

חלית? נפצעת? פנה לעורך דין

מאבקה של לשכת עורכי הדין נגד הגוף בהנהלת לבנת פורן תואר על ידי גורמים שונים כמאבק שנועד לשמר לעורכי דין מקורות פרנסה. אלא שהלשכה כבר מזמן אינה גילדה מצומצמת והמאבק בא להגן על הצרכנים-לקוחות ועל תחרות הוגנת. האירוניה היא שתוצאת פסק הדין תוביל לריבוי הליכים בתחומי הגנת מקצוע עריכת הדין והגנת הצרכן והיא אף עשויה להוביל לתביעות נזיקיות

אסף פוזנר

בעוד שמאבקה של הלשכה תואר על ידי גורמים שונים כמאבק גילדאי הבא לשמר לעורכי דין מקורות פרנסה בלא תחרות של שוק חופשי, הדברים ממש אינם כך. הלשכה כבר מזמן אינה גילדה מצומצמת אלא מונה עשרות אלפי המתחרים על לקוחות, והמאבק הוא מאבק הבא להגן על הצרכנים-לקוחות ועל תחרות הוגנת. עורך דין נדרש ללימודים ממושכים ולהכשרה מעשית (המתחזקת). אלה באים ללמד אותנו את הדין כדי שהייצוג והייעוץ שלו יהיו הולמים. לעומת זאת, מסייגי גבול המקצוע חסרים את הלימוד ואת ההכשרה הנדרשת, ועלולים לגרום ללקוח

בשנה האחרונה נכתב פרק נוסף במאבק הסיזיפי של לשכת עורכי הדין במסיגי גבול מקצוע עריכת הדין (ע"א 4223/12 **המרכז למימוש זכויות רפואיות נ' לשכת עורכי הדין**, ניתן ביום 25.6.2014). בעוד

שהפרקים הקודמים נגעו לביסוס מעמד הלשכה בביצוע אחריות נגד מסייגי גבול המקצוע ולמאבק בגופים שאינם עורכי דין הנעזרים בעורכי דין בייצוג (ת"א (מחוזי ירושלים) 4033/02 מיום 13.11.2005, שעסק בחברת פיצוי נמרץ), הרי שהפעם מדובר בסוגיה אחרת: מה נכלל בליבת מקצוע עריכת הדין ובייחוד המקצוע, אשר למי שאינו עורך דין אסור לתת?



עו"ד אסף פוזנר, שותף במשרד כהן, וילצ'יק, קמחי ושות'; ייצג את לשכת עורכי הדין בתיקי מרכז זכויות רפואיות ופיצוי נמרץ

ייתכנו מקרים בהם אדם חסר הכשרה פורמלית למד תחום על בוריו ומסוגל לתת שירות טוב, כפי שיתכנו מקרים (מצערים) בהם עורך דין "שוכח" את הכשרתו ונותן שירות גרוע. אך אין באלה כדי לנתק את הקשר ההגיוני בין הלימוד וההכשרה לבין טיב הייצוג



שבהם עורך דין "שוכח" את הכשרתו ונותן שירות גרוע. אך אין באלה כדי לנתק את הקשר ההגיוני בין הלימוד וההכשרה ובין טיב הייצוג. בעניין זה אימ־צה השופטת עדנה ארבל, בפסק דינה בעניין המרכז

לנזקים קשים ביותר. בהקשר זה מן הראוי להעיר שתי הערות. ראשית, ייתכנו מקרים שבהם אדם חסר הכשרה פורמלית למד תחום על בוריו ומסור גל לתת שירות טוב, כפי שייתכנו מקרים (מצערים)



את הטפסים בעצמו ללא כל קושי. למה הדבר דומה? לייעוץ נגד כאב ראש. ברוב המקרים גם הדיוט שאינו רופא וייעץ לקחת כדור נגד כאב ראש וללכת לישון, ביא לתוצאה המקווה. אלא שאנו מתעקשים ללכת לרופאים דווקא עבור מיעוט המקרים. חוץ מזה, מדוע במקרים הפ- שוטים ישלם הניזוק אחוזים ניכרים מהקצבה כאשר הוא יכול לחסוך את שכר הטרחה

הגבוה? ואכן, באמרה חדה כתער ציין השופט יצחק עמית שאולי המערערת טוענת שהיא מנגישה את המוסד לביטוח לאומי לאזרח, אך ייתכן שהיא רק

**אכן, ייתכנו נהגים מעולים
חסרי רישיון, ומנגד נתקלים
אנו בבעלי רישיון רשלניים. אך
האם בשל כך נסכים שילדינו
ייסעו עם נהג אוטובוס חסר
רישיון המעיד על עצמו שהוא
"מצוין" וכי השיג תוצאות
מצוינות לנוסעים עימו?**

למימוש זכויות רפואיות, את טיעוני הלשכה שהשוו את רישיון עריכת הדין לרישיון נהיגה. אכן, ייתכנו נהגים מעולים חסרי רישיון, ומנגד אנו נתקלים בבעלי רישיון רשלנים. אך האם בשל כך נסכים שילדינו ייסעו עם נהג אוטובוס חסר רישיון המעיד על עצמו שהוא "מצוין", וכי השיג תוצאות מצוינות לנו- סעים עימו?

שנית, אין לחדד כי במק- רים פשוטים גם מי שאינו עורך דין יכול להגיש בה- צלחה את הבקשה לביטוח לאומי; הסיבה היא שבמ- קרים אלה אין צורך כלל במייצג, והנפגע יכול למלא

מנגישה את עצמה לכיסו של האזרח.

אין לי ספק שלמרכז למימוש זכויות רפואיות יש לקוחות רבים שבאופן סובייקטיבי מרוצים משי-רותו. הם הגיעו למרכז ובסוף התהליך זכו לכספים לא מועטים; הם אף נחשפו קודם לכן לפרסומת המשרתת, בין השורות, שאין מנוס מקבלת שירותי המרכז או דומיו. אך למעשה לקוחות אלה אינם יודעים אם היו זוכים לסכומים אלה – ואף גבוהים מהם – ללא "ייצוג" כלל, והכספים אף היו משולמים להם בלא ניכוי עמלה גבוהה על ידי המרכז. שביעות הרצון נובעת מכשל שוק, שבו הלקוחות ההדיוטות (ובמקרים רבים מצויים במצב מוחלש ביותר) אינם מסוגלים כלל לשפוט אם זכו באופן אובייקטיבי לתוצאה טובה. בבית המשפט המחוזי זימן המרכז כעד לקוח, עורך דין מתחום אחר, שהביע שביעות רצון מהתוצאה. כשנשאל אם הוא יודע כמה אחרים מקבלים במצבו, אמר שלא. כשהוספנו והק-שינו איך הוא היה מרגיש אם היינו מראים לו שאחרים קיבלו יותר, הודה שאז היה מרוצה פחות. בהנחה (לא הכרחית) שהפרסומות של "חלית, נפצעת" הן אמיתות, אנו שומעים יום יום, שעה שעה, תהליך הד-

שית ביותר. בדיון בבית המשפט המחוזי נחקרו נציגי המרכז, וגילו חוסר ידיעה מדהים בעניינים בסיסיים, כגון שמי שנפגע בדרכו לעבודה נחשב לנפגע תאונת עבודה (ואם הם לא יודעים, הם בוודאי לא יתחקרו את הלקוח וממילא לא יכללו מידע זה בפנייה למוסד לביטוח לאומי). עוד התגלה שמומחי המרכז סברו כי מבחינה רפואית סוכרת אינה יכולה להיגרם בשל טראומה, ועל כן לא יכינו פנייה לקצבת נפגעי עבודה; פסיקת בתי המשפט, במקרים לא מועטים, היא אחרת. בית המשפט העליון קבע שהמרכז כלל לא אמור (ואסור לו) לקבוע באיזה סוג תביעה מדובר, וכי המוסד לביטוח לאומי יכריע על סמך עובדות לא מעובדות. בית המשפט גם סבר שאי הכללת נתונים המביאים למסקנה של תאונת עבודה בתביעה למוסד לביטוח לאומי היא אפשרית לתיקון בהליך מאוחר יותר בבית דין לעבודה, כאשר הניזוק כבר יהיה מיוצג על ידי עורך דין. בעניין זה אנו חולקים על פסק הדין: היעדר הבנה יביא לאי-הכללת עובדות "לא מעובדות" בתביעה. אכן, מבחינה משפטית טהורה העניין הוא בר-תיקון. אך מי יפנה לעורך דין כדי להגיש ערעור (ולתקן "פשלה" שאפשר לתקן) אם קיבל קצבת נכות כללית (להבדיל מקצבה נדיבה הרבה יותר של נפגע בעבודה), כאשר מומחי המרכז (ובעקבותיהם רופאי ביטוח לאומי שלא נטען בפניהם אחרת) מרגיעים אותו שהסוכרת לא נגרמה מאירוע בעבודה או הנפילה ברחוב אינה אירוע המקנה גמלה גבוהה? ויותר מזה, כפי שבית המשפט העליון ציין בצדק, כאשר ישמע הלקוח (במקרים רבים באקראי) כי היה יכול להגיע לתוצאות טובות יותר מאלה שהושגו, הוא עלול לעמוד בפני שוקת שבורה בשל הוראות של התיישנות. והאמת היא שאין להתפלל על חוסר הידיעה. כפי שהתברר בדיון בבית המשפט המחוזי, הגורמים המטפלים בתיקים במרכז הם קבוצה של אנשים חביבים שהכשרתם אינה סדירה וניתנת על ידי גר-

אין לחדד כי במקרים "פשוטים" גם מי שאינו עורך דין יכול להגיש את הבקשה לביטוח לאומי בהצלחה. למה הדבר דומה? לייצוג כנגד כאב ראש. ברוב המקרים גם הדיוט שאינו רופא ואשר ייעץ לקחת כדור נגד כאב ראש וללכת לישון יביא לתוצאה המקווה

מה לשטיפת מוח (או "פרסומת אגרסיבית" בלשונו הנקייה של בית המשפט העליון) על לקוחות מרוצים. קולם של הלקוחות הפחות מרוצים לא נשמע. לעומת זאת, אני זוכה כמעט מדי שבוע לשמוע לקוח של המרכז ודומיו המתקשר ומתנה את מר גורלו על שלא נעשתה בעניינו עבודה מקצועית ועל שדורשים ממנו סכומי עתק. התלונות אינן נשמעות בציבור. בדומה לכך לא נשמעות התשבחות המגיעות למוסד לביטוח לאומי המשלם סכומים ניכרים, גם בתביעות חסרות מייצג. כן לא נשמעות התשבחות הראויות לעורכי דין רבים המטפלים בתיקי ביטוח לאומי. הסיבה פשוטה: לעורכי דין אסור לפרסם את עצמם, ודאי שלא ברדיו. תחרות לא הוגנת, כבר ציינו? הבעייתיות בייצוג אינה תאורטית בלבד אלא מע-

שכבר שילם למרכז (שאינו מתחשב בצורך בטיפול משפטי), ונמצא שהלקוח ישלם כפל שכר טרחה. יש להביא אפשרות זאת לידיעת הלקוחות בתחילת הדרך, לפני שייקשרו בטבורם למרכז. ספק אם אנשי השיווק הנמרצים מודיעים על כך.

אכן, בניגוד לפסק הדין של בית המשפט המחוזי, בית המשפט העליון לא קבע הוראות חדות ואמות מידה טכניות האוסרות על מילוי טפסים עם מלל. במקום זאת הוא בחר באימוץ של כללים מהותיים המגבילים את תוכן העזרה ואת הזכאים לה. ואף שמבחינה מהותית אין הבדל ניכר בין פסקי הדין, הרי זה של העליון מציב אתגר של ממש בתחומי האכיפה.

מה יהיה מכאן ואילך? יש להניח שהלשכה תמשיך במאבק המתמשך במסיגי גבול המקצוע; פסק הדין מעניק רוח גבית לכך. מבחינת המרכז, יש להניח שמעשיו ייבדקו בשבע עיניים (אם דרך טרוניות של לקוחות לא מרוצים, אם ממידע שיגיע לעורכי דין ואם באמצעי חקירה אחרים), ובמקרה שיחרוג מהמגבלות בעניינם של לקוחות חדשים, יינקטו הליכים חדשים לרבות תלונות לגורמי הדין הפלילי והליכי ביזיון בית המשפט.

עוד יש לקוות שהגורמים העוסקים בהגנת הצרכן ירימו את הכפפה ביחס למחירים המופקעים הנגבים עבור פעולות טכניות פשוטות, וביחס להבטחות אסורות – לרבות אלה המסתתרות בין השורות – לטיפול מהותי. ככל שגורמים אלה לא יטפלו בסוגיה האמורה, יש להניח שיימצאו לקוחות אשר יגישו תביעות (ואולי ייצוגיות) לביטול הסכמים, להחזר סכומים או לאי תשלום. חוץ מזה, ולאחר שהופנה הזרקור לנזקים האפשריים של טיפול לא מקצועי, אפשר שנזכה לראות תביעות נזיקיות על נזק שנגרם בשל החמצת תביעה (תביעות הגדולות פי כמה מהסכום שנדרש על ידי המרכז וכדי הנזק שנגרם). מבחינת הביטוח הלאומי וגורמים מעניקים גמלאות, נקווה שאלה ימשיכו לעשות את הליכי קביעת הגמלאות לידידותיים לפונים, ואף יעמידו לרשות הפרנים צוות שינגיש את הפנייה למי שמתקשה.

תוצאת פסק הדין תהיה ריבוי הליכים, כאלה שעוסקים בהגנת מקצוע עריכת הדין, בהגנת הצרכן או בתביעות נזיקיות. באופן אירוני, התוצאה תהיה עבודה רבה לעורכי הדין.

רמים שהם עצמם חסרי כל השכלה וידע משפטיים, והובהר גם כי חלק נכבד מההכשרה עוסק בלימוד טכניקות של שיווק המוצר ללקוחות. בכך, ללא ספק, יש תועלת למרכז; ללקוחותיו – פחות.

שופטי בית המשפט העליון היו מודעים לכך, ועל כן הגבילו את היכולת של המרכז לטפל בלקוחות שנתקבלו לאחר מתן פסק הדין לפעולות טכניות בלבד. מבחינת תוכן העזרה ללקוח הבהיר בית המשפט כי פעולת עיבוד המידע, הפעלת שיקול דעת וסיווג תביעות על ידי המרכז – כולם אסורים. עוד הובהר שמדובר בסיוע בעריכת הפנייה ללקוחות המתקשים בעברית או סובלים מליקוי או ממגבלה. המרכז אף אמר לידיעת את הלקוחות על מגבלותיו ועל כך שהסיוע אינו ממצה את הטענות האפשריות העומדות לרשות הלקוח, וכי אם הוא רוצה למצות את האפשרויות יהיה עליו לפנות לעורך דין. מן הראוי לציין שבעוד שהמרכז למימוש זכויות משדר שעולם וסיוע כמנהגו נוהג גם אחרי פסק הדין, מציינת השופטת ארבל במפורש כי השתכנעה שעד הדיון חרג המרכז מהוראות אלה, ומילותיו כי "לא מדובר ביעוץ משפטי" היו ריקות מתוכן. כיום לא יוכל המרכז להתחמק מכך.

הגבלת המרכז לפעולות טכניות אף מעלה את השאלה של המחירים שהוא גובה. בית המשפט העליון מדגיש כי המרכז גבה דמי פתיחת תיק בשיעור אלפי שקלים שאינם מוחזרים ללקוח, בנוסף ל"אחוז ניכר" מהקצבה (השופטת ארבל ציינה 18% בתוספת מע"מ). אפשר להרהר אם זה אחוז ראוי גם אם היה מדובר בעבודה שאינה טכנית (ולא בכדי ציינה השופטת ארבל ש"לא יהיה זה מופרך" להניח שיש עורכי דין שיינתנו שירות מלא בתעריף נמוך יותר), אבל כיום – לאור הבהרת המגבלות – מדובר בהפקעת מחירים של ממש. במידה רבה אפשר להשוות את המצב לחברת שליחויות שתשגר תביעות לבתי המשפט ותדרוש אחוזים מהסכומים שיתקבלו.

יש לתת את הדעת לנקודה נוספת שאותה אף ציין השופט עמית: בעוד שעורך דין שיטפל בתביעה צפוי לגבות שכר טרחה אחד מתחילת הטיפול ה"כני ועד סופו המשפטי, הרי אם לקוח המרכז יזדקק לעורך דין (למשל בפנייה לבית הדין לעבודה), הוא ייאלץ לשלם שכר טרחה מלא לעורך הדין (שלא צפוי להעניק זיכוי בשל הטיפול של המרכז) בנוסף למה

פשוט למצוא



פסיקה

חקיקה

מאמרים

שונות

פדאור
powered by Google™



החברה הכלכלית
של לשכת עורכי הדין

להזמנות: **1-800-225-233**

"בית אופקים" - דרך מנחם בגין 82 ת"א 6713829, ת.ד. 14152 תל-אביב 6114101 טל': 03-6368222, פקס: 03-5624424
ניתן להזמין גם דרך החנות הוירטואלית: www.pador.co.il או בדוא"ל: info@lawpub.co.il