<u>המעשה</u>:

1. הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן (להלן: "**הרשות**") קיבלה תלונות של צרכנים כנגד החברה, בגין עסקאות שבוצעו במהלך שנת 2018.
2. החברה משווקת עצמה כמסייעת לצרכנים לקבל החזרי מס מרשויות המס, וזאת בתמורה לתשלום ראשוני וחד פעמי בסך 500 שקלים (להלן: "**דמי פתיחת תיק**"), ולאחריו תשלום עמלה של כ-20% מגובה החזר המס, במידה ומתקבל (להלן: "**השירות**").
3. תהליך ההתקשרות מול החברה נעשה באופן הבא:

3.1. נציגי החברה מתקשרים לצרכנים, לאחר שאלה נחשפו לשירותים המוצעים על ידי העסק, אם באמצעות פרסום באתר האינטרנט של החברה או אם באמצעות פרסום באתרי אינטרנט שונים.

3.2. בשיחת הטלפון עם נציג החברה, נעשית בדיקת זכאות לצרכן לאחר שזה עונה על מספר שאלות אודות מקומות עבודה, מס' ילדים, תשלומי אבטלה/פיצויים שקיבל, מועדי סיום עבודה וכיו"ב (להלן: "**בדיקת הזכאות**"). בסיום הליך בדיקת הזכאות, קובע נציג החברה האם לצרכן יכולת זכאות להחזרי מס או לאו.

3.3. במידה ונקבע כי לצרכן יש יכולת זכאות להחזרי מס, מבקש נציג החברה מן הצרכן את פרטי האשראי של הצרכן ומחייבו בדמי פתיחת תיק.

3.4. במקביל, נשלח לצרכן בהודעה אלקטרונית או בהודעה לטלפון הנייד הסכם ההתקשרות עם החברה (להלן: "**ההסכם**"). הצרכן נדרש לחתום על ההסכם, וכך גם על טופס ייפוי כוח.

3.5. במידה ונקבע על ידי רשויות המס כי הצרכן זכאי להחזרי מס, מקבל הצרכן את סכום ההחזר ישירות לחשבון הבנק שלו.

3.6. עם קבלת התשלום בגין החזרי המס, על הצרכן להעביר כ- 20% מגובה ההחזר לחברה.

4. כבר עתה יוער כי נציגי החברה לא מסרו בשיחות הטלפון עם הצרכנים, את כלל הפרטים הנדרשים בשיחת מכר מרחוק בהתאם לסעיף 14ג(א) לחוק.
5. כמו כן, החברה מסרה לצרכנים הסכם אשר אינו עונה על דרישות הוראת סעיף 14ג(ב) לחוק.