את הבחירה של האנשים מבלי לכפות אותה". לבחור את האפשרות הטובה ביותר עבור מרבית האנשים ולהניח לאלה שאינם מסכימים לה לסרב. אם הדבר נוגד את העקרונות הליברליים שלכם, חשבו על האופן בו מדינות מטפלות בירושות. ברירת המחדל היא חוק הירושה ללא צוואה. במדינת אילינוי, חוק זה אומר שמחצית הרכוש תעבור לבן/בת הזוג והשאר יחולק באופן שווה בין הילדים. אם זה אינו מוצא חן בעיני מישהו, הוא יכול לשנות זאת על ידי כתיבת צוואה.

זה לא עצר את המחוקק לדרוש שלציבור ינתן מידע רב יותר. בפברואר הופעל חוק כרטיסי האשראי, הדורש מהחברות לפרסם את התנאים של כרטיסי האשראי באינטרנט, אך כצפוי, ההסכמים מסורבלים ואיש אינו טורח לקרוא אותם

הפרופסורים שאינם מתנגדים לפטרנליזם של המחוקק, סבורים כי עליו לזנוח את הדרישה למתן מידע ופשוט להוציא דברים מסוימים אל מחוץ לחוק. כפי ששניידר מזהיר, "סמואל ג'ונסון אמר שנישואים שניים הם ניצחון התקווה על ניסיון החיים. אנו סבורים שהניסיון להביא לכך שמתן מידע יעבוד, הוא ניצחון התקווה על המציאות בשטח".

שחוקר רפואי אחד מציין, אם חולה סובל מ"מסטיציוזיס מערכתית וברצוננו להזמין אותו או אותה להשתתף בניסוי קליני מבוקר שיבחן את יעילות הטיפול בסכימדין לעומת די-סודיום כרומוגליקט, עלינו לומר לו זאת". ישנה בעיה גדולה עוד יותר עם המנטרה, לפיה מידע-רבי-יותר טוב, אומר שניידר. זו נכשלה משום שהיא מתבססת על אי-הבנת הפסיכולוגיה של קבלת ההחלטות.