



# Neytendapönk og mótmæli

Þegar skrifstofa Neytendasamtakanna skipti um húsnæði í nóvember á síðasta ári voru gamlir kassar dregnir fram úr kompum, eins og gefur að skilja við slíkar aðstæður. Ýmislegt úrelt og gamalt drasl fór beint á haugana en einnig komu gamlir pappírar fram í dagsljósið sem starfsfólkið hafði ekki áður barið augum. Eitt af því sem vakti áhuga minn voru nokkrar vélritaðar arkir sem reyndust vera fréttabréf frá ísraelska stéttarfélaginu Histadrut og voru dagsettar í janúar 1973. Histadrut var stofnað árið 1920 sem verkalýðsfélag gyðinga í Haifa og lék seinna stórt hlutverk í ísraelsku samfélagi, m.a. á sviði mennta- og neytendamála og í viðskiptalífínu.

## Átök fyrir botni Miðjarðarhafs!

Í fréttabréfinu stóð að neytendadeild Histadruts væri að fara í herferð gegn háu verðlagi sem var að sliga heimilin í landinu. Boðað var til verslunarverkfalls og almenningur hvattur til að sleppa því að fara í búðir hluta úr degi. Einnig stóð til að dreifa lista með nöfnum verslana sem almenningur var beðinn um að sniðganga. Fram kom í bréfinu að það væri algerlega undir þátttöku neytenda

komið hvort aðgerðin myndi heppnast og tekið fram að helsta ástæða þess að svona herferð mistækist væri einmitt aðgerðarleysi neytenda sjálfra. Því myndi sinnuleysi almennings veikja málstaðinn. Ísraelski formaðurinn taldi að þjóð sín væri sinnulaus og risi ekki svo auðveldlega upp gegn mótlæti. Japanir væru staðfastari neytendur og sagði hann svo frá að tveimur árum áður hefðu japönsk neytendasamtök skipulagt herferð þar sem neytendur voru hvattir til að sniðganga sjónvarpsverslanir þar sem verð á sjónvarpstækjum var talið allt of hátt. Á fyrstu sex mánuðunum sem liðu eftir þessa hvatningu féll salan á sjónvörpum í Japan niður um 6 milljónir tækja og bein afleiðing þess var að verð á sjónvarpstækjum lækkaði um 14%.

## Kunnugleg vandamál

Það sem stóð í þessum gömlu vélrituðu örkum frá stéttarfélagi í Ísrael hljómaði kunnuglega. Verðbólguþrýlan og lítil neytendavitund eru kannski meðal þess fáa sem Íslendingar og Ísraelsmenn eiga sameiginlegt. Umræðan um hátt vöruverð, neytendavald og sinnuleysi hjá sumum neytendum fer fram daglega á skrifstofu Neytendasamtakanna. Fjöldi ábendinga berst til

samtakanna og þeim er öllum fylgt eftir með óskum um skýringar á háu verðlagi en vissulega er verðlag frjálst á Íslandi og þá kemur að neytendum og samtökum þeirra að spyrna á móti. Sumum finnst Neytendasamtökin ekki hafa nógu sterka rödd í samfélaginu og að þau ættu að bregðast oftar við og vera betur á verði. Þetta sjónarmið á fyllilega rétt á sér, en hinu má ekki gleyma að það hefur reynt erfitt að virkja neytendur og að lítið er hægt að gera ef neytendur halda áfram að versla við þann sem okkrar á þeim. Við erum vanari því að láta aðra vinna verkin fyrir okkur, en eins og fram kemur í ísraelska fréttabréfinu er helsta hættan sú að neytendur sjálfir eyðileggi málstaðinn. Það er stundum verr af stað farið en heima setið í hagsmunabaráttu ef viðkomandi hagsmunahópur ypptir öxlum og lætur eins og ekkert sé.

## Neytendamótmæli með misjöfnum árangri

Neytendasamtökin og önnur hagsmunasamtök hafa staðið fyrir ýmsum herferðum gegn háu verðlagi og vafasömum viðskipta-háttum:

Endur fyrir löngu voru neytendur hvattir til að kaupa ekki mjólkurvörur í ákveðinn tíma vegna mikilla hækkana á mjólkurvörum. Aðgerðin fór fyrir ofan garð og neðan þar sem sala á mjólkurvörum jókst gífurlega dagana fyrir og eftir aðgerðina. Síðar fréttist af fólki sem hamstraði mjólk og fyllti baðkarið sitt af köldu vatni til að geyma mjólkurhymur í en límið í pakkingunum leystist upp í vatninu þannig að mjólkin blandaðist saman við það.

Barátta fyrir lækkuðu verði á landbúnaðarafurðum hefur staðið yfir lengi og kristallaðist m.a. í deilum vorð 1984. Grænmetisverslun landbúnaðarins hafði þá einokunarrétt á að flytja inn kartöflur og einu kartöflurnar sem voru fánlegar voru frá Finnlandi, augljóslega sýktar og að mestu leyti óætar. Neytendasamtökin stóðu fyrir undirskriftasöfnun meðal almennings til að mótmæla þessu fyrirkomulagi og náðust yfir 20.000 nöfn á einni helgi. Landbúnaðarráðherra tók fálega í kröfu neytenda en eftir að samtökin sneru sér til Steingríms Hermannssonar, þáverandi forsætisráðherra, tók hann þá pólitísku ákvörðun að aflétta einokun á innfluttum kartöflum.

Fyrir tæpum áratug var ofurtollum á grænmeti mótmælt með undirskriftasöfnun. Í framhaldinu voru tollar lækkaðir.

Í mars á síðasta ári voru neytendur hvattir til að sniðganga vörur frá birgjum eða verslunum sem skiluðu ekki virðisaukaskattslækkun á matvörum. Neytendasamtökin birtu upplýsingar um lækkanir og/eða hækkanir birgja á heimasíðu samtakanna.

Í kjölfar ólögmeats samráðs olíufélaganna kölluðu Neytendasamtökin eftir kvittunum frá neytendum svo hægt væri að hefja málaferli gegn fyrirtækjunum. Lögfræðistofa Reykjavíkur sá um málareksturinn og Neytendasamtökin tóku þátt í kostnaði. Því miður eru ekki til lög um hóp málsókn á Íslandi og því var látið reyna á eitt einstakt mál. Voru þeim einstaklingi dæmdar bætur og þar með viðurkennt að samráðið hefði skaðað neytendur.

Aðgerð gegn röngum eða engum verðmerkingum fór fram í vor. Þar voru neytendur hvattir til að skrifa hjá sér hilluverð og einnig merkja á áberandi hátt við þær vörur sem ekki voru verðmerktar. Fulltrúar Neytendasamtakanna stóðu fyrir utan verslanir og fengu viðskiptavinum þeirra í lið með sér. Það var augljóst að verslanir tóku við sér fyrir aðgerðina, enda fjölluðu fjölmiðlar um að þetta stæði til. Á meðan aðgerðin stóð yfir leiðréttu starfsmenn

verslana hilluverðmerkingar og bættu úr þeim. Þetta var aðgerð sem tókst vel og skilaði árangri. Auðvitað þarf þó að halda henni áfram og það geta neytendur sjálfir alltaf gert því um leið og starfsmenn verslana þurfa að hafa fyrir því að lagfæra verð, leiðréttu merkingar og jafnvel endurgreiða vörur sjá þeir tímasparnaðinn í því að hafa þetta alltaf í lagi.

### Okur og pönk

Einn miðill hefur komið sterkur inn í neytendavitund þjóðarinnar. Það er okursíða Dr. Gunna. Hvort það er persónan sjálf eða innihald síðunnar sem vekur meiri athygli er ekki gott að segja en Dr. Gunni var nýverið heiðraður af stjórnvöldum fyrir framlag sitt. Í samtölum við fjölmiðla taldi Dr. Gunni að það vantaði allt pönk í neytendastofnanir landsins og eflaust eru Neytendasamtökin ekki undanskilin þessari gagnrýni. Þó eru samtökin ekki stofnun í þröngri merkingu þess orðs heldur grasrótarfélag þar sem árgjöld félagsmanna standa undir starfsemiinni að mestu leyti. Það hefur alltaf verið stefna samtakanna að gæta sanngirni og birta ekki umkvartanir nema allar hliðar málsins liggja fyrir. Það á einnig við um kvartanir sem snúa að verðhækkunum og háu verði almennt. Mörg neytendabréf hafa verið birt á heimasíðu Neytendasamtakanna ásamt skýringum frá seljendum nema þeir hafi ekki kært sig um að tjá sig. Auðvitað er ekkert pönk í slíkum vinnubrögðum en það er mjög mikilvægt að Neytendasamtökin haldi trúverðugleika sínum. Stærsti hluti starfsemi samtakanna felst í að miðla málum milli einstaklinga og fyrirtækja. Þessi vinna fer kannski ekki hátt enda er um að ræða mál einstaklinga sem leysast oftast. Dr. Gunni er pönkari sem leyfir sér að birta umkvartanir að óathuguðu máli og ekkert nema gott um það að segja. Neytendasamtökin geta ekki leyft sér slíkt. Bloggheimar gæta ekkert endilega sanngirni og færslur ætti því alltaf lesa með fyrirvara. En vonandi skilar það sýnilegum árangri þegar umræða um hið háa verðlag eða okur finnur sér vettvang og alla þá athygli sem hún á skilið.

### Borgaraleg óhlýðni eða friðsamlegar aðgerðir?

Undirrituð rakst á athyglisverða bók í einni af sinni upphaldsverslunum, Nexus, sem selur bækur og dót á sanngjörnu verði. Bókin heitir *Beinar aðgerðir og borgaraleg óhlýðni* og er gefin út af Andspyrnuútgáfunni. Í bókinni segir m.a. „Þær aðstæður þar sem hægt er að sýna virka andstöðu með því að sitja heima eru sjaldnast fyrir hendi.“ Aha, þetta er nú eitthvað fyrir Neytendasamtökin, hugsaði ég og keypti eitt eintak. Þar er að finna gagnlegan fróðleik um skipulag og undirbúning aðgerða sem hefði t.d. gagnast

vörubílstjórunum mjög við aðgerðir þeirra. Þannig segir t.d. í bókinni: „Ekki vinna með fólki sem finnst „svalt“ að ögra lögreglunni og er að taka þátt í aðgerð vegna þess.“ Eftir lestur bókarinnar sé ég að það þjónar alls ekki hagsmunum Neytendasamtakanna að stunda borgaralega óhlýðni. Friðsamleg mótmæli eru vænlegri til árangurs.

Áhrifaríkustu mótmæli neytenda eru alltaf þau að sniðganga vörur sem þykja dýrar eða á einhvern hátt slæmar og afþakka tilboð sem ekki eru sanngjörn. Fyrir suma er erfitt að neita sér um rándýr jarðarber eða að minnka notkun einkabilsins þegar verð á eldsneyti er alltof hátt. En það er ekki nóg að kvarta og kveina ef kortið er alltaf tekið upp jafnvel þegar okkur blöskrar verðið. Til að árangur náist þurfa hagsmunaaðilar alltaf að leggja eitthvað á sig sjálfir, alveg sama hvað baráttumálið kallast. Þó það sé í höndum stjórnvalda að sjá til þess að umhverfi neytenda sé sanngjarnt og heiðarlegt ætti markaðurinn að öðru leyti að sjá um sig sjálfur þar sem bein tenging er á milli eftirspurnar frá neytendum og þess hvaða vörur seljendur bjóða og á hvaða verði.

PH

Borgaraleg óhlýðni eða skemmdarverk?

