

Bandaríkin

– ógn eða fyrirmynd í neytendamálum?

Eftir Ian Watson

Mynd: Zachary Schrag

Því er oft haldið fram að hinn svo kallaði litli maður sé best verndaður í Evrópu og þá sérstaklega á Norðurlöndunum. Það er líka ímynd sumra að í Bandaríkjunum ríki frumskógarlög málg og að neytendur þurfi alltaf að vera á varðbergi. Ég bjó í Bandaríkjunum í þrjátíu ár og mig langar að koma á jafnvægi í umræðunni og lýsa ástandi neytendamála í Bandaríkjunum.

Auðvelt að skipta

Ég hef oft komið heim frá búðinni í Bandaríkjunum og áttað mig á því að eitthvað sem ég keypti passar í raun ekki, er gallað, eða bara að ég gerði mistök með því að kaupa það. Þá er mjög auðvelt að fara aftur í búðina og fá vöruna endurgreidda eða skipta henni. Auðvitað má maður ekki koma með hálfómt blekhyli eða notaðar brækur, en það er venjulega nóg að hafa skipt um skoðun – það þarf ekki að færa ítarleg rök fyrir því að vilja skipta eða sitja undir ýmsum misþægilegum spurningum.

Þó að sumar íslenskar búðir hafi tekið upp frekar bandaríska stefnu hafa flestar þeirra mjög stífar reglur. Ekki alls fyrir löngu keypti ég prentara í Reykjavík sem reyndist strax vera gallaður (það var ekki einu sinni hægt að kveikja á honum). Ég fór tafarlaust aftur í búðina, en þar neitaði starfsfólkið að taka við prentaranum og endurgreiða mér. Mér var sagt að ég þyrfti að gera mér ferð til umboðsmanns framleiðandans á Íslandi og láta meta ástand tækisins. Ég kvartaði hástöfum og neyddi starfsfólkið til að horfa á meðan ég sýndi því að prentarinn fór ekki í gang. Ég fékk loksins peninginn minn aftur, en ekki án þess að á mig væri horft sem hallærislegan nöldrara. Í Bandaríkjunum hefði málið líklega verið afgreitt strax og fyrirhafnarlaust.

Póstverslun

Annað sem einkennir Bandaríkin er póstverslun. Þrátt fyrir að búa á afskekktasta bóndabænum í fámennasta hreppi landsins er hægt að panta nánast allt sem hugurinn

girnist í pósti án þess að gera sér ferð í kaupstaðinn. Skilafresturinn gildir líka í póstverslun og póstburðargjöld eru hófleg. Með þessu hefur sérhver Bandaríkjaamaður aðgang að seljendum í öllum fimmtíu fylkjunum. Sömuleiðis ná bandarísk fyrirtæki til ótrúlega margra viðskiptavina – fleiri en 300 milljóna.

Á Íslandi er innlend póstverslun hins vegar vanþróuð og hömlur á póstverslun við útlönd. Póstverslunarmenning í Evrópu fer þó batnandi. Evrópusambandsráðið kynnti í byrjun október tillögu um neytendavænni reglur fyrir póstverslun milli landa. Ísland gæti vel tekið þátt í þessari vaxandi póstverslunarmenningu með því að fella niður umsýslumúrana sem tefja pakka á leið til landsins. Slíkar breytingar myndu sjálfkrafa fylgja Evrópusambandsaðild, en gætu líka komist á utan sambandsins með því að breyta tollalögum.

Upplýsingar um matvörur

Það má hafa efasemdir um marga þætti í matvöruframleiðslu Bandaríkjanna (svo sem kjötvinnslu og erfðabreytt matvæli) en næringarupplýsingar á matvöru eru til fyrirmyndar. Samkvæmt lögum (Nutrition Labeling and Education Act) þurfa ítarlegar upplýsingar um innihald ávallt að birtast í stóru letri og á stöðluðu formi. Allra minnstu framleiðendur eru hins vegar undanþegnir þessum lögum til að auðvelda þeim aðgengi að markaði. Síðan í september 2008 á það auk þess við um ýmsar vörur sem seldar eru í Bandaríkjunum, meðal annars kjöt, grænmeti og ávexti, að þær þurfa að vera merktar upprunalandi sínu. Slíkar kröfur eru ekki gerðar á Íslandi.

Þá er matvælaframleiðendum skylt að greina frá magni hinna óhollu transfitusýra á umbúðum matvæla, en slíkt er ekki tilfellið í löndum Evrópu. Þá hafa heilbrigðisyriföld í New York verið í fararbroddi í baráttunni við transfituna. Settar hafa verið reglur sem skylda veitingamenn til að takmarka transfitu í matvælum.



Bakarar í New York verða að takmarka transfitu í bakkelsinu.

Smámáladómstólar

Fyrir tveimur eða þremur árum þurfti móðir mín í fyrsta sinn að fara með mál til smámáladómstóls. Foreldrar mínir höfðu ráðið verktaka í umfangsmikla viðgerð á húsinu sínu. Í upphafi gekk allt vel en þá veiktist verktakinn, missti starfsmann sinn og náði ekki að klára síðasta kafla verksins, en endurgreiddi samt ekki það sem eftir stóð (u.þ.b. \$4.000). Móðir mín stefndi honum fyrir smámáladómstól og vann málið. Allt smámáladómshald er einfaldað, það þarf engan lögfræðing, málskostnaður er \$10-20 (1.000-2.000 kr) og hámarks bótaupphæð í New York-fylki er \$5.000.

Á Íslandi sýnist mér hins vegar að dómsmáli fylgi mikil hætta á því að þurfa að borga sem samsvarar nokkurra mánaða launum í málskostnað. Þetta hlýtur að koma í veg fyrir að fólk fái sanngjarnar úrbætur í mörgum litlum málum.

Meðal annarra úrræða þegar upp kemur minniháttar ágreiningur á milli seljenda og

kaupenda í Bandaríkjunum er að greiðslukortautgefendur þar í landi virka sem eins konar smámáladómstóll. Ég hef einstaka sinnum keypt eitthvað í Bandaríkjunum og síðan einhverra hluta vegna verið ósáttur, en seljandinn neitað að endurgreiða mér eða ég ekki náð í hann. Þá má, innan ákveðins tíma, hafa samband við bankann sem gefur út greiðslukortið og gera athugasemd við færsluna. Skilyrði fyrir svona athugasemdum eru mjög rúm í Bandaríkjunum og tilhneiging bankanna er að standa á bak við neytendur frekar en seljendur.

Á Íslandi taka Visa og Mastercard hins vegar ekki við athugasemdum vegna gallaðra vara heldur einungis til dæmis þegar korthafi kannast ekki við færslu eða hefur alls ekki fengið vöruna sem hann pantaði.

Auðveld kortaviðskipti

Greiðslukortaviðskipti eru mjög ódýr fyrir bandaríska neytendur. Það er mikil samkeppni og korthafar borga ekkert ár-, útskriftar- eða færslugjald. Kortin eru (á yfirborðinu að minnsta kosti) ókeypis, svo framarlega sem fólk borgar skuldina sína á réttum tíma. Það virðist vera nægilegur hagnaður annars staðar í kortakerfinu til að fyrirtækin sleppa við gjöldin. Jafnvel kreditkort með talsverðar tryggingar (eins og kaskótryggingar bílaleigubíla) eru árgjaldslaus. Á Íslandi er hins vegar lágmarksárgjald um það bil 2.600 kr., útskriftargjald er 95 kr. á mánuði og það þarf að borga 20.000 kr. árgjald til að fá kort með kaskótryggingu bílaleigubíla. Bandarísk lög leggja afur ríkar skyldur á banka um að upplýsa viðskiptavinum um kostnað og greiðslubyrði korta og annarra lána.

Hópmálsóknir

Af og til kemur bréf í pósti til foreldra minna þar sem tilkynnt er um hópmálsókn sem þau geta hugsanlega tekið þátt í. Síðasta dæmið var að hópur banka í Bandaríkjunum viðurkenndi að hafa um langt skeið ekki upplýst neytendur nægilega vel um þóknunina sem bætist við greiðslukortafærslur erlendis (þóknunin er 1 – 3%, misjafnt milli banka). Bankarnir útkljáðu hópmálsókn með því að búa til tuga milljarða króna sjóð til að endurgreiða viðskiptavinum sínum vegna þessara ólöglegu þóknana. Ég ákvað að sækja um bætur sjálfur og þurfti að skila inn eyðublaði þar sem ég gerði grein fyrir greiðslukortafærslum mínum utan Bandaríkjanna frá 1996 til 2006. Svárið

hefur enn ekki borist enda tekur það venjulega nokkra mánuði að fá greitt.

Lögin um hópmálsókn hafa verið í gildi í núverandi formi í Bandaríkjunum síðan 1966, en hafa þó eldri rætur. Oft snúast hópmálsóknir um galla í viðskiptaháttum stórra fyrirtækja sem enginn einn aðili getur mótmælt sjálfur. Lögin leyfa lögfræðingum að hefja málsókn fyrir hönd hópsins. Lögfræðingurinn verður að reyna að hafa samband í góðri trú við alla hópméðlimi og gefa þeim tækifæri til að biðjast undan þátttöku í hópnum. Lögfræðingurinn fær síðan ákveðið hlutfall af sáttapeningunum, sem er hvatning hans til að þefa uppi hugsanleg málaferli. Einhver hættu er á misnotkun þessa kerfis, en á heildina litið hefur það verið mikið varnartól fyrir réttindi neytenda. Hin Norðurlöndin hafa innleitt lög um hópmálsókn á síðustu árum og Neytendasamtökin hafa kallað eftir slíkum lögum hérlendis.

Greiðslufrestir

Eitt dæmi að lokum. Stundum er keypt vara eða þjónusta á Íslandi og svo kemur giróseðil frá seljandanum sem þarf að greiða í heimabankanum. Ef ekki er borgað fyrir eindagann reiknast dráttarvextir á upphæðina. Í fyrra átti ég viðskipti við tvö tengd fyrirtæki fyrir hönd húsfélags okkar. Ég fékk svo greiðsluseðla frá þeim báðum. Þeir voru (t.d.) prentaðir mánudaginn þann 1., póstlagðir fimmtudaginn þann 4., komnir til mín mánudaginn þann 8., og voru (t.d.) með eindaga upp á miðvikudaginn þann 10. Ég veit ekki hvort ég verð að borga fyrir eindagann ef ég fæ tveggja daga fyrirvara um hann, og ekki heldur hvort um ásetning eða kæruleysi var að ræða hér. Ég þekki hins vegar ekki slíka hegðun í heimalandi mínu og myndi gjarnan geta skilið samhengið á bak við hana hér. Reyndar eru til lög í Bandaríkjunum (Fair Credit Billing Act) sem banna slíkt, að minnsta kosti í sambandi við kreditkort. Ef kostnaður mun reiknast ofan á kreditkortaskuld þarf að tilkynna um greiðslufrestinn með að minnsta kosti 14 daga fyrirvara. Annars er neytandinn ekki ábyrgur fyrir viðbættum vöxtum eða kostnaði.

Öflug neytendahreyfing

Sumir hér á Íslandi virðast halda að allt færi til fjandans á íslenskum mörkuðum ef svona mikið vald væri fært í hendur neytenda. Bandaríska efnahagskerfið virðist þó lifa ágætu lífi og neytendavörn virðist örva kerfið frekar en hamla því. Neytendahreyfingin í Bandaríkjunum er mjög öflug. Stærstu samtökin, Consumers



Mynd: Zachary Schrag

Union, hafa sjö milljónir félagsmanna. Þau senda frá sér mjög fint tímarit sem heitir Consumer Reports. Samtökin kaupa allar vörur í gæðakannanir sínar, þar á meðal bíla, og margir Bandaríkjamenn þekkja Consumer Reports best vegna bílakannana. Fleiri samtök og hagsmunahópar berjast fyrir réttindum neytenda á öllum mögulegum sviðum. Útgáfa fræðsluefnis blómstrar, t.d. um fjármál heimila. Við á Íslandi getum ekki búist við því að vera jafn öflug vegna smæðar okkar og eigum heldur ekkert að skammast okkar fyrir það sem við erum. Bandaríkin eru eftir sem áður dæmi um hvernig öflugt neytendastarf getur leitt til skilvirkni, réttlætis, aukinnar meðvitundar og skýrari reglna á mörkuðunum.



Mikið er gefið út af fræðsluefni um fjármál heimilanna

Þó að það megi að vísu gera athugasemdir við stríðsrekstur, dauðarefsingu og margt fleira í Bandaríkjunum má ekki gleyma því hversu fjölþætt og flókið landið er og hversu framsækið það er í sumum málum. Ég reyni alltaf að hvetja Íslendinga til að ferðast vestur um hafið, kynna sér Bandaríkin og upplifa landið á dýpri hátt en í gegnum einfaldaðar og staðlaðar fréttir og afþreyingarefni. Í neytendamálum eru Bandaríkin að mörgu leyti ekki ógn við litla manninn heldur hin besta fyrirmynd.