An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

Tuarascáil Bhliantúil 2018

Clár an Ábhair

2018 i bhfigiúirí	2
Ón gCathaoirleach	3
Tionchar a imirt i margaí tosaíochta	5
Sprioc Straitéiseach 1	15
Sprioc Straitéiseach 2	25
Sprioc Straitéiseach 3	35
Sprioc Straitéiseach 4	44
Eolas Corparáideach	51
Aguisín 1: Cairt Eagraíochta	57
Aguisín 2: Rannpháirtíocht Láithreáin Gréasáin	58
Aguisín 3: Liosta um Chosaint Tomhaltóirí	59

2018 i bhfigiúirí

Thug **1,607,864** cuairt ar an láithreán gréasáin.	Rinne **42,364** tomhaltóir teagmháil lenár líne chabhrach ag lorg faisnéise maidir lena gcuid cearta agus le seirbhísí airgeadais.
Rinneadh scrúdú ar **346,739** táirge contúirteach mar gheall ar údar imní a bhí againn.	Foilsíodh **3** staidéar maidir le hairgeadas gluaisteán PCP, dramhaíl agus folláine airgeadais.
Bhain **1,910** fostaí leas as ár gclár oideachais airgeadais *Money Skills for Life.*	Ardú **36%** ar fhógraí maidir le cumaisc (98) ó 2017.
8 ngníomh forfheidhmithe tugtha i gcoinne lucht trádála feithiclí.	Líonadh **23** post nua ar fud na heagraíochta.
Tugadh **181,172** cuairt ar ár gcomparáidí idir costais maidir le táirge airgeadais ar ccpc.ie.	Foilsíodh **3** threoir maidir le comhlíontacht gnó ar Chamastaíl Tairiscintí, Díolachán ar Líne agus Rialachán Geo-Bhlocála.
Forchuireadh fíneáil de **€45,000** ar iar-stiúrthóir cuideachta mar gheall ar a bheith rannpháirteach i gcamastaíl tairiscintí.	Eisíodh **15** Fógra um Pionós Socraithe ar thrádálaithe mar gheall ar sháruithe an dlí maidir le cosaint tomhaltóirí.

Ón gCathaoirleach

Is beag gné de shaol na hÉireann nach dtéann saincheisteanna iomaíochta agus cosanta tomhaltóra i bhfeidhm orthu ar bhealach amháin nó ar bhealach eile. Faigheann ár réimsí fócais treoir trínár spriocanna straitéiseacha agus ba í an bhliain seo caite an chéad bhliain gníomhaíochta faoinár Ráiteas Straitéise 2018-2020. Léirítear tábhacht na hoibre a dhéanann an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC) inár n-aschur agus sa ról agus sa tionchar atá againn ar thomhaltóirí, gnólachtaí agus ar an tsochaí. Ba í an bhliain seo an bhliain ar ceanglaíodh ár ngníomhaíochtaí forfheidhmithe le gníomhaíochtaí comhlíontachta gnó réamhghníomhacha chun iompar gnó níos fearr a chur i bhfeidhm. Rinneadh iarracht lenár gcuid oibre abhcóideachta agus feasachta poiblí, ní amháin tomhaltóir a chumasú agus a ullmhú le roghanna stuama a dhéanamh agus a gcuid cearta a dhearbhú, ach le léiriú a dhéanamh freisin ar an tábhacht a bhaineann le leas an tomhaltóra i gceapadh beartas.

Ar cheann de na príomhaidhmeanna atá againn, tá margaí a chumasú le feidhmiú níos fearr. Cuidíonn seo le gnólachtaí déanamh go maith agus cinntíonn go mbíonn roghanna ar fáil do thomhaltóirí agus go mbíonn cosaint a fháil acu. Tá ár ról ó thaobh imscrúdú a dhéanamh ar sháruithe dlí na hiomaíochta agus cosaint tomhaltóra ina cheartlár seo agus thógamar gníomh docht agus daingean sa chás gur léir go raibh cliseadh ann. Tar éis an chéad chiontú riamh in Éirinn i ndáil le cairtéal a bhí i mbun na camastaíola ar thairiscintí sa bhliain 2017, rinneadh achomharc chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí maidir leis an bpianbhreith a forchuireadh ar an mbonn go raibh an phianbhreith ró-bhog agus d’ardaigh an Chúirt Achomhairc Choiriúil an fhíneáil a gearradh ó €7,500 go €45,000. Leanadh ar aghaidh leis na himscrúduithe ar na hearnálacha árachais gluaisteáin agus ticéad tráth ar tugadh faoi línte fiosrúcháin líonmhara. D’eisíomar rabhadh soiléir do chumainn trádála mar gheall go raibh údar imní againn maidir le hiompar frithiomaíoch agus thugamar faoin iliomad gníomhartha forfheidhmithe in earnáil na ngluaisteán.

Ba bhliain thábhachtach ó thaobh dul chun cinn a bhí sa bhliain 2018 i dtéarmaí cumhachtaí reachtaíochta. Chonaiceamar dul chun cinn Treoir +ECN ón gCoimisiún Eorpach arbh ionann é agus píosa tábhachtach reachtaíochta a chiallóidh go mbeimid ar aon dul le tíortha eile san Eoraip trí phionóis airgid neamhchoiriúla a cheadú do sháruithe ar dhlí na hiomaíochta. Fáiltímid roimh an dul chun cinn leanúnach ó thaobh na Treorach seo a chur i bhfeidhm.

Bhíomar rannpháirteach le gnólachtaí ar fud na tíre chun cuidiú leo a chinntiú go raibh siad ag freastal agus gur thuig siad a gcuid oibleagáidí faoin dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí. Bhí an bhliain 2018 ar an mbliain ba ghnóthaí riamh ar cuireadh gníomhaíochtaí cumaisc agus éadálacha in iúl don CCPC le linn na bliana, d’eisíomar 95 cinneadh. D’osclaíomar comhairliúchán freisin chun eolas a thabhairt maidir le nós imeachta cumaisc simplithe a chur chun cinn agus chun cur le héifeachtúlacht réimeas rialaithe cumaisc na hÉireann.

Tá feabhas a chur ar leasa tomhaltóra mar threoirphrionsabail i ngach a bhfuil idir lámha againn. D’oibríomar, in earnálacha sonracha, le heolas a chur ar fáil d’fhorbairt beartais a chuireann feabhas ar iomaíocht agus ar leasa tomhaltóra. B’ionann ár dtuarascáil ar ‘Oibríocht an Mhargaidh Bailiúcháin Dramhaíola Tí in Éirinn’ agus bailiúchán saothair suntasach agus tábhachtach mar gheall ar thionchar leathan na hearnála agus riachtanais timpeallachta agus sochaíoch. Leagtar amach an fhianaise inár dtuarascáil maidir leis an ngá atá le réimeas rialála feabhsaithe. Thacaíomar le cur chuige iomlánaíoch ó thaobh freagairt do shaincheisteanna san earnáil agraibhia, thugamar breac-chuntas ar ár dtuairimí maidir leis an Treoir ar Chleachtais Trádála Éagothroma atá ar na bacáin.

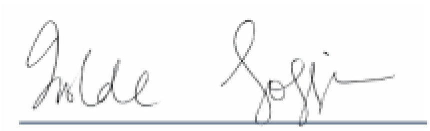
Ba chéim thábhachtach a bhí inár bPlean Conartha Pearsanta airgeadais gluaisteán ó thaobh tuiscint a fháil ar an margadh seo atá ag dul i méid. Tá sé soiléir ónár dtaighde go bhfuil castacht bhunúsach ag baint leis an táirge airgeadais seo agus thacaíomar le hathruithe reachtaíochta le feabhas a chur ar bhunstruchtúir

cosanta tomhaltóra. Tar éis an taighde seo, thugamar faoi dhianfheachtas feasachta chun cuidiú le heolas a chur ar fáil do thomhaltóirí agus le hacmhainn a sholáthar san áit a bhféadfaí ceisteanna a fhreagairt. Thugamar faoi mhór-thaighde freisin ar fholláine airgeadais, a chuir eolas ar fáil, ní amháin dár gcuid oibre i réimse an oideachais airgeadais, ach a chuir bonn daingean ar fáil le hathbhreithniú a dhéanamh ar idirghabhálacha cuí ag páirtithe leasmhara eile.

Léirítear go soiléir inár dtuarascáil bhliantúil ár dtiomantas freastal ar ár spriocanna straitéiseacha. Táim thar a bheith bródúil as an tionchar a bhí againn sa bhliain 2018, ag tógáil castacht na margaí atá ag dul i méid i gcónaí agus na héilimh atá ar ár gcuid acmhainní san áireamh. Cruthaíonn sé dúshlán suntasach freastal ar na héilimh seo, go háirithe i dtimpeallacht ina mbíonn orainn measúnú a dhéanamh de shíor ar a gcuid tosaíochtaí. Sa bhliain 2018, mar a chéile le go leor eagraíochtaí eile, tá tosaíocht ar an toirt á chruthú ag an mBreatimeacht. Bhíomar mar chuid de mheasúnú agus d'ullmhúchán níos leithne Rialtais roimh an mBreatimeacht agus foilsíodh taighde leis an Institiúid Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta (ESRI) maidir leis an tionchar a d'fhéadfadh a bheith ag cásanna a bhaineann leis an mBreatimeacht ar theaghlaigh in Éirinn.

Ba mhaith liom, thar ceann an Choimisiúin, buíochas ó chroí a ghlacadh le foireann an CCPC, is mar gheall ar a gcuid iarrachtaí agus a ndúthracht a bhí an obair seo indéanta. Is eagraíocht í seo atá ag athrú agus atá sainithe ag tiomantas na foirne. Is eagraíocht í a raibh uirthi dul in oiriúint agus leathnú agus freastal ar fhreagrachtaí agus ar dhúshláin mhéadaithe. Tá foireann againn ó chúlraí agus ó speisialachas éagsúil agus meascáin ilchineálach daoine atá obair le chéile, ag cur a gcuid saineolais agus taithí i bhfeidhm le saincheisteanna sna margaí a réiteach go rathúil.

Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt chomh maith do thacaíocht leanúnach na máthair Roinne, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta. Tá ár bhfís do mhargaí atá oscailte agus iomaíoch, áit a bhfaigheann tomhaltóirí cosaint agus a mbíonn gnólachtaí i mbun iomaíochta go gníomhach, chomh tábhachtach céanna dúinn i gcónaí.   Is ionann é agus comhábhar gníomhach don nuálaíocht agus do leathnú agus líontán sábhála a thugann an mhuinín do thomhaltóirí iontaobhas a bheith acu sa mhargadh. Táim muiníneach go ndéanfaidh an CCPC tuilleadh forbartha air seo sa bhliain 2019 agus go scaipfear an teachtaireacht. Leanfaimid orainn ag forfheidhmiú, ag cosaint agus ag cur faisnéise ar fáil san áit is mó ina dteastaíonn sé agus oibreoimid i dtreo margaí a oibríonn níos fearr don uile dhuine.



Isolde Goggin

Cathaoirleach

Tionchar a imirt i margaí tosaíochta

Bainimid úsáid as ár gcuid cumhachtaí forfheidhmithe agus rialála le cur faoi deara do mhargaí feidhmiú níos fearr agus na torthaí is fearr is féidir a bhaint amach do thomhaltóirí. Tugann ár sainordú déach maidir le hiomaíocht agus cosaint tomhaltóirí an deis dúinn le measúnú agus idirghabháil a dhéanamh i margaí ón dá dhearcadh seo. Bhíomar bainteach le measúnú a dhéanamh ar an iliomad margaí ar fud an gheilleagair an bhliain seo caite. Tá ceithre chás-staidéar ar mhargaí thíos, áit ar aithníomar saincheisteanna agus ar bhaineamar úsáid as a gcuid acmhainn chun leasa an tomhaltóra a fheabhsú.

Cás-staidéar: Ag cur le feasacht ar chamastaíl tairiscintí

Cuireann iompar frithiomaíoch le costais gnó agus d'fhéadfadh sé go gciallódh sé sin nach mbeadh Éire ina tír chomh tarraingteach sin le gnó a dhéanamh inti. D'fhéadfadh camastaíl tairiscintí atá ar nós cineál cairtéal próiseas tairisceana iomaíoch a chur as a riocht go háirithe, agus d'fhéadfadh tairiscintí ar phraghas ard nach bhfuil macánta an conradh a bhaint amach a bheith mar thoradh air sin. Is ionann é seo agus cineál tromchúiseach frithiomaíoch agus tarlaíonn sé nuair a thagann líon soláthróirí le chéile agus nuair a thagann siad ar chomhaontú ionramháil a dhéanamh ar an bpróiseas tairisceana. Tá cairtéil mar phríomhthosaíocht forfheidhmithe ag an CCPC agus beidh sé ar cheann de na príomhthosaíochtaí a bheidh acu i gcónaí.

Ag baint amach an chéad chiontú coiriúil riamh in Éirinn mar gheall ar chion a rinne cairtéal i ndáil le camastaíl tairiscintí

Tharla an chéad chiontú coiriúil riamh in Éirinn mar gheall ar chion camastaíl tairiscintí a tharla i mí na Bealtaine 2017, tráth ar phléadáil Brendan Smith agus Aston Carpets ciontach as comhaontú frithiomaíoch camastaíl tairiscintí a chur i bhfeidhm agus páirt a ghlacadh ann chun conarthaí urláir a fháil d'oifigí a bhí ag déanamh óstach ar mhórchomhlachtaí idirnáisiúnta idir 2012 agus 2013. Tharla sé seo tar éis imscrúdú ar thug an CCPC faoi agus ionchúiseamh ina dhiaidh sin ag Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí (DPP). Ciontaíodh an tUasal Smith as bac a chur ar ionchúiseamh coiriúil agus gearradh pianbhreith trí mhí ar fionraí air. Gearradh fíneáil de €7,500 ar an Uasal Smith freisin agus dícháilíodh é as feidhmiú ina stiúrthóir comhlachta ar feadh tréimhse chúig bliana. Gearradh fíneáil de €10,000 ar Aston Carpets and Flooring freisin.

Chuir an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí (DPP) achomharc os comhair na Príomh-Chúirte Coiriúla mar gheall ar na pianbhreitheanna bunaidh sa bhliain 2017 ar an mbonn go raibh na pianbhreitheanna róbhog. Chuir an Chúirt Achomhairc Choiriúil leis an fhíneáil a gearradh ar an Uasal Smith ó €10,000 go €45,000 i mí an Mheithimh, 2018.

Ag cur le feasacht

Le linn na bliana 2018, bhí cur le feasacht ar chamastaíl tairiscintí ina ard-tosaíocht ag an CCPC agus d’oibríomar le gníomhaireachtaí Stáit agus le heagraíochtaí le feasacht a fhorbairt maidir le comharthaí rabhaidh a d’fhéadfadh a bheith ann ó thaobh camastaíl tairiscintí agus le fiosrú a dhéanamh ar fhorbairt próisis scagthástála a chuirfidh ar ár gcumas camastaíl tairiscintí a bhraith agus stop a chur leis.
Áiríodh ar ár gcuid oibre:

- Óstáil a dhéanamh ar cheardlann ar ‘Scagthástáil do Chamastaíl Tairiscintí i Soláthar Poiblí’, d’oifigigh soláthair agus i láthair ag an gceardlann bhí toscairí ó údaráis iomaíochta ón Ísiltír, ón bPortaingéil agus ón Eilvéis a rinne cur i láthair faisnéiseach don lucht éisteachta ón earnáil Stáit atá ag déileáil le soláthar poiblí, a raibh cuireadh acu. Comhroinneadh faisnéis maidir le modhanna difriúla atá á n-úsáid le camastaíl tairiscintí a bhraith, lena n-áirítear, uirlisí scagthástála nua atá á bhforbairt go hidirnáisiúnta a bheidh níos fearr le pátrúin a bhrath.

  - Rinneamar forbairt ar leabhrán faisnéise agus ar sheicliosta nua do ghnólachtaí maidir le camastaíl tairiscintí do ghnólachta a bhfuil baint acu le soláthar, a léiríonn na comharthaí coitianta maidir le cleachtas tairisceana claonpháirteach agus faisnéis maidir le céimeanna is féidir a thógáil lena maolú.

- Chuireamar cúrsa 'Teastas i Soláthar Poiblí' i láthair ag Public Affairs Ireland. Bíonn an CCPC ina aoichainteoir go rialta ar an gcúrsa seo. Tá sé mar aidhm lenár gcur i láthair cur le feasacht ar chamastaíl tairiscintí i measc na ndaoine a bhí i láthair ó údaráis áitiúla agus ó chomhlachtaí poiblí agus le ról an CCPC maidir leis seo a chur ar na súile dóibh.

Cás-staidéar: Margadh dramhaíola na hÉireann

Tá rannpháirtíocht shuntasach ag an CCPC leis na blianta in earnáil na dramhaíola ó thaobh iomaíochta agus cosaint tomhaltóra araon.

Rinneamar scrúdú, an bhliain seo caite, ar líon tuairimí difriúla maidir leis an margadh seo, lena n-áirítear, staidéar mionsonraithe ar an margadh a fhoilsiú, dhá chinneadh maidir le cumasc a eisiúint, scrúdú a dhéanamh ar ghearáin maidir le hiompar frithiomaíoch a d'fhéadfadh a bheith ann agus faisnéis a sholáthar do thomhaltóirí a rinne teagmháil linn maidir lena gcearta tomhaltóra.

Tuarascáil maidir le 'Feidhmiú an Mhargaidh Bailiúcháin Dramhaíola Tí'

D'fhoilsíomar, ar éileamh ón Rialtas i mí Meán Fómhair 2018, tuarascáil a rinne measúnú ar an mbealach ina n-oibríonn an margadh bailiúchán dramhaíola tí in Éirinn. Rinneadh scrúdú inár dtuarascáil ar an margadh ó thaobh iomaíochta, rialála agus cosaint tomhaltóra. Rinneamar scrúdú ar an struchtúr reatha agus ar theacht chun cinn an mhargaidh bailiúcháin dramhaíola, an teoiric eacnamaíochta atá taobh thiar de na margaí fóntais agus chuireamar margadh na hÉireann i gcomparáid leis na margaí i dtíortha Eorpacha eile.

Fuarthas amach sa tuarascáil gur earnáil chasta agus neamhghnách í earnáil bailiúcháin dramhaíola na hÉireann i measc Stáit Eorpacha eile, leis an Stát, leasa tráchtála agus tomhaltóra ag teacht salach ar a chéile ar bhonn leanúnach agus in aighneas lena chéile go minic. Rinneamar moltaí, inár dtuarascáil, lena chinntiú go ndéanann an margadh dramhaíola seachadadh ar na torthaí is fearr don Stát, do thomhaltóirí agus d'oibritheoirí. Áirítear ar ár gcuid moltaí:

- Rialtóir eacnamaíoch a fhostú don bhailiúchán dramhaíola tí.
- Athbhreithniú a dhéanamh ar dhoiciméad beartais an Rialtais 2012, "Deis Acmhainne: Beartas Bainistíochta Dramhaíola in Éirinn" de bhun fianaise a bhí bailithe ag an CCPC.
- A chinntiú go ndéantar comhordú ar acmhainní go léir an Stát leis na torthaí is fearr is féidir a sheachadadh don mhargadh seo.

Rannpháirtíocht le páirtithe leasmhara sa tionscal

Ar phríomhthosaíocht an CCPC tar éis foilsiú na tuarascála, bhí na torthaí a léiriú do na páirtithe leasmhara. Áiríodh sa ghníomhaíocht seo, cruinnithe leis:

- An Aire agus leis an Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Comhshaoil.
- Roinn an Taoisigh.
- Oifigí Dramhaíola Réigiúnacha.
- An Cumann Comhairlí Contae is Cathrach.
- An Oifig Náisiúnta do Cheadanna Bailithe Dramhaíola.
- Cumann Bainistíochta Dramhaíola Éireann

Is ionann Comhdháil Bainistíochta Dramhaíola Éireann agus an chomhdháil náisiúnta do chomhlachtaí bainistíochta dramhaíola, lucht gairme gnó sinsearach agus d'údaráis áitiúla. Chuir an chomhdháil seo an deis ar fáil don CCPC le bheith rannpháirteach leis an earnáil. Rinne Fergal O'Leary, Comhalta de chuid an Choimisiúin cur i láthair i mí na Samhna 2018, d'os cionn 350 duine a d'fhreastail ar an gcomhdháil seo. Chomh maith le mionsonraí a chur ar fáil maidir leis an reachtaíocht um iomaíocht agus cosaint tomhaltóra ábhartha agus obair an CCPC san earnáil, leagadh amach sa chur i láthair, torthaí na tuarascála a rinneamar ar dhramhaíl, an bealach ina bhféadfaí úsáid a bhaint as na torthaí chun cabhrú leis an tionscal, le tomhaltóirí agus leis an Stát leis an earnáil dramhaíola a fhorbairt amach anseo.

Cumaisc dramhaíola

Déanaimid athbhreithniú gach aon bhliain ar chumaisc agus ar éadálacha beartaithe a bhaineann tairseacha airgeadais áirithe amach, le cinneadh a dhéanamh cibé a bhféadfadh an t-idirbheart laghdú substaintiúil a dhéanamh ar iomaíocht i margadh áirithe. Rinneamar scrúdú, an bhliain seo caite, ar dhá idirbheart san earnáil dramhaíola: Éadáil A Plus ag Thornton agus éadáil Rilta Group ag Enva. Glanadh idirbheart Thorntons/A Plus gan aon choinníoll.

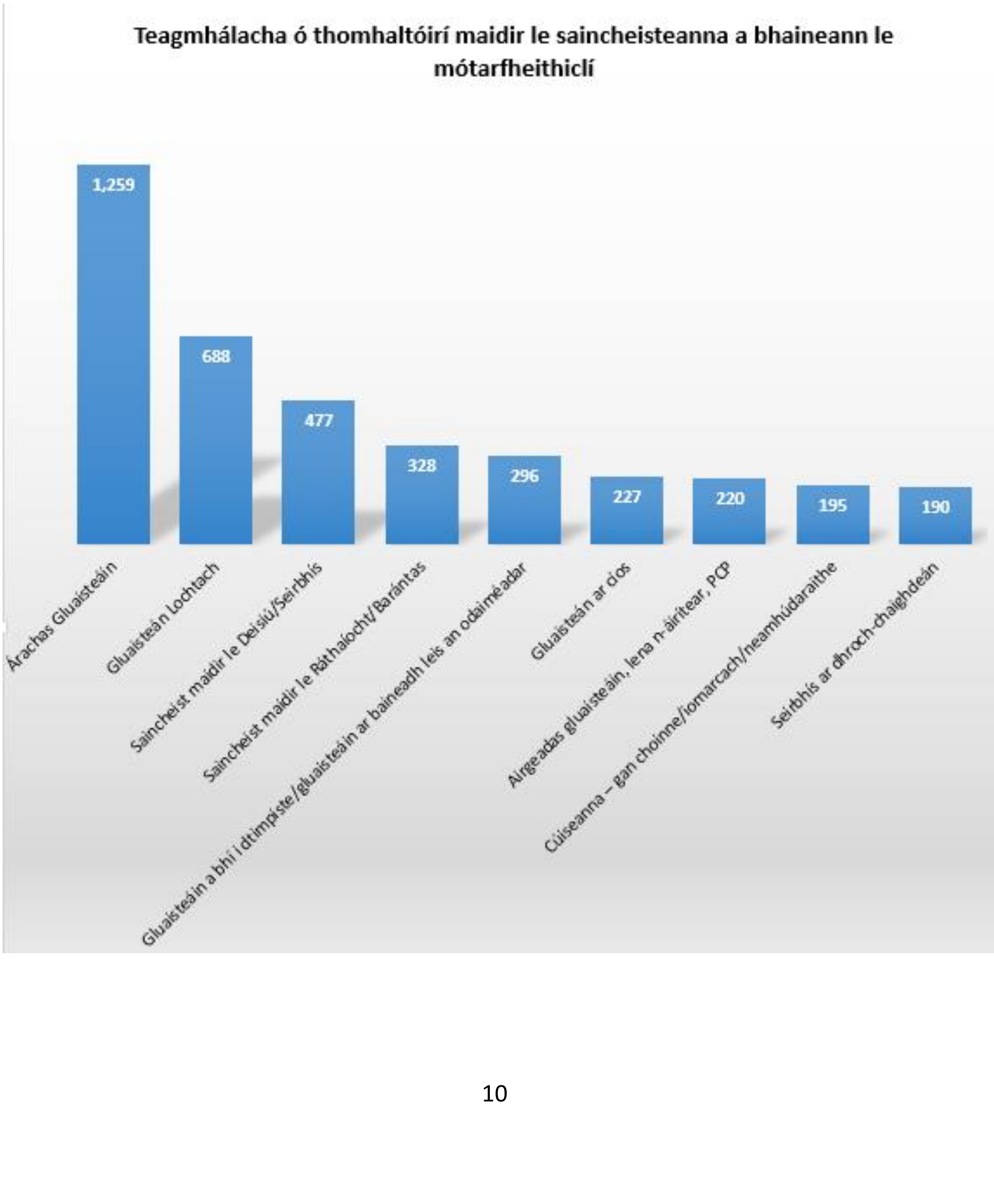
Maidir le hidirbheart Enva/Rilta, thugamar faoi imscrúdú suntasach Chéim 2 agus rinneamar anailís ar an tionchar iomaíochta a d'fhéadfadh a bheith ag an idirbheart beartaithe ar fud go leor margaí bainistíochta dramhaíola. Aithníodh san anailís seo údar imní maidir le hiomaíocht i dtrí mhargadh sa Stát. Chun aghaidh a thabhairt ar an údar imní a aithníodh, chuir na páirtithe moltaí faoi bhráid a chuir réitigh struchtúracha agus iompair araon ar fáil. Bhíomar den tuairim go raibh na tiomantais seo leordhóthanach le haghaidh a thabhairt ar údar imní maidir le hiomaíocht a bhí aitheanta agus ghlanamar an t-idirbheart.

Cás-staidéar: An Earnáil Mótarfheithiclí

Faighimid faisnéis maidir lenár gcuid oibre trí theagmhálacha tomhaltóra, faisnéis a bhailímid trí ghearáin agus trínár bhfaisnéis margaidh féin. Chuidigh an fhaisnéis seo linn ó thaobh ár gcuid oibre san earnáil mótarfheithiclí. Bhíomar gníomhach, go háirithe an bhliain seo caite i réimsí coireachta mótarfheithicle, an Plean Conartha Pearsanta (PCP) airgeadais gluaisteán agus árachas gluaisteáin.

An méid a chualamar ó thomhaltóirí

Sa bhliain 2018, rinne 3,880 tomhaltóir teagmháil leis an CCPC a bhí ag lorg faisnéise maidir le saincheisteanna a bhain le mótarfheithiclí. Bhí an fhaisnéis seo fíor-luachmhar ó thaobh cabhrú linn faisnéis a chur ar fáil dár ngníomhartha forfheidhmithe i gcoinne lucht trádála mótarfheithicle a chuir an dallamullóg ar thomhaltóirí agus gluaisteáin a bhí i dtimpiste nó gluaisteáin ar baineadh leis an odaiméadar á dhíol acu. Chuidigh na teagmhálacha a rinne tomhaltóirí linn agus an fhaisnéis a fuaireamar trí thaighde tomhaltóra linn freisin ó thaobh faisnéis a chur ar fáil do thuarascáil an PCP. Tá briseadh síos ar na príomhshaincheisteanna a chur tomhaltóirí ar na súile dúinn thíos.



Ag dul i ngleic le coireacht mótarfheithiclí

Is ionann an dallamullóg a chur ar thomhaltóirí maidir le stair mótarfheithiclí agus cion faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Ní amháin go bhfuil sé costasach ó thaobh an tomhaltóra de, ach níos tábhachtaí fós, d'fhéadfadh contúirt a bheith ag baint leis. Sa bhliain 2018, bhí dul i ngleic le coireacht mótarfheithiclí mar thosaíocht i gcónaí ag an CCPC. Thugamar faoi líon cigireachtaí gan fógra ar gharáistí gluaisteán ar fud na tíre agus bhaineamar úsáid as a gcuid cumhachtaí le dúshlán a thabhairt agus le gníomh forfheidhmithe a ghlacadh in aghaidh trádálaithe a bhí ag cur an dallamullóg ar thomhaltóirí. Go hachomair:

- Rinneamar cigireacht ar shé áitreabh lucht trádála feithiclí i mBaile Átha Cliath, Ciarraí agus i Luimneach agus thugamar faoi thrí chuardach gan fógra faoi bharántas ar lucht trádála faoi bhréagriocht a raibh amhras fúthu i gCeatharlach, i mBaile Átha Cliath agus sa Mhí.
- Sheirbheálamar ceithre fhógra comhlíontachta ar thrádálaithe i mBaile Átha Cliath, i gContae Lú agus i nGaillimh agus fuaireamar cheithre ghealltanas breise ó lucht trádála i mBaile Átha Cliath, Muineachán agus i Luimneach a bhí ag sárú dlí na hiomaíochta.

Airgeadas gluaisteáin PCP

D'fhoilsíomar tuarascáil mionsonraithe i Márta 2018, a rinne anailís ar mhargadh airgeadais gluaisteán PCP in Éirinn. Spreag an méid tóir atá ar an gcineál seo airgeadais, na suimeanna móra airgid atá i gceist agus castacht na gcomhaontuithe, an anailís seo. Bhí an chéad anailís phoiblí riamh ar mhargadh an PCP le fáil inár dtuarascáil, rinneadh fiosrú ar thaithí an tomhaltóra go dtí seo agus rinneadh measúnú ar an gcosaint tomhaltóra atá i bhfeidhm dóibh siúd a shíníonn conarthaí PCP. Creidimid go láidir go bhfuil gá le tuilleadh cosanta sa mhargadh seo agus chuireamar líon moltaí i láthair lucht déanta beartais maidir le gníomhartha a d'fhéadfaí a bhreithniú chun tomhaltóirí a chosaint amach anseo.

Rinneamar athbhreithniú, ar mhaithe le tuiscint an tomhaltóra ar airgeadas gluaisteáin PCP a fheabhsú, ar an fhaisnéis a chuirimis ar fáil do thomhaltóirí ar an láithreán gréasáin agus rinneamar feachtas feasachta poiblí a stiúradh ar 'cheannach gluaisteán' i mí an Mheithimh 2018. Táimid ar an eolas, ónár dteagmháil le tomhaltóirí, go bhféadfadh díobháil shuntasach a bheith ann ó thaobh airgeadais agus ó thaobh sábháilteachta an tomhaltóra araon, sa chás go síníonn tomhaltóirí comhaontú airgeadais nach bhfuil tuiscint iomlán acu air nó má bhíonn an chosúlacht ann níos deireanaí go mbíonn an gluaisteán lochtach, gur baineadh leis an odaiméadar nó go raibh an gluaisteán i dtimpiste. Bhí sé mar aidhm lenár bhfeachtas tomhaltóirí a chur ar an eolas maidir leis an méid atá le breithniú agus iad ag fáil maoiniú do ghluaisteán agus úsáid á bhaint acu as airgeadas PCP. Tugadh, le linn an fheachtais a mhair ar feadh cúig seachtaine, os cionn 539,000 cuairt ar na físeáin PCP agus shroicheamar lucht leanúna os cion 3.1 milliún ar na meáin shóisialta. Trínár gcomhpháirtíocht meán digiteach leis an Journal.ie, chonaic os cionn 100,000 duine na hailt a bhain le hairgeadas gluaisteáin agus shroicheamar lucht leanúna a bhí os cion 100,000 duine trínár gcaidreamh le meáin eile. Thug os cionn 31,000 duine cuairt ar ár láithreán gréasáin freisin.

Árachas gluaisteáin

Rinneamar tuilleadh dul chun cinn, an bhliain seo caite, inár n-imscrúdú ar árachas gluaisteáin, a chiallaigh scrúdú a dhéanamh ar fhaisnéis shuntasach agus ar línte fiosrúcháin féideartha. Táimid i mbun imscrúdaithe ar cibé an bhfuil cumainn árachóirí, bróicéirí agus tionsclaíocha rannpháirteach i ndáil le comharthaíocht i dtaca le praghas frithiomaíoch nó ag comhroinnt faisnéise trí chomharthaíocht a thabhairt go hoscailte maidir le harduithe atá ar na bacáin ó thaobh préimheanna árachais gluaisteáin sa Stát. Baineann tábhacht as cuimse leis an imscrúdú seo don CCPC agus táimid ag leanúint le hacmhainní suntasacha a hinfheistiú inár gcuid oibre san earnáil seo, ní amháin i dtéarmaí an imscrúdaithe, ach ó thaobh abhcóideachta agus faisnéise tomhaltóra freisin. Bhí cruinniú againn, an bhliain seo caite, leis an Roinn Airgeadais agus leis an Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais le breac-chuntas a thabhairt ar ár dtuairimí ó thaobh forbairt a dhéanamh ar bhunachar sonraí árachais mar chuid d’obair an Ghrúpa Oibre um Chostas Árachais, agus an acmhainneacht a bheadh ag sonraí den sórt sin a bheith níos inrochtana do rannpháirtithe margaidh le tionchar dearfach a bheith acu ar iomaíocht.

Cás-staidéar: An earnáil mhiondíola

Tionólaimid feachtais faisnéise gach aon bhliain ag druidim leis na tréimhsí siopadóireacht is gnóthaí sa bhliain (Aoine Mhór na Siopadóireachta agus an Nollaig) chun cuidiú le tomhaltóirí a gcuid cearta a thuiscint agus iad ag siopadóireacht ar líne, ag ceannach i sladmhargaí nó sa chás saincheisteanna a bheith acu le hearraí lochtacha.

An feachtas maidir le ceannach ar líne

Sheolamar feachtas 'ag ceannach ar líne' i mí na Samhna lena mheabhrú do thomhaltóirí go bhfuil cearta láidre acu nuair a bhíonn siad ag ceannach ar líne ó chomhlacht atá lonnaithe san Aontas Eorpach (AE). Chuimsigh ár bhfeachtas, comhpháirtíocht teilifíse, taispeántas digiteach, na meáin shóisialta, comhpháirtíocht dhigiteach agus cuardach ó thaobh íocaíochta. Rinneamar urraíocht ar na cláir teilifíse go léir nach raibh urraíocht déanta orthu cheana féin thar dheireadh seachtaine Aoine Mhór na Siopadóireachta /Cibear-Luan ar fud trí chainéal. D'éirigh thar barr leis an fhógraíocht seo agus chonaic 479,000 duine iad in aois idir 18-44 uair amháin ar a laghad. Bhí fógraíocht físeáin ollmhór againn ar Aoine Mhór na Siopadóireachta /Cibear-Luan YouTube chun díriú ar 'lucht siopadóireachta a cheannaíonn go leor ar líne' ag breith suas ar Aoine Mhór na Siopadóireachta /Cibear-Luan. Tugadh 1.3 milliún cuairt ar na fógraí seo. De réir mar a bhí an feachtas ag teannadh le deireadh freisin, thionólamar formáid taispeántas ard-tionchair, YouTube Masthead, lena mheabhrú do thomhaltóirí go bhfuil cearta acu agus iad ag siopadóireacht ar líne. Bhí an fhormáid ar siúl ar ríomhaire deisce agus ar fhón soghluaiste agus rinneadh iad a thaispeáint os cionn 8.4 milliún uair arbh ionann é agus an toradh ba mhó riamh don fhormáid seo in Éirinn.

Cabhair do ghnólachtaí

Thugamar faoinár gcéad fheachtas ollmhór faisnéise gnó an bhliain seo caite agus rinneamar forbairt ar leabhráin faisnéise atá dírithe ar chuidiú le gnólachtaí atá ag díol ar líne a gcuid cearta agus freagrachtaí faoin dlí um chosaint tomhaltóirí. Bhí an feachtas seo dírithe, go háirithe, ar ghnólachtaí beaga nó orthu siúd a thosaigh ag díol ar líne le gairid, leagtar amach san fheachtas, na freagrachtaí atá ar mhiondíoltóirí faoin Treoir um Chearta Tomhaltóra (CRD). Chun cuidiú le heolas a chur ar fáil don fheachtas, rinneamar coimisiúnú ar thaighde le feasacht ar an CRD a mheas i measc 200 Gnóthas Beag go Meánmhéide (SME'nna) atá rannpháirteach i miondíol ar líne.

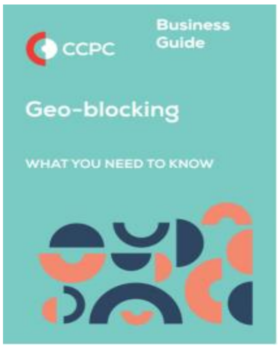
Léirigh an taighde, cé gur thuairiscigh formhór na gcomhlachtaí go bhfuil siad ar an eolas, agus ag cloí le, ceanglais an CRD ó thaobh aisíocaíocht a dhéanamh le custaiméirí a chuireann a gcuid orduithe ar ceal ar chúis ar bith laistigh den achar ama dlíthiúil, bhí éagsúlacht shuntasach sna hachair ama a thug gnólachtaí do thomhaltóirí lena gcuid earraí a chur ar ceal, a chur ar ais agus aisíocaíocht a fháil.

Torthaí ár dtaighde

- Cuireann formhór na gcomhlachtaí atá ag díol ar líne aisíocaíochtaí ar fáil do chustaiméirí a athraíonn a n-intinn, ceadaíonn 82% acu 14 lá ar a laghad, arbh ionann é agus an ceanglas reachtúil.
- Tógann os cionn aon trian (39%) 14 lá san áireamh ó dhéantar an t-ordú nó ó dhéantar na hearraí a sheachadadh. Ba chóir gurbh é an lá a fhaigheann an chustaiméara na hearraí a thógfaí san áireamh.
- Athraíonn 25% an 'beartas athrú intinne' nuair a bhíonn na hearraí ar díol. Tá feidhm leis an dlí um chosaint tomhaltóra, beag beann ar cibé a bhfuil lascaine ar an earra.

Geo-blocáil

I mí na Nollag 2018, tháinig Rialachán Geo-bhlocála nua i bhfeidhm agus is iad an CCPC an chuideachta forfheidhmithe. Le linn na bliana, d'oibríomar leis an DBEI agus leis an gCoimisiún Eorpach, le hullmhú do thús an Rialacháin in Éirinn. Faoin reachtaíocht nua seo ní bheidh ar chumas lucht trádála ar líne atá ag díol earraí in aon Bhallstáit de chuid an AE diúltú earraí a dhíol níos mó bunaithe ar náisiúntacht nó ar láthair an tomhaltóra. Tá treoir forbartha againn do ghnólachtaí freisin chun cuidiú leo cloígh leis an Rialachán nua agus go luath sa bhliain 2019 beidh feachtas fógraíochta á thionóil againn le gnólachtaí a chur ar an eolas maidir leis an Rialachán agus le hacmhainní an CCPC.



An tAire Stáit, Pat Breen, le Fergal O'Leary agus Martina Nee ón Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí ag gairm ghrianghraf le tús an Rialacháin a sheoladh.

Sprioc Straitéiseach 1

Bainfimid úsáid as ár gcumhachtaí reachtúla chun cur le comhlíontacht leis an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí, ag tabhairt faoi ghníomhartha forfheidhmithe nuair is cuí.

Buaicphointí

Réimeas cumaisc atá éifeachtach a fheidhmiú

An bhliain go hachomair

Bhí an bhliain seo caite ar an mbliain ba ghnóthaí riamh ó thaobh fógraí cumaisc don CCPC, tráth ar tugadh fógra dúinn maidir le 98 cumasc ar an iomlán. Is ionann é seo agus ardú 36% i gcomparáid leis an mbliain 2017. Le linn na bliana 2018, d'eisíomar 95 cinneadh. Tháinig ardú freisin ar chumaisc atá casta mar go raibh 14 imscrúdú sínte Céim 1 ann, agus bhí imscrúdú Céim 2 riachtanach ó thaobh trí cinn acu sin. In ainneoin go bhfuil ardú suntasach ar fhógraí maidir le cumaisc, d'eisigh an CCPC cinneadh Céim 1 laistigh de 24 lá oibre ar an meán, atá ag teacht leis an sceideal a bhí againn sa bhliain 2017.

Bhí eastát réadach ar an earnáil ba ghnóthaí ó thaobh gníomhaíochta cumaisc. Bhí seirbhísí faisnéise agus cumarsáide, seirbhísí cúram sláinte agus airgeadais agus árachais ag seasamh amach freisin. Bhí ardú ó thaobh gníomhaíochta cumaisc freisin san earnáil mótarfheithiclí agus san earnáil siamsaíochta agus caitheamh aimsire. Éilíodh agus fuarthas, i gcás chúig chumasc, tiomantais fhoirmiúla óna páirtithe cumaisc, le haghaidh a thabhairt ar údar imní maidir le hiomaíocht. Réimsigh na cineálacha tiomantais a fuarthas ó éilimh le dídhílsiú a dhéanamh ar shaoráidí suntasacha gnó go srianta ar rochtain ar fhaisnéis rúnda i measc páirtithe.

Beartas maidir le cumasc a fhorbairt

Shínigh an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, Heather Humphreys TD, ordú a rinne leasú ar na tairseacha airgeadais nach mór cumasc nó éadáil a thuairisciú don CCPC, an 2 Deireadh Fómhair 2018. Tá feidhm leis na tairseacha nua ón 1 Eanáir 2019 agus ciallaíonn siad nach mór cumasc nó éadáil a thuairisciú don CCPC má, sa bhliain airgeadais is deireanaí:

- Níl Láimhdeachas comhiomlán sa Stát maidir leis na gealltanas atá i gceist níos lú ná €60,000,000 (ardú ó €50,000,000) agus;
- Níl Láimhdeachas sa Stát do gach aon cheann den dá ghealltanas nó níos mó gealltanais nó níos lú ná €10,000,000 (ardú €3,000,000).

I mí na Samhna 2018, thugamar faoinár gcomhairliúchán poiblí féin le tuairimí páirtithe leasmhara a fháil maidir le cibé ar chóir dúinn nós imeachta níos simplí a thabhairt isteach maidir le hathbhreithniú a dhéanamh ar chumaisc áirithe ar an mbonn go bhfuil sé soiléir nach bhfuil údar imní ó thaobh iomaíochta i gceist leo. Bhíomar sa phróiseas athbhreithniú a dhéanamh ar na freagraí ag deireadh na bliana 2018.

Creidimid go bhfeabhsóidh tairseacha airgeadais nua agus nós imeachta níos simplithe maidir le fógra, éifeachtúlacht réimeas cumaisc na hÉireann agus go gcuideoidh sé linn a chinntiú go ndírítear ár n-iarrachtaí ar na hidirbhearta sin a chruthaíonn baol suntasach ó thaobh na hiomaíochta agus is mó is dóigh a dhéanfaidh dochar do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí.

An chéad imscrúdú coiriúil in Éirinn a bhaineann le cuideachtaí a dhéanann beart gan fógra a thabhairt "gun-jumping"

Sa bhliain 2018, seoladh comhad chuig an DPP tar éis imscrúdú coiriúil a rinne an CCPC ar eachtra maidir le cuideachtaí a dhéanann beart gan fógra a thabhairt "gun-jumping" lenar bhain amhras, m.sh. sa chás gur cuireadh cumasc a fhreastalaíonn ar na tairseacha láimhdeachas i bhfeidhm gan fógra a thabhairt don CCPC agus gan é a ghlanadh leis an CCPC. Fuaireamar faisnéis a léirigh go raibh an fhéidearthacht ann go raibh Armalou Holdings Limited, trína fochuideachta, Spirit Ford Limited, tar éis Lillis O'Donnell Motor Company Limited a éadáil gan aon fhógra a thabhairt dúinn maidir leis an idirbheart.

Tá mionsonraí iomlána maidir lenár ngníomhaíocht cumaisc don bhliain 2018 le fáil i dTuarascáil Cumaisc agus Éadálacha an CCPC ar ccpc.ie.

Seisiún eolais dlíthiúil

I mí na Nollag, thugamar cuireadh do na páirtithe leasmhara ón bpobal dlí chuig seisiún eolais. Is é a bhí mar aidhm leis an seisiún eolais forbairtí le gairid maidir le cumaisc a rialú in Éirinn a phlé agus féachaint níos mine a sholáthar maidir lenár bhfeidhm cumaisc agus ar na dúshláin a d'fhéadfadh a bheith amach romhainn.

Ag coinneáil tomhaltóirí sábháilte

Tá an CCPC freagrach as reachtaíocht a fhorfheidhmiú a bhaineann le raon leathan táirgí neamhbhia atá beartaithe do thomhaltóirí agus atá clúdaithe ag cúig Threoir AE. Tá sé mar aidhm againn a chinntiú nach gcruthaíonn earraí atá curtha ar mhargadh na hÉireann riosca do thomhaltóirí. Déanaimid imscrúdú gach aon bhliain ar na céadta táirge a d'fhéadfadh a bheith fabhtach, cuirimid tomhaltóirí ar an eolas maidir le haisghairmeacha táirge agus cuirimid tomhaltóirí in Éirinn ar an airdeall maidir le fógraí sábháilteachta i mBallstát AE eile.

Sa bhliain 2018, rinne an lucht Custaim 42 lastas ina raibh thart ar 346,739 táirge a thagairt don CCPC. Réimsigh na táirgí seo ó mheascán bréagáin, spéaclaí gréine, fearais cistine, trealamh leictreonach IT ar nós, luchtairí/cuibheoirí go hoverboards agus táirgí trealamh leictreachais ísealvoltais eile. Tar éis dúinn imscrúduithe a dhéanamh, rinneamar cinneadh nár fhreastail 30 lastas acu seo, ina raibh thart ar 33,688 táirge, ar cheanglais na reachtaíochta um shábháilteacht ábhartha táirge agus nach bhféadfaí iad a chur ar mhargadh na hÉireann.

I mí Meán Fómhair, d'eisíomar 'Fógraí maidir le Gabháil agus Diúscairt' ar thriúr oibreoir eacnamaíochta a d'allmhairigh lastais táirgí leictreachais a chruthaigh baol do thomhaltóirí agus nach raibh ag cloígh le ceanglais Rialacháin (Trealamh Leictreachais Ísealvoltais) 2016 (Rialacháin Ísealvoltais) an Aontais Eorpaigh. Thugamar treoir na táirgí seo a ghabháil agus a dhiúscairt.

Le linn na bliana, thugamar faoi chigireacht réamhghníomhach le measúnú a dhéanamh ar chomhlíonadh agus ar shábháilteacht luchtairí fón póca agus ar tháirgí trealamh leictreachais den chineál céanna. San áireamh anseo bhí, cigireacht ar mhargaí na Nollag i Sráid Anraí i mí na Nollag, ar thugamar faoi i gcomhar le húdaráis forfheidhmithe eile. Bhí sé mar aidhm lenár gcigireacht dearbhú a fháil go raibh an lucht trádála agus na táirgí á bhí á ndíol acu ag cloígh leis an reachtaíocht um shábháilteacht ábhartha táirge. Fuaireamar amach le linn na cigireachta, go raibh líon táirgí nach raibh ag cloígh leis na Rialacháin Ísealvoltais, mar nach raibh marc CE, ainm nó seoladh an déantóra ar roinnt de na táirgí agus nach raibh aon lipéid soiléire ó thaobh sábháilteachta orthu. Mar thoradh air sin, tharraing an lucht trádála, ar bhonn deonach, líon de na táirgí as an díolachán.

Cosaint Tomhaltóra

Tugaimid, mar chuid dár ndualgas cosanta tomhaltóra, faoi chigireacht gan aon fhógra le monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíontacht le líon ceanglais dlíthiúla cosanta tomhaltóra. Díríonn an chigireacht seo ar dhíolacháin san áitreabh agus lasmuigh den áitreabh agus ar chian-díolacháin.

Thugamar faoi líon seiceálacha comhlíontachta téamúla san áitreabh, an bhliain seo caite, ag díriú ar cheanglais praghsála miondíola, lena n-áirítear, praghas agus sainmharcáil míthreorach a léiriú. Rinne ár gcuid foirne, cigireacht ar 78 trádálaí agus eisíodh 15 Fógra Íocaíochta Seasta agus chúig Fhógra Comhlíontachta maidir le sáruithe áirithe mar thoradh air.

Is féidir tuilleadh mionsonraí a fháil sa Liosta Cosanta Tomhaltóra in Aguisín 3 den tuarascáil seo. Bhaineamar amach, lasmuigh de chreat cigireachta, comhlíontacht freisin gan dul i muinín bearta forfheidhmithe trí rannpháirtíocht le líon trádálaithe mar gheall ar sháruithe áirithe.

Ár gcuid oibre san Eoraip

Oibríonn an CCPC, tríd an líonra ar a dtugtar an Líonra Comhoibrithe um Chosaint an Tomhaltóra (CPC), le húdaráis náisiúnta um chosaint an tomhaltóra leis an dlí um chosaint tomhaltóra Eorpach a fhorfheidhmiú. Faoi chreat an CPC, is féidir le húdarás ar bith i dtír inar briseadh an dlí um chosaint an tomhaltóra a iarraidh ar a gcomhpháirtithe sa tír a bhfuil an trádálaí lonnaithe inti, gníomh a ghlacadh. Is féidir le húdaráis freisin a chéile a chur ar an airdeall ó thaobh míchleachtas a d'fhéadfadh scaipeadh chuig Ballstát eile agus, le tacaíocht an Aontais Eorpaigh, is féidir le húdaráis comhordú a dhéanamh ar a gcur chuige leis an dlí um chosaint an tomhaltóra a chur i bhfeidhm ar mhaithe le dul i ngleic le sáruithe forleathana.

Sa bhliain 2018:

- Bhíomar rannpháirteach i gcuardach bliantúil an CPC. Is ionann an cuardach agus sraith de sheiceálacha a dtugann Líonra an CPC fúthu ar fud na hEorpa. Taispeánann na seiceálacha seo cibé a bhfuil lucht trádála ag cloígh le dlíthe um chosaint an tomhaltóra. Sa chás go nochtann seiceálacha sáruithe a d'fhéadfadh a bheith á dhéanamh ag trádálaithe in Éirinn, déanann an CCPC teagmháil leis na comhlachtaí ábhartha agus iarrann orthu céimeanna a ghlacadh le haghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna atá aitheanta. Bhí fócas na seiceálacha a rinne an CPC sa bhliain 2018 ar thrédhearcacht praghsála. Áirítear ar roinnt de na húdair imní a aithníodh, an bealach ar cuireadh i láthair praghsanna agus tairiscintí speisialta; cruinneas na faisnéise maidir le cearta an tomhaltóra idirbheart a chur ar ceal agus an ceart sin a fheidhmiú; agus an easpa, nó inrochtaineacht, nasc le hardán Réiteach Díospóide ar Líne na hEorpa.
- Bhíomar rannpháirteach le húdarás um chosaint tomhaltóra na Fraince (DGCCRF) maidir le gearáin ó cheannaitheoirí Éireannacha ó thaobh aisléasú réadmhaoin Francach. An bhliain seo caite, thug an DGCCRF faoi athbhreithniú ar an fhaisnéis a chuireamar ar fáil sna blianta 2017 agus 2018, maidir le níos mó ná 150 gearán ó thaobh sáruithe a d'fhéadfadh a bheith á dhéanamh ar an reachtaíocht um chosaint tomhaltóirí. Rinne an CCPC, tar éis éileamh a fháil ón DGCCRF, teagmháil le 49 gearánach Éireannach le doiciméid bhreise a chur i dtoll a chéile. Mar gheall go raibh tionchar ag an tsaincheist seo ar thomhaltóirí i ndlínsí eile, leanamar le hidirchaidreamh a dhéanamh leis an Údarás Iomaíochta agus Margaí sa Ríocht Aontaithe maidir leis an ábhar seo.
- Chuireamar go gníomhach le rannpháirtíocht Líonra an CPC le Airbnb, le haghaidh a thabhairt ar údar imní maidir le téarmaí agus coinníollacha, chomh maith leis na praghsanna atá á gcur ar fáil acu ar a láithreán gréasáin. Thug Airbnb, tar éis na rannpháirtíochta seo, tiomantas athruithe a chur i bhfeidhm sa bhliain 2019 agus áirítear orthu sin:
  - Praghas iomlán áirithintí, lena n-áirítear táillí breise, ar nós táillí seirbhísí agus glanadh a thaispeáint. Sa chás nach bhfuil sé indéanta an praghas deiridh a ríomh roimh ré, thug Airbnb tiomantas faisnéis shoiléir a thabhairt don tomhaltóir go bhféadfadh feidhm a bheith le táillí breise.
  - Thug Airbnb faoi shraith athruithe a fheidhmiú maidir lena théarmaí seirbhíse ionas go mbeidh siad ar aon dul le rialacha tomhaltóra an AE.

- Bhí an CCPC rannpháirteach i gcomghníomhaíocht Líonra an CPC a d'éiligh go gcuirfeadh príomhoibritheoirí na meán sóisialta (Facebook, Twitter, Google+) a gcuid téarmaí seirbhísí in oiriúint don dlí um chosaint an tomhaltóra an AE; agus nós imeachta "fógra agus gníomh" a chruthú d'údaráis an CPC le hábhar neamhdhleathach ar líne a thuairisciú agus a bhaint anuas. Thug gach aon oibritheoir den triúr oibritheoir tiomantas athruithe a fheidhmiú maidir lena dtéarmaí tomhaltóra agus le nós imeachta "fógra agus gníomh" a thabhairt isteach.

Ag comhlíonadh dlí na hiomaíochta

Sa bhliain 2018, bhaineamar amach tiomantais maidir le dlí na hiomaíochta ó Nursing Homes Ireland (NHI) tar éis scrúdú a dhéanamh, ar cuireadh tús leis i mí Deireadh Fómhair 2017, ar shárú a raibh amhras faoi, a d'fhéadfadh a bheith déanta ag an NHI ar dhlí na hiomaíochta. Fuair an CCPC eolas maidir le cruinniú a d'eagraigh an NHI, agus líomhnaíodh gur pléadh comhghníomhaíocht mar fhreagra ar an Scéim Fair Deal ag an gcruinniú sin. Ceanglaíonn dlí na hiomaíochta ar ghnólachtaí feidhmiú go neamhspleách. Díríodh fócas an scrúdaithe ar

chinneadh a dhéanamh cibé ar chuir an NHI nó a chuid comhaltaí aon cheann de na moltaí i bhfeidhm a pléadh ag an gcruinniú, áirítear ar na moltaí sin, comhghníomhaíocht a d'fhéadfadh ardú a chur ar ranníocaíochtaí ó chónaitheoirí tithe altranais, go bhféadfaí othair a bheadh ag teacht isteach ó ospidéil géarchúraim a dhiúltú agus teorainn a chur ar an líon leapacha nua a chuirfí ar fáil faoin Scéim Fair Deal. Dheimhnigh an NHI nár cuireadh i bhfeidhm aon cheann de na bearta a pléadh. Thug an NHI tiomantas dúinn freisin nach mbeadh an NHI rannpháirteach in aon chainteanna lena chomhaltaí maidir le comhghníomhaíocht frithiomaíoch agus nach ndéanfadh an NHI iarracht tionchar a bheith acu ar chinntí praghsála nó soláthair a dhéanfadh comhaltaí an NHI.

Sheolamar imscrúdú sibhialta maidir le dlí na hiomaíochta ar iompar Restaurants Association of Ireland (RAI) freisin an bhliain seo caite. Tháinig an t-imscrúdú seo i ndiaidh roinnt míonna rannpháirtíochta leis an RAI le haghaidh a thabhairt ar údar imní a bhí againn maidir le ráitis phoiblí a bhí déanta ag an RAI, inar moladh gur chóir dá gcomhaltaí beartais áirithintí a thabhairt isteach, lena n-áirítear, éarlais neamh-in-aisíoctha a fháil ó chustaiméirí chun gníomhú in aghaidh custaiméirí 'nach gcoinníonn' a gcuid áirithintí. Mhol an RAI méid na suime éarlais ba chóir dá chomhaltaí a lorg ó chustaiméirí. Bhíothas ag leanúint ar aghaidh leis an imscrúdú seo ag deireadh na bliana 2018.

Rannpháirtíocht le gnólachtaí chun comhlíontacht a bhaint amach

Tugadh cuireadh, i mí Meán Fómhair, d'úinéirí gnólachtaí beaga nó dóibh siúd atá ag smaoineamh a ngnó féin a thosú, chuig imeacht a bhí saor in aisce – Taking Care of Business. Is ionann Taking Care of Business a bhí eagraithe ag ár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, agus imeacht uathúil bliantúil a thugann rochtain d'úinéirí gnó ar 30 comhlacht stáit, lena n-áirítear an CCPC, agus iad faoi aon díon amháin.

Is é atá mar chuspóir le himeacht Taking Care of Business:

- Cabhair a thabhairt do dhaoine aonair agus do ghnólachtaí ó thaobh tuiscint a fháil ar na príomhrialacháin a bhfuil tionchar acu orthu.
- Deis a chur ar fáil chun casadh le saineolaithe ó raon leathan comhlachtaí poiblí.
- Eolas a fháil faoi na tacaíochtaí atá ar fáil do ghnólachtaí.

Thug an tAire Stáit do Thrádáil, Fostaíocht agus Gnó, Margadh Aonair Digiteach an AE agus Cosaint Sonraí, Pat Breen TD, an phríomhóráid. Rinne Fergal O'Leary, Comhalta an Choimisiúin cur i láthair ar reachtaíocht ábhartha an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí a imríonn tionchar ar SME'nna.

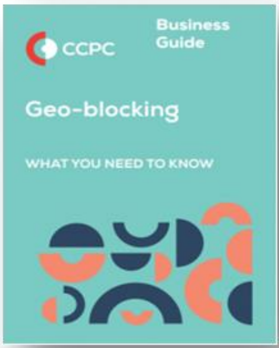
Foilseacháin do ghnólachtaí

Tá sé ar cheann de na tosaíochtaí straitéiseacha atá againn clár gníomhaíochtaí comhlíontachta atá dírithe ar ghnó a fhorbairt a bhfuil sé mar aidhm leis cur leis an eolas ar an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí. Sa bhliain 2018, chuireamar líon treoirleabhar le chéile, mar aon le cur i láthair éagsúla a thabhairt agus freastal ar imeachtaí, chun cuidiú le gnólachtaí cloígh leis an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí.

Áirítear ar ár dtreoirleabhair nua:

- Leabhrán mionsonraithe do ghnólachtaí atá bainteach le soláthar. Cuireann an treoirleabhar seo faisnéis ar fáil maidir le camastaíl tairiscintí, na comharthaí coitianta maidir le camastaíl tairiscintí agus céimeanna is féidir a ghlacadh chun tairiscintí claonpháirteacha a mhaolú. Chruthaíomar seicliosta áisiúil maidir le comharthaí rabhaidh.

- Rinneamar forbairt agus d'fhoilsíomar treoirleabhar chun cuidiú le gnólachtaí a gcuid oibleagáidí faoin Rialachán Geo-bhlocála nua a thuiscint. Is ionann Geo-bhlocáil agus cleachtais a bhíonn ag lucht trádála ar líne, úsáid a bhaint as teicneolaíocht le rochtain ar dhíolacháin ar líne trasteorann a shrianadh mar gheall ar chúis náisiúntacht, áit chónaithe nó áit bunaithe.



- Thionólamar ár gcéad feachtas feasachta gnó a bhí dírithe ar ghnólachtaí atá ag díol ar líne, lena gcur ar an eolas maidir lena gcuid oibleagáidí faoin CRD.

- Ritheamar, chun go dtarlódh sé ag an am céanna agus tús á chur le cigireacht réamhghníomhach ar mhiondíoltóirí agus ar mhórdhíoltóirí earraí grósaeireachta maidir le Rialacháin Earraí Grósaeireachta a chomhlíonadh, leathanach iomlán fógraíochta lena meabhrú do lucht trádála an méid atá orthu a dhéanamh faoina Rialacháin seo.

Sprioc Straitéiseach 1 – Achoimre ar ár gcuid oibre

- Imscrúduithe Coiriúla ar dhlí na hiomaíochta:
  - Chuir an Chúirt Achomhairc Choiriúil ardú ó €7,000 go €45,000 ar an fhíneáil a ghearradh ar iar-stiúrthóra gnóthais a chiontaíodh as a bheith rannpháirteach i gcamastaíl tairiscintí soláthar conarthaí urláir.
  - Chríochnaíomar imscrúdú mar gheall gan aon fhógra a thabhairt agus cumasc infhógartha á chur i bhfeidhm ("gun-jumping"). Cuireadh an comhad ar aghaidh chuig an DPP a threoraigh ionchúiseamh a dhéanamh.

- Imscrúduithe sibhialta maidir le dlí na hiomaíochta:
  - Tugadh scrúdú ar an NHI chun críche nuair a thug an cumann tiomantais dúinn.
  - Leanadh le himscrúduithe ar na hearnálacha ticéad agus árachas gluaisteán agus bailíodh tuilleadh fianaise agus rinneadh anailís ar an fhianaise.
  - Osclaíodh imscrúdú foirmiúil maidir le hiompar an RAI. Tharla sé seo tar éis roinnt míonna i mbun rannpháirtíochta leis an RAI ach níor éirigh leis an rannpháirtíocht sin comhlíonadh deonacha le dlí na hiomaíochta a chinntiú.

- Imscrúduithe ar dhíolachán gluaisteáin a bhí i dtimpiste nó gluaisteáin ar baineadh leis an odaiméadar:
  - Seirbheáladh ceithre fhógra comhlíontachta.
  - Shínigh lucht trádála ceithre ghealltanas.
  - Rinneadh sé chigireacht ar thrádálaithe feithiclí agus trí chuardach faoi bharántas ar thrádálaithe ceilte a raibh amhras fúthu.
  - Osclaíodh 223 comhad scagthástála maidir le coireacht feithicle a d'fhéadfadh a bheith ann.

- Cigireacht agus imscrúduithe maidir le sábháilteacht táirge:
  - Stopadh/gabhadh 346,739 táirge a d'fhéadfadh a bheith fabhtach.
  - 482 imscrúdú ar tháirgí a d'fhéadfadh a bheith fabhtach.
  - Rinne an Lucht Custaim 42 cás a thagairt dúinn le measúnú a dhéanamh orthu ó thaobh sábháilteacht na dtáirgí.
  - Rinneadh sé chigireacht ar tháirgí a bhí ar díol ar stainníní margaidh.
  - Foilsíodh fógraí maidir le 156 aisghairm Rapex sa chás an táirge aisghairthe a bheith curtha ar mhargadh na hÉireann agus foilsíodh fógraí maidir le 394 aisghairm Rapex sa chás an táirge aisghairthe a bheith curtha ar mhargadh na hÉireann. Is é Rapex córas an AE do mhalartú tapa faisnéise.
  - Bhí ocht gcigireacht ar siúl faoina Rialacháin Ísealvoltais.

- Scrúduithe ar chumaisc:
  - Tugadh fógra maidir le 98 cumasc sa bhliain 2018 (ardú 36% ar an mbliain 2017).
  - Rinneadh 95 cinneadh, éilíodh tiomantais i ndáil le chúig cinn acu sin le himréiteach a bhaint amach.
  - 14 imscrúdú Céim sínte 1, bhí imscrúdú Céim 2 riachtanach i gcás trí cinn acu.

- Gníomhaíocht maidir leis an dlí um chosaint an tomhaltóra:

- Thugamar faoi chigireacht ar 78 áitreabh le comhlíontacht a sheiceáil faoin dlí um chosaint an tomhaltóra.
- Bhaineamar amach 15 Fógra Íocaíochta Seasta agus chuig Fógra um Chomhlíonadh ó lucht trádála maidir le sáruithe ar an dlí um chosaint an tomhaltóra.
- Fuaireamar cúig éileamh forfheidhmithe agus aon éileamh faisnéise amháin trí Líonra an CPC, a bhain le sáruithe a d'fhéadfadh a bheith ann ar an dlí um chosaint an tomhaltóra agus d'eisíomar 10 n-éileamh faisnéise tríd an Líonra chuig údaráis inniúla i dtíortha Eorpacha eile.

- Gníomhaíochtaí rialála eile:
  - Chuireamar tús le monatóireacht ar an láthair agus le cigireacht comhlíontachta le sampla atá ionadaíoch de mhiondíoltóirí agus mórdhíoltóirí ábhartha earraí grósaeireachta ó thaobh na Rialacháin Earraí Grósaeireachta a chomhlíonadh.
  - Eisíodh 840 údarú d'idirghabhálacha creidmheasa agus trí cheadúnas do Gheallbhróicéirí.
  - D'fhoilsíomar prótacal príobháideachais maidir le faisnéis a fuarthas le linn cigireachta agus cuardach gan aon fhógra a thabhairt.
  - Cheadaíomar Institiúid Ríoga Ailtirí na hÉireann mar eintiteas i ndáil le Réiteach Malartach Díospóide faoi Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Réiteach Malartach Díospóide le haghaidh Díospóidí Tomhaltais) 2015.

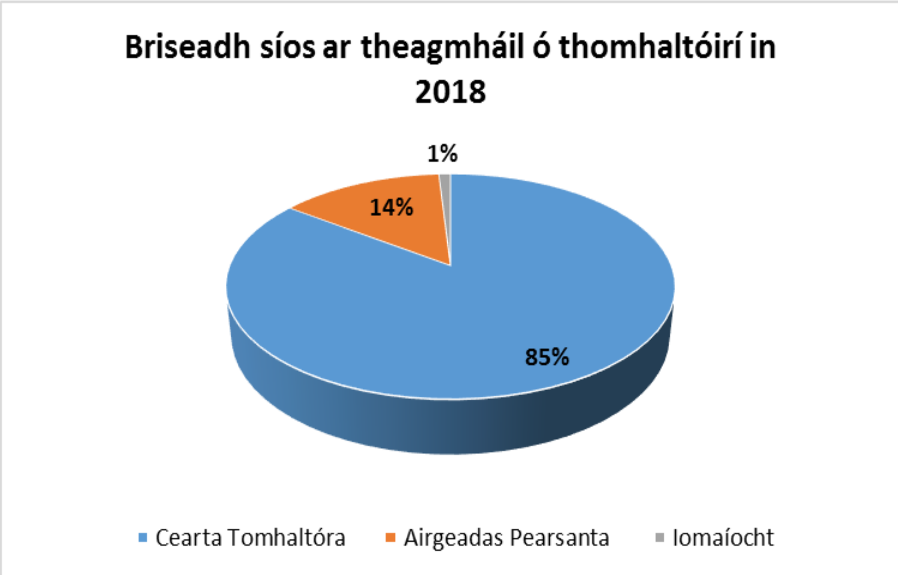
Sprioc Straitéiseach 2

Déanfaimid tomhaltóirí a chumasú chun cuidiú leo cinntí eolacha a dhéanamh

Buaicphointí

Líne chabhrach tomhaltóra

Ar cheann de na bealaí a gcuidímid le tomhaltóir, tá faisnéis a chur ar fáil dóibh maidir lena gcuid cearta agus le táirgí airgeadais pearsanta agus le seirbhísí trínár líne chabhrach tiomanta. Sa bhliain 2018, chuireamar faisnéis ar fáil do 42,364 tomhaltóir agus gnólacht ó thaobh saincheisteanna a bhain lena gcearta tomhaltóra, táirgí airgeadais pearsanta agus seirbhísí agus saincheisteanna iomaíochta. Is féidir na teagmhálacha a fuaireamar a bhriseadh síos i dtrí chatagóir:



Bhí na cineálacha fiosrúcháin a fuaireamar mórán ar an gcineál céanna a fuaireamar blianta roimhe seo agus tugtar briseadh síos sa chairt a leanas ar na deich príomhchatagóir.

Tá cuideachtaí teileachumarsáide chun cinn i gcónaí

Fuaireamar 4,213 teagmháil a bhain le hearnáil na teileachumarsáide. Bhain os cionn aon trian dóibh sin le lámhghléas fón póca (1,637 teagmháil), agus ina ndiaidh sin bhí seirbhísí fón póca (668 teagmháil) agus seirbhísí idirlín/leathanbhanda (630 teagmháil).

Ardú 17% ar theagmhálacha maidir le taisteal, iompar agus saoire

Fuaireamar 1,876 teagmháil ar an iomlán maidir le taisteal, iompar agus saoire arbh ionann é agus ardú 17% ar 2017. Chuimsigh teagmhálacha a bhain le heitiltí (957 teagmháil) formhór an ardaithe seo.

'Tá mé thar a bheith ríméadach. Chuaigh mé chomh fada leis an stór leis an fhaisnéis a bhí tugtha ag an CCPC dom. Chomhaontaigh an Bainisteoir a dhiúltaigh roimhe seo, iarta a thabhairt dúinn in ionad an iarta a bhí againn. Go raibh maith ag.'
Aiseolas ó ghlaoiteoir chuig ár líne chabhrach.

Árachas gluaisteán – an líon is airde de theagmhálacha maidir le hairgeadas pearsanta

As na 5,378 teagmháil maidir le hairgeadas pearsanta a taifeadadh sa bhliain 2018, bhain an líon is mó teagmhálacha, 1,258 le hárachas gluaisteán. Is ionann é seo, áfach, agus laghdú de beagnach 13% nuair a chuirtear i gcomparáid é le figiúirí na bliana 2017. Bhain na saincheisteanna árachais gluaisteán ba mhó a bhí ag tomhaltóirí sa bhliain 2018 le héilimh (324 teagmháil), agus le costais agus táillí (260 teagmháil), agus bhí 182 acu sin buartha faoin ardú ar phréimheanna.

Morgáistí agus scaoileadh cothromais

Bhain 1,226 teagmháil a fuaireamar le morgáistí agus le scaoileadh cothromais, arbh ionann é agus ardú os cionn 45% i gcomparáid leis an mbliain 2017. Bhí teagmhálacha a bhain le hárachas um chosaint íocaíochta (303 teagmháil) ar an bpríomhthiománaí sa chatagóir seo.

@CCPCIreland Is í seo an dara huair ar theastaigh bhur gcabhair uaim agus arís bhí an chabhair a fuarthas thar barr. Thug bhur ngníomhaire éisteacht dom agus thug treoracha dom a bhí soiléir agus ábhartha. Is mór agam bhur seirbhís chabhrach.

Feachtais feasachta tomhaltóra

Ag tógáil an méid as cuimse a cheannaíonn tomhaltóirí gach uile lá san áireamh, tá sé tábhachtach go ndíreoimid ár gcuid iarrachtaí ar na hearnálacha is mó a dteastaíonn cúnamh ó thomhaltóirí leo. Tá ár gcuid feachtas feasachta tomhaltóra faoi thionchar na faisnéise a fhaighimid ón 40,000+ teagmháil agus óna cuairteanna a thugtar ar an láithreán gréasáin gach aon bhliain. Sa bhliain 2018, reáchtálamar ceithre fheachtas feasachta tomhaltóra a bhí suntasach maidir le hairgeadas pearsanta agus le cearta tomhaltóra, lena n-áirítear; ag ceannach gluaisteán (lena n-áirítear airgeadas), ag athrú morgáistí, ag cur saoire in áirithint agus ag ceannach ar líne.

Is féidir tuilleadh faisnéise a fháil ar leathanach 10 maidir lenár bhfeachtas maidir le gluaisteán a cheannach agus tá ár bhfeachtas maidir le ceannach ar líne le fáil ar leathanach 11.

Ag athrú morgáiste

Dé réir mar a bhí ardú ag teacht ar phraghas tithe i gceantair áirithe sa bhliain 2018, bhí líon níos mó sealbhóirí morgáiste i dteideal morgáiste a athrú de réir mar a tháinig laghdú ar an

gcóimheas idir iasacht agus luach. Lean na bainc orthu ag tairiscint rátaí níos tarraingtí dóibh siúd a bhí ag iarraidh athrú agus rinne na bainc fógraíocht maidir le tairiscintí speisialta freisin ar nós aisairgead nó ranníocaíocht i leith costais athraithe eile, ar nós costais dlí agus tuarascálacha luachála.

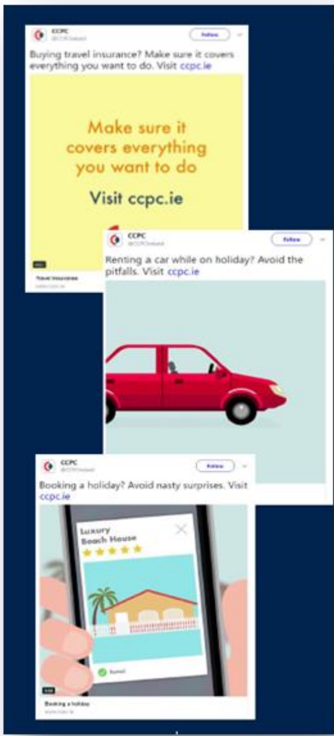
Is minic, áfach, go gcuireann an chastacht agus na costais a bhaineann le morgáiste a athrú bac ar shealbhóirí morgáiste, tabhairt faoi mhorgáiste a athrú. Rinneamar forbairt an bhliain seo caite ar fheachtas feasachta tomhaltóra a bhí dírithe go háirithe ar shealbhóirí morgáiste. Bhí an feachtas seo ar siúl le linn míonna Meán Fómhair agus Deireadh Fómhair.

Bhí sé mar aidhm leis an fheachtas an próiseas athraithe morgáiste a mhíniú, léiriú a dhéanamh ar an méid a d’fhéadfadh daoine a shábháil agus le sealbhóirí morgáiste a bhí ag iarraidh morgáiste a athrú a spreagadh chun an uirlis chomparáide morgáiste atá againn a úsáid. Cuireann an uirlis chomparáide morgáiste, faisnéis atá suas chun dáta agus neamhspleách ar fáil do shealbhóirí morgáiste atá ag iarraidh morgáiste a athrú le comparáid a dhéanamh idir an morgáiste atá acu i láthair na huaire agus na rátaí eile atá ar fáil agus na haisíocaíochtaí míosúla morgáiste a d’fhéadfadh a bheith orthu agus na costais iomlána thar téarma an mhorgáiste atá acu a ríomh.

Bhaineamar úsáid as raidió, comhpháirtíochtaí meáin shóisialta, físeáin agus na meáin shóisialta chun dul i dteagmháil le sealbhóirí morgáiste a d’fhéadfadh a bheith ann agus atá ag iarraidh morgáiste a athrú. Féachadh os cionn 700,000 uair ar ár bhfíseán maidir le morgáiste agus féachadh os cionn 50,000 uair ar na hailt a bhaineann le morgáiste. Féachadh 7,700 uair ar agallamh beo a bhain le morgáiste a athrú. Rinne ár ngníomhaíocht ar na meáin shóisialta teagmháil le 253,000 úsáideoir agus bhain lucht féachana sa bhreis ar 1.1 milliún úsáid as ár gcaidreamh le húinéirí meáin. Faoi dheireadh an fheachtais bhí leas bainte ag os cionn 35,000 úsáideoir as an ábhar a bhain leis an fheachtas ar ár láithreán gréasáin.

Ag cur saoire in áirithint

Ar an bpointe boise is a bhíonn an Nollaig tagtha agus imithe, bíonn an-tóir ag tomhaltóirí saoire an tsamhraidh a chur in áirithint. Sheolamar, i bhfianaise an méid sin, feachtas maidir le saoire a chur in áirithint i mí Márta 2018.



Bhí sé mar aidhm leis an fheachtas seo an fhaisnéis a theastaíonn ó thomhaltóirí a chur ar fáil dóibh agus saoire á chur in áirithint acu, nó sa chás árachas taistil a bheith á lorg acu nó iad a bheith ag iarraidh gluaisteán a chur in áirithint thar lear. Bhaineamar úsáid as ábhar físeáin ar na meáin shóisialta, is ionann é seo agus comhpháirtíochta digiteach maidir le cuardach ó thaobh íocaíochta, chun dul i dteagmháil le tomhaltóirí. Féachadh beagnach 65,700 uair ar na físeáin an t-achar a bhí an feachtas ar siúl agus rinneamar teagmháil le lucht féachana a bhí os cionn 282,000 duine ar na meáin shóisialta. Trínár gcomhpháirtíocht leis na meáin shóisialta, féachadh beagnach 41,000 uair ar na hailt a bhain le saoire. Rinneamar teagmháil le lucht féachana a bhí os cionn 200,000 trínár gcomhpháirtíocht leis na meáin. Tugadh os cionn 2,600 cuairt ar ábhar ar ár láithreán gréasáin a bhain leis an fheachtas.

Cláir maidir le hoideachas airgeadais

Rinneamar dul chun cinn mór an bhliain seo caite ó thaobh ár gcuid oibre oideachais airgeadais. Áiríodh anseo cur lenár gclár ‘Money skills for life (Msfl)’, arbh é ár gclár oideachais airgeadais san áit oibre é. Le cúnamh nach féidir luach a chur air ó láithreoirí oilte, ón earnáil phoiblí agus príobháideach, cuireann an Msfl faisnéis neamhchlaonta agus neamhspleách ar fáil ó thaobh bainistíocht a dhéanamh ar do chuid airgid, ar bhuiséadú, airgead a shábháil agus infheistíochtaí, árachas, airgead ar iasacht, ag déileáil le fiacha agus pleanáil do dhul ar scor. Cuirtear an clár ar fáil trí chainteanna san áit oibre, ar iarratas ó fhostóirí agus faigheann gach aon duine a fhreastalaíonn ar an gclár lámhleabhar atá úsáideach maidir le hairgead pearsanta.

Forbairtí nua

Sa bhliain 2018, rinneamar seachadadh ar 56 sraith chainte faoi Msfl i 12 contae, agus d’fhreastail 1,910 duine ar na cainteanna seo. Chiallaigh sé seo dúbailt ar an líon cainteanna a tugadh sa bhliain 2017. Rinneamar forbairt freisin ar chur i láthair nach raibh chomh mionsonraithe sin, a dhírigh ar ghnéithe bunúsacha a bhaineann le baincéireacht agus buiséadú laethúil. Rinneadh é seo a sheachadadh go rathúil ar eagraíochtaí ar nós, an Líonra Náisiúnta Foghlama agus baintear úsáid as mar chuid den chlár a chuirtear ar fáil do phríosúnaigh sula scaoiltear saor as Príosún Pháirc na Cruithneachta iad.

Dúirt 98% de na daoine a d'fhreastail ar na cainteanna go raibh siad an-úsáideach nó réasúnta úsáideach. Dúirt 98% de na daoine a d'fhreastail ar na cainteanna freisin gur sháraigh an cur i láthair agus an lámhleabhar saor in aisce a raibh siad ag súil leis. Ar mhaithe lena chinntiú go bhfuilímis ag coinneáil suas le forbairtí, thugamar na lámhleabhair suas chun dáta leis an fhaisnéis nua a thabhairt san áireamh maidir le criptea-airgeadra agus le PCP'nna.

Oiliúint

Tá an clár Msfl ag brath ar láithreoirí deonacha agus dá bhrí sin ní mór dúinn láithreoirí a earcú, ní amháin laistigh den CCPC, ach daoine atá ag obair sna seirbhísí airgeadais freisin. Rinneamar iarracht an bhliain seo caite, ardú a chur ar uimhreacha agus thugamar faoi fheachtas earcaíochta a bhí thar a bheith rathúil. Mar thoradh air sin, tá 21 láithreoir deonach rannpháirteach sa chlár anois agus cuireadh oiliúint orthu le linn na bliana. Ciallaíonn sé seo go bhfuil dúbailt déanta againn ar an mbonn láithreora agus rachaidh sé chun tairbhí dúinn lenár gcainteanna a sheachadadh ar fud na tíre. Rinneamar ár nuachtlitir láithreora ráithiúil a sheoladh arís mar bhealach le láithreoirí a choinneáil ar an eolas maidir le forbairtí an CCPC agus le rannpháirtíocht níos fearr a chruthú lenár gcuid oibrithe deonacha.

> **Is cur i láthair den scoth atá I 'Money skills for life'. Tá an t-ábhar a chuirtear ar fáil chomh faisnéiseach, chomh hábhartha agus chomh héasca le húsáid. Cuirfidh an cur i láthair athrú ar an mbealach ina bhfuilim ag maireachtáil go laethúil, laghdóidh mo chuid leibhéil struis/imní maidir leis an am atá romham.**
> ***Aiseolas ó rannpháirtí in 2018.***

Clár oideachais airgeadais na Sraithe Sóisearaí

Bhí forbairtí ann freisin maidir lenár gclár Money Matters, clár oideachais airgeadais na Sraithe Sóisearaí. Is ionann Money Matters agus cúrsa airgeadais pearsanta atá déanta suas de cheithre shnáithe agus is féidir an chúrsa seo a theagasc mar thacaíocht do churaclam Staidéar Gnó nó Eacnamaíocht Bhaile nó mar chúrsa as féin.

Bhíomar i gcomhairle leis na páirtithe leasmhara ábhartha mar chuid den mheasúnú ar an gclár. Cuirfidh sé seo faisnéis ar fáil leis an láithreán gréasáin agus ár gcuid acmhainní a athfhorbairt sa bhliain 2019. D'fhreastalaíomar ar chomhdháil bliantúil Chumann Múinteoirí Staidéar Gnó na hÉireann i mí na Samhna leis an acmhainn a chur chun cinn agus aiseolas a fháil óna múinteoirí.

Straitéis maidir le folláine airgeadais

Bhaineamar úsáid, an bhliain seo caite, as ár staidéar ar 'Acmhainneacht Airgeadais agus ar Fholláine' (féach Sprioc Straitéiseach 3 le tuilleadh faisnéise a fháil) le faisnéis a chur ar fáil do straitéis folláine airgeadais trí bliana a bheidh ag díriú ar thrí philéar: oideachas a chur ar fáil do leanaí agus do dhaoine óga, coigilteas gníomhach agus pleanáil do dhul ar scor a spreagadh. Chuamar i gcomhairle, le linn a bheith ag forbairt na straitéise nua, lenár bpáirtithe leasmhara agus lenár

gcomhpháirtithe idirnáisiúnta maidir lena gcuid straitéisí acmhainneacht airgeadais agus cur chuige i leith oideachas airgeadais agus rinneamar measúnú ar ár gclár reatha.

Taighde ar iompar agus ar thaithí tomhaltóra

Sa bhliain 2018, rinneamar coimisiúnú ar thaighde i líon réimsí a chuideoidh le tuiscint níos fearr a fháil ar thaithí tomhaltóra agus le heolas a chur ar fáil dár gcuid feachtas feasachta: Áirítear orthu seo:

- **Iompar athraithe tomhaltóra**
  Le linn na bliana 2018, rinneamar taighde cainníochtúil le tuiscint a fháil ar mheon agus ar iompar na dtomhaltóirí maidir le táirgí nó soláthróirí seirbhíse a athrú. Thaispeáin na torthaí gur árachas gluaisteáin agus fóntais (leictreachais, gás agus leathanbhanda) is mó a athrófar. Is mar gheall ar phraghas is mó a d'athraigh tomhaltóirí.

- **Taithí an tomhaltóra ar shiopadóireacht ar líne agus an cur amach atá acu ar chearta tomhaltóra**
  Rinneamar coimisiúnú ar an taighde seo chun eolas a chur ar fáil dár bhfeachtas maidir le ceannach ar líne. Rinneadh scrúdú sa taighde ar na hearraí agus seirbhísí atá á gceannach ag tomhaltóirí ar líne agus aithníodh aon deacrachtaí a bhí ag tomhaltóirí nuair a bhí siad ag ceannach ar líne agus rinneadh scrúdú ar eolas an tomhaltóra maidir lena gcuid cearta sa réimse seo. Fuaireamar amach gur ceannaigh díreach faoi dhá thrian de dhaoine fásta in Éirinn earraí nó seirbhísí ar líne. Is éadaí, bróga, saoire, eitiltí agus cóiríocht saoire is mó atá á cheannach acu siúd atá ag siopadóireacht ar líne. Ní raibh droch-thaithí ag formhór na dtomhaltóirí agus iad ag ceannach ar líne agus an gearán ba choitianta a bhí acu siúd a raibh gearán acu ná an mhoill a bhain le hearraí a fháil. Fuarthas amach sa taighde freisin go bhfuil 28% de dhaoine fásta in Éirinn, den tuairim, go mícheart, go bhfuil na cearta céanna ag tomhaltóirí i leith láithreáin gréasáin neamh AE agus atá i leith láithreáin gréasáin AE.

Ár gcuid oibre le PRICE Lab

Árachas gluaisteáin PCP

An bhliain seo caite, Leanamar le cómhaoiniú a dhéanamh ar Shaotharlann PRICE Lab (Programme of Research Investigating Consumer Evaluations). Is ionann Saotharlann PRICE agus clár comhoibríoch taighde ar eacnamaíocht iompraíochta, a bhfuil an Institiúid Taighde Eacnamaíocht agus Sóisialta (ESRI) ag tabhairt faoi agus atá ar siúl ón mbliain 2013.

Sa bhliain 2018, rinneamar coimisiúnú ar thaighde le PRICE Lab maidir le tuiscint tomhaltóirí ar airgeadas gluaisteáin PCP, a chuidigh le faisnéis a chur ar fáil dár dtuarascáil ar an PCP. Tugadh faisnéis do shampla de thomhaltóirí, mar chuid den taighde, maidir le PCP'nna, a thugtar de ghnáth do dhaoine a bhíonn ag ceannach gluaisteáin. Rinneadh tástáil orthu ansin lena fháil amach a raibh ar a gcumas tairiscintí PCP a mheas go cruinn agus cibé a raibh tuiscint acu ar na príomhghnéithe. Thaispeáin na torthaí gur dóigh nach raibh tuiscint ag roinnt mhaith de na daoine a bhí ag ceannach gluaisteán ar na gnéithe tábhachtacha de na hidirbhearta móra

airgeadais seo. Ar ábhar imní, freisin, bhí easpa tuisceana an tomhaltóra maidir leis an méid a tharlaíonn nuair a thagann comhaontú PCP chun críche.

Réamhshocruithe ar innill maidir le rogha iasachta

Rinneamar coimisiúnú ar PRICE Lab chun tabhairt faoi thaighde chun féachaint ar an tionchar atá ag 'réamhshocruithe' ar innill maidir le rogha iasachta (ar nós áireamháin iasachta nó láithreáin gréasáin maidir le comparáid praghsanna). Glac 180 tomhaltóir páirt sa triail, tráth ar iarradh orthu an téarma aisíocaíocht agus soláthróir a roghnú d'iasacht pearsanta de €10,000.

Fuarthas amach sa taighde go mbíonn tionchar ag an téarma réamhshocraithe ar thomhaltóirí, agus gur chosain athrú an réamhshocraithe ó 1 bhliain go 5 bliain thart ar €275 in aisíocaíochtaí bliantúla ar an ngnáththomhaltóir. Roghnaigh formhór na rannpháirtithe na hiasachtaí is saoire a bhí ar fáil, ach is dóichí go roghnódh rannpháirtithe an iasacht ba shaoire nuair a bhí na roghanna faoi réir ag praghas i gcomparáid le hord aibítre. Cuirfidh torthaí an taighde seo faisnéis ar fáil ó thaobh athfhorbairt a dhéanamh ar ár n-uirlisí agus áireamháin ar líne sa bhliain 2019.

Sprioc Straitéiseach 2 – Achoimre ar ár gcuid oibre

- Thug 1,607,864 duine cuairt, agus fuair siad faisnéis ó ccpc.ie.
- Cuireadh faisnéis ar fáil do 42,364 tomhaltóir agus gnólacht a rinne teagmháil leis an CCPC ar lorg faisnéise maidir le raon saincheisteanna.
- Tugadh 181,172 cuairt ar na huirlisí comparáide táirgí airgeadais atá againn. Taispeánadh 518 táirge airgeadais in uirlisí comparáide táirgí airgeadais CCPC ag tabhairt na deise do thomhaltóirí comparáid a dhéanamh go neamhspleách idir na táirgí difriúla leis an ráta is fearr is féidir a bhaint amach.
- Chuir cheithre fheachtas feasachta tomhaltóra faisnéis ar fáil do thomhaltóirí maidir le cad ba chóir a mheas agus saoire á chur in áirithint nó gluaisteán á cheannach acu, (lena n-áirítear airgeadas gluaisteáin le faisnéis a fuarthas ó thuarascáil PCP an CCPS), morgáiste a athrú acu nó iad ag ceannach ar líne.
- Fuair 1,910 fostaí in eagraíochtaí ar fud na tíre faisnéis ar airgeadas pearsanta trí chlár oideachais airgeadais Money skills for life an CCPC.
- Amhail mí na Nollag bhí 4,030 síntiúsóir ann do nuachtlitir tomhaltóra an CCPC. Le linn na bliana, eisíodh 12 nuachtlitir tomhaltóra ag meánráta oscailte de 49%, agus ráta cliceála de 27%.
- Rinne 9,769,221 duine teagmháil le hábhar an CCPC ar láithreán gréasáin sheachtracha.
- Amhail mí na Nollag 2018, bhí 35,770 lucht leanúna meáin shóisialta againn (Facebook, Twitter, Instagram, agus LinkedIn).
- Rinneadh suirbhé ar 1,000 freagróir le tuairimí agus taithí tomhaltóra a mheas ó thaobh líon táirge a athrú, ar nós cuntais reatha, árachas sláinte, soláthróirí fón póca, soláthróirí fóntais, srl.
- Chun cuidiú le feabhas a chur ar an tseirbhís faisnéise, thug an CCPC faoi shuirbhé ar shástacht tomhaltóra ar shampla de dhaoine a rinne teagmháil le líne chabhrach an CCPC, trí theileafón nó ríomhphost. Táthar ag súil leis na torthaí go luath sa bhliain 2019.

Sprioc Straitéiseach 3

Oibreoimid le tionchar a bheith againn ar dhíospóireacht phoiblí agus ar fhorbairt beartais, ar iomaíocht a chur chun cinn agus le leasa tomhaltóirí a léiriú.

Buaicphointí

Staidéir foilsithe le hiomaíocht a chur chun cinn agus le leasa tomhaltóirí a léiriú

Ag measúnú an mhargaidh bailiúcháin dramhaíola tí
D'fhoilsíomar tuarascáil, i Meán Fómhair 2018, a rinne measúnú ar an margadh bailiúcháin dramhaíola tí in Éirinn. Iarradh ar an CCPC an tuarascáil seo a stiúradh tar éis díospóireacht Dála agus iarratas ón Aire ina dhiaidh sin.

Rinneadh scrúdú inár dtuarascáil ar an margadh dramhaíola ó thaobh iomaíochta, cosaint tomhaltóra agus rialála agus rinneadh measúnú ar an struchtúr reatha agus ar theacht chun cinn an mhargaidh bailiúcháin dramhaíola, ag cur margadh na hÉireann i gcomparáid le margaí i dtíortha Eorpacha eile. Ar mhaithe lena chinntiú go raibh tuiscint leordhóthanach againn ar na saincheisteanna tomhaltóra agus iomaíochta sa mhargadh bailiúcháin dramhaíola tí, rinneamar:

- Próiseas comhairliúcháin phoiblí a stiúradh ar na príomhshaincheisteanna margaidh a chlúdaíonn iomaíocht, bacainní oibríochta ar dhul isteach sa mhargadh, clúdach margaidh, táillí bailiúchán dramhaíola a tharscaoileadh, acmhainneacht maidir le líonadh talún agus loisceora agus an timpeallacht rialála.
- Agallamh domhain le comhlachtaí na hearnála poiblí a chomhlánú a bhfuil an earnáil faoina dtéarmaí tagartha, le hoibreoirí aonair, grúpaí ionadaíochta tionscal agus lucht acadúil.
- Coimisiúnú ar an Ollamh Patrick Paul Walsh, Ollamh le Staidéar Forbartha Idirnáisiúnta i gColáiste na hOllscoile Baile Átha Cliath, le hanailís mionsonraithe eacnaiméadrachta a stiúradh ar an margadh bailiúcháin dramhaíola tí sa Stát.
- Forbairt ar cheistneoir a eisíodh ar 44 oibritheoir bailiúcháin dramhaíola tí i 11 ceantar údarás áitiúil sa Stát.
- Ceistneoirí mionsonraithe agus úsáid á bhaint as údaráis an Líonra Eorpaigh um Iomaíocht, a sheoladh chuig údaráis inniúla i mBallstáit eile.
- Taighde margaidh chun tuairimí agus iompar tomhaltóirí a fháil amach.
- Taighde leathan deasca le sárchleachtas idirnáisiúnta do rialúchán margaí fóntais a bhreithniú, le saincheisteanna iomaíochta agus tomhaltóra ábhartha a aithint agus le measúnú a dhéanamh ar theacht chun cinn an mhargaidh bailiúcháin dramhaíola tí.

Fuarthas amach san anailís go léiríonn an margadh bailiúcháin dramhaíola tí, saintréithe monaplachta nádúrtha, lena n-áirítear, geilleagar áitiúil láidir dlúis agus scála, costais seasta atá ard agus buntáiste mór ó thaobh costais d'oibritheoirí aonair i gceantar ar leith.

Rinneamar líon moltaí, sa tuarascáil, chun cuidiú le lucht déanta beartais aghaidh a thabhairt ar na saincheisteanna atá aitheanta agus chun tacú freisin le forbairt a dhéanamh ar bheartais bainistíocht dramhaíola in Éirinn amach anseo.
Tá liosta dár moltaí ar leathanach 8 agus tá an tuarascáil iomlán le fáil ar ccpc.ie.

Airgeadas gluaisteáin PCP

Tá an-tóir ar PCP'nna le blianta beaga anuas agus thugamar faoi deara saincheisteanna a bhaineann leis an gcineál seo airgeadas a d'fhéadfadh a bheith ann trína teagmhálacha a rinne tomhaltóirí linn, trí fhiosrúcháin ó ionadaithe poiblí agus ó mhonatóireacht margaidh. D'fhógraíomar, i mí Iúil 2017, i gcoinne an chúlra seo, go dtabharfaimis faoi staidéar ar mhargadh airgeadas gluaisteáin an PCP agus, i mí an Mhárta 2017, d'fhoilsíomar an chéad tuarascáil de chuid na hÉireann sa réimse seo maidir le creidmheas tomhaltóra. Tá an chéad anailís phoiblí ar an margadh PCP in Éirinn sa tuarascáil, fiosraítear taithí tomhaltóra go dtí seo agus déantar measúnú ar an gcosaint tomhaltóra atá i bhfeidhm dóibh siúd le conarthaí PCP. Tá an CCPC den tuairim go bhfuil bearta breise cosanta tomhaltóra riachtanach sa mhargadh seo, chuireamar líon moltaí faoi bhráid lucht déanta beartais maidir leis na gníomhartha atá le breithniú chun cuidiú le cosaint tomhaltóirí amach anseo.

Tá liosta iomlán dár moltaí le fáil ar ccpc.ie.

Acmhainneacht agus folláine airgeadais in Éirinn sa bhliain 2018

D'fhoilsíomar, i mí na Nollag 2018, an chéad staidéar riamh a rinneadh in Éirinn ar fholláine airgeadais. Is é a bhí mar aidhm leis an taighde, scrúdú a dhéanamh ar an iompar agus ar na cúinsí a bhfuil tionchar acu ar chinnteoireacht agus ar fholláine airgeadais, a oiread agus atá muintir na hÉireann in ann freastal ar a riachtanais airgeadais reatha go compordach agus a dteacht aniar airgeadais leis an méid sin a dhéanamh.

Chuireamar agallamh, mar chuid dár dtaighde, ar 1,500 duine ar fud na hÉireann leis an iompar agus na cúinsí a bhfuil tionchar acu ar chinnteoireacht agus ar fholláine airgeadais a fhiosrú. Go foriomlán, fuarthas amach inár dtaighde go bhfuil muintir na hÉireann ag déanamh go maith i dtéarmaí ginearálta folláine airgeadais ach tá leibhéil ísle teacht aniar acu don todhchaí, lena n-áirítear, dul ar scor. Cuirfidh an staidéar faisnéis ar fáil ó thaobh cláir oideachais airgeadais a fhorbairt agus cuideoidh linn an fhaisnéis a chuirimis ar fáil do thomhaltóirí a dhíriú níos fearr. Rinneamar forbairt, tar éis an staidéir a fhoilsiú, ar straitéis folláine airgeadais trí bliana a dhíríonn ar trí philéar gníomhaíochta: oideachas a chur ar leanaí agus ar dhaoine óga, coigilteas gníomhach a spreagadh agus pleanáil do dhul ar scor.

Sheol an tAire Stáit d'Oiliúint agus Scileanna, John Halligan TD, an tuarascáil agus reáchtálamar imeacht freisin lenár dtorthaí a chur i láthair 40 páirtí leasmhar, lena n-áirítear, ionadaithe ón Roinn Airgeadais, an tSeirbhís Bhuiséadta agus Comhairle Airgid, Banc Ceannais na hÉireann, Eolas do Shaoránaigh agus grúpaí eile.
Tá an tuarascáil iomlán le fáil ar an láithreán gréasáin ccpc.ie.

Measúnú a dhéanamh ar thionchar an Breatimeachta ar líonta tí in Éirinn
D'oibríomar, ar feadh na bliana 2018, lenár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (DBEI), agus bhí ionchur againn ó thaobh measúnú agus ullmhúchán níos leithne Rialtais sula dtarlóidh an Bhreatimeacht. Rinneamar coimisiúnú ar an ESRI freisin chun tabhairt faoi thaighde ar an tionchar a d'fhéadfadh a bheith ag cásanna Breatimeachta ar líonta tí in Éirinn, bhí an taighde dírithe ar fhaisnéis a chur ar fáil do thuiscint níos leithne a fháil ar an tionchar a d'fhéadfadh a bheith ag an mBreatimeacht.

Mar gur foinse shuntasach allmhairithe í an Ríocht Aontaithe i ngeilleagar na hÉireann, tá comhtháthú suntasach idir na hearnálacha miondíola sa dá thír. Measadh sa tuarascáil go bhféadfadh arduithe idir % agus 3.1% a bheith ann ó thaobh Praghasinnéacs Tomhaltóra mar thoradh ar tharaifí agus ar arduithe eile ar chostais trádála, a chiallódh arduithe costais idir €892 agus €1,360 ar bhonn bliantúil don mheán líon tí mar gheall ar Bhreatimeacht gan ord gan eagar.
Chuireamar na torthaí, tar éis na tuarascála a fhoilsiú, i láthair Coiste Comhordaithe Breatimeachta na máthar Roinne, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (DBEI), tá an coiste seo faoi chathaoirleacht an Aire Heather Humphreys, chomh maith leis an tuarascáil a chur i láthair an Ghrúpa Idir-rannach um Shaincheisteanna Geilleagracha agus Earnála sa Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála.
Tá an tuarascáil iomlán le fáil ar ccpc.ie.

Iomaíocht agus leasa tomhaltóra a fheabhsú

Ag tabhairt aghaidh ar bhearnaí i réimeas forfheidhmithe dlí iomaíochta na hÉireann
Is ar bhonn imscrúdaithe go príomha atá ár gcuid feidhmeanna faoi dhlí iomaíochta na hÉireann. I láthair na huaire, tá an tír seo ar líon beag de thíortha Eorpacha ina bhfuil an chumhacht le smachtbhannaí airgeadais a fhorchur do sháruithe ar dhlí na hiomaíochta forchoimeádta do na cúirteanna coiriúla amháin. Níl an chumhacht againn le smachtbhannaí airgeadais a fhorchur nó an cumas againn le hiarratas a dhéanamh ar na cúirteanna sibhialta pionóis airgeadais a fhorchur. Bainimid úsáid as na cumhachtaí agus na hacmhainní go léir atá againn faoi láthair le cleachtais frithiomaíochta a imscrúdú, i gcomparáid lenár gcomhpháirtithe Eorpacha, áfach, níl cead ag an CCPC pionóis shuntasacha airgeadais a

dhaingniú ó thaobh cásanna neamhchoiriúla. Faoi láthair, freisin, ní féidir leis an CCPC clár trócaireach a fheidhmiú, arbh ionann é agus meicníocht ríthábhachtach a chuireann an deis ar fáil do na húdaráis iomaíochta laghduithe i bhfíneálacha a thairiscint má thagann gnólacht chun cinn le fianaise ó thaobh sárú ar dhlí na hiomaíochta.

Tabharfaidh Treoir 1/2019, ar a dtugtar Treoir+ECN, réimeas forfheidhmithe iomaíochta poiblí suas chun dáta in Éirinn, lena n-áirítear, smachtbhannaí airgeadais neamhchoiriúil a thabhairt isteach. Sa bhliain 2018, thosaigh an CCPC ag tabhairt cúnamh dár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (DBEI), maidir le Treoir+ECN a thrasuí lena cinntiú go mbeidh ar chumas réimeas dlí iomaíochta na hÉireann freastal ar na dúshláin a chuireann margaí agus cleachtais trádála nua-aimseartha i láthair.
Sa bhliain 2018, rinneamar cur i láthair ar an Treoir+ECN, lena n-áirítear don Chomhchoiste Oireachtais ar Ghnó, Fiontar agus Nuálaíocht agus don Choiste Comhairleach Bainistíochta, a chuimsíonn oifigigh sinsearacha inár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (DBEI) maidir le mionsonraí don Treoir+ECN agus an tionchar a d'fhéadfadh a bheith ag an Treoir ar réimeas forfheidhmithe iomaíochta na hÉireann. Tá ár gcuid oibre sa réimse seo chun tosaigh inár gclár oibre sa bhliain 2019.

An Treoir Eorpach atá beartaithe do Chleachtais Trádála Éagothroma sa Talmhaíocht
I mí Deireadh Fómhair 2018, iarradh ar an CCPC a theacht os comhair an Chomhchoiste um Thalmhaíocht, Bia agus Muir, lena gcuid tuairimí a thabhairt ar an Treoir AE ar Chleachtais Trádála Éagothroma i gcaidreamh gnólacht le gnólacht sa slabhra soláthair bia (Treoir ar Chleachtais Trádála Éagothroma). Tá sé mar aidhm leis Treoir ar Chleachtais Trádála Éagothroma (UTP) aghaidh a thabhairt ar an éagothroime sa chumhacht mhargála idir soláthróirí agus ceannaitheoirí táirgí talmhaíochta agus bia. Lorgaíodh tuairimí an CCPC bunaithe ar a thaithí san earnáil go dtí seo agus go háirithe maidir lena ról i gcur an chomhlíontacht leis na Rialacháin Earraí Grósaeireachta 2016 chun cinn.
Thairg an CCPC a dtuairim gurbh ionann an Treoir ar Chleachtais Trádála Éagothroma (UTP) agus píosa reachtaíochta atá thar a bheith suntasach a rachadh i bhfeidhm ar na mílte gnólachtaí agraibha in Éirinn. Is mórathrú é atá ar scála agus ar scóip leis na Rialacháin Grósaeireachta. Mar gheall air sin, ní mór acmhainní suntasacha a leithdháileadh má táthar chun freastal ar a chuid feidhmeanna agus beidh gá le húdarás inniúil a ainmniú leis an saineolas agus fócas atá riachtanach. Mholamar go bhféadfadh sé gur mhian le cinnteoirí rialtóir tiomanta earnála a cheapadh don dualgas seo. Léiríomar freisin go bhfuil aidhm chroíláir na Treorach ar Chleachtais Trádála Éagothroma (UTP) ag teacht salach ar théarmaí tagartha reatha an CCPC agus go mbeadh an-imní orainn go mbeadh srianadh géar á dhéanamh orainn ó thaobh ár gcumas ár sainordú reachtúil a comhlíonadh sa chás go dtabharfaí, mar a moladh i roinnt áiteanna, ról an údaráis inniúil dúinne.

Ag feabhsú caidreamh le páirtithe leasmhara agus ag comhroinnt tuairimí ar shaincheisteanna margaidh

Idirphlé na saoránach — socrú nua do thomhaltóirí

I mí Meán Fómhair, bhí Fergal O'Leary rannpháirteach i bpainéal a bhí eagraithe ag ár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (DBEI), agus ag an gCoimisiún Eorpach le plé a dhéanamh ar shraith dlíthe um chosaint tomhaltóra atá beartaithe. Tá sé mar aidhm leis na dlíthe nua feabhas a chur ar chearta tomhaltóirí ar fud na hEorpa agus le comhlachtaí ar nós an CCPC a chumasú le níos mó a dhéanamh chun tomhaltóirí a chosaint agus gníomh a ghlacadh nuair atá sé ag teastáil. Le linn an imeachta, bhí tuairimí á gcomhroinnt ag an bpainéal maidir leis an mbealach a mbeidh tionchar ag na dlíthe atá beartaithe ar thomhaltóirí agus ar ghnólachtaí in Éirinn. Chuireamar fáilte, ónár dtaobhsa de, roimh na moltaí reachtaíochta mar go gcuideoidh siad leis an CCPC ó thaobh leanúint ar aghaidh ag obair go héifeachtach thar ceann na dtomhaltóirí, i margaí digiteacha atá ag dul i méid de shíor agus ar shaincheisteanna a bhfuil tionchar acu ar thomhaltóirí ar fud an AE.

Coireacht an bhóna bháin

Tugadh tiomantas, mar chuid d'éileamh an Rialtais an freagra i leith coireacht an bhóna bháin a láidriú, athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir agus ar nósanna imeachta in aghaidh na caimiléireachta agus in aghaidh na calaoise i bhforfheidhmiú an dlí coiriúil. Déanfar measúnú ar chomh mór is atá na comhlachtaí Stáit atá bainteach le cosc, brath, imscrúdú agus ionchúiseamh caimiléireacht agus calaoise ag obair go héifeachtach le chéile, mar chuid den athbhreithniú, le haon bhearnaí nó baic maidir leis seo a aithint. Cheap an tAire Dlí agus Cirt agus Comhionannais, James Hamilton, iarStiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí agus saineolaí frithchaimiléireachta, le cathaoirleacht a dhéanamh ar an athbhreithniú seo. Bhí a gcéad chruinniú ag an ngrúpa athbhreithnithe, a chuimsíonn raon Ranna Rialtais ábhartha, gníomhaireachta Stát, lena n-áirítear an CCPC (le hionadaíocht Chomhalta an Choimisiúin, Pat Kenny) agus saineolaithe eile, i mí na Samhna 2018. Meastar go bhfoilseofar torthaí agus moltaí i samhradh na bliana 2019.

Rannpháirtíocht idirnáisiúnta

Tá an CCPC ag éirigh níos gníomhaí sa chomhthéacs idirnáisiúnta, go háirithe ag leibhéal AE agus trínár rannpháirtíocht le heagraíochtaí idirnáisiúnta um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí éagsúla. Áirítear ar an obair seo, rannpháirtíocht i líonraí a bhaineann leis an AE, grúpaí oibre, coistí comhairleacha, lena n-áirítear, an Eagraíocht um Chosaint Eacnamaíochta san Eoraip (OECD), an Gréasán Eorpach Iomaíochta (ECN), An Líonra Idirnáisiúnta Iomaíochta (ICN) agus an International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN).

Bhíomar rannpháirteach sa bhliain 2018, i líon cruinnithe:	Líon cruinnithe
An Gréasán Eorpach Iomaíochta	32
An Líonra Idirnáisiúnta Iomaíochta	4
International Consumer Protection and Enforcement Network	1
Consumer Protection Committee Network	16
OECD	7
RAPEX	2

Competition Exchange i Hong Cong

I mí Deireadh Fómhair, d'fhreastail ár gCathaoirleach, Isolde Goggin in éineacht le breithiúna ar dhlí na hiomaíochta, lucht acadúil, feidhmitheoirí agus lucht gairme thart timpeall an domhain ar an Competition Exchange i Hong Cong. Rinneadh plé ar thionchar dlí na hiomaíochta ar ghnólachtaí agus ar a ndearcadh nuálaíochta agus idirnáisiúnta maidir le breith a thabhairt ar chásanna iomaíochta. Ghlac Isolde páirt i ndíospóireacht painéil le hionadaithe ó Cheanada, Stáit Aontaithe Mheiriceá agus ón Indinéis, le tuairimí a chomhroinnt maidir leis an gcaoi inar féidir le cur chun cinn cultúr na hiomaíochta trí chomhoibriú idirnáisiúnta agus áitiúil araon a bheith tábhachtach ó thaobh rathúlacht do ghníomhaireachtaí nua.

Ceardlann cumaisc ICN

I mí na Samhna, bhí Brian McHugh, Comhalta an Choimisiúin, in éineacht le níos mó ná 200 imscrúdaitheoir athbhreithnithe cumaisc, dlíodóirí agus lucht acadúil eile ó 40 tír a d'fhreastail ar cheardlann Cumaisc ICN i Tóiceo. 'Athbhreithniú Cumaisc sna 2020'aidí: Do Digitalization and Globalisation Change the Analysis?' a bhí mar théama an imeachta. Dhírigh na cainteanna le linn an imeachta ar ról athbhreithnithe cumaisc sa gheilleagar digiteach agus an dúshlán a bhain le domhandú ó thaobh athbhreithniú a dhéanamh ar chumaisc. Ghlac Brian páirt i ndíospóireacht an phainéil ar an ábhar 'Big Tech Mergers' a dhírigh ar an údar imní agus na buntáistí a d'fhéadfadh a bheith ann ó thaobh gnólachtaí nuathionscanta a bheith á n-éadáil ag comhlachtaí móra teicneolaíochta, cíbe an bhfuil na huirlisí ag na húdaráis inniúla le haghaidh a thabhairt ar na húdair imní seo, an bealach a ndeachaigh sealbhú roimhe seo i bhfeidhm ar na margaí seo agus an ról atá ag sonraí ó thaobh athbhreithniú a dhéanamh ar ghnéithe iomaíochta cumaisc a bhain le comhlachtaí teicneolaíochta.

Léargas ar a gcuid oibre maidir le habhcóideacht sa bhliain 2018

Cruinnithe suntasacha	
Ábhar	**Páirtí leasmhar**
Dramhaíl	➢ Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide, agus Comhshaoil ➢ Roinn an Taoisigh ➢ Oifigí Réigiúnacha Dramhaíola ➢ Cumann Comhairlí Contae is Cathrach ➢ An Oifig Náisiúnta do Cheadanna Bailithe Dramhaíola
Treoir ar Chleachtais Trádála Éagothroma	➢ An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara
Árachas	➢ An Coimisiún Eorpach - DG Comp ➢ An Coimisiún um Dhíobhálacha Pearsanta ➢ An Roinn Sláinte
Athchóiriú Dlíthiúil	➢ Údarás Rialála Seirbhísí Dlí
Camastaíl Tairiscintí	➢ An Oifig um Sholáthar Rialtais
Breatimeacht	➢ Banc Ceannais na hÉireann (Fóram do Pháirtithe Leasmhara Breatimeachta) ➢ An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (an Bord Bainistíochta, Grúpa Comhordaithe Breatimeachta, Fóram um Chomhairliúchán Miondíola) ➢ An Roinn Airgeadais ➢ An Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála (Grúpa Saincheisteanna Geilleagracha agus Earnála) ➢ An Roinn Iompar, Turasóireachta agus Spóirt – Oifig Forbartha Muirí na hÉireann
Trédhearcacht airgeadais calafoirt	➢ An Roinn Iompar, Turasóireachta agus Spóirt
Geo-blocáil	➢ An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta
Dearbháin bronntanais	➢ An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta
Baincéireacht agus airgeadas	➢ Ard-Stiúrthóireacht um Chobhsaíocht Airgeadais, Seirbhísí Airgeadais agus Aontas na Margaí

Achoimre ar na príomhaighneachtaí/freagraí comhairliúcháin:	
Earnáil	**Páirtí Leasmhar**
Árachas	➢ Féidearthacht clár árachais éileamh ar éileamh (An Roinn Airgeadais)
Árachas	➢ Árachas Conarthaí Tomhaltóra – Bille Comhalta Phríobháidigh (Coiste an Oireachtais ar Airgeadais, Caiteachas Poiblí & an Taoisigh)
Athchóiriú Dlíthiúil	➢ Socruithe oideachais agus oiliúna sa Stát do Chleachtóirí Dlí (an tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí)
Athchóiriú Dlíthiúil	➢ Athbhreithniú ar fheidhmiú an Achta um Sheirbhísí Dlí 2015 (an tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí)
Úinéireacht cleachtais tréidliachta	➢ Cód Cleachtais a chur ar fáil a bheidh ar chumas tréidlianna a chorprú (Comhairle Tréidliachta na hÉireann)
Iompar	➢ Moladh maidir le conradh seirbhíse poiblí bus a bhronnadh ar Bhus Éireann agus ar Bhus Átha Cliath (an tÚdarás Náisiúnta Iompair)
Miondíol	➢ Dearbháin bronntanais: An dáta éaga is íosta a leagan síos agus cinneadh a dhéanamh maidir le cineál agus leibhéal na dtáillí ba chóir a bheith i bhfeidhm (DBEI).
Miondíol	➢ An tAcht Corr-Thrádála 1995 agus an tAcht um Thrádáil Ócáideach 1997 (DBEI)
Nochtadh Rúnda	➢ Cosaint do dhaoine a thuairiscíonn ar Dhlí an AE (DBEI)

Sprioc Straitéiseach 3 – Achoimre ar ár gcuid oibre

- D’fhoilsigh an CCPC tuarascáil a rinne measúnú ar an margadh bailiúcháin dramhaíola tí, rinneadh é sin ar iarratas ón Rialtas agus bhí comhairliúcháin phoiblí i gceist leis.
- D’fhoilsigh an CCPC an chéad tuarascáil ar airgeadas gluaisteáin PCP a rinne measúnú ar na cosaintí tomhaltóra a bhí i bhfeidhm dóibh siúd a shíníonn conarthaí PCP. Chuir an CCPC le tuarascáil na Roinne Airgeadais ar an earnáil.
- D’fhoilsigh an CCPC taighde leis an Institiúid Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta ar an tionchar a d’fhéadfadh a bheith ag cásanna Breatimeachta ar líonta tí in Éirinn. Rinneamar scrúdú freisin ar na tionchair a d’fhéadfadh a bheith ag an mBreatimeacht ar fud an raoin freagrachtaí atá orainn (lena n-áirítear, faireachas margaidh, rialú cumaisc, forfheidhmiú na reachtaíochta um iomaíocht agus gníomhaíocht feasachta tomhaltóra).
- D’eisigh an CCPC 12 freagra foirmiúil comhairliúcháin agus reáchtáil 20 cruinniú leis an Rialtas, le rialtóirí agus le reachtóirí (féach leathanach 42 maidir le hachoimre ar ár gcuid oibre)
- Chuir an CCPC seisiún eolais ar fáil don Chomhchoiste Oireachtais ar Thalmhaíocht maidir le húdar imní an CCPC maidir leis an Treoir Eorpach ar Chleachtais Trádála Éagothroma san earnáil talmhaíochta.
- Labhair an CCPC freisin leis an gComhchoiste Oireachtais ar Ghnó, Fiontar agus Nuálaíochta maidir le Treoir+ECN agus a ról ó thaobh forfheidhmiú iomaíochta a neartú in Éirinn.

Sprioc Straitéiseach 4

Tacóimid le huaillmhian na foirne chun cur an méid is fearr is féidir le tionchar an CCPC chun cuidiú lenár bhfoireann a lánacmhainneacht a bhaint amach.

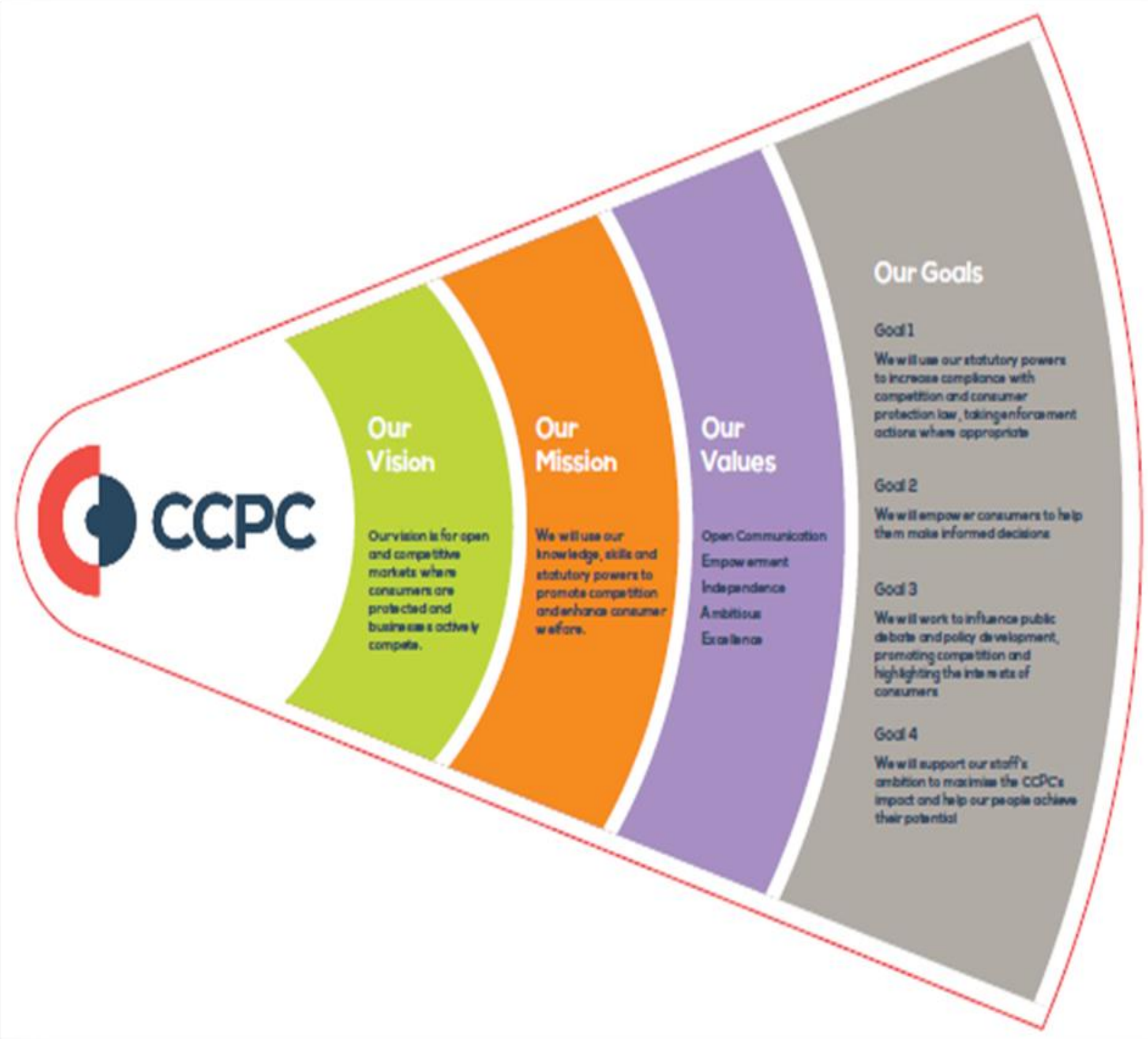
Tosaíochtaí agus acmhainní

Pleanáil oibre agus bainistíocht feidhmíochta

Ba í an bhliain 2018 an chéad bhliain dár Ráiteas Straitéise trí bliana. Tá an Ráiteas Straitéise i gcroílár a bhfuil idir lámha againn. Cuireann sé breac-chuntas ar fáil maidir le fís agus uaillmhianta an CCPC agus cuireann sé in iúl conas, thar na trí bliana atá amach romhainn, a rachaimid i mbun roghnaithe go forghníomhach maidir le cad air a ndíreoimid, an tionchar a bheidh ag an CCPC agus an bealach ina ndéanfar an tionchar sin a thomhas.

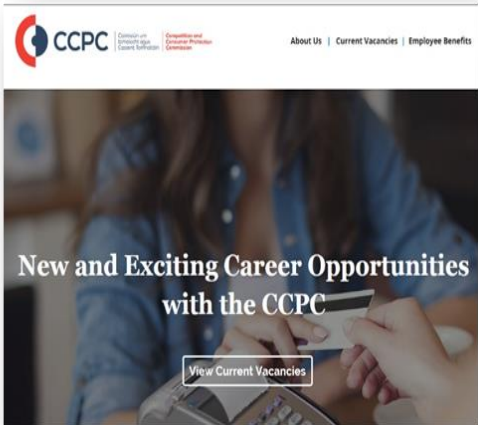
Tá sé tábhachtach go mbeadh obair gach comhalta foirne ceangailte lenár spriocann agus lenár bhfís straitéiseach agus mar sin nuair a bhí forbairt déanta ar an bplean don straitéis nua, rinne gach Rannán forbairt ar a bpleananna oibre tacaíochta don bhliain 2018. Chun cuidiú linn ár dtiomantas a neadú sa phróiseas comhoibríoch seo, freastalaíonn earcaigh nua ar an gcur i láthair ar straitéis agus ar chultúr an CCPC mar chuid dá gclár ionduchtúcháin.

Tá cothabháil agus feabhas a chur ar scileanna agus ar fheidhmíocht an duine aonair mar thosaíocht croíláir againn agus feabhas a chur ar an mbealach sin ar fheidhmíocht na heagraíochta. Déanaimid é sin trí bhainistíocht feidhmíochta agus ár gclár foghlama agus forbartha (L&D). Cumasaíonn ár gcóras bainistíochta feidhmíochta spriocanna láidre a shocrú, aiseolas leanúnach ar fheidhmíocht agus obair stuama don fhoireann.



Ag cur le hacmhainneacht na foirne lenár dtéarmaí tagartha leathana a chomhlíonadh

Leanamar, le linn na bliana 2018, lenár gclár earcaíochta chun cur agus chun forbairt a dhéanamh ar ár n-acmhainneacht. Líonamar, le linn na bliana 23 folúntas ar fud na heagraíochta in iliomad disciplíní, lena n-áirítear, dlí, eacnamaíocht agus fóiréinsic dhigiteach, scileanna imscrúdaithe agus scileanna anailíseacha agus cumarsáide. Bhí foireann de 102 ag an CCPC faoi dheireadh na bliana 2018.



Leanamar le measúnú a dhéanamh agus le hullmhú do thionchar an Bhreatimeachta ar ár dtéarmaí tagartha. Áirítear leis sin, ag obair lenár máthairRoinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (DBEI), chun acmhainní breise a bhaint amach inár Rannán Forfheidhmithe Iomaíochta agus Cumaisc agus san Aonad Sábháilteachta Táirge, lena chinntiú go bhfuil an cumas ag an CCPC le haghaidh a thabhairt ar thionchar an Bhreatimeachta sna réimsí seo.

Ag déanamh ár ndícheall

Spriocanna Forbartha agus Foghlama

Léiríonn ár gclár Forbartha agus Foghlama riachtanais na heagraíochta agus cinntíonn go bhfuil na scileanna, an t-eolas agus an inniúlacht cheart againn lenár gcuspóirí a chomhlíonadh anois agus san am atá le teacht. Bhuanaíomar sa bhliain 2018, chun cuidiú le maoirseacht a dhéanamh ar an bpróiseas seo, Coiste Forbartha agus Foghlama. Cuimsíonn an Coiste ionadaithe ar fud na heagraíochta. Tá sé mar ról acu:

- Athbhreithniú a dhéanamh ar bheartais agus ar nósanna imeachta reatha agus beartais nua a fhorbairt de réir mar is gá.
- Plean gníomhaíochta chun seachadadh a dhéanamh chlár Forbartha agus Foghlama a mholadh ag tabhairt riachtanais na heagraíochta agus na hacmhainní atá ar fáil san áireamh.
- Athbhreithniú a dhéanamh ar an straitéis lena chinntiú go leantar ar aghaidh ag seachadadh riachtanais na heagraíochta.

D’fhreastail an fhoireann, ar feadh na bliana ar 53 imeacht inmheánach Forbartha agus Foghlama agus ar 57 imeacht poiblí seachtrach, comhdhálacha agus seimineáir. Ar an meán, d’fhreastail fostaithe ar naoi gcinn d’imeachtaí rud a chiallaigh gur chuir siad lena bhforbairt ghairmiúil leanúnach. Leanamar ar aghaidh ag tabhairt tacaíochta d’fhoghlaim fhoirmiúil bhreise faoinár gclár Réamhtháillí i réimsí dlí na hiomaíochta, gnó, ceannaireacht agus rialachas.

Forbairt phearsanta agus gairmiúil leanúnach

Rinneamar forbairt, chun tacú le daoine aonair i bhfeidhmiú a gcuid dualgas agus le feabhas a chur ar ár gcumas bainistíochta eolais, ar chlár modúlach ar chleachtas forfheidhmithe ina bhfuil ocht gcuid. Is iad na cuspóirí a bhí leis an gclár, taca a chur faoi Threoirlínte Forfheidhmithe an CCPC agus chun cur le heolas, scileanna agus inniúlacht na bhfoirne forfheidhmithe agus oifigigh údaraithe, ag cinntiú aistriú eolais intuigthe ó chomhaltaí foirne níos oilte.

Thug 28 comhalta foirne an clár chun críche an bhliain seo caite agus bronnadh ‘Teastais i gCleachtais Forfheidhmithe’ orthu. Ba í seo an chéad bhliain a raibh an clár ar siúl agus bhí aiseolas ón fhoireann a bhí rannpháirteach thar a bheith dearfach.

I mí Aibreáin, rinne ionadaithe ón Federal Bureau of Investigation (FBI) agus ón United States Department of Justice, seachadadh ar dhá lá oiliúna d’fhoireann an CCPC ar imscrúduithe cairtéil i gcoinne trusta. Rinneadh plé mar chuid den

oiliúint ar mhodh imscrúdaithe an FBI, conas oibriú le comhoibritheoirí agus le sceithirí, agus an bealach ina n-oibríonn Clár Trócaireach Stáit Aontaithe Mheiriceá. Chuir an oiliúint seo an deis ar fáil don fhoireann le heolas a mhalartú agus le caidreamh a fhorbairt le saineolaithe aitheanta maidir leis an ábhar tábhachtach seo.
Rinneamar seachadadh freisin ar chlár modúlach cuimsitheach ina raibh 14 modúl do chomhaltaí go léir Aonad Sábháilteachta Táirge an CCPC. Chuir sé seo le heolas agus le cumas ar fud an Aonaid Sábháilteachta Táirge, chomh maith le haistriú eolais óna réimsí teicniúla agus reachtaíochta sábháilteachta táirge a éascú.
Ina ndiaidh seo, thugamar faoi luacháil mionsonraithe agus bainfear úsáid as an eolas le cláir agus le tionscnaimh nua den chineál céanna a fheabhsú níos faide ar aghaidh sa bhliain 2019.
Tugadh deiseanna don fhoireann freisin le bheith rannpháirteach i dtionscadal trasRannacha sna réimsí riaracháin, beartais agus forfheidhmiú. Chuir sé sin an deis ar fáil don fhoireann ar fud an CCPC chun foghlaim faoi agus chun cur le hobair i Rannáin eile, chomh maith le cur lena gcuid scileanna agus eolais féin.

Cé go bhfuil an fhoireann go léir sa CCPC ceaptha mar Oifigigh Údaraithe, níl siad go léir ag obair sna Rannáin forfheidhmithe. Chuir an clár thuas lenár n-oiliúint d'Oifigigh Údaraithe ón mbliain 2017 agus tá siad leagtha amach chun cur le hinniúlacht na nOifigeach Údaraithe go léir sa CCPC. Thugamar tuairisc ar an méid a bhaineamar amach ó thaobh Forbairt agus Foghlaim mar chuid dár Seirbhís Phoiblí 2020. Is ionann ár Seirbhís Phoiblí 2020 agus creat a thacaíonn le forbairt agus le nuálaíocht ar fud na seirbhíse poiblí. Rinneadh forbairt ar an gcreat chun cur le seirbhís phoiblí níos láidre agus le caighdeán seirbhíse níos fearr a sheachadadh do mhuintir na hÉireann.

Ag forbairt sárchleachtais

Meantóireacht

Sheolamar, i mí Aibreáin 2018, ár gcéad Chlár Meantóireachta. Aithnítear go leathan go dtugann meantóireacht tacaíocht luachmhar d'fhorbairt phearsanta agus go gcuidíonn meantóireacht le heagraíochtaí freisin chun eolas agus taithí a chur ar fáil don fhoireann. Cuireadh tús leis an gclár mar chlár píolótach le seisear meantóirí agus meantaithe ó Rannáin agus ó leibhéil dhifriúla ar fud na heagraíochta. Rinneadh ceardlanna meantóirí agus meantaithe a éascú. Iarradh ar an ngrúpa píolótach agus úsáid á bhaint againn as ár luachanna agus as iompar, cad a chiallaíonn meantóireacht sa CCPC agus glacadh leis seo. D'éirigh go maith leis an gclár agus déanfar an clár a leathnú sa bhliain 2019.

> Is ionann meantóireacht sa CCPC agus próiseas chun tacaíocht, treoir agus cumasú a dhéanamh ar dhaoine chuid cuidiú leo a lánacmhainneacht a bhaint amach, trí chaidreamh macánta atá bunaithe ar iontaobhas chun leasa an duine aonair agus na heagraíochta.

Ceachtanna a foghlaimíodh

Táimid den tuairim go bhfuil ceachtanna a fhoghlaimítear i ndiaidh mórthionscadail agus cásanna, ríthábhachtach chun próisis a fheabhsú, agus leis an méid is fearr is féidir a bhaint as eolas agus as foghlaim comhroinnte. Thugamar faoi cheachtanna a fhoghlaimítear, an bhliain seo caite, maidir le mórthionscadail trasRannacha. Cuideoidh an fhoghlaim seo linn lenár gcuid próisis, nósanna imeachta agus cleachtais a fheabhsú amach anseo.

Folláine Fostaithe

Aithnítear in eagraíochtaí ar fud na hearnála poiblí agus príobháidigh níos mó ná riamh anois an tábhacht a bhaineann le folláine agus meabhairshláinte fostaithe. Is comhchuid bunúsach do sheachadadh fís an CCPC iad na fostaithe agus nuair atá ár gcuid fostaithe folláin agus spreagtha tagann feabhas ar a dtaithí agus ar a dtorthaí san áit oibre.

Cé go raibh tacaíochtaí i bhfeidhm i gcónaí ag an CCPC don fhoireann, ar nós Seirbhísí Cúnaimh d'Fhostaithe, sa bhliain 2018, sheolamar ag gcéad straitéis fhoirmiúil folláine agus bhunaíomar Coiste Folláine trasRannach chun cuidiú linn leis an straitéis a sheachadadh. Is é atá mar aidhm leis an straitéis na tacaíochtaí agus na seirbhísí a theastaíonn ón fhoireann chun cothabháil agus feabhas a chur ar a sláinte agus folláine a chur ar fáil. Bhí 12 tionscnamh agus feachtas folláine ar siúl sa bhliain 2018, faoi thrí philéar, 'beatha' 'meon' agus 'corp,' seo iad na trí shampla.

Lá Náisiúnta Folláine san Áit Oibre

Ghlac an CCPC páirt sa Lá Náisiúnta Folláine san Áit Oibre, den chéad uair riamh i mí Aibreáin. Is lá náisiúnta atá i gceist anseo atá tiomanta chun cur le feasacht ar shláinte agus ar fholláine an fhostaí. Ghlac os cionn 700 eagraíocht agus comhlacht ar fud na hÉireann páirt trí imeachtaí agus gníomhaíochtaí lá folláine a chuireann sláinte agus folláine fostaithe chun cinn a eagrú. D'fháiltíomar, anseo sa CCPC, roimh shuaimhneas anama agus d'eagraíomar seisiún suaimhnis agus machnamhachta don fhoireann. Ghlac 25 comhalta foirne páirt, agus bhí go leor acu seo nár bhain triail as machnamhacht riamh roimhe seo. Thugamar faoin an Lunchtime Mile an lá sin freisin. Lean ár gCoiste Folláine le héascú a dhéanamh ar shiúlóidí machnamhachta seachtainiúla don fhoireann ag am lón ar feadh na bliana.

Seachtain Náisiúnta Sábháilteachta Rothaíochta

Bhí an CCPC rannpháirteach sa scéim rothaíochta chun oibre. Spreagaimid an fhoireann le húsáid ghníomhach a bhaint as an scéim agus tá líon comhaltaí foirne againn a bhaineann úsáid as rothar chun dul chun oibre gach aon lá. Is ceiliúradh agus cur chun cinn na mbuntáistí a bhaineann le rothaíocht atá i gceist leis an tSeachtain Rothaíochta. Reáchtáiltear an tseachtain seo i mí an Mheithimh gach aon bhliain, agus eagraíonn údaráis

áitiúla, grúpaí pobail agus grúpaí rothaíochta ar fud na hÉireann imeachtaí le téama rothaíochta. Le ceiliúradh a dhéanamh ar an tSeachtain Náisiúnta Sábháilteachta Rothaíochta, rinneamar socrú le siopa áitiúil rothair teacht isteach agus ceardlann ar shábháilteacht agus ar chothabháil rothair a thabhairt don fhoireann. Chomh maith le faisnéis a sholáthar ar shábháilteacht, cuireadh leideanna ar fáil don fhoireann ó thaobh cothabháil bhunúsach agus deisiúcháin a dhéanamh ar a gcuid rothar.

Sraith rásaí sealaíochta na foirne

Inár gclár folláine, spreagtar an fhoireann le bheith níos gníomhaí. Chomh maith le héascú a dhéanamh ar fhoireann peile an CCPC agus ar ranganna Pilates, cuirimid dhá fhoireann isteach gach aon bhliain i Sraith rásaí sealaíochta na foirne i bPáirc an Fhionnuisce. Sa bhliain 2018, bhailigh an dá fhoireann, mar chuid dá rannpháirtíocht, airgead don Abacas Special School for Autism.

Eolas Corparáideach maidir leis an CCPC

Rialachas Corparáideach

Tá CCPC á rialú ag Coimisiún a chuimsíonn Cathaoirleach agus triúr Comhalta lánaimseartha. Tá an Cathaoirleach freagrach as reáchtáil na heagraíochta agus as rialachas corparáideach. Faigheann an Cathaoirleach cúnamh ó thaobh bainistíochta, rialú agus treorú an CCPC ó na Comhaltaí agus ó fheidhmeannaigh sinsearacha eile. Tagann an Cathaoirleach agus na Comhaltaí le chéile chun Coimisiún coláisteach cinnteoireachta a bhunú chun príomhchinntí reachtúla a dhéanamh, chomh maith lena ndualgais ar leith lánaimseartha féin a bheith acu.

An Coimisiún

Is é an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta a cheapann an Coimisiún tar éis comórtas na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí ar feadh téarma nach sáraíonn cúig bliana. Thug an Coimisiún faoi mheastóireacht féinmheasúnaithe maidir lena chuid feidhmíochta féin sa bhliain 2018.

Comhalta Boird	Ról	Dáta an Cheapacháin
Isolde Goggin	Cathaoirleach	1 Deireadh Fómhair 2016 (dáta athnuaite)
Patrick Kenny	Comhalta	9 Eanáir 2017 (dáta athnuaite)
Fergal O'Leary	Comhalta	18 Iúil 2016 (dáta an cheapacháin)
Brian McHugh	Comhalta	1 Meán Fómhair 2017 (dáta an cheapacháin)

Tagann Comhaltaí an Choimisiúin le chéile faoi dhó sa mhí ar a laghad 1) le hathbhreithniú a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí an CCPC, 2) le treoir agus straitéis a chur ar fáil i réimsí áirithe, agus 3) le cinntí foirmiúla a dhéanamh. Tá vóta ag gach Comhalta agus ag an gCathaoirleach agus is féidir leis an gCathaoirleach vóta cinniúna a chaitheamh sa chás go bhfuil sé sin riachtanach. Déantar formhór na gcinntí ar bhonn comhaontaithe gan ghá le vótaí foirmiúla. Is seo a leanas liosta nach bhfuil uileghabhálach de na hábhair a bhí coinnithe lena gcinneadh ag an gCoimisiún:

1. Infheistíochtaí ollmhóra agus tionscadail chaipitil.
2. Leibhéil údaráis tarmligthe, beartas maidir le státchiste agus beartais bhainistíochta riosca.
3. Ceadú téarmaí conarthaí ollmhóra, buiséid bhliantúla agus pleananna corparáideacha.
4. Dearbhuithe comhlíontachta le ceanglais reachtúla agus riaracháin maidir le ceadú ceapacháin, líon, grád agus coinníollacha don fhoireann go léir, lena n-áirítear luach saothair agus aoisliúntas.
5. Ceadú tuarascálacha bliantúla agus ráitis airgeadais.
6. Cinneadh a dhéanamh tar éis imscrúdú iomlán a dhéanamh go bhféadfar/nach bhféadfar cumasc a chur i bhfeidhm.

7. Imeachtaí sibhialta a thionscain sa Chúirt Chuarda nó san Ard-Chúirt maidir le sárú ar Alt 4 nó 5 d'Acht Iomaíochta 2002 nó Airteagail 101 nó 102 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh.
8. Ionchúiseamh a thionscain maidir le cion faoi Alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
9. Comhad a chur ar aghaidh chuig an DPP maidir le rannpháirtíocht líomhnaithe i gcairtéal.
10. Moladh a chur faoi bhráid an DPP le díolúine coinníollacha maidir le rannpháirtíocht i gcairtéal a cheadú nó a chúlghairm.

Cuirtear cúrsaí eagraíochtúla laethúla chun cinn trí chruinnithe neamhfhoirmiúla, díospóireachtaí agus comhairliúchán idir an Cathaoirleach agus na Comhaltaí. Chomh fada agus is féidir, déantar cinnteoireacht oibríochta a tharmligean do Chomhaltaí aonair agus do chomhaltaí foirne. Tá struchtúir eagraíochtúil agus rialachais an CCPC leagtha amach le cur ar ár gcumas ár spriocanna straitéiseacha a sheachadadh, seachadadh a dhéanamh ar chláir gnó atá éifeachtach ó thaobh costais, agus freastal ar ár gceanglais reachtúla go léir.

Freastal ar Chruinnithe Coimisiúin sa bhliain 2018

Gnáthchruinnithe Coimisiúin:	24
Cruinnithe Coimisiúin Ad hoc:	26
Iomlán:	**50**

- **Isolde Goggin:** 45
- **Patrick Kenny:** 47
- **Fergal O'Leary:** 47
- **Brian McHugh:** 48

Bainistiú Riosca

Tá freagracht foriomlán ar an gCoimisiún as bainistiú riosca, lena n-áirítear, cineál agus méid na rioscaí suntasacha a chinneadh a bhfuil an Coimisiún toilteanach glacadh leo ó thaobh a chuspóirí straitéiseacha agus oibríochta a chomhlíonadh. Chun aghaidh a thabhairt ar seo rinneadh forbairt ar bheartais agus ar nósanna imeachta bainistithe riosca le soláthar a dhéanamh d'aitheantas, measúnú, monatóireacht agus tuairisciú a dhéanamh ar rioscaí suntasacha leanúnacha laistigh den CCPC.

Déantar riosca sa CCPC a bhainistiú trí thuairisciú míosúil foirmiúil ón gCoimisiún maidir le hathruithe ar an gclár riosca corparáideach lena n-aithnítear na príomhrioscaí don eagraíocht Chomh maith leis sin, éilíonn an CCPC ar gach aon Rannán clár atá cothrom le dáta maidir lena gcuid rioscaí a choimeád agus an Príomhoifigeach Bainistíochta Riosca a chur ar an eolas ó thaobh aon athruithe suntasacha ar na rioscaí seo. Tuairiscíonn an Príomhoifigeach Bainistíochta Riosca don Choimisiún gach aon mhí maidir le haon athruithe suntasach ar na

Cláir Rioscaí Rannáin nó tuairiscíonn eachtraí riosca nó rioscaí a rinneadh maolú orthu, de réir mar is cuí.

Sa bhliain 2018, rinne an CCPC treisiú níos fearr ar a bheartas agus ar a nósanna imeachta bainistíochta riosca trí:

1. Iniúchadh inmheánach ar an bpróiseas bainistíochta riosca agus moltaí an iniúchta inmheánaigh seo a chur i bhfeidhm.
2. Sraith cruinnithe maidir le dúshlán riosca idir an Coimisiún agus úinéirí na gclár riosca Rannáin.
3. Tabhairt isteach beartas bainistíochta eachtra riosca
4. Forbairt próiseas tuairiscithe míosúil riosca maidir le riosca Rannáin.

Tabharfar tuilleadh forbartha ar bheartas bainistíochta riosca an CCPC chun críche sa bhliain 2019 le ráiteas inghlacthachta riosca agus moltaí iniúchta inmheánaigh eile a chorprú.

Coiste Iniúchta agus Riosca

Is é ról an Choiste Iniúchta agus Riosca tacaíocht a thabhairt don Choimisiún maidir lena chuid freagrachtaí ó thaobh saincheisteanna riosca, rialaithe agus rialachas agus dearbhuithe gaolmhara. Tá Coiste Iniúchta agus Riosca an CCPC neamhspleách i gcomhlíonadh a chuid feidhmeanna agus níl sé faoi réir ag treoir nó ag rialú ó aon pháirtí eile. Tá róil agus freagrachtaí Choiste Iniúchta an CCPC leagtha amach ina Chairt ar Théarmaí Tagartha, arna cheadú ag Cathaoirleach an CCPC. Tugtar treoir dá chlár oibre trí oibleagáidí atá leagtha síos faoin gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú. Go háirithe, cinntíonn an Coiste go bhfuil monatóireacht a dhéanamh go gníomhach agus go neamhspleách ar na córais rialaithe inmheánacha, lena n-áirítear, gníomhaíochtaí iniúchta. Tuairiscíonn an Coiste Iniúchta agus Riosca don Choimisiún tar éis gach cruinniú agus tuairiscíonn an Coiste go foirmiúil i scríbhinn ar bhonn bliantúil.

Chuimsigh comhaltas an Choiste Iniúchta agus Riosca le linn na bliana 2018: Brian Whitney (Cathaoirleach), Patrick Kenny, Conor Blackwell agus Jimmy Murphy. Chuaigh Brian Whitney, ar scor ón gCoiste Iniúchta agus Riosca ag deireadh na bliana 2018 agus chomhaontaigh Conor Blackwell an post sin a ghlacadh ó thús na bliana 2019.

Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste sa bhliain 2018, agus tá mionsonraí maidir leis na cruinnithe sin tugtha sa tábla thíos:

Comhalta Coiste	Bhí an cruinniú ar siúl:				
	Márta	Iúil	Deireadh Fómhair	Nollaig	Iomlán
Brian Whitney – Cathaoirleach	x	x	x	x	4/4
Patrick Kenny – Comhalta Coimisiúin	x	x	x	x	4/4
Conor Blackwell – Comhalta Seachtrach	x	x	x	x	4/4
Jimmy Murphy – Comhalta Seachtrach	x	x	x	x	4/4

Iniúchadh Inmheánach

Tá feidhm iniúchta inmheánaigh ag an CCPC atá bunaithe go cuí agus a thuairiscíonn don Choiste Iniúchta agus Riosca. Feidhmíonn an fheidhm iniúchta inmheánaigh de réir an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (arna leasú sa bhliain 2016). Tugadh faoi na athbhreithnithe seachtracha seo a leanas sa bhliain 2018:

1. Athbhreithniú ar bhainistíocht riosca.
2. Athbhreithniú rialachais – Comhlíonadh an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú 2016.
3. Sábháilteacht táirge – reachtaíocht a chur i bhfeidhm agus athbhreithniú a dhéanamh ar acmhainní a chur ar fáil.
4. Plean forbartha eagraíochtúil agus próisis Acmhainní Daonna.
5. Athbhreithniú ar éifeachtúlacht rialuithe airgeadais inmheánacha.
6. An Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (GDPR) a chur i bhfeidhm.
7. Iniúchadh ar Shlándáil ICT.

Rinneadh dul chun cinn maidir le moltaí gaolmhara agus tuairiscíodh an dul chun cinn maidir le feidhmiú don Choiste Iniúchta agus Riosca.

Comhaontú Seachadta Feidhmíochta

Sa bhliain 2018, bhí Comhaontú Seachadta Feidhmíochta agus Comhaontú Maoirseachta (OPDA) i scríbhinn i bhfeidhm idir an CCPC agus ag ár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (DBEI), a thug sainmhíniú soiléir ar théarmaí an chaidrimh. Sa bhliain 2018, d'ullmhaigh an CCPC tuarascálacha ráithiúla don DBEI, a thug breac-chuntas ar an mbealach ar chomhlíonamar ár dtiomantais faoin OPDA. Chomh maith leis sin, bhí cheithre chruinniú foirmiúil OPDA idir an CCPC agus oifigigh an DBEI.

Iarratais um Shaoráil Faisnéise

Leanann an CCPC le freastal ar a chuid oibleagáidí maidir le hiarratais um Shaoráil Faisnéise a fhreagair. Sa bhliain 2018, dhéileáil an CCPC le 19 iarratas um Shaoráil Faisnéise. Astu seo, ceadaíodh sé cinn, ceadaíodh cheithre cinn i bpáirt, diúltaíodh péire agus tarraingíodh siar/láimhsíodh naoi gcinn lasmuigh den reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise. Tugadh dhá iarratas ar aghaidh go dtí an bhliain 2019.

Cosaint Sonraí

Tugann an CCPC cosaint d'ionracas na sonraí a chuireann tomhaltóirí agus tríú páirtithe ar fáil dúinn. Sa bhliain 2018, chomh maith leis na heagraíochtaí go léir a dhéanann próiseáil ar shonraí pearsanta saoránaigh laistigh den AE, d'ullmhaigh an CCPC do agus chloígh leis an GDPR a tháinig i bhfeidhm i mí na Bealtaine. Thugamar na beartais agus na nósanna imeachta go léir cothrom le dáta chun comhlíonadh leis an GDPR a chinntiú. Tá siad seo le fáil ar ccpc.ie. Rinneadh breithniú ar an tionchar a bheidh ag an GDPR ar na gníomhartha rialála agus forfheidhmithe a dtugann an CCPC fúthu. Mar chuid den mheasúnú seo, rinneadh athbhreithniú ar na modhanna bailithe faisnéise agus ar an anailís sonraí go léir in

imscrúduithe an CCPC agus tugadh cothrom le dáta iad má bhí gá leis, chun comhlíonadh a chinntiú agus leis an tírdhreach nua cosanta sonraí a léiriú.

Eitic, caighdeáin agus iompar

Sa bhliain 2018, chuir fostaithe go léir an CCPC a raibh stiúrthóireacht ainmnithe nó a raibh poist fostaíochta ainmnithe acu do chríocha Reachtaíocht Eitice (m.sh. na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001) Ráitis Leasa faoi bhráid mar a cheanglaítear faoin reachtaíocht. Tá Cód Iompair ag an CCPC ina leagtar amach, prionsabail, caighdeáin agus luachanna a bhfuiltear ag súil go gcomhlíonfaidh fostaithe an CCPC iad.

An tAcht um Nochtadh Cosanta 2014

Mar chomhlacht poiblí, ceanglaítear ar an CCPC faoi Alt 22 den Acht um Nochtadh Cosanta 2014 tuarascáil bhliantúil a fhoilsiú maidir leis an líon nochtadh cosanta a rinneadh leis an bhliain roimhe sin, agus gníomh a ghlacadh mar fhreagra ar aon nochtadh cosanta den sórt sin. Níor rinneadh aon nochtadh cosanta leis an CCPC sa tréimhse ón 1 Eanáir 2018–31 Nollaig 2018.

Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Tá Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí ag an CCPC atá le fáil sa chuid 'About Us' ar an láithreán gréasáin, ccpc.ie. Leagtar amach sa Chairt, ár dtiomantais do sheirbhís do chustaiméirí atá ar ardchaighdeán, cuirtear eolas ar fáil maidir leis an gcineál seirbhís custaiméara ba chóir duit a bheith súil leis nuair atá tú ag déanamh teagmhála leis an CCPC, agus tugtar mionsonraí maidir leis an mbealach ina bhféadfadh tomhaltóirí cabhair a thabhairt le linn dóibh a bheith ag déanamh teagmhála linne. Déantar gearán ar bith maidir le seirbhísí an CCPC a imscrúdú mar ábhar tosaíochta. Lean an CCPC ar aghaidh ag cloígh lena chuid tiomantais seirbhísí do chustaiméirí le linn na bliana 2018 agus is féidir linn a thuairisciú nach bhfuarthas aon ghearáin faoin gcairt. Le linn na bliana 2017, thug an CCPC Plean Gníomhaíochta Custaiméirí isteach freisin, plean trí bliana atá forbartha chun cuidiú leis an CCPC a aidhm maidir le seirbhís custaiméirí den scoth a bhaint amach agus tugtar mionsonraí sa phlean ar an mbealach a bhfuil sé beartaithe againn an tseirbhís is fearr is féidir a chur ar fáil don uile dhuine a dhéanann teagmháil linn. Tá táscairí feidhmíochta gaolmhara ag dul leis na tiomantais atá sa phlean agus tá an CCPC ag feidhmiú go héifeachtach i gcoinne na dtáscairí seo.

Ábhair rialachais eile sa bhliain 2018

1. Leanann an CCPC ag cloígh leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, ar bhealach atá seasmhach agus atá mar thaca ag a reachtaíocht, an tAcht um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóra 2014.
2. Tá an tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997 agus Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Íoc Mall i gcás Bearta Tráchtála) 2002 á gcomhlíonadh ag an CCPC. Foilsítear na Torthaí maidir le hÍocaíochtaí Pras ar an láithreán gréasáin. Sa bhliain 2018, bhí 94% de na híocaíochtaí go léir déanta laistigh de 15 lá.
3. Leanamar lenár dtiomantas do thuairisciú i ndáil le fuinneamh de réir reachtaíochta.

Ráitis airgeadais 2018

Ba €12,226,000 leithdháileadh buiséid an CCPC sa bhliain agus cuireadh €10,126,000 de sin ar fáil ó mhaoiniú státchiste agus tháinig €2,100,000 ó thobhach tionscal na seirbhísí airgeadais maidir le feidhmeanna sonracha eolais airgeadais phearsanta agus oideachais san earnáil airgeadais.

Ag tráth scríofa na tuarascála seo, tuairiscíonn dréacht bliantúil na ráiteas airgeadais don bhliain 1 Eanáir – 31 Nollaig, caiteachas tuairiscithe de €9,529,651 do ghníomhaíochtaí a fhaigheann cuidiú deontais agus €2,342,968 do ghníomhaíochtaí tobhach-mhaoinithe. Déanfaidh Oifig an Ard-Reachtaire Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na Ráitis Airgeadais. Ullmhaítear na ráitis airgid ar bhonn fabhraithe cuntasaíochta, ach amháin maidir le deontais an Oireachtais, de réir na bprionsabal cuntasaíochta a nglactar leo go ginearálta.

Tobhach ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais

Tá sé de chumhacht ag an CCPC tobhaigh a fhorchur ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais rialaithe faoi na cumhachtaí a thugtar dó le hAlt 24B den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (arna gcur isteach leis an Acht um Athchóiriú an Bhainc Ceannais 2010). Forchuireadh tobhaigh trí Rialacháin arna ndéanamh faoin Alt seo. Tá ráta bailiúcháin ann atá os cionn 99% den mhéid tobhaigh iomlán atá bailithe go rathúil sa bhliain 2018 ó thart ar 430 cuideachta seirbhísí airgeadais.

Costais an Chathaoirligh agus Chomhaltaí an Choimisiúin (1 Eanáir 2018-31 Nollaig 2018)

Isolde Goggin: €2,896
Patrick Kenny: €593
Fergal O'Leary: €628
Brian McHugh: €1,382

Luach saothair

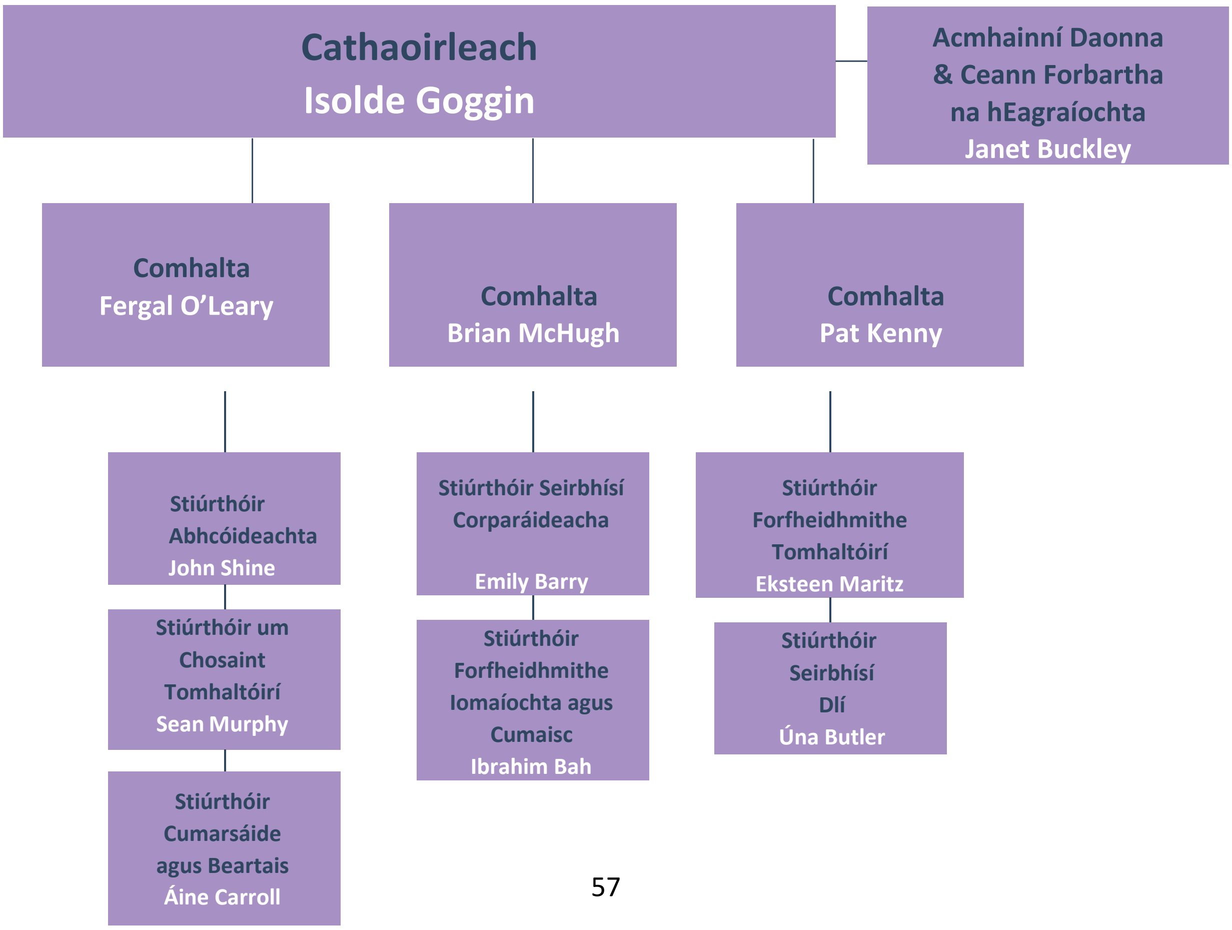
Tá an Cathaoirleach ina comhalta de scéim neamh-mhaoinithe sochair shainithe na hearnála poiblí agus ní théann a cuid teidlíochtaí thar theidlíochtaí caighdeánacha na scéime aoisliúntais sainithe na Seirbhíse Poiblí.

Aguisín 1: Cairt Eagrúcháin

Tá an CCPC á rialú ag Cathaoirleach agus ag Coimisiún. Is í Isolde Goggin an Cathaoirleach, agus le linn na bliana 2018 bhí triúr comhalta ann – Patrick Kenny, Fergal O'Leary agus Brian McHugh. Rinne gach aon Chomhalta maoirseacht ar líon Rannáin sa CCPC thar ceann an Choimisiúin.

Isolde Goggin **Cathaoirleach**	**Patrick Kenny**	**Fergal O'Leary**	**Brian McHugh**

Struchtúr an CCPC – Eanáir 2019



Aguisín 2: Rannpháirtíocht leis an Láithreán Gréasáin

Na 10 bpríomhleathanach is mó ar tugadh cuairt orthu – Tomhaltóir

1. Áireamhán iasachta
2. Áireamhán morgáiste
3. Comparáid morgáiste
4. Ag íoc as do charr – PCP
5. Ag siopadóireacht – earraí fabhtacha
6. Idirbhearta cártaí atá faoi dhíospóid – aisíocaíocht
7. Treoir céim ar chéim le teach a cheannach
8. Áireamháin aisíocaíochta breise morgáiste
9. Ag ceannach ar líne – do chearta
10. Comparáid iasachta

Na 10 bpríomhleathanach is mó ar tugadh cuairt orthu - Gnó

1. Fógraí maidir le cumaisc
2. Idirghabhálaithe creidmheasa
3. An dlí um chosaint tomhaltóirí – cén chaoi a dtéann sé i bhfeidhm ar mo ghnó
4. Maidir linne
5. Nuacht reatha
6. Gairm bheatha
7. Teagmháil
8. Treoirlínte do ghnó
9. Forfheidhmiú – An tAcht um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
10. Ag díol ar líne – cad nach mór duit a bheith ar eolas faoi

Aguisín 3: Liosta um Chosaint Tomhaltóirí

Forfheidhmiú um Chosaint Tomhaltóra a Tugadh Chun Críche sa bhliain 2018

1. Ciontuithe/Fíneálacha, Pionóis/Cúiteamh/Orduithe Cúiteamh

Níor taifeadadh ceann ar bith sa bhliain 2018.

2. Gealltanais (de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007)

Líon iomlán gealltanas: Ceithre cinn

Reachtaíocht a sáraíodh
Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála toirmiscthe faoi alt 42 agus mar a ndéantar cur síos air in alt 43(1) agus in alt 43(3)(b)(vii) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

Pat O'Connell Cars and Commercials Limited, Bóthar an Gharraí Ghlais, Béal Átha Síomoin, Contae Luimnigh
An 13 Meán 2018, tar éis imscrúdú a bhain le cleachtas tráchtála míthreorach líomhnaithe, thug Pat O'Connell Cars and Commercials Limited, Bóthar an Gharraí Ghlais, Béal Átha Síomoin, Contae Luimnigh, gealltanas de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Gheall Pat O'Connell Cars and Commercials Limited:

- an toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dó in alt 42 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, a chomhlíonadh.
- staonadh ó chleachtas tráchtála míthreorach toirmiscthe a dhéanamh nó a bheith rannpháirteach ann le linn dó a bheith i mbun gnó, go háirithe, mar a ndéantar cur síos air in alt 43(1) agus in alt 43(3)(b)(vii) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Dícheall cuí a dhéanamh maidir le stair agus úsáid gach feithicil dara láimhe a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol ag *Pat O'Connell Cars*.
- Taifid a chothabháil maidir le gach dícheall cuí den sórt sin á dtagraítear dó thuas ar feadh tréimhse trí bliana ón dáta ar díoladh feithicil den sórt sin.
- Míleáiste ceart agus cruinn a chur ar fáil do thomhaltóirí i ngach cumarsáid, fógraí agus maidir leis an méid atá ar an odaiméadar do gach feithicil a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol ag *Pat O'Connell Cars*.

Derek Delaney, ag trádáil roimh seo mar *Derek Delaney Motors*, 232 an Cuarbhóthar Thuaidh, Baile Átha Cliath 7
An 18 Deireadh Fómhair 2018, tar éis imscrúdú a bhain le cleachtas tráchtála míthreorach líomhnaithe, thug Derek Delaney a bhí ag trádáil roimhe seo mar *Derek Delaney Motors*, 232 an Cuarbhóthar Thuaidh, Baile Átha Cliath 7, gealltanas de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Gheall Derek Delaney:

- An toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dó in alt 42 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, a chomhlíonadh.
- staonadh ó chleachtas tráchtála míthreorach toirmiscthe a dhéanamh nó a bheith rannpháirteach ann le linn dó a bheith i mbun gnó, go háirithe, mar a ndéantar cur síos air in alt 43(2) agus 43(3)(b)(vii) d'Acht na bliana 2007 agus contrártha le hAlt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Tabhairt faoi dhícheall cuí maidir le stair agus úsáid gach feithicil dara láimhe a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol.
- Míleáiste ceart agus cruinn a chur ar fáil do thomhaltóirí maidir le gach feithicil a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol ag Derek Delaney le linn dó a bheith i mbun trádála.
- Taifid a chothabháil maidir le gach dícheall cuí ar tugadh faoi thuas ar feadh tréimhse trí bliana ó dháta na fógraíochta nó ó dháta an díolacháin, cibé acu is deireanaí, maidir le gach feithicil dara láimhe a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol ag Derek Delaney.
- Cúiteamh €2,000.00 a thabhairt don tomhaltóir don phraghas a d'íoc an tomhaltóir ar an ngluaisteán dara láimhe laistigh de ceithre seachtaine ó fhaightear iarratas ó aon tomhaltóir a ndearnadh dochar dó/di mar gheall ar chleachtas tráchtála míthreorach a raibh sé rannpháirteach ann.

Kieran McArdle agus *Doohamlet Motors Limited*, Dúthamhlacht, Baile na Lorgan, Contae Mhuineacháin

An 7 Nollaig 2018 tar éis imscrúdú a bhain le cleachtas tráchtála míthreorach líomhnaithe, thug Kieran McArdle agus *Doohamlet Motors Limited*, Dúthamhlacht, Baile na Lorgan, Contae Mhuineacháin araon gealltanas de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Gheall Kieran McArdle agus *Doohamlet Motors* araon:

- An toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dó in alt 42 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, a chomhlíonadh.
- Staonadh ó bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach toirmiscthe le linn dóibh a bheith i mbun gnó mar a ndéantar cur síos air in alt 43(2) agus 43(3)(b)(vii) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Tabhairt faoi dhícheall cuí maidir le stair agus úsáid gach feithicil dara láimhe a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol le linn dóibh a bheith i mbun trádála.
- Stair maidir le húsáid nó stair roimhe seo a sholáthar do thomhaltóirí, go háirithe stair ar bith maidir le timpiste agus míleáiste atá ceart agus cruinn agus mionsonraí cruinne maidir le caighdeán deisiúcháin aon fheithicil atá á tairiscint le díol ag Kieran McArdle agus ag *Doohamlet Motors Limited* le linn dóibh a bheith i mbun trádála.
- Taifid a chothabháil maidir le gach dícheall cuí ar an stair agus ar an úsáid á dtagraítear dó thuas ar feadh tréimhse trí bliana ó dháta na fógraíochta nó ó dháta an díolacháin, cibé acu is deireanaí, gach feithicil dara láimhe a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol ag Kieran McArdle agus *Doohamlet Motors Limited*.

Reachtaíocht a sáraíodh
Rannpháirtíocht i gcleachtas éagothrom tráchtála mar a ndéantar cur síos air in alt 41(2) agus contrártha le hAlt 41(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach mar a ndéantar cur síos air in alt 46(1) agus contrártha le hAlt 42(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

***GC Autos Limited* ag trádáil mar *Kylemore Cars*, Aonad 7, Páirc Ghnó Royal Liver, Bóthar an Náis, Baile Átha Cliath 12**
An 13 Samhain 2018, tar éis imscrúdú a bhain le cleachtas tráchtála míthreorach líomhnaithe agus a bhain le cleachtas éagothrom tráchtála líomhnaithe, thug GC Autos Limited atá ag trádáil mar *Kylemore Cars*, Aonad 7, Páirc Ghnó Royal Liver, Bóthar an Náis, Baile Átha Cliath 12, gealltanas de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Gheall *GC Autos Limited* atá ag trádáil mar *Kylemore Cars*:

- An toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dó in alt 41 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, a chomhlíonadh
- An toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dó in alt 42 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, a chomhlíonadh.
- Dícheall cuí gairmiúil a chleachtadh maidir leis an gcaighdeán scile agus cúram ar chóir a bheith ag súil leis maidir le tomhaltóirí, lena n-áirítear, in imthosca ina ndéanann *Kylemore Cars* oibreacha deisiúcháin a chur amach ar chonradh chuig tríú páirtí.
- An fhaisnéis go léir a sholáthar do thomhaltóirí, lena n-áirítear, faisnéis a bhaineann le riocht na mótarfheithiclí, a bheadh ag teastáil ón ngnáth-thomhaltóir, i gcomhthéacs, cinneadh eolach a dhéanamh maidir le hidirbheart.

3. Fógraí Comhlíontachta (mar a fhoráiltear dóibh in alt 75 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007)

Líon iomlán Fógraí Comhlíontachta a tháinig i bhfeidhm: Naoi gcinn

Reachtaíocht a sáraíodh
Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach atá toirmiscthe faoi alt 42 agus mar a ndéantar cur síos air in alt 43(1) agus in alt 43(3)(b)(vii) agus contrártha le hAlt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

Ken Horan, ag trádáil mar *Ken Horan Motors*, Cill Cholgáin, Contae na Gaillimhe
An 26 Eanáir 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar Ken Horan, atá ag trádáil mar *Ken Horan Motors*, Cill Cholgáin, Contae na Gaillimhe, a thug treoir dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach atá contrártha le hAlt 47 agus mar a dhéantar cur síos air in Alt 43(2) agus in Alt 43(3)(b)(vii) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- An t-ábhar a chur ina cheart maidir leis an bhfógra trí chúiteamh de €1,500 a íoc leis an tomhaltóir.

- Faisnéis atá cruinn agus fíor a sholáthar do thomhaltóirí maidir le húsáid agus stair roimhe seo a chuid táirgí.

Michael Hughes, Baile Átha Cliath 20.
An 7 Lúnasa 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar Michael Hughes, trádálaí a bhfuil seol aige i mBaile Átha Cliath 20, a thug treoir dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtais tráchtála míthreoracha a ndéantar foráil dó in alt 42(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach atá contrártha le hAlt 47 agus mar a dhéantar cur síos air in Alt 43(2) agus in Alt 43(3)(b)(vii) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- An t-ábhar a chur ina cheart maidir leis an bhfógra trí chúiteamh de €1,450 a íoc leis an tomhaltóir.
- Faisnéis atá cruinn agus fíor a sholáthar i ndáil le gach cumarsáid, lena n-áirítear le nó chuig tomhaltóirí maidir le húsáid agus stair roimhe seo a chuid táirgí.
- Tabhairt faoi dhícheall cuí ar stair ar úsáid gach mótarfheithicil atá á dtairiscint ar díol ag Michael Hughes.
- Taifid a chothabháil maidir le gach dícheall cuí ar an stair agus ar an úsáid ar feadh tréimhse trí bliana ó dháta na fógraíochta nó dáta an díolacháin, cibé acu is deireanaí, gach feithicil dara láimhe a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol ag Michael Hughes.

***Greenhills Motors Limited*, 17 Clós Choill an Leamháin, Droichead Átha, Contae Lú**
An 24 Deireadh Fómhair 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar Greenhills Motors Limited, 17 Clós Choill an Leamháin, Droichead Átha, Contae Lú, a thug treoir dóibh an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dó in alt 42 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 a chomhlíonadh.
- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach atá contrártha le hAlt 47 agus mar a ndéantar cur síos air in Alt 43(1) agus in Alt 43(3)(b)(vii) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Faisnéis atá cruinn agus fíor a sholáthar i ndáil le gach cumarsáid, lena n-áirítear, le nó chuig tomhaltóirí maidir le húsáid agus stair roimhe seo, go háirithe míleáiste ar an odaiméadar, ar gach feithicil atá fógartha nó ar tairiscint le díol ag Greenhill Motors Limited.
- Tabhairt faoi dhícheall cuí ar stair agus ar úsáid gach mótarfheithicil atá fógartha nó á dtairiscint ar díol ag Greenhill Motors Limited.
- Taifid a chothabháil maidir le gach dícheall cuí ar an stair agus ar an úsáid ar feadh tréimhse trí bliana ó dháta na fógraíochta nó dáta an díolacháin, cibé acu is deireanaí, gach feithicil dara láimhe a fhógraítear nó a dhéantar a thairiscint le díol ag Greenhill Motors Limited.

Reachtaíocht a sáraíodh
Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach contrártha le halt 55(1)(x)(i) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

Jalal Khan, stiúrthóir *Greenhills Motors Limited,* 17 Clós Choill an Leamháin, Droichead Átha, Contae Lú
An 24 Deireadh Fómhair 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar Jalal Khan, trádálaí, agus thug treoir dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An toirmeasc maidir lena bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dó in alt 55(1)(x)(i) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 a chomhlíonadh.
- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach a ndéantar foráil dóibh in alt 55(1)(x)(i) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Faisnéis atá fíor agus cruinn a sholáthar maidir lena stádas mar thrádálaí i ngach cumarsáid, lena n-áirítear, fógraíocht do thomhaltóirí maidir le gach mótarfheithicil atá fógartha nó á dtairiscint ar díol aige.
- An fhógraíocht go léir chuig tomhaltóirí maidir le gach mótarfheithicil atá á dtairiscint ar díol aige ar líne ar láithreán gréasáin aicmithe a fhógairt mar fhógraíocht ag trádálaí seachas fógraíocht ag díoltóir príobháideach nó mar thomhaltóir.

Reachtaíocht a sáraíodh
Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach mar a ndéantar cur síos air in alt 43(1) agus 43(3)(c) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

Baile Átha Cliath
Lidl Ireland GmbH, ag trádáil ag 18 Bóthar Ráth Fearnáin, Tír an Iúir, Baile Átha Cliath 6
An 20 Aibreán 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar Lidl Ireland GmbH maidir lena n-áitreabh ag 18 Bóthar Ráth Fearnáin, Tír an Iúir, Baile Átha Cliath 6, ag tabhairt treoir dóibh an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach maidir le faisnéis bhréagach a sholáthair maidir le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrátha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

***No Ordinary Designer Label Limited*, ag trádáil ag Ted Baker, House of Fraser, Ionad Siopadóireachta Dhún Droma, Dún Droma, Baile Átha Cliath 14.**
An 26 Aibreán 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar *No Ordinary Designer Label Limited*, atá ag trádáil ag Ted Baker sa House of Fraser, Ionad Siopadóireachta Dhún Droma, Dún Droma, Baile Átha Cliath 14, a thug treoir dóibh an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach maidir le faisnéis bhréagach a sholáthair maidir le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrátha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag Ionad Siopadóireachta Millfield, Baile Brigín, Contae Bhaile Átha Cliath

An 30 Bealtaine 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar Tesco Ireland Limited maidir lena n-áitreabh ag Ionad Siopadóireachta Millfield, Baile Brigín, Contae Bhaile Átha Cliath, a thug treoir dóibh an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach maidir le faisnéis bhréagach a sholáthair maidir le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrátha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Luimneach

***The Range Home & Leisure Limited*, ag trádáil ag an Range, Páirc Mhiondíola Childers, Bóthar Childers, Luimneach.**

An 17 Bealtaine 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar an Range Home & Leisure Limited, atá ag trádáil ag an Range, Páirc Mhiondíola Childers, Bóthar Childers, Luimneach, a thug treoir dóibh an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach maidir le faisnéis bhréagach a sholáthair maidir le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrátha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Lú

***Smyths Toys HQ Unlimited Company*, atá ag trádáil mar *Smyths Toys Superstore* i bPáirc Mhiondíola Dhún Dealgan, Dún Dealgan, Co Lú**

An 30 Bealtaine 2018, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíontachta ar *Smyths Toys HQ Unlimited Company* atá ag trádáil ag *Smyths Toys Superstore* i bPáirc Mhiondíola Dhún Dealgan, Dún Dealgan, Co Lú, a thug treoir dóibh an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stopadh de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach maidir le faisnéis bhréagach a sholáthair maidir le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrátha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

4. Fógraí maidir le hÍocaíocht Shocraithe (mar a fhoráiltear dóibh in Alt 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007)

Líon Iomlán Fógraí maidir le hÍocaíocht Shocraithe (FPN'nna) a íocadh: 15

Reachtaíocht a sáraíodh

Gan praghas díolta táirge a léiriú, a sháraíonn Rialachán 4(1) na gComhphobal Eorpach (Ceanglais Praghsanna Táirgí a Thaispeáint) 2002

Líon FPN'nna – 13 (Tá trádálaithe liostaithe in ord aibítre de réir contae)

An Clár

- *Market Hardware Limited* atá ag trádáil ag *Market Hardware*, Páirc Ghnó Bhóthar Chuinche, Inis, Contae an Chláir.

Corcaigh

- *Eason and Son Limited* atá ag trádáil ag Easons, Aonad 32, Ionad Siopadóireachta Wilton, Corcaigh.

Baile Átha Cliath

- *Capital Stores Limited* atá ag trádáil ag Eurospar Baile an Hartaigh, Ionad Siopadóireachta Baile an Hartaigh, Baile an Hartaigh, Baile Átha Cliath 15.
- *Evelyn Supermarkets Limited* atá ag trádáil ag Eurospar, 66 an tSráid Mhór, Sráidbhaile Choill na nÚll, Sord, Contae Bhaile Átha Cliath.
- *Heatons Unlimited Company* atá ag trádáil ag Heatons, Leibhéal 1, an Chearnóg, Tamhlacht, Baile Átha Cliath 24
- Kevin Farrelly atá ag trádáil ag Spar Waterville, Lár an tSráidbhaile, an Coireán, Baile Bhlainséir, Baile Átha Cliath 15 **– fuair sé 2 FPN.**
- *Pelco Limited* atá ag trádáil ag Centra, Garáiste Chluain Caoin, Bóthar Chluain Caoin, Gráinseach an Déin, Contae Bhaile Átha Cliath, A94 V8A0.
- *Tesco Ireland Limited* atá ag trádáil ag *Tesco Express*, 51-52 Sráid Thomáis, Cé na gCeannaithe, Baile Átha Cliath 8.

Cill Dara

- *Davrone Enterprises Limited* atá ag trádáil ag McCabe Gala, Cill Maoghóg, an Nás, Contae Chill Dara.

Cill Chainnigh

- Maurice Purcell agus Mary Purcell, *Purcell's Quik Pick Foodstore*, Boherbuí, Baile Phóil, Contae Chill Chainnigh.

Luimneach

- *The Range Home & Leisure Limited* atá ag trádáil ag an Range, Páirc Mhiondíola Childers, Bóthar Childers, Luimneach.

Uíbh Fhailí

- *Heatons Unlimited Company* atá ag trádáil ag Heatons, Aonad H, Páirc Mhiondíola Thulach Mhór, Cluain Calga, Tulach Mór, Contae Uíbh Fhailí.

Reachtaíocht a sáraíodh

Gan fógra a thaispeáint de réir mar a cheanglaítear le hAirteagal 3 den *Retail Price (Beverages in Licensed Premises) Display Order 199*9.

- Blue Anchor Limited atá ag trádáil ag an Blue Anchor (Bar), Bellurgan Point, Dún Dealgan, Contae Lú.

Reachtaíocht a sáraíodh

Gan fógra a thaispeáint de réir mar a cheanglaítear le hAirteagal 3 den *Charges (Hairdressing) Display Order, 1976.*

- UMI Salon Limited atá ag trádáil ag Leona Collins Professional, 8 Sráid na gCapall, Droichead Átha, Contae Lú, A92 HO23.