

# ככל שהאותיות קטנות, הטקסט צפוף והמלים מסורבלות, כך פוחת הסיכוי שמישוהו קורא

## את הכתוב. את הטריק הפשוט והמסוכן הזה גילו חברות האינטרנט והסלולר וספקי שירות

נוספים, שהחודים שלהם כל כך מתישים שאיש לא מצליח לקרוא אותם.

פרופ' עמרי בן-שחר

החליט לקרוא מה מסתתר

מאחורי האותיות הקטנות

וגילה שלאף אחד לא אכפת

**ב**פרק הפותח את העונה ה-15 של סדרת האנימציה "סאות' פארק" מגלה אחד מגיבורי הסדרה, קייל, שהוא באמת היה צריך לקרוא את התנאים שלהם הסכים בפעם האחרונה שהתקין ערכון של תוכנת אייטיונס במיניסטריון שלו. הוא מגלה זאת כשלפתע נישא אליו יום אחד סוכנים מטעם אפל, מורדים אותו, לוקחים ממנו רגימת דם ומבקשים בתקיפות שיבוא אצלם. כשקייל מסרב, הם מזכירים לו – אולי דיוק, מיידעים אותו לראשונה – שהוא הסיכוי לכל זה כשתחם על הסכם השימוש. הבעיה? קייל, כמו כל אדם אחר שחתם על תנאי השימוש של אייטיונס, לא קרא את החוזה הארוך שבו הסיכוי לו אפל בכירוס מה היא הולכת לעשות לו. הוא רק הקליק "אשר".

עד מהרה מגלה קייל עד כמה עמוק הבור שחפר לעצמו ברגע של קלות דעת. הוא נמלט בבחלה אל אביו עורך הדין, שמסביר לו במלים פשוטות: זאת תמיד אחריותו של הצד המסכים לדעת על מה הוא חותם. "אבל זה באורך שבועות עמומים והם שולחים לי חוזה חדש כל שלושה שבועות", הוא מוחה, אבל לשווא. ששם הוא מגיע לצינוק של אפל, יחד עם גבר יפני ואשה צעירה, ומתבשר על ידי סטיב ג'ובס (שעוד היה או בחיים) שהוא הסכים לתרום את גופו למוצר הדגל החדש של אפל, שילוב בין מרבה רגליים אנושי לאייפד, שהוא השראה מסרט האימה החולני "הנרדל האנושי" (The Human Centipede). קייל מוחה, אבל ג'ובס מרגיש שוב ושוב (ושוב) שהוא והאחרים כבר הסכימו מראש לכל רבר שהחברה תעשה להם. "איזה אדם מסכים למשהו שהוא לא קורא קודם לכן?", טונט בו אחד מעובדי אפל כשהוא מוחה.

הפארודיה של "סאות' פארק" על תנאי השימוש של אפל אמנם קיצונית, אך היא נוגעת בבעיה שאיתה אנחנו מתמודדים מדי יום. בין אם מדובר באפליקציה החדשה שאנחנו מתקינים בלי לקרוא את תנאי השימוש, מוש, טופס ההסכמה שעלינו אנו חותמים בבית הורד לים בלי לעבור עליו ביסודיות, החוזה שעליו חתמנו עם חברת הסלולר, או חשבון הבנק שאנחנו פותחים מבלי לקרוא את עשרות העמודים של ההסכם – אני חנו רגילים לנכנף את הגילויי שהברות וגופים אחרים מעניקים לנו מבלי משים. אנחנו מניחים שגם אם לא נקרא הכל, יהיה בסדר – מישוהו קרא את זה, יש רגולטור שמפקח – אבל בפועל, בדרך כלל ההסכם מה שלנו היא צורת הפיקוח היחידה שקיימת. האם זה אומר שמדובר בניהוף לחלק ממוצר הדגל החדש של אפל? כנראה שלא, אבל זה לא שאין סכנות אחרות. ספרו החדש של פרופ' עמרי בן-שחר מאוניברסיטת שיקגו, *More Than You Wanted to Know: The Failure of Mandated Disclosure* ("יותר משרציתם לדעת: כישלונה של חובת הגילוי"), ער סק בריוק בבעיה הזאת: חברות, מעסיקים וארגונים בכל העולם מחויבים להעניק לנו גילוי לגבי כל פרט מהותי בעסקה או בהסכם שעליו אנחנו חותמים. הכי רונה טובה, ונועדה להגן עלינו מפני ניסיון לנצל אותנו. נו. חובת הגילוי – כלומר, ההסכמים שעליהם אנחנו מתבקשים לחתום מדי יום על ידי כל גוף שנותן לנו שירות – היא צורת הרגולציה הנפוצה בעולם המעי רבי, אבל גם הכושלת ביותר.

ההסכמים הארוכים האלה, מסביר בן-שחר, הם תר צד של עשרות שנים של מאבקים צרכניים שנועדו להגדיל את השקיפות, להגן על צרכנים מהתנהגות טורפנית של חברות וארגונים ולוודא שהם יקבלו את כל המידע הנתון להם כדי לקבל את ההחלטה הטובה ביותר לגבי ההסכמים שאליהם הם נכנסים. הבעיה? מדובר בשקר אחד גדול, אשליה שכולנו שותפים לה – הצרכנים שלא קוראים, הרגולטורים שנתלים בשקיפות כתירוץ לא לעשות שום דבר אחר והחברות שמנצלות אותה לרעה – שיוצרת מערכת שאיש אינו לוקח ברצינות ומונעת צורות אפקטיביות יותר של רגולציה. זהו משולש של עצלנות, שמרוב כוונות טובות ומלים גבוהות מותיר אותנו חשופים לחלוטין.

**גם מרצים לכלכלה לא מבינים את המשכנתא שלהם**

"לפני 100 שנה אמר השופט האמריקאי הדגול לואיס ברנדייס שאורי השמש הוא המחטא הטוב ביותר, ומחר קיים בכל העולם המערבי לקחו את זה ברצינות ואמרו

**"יודע כמה אנשים קוראים את תנאי השימוש של אייטיונס? אפס. אחד מ-2,000 איש נכנס לתנאים ומשקיע בזה בממוצע 10 שניות. הדבר המדהים הוא שאפילו מי שמנסח את זה לא קורא: יש פה טעויות הדפסה. באמת, מי יכול לקרוא את זה?"**

מקדישים את זמנם בעיקר להגדלת השקיפות באמצעות הוספת חובות גילוי, המסמכים שעליהם אנתנו מתבקשים לעבור מתארכים ומתארכים, וכך גם הלם המידע שמבטיח שההגנה שהחוק מספק לנו תהיה חסרת ערך לחלוטין.

"בספר אני מתאר צרכן היתומי, שההבדל בינו לכיניכם הוא שכל מה שהוא עושה זה שהוא כן קורא את כל ההסכמים האלה. הוא לא שם פילטרים. הוא חי חיים פתטיים", אומר בן-שחר. "כוא נגיד למשל שאכתפ לך מנושא הפרטיות ואיסוף המידע, אז אתה קורא את מדיניות הפרטיות של האתר והאפליקציה ציית שבהם אתה משתמש. לפי חישוב שנעשה לפני שנתיים, אם היית קורא רק את זה, זה היה לוקח לך חודשיים מלאים מהחיים. לא היית עושה שום דבר אחר בחודשיים האלה – רק את הדבר הזה".

אתה מסביר בספר שחובות הגילוי היא רשת ההגנה הראשונה שנוקדה להגן עלינו מפני גופים מורפניים. לעתים קרובות היא גם רשת ההגנה היחידה. אם היא לא עובדת, מי מגן עלינו?

"לא רק שהיא לא עובדת, היא פרוצה לחלוטין, חסרת כל ערך ומזיקה. קח לדוגמה את אודרת מיר רנה (האזהרה ששוטרים בארה"ב מחויבים להשמיע בפני חשודים לפני שהם נחקרים וכוללת את זכות השתיקה והזכות לייצוג משפטי, א"ש). תחשוב מה זה אומר: איך מגנים על אנשים לא אומרים לצד החוק איך להתנהג, אומרים לצד החוק 'תגיד לצד החלש איך להתנהג, תעביר לו מידע'. אלא שמחשירים מראים שאפילו הנאשמים הכי משכילים, פרופסורים בייל שנעצרו בהפגנות, לא נשמעים לאזהרה הזאת. ואז המשטרה יכולה לנהל חקירות שחן לחלוטין רכבניות, לנצל את התמימות והחולשה של הנאשמים ולסחוט מהם הודאות בדרכים לא מקובלות".

כלומר, לא רק שזה לא עובד, זה מזיק. זה מוביל למטרופנות במקום להגן מנזח.

"זה גם מסכל רבדים אחרים של הגנה. פעמים רבות זאת רשת ההגנה היחידה שיש. קשה להגיע לחקיקה בנושאים מסוימים, אבל לסוג אחד של חקיקה אף אחד לא מתנגד: גילוי נאות. אים שחושב שצריך לעשות משהו צריך להיות מאוד מתוסכל מזה, כי שקיפות זה לומר 'אני לא עושה כלום'. מבחינת החברות, מרוב כביסוי תחת. מבחינה משפטית זה מכסה אותן. א' אפ' שר לתבוע אותם על מרמה, כי הם נתנו גילוי. אז הבנק

אם אנתנו רוצים להגן על אנשים, אנתנו צריכים לרדוש אור שמש, שקיפות, גילוי נאות", מסביר בן-שחר, יליד ישראל וכיום פרופסור למשפטים באוניברסיטת שיקגו, בראיון ל-Markerweek.

"הטענה שלי היא שכל התופעה שנקראת גילוי, כל התופעה שנקראת שקיפות, כל התופעה של לתת לאנשים יותר מידע – לא עובדת, ואי אפשר לתקן את זה. הטענה שלי היא שזה לא מגן על האוטונומיה של אנשים, כפי שזה אמור לעשות, אלא פוגע בה. האם כשאתה מקבל טופס ארוך בבית החולים אתה מרגיש שדואגים לך? שזה בשבילך? שזה עוזר לך? בדרך כלל אנשים חושבים, ובצדק, שזה עוזר לבית החולים, שמ' דובר בכיסוי תחת. וזה נכון, זה מה שזה".

בספר, אנתנו כתב עם עמיתו מאוניברסיטת מישיגן, פרופ' קארל שניידר, נוקט בן-שחר עמדה פרובוקטיבית שמבטלת עשרות שנים של הישגים צרכניים וקובעת באופן חד-משמעי שחובות הגילוי לא עובדת, ואף מזיקה – שאור השמש, אם להשתמש במטאפורה המפורסמת של ברנדריס, מסנוור אותנו עד שכולנו מתעוורים. הסיבה לכך פשוטה: מהצד האחד של המשוואה נמצאים צרכנים פשוטים, אנשים נטולי השכלה משפטית שצריכים לקרוא עשרות עמודים של הסכמים משפטיים סבוכים ביותר, לעתים כמה פעמים ביום; ומהצד השני ניצבים תאגידים או ארגונים משולתיים שמעסיקים עורכי דין שידועים בדיוק כיצד לנסח מלכודות חוקיות לחלוטין.

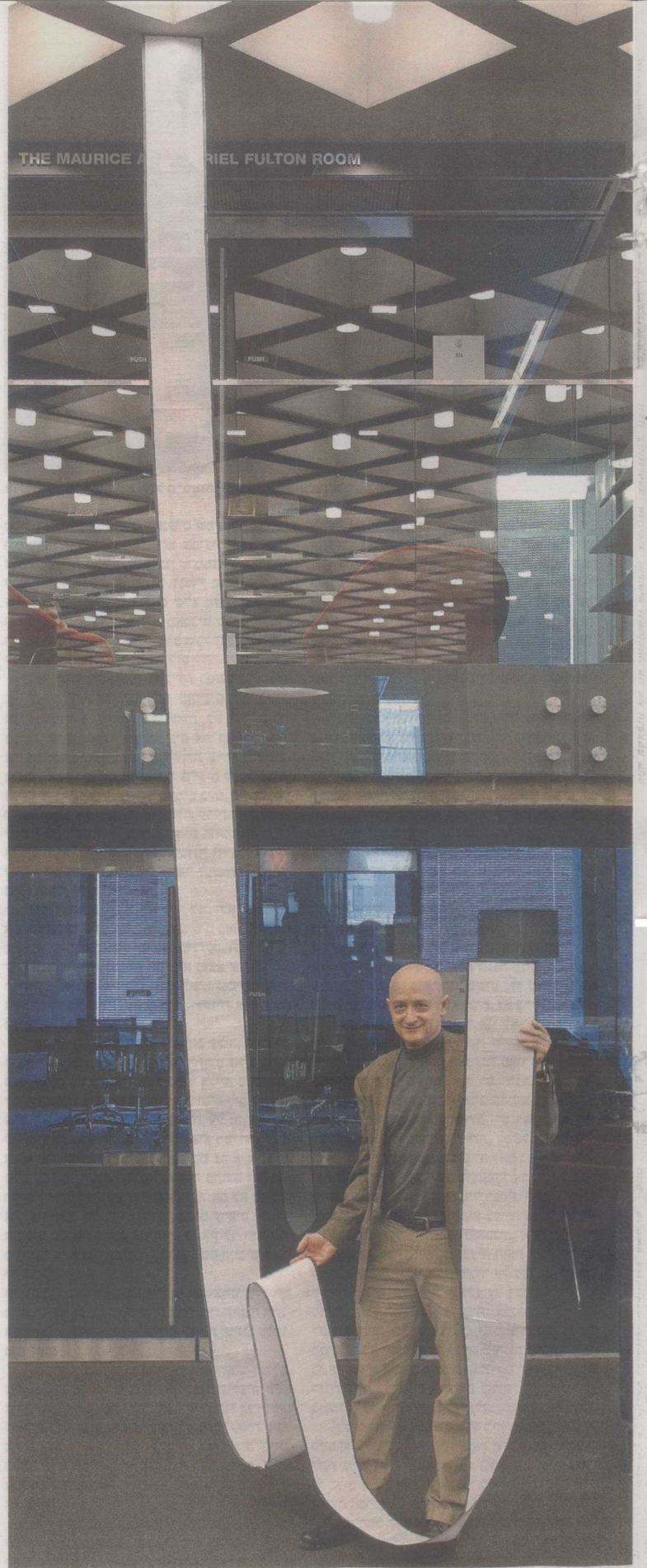
כך, הודות למיסקונספציה רגולטורית, כוונות טובות של ארגונים למען הגנת הצרכן וקודטוב של תחנות תאגידיות, נהפכו הגילויים שעליהם מחתים מים אנתנו לארוכים יותר ויותר, מסוככים יותר ויותר, והרבר שנועד להגן על הצרכנים מטרופנות נהפך לדבר שמאפשר לטרופים לסחוט מהם הסכמה מרעת מבלי שהם בכלל מבינים מה קורה.

"אנשים פשוט מקליקים, או חותמים בלי לקרוא, ואז כשקורה משהו לא טוב הולכים לבית משפט ואומר רים 'היתה פה מרמה'. ואז בית המשפט אומר שאם היה גילוי מלא כמו שהחוק דורש, עד קצה הירד, אין מרמה. הרי איך אפשר לקרוא לחובה החוקית לגלות מרמה? חובת הגילוי נועדה לתת לכולנו אפשרויות בחירה, אבל בפועל היא מכניסה אנתנו לסוג של הלם: לא רק שכל גילוי עצמו נהיה ארוך, אלא שכל החיים מלאים כל הזמן בגילויים כאלה", אומר בן-שחר.

במהלך התחקיר לספר טרח בן-שחר להדפיס את תנאי השימוש של תוכנת אייטיונס, אותם תנאי שי-מוש שלהם לעגה 'סאות' פארק'. התוצאה? 30 מטר של דפים צפופים בפונט קטנטן. הוא תלה אותם מהתקרה של הספרייה של אוניברסיטת שיקגו כדי להמחיש כמה ארוכים ובלתי אפשריים נהפכו החיים שעליהם אנתנו חותמים. "קולגה שלי קיבלה מידע מקומקאסט, חברת הטלקום האמריקאית, כמה אנשים קוראים את זה. יודע כמה? אפס. אחד מ-2,000 איש נכנס לתנאים, ומשקיע בזה בממוצע 10 שניות. זה הקורא המתוחכם. הרבר המדהים הוא שאפילו מי שמ' נסח את זה לא קורא: יש פה טעויות הדפסה, למשל, ישנו סעיף 4, ולאחר מכן מופיע עוד סעיף 4. ובאמת, מי יכול לקרוא את זה? זה ג'בריש מוחלט".

לא מרובד כאן, מרגיש בן-שחר, בתרגיל משפטי תיאורטי. זו לא שאלה שצריכה לעניין רק עורכי דין. מרובד בת-שתי החוקיות שעליה מונחת כל ההתקשרויות בינינו לבין הגופים שמנהלים את חיינו, ברשת ביטחון חשובה מאין כמוה שלא מתפקדת. חובת הגילוי שחברות וארגונים מעבירים לנו היא לעתים קרובות צורת הרגולציה היחידה שמוטלת עליהם. כל עוד אותם גופים מע' בידיים לנו את כל המידע הרל-וונטי, גורסים הרגולטורים, אנתנו מסוגלים לקבל החלטות מושכלות ולכן מוגנים מטרופנות.

הבעיה היא שחוחים ארוכים, מסוככים ובלתי קריאים כמו תנאי השימוש של אייטיונס יש הרבה, ואין לנו מספיק זמן לקרוא אותם. אז הגילוי הנאות מגן על רק המוסריים אותן, ולא על הצרכנים והמומנים. ומכיוון שהרגולטורים



פרופ' עמרי בן-שחר מציג את תנאי השימוש של אייטיונס, באורך 30 מטר צילום: Liou De Grane

המשך בעמוד הבא

**MATSART**  
AUCTIONEERS & APPRAISERS

**מכירה פומבית מס' 130  
אמנות ישראלית  
ציורים ופסלים חשובים**

**19:30 | 21.05.14**

**תצוגה מקדימה ומכירה  
גלריה מצארט  
רח' פרישמן 15 תל אביב  
02-6251049, 03-6810001**

**WWW.MATSART.NET**



אנשי אפל חוטפים את קייל מ'סאות' פארק - לאחר שהסכים לכל תנאי השימוש

תראה את התנאים מראש. הסיבה, קבע השופט, היא שמדובר רק בעלויות עסקה, והגילוי הוא בזכו זמן ואף אחד לא קורא את זה. אבל משום שהוא הבין שאנשים כן צריכים לדעת את התנאים והזכויות שעליהם חתמו, הוא קבע שהחובה נכרת רק אחרי שהגעת הביתה ופתחת את הקופסה. לכן יש לך באופן טבעי את הזכות להחזיר. אני, כצרכן, קראתי את זה וחשבת 'הללויה'.

אבל להחזיר מחשב זה קל. איך אפשר להחזיר אפליקציה או משכנתא?

"בכך שלא תהיה חייב לשלם. אבל אני חושב שדחת ההחזרה לא צריכה להיות מחויבת בחוק. אני חושב שהאירופאים עושים טעות כשהם מחייבים כיום את חובת החזרה. בארה"ב אין חובה לעסקים לאפשר לך להחזיר שירות או מוצר, אבל הולמארט נתנים לך 90 יום להחזיר והם פתח את הבועה: אם וולמארט עושים את זה, כולם עושים את זה. בזמן שהאירופאים מרברים על 14 יום לאמריקאים יש 90, וההבדל פה הוא שהיתה תחרות. וביום שבו נושא הפירסום יהיה חשוב לאנשי שים, ביום שיהיו סיפורי זוויעה, גם בתחום הזה תמצא הדרך להחזיר."

אבל זה פתרון בעייתי. אתה אומר בעצם שהצורה הנהיב בסיסית של רגולציה שיש לנו, הגילוי, היא שקר אחד גדול, אשליה שלא מגנה עלינו כמו שאנחנו חושבים, או בואו כבר משוטף נלך עירומים. אם צורת הרגולציה הזאת לא עובדת, לא צריך רגולציה? את זה אני לא רוצה לומר. אני לא רוצה שישמעו שאני ליברטריאן מאוניברסיטת שיקגו שחושב שה שוק יפתור כל דבר. יש דוגמאות מאוד יפות לאופן שבו השוק פותר בעיות, אבל יש הרבה בעיות שה שוק לא יכול לפתור. אם חושבים שהמשטרה מתנהגת בצורה אגרסיבית מדי בחקירות, יש דברים שאפשר לעשות: מצלמות בחדר החקירות, למשל. כמובן שיש מחד שצריך לשלם אם רוצים להילחם בפשע ושאלות קשות שרגולטורים צריכים להתמודד אתן. בתחום של עמלות בנקים, למה לא להטיל רגולציה על העמלה עצמה, אם אנחנו יודעים שהיא בעייתית?

"בסוגיה של הלוואות מסוכנות, לא נושאת יש דרכים אפקטיביות לטפל בעייה הזאת עוד מאז ימי המרויב. בחוקי המרויב יש איסור על נשך. איסור על לקיחת ריבית של יותר מ-12% על דברים מסוימים, למשל, זאת רגולציה שעובדת: הבנקים לא יוכלו לקחת ריביות גבוהות מדי, ואנשים שהם לווים מאוד מסוכנים לא יקבלו אשאי. יש לזה גם מחד, כמובן, כן זה מוציא אנשים מהשוק, אבל בגלל זה בדיוק יש רגולטורים, כדי לרדן בשאלות כאלה."

כלומר, לא מדובר פה בקריאה לצימצם את הרגולציה. ממש לא. אני חושב שצריך לקיים יותר רגולציה כיום הרגולטור אומר 'עשיתי את שלי, גרמתי לחברה לתת גילוי נאות', ומעביר את האחריות לצרכן שאין לו כלים לטפל בה. הרגולטור הוא זה שצריך לעבוד במקום הצרכן, ולהפסיק להעביר את האחריות. המחד קיים צריכים להפסיק להיות לוביזט מה עובד ומה לא, ולשנות את זה נכשל. אבל כיום כל המנגנון הזה נעצר כי יש איהו תהליך אנטי שנקרא גילוי, שקופות, אאוטגומיה. וזה פשוט לא עובד."

תמונה הגילויים הפשוטים שאנשים שמים לב אליהם, וגם מחזירים למדף אם הם ראו שמוצר מסוים מכיל הרבה קלוריות. אבל חשוב להבין שהממצאים המדעיים לגבי ההצלחה של זה שונים לגמרי מהאינטואיציה שלנו. יש הרבה מאוד אנשים שלא משתמשים בה, ובספר אני סוקר יותר מ-100 מאמרים שכתבו רק את הנושא הזה. השינוי זניח: לפעמים אוכלים פחות הודות לסימון הקלוריות, אבל אז אוכלים יותר פעמים ביום. "מאז שהתחילו לסמן קלוריות בסטארבוקס, מספר הקלוריות במונח שאנשים מומינים ירד ב-5%, אבל במספר הקלוריות במשקאות לא היה שינוי. כלומר, אנשים אולי לא מומינים את המאפיין, אבל את הפרופורציה עם 800 הקלוריות עדיין מומינים. כלומר, אפילו בהחלטה שאנחנו צריכים להבין בה כי אנחנו מקבלים אותה עשרות פעמים ביום, ואפילו אחד רי שפישטנו את חובת הגילוי שלה, עדיין לא הצלחנו להשיג את המטרה - צמצום בעיית ההשמנה."

אז רשת ההגנה הזאת - הראשונה והחזקה שיש לנו - לא עובדת. אבל מה אפשר לעשות? בלעדיה נהיה אפילו יותר עירומים. "זאת השאלה. אם זה לא עוזר לנו, ולא ממוקד לנו את האוטונומיה, ואנחנו לא משתמשים בה, למה אני חנו כל כך רבקים בזה? יש כאן פרדוקס. יכול להיות שיש כל תועלת סמויות ואני לא מוצא אותן".

ועדיין, וראי יש איזשהו ערך לאוטונומיה הזאת. נלחמנו הרבה מאוד שנים כדי להרוויח את חובת הגילוי. "אנחנו עדיין ממשיכים להילחם עליה, בעלויות חברתיות עצומות. קח למשל את התחום של ניסויים בכני אדם, שהוא תחום מאוד מאוד רגיש. בכל העיר לם מתבצעים ניסויים של תרופות וטיפולים על בני אדם. יש ועדות רגולציה שמפקחות על זה, אבל הן לא ממוחות בכל תחום, או הדבר שהן מפקחות עליו זה טופסי ההסכמה מרדעת, שגם הם נורא ארוכים. פעם הם לא היו. יש תחושה נאיבית בתחום הזה בלך רב אנשי הביוריאטיקה שזה עוזר, אבל הם לא מבינים את המציאות של בתי החולים שבהם עושים את זה; אין כאן הסכמה מרדעת אמיתית, כי אין לך רדך להיבין ויש אי אפשר לפשט - להפך, שם חייבים לומר לך הכל".

אז מה כן אפשר לעשות? הרי גם אם אנחנו עירומים כיום, זה לא המצב האידיאלי. את רשת ההגנה הזאת אפקטיבית הזאת צריך להחליף ברשת שתגן עלינו, בכל זאת. "כמו שברפואה אין פתרון יחיד שמתאים לכולם, כך גם הרגולציה. יש הרבה דברים ברגולציה שלא צריך לפתור ויש המון דברים שצריך לפתור בניתוחים כרואכים, הרבים שאף אחד לא יודע איך לעשות. אבל מה שבטוח זה שאי אפשר להמשיך ברגולציה 'לייט' הנוכחית, או יותר נכון הרגולציה הלא קיימת, ששם אבל לא באמת שם."

אז מה כן? "הדבר הכי חשוב, הכי גדול והכי משמעותי במה לחמה נגד התנהגות טורפנית היא הזכות להחזיר. לפני 20 שנה היה פסק דין ידוע בשיקגו, שקבע שאפשר לתת קונה מחשב או תוכנה זה בסדר בלך ששם אתה חוזר עליו".

הדבר הכי חשוב, הכי גדול והכי משמעותי במה לחמה נגד התנהגות טורפנית היא הזכות להחזיר. לפני 20 שנה היה פסק דין ידוע בשיקגו, שקבע שאפשר לתת קונה מחשב או תוכנה זה בסדר בלך ששם אתה חוזר עליו".

"או, למשל, בארה"ב היתה שערורייה גדולה שקרה לעמלות האוברדראפט של הבנקים. ככל פעם שאתה מגיע למצב של משיכת יתר, הבנק גובה ממך עמלות של עשרות דולרים גם על משיכה קטנה ביותר. אי אפשר לאסור על אוברדראפט, אבל מה שעשו זה לתת לך טופס הסכמה כשאתה פותח בחשבון, שבלעדי לא תוכל להיכנס לאוברדראפט. אז ניסחו טופס מאוד ברור: 'החירות! אוהדה!'. אלא שכאשר אתה פותח חשבון בנק, אתה לא מקבל טופס אחד, אתה מקבל ספר. הטופס הזה מוחבא בעמוד 17 מתוך 30 חתימות שונות שאתה צריך למלא. וההבנה לא פתרון. הפתרון הוא לעשות רגולציה על המחירים, לראו שישתלם לבנקים, אבל שלא יהיה מקור לרווח בלתי סביר. אבל זה כבר קשה כנראה".

כלומר, אי אפשר באמת לפשט את התהליך. "אני מלמד אשאי צרכני, וכשאני לוקח משכנתא אני מרגיש חסר אונים. לא יודע מה נכון ומה לא. מוכח מחברים להמליץ לי על ברוקר שאוכל לסמוך עליו שלא ידפוק אותי. כבר 30 שנה אנשים מחפשים איך לפשט את התהליך, מחפשים את האדם אקס מדינה, את השפן ככובע, את תרופת הקסם שתפתור הכל, ולא מצליחים. הסיבה שאי אפשר לפשט את זה היא שהחלטות מסוכנות אי אפשר לפשט. ככל מה שנוגע לטיפול רפואי, למשל, האם אתה רוצה בתופעת לוואי א' או תופעת לוואי ב'? זה מסובך. יש המון שיקולים".

### הרגולטור צריך לעבוד במקום הצרכן

אבל יש גם הצלחות בתחום. למשל, סימון תזונתי. זה לא נכון. הצלחנו לפשט את סימון הקלוריות. זה

### המשך מהעמוד הקודם

ששולח מכתב לסכתא ורנה ואומר לה 'אדרשות טובות, יש לנו בשבילך הלוואה של 2,000 דולר, תבואי, הצ'ק מוכן' יכול לתת לה רק 200 דולר ולומר שהוא נתן לה את כל הטפסים, אז לא מדובר במרמה. בספר אני מצוטט מנכ"ל שאומר שבכל מה שנוגע לתחום הצרכני הוא מעדיף גילוי על רגולציה: 'כל מה שתגידו לי לגלות אני אגלה, רק שלא תעשו לי רגולציה'."

במידה רבה אפשר להבין למה: הרגולטור טיפל בבועה מהרעע שהוא חייב בגילוי נאות, הארגונים מילאו את חובתם כלפי החוק בכך שנתנו גילוי מלא ושקף. והצרכן, שאינו מסוגל לעכל את כמות המידע או לפענח אותה, נותר חשוף. האחריות עוברת מהרגולטור לצרכן, שאינו מסוגל לממש אותה. "בריוק".

כלומר, מדובר בשקף אחד גדול. "בתעשייה. זאת תעשייה".

אולי הפתרון הוא סוג חדש של גילוי, שפה פשוטה יותר, צמצום ההסכמים לאורך נורמלי.

"נגיד את זה כך: הרשות להגנה על צרכנים פיי (CFTB), שהיא בעקבות המסבר הפיננסי, עשתה עבודה נפלאה בפישוט טופס הגילוי שאנשים ממלאים לפני שהם לוקחים משכנתא. הוא היה נורא לא ברור, אז הם ניסו לפשט אותו. במשך שנתיים הם עבדו עם יועצים מתחום הפסיכולוגיה והתנהגות, לקחו את הטופס הנוראי הזה ופישטו אותו ליצירת מופת. הבעיה היא שכאשר אתה בא לסגור משכנתא אתה לא מקבל רק את הטופס הזה. אתה מקבל עוד טפסים, בממוצע 50 טפסים, 100 עמודים, משוה כמו 75 חתימות. אז טופס אחד שופך, אבל מה עם השאר? השאר לא בסמכותם, אלא בסמכות של רשויות אחרות."



## מכון ון ליר בירושלים

מכון ון ליר בירושלים  
THE VAN LEER CENTER FOR INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP  
מכון ון ליר בירושלים

### הרצאתו של פרופ' יואל מוקיר

אוניברסיטת נורת'וסטרן ואוניברסיטת תל אביב

י"ר: פרופ' משה יוסטמן  
אוניברסיטת בן גוריון בנגב ומכון ון ליר בירושלים

## האם קדמה טכנולוגית היא נחלת העבר?

### Is Technological Progress a Thing of the Past?

בחינת תולדותיה של הקדמה הטכנולוגית מלמדת שהטכנולוגיה תמשיך כנראה להתפתח, ולשנות את חיינו ואת החברה שבה אנו חיים בקצב מהיר אף יותר מקצב ההתפתחות המדהים שראינו במאה העשרים. זו אינה בהכרח תוצאה רצויה; יש חשש שמה שברוויח כצרכנים, כצופים, כחולים וכאזרחים נפסיד כעובדים. אך בשורה התחתונה, קדמה טכנולוגית עדיפה על היעדרה, ואי אפשר בלעדיה. לפיכך ייתכן שיהיה צורך לשנות את התפיסה המסורתית שלנו בנוגע לצמיחה כלכלית ולהגדיר מחדש את כללי החשבונאות הלאומית.

**יום רביעי כא באייר תשע"ד, 21 במאי 2014, בשעה 18:00**

מכון ון ליר בירושלים, רח' ז'בוטינסקי 43, ירושלים  
[www.vanleer.org.il](http://www.vanleer.org.il), 02-5605222

ההרצאה תקיים בעברית עם מצגת באנגלית

הכניסה חופשית

לא תתאפשר חניה בשטח המכון (חניה מוסדרת ברחובות הסמוכים). תמונות שיוצלו מנהלך האינטרנט יפורסמו באחד המכון ובירשתות החברתיות.

