

# 2022

TUARASCÁIL BHLIANTÚIL

01-01-2022 - 31-12-2022

AN COIMISIÚN UM IOMAÍOCHT AGUS COSAINT TOMHALTÓIRÍ



Coimisiún um  
Iomaíocht agus  
Cosaínt Tomhaltóirí

Competition and  
Consumer Protection  
Commission



- 3.** 2022 i bhFigióirí
- 4.** Ón gCathaoirleach
- 6.** **Spríoc Straitéiseach 1**
  - 7. • Cumhachtaí Nua don CCPC
  - 8. • Forfheidhmiú
  - 11. • Rannpháirtíocht Ghnó
  - 13. • Comhlíonadh
  - 15. • Cumaisc
  - 16. • Rialáil
- 17.** **Spríoc Straitéiseach 2**
  - 18. • Comhoibriú le Tomhaltóirí
  - 26. • Oideachas Airgeadais
- 28.** **Spríoc Straitéiseach 3**
  - 29. • Athbhreithniú ar an Margadh agus Taighde
  - 31. • Guth um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
  - 34. • Rannpháirteachas le Páirtithe Leasmhara
- 41.** **Spríoc Straitéiseach 4**
  - 42. • Dea-chleachtas san Ionad Oibre
  - 44. • Dea-chleachtas Rialachais
- 49.** **Aguisín 1:** Cairt Eagraíochta
- 50.** **Aguisín 2:** Liosta Cosanta Tomhaltóirí
- 61.** **Aguisín 3:** Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach
- 64.** **Aguisín 4:** Dualgas na hEarnála Poiblí

## 2022 | bhFIGÚIRÍ



**70**

cinntí cumaisc eisithe



**1**

moladh ar chumasc coiscthe



**423**

iniúchtaí gnó ar chomhlíonadh dlí tomhaltóra



**35**

gníomhaíochtaí forfheidhmithe i leith sárúithe ar an dlí um chosaint tomhaltóirí



**705,582**

táirgí contúirteacha a bhaineadh ó mhargadh na hÉireann



**3**

fhógra forfheidhmiúcháin eisithe maidir le táirgí contúirteacha



**9**

athbhreithnithe ar an margadh agus tuarascálacha taighde foilsithe



**654**

rannpháirtíocht chun tacú le hathrú beartais agus reachtaíochta



**794,974**

cuairteoirí chuig ár Uirlisí Airgid ar líne



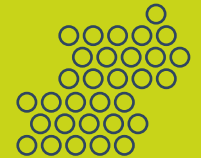
**32,431**

tomhaltóirí a chuaigh i dteagmháil lenár líne chabhrach



**1**

Rannán eagraíochtúil nua



**57**

poist líonta trasna na heagraíochta

Mar Chathaoirleach Ghníomhach, tá an-áthas orm Tuarascáil Bhliantúil 2022 an Coimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC) a chur faoi bhur mbráid. Bhí bliain ghnóthach againn i mbliana le go leor athruithe, ach creidim gur éirigh linn dul i ngleic le gach dúshlán agus dul chun cinn a dhéanamh ar ár Ráiteas Straitéise 2021-2023 a chur i bhfeidhm ag an am céanna. Sula labhraim faoi cuid de na príomhthorthaí a bhaineadh amach, ba mhaith liom aitheantas a thabhairt don gCathaoirleach a bhí ann romham, Jeremy Godfrey, a threoraigh ár bhfócas straitéiseach i rith na bliana. Is mór an onóir dom a bheith mar Chathaoirleach Ghníomhach go dtí go dtagann Cathaoirleach nua isteach linn.

Ba bhliain an-dúshlánach í 2022 do thomhaltóirí, agus chuir an ghéarchéim chostais mhaireachtála brú mór ar go leor buiséad teaghlach. Mar fhreagra, chuireamar ár gclár oibre in oiriúint chun díriú ar iomaíocht neamhdhleathach agus cleachtais um chosaint tomhaltóirí a bhfuil éifeacht dhireach acu ar phraghsanna tomhaltóirí. Mar chuid de seo, rinneadh raon leathan cigreachtaí ar an láthair agus ar líne chun comhlíonadh na reachtaíochta um chosaint tomhaltóirí a mheas. Rinneamar scrúdú ar an earnáil breosla mótaí mhiondíola bunaithe ar ghearáin ón bpobal tar éis don Rialtas laghdú sealadach a fhógairt ar an dleacht mháil a ghearrtar ar pheitreal agus ar dhíosal. Chomh maith leis sin, rinneamar raon feachtais faisnéise poiblí i rith na bliana, lena n-áirítear béim a chur ar ár n-Uirlisí Airgid ionas go bhféadfadh tomhaltóirí comhairle neamhchlaonta a fháil maidir lena gcuid airgid a bhainistiú agus na táirgí airgeadais is fearr luach a roghnú dá gcuid riachtanas.

Tá ról tábhachtach ag feidhm athbhreithnithe cumaisc an CCPC chun tomhaltóirí a chosaint agus a chinntiú nach laghdaítear go suntasach an iomaíocht i ndiaidh idirbhirt. D'eisiomar 6 chumasc i seirbhísí airgeadais amháin, d'eisiomar sé chumasc cinntí baincéireachta; tagann siad seo sa bhreis ar an 12 a rinneamar in 2021. Mhúnlaigh luas láidir an athraithe i mbaincéireacht mhiondíola ár bhfreagra d'Athbhreithniú Baincéireachta Miondíola na Roinne Airgeadais, áit ar thugamar chun suntais go bhféadfadh drochthionchar a bheith ag imeacht na mbanc miondíola is mó ar thomhaltóirí agus ar leibhéal na hiomaíochta san earnáil. Tacaímid leis na moltaí ón Athbhreithniú Baincéireachta Miondíola a foilsíodh i mí na Samhna, go háirithe an tiomantas chun straitéis náisiúnta litearthachta airgeadais a fhorbairt.

Rinneamar go leor rudaí don chéad uair i 2022. Chuireamar cosc ar cumasc don chéad uair riamh, mar go laghdódh sé iomaíocht go suntasach. Chuireamar cosc ar phillíur féinbheathaithe do leanaí de dheasca riosca báis nó díobháil thromchúiseach do naíonáin a bhaineann leo. Rinneamar athbhreithniú domhain ar mhargáíocht lucht tionchar na meán sóisialta agus d'éirigh linn trialacha coigiltis iompraíochta a thabhairt chun críche i gcomhpháirtíocht leis an ESRI. Feabhsóidh na moltaí ón dá thuarascáil seo leas na dtomhaltóirí agus táimid ag tnúth lena gcur i bhfeidhm.

Bliain thairbheach a bhí ann freisin i leith forbairt ár gcumhachtaí thar ár bpríomhshainorduithe. Chuireamar fáilte roimh An tAcht Iomaíochta (Leasú)

2022 agus leanamar orainn ag ullmhú dá chur i bhfeidhm. Ba mhí shuntasach í mí na Samhna toisc gur cuireadh An tAcht um Chearta Tomhaltóirí 2022 i bhfeidhm. Is athrú suntasach é an reachtaíocht seo i ndlí um chosaint tomhaltóirí, toisc go dtugann sé cearta, cosaintí agus leigheasanna níos láidre do thomhaltóirí.

Tugadh isteach reachtaíocht freisin i mí na Samhna chun níos mó muiníne a thabhairt do thomhaltóirí as na praghsanna a fheiceann siad le linn tréimhsí sladmhargaidh. Mar thoradh ar ár gcuid oibre tathana, síníodh ceithre Ionstraim Reachtuil isteach sa dlí, a thugann cead dúinn dlí um shábháilteacht táirgí a fhorfhaidhmíú ar bhealach níos éifeachtaí.

Tá idirbhearta digiteacha mar chuid de shaol laethúil go leor tomhaltóirí sa lá atá inniu ann, agus tá sé mar phríomhaidhm ag an CCPC cinntiú go dtacaíonn an tirdhreach rialála le tomhaltóirí. In 2022, bhíomar mar bhall bunaidh den chéad Ghrúpa Rialtóirí Digiteacha in Éirinn. Is é aidhm an ghrúpa ná cinntiú go gcuirtear reachtaíocht digiteach i bhfeidhm in Éirinn ar bhealach comhsheasmhach agus comhtháite. Rinneamar rannpháirtíocht fairsing freisin chun ullmhú do dhá phiosa reachtaíochta tábhachtacha, an tAcht um Margáí Digiteacha agus an tAcht um Sheirbhísí Digiteacha, in 2023.

Laistigh den CCPC, leanamar orainn ag déanamh athbhreithniú ar struchtúir agus cleachtais ionas gur féidir linn freagairt go héifeachtach d'ádhúram fadréimseach. D'fhorbraíomar Rannán Cairtéil neamhspleách le díriú ar infheistíocht a dhéanamh ar sárúithe ar dhlí na hiomaíochta coiriúla agus riaracháin. Chuireamar tús le hathbhreithniú ar ár struchtúr um Chosaint Tomhaltóirí chun athruithe reachtaíochta a tháinig isteach le déanaí a sheachadadh agus chun torthaí tomhaltóirí a fheabhsú. Táimid ag méadú ár nAonad Forbartha Eagrúcháin/Acmhainní Daonna go Rannán, ionas go mbeadh sé ábalta tacaíocht oibriúcháin agus straitéiseach a chur ar fáil don CCPC.

Ar deireadh, ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil d'fhoireann an CCPC, is a bhí lena n-iarraicht agus a ndúthracht gur éirigh linn gach rud a bhaint amach in 2022. Ba mhaith liom freisin aitheantas a thabhairt do thacaíocht leanúnach luachmhar ár máthair-Roinne, an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta. Léiríonn taithe an CCPC in 2022 an fis tábhachtach atá againn i gcónaí i leith margáí oscailte agus iomaíochta ina bhfuil tomhaltóirí cosanta agus gnólachtaí in iomaíocht ghníomhach.



Patrick Kenny, Cathaoirleach Eatramhach

# 1



Bainfimid úsáid as ár gcumhachtaí chun forfheidhmiú éifeachtach agus torthaí comhlíonta a sheachadadh.

# 2



Cuirfimid ar chumas tomhaltóirí cinntí eolasacha a dhéanamh trí fhaisnéis a sholáthar faoina gcearta, faoina n-airgeadas pearsanta agus faoi sábháilteacht táirgí.

# 3



Beimid ceannródaíoch maidir le hionadaíocht a dhéanamh ar leasanna tomhaltóirí agus le hiomaíocht a chur chun cinn.

# 4



Leanfaimid ag infheistiú inár ndaoine, inár rialachas agus inár mbonneagar, ag feabhsú go leanúnach i dtimpeallacht oibre atá ag athrú.



## SPRIOC STRAITÉISEACH 1

Bainfidimid úsáid as ár gcumhachtaí chun forfheidhmiú éifeachtach agus torthaí comhlíonta a sheachadadh.

Díríonn gníomhaíochta sprioc straitéiseach 1 ar na rudaí seo a leanas a sheachadadh:



Torthaí méadaithe ar fud na ngníomhaíochtaí forfheidhmithe go léir.



Leibhéal agus feiceálacht méadaithe i rannpháirtíocht díreach le gnóthaí chun comhlíonadh a bhaint amach.




Méadú ar líon na n-iniúchtaí agus na sciúradh comhlíonta.



Meánfhráma ama feabhsaithe do chinntí athbhreithnithe cumaisc Chéim 1.

## Iomaíocht

### An tAcht Iomaíochta (Leasú) 2022

 Lean an CCPC ag tacú le hachtú an Achta Iomaíochta (Leasú) 2022, a thosóidh in 2023. I rith na bliana, rinneamar sé chomhairliúchán poiblí agus d'eagraíomar cruinnithe faisnéise do pháirtithe leasmhara ar riachtanais bheartais nua.

## Cosaint Tomhaltóirí

### Acht um Chearta Tomhaltóirí



Cuireadh An tAcht um Chearta Tomhaltóirí (CRA) i bhfeidhm ar na 29 Samhain 2022. Tugann an reachtaíocht cearta, cosaintí agus leigheasanna níos láidre do thomhaltóirí maidir le hearraí agus seirbhísí. Tá leigheasanna agus cearta nua sa CRA do thomhaltóirí a cheannaíonn seirbhísí agus earraí digiteacha, chomh maith le liosta dubh do théarma agus coinníollacha chonartha éagothroma.

### Reachtaíocht maidir le Pragsáil Táirgí a Leasú<sup>1</sup>



Cuireadh tús leis an reachtaíocht nua maidir le fógraí laghdaithe praghais ar an 28 Samhain 2022. Tugadh isteach é chun níos mó muiníne a thabhairt do thomhaltóirí ar phraghsáil le linn tréimhsí sladmhargaidh. Ní mór do ghnóthai anois an praghas is ísle a bhí ar an táirge na tríocha lá roimhe sin a léiriú sular cuireadh an laghdú praghais reatha i bhfeidhm.

## Sábháilteacht Táirgí



Síníodh ceithre Ionstraim Reachtuil (S.I.) ar Tháirgí Ísealvoltais Sábháilteacht Bréagán, Fearais Gháis agus Trealamh Cosanta Pearsanta<sup>2</sup> isteach sa dlí in 2022. Tugann an reachtaíocht seo seasmhacht níos fearr do chumhachtaí ceadaithe agus fógraí forfheidhmithe an CCPC sna réimsí seo. Mhol an CCPC na hathruithe seo, rud a ligeann dúinn an dlí um shábháilteacht táirgí a chur i bhfeidhm ar bhealach níos éifeachtaí.

## Rialachán Digiteach



Lean an CCPC ag ullmhú do chur chun feidhme an tAcht Seirbhísí Digiteacha agus an tAcht Margái Digiteacha, rud a thabharfaidh isteach oibleagáidí láidre ar gheatóirí agus ar ardáin an-mhóra ar líne. Áiríodh leis seo teagmháil mhionsonraithe leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta agus leis an gCoimisiún Eorpach. Chuamar i dteagmháil freisin le comhghleacaithe náisiúnta agus idirnáisiúnta chun foghlaim óna dtaithe ar rialáil dhigiteach lena chinntiú go mbíonn cosaintí ar líne níos láidre ag tomhaltóirí.



<sup>1</sup> S.I. Uimh. 597 ó 2022 - Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Ceanglais chun Pragsanna Táirgí a Thaispeáint) (Leasú), 2022.

<sup>2</sup> Clúdaíonn na S.I.anna reachtaíocht a chuireann an CCPC i bhfeidhm mar chuid den Rialachán um Fhaireachas Margaidh (2019/1010).

## Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnlíne don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

**Torthaí méadaithe ar fud na ngníomhaíochtaí forfheidhmithe go léir.**

Tháinig ionchúiseamh cúirte amháin as coireacht ghluaisteáin chun críche in 2020 agus tháinig 3 ionchúiseamh chun críche in 2022. Lean an CCPC leis an gcur chuige seo de bharr déine na sárúithe ag na trádálaithe gluasteán, lena n-áiríodh stair úinéireachta mícheart a thabhairt, gan léiriú go raibh an carr i dtimpiste bóthair cheana agus míléaiste níos lú a thabhairt don cheannaitheoir. Mar chuid d'imeachtaí 2022 bhí €15,750 mar chúiteamh do na tomhaltóirí a ndearnadh difear dóibh agus €1,750 i bhfíneálacha.

Rinne an CCPC 16 ghníomh forfheidhmithe lasmuigh den Chúirt in 2020 agus 35 in 2022. Glacadh leis na gníomhaíochtaí forfheidhmithe mar an uirlis is oiriúnaí chun treoir a thabhairt do ghnólachtaí cloí leis an dlí. In 2022, eisíodh 12 Fógra Comhlíonta do mhiondioltóirí as phraghsáil míthreorach, eolas mícheart a thabhairt ar conas earraí a thabhairt ar ais agus gan nasc d'Ardán Réitigh Díospóidí ar Líne a bheith acu. Íocadh cúiteamh de €9,600 le tomhaltóirí mar chuid de thrí Fhógra Comhlíonta a d'eisigh an CCPC do choireacht ghluaisteáin in 2022. D'eisigh an CCPC 17 Fógra Íocaíochta Seasta in 2022, agus bhain 15 acu le praghas díola gan a bheith léirithe ar tháirge.

Mar chuid de na príomhghníomhaíochtaí forfheidhmithe, cuireadh cosc ar philiúr féinbheathaithe do leanaí de dheasca riosca báis nó díobháil thromchúiseach do naíonáin. Seirbheáladh dhá fhógra forfheidhmithe ar iompórtálaithe ag iarraidh táirgí a iompórtáil isteach go hÉirinn agus seirbheáladh fógra forfheidhmithe amháin mar chuid de chonclúid an imscrúdaithe ar mhaisc aghaidhe TCP.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## Iomaíocht

### Árachas Gluaisteáin Príobháideach



In 2022, d'fhoilsigh an CCPC an tuarascáil ar ár n-imscrúdú ar chomharthaíocht praghais fhrithiomaíoch san earnáil árachas mótaí príobháideach. Mar thoradh ar an imscrúdú, d'aontaigh AIG, Allianz, AXA, Aviva, FBD agus an AA ar chomhaontú gealltanais leis an CCPC in 2021. Chlúdaigh siad clár comhlíonta inmheánach cuí um dhlí na hiomaíochta a chur i bhfeidhm agus a chothabháil.

### Camastaíl Imthairisceana ar Thairiscintí le haghaidh Iompar Scoile



Eisíodh toghairmeacha chuig triúr amhrastach déag a cúisíodh in 2021. Tháinig na hamhrastaigh ó comhair na Cúirte Dúiche áit ina sheirbheáladh leabhair fianaise. Aistríodh an cheist chuig an bPríomh-Chúirt Choiriúil.

### Dlí na hIomaíochta agus an Cogadh san Úcráin



Tá an CCPC ina bhall den Líonra Eorpach Iomaíochta (ECN), a shonraigh nach ndéanfaidh sé idirghabháil ghníomhach i gcoinne cuideachtaí a bhfuil orthu comhoibriú chun cur isteach ar an ngéarchéim san Úcráin a mhaolú. Thug an ECN rabhadh freisin go ngíomhóidís i gcoinne cuideachtaí ag baint leasa as an ngéarchéim trí chairtéil a dhéanamh nó mí-úsáid a bhaint as a seasamh ceannasach.



## Cosaint Tomhaltóirí

## Poiblí



Tugadh Trí ionchúiseamh mar gheall ar choireacht chairr chun críche:

Fergus O'Donnell, Inclusive Car Sales, Eastát Tionscail na Páirce Thiar, Baile Átha Cliath 12.

- As carr a fhógairt agus a dhíol leis an stair úinéireachta mícheart agus míleáiste níos lú a thabhairt don cheannaitheoir.

Anthony Behan, Ráth Tó, Co. na Mí.

- As dearbhú nach raibh carr i dtimpiste roimhe seo nuair a dhíol sé le tomhaltóir é.

Jordan Black, Co. Cheatharlach.

- As lígeann air gur trádálaí<sup>3</sup> a bhí ann agus gan a bheith soiléir le tomhaltóir faoi mhíleáiste an chairr.

## Fógraí Comhlíonta



Eisíodh dhá fhógra comhlíonta (FC) déag do mhiondíoltóirí maidir leis na saincheisteanna seo a leanas:

- Praghsáil míthreorach: Ceithre FC
- Eolas tuairisceáin míchruinn Sé CN
- Gan nasc d'Ardán Réitigh Díospóidí ar Líne (ODR) a bheith acu: Dhá CN

Fuair an Dublin Mint Office dhá CN as:

- Reachtaíocht agus frámaí ama cealaithe mícheart a bheith ar a suíomh gréasáin
- Gan nasc a bheith acu d'ardán ODR

Fuair Munster Tech trí CN as:

- Frámaí ama míchearta ar a suíomh chun rudaí a thabhairt ar ais
- Costas athstocáilte a chur ar thomhaltóirí chun táirgí a ordáidh ar a suíomh Gréasáin a thabhairt ar ais
- Gan nasc a bheith acu d'ardán ODR

Eisíodh trí CN do thrádálaithe gluasteán maidir le faisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóirí ar úsáid cairr nó stair roimhe sin. Mar chuid de na gníomhartha forfheidhmithe seo fuair cúigear tomhaltóirí cúiteamh, arbh fhiú €9,600 é.

## Fógraí Íocaíochta Seasta



Eisíodh seacht bhFógra Íocaíochta Seasta déag (FPN) ar ghnóthaí mar gheall ar na cúiseanna seo a leanas:

- Níor léiríodh praghas díola an táirge 15 FPNanna
- Níor léiríodh praghas díolacháin díosal agus/nó peitreal: FPN amháin
- Níor tugadh eolas a bhí ag teastáil de réir reachtaíochta sula n-aontaíonn tomhaltóir ar chianchonradh: FPN amháin

## Gníomhaíochtaí Eile



**Ardáin Mheáin Shóisialta eile:** Bhí an CCPC mar stiúrthóir ar chomhrá foirmiúil le Comhar um Chosaint Tomhaltóirí an AE agus TikTok.

Fuarthas 29 gealltanais maidir le lipéadú fógraí agus ábhar brandáilte, fógraíocht phearsantaithe agus míreanna fíorúla. Tá an CCPC fós ag cinntiú go lipéadaíonn TikTok ábhar tráchtála mar is ceart.



**Scéimeanna Pirimide:** D'eisigh an CCPC rabhadh don phobal maidir le scéim a dhírigh ar phobal na hAfraice mar chuid d'imscrúdú leanúnach.

<sup>3</sup> Deirtear gur trádálaí i mbréagríocht é gnó atá ag lígeann orthu do thomhaltóir gur dhioltóir príobháideach atá iontu. Tá an cleachtas seo coiscthe faoi dhlí na dtomhaltóirí.

## Tacaíocht Fhorfheidhmithe



**Aisleasú na Fraince:** Thacaigh an CCPC le himscrúdú ó Údarás na Fraince um Chosaint Tomhaltóirí (DGCCRF)) trí:

- Eolas a sholáthar do ghearánaigh nuair a d'iarr an DGCCRF
- An DGCCRF a uasdátú ar fhadhbanna a tháinig ó ghearáin
- Breis cáipéisíochta a sheoladh chuig an DGCCRF ar iarratas na ngearánach
- Uasdátaithe a thabhairt ar ghearáin arna údarú ag an DGCCRF

In 2022, d'fhreagair an CCPC 63 ceist ó ghearáin agus MEPeanna. D'fhoilsigh an CCPC nuashonrú ón DGCCRF i mí na Nollag maidir le stádas a n-imscrúdaithe agus na céimeanna eile gur féidir le hÉireannaigh le réadmhaoin aisléasú sa bhFrainc acu a thógáil.



**Crannchuir SAM:** Thacaigh an CCPC leis an Federal Trade Commission chun tomhaltóirí in Éirinn a chúiteamh mar thoradh ar a gníomh forfheidhmithe crannchuir.

## Sábháilteacht Táirgí

### Cosc ar Tháirge



Chuir an CCPC cosc ar philiúr féinbheathaithe do leanaí de dheasca an riosca báis nó díobháil thromchúiseach do naíonáin a bhaineann leo. D'oibríomar go dlúth le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus d'eisiomar fógraí do ghnóthais agus do thomhaltóirí chun stop a chur láithreach lena ndíol nó lena n-úsáid.

### Fógraí Forfheidhmiúcháin



Seirbheáladh dhá fhógra forfheidhmithe ar allmhaireoirí ag iarraidh táirgí contúirteacha a thabhairt go hÉirinn, a tháinig ó na tarchuir a fuair an CCPC ó Chustaim. Seirbheáladh fógra forfheidhmithe amháin mar chuid de chonclúid ár n-imscrúdaithe ar mhaisc aghaidhe trealaimh chosanta pearsanta (TCP).

## Gníomhaíochtaí Custam



Níor cuireadh 6,000 táirgí leictreacha agus bréagán contúirteacha ar na seilfeanna ar an iomlán ar mhargadh na hÉireann mar thoradh ar obair an CCPC agus Custaim,

## Faireachas Margaidh



Baineadh 705,582 táirgí contúirteacha san iomlán ó mhargadh na hÉireann mar gheall ar obair réamhghníomhach faireachais margaidh an CCPC. Áiríodh leis sin 250,000 masc aghaidhe contúirteacha, a bhí mar chuid den gníomh forfheidhmithe TCP a tugadh chun críche in 2022.

## Fógraí maidir le Táirgí Contúirteacha



Rinne an CCPC imscrúdú ar 104 fógra ó Éirinn agus ar fud na hEorpa maidir le táirgí contúirteacha. Mar thoradh air seo baineadh ó aistarraingíodh os cionn 21,000 ó mhargadh na hÉireann. Áiríodh leis seo aistarraingt éigeandála trasna na hEorpa ar bhréagán 'Gobán Coganta Muisiriúin' do leanaí.

## Gníomhaíocht Geata Sábháilteachta



Lean an CCPC ag bainistiú fógraí Geata Sábháilteachta an AE maidir le táirgí contúirteacha, a mhéadaigh 100% ó 2021. I rith na bliana, d'oibrigh an CCPC le 18 n-údarás um faireachas margaidh (MSA) maidir le measúnú riosca agus bearta ceartaitheacha, inár ról mar an MSA ceannaireachta in Éirinn.

### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

**Leibhéal mhéadaithe agus infheictheacht de rannpháirtíocht dhíreach le gnólachtaí chun comhlíonadh a bhaint amach.**

D'fhoilsigh an CCPC 3 threoirlíne<sup>4</sup> le haghaidh gnóthaí in 2020 agus seacht dtreoirlínte in 2022. Chlúdaigh na foilseacháin in 2022 an reachtaíocht um chearta tomhaltóirí ar cuireadh tús léi i rith na bliana, an tAcht um Chearta Tomhaltóirí 2022 agus na Rialacháin Leasaitheacha um Phraghsáil Táirgí.

Seoladh aon mheabhrúchán déag chuig gnólachtaí maidir lena n-oibleagáidí in 2020 agus seoladh 315 mheabhrúchán in 2022. Áiríodh leis seo 175 litir a chur chuig gnó ag leagan amach na ceanglais nua de na Rialacháin Leasaitheacha um Phraghsáil Táirgí. Scríobh an CCPC go 77 gnó chun meabhrú a thabhairt dóibh faoina n-oibleagáidí SEPA le linn 2022. Thacaigh rannpháirtíocht an CCPC in 2022 le 59 gníomh comhlíonta deonach ó ghnólachtaí. Bhí an CCPC gníomhach freisin le 24 ardán ar líne ar an Rialachán Ardán go Gnó chun tacú le comhlíonadh.

D'fhreagair an CCPC do 84 gnó ar raon leathan ábhar cosanta tomhaltóirí agus do 37 gnólacht chun tacú lena dtuiscint ar a gcuid riachtanas dlíthiúil maidir le sábháilteacht táirgí.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

### Iomaíocht

#### Géarchéim san Úcráin



D'fhoilsigh an CCPC meabhrú do gach gnó ar conas cloí le dlí na hiomaíochta agus a gcuid praghsanna á socrú le linn ghéarchéim na hÚcráine.

#### Comhdháil Soláthar Poiblí Éireann



Bhí an CCPC mar phríomhchainteoir ag comhdháil bhliantúil 2022, inár dhírigh ár gcur i láthair ar chamastáil imthairisceana i soláthar poiblí.

#### An Foras Riaracháin



Rinne an CCPC trí chur i láthair ar chairtéil agus ar chamastáil imthairisceana mar chuid de Theastas an Fhorais Riaracháin (IPA) i Soláthar Poiblí.



<sup>4</sup> Forbraíodh na treoirlínte do ghnólachtaí a d'fhoilsigh an CCPC in 2020 agus in 2022 chun tacú le gnólachtaí a bhfreagrachtaí dlíthiúla a thuiscint. Níl sé i gceist go gcomhlíonfaidh siad na ceanglais maidir le treoirlínte gnó atá leagtha amach in Alt 90 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 agus ní féidir iad a mheas mar chomhairle dlí.

## Cosaint Tomhaltóirí

### An tAcht um Chearta Tomhaltóirí



Mar chuid de chur i bhfeidhm na reachtaíochta, d'fhoilsigh an CCPC faisnéis do ghnólachtaí chun cabhrú leo cloí leis na ceanglais nua maidir le táirgí a dhíol, seirbhísí, seirbhísí digiteacha agus téarmaí conartha éagóracha.

### Rialacháin Praghsála Táirgí a Leasú



Mar chuid de chur i bhfeidhm na reachtaíochta, d'fhoilsigh an CCPC treoir ar fhógraí laghdaithe praghais agus d'eisigh sé 175 litir chuig gnólachtaí ag cur síos ar na riachtanais nua.

### Rialachán Ardán go Gnó



Bhí an CCPC gníomhach le 24 ardán ar líne ar an Rialachán Ardán go Gnó (P2B). Mar thoradh ar ár gcuid oibre, tháinig feabhas ar chomhlíonadh rialacháin.

### Coireacht chairr



I ndiaidh roinnt imscrúdaithe gan choinne, d'fhoilsigh an CCPC rabhadh do thrádálaithe cairr i gCúige Mumhan, Co. an Chabháin, Co. Mhuineacháin, Co. Mhaigh Eo agus Co. Shligigh ag léiriú a gcuid oibleagáidí faoi dlí um chosaint tomhaltóirí. D'fhoilsigh an CCPC treoir chun an próiseas forfheidhmithe a mhíniú do thomhaltóirí nuair a dhéanann siad gearán leis an CCPC.

### Géarchéim san Úcráin



D'fhoilsigh an CCPC meabhrú do gach gnó ar conas cloí le dlí um cosaint tomhaltóirí agus a gcuid praghsanna á socrú le linn ghéarchéim na hÚcráine.

### Ceisteanna maidir le Cosaint Tomhaltóirí



D'fhreagair an CCPC 84 fiosrúchán ó ghnólachtaí chun aghaidh a thabhairt ar raon leathan ábhar cosanta tomhaltóirí. Mar chuid de seo, bhuaileamar le gnóthaí agus thugamar freagra ar a gceisteanna i scríbhinn.

## Sábháilteacht Táirgí

### Ceisteanna maidir le Sábháilteacht Táirgí



Chuaigh an CCPC i dteagmháil le 37 gnólacht chun tacú lena dtuiscint ar shábháilteacht táirgí agus chun comhlíonadh feabhsaithe a éascú. Mar chuid de seo, bhuaileamar le gnóthaí agus thugamar freagra ar a gceisteanna i scríbhinn.



### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

**Méadú ar líon na n-iniúchtaí agus na sciúradh comhlíonta.**

Rinne an CCPC 191 iniúchadh in 2020 agus 605 iniúchadh in 2022. Chlúdaigh na cigireachtaí comhlíonta gnó in 2022 cuairteanna gan choinne ar áitribh ghnó agus mhiondiola, scuabadh ar líne agus iniúchtaí le Custaim.

In 2022, mar chuid na príomhgníomhaíochtaí cosanta tomhaltóirí, rinneadh monatóireacht margaidh ar chleachtas stáisiúin díosal maidir le taispeáint praghas ar 277 stáisiún breosla agus 20 cuairt gan choinne ar thrádálaithe gluasteán. Rinne an CCPC 76 iniúchadh ar an láthair ar chomhlíonadh na Rialachán Leasaitheach um Phraghsáil Táirgí. Rinneadh 50 iniúchadh ar líne ar an iomlán, rud a d'fhág gur ceartaíodh 141 sárú as iomlán de 194.

Mar chuid d'obair sábháilteachta táirge an CCPC in 2022, rinneadh 128 imscrúdú fisiceach agus 54 imscrúdú ar líne ar tháirgí. Rinneadh iniúchadh freisin ar éadaí, bréagáin agus táirgí leictreacha mar chuid d'fhócas sábháilteachta Oíche Shamhna agus na Nollag.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

### Iomaíocht



D'eisigh an CCPC sé litir rabhaidh chuig gnólachtaí ag meabhrú dóibh a gcuid oibleagáidí faoi dhlí na hiomaíochta.

### Cosaint Tomhaltóirí

#### Iniúchtaí ar an Láthair



Rinne an CCPC 76 iniúchadh ar ghnóthaí agus stáisiúin peitreal trasna na tíre, chun measúnú a dhéanamh ar a gcomhlíonadh maidir le praghsáil aonaid agus na Rialacháin Leasaitheacha um Phraghsáil Táirgí.

#### Iniúchtaí ar Líne



Rinne an CCPC imscrúdú ar líne ar 50 gnólacht, áit ar aithníodh 194 sárú ar raon leathan dlí um chosaint tomhaltóirí. Chuaigh an CCPC i dteagmháil leis na gnóthaí maidir lena n-oibleagáidí agus rinneadh ath-iniúchadh ar 49 gnó. Ag deireadh 2022, ceartaíodh 141 de na sáruithe agus bhí 47% de ghnóthais comhlíontach nó leath-chomhlíontach.

#### Praghsanna Breosla



Rinne an CCPC monatóireacht margaidh ar chleachtas stáisiúin díosal maidir le taispeáint praghas ar 277 stáisiún breosla mar chuid de fhreagra an CCPC ar an nGéarchéim Costas Maireachtála.

#### Coireacht chairr



Rinne an CCPC 20 iniúchadh ar thrádálaithe gluasteán ar fud na tíre. Bhí na trádálaithe seo ina n-ábhar gearáin chuig an CCPC nó bhíomar ag gníomhú ar fhaisnéis ó pháirtithe leasmhara san earnáil. Fuair an CCPC cabhair le linn na gcuardach ó Bhiúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Choireacht Eacnamaíoch.

## Idirghabhálaithe Carrchíosa



Rinne an CCPC athbheithniú ar shuíomhanna gréasáin na gceithre sholáthraí seirbhíse idirghabhálaí carrchíosa in Éirinn, mar chuid de chuardach ar fud an AE chun comhlíonadh na gceanglas cosanta tomhaltóirí a mheas. Fiosrúchán leanúnach a bhí sa chuardach ag deireadh 2022.

## Patrúin Dorcha<sup>5</sup>



Rinne an CCPC athbheithniú ar 16 shuíomh Gréasáin in Éirinn mar chuid de chuimsiú ar fud an AE ar phatrúin dorcha. Dúnadh an t-imscrúdú i 2022.

## WhatsApp



Chuir an CCPC tú le gníomh comhordaithe le Gníomhaireacht Tomhaltóirí na Sualainne (Konsumentverket) agus An Coimisiún Eorpach chun aghaidh a thabhairt ar imní faoi conas a nuashonraíonn WhatsApp a Théarmaí Seirbhíse agus a Bheartas Priobháideachta.

## Sábháilteacht Táirgí

### Iníúchtaí ar an Láthair agus ar Líne



Rinne an CCPC 54 imscrúdú ar líne ar tháirgí agus 128 imscrúdú fisiceach in 2022. Mhéadaigh na himscrúdaithe a rinneamar ar an láthair faoi 91% i gcomparáid le 2021. Mar chuid den obair, seoladh 41 táirge go saotharlanna le haghaidh tástála sábháilteachta táirgí.

### Sábháilteacht ar Oíche Shamhna



Rinne an CCPC imscrúdú ar fheisteach Oíche Shamhna 14 miondioltóir sa Mhuileann gCearr, i mBaile Átha Luain agus i gCill Chainnigh. Mar thoradh ar seo, aistarraingíodh dhá tháirge contúirteach láithreach. Thugamar seicliosta do gach miondioltóir a léirigh n-oibleagáidí faoi na Rialacháin um Shábháilteacht Bréagán.

## Sábháilteacht ag am Nollag



Rinne an CCPC imscrúdú ar 42 táirge maidir le comhlíonadh i margadh na Nollag ar Shráid Anraí i mBaile Átha Cliath, le fócas ar bhréagáin agus táirgí leictreacha. Thugamar seicliostaí táirgí do na trádálaithe ag mionsonrú a bpríomhoibleagáidí.

## Athbheithnithe maidir le Sábháilteacht Táirgí



Fuair an CCPC 146 gearán agus atreorú faoi shábháilteacht táirgí in 2022. D'oscail agus rinneamar imscrúdú ar 46 cás agus dhúnamar 26 cás tar éis comhlíonadh deonach ón ghnó.



<sup>5</sup> Is éard atá i bpatrúin dorcha ná gnéithe dearcadh a dhoiléiríonn d'aon ghnó, a chuireann amú, a chuireann iallach agus/nó a mheallann cuairteoirí ar an suíomh Gréasáin chun roghanna neamhbheartaithe a d'fhéadfadh a bheith díobhálach a dhéanamh.

## Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

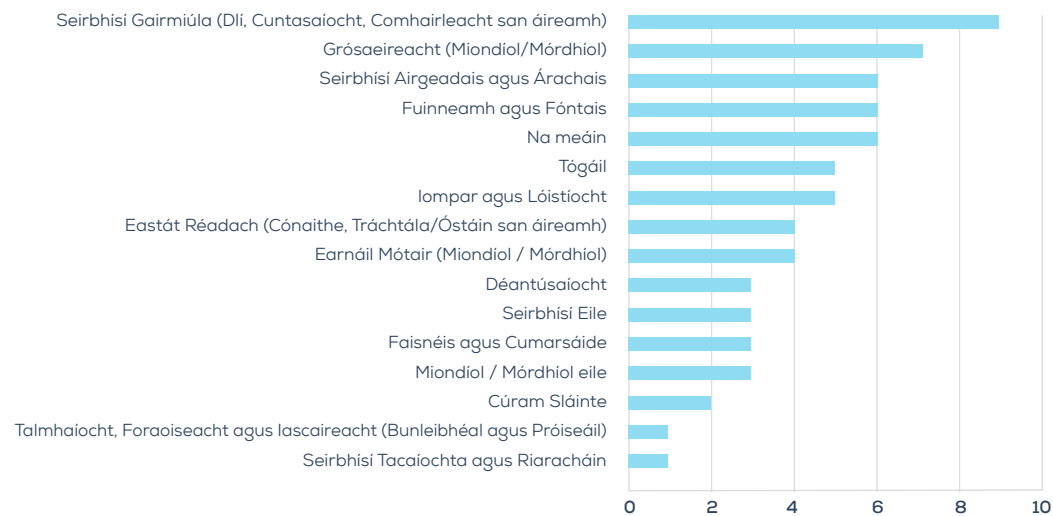
#### Meánfráma ama feabhsaithe do chinntí athbheithnithe cumaisc Chéim 1.

Ba é an meán-am próiseála do Chéim 1/Cumaisc gan ghealltanais ná 19 lá in 2020 agus 17.9 lá in 2022. Thacaigh an Gnáthamh Simplithe um Fhógairt Cumaisc leis an CCPC an fráma ama le haghaidh cinntí cumaisc a laghdú in 2022.

D'éisigh an CCPC seachtó cinntí cumaisc in 2022. Bhí athbheithniú leathnaithe ar Chéim 1 ag teastáil le haghaidh 18 n-imschrúdú san iomlán agus imscrúduithe Céim 2 a bhí i seacht gcinn eile. Cuireadh cosc ar éadail mholta amháin, NaviCorp le Uniphar, toisc go gcreideadh go laghdódh sé iomaíocht go suntasach.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## CUMAIISC 2022 - UIMHREACHA DE RÉIR EARNÁLA



- Fuair an CCPC seasca hocht fógraí maidir le cumaisc in 2022. D'éisigh an CCPC seachtó cinntí cumaisc in 2022. Ba é an Gnáthamh Simplithe um Fhógairt Cumaisc (SMNP) ba chúis le 55% na cinntí seo.
- Lean líon na gcumasc casta a mheasúnaigh an CCPC ag méadú. B'ionann iad agus 25% de na cinntí seo in 2022, ina raibh 18 n-athbheithniú leathnaithe ag teastáil ar Chéim 1 agus Céim 2 a bhí i seacht gcinn eile.
- Chuir an CCPC cosc ar éadail NaviCorp le Uniphar, toisc go gcreideadh go laghdódh sé iomaíocht go suntasach.
- Tarraingíodh ceithre fhógra cumaisc siar de thoradh ar imní ón CCPC maidir le iomláine an eolais a bhí tugtha ag na páirtithe.

- Níor lean East Cork Oil leis an éadáil mholta ar Misty Lane tar éis réamhchonclúid an CCPC go mbeadh seans ann go laghdóidh sé an iomaíocht go suntasach i margaí geografacha áirithe.
- Ghlan an CCPC ceithre fhógra cumaisc le gealltanais dul i ngleic le himní faoi iomaíocht:
  - Synch Payment Joint Venture (AIB, Banc na hÉireann, PTSB)
  - Banc na hÉireann/Sócmhainní áirithe de KBC
  - Tesco Éireann/Ollmhargaí na Seoigheach
  - BWG/McCarrick Brothers Wholesale



### SEPA



Chun tacú le tomhaltóirí a gcuntas reatha a aistriú mar gheall ar imeacht Banc Uladh agus KBC, scríobh an CCPC chuig 77 gnó sna hearnálacha teileachumarsáide, fuinnimh agus dramhaíola ag meabhrú a ndualgais SEPA dóibh.

### Réiteach Malartach Díospóide



Chuir an CCPC tuarascáil faoi bhráid an Choimisiúin Eorpaigh in 2022 ag tabhairt forbheathnú ar ghníomhaíochtaí na gceithre eintiteas um Réiteach Malartach Aighnis (ADR) a cuireadh in iúl don CCPC ó 2018 go 2021. Tá an Treoir ADR á athbheithniú faoi láthair ag an gCoimisiún Eorpach agus tá an CCPC i mbun an phróisis seo mar chuid dá bhallaíocht sa ghrúpa oibre ADR.

### Idirghabhálaithe Creidmheasa



Mar chuid de freagrachtaí idirghabhálaithe creidmheasa an CCPC, d'eisíomar 910 údarú idirghabhálaí creidmheasa in 2022 mar aon le trí cheadúnas geallbhróicéara.





## SPRIOC STRAITÉISEACH 2

Cuirfimid ar chumas tomhaltóiricintí eolacha a dhéanamh trí fhaisnéis a sholáthar faoina gcearta, faoina n-airgeadas pearsanta agus faoina sábháilteacht táirgí.

Díríonn gníomhaíochta sprioc straitéiseach 2 ar na rudaí seo a leanas a sheachadadh:



Rannpháirtíocht mhéadaithe le tomhaltóirí ag baint úsáide as ár gcuid bealaí cumarsáide agus cláir go léir.



Teacht agus rannpháirtíocht ar na meáin shóisialta méadaithe.



Feasacht eagraíochtúil mhéadaithe (tomhaltóirí agus gnólachtaí).

### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise: Rannpháirtíocht mhéadaithe le tomhaltóirí ag baint úsáide as ár gcuid bealaí cumarsáide agus cláir go léir.

Chuaigh 43,642<sup>6</sup> tomhaltóir i dteagmháil leis an líne cabhrach in 2020 agus 32,431<sup>7</sup> tomhaltóir in 2022. In 2020, tháinig borradh suntasach faoi éileamh an líne cabhrach de bharr Covid-19. Léiríonn méideanna na líne cabhrach in 2022 nach bhfuil an phaindéim ina phríomhchúis teagmhála a thuilleadh.

Bhain 58% de na ceisteanna ar an iomlán leis an cúig chatagóir mó. Ba é Earraí agus Seirbhísí Lochtacha an catagóir is mó, le 5,469 ceisteanna ar an iomlán, a bhí bunaithe go príomha ag fadhbanna le gluasteáin athlámhe.

Bhain 9% de theagmhálacha foriomlána an CCPC in 2022 le táirgí agus seirbhísí airgeadais phearsanta. Ba é Morgáistí agus Scaoileadh Cothromais an chatagóir airgeadais phearsanta ba mhó, a bhí bunaithe go príomha ar ghlaochanna a bhí ag lorg faisnéise faoi iarratas a dhéanamh ar mhorgáiste.

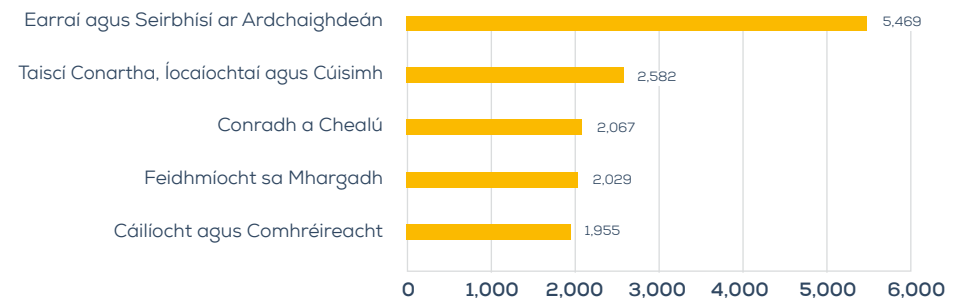
*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

### Líne chabhrach



Tacaíonn líne chabhrach an CCPC le tomhaltóirí trí fhaisnéis a sholáthar dóibh ar chearta tomhaltóirí agus ar tháirgí airgeadais phearsanta. Seolann an líne cabhrach gearáin a d'fhéadfadh a bheith ina sárúithe dlí chuig ár Rannáin Forfheidhmithe chun eolas

### LÍNE CHABHRACH - CEISTEANNA TOMHALTÓIRÍ IS COITIANTA



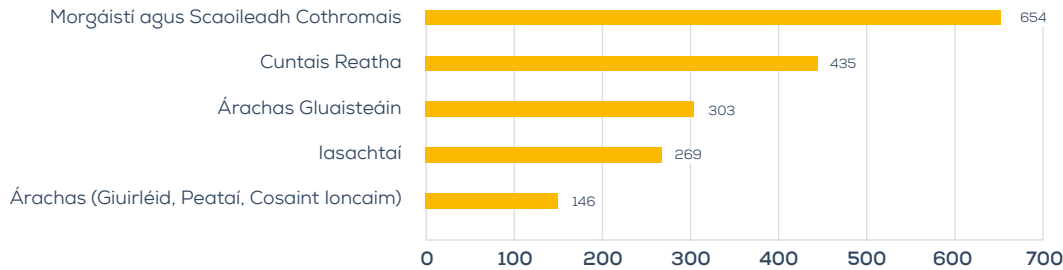
B'ionann na cúig chatagóir ba mhó agus 58% de na teagmhálacha iomlána leis an líne chabhrach in 2022. Ba é an príomhchatagóir ná Earraí agus Seirbhísí Lochtacha, a bhí bunaithe go príomha ag fadhbanna le gluasteáin athlámhe.



<sup>6</sup> In ionann 43,642 agus meastachán CCPC ar líon na gcásanna a cruthaíodh in 2020 bunaithe ar an 48,603 teagmháil a rinneadh leis an líne cabhrach in 2020.

<sup>7</sup> Athraíodh gnáthaimh an CCPC maidir leis an tsli a rinneadh taifead ar theagmháil leis an líne cabhrach trí ríomhphost in 2021, a chiallaíonn go ndéantar tomhaltóirí a sheolann ríomhphoist iolracha chuig an CCPC ar an ábhar céanna a rangú anois mar theagmhálaí amháin. Roimhe seo, taifeadadh gach ríomhphost a fuarthas mar theagmhálaíthe. Agus an modh roimhe seo á chur i bhfeidhm chun teagmhálacha ríomhphoist a thaifeadadh, taifeadadh 8,306 teagmháil ríomhphoist in 2022, rud a chuir le 37,225 teagmháil san iomlán.

## LÍNE CHABHRACH - NA PRÍOMH CHEIST AIRGEADAIS PHEARSANTA

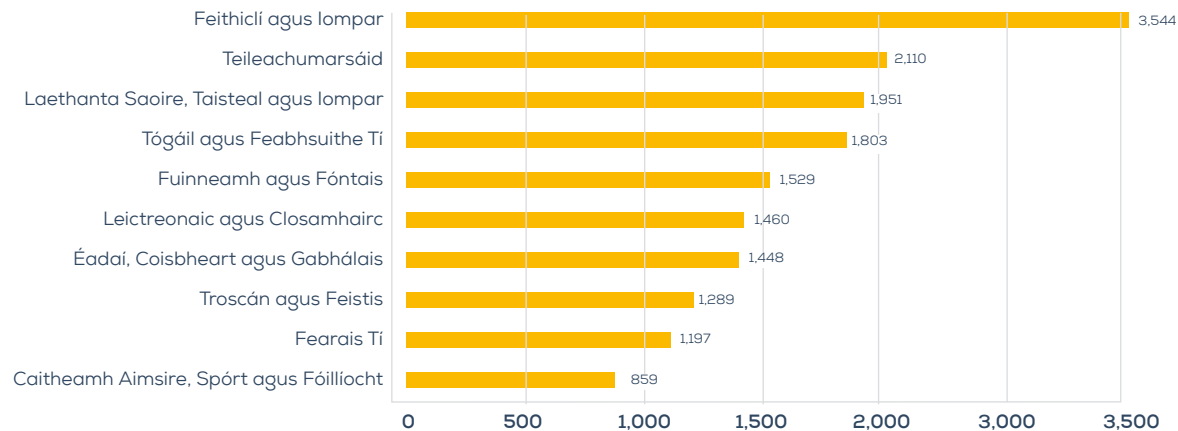


Bhain 9% dár dteagmhálacha foriomlána in 2022 le táirgí agus seirbhísí airgeadais phearsanta. Ba é Morgáistí agus Scaoileadh Cothromais an chatagóir ba mhó, a bhí bunaithe go príomha ar ghlaochanna a bhí ag lorg faisnéise faoi iarratas a dhéanamh ar mhorgáiste.

## AISEOLAS Ó GHLAOITEOIRÍ CHUIG ÁR LÍNE CHABHRACH.

“Bhí do fhreagra cuimsitheach ní b’fhearr ná mar a shíl mé a bheadh. Pléifidh mé an scéal leis an gnó, mar a mhol tú agus déanfaidh mé níos mó más gá.”

## LÍNE CABHRACH - CATAGÓIRÍ IS MÓ DE RÉIR TOMHALTÓIRÍ



B’ionann na deich gcatagóir ba mhó agus 70% de na teagmhálacha iomlána leis an líne chabhrach in 2022. Ba é Feithiclí agus Iompar an phríomhchatagóir, a bhí bunaithe go príomha ag fadhbanna le gluasteáin lochtacha agus athlámhe.

“Tá do fhreagra fós le réiteach - neamhghnách aon uair ach go háirithe na laethanta seo. Tá moladh ag dul duit as do chuid críochnúlachta agus do thiomantas.”

## Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

## Beart Straitéise:

**Rannpháirtíocht mhéadaithe le tomhaltóirí ag baint úsáide as ár gcuid bealaí cumarsáide agus cláir go léir.**

Ba é líon na gcuartheanna ar ccpc.ie ná 1,940,556 in 2020 agus 2,184,940 in 2022. Bhain an CCPC an fás seo amach i dtrácht an tsuímh Ghréasáin trí ábhar a athnuachan go leanúnach, eispéireas an úsáideora a fheabhsú agus ardrangú a bhaint amach le hinnill chuardaigh. Méadaigh líon sintiúsóra nuachtlitir ar líne an CCPC freisin ó 6,836 in 2020 go 8,492 in 2022. Bá é ráta oscailte na nuachtlitreach in 2022 ná 46%, atá i bhfad níos airde ná an meánráta oscailte de 19.4%.

In 2022, ba é Uirlisí Airgid an CCPC an chuid den suíomh leis an líon cuairteanna is mó arís, le 794,974 cuairt agus 675,194 úsáid. I rith na bliana, cruthaíodh 23 leathanach gréasáin nua agus foilsíodh 65 scéal nuachta ar bhonn leanúnach chun an pobal a thabhairt cothrom le dáta faoina gcearta tomhaltóirí agus chun faisnéis airgeadais phearsanta a sholáthar dóibh.

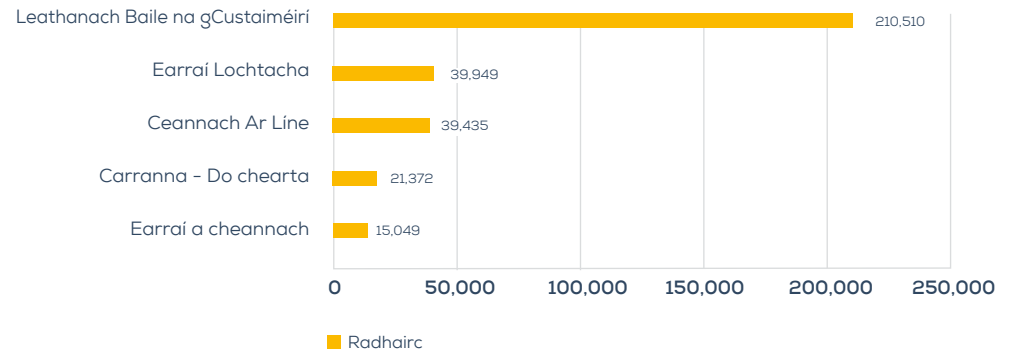
*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## Suíomh Gréasáin



Soláthraíonn an CCPC raon leathan faisnéise ar líne ar chearta tomhaltóirí agus airgeadas pearsanta. Áirítear leis sin tomhaltóirí a chur ar an eolas faoina gcearta nuair a cheannaíonn siad earraí agus seirbhísí. Cabhraíonn ár nUirlisí Airgid le tomhaltóirí na táirgí airgeadais is oiriúnaí dóibh a aimsiú. Tacaíonn ár n-áireamháin Uirlisí Airgid ar líne le tomhaltóirí a n-airgeadas a rianú agus a gcuid airgid a bhainistiú.

## CEARTA TOMHALTÓIRÍ - LEATHANAIGH GRÉASÁIN IS COITIANTA

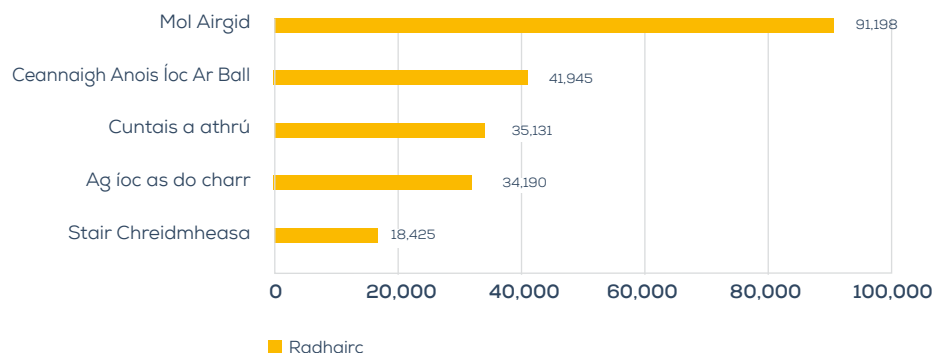


Chruthaigh an CCPC 14 leathanach gréasáin nua chun na hathruithe a tharla ar chearta tomhaltóirí i rith na bliana a léiriú. Áiríodh leis seo rannóg nua um Chearta Tomhaltóirí a chruthú, ionas gur féidir le tomhaltóirí a gcearta nua agus níos láidre faoin Acht um Chearta Tomhaltóirí 2022 a thuiscint go tapa.

D'fhoilsíomar 37 scéal nuachta chun tomhaltóirí a choinneáil ar an eolas thar raon leathan réimsí. Ba é an cúig scéal is mó ná:

- An tAcht um Chearta Tomhaltóirí
- Do chearta nuair nach nglacann gnó le hairgead tirim
- Cad iad na cearta atá agam má chaillim eitilt?
- Ceardaithe a fhostú
- Praghsáil agus an dlí in Éirinn

## AIRGEADAS PEARSANTA - LEATHANAIGH GRÉASÁIN IS COITIANTA



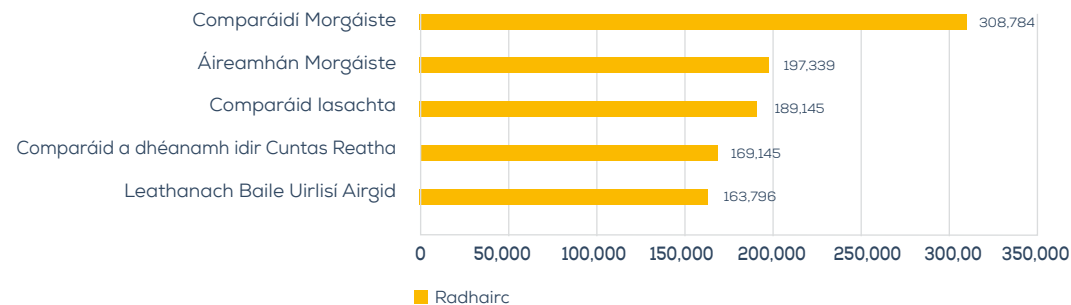
In 2022, chruthaigh an CCPC naoi leathanach gréasáin airgeadais phearsanta nua dár Mol Airgid. Forbraíodh rannóg nua mar chuid den obair seo faoi Aistriú Bainc, do chustaiméirí cuntais reatha Bhanc Uladh agus KBC a bhí ag aistriú go soláthraí nua i rith na bliana. D'fhoilsíomar 28 scéal nuachta ar chúrsaí airgeadais phearsanta.

Ba iad ár gcúig scéal nuachta airgeadais phearsanta is mó ná

- Conas cárta creidmheasa a athrú
- Cathain ar cheart dom árachas taistil a cheannach?
- Taighde maidir le cuntas reatha a athrú
- Ag briseadh suas le do bhanc?
- An bhfuil pinsean bunaithe agat fós?

Bhí 11,080 amharc ar leabharlann fiseán airgeadais phearsanta an CCPC, méadú 30% ó 2021. Le linn na bliana, chruthaíomar 3 fiseán ar ár suíomh gréasáin ag míniú criptea-airgeadra a chlúdaigh 'Crypto a thuiscint', 'luaineacht i Crypto' agus 'Crypto Camscéimeanna'. Nuashonraíomar an t-ábhar ar an suíomh gréasáin faoi Ceannaigh Anois Íoc Ar Ball (BNPL) le dhá fiseán ag míniú cad é 'Cad é BNPL?' agus 'Táillí BNPL'. Léiríodh na fiseáin i gcomhar leis An Roinn Airgeadais agus Banc Ceannas na hÉireann mar chuid de Phlean Gníomhaíochta Ireland for Finance.

## UIRLISÍ AIRGID - LEATHANAIGH GRÉASÁIN IS COITIANTA



In 794,974, ba é Uirlisí Airgid an CCPC an chuid dár suíomh leis an líon cuairteanna is mó arís, le 675,194 cuairt agus 2022 úsáid in 2022. Cuireadh Money Jar, bunq, Revolut agus Comhair Creidmheasa CUSOP<sup>8</sup> (MYCU mar is fearr aithne) leis an uirlis cuntas reatha mar soláthróirí nua. Cuireadh Revolut leis an uirlis iasachta phearsanta freisin. In 2022, baineadh 40% de na táirgí ó Uirlisí Airgid nuair a d'fhág Banc Uladh agus KBC an Earnáil Baincéireachta.

## Nuachtlitir an CCPC agus Aoine CCanna

Bá é ráta oscailte nuachtlitir mhíosúil ar líne CCPC do thomhaltóirí ná 46%, atá i bhfad níos airde ná an meánráta oscailte de 19.4% don earnáil phoiblí/pholaitiúil<sup>9</sup>.

Ba iad na cúig alt is fearr a bhí againn in 2022 ná:

- Do chearta nuair nach nglacann gnó le hairgead tirim
- Cathain ar cheart dom árachas taistil a cheannach?
- Ceardaithe a fhostú
- Cad a tharlaíonn má chaillim eitilt de dheasca moilleanna aerfoirt?
- Cad é an t-eolas atá de dhíth orm roimh saoire a chur in áirithe?

Cad iad na cearta atá agam má chailltear nó má chuirtear moill ar mo bhagáiste? Ba iad an cúig alt is fearr in 2022 ná:

- Cad é an t-eolas atá de dhíth orm roimh saoire a chur in áirithe?
- Cad iad na cearta atá agam má chailltear nó má chuirtear moill ar mo bhagáiste?
- Cad iad na cearta atá agam agus mé ag tabhairt earraí ar ais?
- Cén áit gur féidir liom tosú chun mo chuid airgid a bhainistiú níos fearr?
- Cad iad na roghanna atá agam má tá mo theach gann ar árachas?

<sup>8</sup> Tugann CUSOP (Payments) Limited ardán iocaíochtaí aonair inar féidir le Comhair Chreidmheasa rannpháirteacha seirbhísí iocaíochta leictreonacha a sholáthar dá gcomhaltai. Is eagraíocht neamhbhrabúis í an CUSOP atá údaraithe agus rialaithe ag Banc Ceannas na hÉireann.

<sup>9</sup> Monatóir Feachtais 2022 Tuarascáil ar Thagarmharc Margaíocht Riomhphoist

## Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

#### Teacht agus rannpháirtíocht ar na meáin shóisialta méadaithe.

In 2020, rinne an CCPC 11 fheachtas ag baint úsáide as bealaí meán sóisialta. Shroich na feachtais seo 21,029,353 tomhaltóir ar na meáin shóisialta agus léirigh 3,096,457 tomhaltóir spéis iontu. In 2022, rinne an CCPC seacht bhfeachtas ag baint úsáide as bealaí meán sóisialta. Shroich na feachtais seo 13,580,064 tomhaltóir ar na meáin shóisialta agus léirigh 1,830,121 tomhaltóir spéis iontu.

Bhí an líon is mó cuairteanna ag suíomh gréasáin an CCPC le linn feachtas Uirlisí Airgid le 65,271, bhí an cumhacht is mó ag na meáin shóisialta ag an feachtas faoi conas Cuntas Reatha a Aistriú le 3,330,003; agus bhí an méid is mó rannpháirtíochta ag an bhfeachtas Conas a Bheith Go Maith le Chuid Airgid le 692,459.

Rinne an CCPC 13 fheachtas meán in 2022 a chlúdaigh raon leathan réimsí cosanta tomhaltóirí, airgeadas pearsanta agus sábháilteacht táirgí. I measc na bhfeachtas is mó bhí Cuntas Reatha a Athrú, Pleanáil Pinsin, Aoine Mhór na Siopadóireachta, Neadacha Linbh agus Málaí Codlata, Clogaid CLG agus Piliúr Féinbheathaithe do Leanaí.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

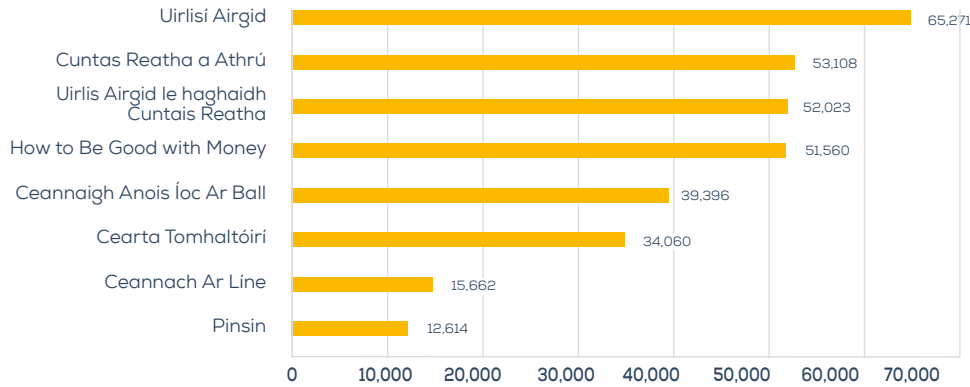
## Feachtais Tomhaltóra



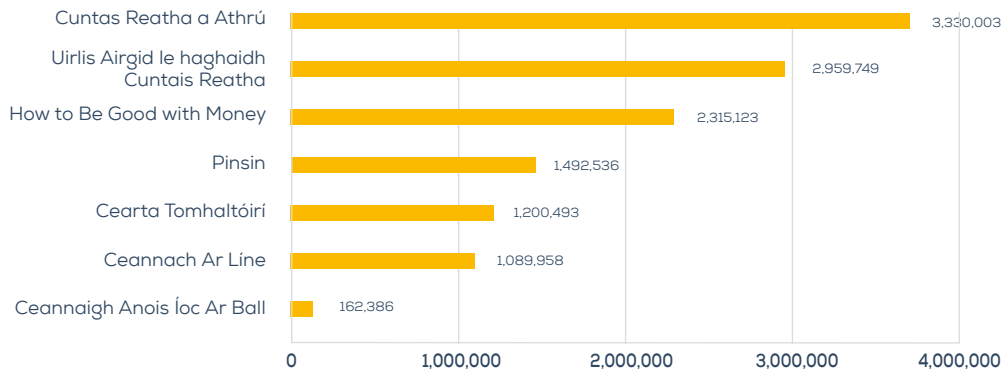
Bhí ocht bhfeachtas ag an CCPC in 2022, agus d'úsáideamar raidió agus/nó na meáin shóisialta chun ár sprioclucht féachana a shroicheadh. Léirimar gur cheart do thomhaltóirí cuairt a thabhairt ar [ccpc.ie](http://ccpc.ie) chun tuilleadh eolais a fháil. B'ionann na cuairteanna agus 13% de thrácht shuíomh gréasáin an CCPC in 2022.

FEACHTAS	SCÁLA AMA	PRÍOMHTHEACHTAIREACHT
<b>CEARTA TOMHALTÓIRÍ</b>		
<b>Ceartha Tomhaltóirí</b>	Mí Iúil	Le cur in iúl do thomhaltóirí go bhfuil cearta acu má bhíonn fadhb acu le ceannach.
<b>Ceannach Ar Líne</b>	Mí na Samhna/ Nollaig	Le cur in iúl do thomhaltóirí go bhfuil cearta acu má bhíonn fadhb acu le ceannach ar líne.
<b>AIRGEADAS PEARSANTA</b>		
<b>Uirlisí Airgid</b>	Eanáir	Chun uirlisí airgid an CCPC a chur chun cinn le tomhaltóirí mar uirlisí saor in aisce, neamhchlaonta agus éasca le húsáid dóibh siúd ar mhaith leo a gcuid airgid a bhainistiú níos fearr.
<b>How to Be Good with Money de chuid RTÉ One</b>	Eanáir/ Feabhra	Chun eolas ar Mhol Airgid an CCPC agus ról airgeadais phearsanta an CCPC a chur chun cinn le linn Sraith 4 den chlár teilifíse ar RTÉ One <i>How to Be Good with Money</i>
<b>Uirlis Airgid le haghaidh Cuntais Reatha</b>	Bealtaine/ Meitheamh	Chun sealbhóirí cuntais reatha Bhanc Uladh a chur ar an eolas gur féidir leo Uirlisí Airgid CCPC a úsáid chun soláthraí eile a aimsiú.
<b>Cuntas Reatha a Athrú</b>	Mí Lúnasa/ Mí Mheán Fómhair	Chun a chur in iúl do shealbhóirí cuntais reatha Banc Uladh agus KBC go gclúdaíonn an fhaisnéis i Mol Aistrithe CCPC an t-eolas a bhfuil uathu maidir le cuntas reatha nua a bhunú.

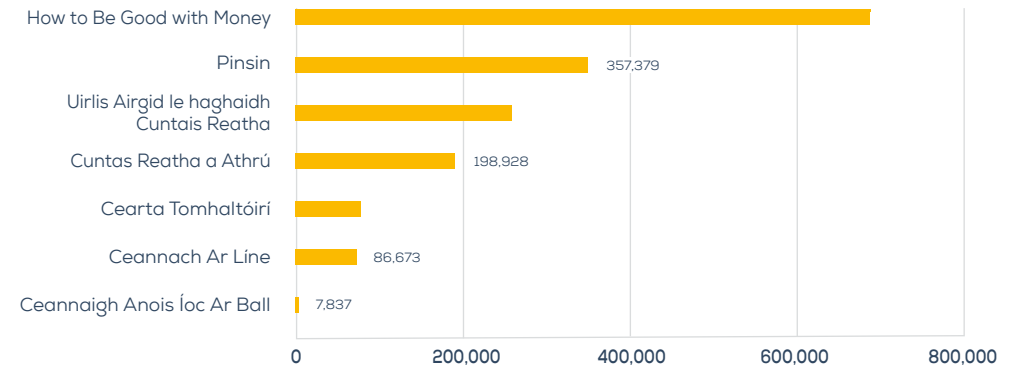
## TIONCHAR FEACHTAIS TOMHALTÓRA - CUAIRTEANNA AR CCPC.IE



## FEACHTAIS TOMHALTÓIRÍ - CUMHACHT NA MEÁIN SHÓISIALTA<sup>10</sup>



## FEACHTAIS TOMHALTÓIRÍ - RANNPHÁIRTÍOCHT SNA MEÁIN SHÓISIALTA<sup>11</sup>



<sup>10</sup> Ní bhaineann an córas méadrach seo leis an bhfeachtas ar Uirlisí Airgid, toisc gurb é raidió an t-aon meán a úsáideadh chun cuairteanna ar an suíomh gréasáin a mhéadú go leathanach lamairne Uirlisí Airgid an CCPC.

<sup>11</sup> Ní bhaineann an córas méadrach seo leis an bhfeachtas ar Uirlisí Airgid, toisc gurb é raidió an t-aon meán a úsáideadh chun cuairteanna ar an suíomh gréasáin a mhéadú go leathanach lamairne Uirlisí Airgid an CCPC.

## Rannpháirtíocht na Meán



Rinne an CCPC 47 n-agallamh náisiúnta agus 27 n-agallamh réigiúnacha thar raon réimsí le linn 2022. Mar chuid dár ngníomhaíocht bhí 13 fheachtas meán cumarsáide chun faisnéis a thabhairt chun suntais ar réimsí agus ar cheisteanna tráthúla.

### FEACHTAIS NA MEÁN 2022

FEACHTAS	SCÁLA AMA	PRÍOMHTHEACHTAIREACHT
<b>CEARTA TOMHALTÓIRÍ</b>		
<b>Earraí Lochtacha agus Earraí a thugadh ar ais Eanáir</b>	Eanáir	Chun tomhaltóirí a chur ar an eolas faoina gcearta maidir le táirgí a thabhairt ar ais tar éis na Nollag agus brontanais lochtacha.
<b>Lá um Chearta Tomhaltóirí an Domhain</b>	Mí an Mhárta	Le béim a chur ar chearta tomhaltóirí thar roinnt príomhréimsí, lena n-áirítear siopadóireacht ar líne, earraí lochtacha, taisteal agus conas gearán a dhéanamh.
<b>Aoine Mhór na Siopadóireachta</b>	Mí na Samhna	Feasacht ar na rialacháin nua um laghdú praghais a spreagadh i measc lucht gnó agus a chinntiú go bhfuil tomhaltóirí ar an eolas faoina gcearta agus a gcosaintí nua do thomhaltóirí.
<b>Treoir na Nollag do Thomhaltóirí</b>	Nollaig	Leideanna is fearr a thabhairt do thomhaltóirí maidir lena n-airgeadas a bhainistiú, siopadóireacht a dhéanamh ar líne agus cad ba cheart a dhéanamh má théann rudaí amú.
<b>AIRGEADAS PEARSANTA</b>		
<b>Cuntas Reatha a Athrú</b>	Mí Iúil go Mí na Samhna	Eolas riachtanach a sholáthar do thomhaltóirí Bhanc Uladh agus KBC chun cabhrú leo a soláthraí cuntas reatha a athrú.
<b>Pleanáil Pinsin</b>	Mí Mheán Fómhair	Chun béim a leagan ar an tábhacht a bhaineann le pinsean a bheith agat agus treoir céim ar chéim an CCPC a chur chun cinn chun ceann a bhunú.
<b>An Nollaig a Mhaoiniú</b>	Nollaig	Chun cabhrú le tomhaltóirí cúrsaí airgeadais a bhainistiú ag am Nollag agus béim a leagan ar na rudaí nach mór do thomhaltóirí a bheith ar an eolas faoi agus iad ag úsáid creidmheasa, lena n-áirítear Ceannaigh Anois Ioc Ar Ball.
<b>SÁBHÁILTEACHT TÁIRGÍ</b>		
<b>Neadacha Linbh agus Málaí Codlata</b>	Mí Aibreán	Chun tomhaltóirí a chur ar an eolas faoi na contúirtí a d'fhéadfadh a bheith i neadacha linbh agus táirgí áirithe málaí codlata leanbh.
<b>Sábháilteacht Táirgí ar Oíche Shamhna</b>	Mí Mheán Fómhair	Rabhadh a thabhairt do thomhaltóirí faoin gcontúirt a bhaineann le cultacha contúirteacha Oíche Shamhna do leanaí agus cabhrú leo a bheith ar an eolas faoi cad is cóir a bheith ag faire amach dó agus cultacha á gceannach acu.
<b>Clogaid CLG</b>	Deireadh Fómhair	I gcomhar leis an Cumann Lúthchleas Gael (CLG), chun rabhadh a thabhairt do thomhaltóirí faoin mbaol a bhaineann le clogaid CLG contúirteacha agus chun leideanna sábháilteachta is mó a léiriú dóibh siúd atá ag ceannach ceann.
<b>Piliúr Féinbheathaithe do Leanaí</b>	Nollaig	Chun míniú le tomhaltóirí gan piliúr féinbheathaithe do leanaí a cheannach agus cad ba cheart dóibh a dhéanamh má tá ceann acu.
<b>Luchtairí Leictreacha Contúirteacha</b>	Nollaig	Rabhadh a thabhairt do thomhaltóirí faoi aisghairm 40,000 luchtairí contúirteacha agus comhairle a thabhairt ar na seiceálacha sábháilteachta atá le déanamh sula gceannaítear luchtairí leictreach.



## Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

## Beart Straitéise:

**Teacht agus rannpháirtíocht ar na meáin shóisialta méadaithe.**

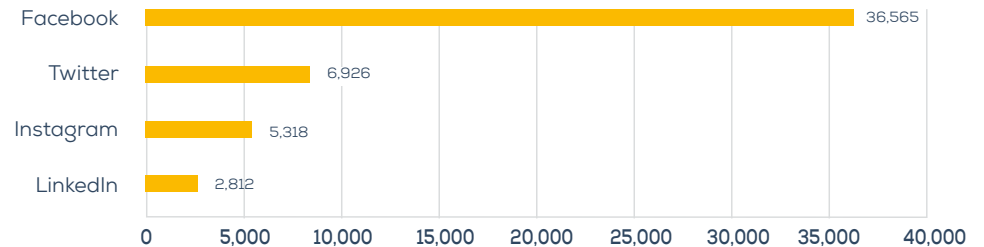
Bhí 44,198 leantóir meán sóisialta ag an CCPC in 2020 agus 51,621 in 2022. D'fhás an CCPC a lucht leanúna ar na meáin shóisialta trí ábhar le hiomhánna, fiseáin agus uirlisí idirghníomhacha a fhoilsiú ar bhonn rialta thar raon leathan ábhar.

Ba é Facebook an t-ardán is coitianta in 2022, le 36,565 leantóir ag an CCPC. Léirigh na poist leis an rannpháirtíocht is mó sna meáin shóisialta sainchúram éagsúil an CCPC agus chlúdaigh siad dlí na hiomaíochta, cumaisc agus cearta tomhaltóirí.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## Meáin Shóisialta

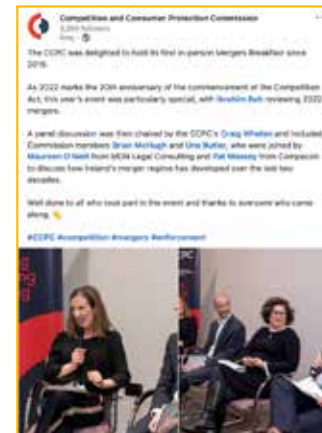
### LEANTÓIRÍ AN CCPC AR NA MEÁIN SHÓISIALTA 2022 - DE RÉIR ARDÁIN



### RANPHÁIRTÍOCHT LEIS NA MEÁIN SHÓISIALTA 2022 - NA TRÍ PHOST IS COITIANTA



Comhdháil Dlí Iomaíochta an AE



Bricfeasta Cumaisc an CCPC



An tAcht um Chearta Tomhaltóirí 2022

### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

**Rannpháirtíocht mhéadaithe le tomhaltóirí ag baint úsáide as ár gcuid bealaí cumarsáide agus cláir go léir.**

D'fhreastal 1,056 ar chur i láthair/cainteanna oideachais airgeadais CCPC in 2020 agus 1,546 in 2022. Bhí méadú ann toisc go raibh cainteanna an CCPC ar siúl ar an láthair agus ar líne. Tháinig méadú freisin ar an éileamh ó thomhaltóirí ar fhaisnéis airgeadais tar éis Covid-19.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## Oideachas Airgeadais

### Ábhair Airgid



Is é Ábhair Airgid cúrsa airgeadas pearsanta an CCPC do mhic léinn dara leibhéal ar féidir é a mhúineadh chun tacú le riachtanais churaclaim Staidéar Gnó nó Eacnamaíocht Bhaile na Sraithe Sóisearaí. Bhí 38,088 amharc leathanaigh an suiomh gréasáin

Ábhar Airgid in 2022 agus breathnaíodh ar na fiseáin Ábhar Airgid 660 uair. Seinntear na fiseáin de ghnáth i seomra ranga, a chiallaíonn gur bhreathnaigh suas le 20,000 mac léinn orthu.

In 2022, chruthaigh an CCPC ceithre fhiseán nua do chuid Ábhar Airgid an tsuimh gréasáin ar:

- Riachtanais agus Mianta
- Acmhainní agus Ioncam
- Caiteachas
- Ag Cruthú Buiséid

### Scileanna Airgeadais don Saol



Tugann clár an CCPC ar Scileanna Airgeadais eolas (Msfl) neamhchlaonta neamhspleách ar raon ábhar airgeadais. Tá cainteanna Msfl tugtha ag ár gComhairleoirí Airgeadais Cáilithe deonacha san ionad oibre, do ghrúpaí pobail agus eagraíochtaí eile. In 2022, thugamar 41 óráid do 1,546 duine.

### AISEOLAS Ó FHREASTALAITHE CAINTEANNA MSFL

“Is breá liom mo Dhialann Caiteachais agus úsáidim fhéin agus m’fhear chéile é chomh maith leis an seiceálaí caiteachais agus ioncáim.”

“Tar éis dom freastal ar an gcaint, tá sé i gceist agam m’iasacht cairr a ghearradh agus mo mhorgáiste a íoc ina iomláine níos luaithe.”

### How to Be Good with Money de chuid RTÉ One



Bhí an CCPC mar urraitheoir ar Sraith 4 de *How to Be Good with Money*, clár teilifíse le RTÉ One ina dtugann an pleanálaí airgeadais, Eoin McGee, faisnéis phraiticiúil faoi bhainistiú airgid do theaghlaigh chun a gcuid spriocanna a bhaint amach.

Go dtí seo, d'fhéach 10,896,000 duine ar Shraith 1 go 4, agus d'éirigh an-mhaith le Sraith 4 in 2022:

- D'fhéach 2,689,700 duine ar na hocht gcláir
- D'fhéach ar an meán 336,213 duine ar gach clár
- Bhí lucht féachana de 19% ar an meán ag an gclár
- Bhí 359,984 cuairt ar [ccpc.ie](http://ccpc.ie) le linn an chlár





## SPRIOC STRAITÉISEACH 3

Beimid ar thús cadhnaíochta maidir le hionadaíocht a dhéanamh ar leasanna tomhaltóirí agus le hiomaíocht a chur chun cinn

Díríonn gníomhaíochta sprioc straitéiseach 1 ar na rudaí seo a leanas a sheachadadh:



Líon méadaithe na staidéar margaidh críochnaithe agus tionscadal taighde.



Rannpháirtíocht le páirtithe leasmhara chun moltaí ó staidéir mhargaidh an CCPC agus ó thionscadail taighde a chur chun cinn.



Ionchur i bhforbairt bheartais an Rialtais, reachtaíocht agus tionscnaimh, nuair is cuí, agus freagraí ar chomhairliúcháin.



Rannpháirtíocht chuiditheach le hÚdaráis Inniúla Náisiúnta eile.

### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

**Líon méadaithe na staidéar margaidh críochnaithe agus tionscadal taighde.**

D'fhoilsigh an CCPC dhá thuarascáil in 2020 agus naoi dtuarascáil in 2022. In 2020, dhírigh an CCPC ar athbhreithniú domhain ar an margadh árachais dliteanais phoiblí agus ar an gcéad bhabhta de thionscadal taighde trí bliana ar thionchar Covid-19 agus Brexit ar iompar tomhaltóirí.

Mar chuid de phríomhobair 2022 bhí *Anailís ar Mhargadh Breosla na hÉireann agus Iompar Ar Líne - Margáíocht do Lucht Tionchair*. Foilsíodh na torthaí ó thrialacha iompraíochta an CCPC leis an ESRI, *Moltaí agus borradh a Chomhcheangail chun Coigilt Réamhchúraim*, a Mhéadú. Rinneadh raon taighde eile in 2022 chun iompar tomhaltóirí i margai éagsúla a thuiscint chun eolas a thabhairt d'obair an CCPC. Bhí Cuntas Reatha a Athrú, Pleanáil Pinsin, Aoine Mhór na Siopadóireachta agus Siopadóireacht na Nollag san áireamh.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## Athbhreithniú ar an Margadh agus Taighde

### Fócas ar an Margadh

#### Praghsanna Breosla



Rinne an CCPC scrúdú ar an earnáil breosla mótaí mhiondíola bunaithe ar ghearáin ón bpobal tar éis don Rialtas laghdú sealadach a fhógairt ar an dleacht mháil a ghearrtar ar pheitreal agus ar dhíosal. Fuair an CCPC amach gurb iad praghsanna idirnáisiúnta ba chúis le praghsanna níos airde ag pumpaí roimh ghearradh dleachta máil seachas easpa iomaíochta. Léiríonn fianaise idirnáisiúnta go dtógann ciorruithe máil am chun oibriú trí mhargadh agus is minic nach bhfeictear iad láithreach. Bhain an CCPC de thátal as go bhfuil gá le hionchais agus fírinne margaidh a chur in iúl go cúramach agus na cineálacha seo beart á dtabhairt isteach.

#### Margaíocht Tionchaire na Meáin Shóisialta



Scrúdaigh staidéar an CCPC rannpháirtíocht tomhaltóirí le margaíocht lucht tionchair na meán sóisialta, a thóg athruithe atá le teacht sa tírdhreach rialála san áireamh. Fuair an CCPC amach go ndéanann tomhaltóirí in Éirinn rómheastachán ar a gcumas margaíocht tionchaire a aithint, níl lucht tionchair na hÉireann seasmhach maidir le lipéadú a dhéanamh ar ábhar margaidh, agus bhraith 25% de na freagróirí a cheannaigh táirge a mhol tionchaire dóibh gur cuireadh dallamullóg orthu.

Mhol an CCPC go neartófaí an treoir maidir le margaíocht lucht tionchair a rialáil; cuirtear oideachas ar lucht tionchair, ar bhrandaí agus ar ghníomhairí maidir lena bhfreagrachtaí dlíthiúla; ardáin a n-úsáideoirí a chur ar an eolas maidir le margaíocht tionchaire agus éascaíonn siad lipéadú iomchuí agus tuairisciú ar ábhar míthreorach fógraíochta; agus tá na húdaráis ábhartha sa tóir go gníomhach ar an bhforfheidhmiú. Oibreoidh an CCPC le páirtithe leasmhara chun na moltaí seo a chur i bhfeidhm.

#### Táirgí Sábhálacha



D'fhoilsigh an CCPC na torthaí ónár dtrialacha iompraíochta leis an Institiúid um Thaighde Eacnamaíochta agus Sóisialta (ESRI) maidir le bealaí a imscrúdú chun tomhaltóirí a spreagadh le hairgead a shábháil go gníomhach. Léiríonn an taighde gur féidir méadú 25% ar líon na gcuntas coigiltis trí eolaíocht iompraíochta a chur i bhfeidhm ar chumarsáid le custaiméirí agus dearadh foirmeacha iarratais.

D'fhorbair an CCPC agus an ESRI treoir do sholáthraithe coigiltis maidir leis na moltaí a úsáid chun táirgí coigiltis a fhorbairt chun coigiltas a spreagadh a thacaíonn le folláine tomhaltóirí.

## Fócas ar an dTomhaltóir

### Cuntas Reatha a Athrú



Chríochnaigh an CCPC dhá shraith taighde ar iompar agus ar thaithí na dtomhaltóirí a raibh orthu a gcuntas reatha a aistriú mar gheall ar dhúnadh Banc Uladh agus KBC. Thug na torthaí eolas d'fheachtais tomhaltóirí agus meán i rith na bliana chun tacú le tomhaltóirí soláthraí cuntais reatha nua a aimsiú.

### Pleanáil Pinsin



Léirigh taighde an CCPC nach bhfuil plean pinsin i bhfeidhm ag 38% de dhaoine fásta le haghaidh scoir. Thacaigh na torthaí le feachtas meán a chur chun cinn maidir le conas plean pinsin a bhunú do thomhaltóirí céim ar chéim.

### Covid-19 agus Brexit



Chríochnaigh an CCPC an babhta deiridh dár dtaighde ilbhliantúil ar thionchar Covid-19 agus Brexit ar fheasacht agus iompar tomhaltóirí agus iad ag siopadóireacht ar líne. Léiríonn na torthaí go bhfuil siopadóireacht ar líne ar shuíomhanna gréasáin lonnaithe in Éirinn fós ag fás i ndiaidh Brexit, le 44% sa bhreis ag ceannach ar na suíomhanna gréasáin seo le bliain anuas. Tá 25% de na freagróirí ag ceannach níos mó ó ghnólachtaí áitiúla ná mar a bhí roimh an bpaindéim. Ba iad costais gan choinne (m.sh. táillí custaim) agus moill ar sheachadadh na fadhbanna ba choitianta a bhí ag tomhaltóirí a cheannaigh ó shuíomhanna ghréasáin bunaithe sa Bhreatain tar éis Brexit.

### Díolacháin Aoine Mhór na Siopadóireachta



Rinneadh iompar agus intinní tomhaltóirí a thomhas roimh sladmhargadh Aoine Mhór na Siopadóireachta. Léirigh an taighde go raibh sé ar intinn ag níos lú ná 40% de thomhaltóirí siopadóireacht a dhéanamh le linn sladmhargaid áit a mbeidh praghas agus lascaí ina bpríomhchúinse chun ceannach a dhéanamh. Chuir na torthaí eolas ar ár dteachtaireachtaí faoi Aoine Mhór na Siopadóireachta ar chearta tomhaltóirí.

## Siopadóireacht na Nollag



Rinneadh tomhas ar iompraíocht agus intinn tomhaltóirí roimh shéasúr siopadóireachta na Nollag. Fuarthas amach sa taighde go raibh sé beartaithe ag 68% de thomhaltóirí a gcuid coigilteas a úsáid chun a gcuid siopadóireachta Nollag a mhaoiniú, agus go raibh sé beartaithe ag 24% iasachtaí de chineál éigin a úsáid. Bhí tomhaltóirí ag súil freisin go gcaithfeadh siad 20% níos mó ná mar a bhí in 2021 mar gheall ar arduithe praghas. D'úsáid an CCPC na torthaí chun ár dteachtaireachtaí a threorú d'fheachtas siopadóireachta na Nollag do thomhaltóirí.

## Táimhe Tomhaltóra



Lean an CCPC lenár dtaighde ar thionchar táimhe tomhaltóirí trí scrúdú a dhéanamh ar leitheadúlacht cleachtas praghsála áirithe i raon margaí rialaithe in Éirinn. In 2022, rinneamar athbhreithniú ar na sonraí taighde agus chuireamar críoch lenár rannpháirtíocht le geallsealbhóirí. Foilseoidimid ár dtorthaí in 2023.

## Aimhleas Tomhaltóra



Chuir an CCPC tús le taighde ar aimhleas tomhaltóra in Éirinn agus foilseofar na torthaí in 2023.

## Fócas ar Fhorfheidhmiú

### Ardán go Gnó



Rinne an CCPC suirbhé in 2022 chun tuilleadh a fhoghlaim faoi thaithí gnólachtaí a thairgeann earraí nó seirbhísí do thomhaltóirí trí ardáin ar líne. Foilseofar na torthaí in 2023 agus tacóidh siad le torthaí forfheidhmithe níos fearr mar chuid de chur i bhfeidhm an rialacháin Ardán go Gnó.

## Fócas ar Chumasc

### Earnáil Ola Téimh Baile agus Dramhaíola



Rinne an CCPC dhá phársa taighde ar leith ar iompar tomhaltóirí sa mhargadh réigiúnach ola téimh baile agus san earnáil dramhaíola chun tacú le hobair chumaisc an CCPC.

### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Bearta Straitéise:

**Rannpháirtíocht le páirtithe leasmhara chun moltaí ó staidéir mhargaidh agus ó thionscadail taighde a chur chun cinn. Ionchur i bhforbairt bheartais an Rialtais, reachtaíocht agus tionscnaimh, nuair is cuí, agus freagraí ar chomhairliúcháin.**

In 2022, lean an CCPC ar aghaidh ag tacú le cur i bhfeidhm na moltaí agus na torthaí ó staidéir mhargaidh, tionscnaimh bheartais agus tionscadail taighde an CCPC. Áiríodh leis seo aighneacht dhomhain a sholáthar don Athbhreithniú ar Bhaincéireacht Mhiondiola na Roinne Airgeadais agus oibriú go rathúil chun moltaí Athbhreithniú Hamilton a chur i bhfeidhm maidir le camastaíl imthairisceana.

In 2022, bhí 225 idirghníomhaíocht ag an CCPC le Ranna Rialtais chun tacú le hathrú beartais. Dhírigh an rannpháirtíocht seo ar rialáil beartais nua le tionchar suntasach ar thomhaltóirí agus margáí iomaíocha a oscailt. I measc na bpríomhréimsí a clúdaiodh in 2022 bhí oideachas airgeadais, sábháilteacht táirgí, rialáil dhigiteach agus athchóiriú dlí.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*



## Comhoibriú le Reachtaíocht

### Acht na Margáí Digiteacha agus an tAcht um Sheirbhísí Digiteacha



Críochnaíodh caibidlíocht an AE ar an Acht um Margáí Digiteacha agus ar an Acht um Sheirbhísí Digiteacha in 2022. Tá sé mar aidhm ag an dá thogra spás digiteach níos sábháilte agus níos oscailte a chruthú, agus chun cothrom na Féinne a bhunú chun nuálaíocht, fás agus iomaíochas a chothú l rith na bliana, thacaigh an CCPC le hidirbheartaíochtaí na hÉireann ag an gComhairle Eorpach trínár rannpháirtíocht leanúnach leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta ar na moltaí.

### An Treoir um Gníomhartha Ionadaíochta



Tabharfaidh an reachtaíocht nua seo sásamh comhchoiteann isteach do thomhaltóirí in Éirinn. Chuir an CCPC fáilte roimh na tograí reachtaíochta nua nuair a d'fhreastal muid ag an gComhchoiste Oireachtais um Fhiontar, Trádáil agus Fostaíocht. Chuireamar tuairimí ar fáil maidir le conas eintitis cháilithe a dhéanann gníomhartha ionadaíochta ar son tomhaltóirí a chumhachtú chun sásamh tapa agus éifeachtach a chinntiú.

### Rialachán Ghinearálta um Shábháilteacht Táirgí



Thug an CCPC tuairimí mionsonraithe ar na Rialacháin nua, le fócas ar bhearta a chuireann oibleagáidí níos láidre ar oibreoírí eacnamaíochta feadh an tslabhra soláthair maidir le sábháilteacht ar líne. Foilseofar an reachtaíocht deiridh in 2023, nuair a oibreoimid leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta chun í a chur i bhfeidhm i ndlí na hÉireann.

### Scéim Ghinearálta an Bhille um Shlabhra Soláthair Talmhaíochta agus Bia, 2022<sup>12</sup>



Chuir an CCPC a thaithí ar fáil ar chur i bhfeidhm na Rialachán um Earraí Grósaera chun tacú le haistriú rianúil na bhfeidhmeanna sin chuig an Oifig nua Cothroime agus Trédhearcachta sa Slabhra Soláthair Agraibhia<sup>13</sup>.

## Guth um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

Nuair a tháinig muid os comhair Chomhchoiste an Oireachtais um Thalmhaíocht, Bia agus Mara, leagamar béim ar a thábhachtaí atá sé rúndacht a chosaint do ghearánaigh a líomhnaíonn sáruithe ar an dlí, agus roinneamar ár dtaithí forfheidhmithe chun tacú le forbairt na mbeart molta atá leagtha amach sa Bhille.

### Rialachán um Fhóirdheontais Eachtracha



Tá sé mar aidhm ag an reachtaíocht seo gníomhú in aghaidh fóirdheontais choigríche ó thíortha neamh-AE do chuideachtaí a oibríonn san AE a shaobhadh ar an margadh. Chuaigh an CCPC i dteagmháil leis an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta (DETE) maidir le seasamh caibidlíochta na hÉireann le linn 2022. Oibreoimid an CCPC leis an DETE maidir le cur i bhfeidhm na rialacha nua nuair a thagann siad isteach in 2023.

### Athbheithnithe an Choimisiúin Eorpigh



Chuaigh an CCPC i ngleic le dhá athbheithniú a bhfuil ról againn iontu – an Rialachán um Chomhar um Chosaint Tomhaltóirí 2017/2397 agus an Treoir um Réiteach Malartach Aighnis 2013/11. Ina theannta sin, chuaigh an CCPC i ngleic leis an staidéar a rinne an Coimisiún ar an Treoir um Sheirbhísí Íocaíochta II 2015/2366.

### Gaolmhaireacht le reachtaíocht eile



Chuaigh an CCPC i dteagmháil le Ranna, le rialtóirí agus leis an gCoimisiún Eorpach ar raon leathan tograí reachtaíochta agus beartais a bhfuil tionchar acu ar iomaíocht, cosaint tomhaltóirí agus sábháilteacht táirgí le linn 2022.

Áiríodh leis sin an tAcht um Inrochtaineacht Eorpach, an tAcht Sonraí, an tAcht um Rialachas Sonraí, an Treoir Bréagán, an Bille um Rialáil Cearrbhachais, an Bille um Thrácht ar Bhóithre agus straitéis an Coimisiúin um Rialáil Cumarsáide maidir le soláthar thar an aer d'fhóin phóca.

<sup>12</sup> Trasúifidh Scéim Ghinearálta an Bhille um Shlabhra Soláthair Talmhaíochta agus Bia 2022 an Treoir um Chleachtais Éagóracha Trádála.

<sup>13</sup> Tháinig deireadh le freagrachtaí forfheidhmithe an CCPC faoi na Rialacháin um Earraí Grósaera 2016 i Márta 2022.



### Tacadóirí ar son Athrú

#### Athbhreithniú ar Bhaincéireacht Miondíola



Chuir an CCPC aighneacht mhionsonraithe ar fáil d'Athbhreithniú Baincéireachta Miondíola na Roinne Airgeadais (DoF). Bhí ár bhfreagra bunaithe ar imní faoi shaincheisteanna iomaíochta nuair a dhúnadh Banc Uladh agus KBC, áit a ndéanfar dochar do thomhaltóirí i dtaobh praghais, leibhéil seirbhíse agus nuálaíochta.

Rinne an CCPC roinnt moltaí chun iomaíocht agus leasanna tomhaltóirí a chur chun cinn. Bhuailomar leis an Roinn Airgeadais chun ár moltaí a phlé agus bhí cruinniú faisnéise againn don phreas ar ár gcuid oibre. Foilsíodh an tuarascáil ar an Athbhreithniú ar Bhaincéireacht Mhiondíola i mí na Samhna agus thacaigh an CCPC go láidir lena thiomantas chun straitéis náisiúnta litearthachta airgeadais a fhorbairt.

#### Athbhreithniú Cóid maidir le Cosaint Tomhaltóirí



Chuir an CCPC tuairimí tosaigh ar fáil ag Comhtháthú Bhanc Ceannais na hÉireann (CBI) roimh an athbhreithniú pleanáilte ar Chód Cosanta Tomhaltóirí an CBI in 2023.

Mholamar go gceanglófaí ar iasachtóirí morgáiste glacadh le tairiscintí níos saoire ó thomhaltóirí agus go ndéanfaí athbhreithniú ar chód aistrithe an CBI de bhun na bhfadhbanna a bhíonn ag tomhaltóirí agus iad ag aistriú i cuntais reatha. Déanfaimid tuilleadh moltaí beartais inár n-aighneacht don athbhreithniú CPC in 2023.

#### Camastail Imthairisceana



Lean an CCPC ag cur moltaí maidir le camastail imthairisceana ó Ghrúpa Athbhreithnithe Hamilton i bhfeidhm *Athbhreithniú ar Struchtúir agus Straitéisí chun Coiriúlacht agus Éillíú Eacnamaíoch a Chosc, a Imscrúdú agus a Phionósú*. Thacaigh obair an CCPC le camastail imthairisceana<sup>14</sup> a bheith sainmhínithe mar chion cairtéil aonair ag an Acht Iomaíochta (Leasú), 2022.

Le linn na bliana, thug an CCPC córas molta isteach don Fhóram Coireachta agus Éillithe Eacnamaíochta chun camastail imthairisceana/ciaonpháirteachas tairisceana<sup>15</sup> a aithint agus a dhispreagadh. In 2023, cabhróidh an CCPC le geallsealbhóirí ábhartha maidir leis an reachtaíocht riachtanach chun camastail imthairisceana sa soláthar poiblí a scagadh.

#### Oideachas Airgeadais



Rinne an CCPC dhá aighneacht leis an Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta (NCCA) maidir le hoideachas airgeadais. Chlúdaigh an chéad cheann moladh oideachas airgeadais a chuimsiú i gCuraclam Aistear do leanaí ó bhreith go sé bliana d'aois.

Thacaigh an dara haighneacht againn leis an bhfócas atá molta ag an NCCA ar litearthacht airgeadais i gCuraclam Staidéar Gnó na hArdteistiméireachta. Rinneamar aighneacht freisin don OECD maidir leis an athbhreithniú ar Phrionsabail G20/OECD ar Chosaint Airgeadais Tomhaltóirí.

#### Athchóiriú seirbhísí dlí



Rinne an CCPC dhá aighneacht chuig an Údarás Rialála Seirbhísí Dlí. Sa chéad aighneacht, pléadh proifisiún nua tíolacóra a chruthú, lena thacaíomar go tréan mar chéim chun cinn in athchóiriú na hearnála agus iomaíocht mhéadaithe do thomhaltóirí.

Chlúdaigh ár ndara aighneacht leasú ar oideachas agus oiliúint do ghairmithe dlí. Ba dhíol sásaimh dúinn é bunú comhlachta neamhspleách chun caighdeán a chruthú don chineál seo oiliúna, ar féidir leis an iomaíocht a neartú trí níos mó conairí iontrála a sholáthar do ghairmeacha dlí.

#### Leasú ar Sheirbhísí Tréidliachta



Thacaigh an CCPC le glaonna an Údaráis um Ard-Oideachas ar léiriú spéise d'institiúid oiliúna tríú leibhéal nua do chleachtóirí tréidliachta in Éirinn.

Léirigh an seasamh seo tuarascáil CCPC 2008 ar iomaíocht sa ghairm tréidliachta, a léirigh nach raibh ach institiúid tríú leibhéal amháin ag cur oiliúint tréidliachta ar fáil in Éirinn agus go rabhtas ag brath ar thréidlianna a fuair oiliúint lasmuigh d'Éirinn.

<sup>14</sup> Moladh 17: Dlí na hIomaíochta a leasú chun camastail imthairisceana a bheith mar coir faoi leith nó, mar mhalairt air sin, sonraigh camastail imthairisceana mar chion mar chineál comhroinnta margaidh.

<sup>15</sup> Moladh 18: Reachtaíocht a thabhairt isteach chun bailiú, tiomsú agus anailís a dhéanamh ar na sonraí soláthair poiblí go léir chun camastail imthairisceana a bhrath agus a dhispreagadh.

### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Bearta Straitéise:

**Rannpháirtíocht chuiditheach le hÚdaráis Inniúla Náisiúnta eile. Ionadaíocht a dhéanamh ar Éirinn ag cruinnithe de ghrúpaí oibre, fóraim agus comhdhálacha ábhartha AE agus idirnáisiúnta.**

Bhí an CCPC i dteagmháil le príomhpháirtithe leasmhara náisiúnta 97 uair in 2020 agus 359 uair in 2022. I measc na bpríomhréimsí fócais bhí malartú deachleachtas agus feabhas a chur ar chomhar chun poist rialála nua a fhorbairt, ina railbh ionadaíocht ag tomhaltóirí. I measc buaicphointí 2022 tá rialálú digiteach, camastail imthairisceana agus Plean Náisiúnta Geata Sábháilteachta a fhorbairt.

Bhí an CCPC i dteagmháil le príomhpháirtithe leasmhara idirnáisiúnta 113 uair in 2020 agus 295 uair in 2022. Ghlac an CCPC páirt 142 uair i ngrúpaí agus imeachtaí in 2022, go leor acu i bpearsan don chéad uair le trí bliana. D'fhorbair an CCPC 41 aighneacht in 2020 agus 82 aighneacht in 2022 maidir le suirbhéanna agus comhairliúcháin idirnáisiúnta. Dhirigh an CCPC ar cheannaireacht, comhoibriú agus foghlaim ó chomhghleacaithe idirnáisiúnta. I measc bhuaicphointí 2022 bhí ról lárnach an CCPC i nGréasán Ardán Go Gnó ar líne a bhunú agus an ról comhstiúrthóra a bhí acu sna gníomhaíochtaí a dhéanann an Líonra Comhair um Chosaint Tomhaltóirí le hardáin na meán sóisialta.

Thug an CCPC 21 cur i láthair agus óráidí in 2020 agus 45 in 2022, ag díriú ar raon leathan páirtithe leasmhara a chur ar an eolas faoi obair an CCPC agus caidreamh oibre chomhoibriúch a fhorbairt. Go háirithe, rinne an Cathaoirleach agus na Comhaltaí ionadaíocht ar shaineolas an CCPC ag Comhchoistí Oireachtais, i bParlaimint na hEorpa agus in imeachtaí idirnáisiúnta.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*



### Buaicphointí i Rannpháirtíocht páirtithe leasmhara

#### Rialachán Digiteach



In 2022, bhí an CCPC mar bhall bunaidh den chéad Ghrúpa Rialtóirí Digiteacha in Éirinn<sup>16</sup>. Is é a phríomhchuspóir ná cumarsáid láidir trasfheidhmithe a fhorbairt idir Rialtóirí a bhfuil iarmhairtí díreacha ag a gcuid oibre do gheilleagar digiteach na hÉireann, ionas go gcuirfead an reachtaíocht dhigiteach reatha agus a bheidh ann amach anseo i bhfeidhm ar bhealach comhsheasmhach agus comhtháite.

Chuaigh an CCPC agus an DRG i dteagmháil freisin le piaraí idirnáisiúnta chun ár rannpháirtíocht sa ghrúpa a threorú agus chun leas a bhaint as eispéiris chomhchosúla i ndlínsí eile. I rith na bliana, chuireamar fáilte roimh fhoilsiú na Straitéise Digiti Náisiúnta agus leanamar ar aghaidh ag dul i dteagmháil go ráithiúil le Grúpa Oifigeach Sinsearach an Rialtais um Shaincheisteanna Digiteacha.

#### Camastail Imthairisceana



In 2022, tugadh tús áite do rannpháirtíocht ghníomhach an CCPC san Fhóram um Choireacht Eacnamaíoch agus um Éilliú agus sa Chomhairle Chomhairleach i gcoinne Coireachta agus Éillithe Eacnamaíochta a chinntigh gur cion cairtéil é camastail imthairisceana. Rinne an CCPC cur i láthair freisin d'Oifig an Phríomh-Atur na Stáit agus d'Uisce Éireann maidir le soláthar poiblí agus camastail imthairisceana.

#### Plean Náisiúnta Geata Sábháilteachta



Is é an CCPC an Pointe Teagmhála Náisiúnta don Gheata Sábháilteachta, atá mar chóras mear-rabhaidh an AE é do tháirgí contúirteacha áirithe. In 2022, d'fhoilsigh an CCPC plean náisiúnta chun cabhrú leis na 19 n-údarás um fhaireachas margaidh (MSA) in Éirinn a gcuid freagrachtaí dlíthiúla a chomhlíonadh.

#### Ardán go Gnó



Bhí an CCPC i gceannas ar bhunú líonra uile-Eorpach Ardán go Gnó (P2B) ar líne chun comhsheasmhacht níos fearr a chur chun cinn i gcur i bhfeidhm rialachán P2B agus chun torthaí níos fearr a bhaint amach. Tionóladh an chéad chruinniú i mí na Nollag 2022.

#### Líonra Comhoibrithe um Chosaint Tomhaltóirí



Bhí an CCPC mar chomhstiúrthóir le Gníomhaireacht Tomhaltóirí na Sualainne (Konsumentverket) in dhá ghníomh comhordaithe ar na hardáin meáin shóisialta WhatsApp agus TikTok.

#### SEPA



Chuaigh an CCPC i dteagmháil le Banc Ceannais na hÉireann chun ár n-eolas agus ár dtaithe mar údarás inniúla do réimsí éagsúla SEPA a roinnt<sup>17</sup>. Thacaigh an comhar seo lenár gcuid oibre maidir le comhlíonadh gnó a bhaint amach d'idirbhearta gnó-go-tomhaltóir in 2022.

#### Grúpa Imscrúduithe Coiriúla



D'eagraigh agus rinne an CCPC cathaoirleacht ar thrí seisiún in 2022. Is acmhainn réiteach-bunaithe é an grúpa d'imscrúdaitheoirí ag Gníomhaireachtaí Stáit atá ag iarraidh dea-chleachtas a roinnt.

#### Athbheithniú OECD



Chuir an CCPC aighneacht ar fáil do Mhisean Struchtúrach an OECD mar chuid dá athbheithniú débhlantúil ar gheilleagar na hÉireann. I measc na n-ábhar is mó a chlúdaíomar bhí camastail imthairisceana soláthair poiblí, an earnáil baincéireachta miondíola agus rialáil dhigiteach. Foilsíodh an tuarascáil deiridh i mí na Nollag.

<sup>16</sup> Baill de Ghrúpa na Rialtóirí Digiteacha - An Coimisiún um Chosaint Sonraí, An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide, Coimisiún na Meán.

<sup>17</sup> I.R. Uimh. 132 de 2013, An tAontas Eorpach (Ceanglais maidir le hAistrithe Creidmheasa Dochair Dhíreacha in Euro) Rialacháin 2013 arna leasú ag an S.I. Uimh. 204 de 2016, An tAontas Eorpach (Ceanglais maidir le hAistrithe Creidmheasa Dochair Dhíreacha in Euro) (Leasú) Rialacháin 2016, mar is fearr aithne "rialachán SEPA".

## Rannpháirtíocht Suntasach le Páirtithe Leasmhara

In 2022, bhuail an CCPC le geallsealbhóirí náisiúnta agus idirnáisiúnta 654 uair chun cur le forbairtí ábhartha beartais agus reachtaíochta, comhoibriú ar fhorfheidhmiú agus malartú dea-chleachtais. Tugtar thíos na réimsí ina raibh caidreamh suntasach againn le príomhpháirtithe leasmhara.

RÉIMSÍ	PÁIRTÍ LEASMHAR
<b>Talmhaíocht, Bia agus Cúrsaí Mara</b>	An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta
<b>Intleacht Shaorga</b>	An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta Ard-Stiúrthóireacht um Chomórtais
<b>Beartas Baincéireachta, Árachais agus Seirbhísí Airgeadais</b>	Banc Ceannais na hÉireann An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta An Roinn Airgeadais Aontas Seirbhísí Airgeadais Oifig chun Iomaíocht in Árachas a Chur Chun Cinn (An Roinn Airgeadais) Bord Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta
<b>An Breatimeacht</b>	Consumer and Markets Authority (UK) An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta Ard-Stiúrthóireacht um Chomórtais Ard-Stiúrthóireacht an Cheartais agus Tomhaltóirí An Coiste ar Mhargadh Inmheánach agus um Chosaint an Tomhaltóra (Parlaimint an AE)
<b>Cairtéil</b>	American Bar Association Meithleacha Cairtéil na hEorpa Grúpa Imscrúduithe Coiriúla Líonra Iomaíochta Idirnáisiúnta Oifig an Stiúrthóra um Ionchúiseamh Poiblí

## Rannpháirteachas le Páirtithe Leasmhara

RÉIMSÍ	PÁIRTÍ LEASMHAR
<b>Polasáí na hIomaíochta</b>	<p>An tÚdarás Iomaíochta agus Margáí (RA)            An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta            Líonra Iomaíochta Idirnáisiúnta            Comhdháil Choimisiún Iomaíochta na Malaeisia (MyCC)            Comhairle um Iomaíochas agus Táirgiúlacht Náisiúnta            Coiste Dlí agus Beartas Iomaíochta an OECD</p>
<b>Polasáí Cosanta Tomhaltóirí</b>	<p>An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta            Ard-Stiúrthóireacht an Cheartais agus Tomhaltóirí            Líonra Forfheidhmithe Idirnáisiúnta um Chosaint Tomhaltóirí            Meitheal Eagraíochta Tomhaltóra Thuaidh-Theas            Coiste OECD ar Bheartas Tomhaltóirí            Comhdháil na Náisiún Aontaithe ar Thrádáil agus Forbairt</p>
<b>Rialachán Digiteach agus Cosaint Sonraí</b>	<p>Coimisiún Iomaíochta agus Tomhaltóirí na hAstráile            Údarás Craolacháin na hÉireann            An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg)            An tÚdarás Iomaíochta agus Margáí (RA)            An Coimisiún um Chosaint Sonraí            An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta            An Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide            Grúpa Rialálaithe Digiteacha            An Fóram Comhair um Rialáil Digiteach (RA)            Líonra Rialtóirí Eacnamaíochta            Grúpa Oifigeach Sinsearach ar Cheisteanna Digiteacha (Roinn an Taoisigh)</p>
<b>Reachtaíocht Eorpach agus Beartas a Fhorbairt/ Comhar Trasteorann</b>	<p>An tÚdarás Iomaíochta agus Margáí (RA)            Líonra Comhoibrithe um Chosaint Tomhaltóirí            Údarás Iomaíocht agus Tomhaltóir na Danmhairge            An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta            Ard-Stiúrthóireacht um Chomórtas            Ard-Stiúrthóireacht an Cheartais agus Tomhaltóirí            Cleachtóirí dlí na hÉireann            An Oifig um Shábháilteacht Táirgí agus Caighdeán (RA)            Oifig na nDréachtóirí Parlaiminte don Rialtas            Gníomhaireacht Tomhaltóirí na Sualainne (Konsumentverket)</p>

RÉIMSÍ	PÁIRTÍ LEASMHAR
<b>Folláine Airgeadais agus Oideachas</b>	<p>Banc na hÉireann            Banc Ceannais na hÉireann            Ionad an Léinn Chomharchumainn (COC)            An Roinn Airgeadais            Institiúid Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta (ESRI)            Financial Conduct Authority (RA)            Institiúid Baincéireachta (IOB)            Bord Cultúir Baincéireachta na hÉireann            An tSraith Shóisearach do Mhúinteoirí (JCT)            Dámhachtain Sóisearach na hÉireann (JAI)            KBC            Seirbhís Buiséadaithe agus Comhairle Airgid (SBCA)            An tSeirbhís Airgid agus Pinsean (RA)            An Áisíneacht Náisiúnta Litearthachta d'Aosaigh            An Chomhairle Náisiúnta Curaclaim agus Measúnachta            Coiste Teicniúil Oideachais Airgeadais OECD            Revolut            Banc Uladh</p>
<b>Beartas Tithíochta</b>	<p>An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta            An Roinn Tithíochta, Rialtais Áitiúil agus Oidhreacht            An Ghníomhaireacht Tithíochta</p>
<b>Seirbhísí Dlí</b>	<p>An Roinn Dlí agus Cirt            An tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí</p>
<b>Cumaisc</b>	<p>An tÚdarás Iomaíochta agus Margaí (RA)            Meitheal Cumaisc Líonra Iomaíochta na hEorpa            Comhairle Iomaíochta Lucsamburg            Aireacht Geilleagair Lucsamburg</p>

## Rannpháirteachas le Páirtithe Leasmhara

RÉIMSÍ	PÁIRTÍ LEASMHAR
<b>Rialachán Ardán go Gnó</b>	<p>Institiúid um Chomhlíonadh</p> <p>An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</p> <p>Ard-Stiúrtóireacht an Cheartais agus Tomhaltóirí</p> <p>Fiontraíocht Éireann</p> <p>Grúpa Saineolas Ríomhthráchtála an Choimisiúin Eorpaigh</p> <p>Ardán Eorpach d'Údaráis Ghnó (an Bheilg, an Danmhairg, an Ghearmáin, an Fhrainc, an Ísiltír agus an Rómáin)</p> <p>CGFE</p> <p>Oifig Fiontair Áitiúil (LEOanna)</p> <p>Retail Ireland</p>
<b>Sábháilteacht Táirgí</b>	<p>An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</p> <p>Údaráis Náisiúnta um Fhaireachas Margaidh</p> <p>Oifigigh Faireachais Margaidh na Macadóine Thuaidh</p> <p>An Oifig um Shábháilteacht Táirgí agus Caighdeán (RA)</p> <p>Custaim na Polainne</p> <p>Oifig Iomaíochta na Polainne agus Cosaint Tomhaltóirí</p> <p>Custaim na Sualainne</p> <p>Bord Sábháilteacht Leictreachais na Sualainne</p> <p>Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim (Custaim)</p>
<b>Camastaíl Imthairisceana Soláthair Phoiblí</b>	<p>An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</p> <p>An Roinn Dlí agus Cirt</p> <p>An Fóram Eacnamaíoch agus Coireachta</p> <p>An Chomhairle Chomhairleach Náisiúnta</p> <p>Coiste Iomaíochta an OECD</p> <p>Oifig Soláthair an Rialtais</p>
<b>Gníomhaíochtaí Ionadaíoch/Sásamh Comhchoiteann</b>	<p>An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</p>
<b>Miondíol Peitreal</b>	<p>An Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide</p> <p>Cumann Miondíoltóirí Peitiril na hÉireann</p> <p>Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann</p>
<b>Tionchairí na Meáin Shóisialta/Fógraíocht Ar Líne</b>	<p>Údarás na gCaighdeán Fógraíochta d'Éirinn</p> <p>Údarás Craolacháin na hÉireann</p> <p>An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</p> <p>Media Literacy Ireland</p> <p>Ardáin ar Líne</p>
<b>Seirbhísí Tréidliachta</b>	<p>An tÚdarás um Ard-Oideachas</p> <p>Comhairle Tréidliachta na hÉireann</p>

## Rannpháirtíocht Idirnáisiúnta

In 2022, ghlac an CCPC páirt 142 uair le raon leathan grúpaí oibre/fóiraim san AE agus in áiteanna eile. Thugamar 45 cainteanna agus óráidí freisin mar chuid de chur chuige comhoibríoch le páirtithe leasmhara. Tá na príomhgrúpaí agus imeachtaí ar fhreastail an CCPC orthu tugtha thíos.

GRÚPA/IMEACHT	PRÍOMHÁBHAIR
<b>Coistí Comhairleacha ar Shábháilteacht Táirgí</b>	Bréagáin, Ísealvoltas, Gás, Trealamh Cosanta Pearsanta (PPE)
<b>Comhdháil Idirphlé Tomhaltóirí</b>	Clár oibre tomhaltóirí an AE, Rialachán digiteach, Tomhaltóirí a chumhachtú san aistriú glas
<b>Líonra Comhoibríoch um Chosaint Tomhaltóirí (CPC)</b>	Gníomhaíochtaí comhordaithe, Forghníomhú trasteorann agus foláirimh, Patrúin dorcha tráchtála, Réiteach malartach díospóide, Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, r-Forfheidhmíú (dea-chleachtas agus foghlaim piaraí), margáiocht lucht tionchair na meán sóisialta
<b>Gníomhaíocht Chomhordaithe ar Shábháilteacht Táirgí (CASP)</b>	Cuibheoirí taistil, Ceimiceáin i mbréagáin, Maighnéid i mbréagáin, Faireachas margaidh ar líne, Measúnú riosca, Margáí sráide
<b>Grúpa Saineolais Riomhthráchtála CNET</b>	Iarratas ar Rialachán Ardán go Gnó (P2B).
<b>Grúpa Imscrúduithe Coiriúla</b>	Oibríochtaí cuardaigh, Láimhseáil fianaise, Malartú sonraí agus fianaise, Ullmhú comhaid, Dul chun na cúirte
<b>An Gréasán Eorpach Iomaíochta (ECN)</b>	Leasú ar an bhfógra maidir le sainmhíniú an mhargaidh, an tAcht um Margáí Digiteacha, Athbhreithniú ar an Rialachán maidir le díolúine bloc cothrománach, athbhreithniú ar an díolúine bloc ingearach, Grúpa an Phríomh-Eacnamaí, Costas maireachtála/boilscithe (Foghrúpa Bia, Foghrúpa Fuinnimh, Foghrúpa seirbhísí airgeadais, Pharma, Comhoibriú Idirnáisiúnta)
<b>Meitheal Cairtéil ECN</b>	Boige, Gan póitseáil, Roinnt faisnéise, Idirghníomhaíocht idir forghníomhú cairtéil choiriúil agus riaracháin
<b>Digiteach ECN</b>	Imscrúduithe digiteacha, foghrúpa an Achta um Margáí Digiteacha
<b>Cumaisc ECN</b>	Cumaisc
<b>Riomh-fhorfheidhmíú Cianda</b>	Dea-chleachtas Forfheidhmithe um Chosaint Tomhaltóirí
<b>Meitheal um Imscrúduithe Digiteacha agus Faisnéise Saorga an Choimisiúin Eorpaigh</b>	Fianaise dhigiteach, Fóiréinsic dhigiteach, Dea-chleachtais, ruathair maidine
<b>An Líonra Idirnáisiúnta um Chosaint agus Forfheidhmíú Tomhaltóirí (ICPEN) Ceardlann/Grúpaí Oibre Dea-Chleachtais</b>	Scéimeanna bolscaireachta pirimide a fhorfheidhmíú, scuabadh éifeachtach idirlín, Dul i ngleic le cleachtais athbhreithnithe mheablacha ar líne, Glasghlanadh, Éilimh chomhshaoil mhithreoracha,

GRÚPA/IMEACHT	PRÍOMHÁBHAIR
<b>Scéimeanna Bolscaireachta Pirimide ICPEN</b>	Conairí forfheidhmithe agus beartais smachtbhannaí, Oideachas agus cumhachtú faisnéise
<b>An Coiste um an Margadh Inmheánach agus um Chosaint an Tomhaltóra (IMCO)</b>	Seasamh le cearta tomhaltóirí agus iad ag siopadóireacht lasmuigh den AE
<b>Líonra Iomaíochta Idirnáisiúnta (ICN)</b>	Forghníomhú frith-chairtéil sna deich mbliana atá romhainn, Camastail imthairisceana sa soláthar poiblí, Uirlisí dlí rialála agus iomaíochta i margáí digiteacha, Abhcóideacht
<b>Comhdháil Idirnáisiúnta na hEagraíochta Sláinte agus Sábháilteachta Táirgí</b>	Rialachán Ghinearálta um Shábháilteacht Táirgí
<b>Seachtain Idirnáisiúnta um Shábháilteacht Táirgí</b>	Faireachas margaidh, Rioscaí nua maidir le sábháilteacht táirgí, Forfheidhmíú éifeachtach maidir le sábháilteacht táirgí
<b>Comhdháil um Fhaireachas Margaidh</b>	Leasú ar an Rialachán um Fhaireachas Margaidh, Straitéisí náisiúnta um fhaireachas margaidh, Faireachas margaidh san aois dhigiteach, Rialuithe teorann
<b>Comhdháil Choimisiún Iomaíochta na Malaeisia (MyCC)</b>	Tionchar eacnamaíoch suaitheadh an gheilleagair dhigitigh, peirspictíochtaí tionscail agus rialála ar chumaisc agus éadálacha, Camastail imthairisceana
<b>Meitheal Eagraíochta Tomhaltóra Thuaidh-Theas</b>	Breathimeacht agus Taighde Covid-19, Éagsúlacht i gcearta agus cosaint tomhaltóirí, Dochar tomhaltóra, margáiocht do lucht tionchair, taighde agus feachtais tomhaltóra, Praghsanna ag ardú, scéimeanna Ceannaigh Anois Ioc ar Ball
<b>Coiste Iomaíochta an OECD</b>	Cumhacht an mhargaidh sa gheilleagar digiteach, Cumaisc idithe a dhícheangal, Forbairtí tíre ar thionscnaimh rialála san earnáil dhigiteach, Dicháiliú an Stiúrthóra mar chosc ar sháruithe ar dhlí na hiomaíochta agus uirlisí scagtha sonraí, Claochlú digiteach ar sholáthar poiblí
<b>Coiste ar Bheartas Tomhaltóirí OECD</b>	Praghsáil phearsantaithe, Aimhleas tomhaltóra, Éilimh mhithreoracha faoi chúrsaí timpeallachta, Patrúin dorcha
<b>Líonra Idirnáisiúnta OECD ar Oideachas Airgeadais (INFE)</b>	Litearthachta airgeadais, Inniúlacht agus folláine, Dea-chleachtas agus taighde
<b>Rialachán Ardán go Gnó (P2B).</b>	Ball bunaidh den Líonra uile-Eorpach chun comhoibriú a éascú idir údarás P2B agus an Coimisiún Eorpach





## SPRIOC STRAITÉISEACH 4

Leanfaimid ag infheistiú inár ndaoine, inár rialachas agus inár mbonneagar, ag feabhsú go leanúnach i dtimpeallacht oibre atá ag athrú.

Díríonn gníomhaíochta sprioc straitéiseach 4 ar na rudaí seo a leanas a sheachadadh:



Buntáistí agus éifeachtacht ár straitéisí tacaíochta.



Iniúchtaí inmheánacha agus seachtracha a chur i gcrích go rathúil agus aghaidh a thabhairt ar mholtaí



Fás ar chumas agus ar shaineolas trí ionadaíocht a dhéanamh ar Éirinn ag cruinnithe de ghrúpaí oibre ábhartha AE agus idirnáisiúnta, fóraim, comhdhálacha agus líonraí idirnáisiúnta.

### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Bearta Straitéise:

**Buntáisti agus éifeachtacht ár straitéisí tacaíochta. Plean oibre a sheachadadh ag cur cianobair san áireamh.**

Mar chuid fócas forbairt foirne an CCPC, tacaíodh le 123 imeacht foghlama in 2020 agus eagraíodh 145 imeacht in 2022. Forbraíodh creat idirnáisiúnta agus leanadh le cur i bhfeidhm straitéis TFC an CCPC in 2022. Cuireadh obair chumaisc piolótach i bhfeidhm mar chuid d'ullmhúcháin an CCPC polasaí agus plean fórsa saothair lúfar a fhorbairt in 2023. Leanadh le folláine mar fhócas in 2022 agus eagraíodh breis agus 20 imeacht chun tacú le sláinte fhisiciúil agus mheabhrach na foirne.

Ba é ráta coinneála foirne an CCPC ná 92.5% in 2020 agus 79% in 2022. Tagann ráta coinneála foirne an CCPC in 2022 le tagarmharc ráta coinneála AD 2022 de 78-80%, rud a léiríonn an t-éileamh láidir atá ar fhostaithe sa mhargadh fostaíochta.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## Dea-chleachtas san Ionad Oibre

### Fócas Corparáideach

#### Cumas Tógála



Líon an CCPC 57 post, trinár bhfeachtas earcaíochta ar líne. Ag deireadh na bliana bhí 145 ball foirne againn, méadú 13.5% ó 2021. Léiríodh ár bhfás leanúnach nuair a cruthaíodh Rannóg na gCairtéal neamhspleách chun imscrúduithe a sheachadadh ar sháruithe ar dhlí na hiomaíochta ar chamastail imthairisceana, socrú praghsanna agus cairtéil roinnte margaidh.

Thosaíomar ag méadú an Aonaid Forbartha Eagrúcháin/Acmhainní Daonna go Rannán, ionas go mbeadh sé ábalta tacaíocht oibriúcháin agus straitéiseach a chur ar fáil don CCPC. Chuireamar tús freisin le hathbhreithniú ar ár struchtúr um Chosaint Tomhaltóirí chun athruithe reachtaíochta a sheachadadh agus chun torthaí tomhaltóirí a fheabhsú. Tabharfar an obair seo chun críche in 2023.

#### Straitéis ICT 2021-23



I measc na bpríomhthionscnamh in 2022 chuireadh raon tacaíochtaí TF ar fáil le haghaidh oibriú lúfar agus rinneadh athstruchtúrú ar an Aonad TFC chun freastal ar riachtanais ghnó leathana an CCPC. In 2022, chuir an CCPC tús le hobair ar ár gcéad straitéis sonraí, a thabharfar chun críche in 2023.

#### Creat Idirnáisiúnta



In 2022, thug an CCPC creat idirnáisiúnta chun críche chun ár ngníomhaíocht idirnáisiúnta a chomhordú d'fhonn stiúradh, comhoibriú agus foghlaim laistigh dár ngníomhaíochtaí idirnáisiúnta forleathana.

#### Straitéis Branda



In 2022, chuir an CCPC tús le hathbhreithniú ar ár bhféiniúlacht branda ionas gur féidir ár sainchúram a chur in iúl níos fearr do lucht féachana lárnacha. Críochnóimid an obair seo in 2023.

### An Timpeallacht Oibriúcháin

#### Obair Sofhreaigrúil



In 2022, tugadh beartas oibre lúfar isteach leis an bhfoireann ar bhinn piolótach, a tharla ag an am céanna leis an bhfoireann ag filleadh ar an oifig de réir na teorach um Shláinte Phoiblí Covid-19. Mar chuid de, cuireadh réimse tacaíochtaí ar fáil chun timpeallacht sofhreaigrúil a chruthú don bhfoireann. Beidh aiseolas ó shuirbhéanna foirne agus ó ghrúpaí éisteachta agus ón méid a foghlaimíodh go dtí seo mar bhonn eolais d'fhorbairt beartais deiridh in 2023.

#### Forbairt Ghairmiúil



Thacaigh an CCPC le 145 imeacht foghlama le 1,560 duine i láthair, 27 iarratas Calaois Réamhtháille agus 153 seisiún oiliúna aonair. Chuimsigh príomhréimsí forbartha in 2022 ceannaireacht, tógáil foirne, bainistíocht feidhmíochta agus bainistíocht tionscadail. Áiríodh ar imeachtaí oiliúna saincheaptha sábháilteacht táirgí agus agallaimh imscrúdaithe.

#### Folláine



D'eagraigh Coiste Folláine an CCPC breis agus 20 imeacht chun tacú le sláinte mheabhach agus fisiciúil ár bhfoirne. Bhí imeachtaí ar siúl mar chuid de 'Wellbeing Wednesday', agus i measc na n-ábhar a bhí faoi chaibidil bhí: sláinteachas codlata, sos míostraithe agus smaointeoireacht dhearfach. Le linn dóibh filleadh ar an oifig, d'eagraigh an Coiste imeachtaí chun an fhoireann a thabhairt le chéile agus ag an am céanna tacú le carthanachtaí agus leis an bpobal áitiúil. Le linn na bliana, bhailigh an CCPC €1,203 le haghaidh Saint Vincent de Paul, the Switchboard agus Goal.

#### Clár Glas



In 2022, thacaigh an CCPC le raon tionscnaimh le bheith níos neamhdhiobhálaí don timpeallacht. Mar chuid de seo bhí Feachtas 'Laghdaigh d'Úsáid', ag aontú ar ghníomhaíochtaí chun tacú le Plean Gníomhaithe ar son na hAeráide agus úsáid fuinnimh an CCPC a laghdú.

Tuairiscíonn an CCPC ár sonraí bainistíochta fuinnimh agus feidhmíochta don Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann (SEAI) ar bhonn bliantúil<sup>18</sup>. Léiríonn sonraí sealadacha an SEAI 2022 go ndearnamar 78.6% de choigilteas fuinnimh ón mbliain bhonnlíne (2009), atá 57.3% níos fearr ná sprioc 2030. Chomh maith leis sin rinneamar 15.7% níos fearr ná 2021 maidir le héifeachtúlacht fuinnimh. Léiríonn sonraí sealadacha SEAI freisin go raibh laghdú 58.3% againn ar astaíochtaí gás ceaptha teasa ó na hastuithe bonnlíne.



### Ráiteas Straitéise 2021-2023 a Sheachadadh

Tá gníomhaíocht CCPC ón mbliain dheireanach den Ráiteas Straitéise 2018-2020 mar bhonnline don Ráiteas Straitéise 2021-2023.

### Beart Straitéise:

**Iniúchtaí inmheánacha agus seachtracha a chur i gcrích go rathúil agus aghaidh a thabhairt ar mholtaí**

Tá an CCPC á rialú ag Coimisiún a bhfuil freagracht iomlán air as bainistíocht riosca. Déanann an Coiste Iniúchta agus Riosca clár iniúchta inmheánaigh gach bliain. Críochnaíodh 19 n-iniúchadh san iomlán ó 2020 go 2022, lena n-áirítear sé iniúchadh in 2022. Go dtí seo, cuireadh 71% de mholtaí iniúchta 2020 i bhfeidhm agus 79% de mholtaí 2021.

I rith 2022, lean an CCPC ar aghaidh ag cinntiú gur chomhlíon sé gach reachtaíocht ábhartha, lena n-áirítear cosaint sonraí, saoráil faisnéise, iocaíochtaí pras; agus eitic, caighdeáin agus iompraíochtaí.

*Tá faisnéis bhreise curtha ar fáil sa chuid seo.*

## Dea-chleachtas Rialachais

### An Coimisiún



Rialaíonn Coimisiún an CCPC atá comhdhéanta de Chathaoirleach agus ceathrar Comhalta lánaimseartha. Tá an Cathaoirleach freagrach as reáchtáil na heagraíochta agus as rialachas corparáideach. Faigheann an Cathaoirleach cúnamh i gceannaireacht agus i mbainistíocht an CCPC ó na Comhaltaí agus feidhmeannaigh sinsearacha eile.

Ceaptar an tAire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta Comhaltaí an Choimisiúin, tar éis comórtais oscailte sa tSeirbhís Ceapachán Poiblí, ar feadh téarma nach faide ná cúig bliana.

COMHALTA BOIRD	RÓL	TÉARMA TOSAITHE/CRÍOCHNAITHE
Jeremy Godfrey	Cathaoirleach	Téarma críochnaithe 12 Feabhra 2023
Patrick Kenny	Comhalta	Téarma athnuaithe 10 Eanáir 2022
Brian McHugh	Comhalta	Téarma athnuaithe 1 Meán Fómhair 2022
Úna Butler	Comhalta	Téarma tosaithe 10 Eanáir 2022
Kevin O'Brien	Comhalta	Téarma tosaithe 22 Lúnasa 2022



Tagann an Coimisiún le chéile ar a laghad dhá uair sa mhí chun athbhreithniú a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí an CCPC, treoir agus treoir straitéiseach a sholáthar i réimsí ar leith agus chun cinntí foirmiúla a dhéanamh.

I measc na n-ábhair atá forchoimeáda le cinneadh ag an gCoimisiún tá:

- Buiséid bhliantúla, pleananna corparáideacha, tuarascálacha bliantúla, ráitis airgeadais agus ráitis straitéiseacha a cheadú.
- Beartaí a cheadú a chlúdaíonn airgeadas, soláthar, riosca, acmhainní daonna, cóid iompair agus coinbhleachtaí leasa
- Conarthaí móra, infheistíochtaí, tionscadail chaipitil a cheadú agus airgead a fháil ar iasacht
- Ceapachán foirne a cheadú, a dtéarmaí agus a gcoinníollacha seirbhíse agus luach saothair
- Cinneadh a dhéanamh go bhféadfar nó nach bhféadfaí cumasc a chur i bhfeidhm
- Imeachtaí sibhialta a thionscnamh ar shárú ar Ailt 4 nó 5 den Acht lomaíochta 2002 nó Airteagal 101 agus Airteagal 102 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh
- Ionchúiseamh a thosú ar chion mar atá leagtha amach san Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007
- Comhad a atreorú le hOifig an Stiúrthóra Ionchúiseamh Poiblí (DPP) maidir le baint le cairtéil líomhnaithe
- Moladh a dhéanamh don DPP díolúine choinníollach a dheonú nó a chúlghairm as a bheith páirteach i gcairtéal.

Déantar bainistiú ar chúrsaí eagrúcháin ó lá go lá trí chruinnithe neamhfhoirmiúla, díospóireachtaí agus comhairliúcháin idir an Cathaoirleach agus na Comhaltaí. Chomh fada agus a bhaineann sé le cinnteoireacht phraiticiúil, tarmligtear cinnteoireacht

## Bainistíocht Riosca

### Forbhreathnú



Tá freagracht fhoriomlán ar an gCoimisiún as bainistíocht riosca, lena n-áirítear cineál agus méid na rioscaí suntasacha a nglacfaidh an CCPC leo ar leibhéal straitéiseach agus oibriúcháin a shocrú. Tá meascán de na rudaí seo a leanas ag baint le bainistiú riosca laistigh den CCPC:

- Athbhreithnithe ráithiúla ar Chláir Rioscaí na Rannán agus ar an gClár Riosca Corparáideach
- Eachtraí riosca agus tuairisciú ó Stiúrthóirí ar neastimpistí, gníomhartha maolaithe san áireamh
- Gnáthmheasúnuithe trí iniúchadh inmheánach

- Tuairisciú do chruinnithe an Choiste Iniúcháireachta agus Riosca ar na príomhrioscaí atá roimh an CCPC agus conas a bhainistítear iad go gníomhach
- Cruinnithe dúshláin riosca le Stiúrthóirí
- Athbhreithniú ar pholasaithe agus nósanna imeachta bainistiú riosca

## An Coiste Iniúcháireachta agus Riosca



Tacaíonn an Coiste Iniúchta agus Riosca (ARC) leis an gCoimisiún maidir lena fhreagrachtaí maidir le riosca, rialú agus rialachas, agus dearbhú gaolmhar. Tá an ARC neamhspleách i gcomhlíonadh a cuid feidhmeanna. Leagann Cairt agus Téarmaí Tagartha an ARC amach a ról agus a fhreagrachtaí.

Tá a clár oibre an ARC á threorú ag na hoibleagáidí a leagtar síos faoi Chód Cleachtas 2016 um Rialachas Comhlachtaí Stáit (Cód 2016). Tuairiscíonn an ARC chuig an gCoimisiún i ndiaidh gach cruinnithe, agus go foirmeálta, i scríbhinn, uair sa bhliain.

Ba iad Conor Blackwell (Cathaoirleach), Brian McHugh, Carmel Foley, Jimmy Murphy (go dtí an 22 Meitheamh 2022) agus Eilis Quinlan (ó 12 Deireadh Fómhair 2022) ballraíocht ARC le linn 2022. Tháinig an ARC le chéile ceithre huair in 2022, agus sonraítear iad sa tábla thíos.

Comhalta Coiste		Mí na	MF	Nollaig	Iomlán
<b>Conor Blackwell</b> Cathaoirleach	x	x	x	x	4/4
<b>Brian McHugh</b> Comhalta Feidhmeannach	x	x	x	x	4/4
<b>Carmel Foley</b> Comhalta Seachtrach	x	x	x	x	4/4
<b>Jimmy Murphy</b> Comhalta Seachtrach	x	-	Ní	Ní	1/2
<b>Eilis Quinlan</b> Comhalta Seachtrach	Ní	Ní	Ní	x	1/1

### Iniúchadh Inmheánach



Feidhmíonn an fheidhm iniúchta inmheánaigh de réir Chód 2016 agus oibríonn sé faoin ARC. Rinne an CCPC na hathbhreithnithe seo a leanas in 2022:

- Athbhreithniú ar Éifeachtacht na Rialuithe Inmheánacha
- Athbhreithniú Comhairleach ar Shábháilteacht Táirgí
- Áireamhain Uirlisí Airgid (Bailíochtú)
- Polasaí agus Rannán Idirnáisiúnta
- Bainistíocht Riosca (Ag Leibhéal Rannach)
- Athbhreithniú leantach ar na moltaí a rinneadh in athbhreithnithe iniúchta inmheánaigh roimhe seo

## Comhlíonadh Comhlachta Poiblí

### Cosaint Sonraí



Tá sraith de bheartais inmheánacha ag an CCPC chun ár gcomhlíonadh leanúnach leis an Acht um Chosaint Sonraí 2018 agus Rialachán Ginearálta an AE ar Chosaint Sonraí (RGCS) a chinntiú. Tá fógraí príobháideachais mionsonraithe ar ár suíomh Gréasáin le cur ar chumas gach duine a bhíonn i dteagmháil linn tuiscint a fháil ar an gcaoi a gcaithimid le haon sonraí pearsanta a phróiseálaimid, agus a thuiscint conas is féidir leo a gcearta cosanta sonraí a chur i bhfeidhm.

### Eitic, Caighdeán agus Iompar



Chuir foireann CCPC le stiúirthóireachtaí ainmnithe nó poist ainmnithe fostaíochta Ráitis Spéise isteach in 2022 mar a cheanglaítear faoin reachtaíocht eithe. Ina theannta sin, leagann Cód Iompair CCPC amach na prionsabail, na caighdeáin agus na luachanna a bhfuiltear ag súil go gcoifidh gach ball foirne CCPC leo.

### Saoráil um Fhaisnéis



In 2022, fuair an CCPC seacht n-iarratas um Shaoráil Faisnéise (SF). Astu seo, deonáíodh ceann amháin, deonáíodh ceann amháin i bpáirt, diúltaíodh do dhá cheann agus tarraingíodh siar/láimhseáladh trí cinn lasmuigh den reachtaíocht SF.

### Sláinte agus Sábháilteacht



Thug an CCPC Ráiteas Sábháilteachta nua isteach in 2022 bunaithe ar mheasúnú riosca iomláin ar oifig agus feidhmeanna an CCPC. Athchuireadh iniúchtaí sábháilteachta dóiteáin agus sláinte agus sábháilteachta i bhfeidhm nuair a d'fhill an fhoireann ar an oifig le linn 2022.

Cuireadh oiliúint ar roinnt ball foirne mar mheasúnóirí trealaimh scáileáin taispeána de réir na reachtaíochta sláinte agus sábháilteachta, agus cuireadh tús arís le measúnuithe eirgeanamaíochta ar an láthair i mí Iúil. Seachadadh oiliúint freisin ar láimhsiú, cúnamh dóiteáin agus freagrachtaí maor dóiteáin.

### Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003



Leanadh le cur i bhfeidhm Scéim Teanga an CCPC faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 in 2022.

### Maoirseacht/OPDA



Tá Comhaontú Seachadta Maoirseachta agus Feidhmíochta (OPDA) i bhfeidhm idir an CCPC agus ár máthair-Roinn, an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta (DETE), a shainíonn go soiléir téarmaí an chaidrimh. In 2022, reáchtáladh ceithre chruinniú fhoirmiúla OPDA idir an CCPC agus oifig DETE.

### Íocaíochtaí Pras



Comhlíonann an CCPC an tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997 agus Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Íocaíocht Dhéanach in Idirbhearta Tráchtála) 2002. In 2022, rinneadh 86% dár n-íocaíochtaí ar fad laistigh de 15 lá agus rinneadh 12% eile laistigh de 30 lá. B'ionann íocaíochtaí a rinneadh lasmuigh de 30 lá agus 2% d'íocaíochtaí iomlána an CCPC. Bhí na hiocaíochtaí a rinneadh thar 30 lá faoi cheist go príomha, seachas ceann inar íocadh ús agus pionóis de €41.04. Foilsítear Tuairisceáin um Íoc Pras an CCPC ar ár suíomh gréasáin.

### Nochtadh Cosanta



Cheanglaítear ar an CCPC faoi Alt 22 den Acht um Nochtadh Cosanta 2014 tuarascáil bhliantúil a fhoilsiú ar líon na nochtadh cosanta a fuaireamar sa bhliain roimhe sin agus ar an ngníomh a rinneamar ina leith. Ní bhfuarthas aon nochtadh den sórt sin in 2022.

### Cód Caiteachais Phoiblí



Chloigh an CCPC le gach Cód Cleachtas maidir le Rialachas Comhlachtaí Stáit 2016 san áireamh. Tá meicníochtaí láidre bainistíochta airgeadais, monatóireachta agus rialaithe curtha i bhfeidhm ag an CCPC, a bhfuil na Nósanna Imeachta Airgeadais Poiblí leagtha amach ag an Aire Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe mar thaca acu. Tá an CCPC sásta gur chloigh sé le prionsabail, ceanglais agus treoirínte ábhartha an Chóid Chaiteachais Phoiblí agus go bhfuil an luach is fearr ar airgead faighte aige go seasta.

### Seirbhís do Chustaiméirí



Fuair Bainisteoir Seirbhíse Ardchaighdeáin do Chustaiméirí an CCPC gearán amháin ó thomhaltóir. Fuair an tOmbudsman gearán amháin faoin CCPC, a dúnadh gan dul ina mbun a thuilleadh. Liostaítear i bPlean Gníomhaíochta do Chustaiméirí an CCPC 2021-2023 na gníomhartha atá a dhéanamh chun ár ngealltanais a chur chun cinn go leanúnach. Tá táscairí feidhmíochta bainteacha ag na gníomhartha seo, a d'fheidhmigh an CCPC go héifeachtach in 2022.

### Airgeadas

#### Ráitis Airgeadais 2022



Ba é leithdháileadh buiséid an CCPC in 2022 ná €19,953,275, agus tháinig €17,118,000 de sin ó mhaoiniú Stáitchiste agus tháinig €2,835,275 ó thobhach thionscal na seirbhísí airgeadais, maidir le faisnéis airgeadais phearsanta shonrach agus feidhmeanna oideachais san earnáil airgeadais.

Agus é seo á scríobh, tuairiscíonn na dréachtráitis airgeadais bhliantúla caiteachas de €16,390,775 ar ghníomhaíochtaí maoinithe ag an Stáitchiste agus €2,751,316 ar ghníomhaíochtaí tobhach-mhaoinithe. Déanfaidh Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na ráitis airgeadais an CCPC. Ullmhaítear na ráitis airgeadais ar bhonn fabhráithe na cuntasáíochta, ach amháin don mhaoiniú ón Stáitchiste, a ullmhaítear de réir na bprionsabal cuntasáíochta a nglactar leo go ginearálta.

#### Tobhach ar Sholáthróirí Seirbhísí Airgeadais



Bailíodh os cionn 99.9% de mhéid iomlán tobhaigh<sup>19</sup> 2022 a ghearradh ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais ó 384 cuideachta.

### Luach saothair



Is comhalta é an Cathaoirleach de scéim neamh-mhaoinithe le sochar sainithe san earnáil phoiblí agus tá a chuid teidlíochtaí de réir théarmaí scéim aoisliúntais sochair shainithe na Seirbhíse Poiblí ábhartha.

Costais an Choimisiúin in 2022:

- Jeremy Godfrey: €12,303
- Patrick Kenny: €356
- Brian McHugh: €1,364
- Úna Butler: €898
- Kevin O'Brien: €1,256
- Conor Blackwell: €0



<sup>19</sup> Is féidir leis an CCPC tobhaigh a ghearradh ar sholáthraithe rialaithe seirbhísí airgeadais faoi na cumhachtaí a thugtar dó le halt 24B den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (arna chur isteach leis an Acht um Athchóiriú an Bhainc Ceannais 2010).





Tá an CCPC á rialú ag Cathaoirleach Feidhmiúcháin agus ag Coimisiún. Léiríonn ár gcairt eagraíochta ballraíocht an Choimisiúin agus na Rannán atá i bhfeidhm in 2023. Déanann gach comhalta maoirsiú ar roinnt Rannán sa CCPC thar ceann an Choimisiúin.

### ÁR STRUCHTÚR



**Patrick Kenny**  
Cathaoirleach

Dlíthiúil  
Seirbhísí

Táirge  
Sábháilteacht



**Úna Butler**  
Comhalta

Cairtéil

Digiteach  
Iniúchtaí

Acmhainní Daonna  
agus Forbairt na  
hEagraíochta



**Brian McHugh**  
Comhalta

Iomaíocht  
Forfheidhmiú  
agus Cumaisc

Polasaí, Taighde  
agus Idirnáisiúnta



**Kevin O'Brien**  
Comhalta

Cosaint  
Tomhaltóirí agus  
Forfheimhmiú

Cumarsáid

Seirbhísí  
Corparáideacha

### Liosta Cosanta Tomhaltóirí 2022

Déanann an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC) a dhícheall leas tomhaltóirí a fheabhsú ar fud an gheilleagair trí chomhlíonadh a chur chun cinn, agus breis is 40 ionstraim reachtach a fhorfheidhmiú nuair is gá, lena n-áirítear an dlí um chosaint tomhaltóirí. Soláthraíonn an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (CPA) raon de bhearta forfheidhmithe chun cabhrú leis an CCPC comhlíonadh gnó le dlí um chosaint tomhaltóirí a bhaint amach, ó rannpháirtíocht, go gníomh riaracháin, go ionchúiseamh coiriúil.

Nuair a dhéantar gníomh forfheidhmithe, ceanglaítear ar an CCPC Liosta um Chosaint Tomhaltóirí (CPL) a choinneáil agus a chothabháil ina sonraítear cuideachtaí agus daoine aonair a bhí faoi réir na ngníomhartha forfheidhmithe seo a leanas faoin CPA:

- Tá fineáil nó pionós eile curtha i bhfeidhm ag cúirt.
- Tá ordú toirmisc déanta.
- Tá gnóthas tugtha.
- Tá fógra comhlíonta curtha i bhfeidhm.
- Tá fógra íocaíochta seasta íoctha.

Tá ainmneacha agus seoltaí bailte na gcomhlachtaí agus daoine aonair cuí ag an CPL chomh maith le cur síos ar an trádáil, gnó nó gairm agus aon sonraí eile is cuí dar leis an CCPC. I dteannta leis na ngníomhartha forfheidhmithe a shonraítear sa CPL, tugann an CCPC faoi raon gníomhaíochtaí chun comhlíonadh gnó an dlí um chosaint tomhaltóirí a mhéadú.

In 2022, cuireadh na gníomhartha forfheidhmithe um chosaint tomhaltóirí seo a leanas i gcrích:

- Ionchúisíodh triúr trádálaí, i gcontaetha Cheatharlach, Bhaile Átha Cliath agus na Mí sa chúirt.
- Seirbheáladh cúig Fhógra Comhlíonta déag ar thrádálaithe i gcontae an Chláir, Dún na nGall, Baile Átha Cliath, Ciarraí, Co na Mí agus Loch Garman.
- Eisíodh seacht bhFógra Íocaíochta Seasta déag ar thrádálaithe i gcontaetha Corcaigh, Baile Átha Cliath, Luimneach agus Ciarraí.

Cuireadh An tAcht um Chearta Tomhaltóirí 2022 (CRA) i bhfeidhm ar na 29 Samhain 2022. Tháinig roinnt athruithe dearfacha leis an reachtaíocht nua seo, lena n-áirítear cearta tomhaltóirí, cosaintí agus leigheasanna níos láidre thar roinnt príomhréimsí. Beidh na ngníomhartha forfheidhmithe a eascraíonn ón GRC mar chuid de Liostaí Cosanta Tomhaltóirí amach anseo.

### Buaicphointí 2022

#### Siopadóireacht ar líne

Tá siopadóireacht ar líne fós ina réimse tosaíochta don CCPC agus déanaimid monatóireacht ar chomhlíonadh na reachtaíochta um chosaint tomhaltóirí ar líne agus sa siopa araon. Le linn 2022, rinne ár nOifigigh Údaraithe 50 iniúchadh ar líne agus 49 ath-iniúchadh ar líne chun comhlíonadh na ngnólachtaí le píosaí éagsúla reachtaíochta a mheasúnú, lena n-áirítear Réiteach Díospóide Ar Líne, an Treoir um Chearta Tomhaltóirí agus rialacháin ríomhthráchtála. Aithníodh 194 sárú ar reachtaíocht tomhaltóirí.

Ceartaíodh 141 de na sárúithe seo trí rannpháirtíocht le trádálaithe. Eisíodh ocht bhfógra comhlíonta a bhain le siopadóireacht ar líne nuair a theip ar thrádálaithe saincheisteanna a réiteach tar éis don CCPC dul i dteagmháil leo. Eisíodh na fógraí comhlíonta do thrádálaithe a thug faisnéis mhíchruinn nó mhíthreorach do thomhaltóirí faoina gcearta agus nár sholáthair an tréimhse chealaithe cheart.

Spreagadh tomhaltóirí le tuilleadh a fhoghlaim faoina gcearta i bhfeachtas faisnéise faoi Aoine Mhór na Siopadóireachta a bhí ar an teilifís, sa phictiúrlann, ar líne agus ar na meáin shóisialta. Mar thoradh ar an bhfeachtas faisnéise tugadh breis agus 15,000 cuairt ar ár suíomh Gréasáin, ccpc.ie.

#### Trádálaithe Gluaisteán Athlámhe

Is gnách go mbíonn ceannach carr ar cheann de na ceannacháin is costasaí a dhéanfaidh tomhaltóir agus tá cosaintí tomhaltóirí thar a bheith tábhachtach. Nuair a bhíonn carr athlámhe á cheannach, is ábhar imní ar leith é sábháilteacht tomhaltóirí freisin. Ní hamháin go laghdaíonn dlíthe um chosaint tomhaltóirí an baol go gcaillfeadh tomhaltóirí a gcuid airgid; cabhraíonn siad freisin le tomhaltóirí a chosaint ar tháirgí contúirteacha, feithiclí san áireamh.

Faoin dlí um chosaint tomhaltóirí, is cion é do thrádálaithe eolas bréagach, míthreorach nó mealltach a thabhairt faoi stair an chairr. Mura luaitear a mhalairt, ba cheart do thrádálaí mótaíricheall cuí a dhéanamh, lena n-áirítear seiceálacha ar stair an chairr, sula gcuirtear carr ar fáil lena dhíol le tomhaltóir.

Ní mór do thomhaltóirí a bheith curtha ar an eolas má bhí an carr i dtimpiste cheana, má bhí sé taifeadta ag an gcomhlacht árachas mar fheithicil scriosta, nó má tá an míleáiste mícheart léirithe air.

Le linn 2022, rinne an CCPC sraith iniúchtaí gan choinne i gCabhán, Corcaigh, Ciarraí, Maigh Eo, Muineachán agus Sligeach ar thrádálaithe cairr a cheapadh a bhí ag díol cairr a bhí athshocraithe nó a bhí i dtimpiste cheana agus a bhí mar ábhar go leor gearán chuig an CCPC. Tugadh barántais chuardaigh freisin mar chuid d'fhiosrúcháin choiriúla ar roinnt trádálaithe a bhfuil amhras orthu maidir le cionta cleachtais tráchtála míthreoracha.

Thug an CCPC beirt thrádálaithe cairr chun na Cúirte a chuir tomhaltóirí amú faoi stair na gcarr athlámhe a bhí á ndíol acu.

- I Mí Márta 2022, **fuarthas amach go raibh Fergus O'Donnell ó Inclusive Car Sales, an Pháirc Thiar Páirc Tionsclaíochta, Baile Átha Cliath 12** tar éis carr a fhógairt agus a dhíol leis an stair úinéireachta agus míleáiste mícheart, a ghanniontráil sé thart faoi 5%.
- Chomh maith leis sin, i mí Márta 2022, **fuarthas amach go raibh Anthony Behan ó Ráth Tó, Co. na Mí** tar éis dul i mbun cleachtas tráchtála míthreorach trí mhaíomh nach raibh an carr i dtimpiste cheanna nuair a dhíol sé é leis an tomhaltóir.

Ní féidir le trádálaí a rá nó ligeann orthu go bhfuil siad ag obair ar bhonn pearsanta seachas gnó agus iad ag díol cairr. Aitheanta mar 'trádálaithe i mbréagriocht,' tá sé seo le feiceáil go coitianta i bhfógraí ar líne agus tá sé mídhleathach.

- I mí Iúil 2022, **fuarthas amach go raibh Jordan Black ó Co. Cheatharlach** tar éis tomhaltóir a mhíthreorú, a cheannaigh carr uaidh sa tslí seo.

Chuir líne chabhrach an CCPC faisnéis ar fáil freisin do 3,544 tomhaltóir a rinne teagmháil linn maidir le cúrsaí feithicle agus iompair.

### Bearta Forfheidhmithe um Chosaint Tomhaltóirí faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí

#### Fógra Íocaíochta Seasta



Is éard is Fógra Íocaíochta Seasta (FPN) ann fineáil socraithe de €300 a fhéadfaidh an CCPC a eisiúint do thrádálalí mura dtaispeánann sé praghsanna i gceart nó mura gcuireann sé/sí faisnéis riachtanach ar fáil do thomhaltóir. Is féidir FPN a eisiúint freisin i gcásanna áirithe má ghearrtar táille bhreise ar thomhaltóir nó mura n-aisioctar é i gceart. Ní mór FPN a íoc laistigh de 28 lá.

Féadfar níos mó ná FPN amháin a eisiúint do thrádálalí. Is cion é gan FPN a íoc a d'fhéadfaidh an CCPC [s.85 CPA] a ionchúiseamh. Táthar ag súil go dtiocfaidh méadú ar an leibhéal FPN atá ar fáil don CCPC in 2023 tar éis teacht isteach an Achta um Chearta Tomhaltóirí in 2022, a leasaíonn an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

#### Gnóthas



Is comhaontú foirmiúil scríofa é gnóthas idir an CCPC agus trádálalí ina n-aontaíonn trádálalí gníomhartha áirithe a dhéanamh. Is féidir comhaontú a bheith san áireamh i ngnóthais chun beart a dhéanamh chun dul i ngleic le sárú an dlí. D'fhéadfaidh gníomhaíochtaí amhail ráiteas ceartaitheach a fhoilsiú nó cúiteamh a íoc le tomhaltóir a bheith san áireamh sa chomhaontú [s.73 CPA].

#### Fógra Comhlíonta



Is éard is Fógra Comhlíonta (CN) ann ná fógra scríofa dlíthiúil ar féidir leis an CCPC a eisiúint chuig trádálalí a bhfuil 'gníomh nó cleachtas toirmiscthe' déanta aige nó atá ag déanamh 'gníomh nó cleachtas toirmiscthe' faoi láthair. Insíonn an CN don trádálalí go gcaithfidh siad an cheist a réiteach agus rudaí a chur ina gceart. Is féidir le trádálalí achomharc a dhéanamh chuig CN chuig an gCúirt Dúiche laistigh de 14 lá. Mura gcomhlíonann trádálalí na treoracha sa CN beidh sé ag briseadh an dlí agus is féidir é a thabhairt chun na Cúirte [alt 75 CPA].

#### Ordú Toirmisc



Is ordú dlíthiúil é Ordú Toirmisc a eisiónn an Chúirt Cuarda nó an Ard-Chúirt chuig trádálalí chun a rá leo gan rud éigin a dhéanamh atá mídhleathach faoin CPA.

Faoi Alt 71 den CPA, is féidir le duine ar bith, lena n-áirítear an CCPC, iarratas a dhéanamh chuig an Chúirt Cuarda nó chuig an Ard-Chúirt ar Ordú Toirmisc.

#### Ionchúiseamh



Is éard is ionchúiseamh ann nuair a thugann an CCPC trádálalí chun na cúirte toisc go bhfuil an dlí atá leagtha amach sa CPA sáraithe acu. Is é trádálalí a bhris an dlí an smachtbhanna deiridh atá ar fáil don CCPC a ionchúiseamh. Is féidir fineálacha arda agus fiú pianbhreith príosúin a eisiúint do thrádálalí. Má chiontaítear é, féadfaidh an trádálalí a bheith air costas an CCPC a thabhairt chun na Cúirte a íoc freisin.

### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

#### Ionchúisimh

**Líon iomlán na n-ionchúiseamh a tugadh chun críche in 2022: Trí**

##### Reachtaíocht Ábhartha

Tá cosc le cleachtas tráchtála míthreorach faoin alt 42 agus mar a thuairiscítear in alt 43(2) agus 43(3)(b)(vi) contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

**Fergus O'Donnell Ó Inclusive Car Sales, Páirc Tionsclaíochta na Páirce Thiar, Baile Átha Cliath 12**, trádálaí ag feidhmiú mar dhéileálaí gluaisteán athlámhe, a bhfuarthas amach a bhí tar éis dul i mbun cleachtas tráchtála míthreorach trí charr a dhíol agus a fhógairt leis an stair úinéireachta agus míléaiste mícheart, a ghanniontráil sé le 5%.

Bhain an cás le Fergus O'Donnell ó Inclusive Car Sales a dhíol 2010 Fiat 500 go tomhaltóir ar an 1 Iúil 2017 ar €5,350. Fógraíodh an carr ar díol ar DoneDeal.ie an 18 Bealtaine 2017.

I ndiaidh don tomhaltóir an carr a cheannach, bhris an carr síos agus é ag tiomáint. Thug an tomhaltóir chuig meicneoir é a d'aithin fadhbanna leis an bhfeithicil, is iad sin, fadhbanna leis an stiúradh cumhachta. Fuarthas amach go raibh stair úinéireachta ag an gcarr nach raibh nochta nó fógartha, agus anuas air sin, ghanniontráil sé míléaiste na feithicle le 5%.

Ar 10 Márta 2022, phléadail Fergus O'Donnell ciontach i gCúirt Dúiche Chathrach Bhaile Átha Cliath as gabháil do chleachtas tráchtála míthreorach. Chúitigh Fergus O'Donnell an tomhaltóir go hiomlán agus d'íoc sé €5,000 móide CBL (€6,150 san iomlán) i dtreo chostais an CCPC maidir leis an gcion a imscrúdú, a bhrath agus a ionchúiseamh. D'úsáid an Breitheamh Halpin alt 1(1) de Phromhadh Ciontóirí Act 1901.

##### Reachtaíocht Ábhartha

Dul i mbun cleachtas tráchtála míthreorach toirmisceithe faoi alt 42 mar a thuairiscítear in alt 43 (2) agus 43(3)(b)(vii) cion contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

**Is trádálaí é Anthony Behan, Ráth Tó, Co. na Mí** ag feidhmiú mar dhéileálaí gluaisteán athlámhe, fuarthas go raibh sé i mbun cleachtas tráchtála míthreorach trína dhearbhu nach raibh carr i dtimpiste roimhe sin nuair a dhíol sé leis an tomhaltóir é. Bhain an cás le 2008 Mini One a dhíol Anthony Behan le tomhaltóir ar an 25 Meán Fómhair 2016.

An bhliain ina dhiaidh sin, forbraíodh fadhbanna sa charr agus fuarthas amach go raibh an carr i dtimpiste cheana féin, Moladh an tomhaltóir an carr a bhaint ón mbóthar. Rinne an tomhaltóir iarracht dul i dteagmháil le Mr. Behan faoin gcarr a bhí i dtimpiste ach níor éirigh leis. An 25 Márta 2022 phléadail Anthony Behan ciontach i gCúirt Dúiche Chathrach Bhaile Átha Cliath agus ciontaíodh é i gcion contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 as cleachtas tráchtála míthreorach. Ghearr an Breitheamh Halpin fineáil de €500. D'íoc Anthony Behan €7,100 mar chúiteamh don tomhaltóir.

### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

#### Reachtaíocht Ábhartha

Dul i mbun cleachtas tráchtála míthreorach toirmisceithe faoi alt 42 mar a thuairiscítear in alt 43 (2) agus 43(3)(b)(vii) cion contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Dul i ngleic le cleachtas tráchtála toirmisceithe mar a thuairiscítear in alt 55(1)(x)(i) agus contrártha d'alt 56 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

**Jordan Black, ó Co. Cheatharlach**, trádálaí a bhí ag feidhmiú mar dhíoltóir gluaisteán athláimhe a bhfuarthas amach a bhí tar éis tomhaltóir a chur amú a cheannaigh carr uaidh. Ciontaíodh Mr Black as gníomhú mar thrádálaí i mbréagriocht agus as an tomhaltóir a chur amú maidir le míléaiste an ghluaisteáin.

Chuala an chúirt gur oscail an CCPC imscrúdú tar éis gearán a fháil ó thomhaltóir a cheannaigh carr ó Mr Black. Cheannaigh an tomhaltóir an carr i gceist, Opel Insignia, ó fhógraíocht 'díoltóir priobháideach' ar shuíomh Gréasáin DoneDeal.ie. D'íoc an tomhaltóir €4,200 as an gcarr, a bhí seacht mbliana d'aois ag an am. Agus é ag tiomáint abhaile tar éis an fheithicil a cheannach, d'athraigh an tomhaltóir an odaiméadar chun ciliméadar a thaispeáint seachas na mílte, agus fuair sé amach go raibh míléaiste ceart na feithicil 286,000 km agus ní 178,000 km, mar a chuir Mr Black in iúl dó.

An 1 Iúil 2022, gearradh pianbhreith ar Jordan Black os comhair Chúirt Dúiche Cheatharlach. Phléadail sé ciontach níos luaithe an 8 Nollaig 2021 in dhá chúiseamh as gabháil le cleachtas tráchtála míthreorach agus as gabháil do chleachtas tráchtála toirmisceithe maidir le carr a dhiol agus oibriú mar thrádálaí i mbréagriocht. D'eisigh an Breitheamh Power, maidir leis an gcion inar mheall nó inar chuir an tUasal Black an tomhaltóir amú maidir le míléaiste na feithicil, fineáil €100 agus d'ordaigh sé cúiteamh €2,500 a íoc leis an tomhaltóir. D'eisigh an Breitheamh Power fineáil €1,000 air as trádáil i mbréagriocht. D'ordaigh an Chúirt freisin go n-íocfaí €2,000 i dtreo chostais an CCPC maidir leis na cionta a imscrúdú, a bhrath agus a ionchúiseamh.

### Fógraí Comhlíonta de Bhun alt 75 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

**Líon Iomlán na bhFógraí Comhlíonta a tháinig i bhfeidhm: 15**

#### Reachtaíocht Ábhartha

Dul i mbun cleachtas tráchtála míthreorach mar a thuairiscítear in alt 43(1) agus 43(3)(c) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 agus, mar sin, cion contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 a dhéanamh.

**Ryan Neary, ag trádáil mar R Neary Motors, i mBaile Uí Aoláin Uachtarach, Guaire, Co. Loch Garman**, trádálaí ag oibriú mar dhéileálaí gluaisteán athláimhe. Fuarthas go raibh Mr Neary i mbun cleachtas tráchtála míthreorach trí eolas bhréagach a sholáthar maidir le húsáid feithicil nó stair an chairr. In 2020, dhiol Ryan Neary mótarfeithicil BMW le custaiméir. Níor dúradh leis an gcustaiméir go raibh an léamh ar an odaiméadar mícheart.

Ar 14 Eanáir 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar R Motors agus Ryan Neary, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Faisnéis fíor agus cruinn a sholáthar i ngach cumarsáid, lena n-áirítear fógraí, le haghaidh nó do thomhaltóirí maidir le húsáid agus stair roimh ré maidir le gach mótarfeithicil a fógraíodh nó a thairgtear ar díol.
- Cinntiú go ndéantar dícheall cuí ar an stair i dtaobh stair agus úsáid gach mótarfeithicil a thairgeann an trádálaí ar díol
- Cinntiú go ndéanfar taifead ar an díchill chuí a rinneadh ar an stair agus coinnítear úsáid ar feadh tréimhse trí bliana ó dháta an fhógra nó dáta an díolacháin, cé acu is déanaí.

### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

**Antanas Stankus ó Foxlodge Woods, Ráth Tó, Co na Mí**, trádálaí a oibríonn mar dhéileálaí gluasteán athláimhe. Fuarthas amach go raibh Mr Stankus i mbun cleachtais tráchtála míthreoracha trí eolas bréagach a sholáthar maidir le húsáid mótarfheithicle nó stair roimhe sin; trí eolas ábhartha faoi dhá mhótarfheithicil a fhágáil ar lár nó a cheilt; agus trí léiriú a dhéanamh nó tuiscint a chruthú nach raibh sé ag gníomhú chun críoch a bhain lena cheird.

Chuir Mr Stankus roinnt fógraí ar DoneDeal.ie ag cur síos air féin mar dhíoltóir príobháideach. Dhíol sé trí fheithicil ina dhiaidh sin a bhí i dtimpiste cheana. Níor inis sé do bheirt de na tomhaltóirí faoi stair na bhfeithicilí roimhe seo agus thug sé eolas bréagach do thomhaltóir maidir le tríú feithicil.

Ar an 6 Bealtaine 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta a Mr Stankus ó Foxlodge Woods, Ráth Tó, Co na Mí agus é a threorú chuig na rudaí seo a leanas

- Cúiteamh de €800 a dhéanamh le Tomhaltóir A, Tomhaltóir B sa mhéid €900 agus Tomhaltóir C sa mhéid €500.
- Faisnéis fíor agus cruinn a sholáthar i ngach cumarsáid, lena n-áirítear fógraí, le haghaidh nó do thomhaltóirí maidir leis an tslí a chaitheann sé le daoine ar chúiseanna a bhaineann lena cheird, gnó nó gairm, agus ní díoltóir príobháideach é agus é ag fógaire nó ag díol mótarfheithicilí díol agus i ndáil le húsáid agus stair roimh ré gach mótarfheithicil fógartha nó tairgthe le díol.
- A chinntiú go ndéantar dícheall cuí ar an stair úsáide agus stair roimh ré gach mótarfheithicil agus coinnítear úsáid ar feadh tréimhse trí bliana

**B&Q Ireland Limited, ag trádáil ag B&Q, Páirc Mhiondiola Thaobh an Aerfoirt, Sord**, trádálaí a oibríonn siopa DIY agus feabhsúchán tí. Le linn cigireachta ar a n-áitreabh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí i mbun cleachtais tráchtála míthreorach trí fhaisnéis a sholáthar a d'fhéadfadh tomhaltóirí a chur amú maidir le praghas an tairge, is é sin i gcás ina bhfuil an praghas a thaispeánfar níos ísle ná an praghas a scanadh agus a ngearrfaí é ar an scipéad agus gur dócha go gcuirfeadh an fhaisnéis sin faoi deara don ghnáth-thomhaltóir

cinneadh idirbheartaíochta a dhéanamh nach ndéanfadh an gnáth-thomhaltóir murach sin.

Ar 14 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar B&Q Ireland Limited, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stop a chur le cleachtas tráchtála míthreorach agus eolas mícheart a thabhairt maidir le praghas tairgí, mar atá mínithe in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 1, 2007.
- A chleachtas praghsála a athrú le cinntiú gurb ionann an praghas a íocann an tomhaltóir don tairge agus an praghas atá léirithe.

#### **HHGL (ROI) Limited, ag trádáil ag Homebase, Aonad C1/2, Northwood Ave, Páirc Mhiondiola Gulliver, Seantrabh**

trádálaí a oibríonn siopa DIY agus feabhsúchán tí. Le linn cigireachta ar a n-áitreabh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí i mbun cleachtais tráchtála míthreorach trí fhaisnéis a sholáthar a d'fhéadfadh tomhaltóirí a chur amú maidir le praghas an tairge, is é sin i gcás ina bhfuil an praghas a thaispeánfar níos ísle ná an praghas a scanadh agus a ngearrfaí é ar an scipéad agus gur dócha go gcuirfeadh an fhaisnéis sin faoi deara don ghnáth-thomhaltóir cinneadh idirbheartaíochta a dhéanamh nach ndéanfadh an gnáth-thomhaltóir murach sin.

Ar 14 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar HHGL (ROI) Limited, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stop a chur le cleachtas tráchtála míthreorach agus eolas mícheart a thabhairt maidir le praghas tairgí, mar atá mínithe in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- A chleachtas praghsála a athrú le cinntiú gurb ionann an praghas a íocann an tomhaltóir don tairge agus an praghas atá léirithe.

### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

**Lidl Ireland GmbH, ag trádáil ag Lidl, 8A Gráinseach Ghormáin Íochtarach, Baile Átha Cliath 7**, trádálaí a oibríonn ollmhargadh. Le linn cigireachta ar a n-áitreabh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí i mbun cleachtas tráchtála míthreorach trí fhaisnéis a sholáthar a d'fhéadfadh tomhaltóirí a chur amú maidir le praghas an táirge, is é sin i gcás ina bhfuil an praghas a thaispeánfar níos ísle ná an praghas a scanadh agus a ngearrfaí é ar an scipéad agus gur dócha go gcuirfeadh an fhaisnéis sin faoi deara don ghnáth-thomhaltóir cinneadh idirbheartaíochta a dhéanamh nach ndéanfadh an gnáth-thomhaltóir murach sin.

Ar 21 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Lidl Ireland GmbH, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stop a chur le cleachtas tráchtála míthreorach agus eolas mícheart a thabhairt maidir le praghas táirgí, mar atá mínithe in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- A chleachtas praghsála a athrú le cinntiú gurb ionann an praghas a íocann an tomhaltóir don táirge agus an praghas atá léirithe.

**Mr Timothy McCarthy ó McCarthy Motors, am tSanidhm, Co. Chiaráí**, trádálaí a dhíolann breosla le tomhaltóirí. Le linn cigireachta ar an áitreabh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí i mbun cleachtas tráchtála míthreorach trí fhaisnéis a sholáthar a d'fhéadfadh tomhaltóirí a chur amú maidir le praghas an táirge, is é sin go raibh praghas an bhreosla léirithe le feiceáil ó thaobh an bhóthair chuig tomhaltóir a raibh sé ar intinn aige breosla a cheannach ní b'ísle ná an praghas atá ar taispeáint ar na pumpaí bhreosla agus is dócha go gcuirfeadh an fhaisnéis sin faoi deara go ndéanfadh an gnáth-thomhaltóir cinneadh idirbheartaíochta nach ndéanfadh an gnáth-thomhaltóir murach sin.

Ar 19 Eanáir 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Timothy McCarthy, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Stop a chur le cleachtas tráchtála míthreorach agus eolas mícheart a thabhairt maidir le praghas táirgí, mar atá mínithe in Alt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- A chleachtas praghsála a athrú le cinntiú gurb ionann an praghas atá léirithe ar bhreosla ó thaobh an bhóthair agus an praghas atá léirithe ag pumpaí breosla.

#### Reachtaíocht Ábhartha

Dul i mbun cleachtas tráchtála toirmisceithe contrártha d'alt 42(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 mar a thuairiscítear in alt 43(2) agus alt 43(3)(j) agus dá bhri sin cion a dhéanamh contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

**Grattan Promotions Limited, G14, Páirc Fiontraíochta Shoirde, Bóthar Fhaoldroma, Sord, Baile Átha Cliath, K67 EY15** trádálaí a d'oibrigh an suíomh gréasáin [www.grattansupplies.ie](http://www.grattansupplies.ie), ag díol crua-earraí agus gabhálais DIY lena n-áirítear táirgí ainm branda i réimsí mar uirlisí cumhachta, fearas oibre agus soláthairtí DIY. Le linn iniúchadh ar a shuíomh gréasáin, fuarthas gur chuir an trádálaí faisnéis ar fáil ar dóigh dó tomhaltóirí a mhealladh nó a chur amú maidir lena gcearta agus oibleagáidí trádálaí, is é sin go bhfuil 14 lá ag tomhaltóirí táirgí a sheoladh ar ais.

Ar 9 Eanáir 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Rúnaí Cuideachta Grattan Promotions Limited, ag ordú don trádálaí an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An suíomh gréasáin a leasú chun a chinntiú go léiríonn an fhaisnéis atá ar fáil do tomhaltóirí maidir le cearta cealaithe i ndáil le conarthaí ciandiola go cruinn agus léiríonn sé na cearta dlíthiúla a fhéadfaidh tomhaltóir leas a bhaint astu faoi Rialacháin CRD.



### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

**John McLoughlin, ag trádáil mar Mac Autos, Rath Éanaigh, Baile Átha Cliath,** trádálaí a oibríonn mar dhéileálaí gluaisteán athláimhe. Fuarthas go raibh Mr McLoughlin i mbun gníomhartha nó cleachtais toirmiscthe trí eolas bréagach a sholáthar do thomhaltóir maidir le húsáid mótarfheithicle nó stair roimhe sin agus trí eolas ábhartha faoi mhótarfheithicil a fhágáil ar lár nó a cheilt ó thomhaltóir eile.

Ar 12 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC dhá Fhógra Comhlíonta ar Mr McLoughlin, ag trádáil mar Mac Autos, á ordú an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Cúiteamh €3,300 a dhéanamh do thomhaltóir amháin agus €4,100 do thomhaltóir eile.
- Faisnéis fíor agus cruinn a sholáthar i ngach cumarsáid, lena n-áirítear fógraí, le haghaidh nó do thomhaltóirí maidir le húsáid agus stair roimh ré maidir le gach mótarfheithicil a fógraíodh nó a thairgtear lena díol.
- A chinntiú go ndéantar dícheall cuí ar an stair agus úsáide gach mótarfheithicle atá ar díol agus coinnítear taifead ar an dícheall cuí ar feadh tréimhse trí bliana.

**The Dublin Mint Office Limited, 5ú Urlár, Beaux Lane House, Sráid Mercer Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, D02 DH60,** trádálaí taobh thiar den suíomh gréasáin [www.dublinmintoffice.ie](http://www.dublinmintoffice.ie), ag díol boinn agus bronntanais chomórtha. Le linn iniúchta ar a shuíomh Gréasáin, fuarthas amach gur chuir an trádálaí faisnéis bhréagach ar fáil do thomhaltóirí maidir lena gcearta agus a n-oibleagáidí trádálaí, is é sin tomhaltóirí a tharchur chuig reachtaíocht mhícheart maidir le cearta cealaithe tomhaltóirí.

Ar 30 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Rúnaí Cuideachta The Dublin Mint Office Limited, ag ordú don trádálaí an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An suíomh gréasáin a leasú chun a chinntiú go léiríonn an fhaisnéis atá ar fáil do thomhaltóirí maidir le cearta cealaithe i ndáil le conarthaí ciandiola go cruinn agus léiríonn sé na cearta dlíthiúla a fhéadfaidh tomhaltóir leas a bhaint astu faoi Rialacháin CRD.

**John McElhinney Unlimited Company, Príomhshráid, Bealach Féich, Co. Dhún na nGall,** trádálaí ag oibriú an tsuímh gréasáin [www.mcelhinneys.com](http://www.mcelhinneys.com), ag díol earraí do thomhaltóirí lena n-áirítear éadaí agus oiriúintí faisin. Le linn iniúchadh ar a shuíomh gréasáin, fuarthas gur chuir an trádálaí faisnéis ar fáil ar dóigh dó tomhaltóirí a mhealladh nó a chur amú maidir lena gcearta agus oibleagáidí trádálaí, is é sin nach ceadaítear cártaí bronntanais a thabhairt ar ais.

Ar 2 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíonta ar Rúnaí Cuideachta John McElhinney Unlimited Company, ag ordú don trádálaí an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An suíomh gréasáin a leasú chun a chinntiú go léiríonn an fhaisnéis atá ar fáil do thomhaltóirí maidir le cearta cealaithe i ndáil le conarthaí ciandiola go cruinn agus léiríonn sé na cearta dlíthiúla a fhéadfaidh tomhaltóir leas a bhaint astu faoi Rialacháin CRD.

**John McElhinney Unlimited Company, Príomhshráid, Bealach Féich, Co. Dhún na nGall,** trádálaí ag oibriú an tsuímh gréasáin [www.mcelhinneys.com](http://www.mcelhinneys.com), ag díol earraí do thomhaltóirí lena n-áirítear éadaí agus oiriúintí faisin. Le linn iniúchadh ar a shuíomh Gréasáin, fuarthas gur chuir an trádálaí faisnéis ar fáil ar dóigh dó tomhaltóirí a mhealladh nó a chur amú maidir lena gcearta agus oibleagáidí trádálaí, is é sin go bhfuil 14 lá ó lá na hadmhála ag tomhaltóirí táirgí a sheoladh ar ais.

Ar 2 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC fógra comhlíonta ar Rúnaí Cuideachta John McElhinney Unlimited Company, ag ordú don trádálaí an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An suíomh gréasáin a leasú chun a chinntiú go bhfuil an fhaisnéis atá ar fáil do thomhaltóirí maidir leis na teorainneacha ama chun a gcearta cealaithe a fheidmiú maidir le cianchonarthaí go cruinn na cearta dlíthiúla a léiriú a fhéadfaidh tomhaltóirí a fhéadfaidh tomhaltóir leas a bhaint astu faoi Rialacháin CRD.

### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

**Phoenix Mobile and Communications Limited ag trádáil mar Munster Tech Centre, 73 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Inis, Co. an Chláir**, trádálaí taobh thiar den suíomh gréasáin [www.munstertechcentre.ie](http://www.munstertechcentre.ie), a dhíolann earraí leictreonacha tomhaltóra. Le linn iniúchadh a dhéanamh ar an suíomh Gréasáin, fuair an CCPC gur sholáthair an trádálaí faisnéis a d'fhéadfadh tomhaltóirí a mhealladh nó a chur amú maidir lena gcearta.

Ar 17 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Phoenix Mobile and Communications Limited, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An suíomh gréasáin a leasú chun a chinntiú go léiríonn an fhaisnéis atá ar fáil do thomhaltóirí maidir leis na teorainneacha ama chun a gcearta cealaithe a fheidhmiú i dtaobh cianchonarthaí na cearta dlíthiúla a fhéadfaidh tomhaltóirí leas a bhaint astu faoi Rialacháin CRD.

**Phoenix Mobile and Communications Limited ag trádáil mar Munster Tech Centre, 73 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Inis, Co an Chláir**, trádálaí taobh thiar den suíomh gréasáin [www.munstertechcentre.ie](http://www.munstertechcentre.ie) a dhíolann earraí leictreonacha tomhaltóra. Le linn iniúchadh a dhéanamh ar an suíomh Gréasáin, fuair an CCPC gur sholáthair an trádálaí faisnéis a d'fhéadfadh tomhaltóirí a mhealladh nó a chur amú maidir lena gcearta.

Ar 17 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Phoenix Mobile and Communications Limited, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- An suíomh gréasáin a leasú chun a chinntiú go léiríonn an fhaisnéis atá ar fáil do thomhaltóirí maidir leis na teorainneacha ama chun a gcearta cealaithe a fheidhmiú i ndáil cianchonarthaí díolacháin go cruinn na cearta dlíthiúla a léiriú a fhéadfaidh tomhaltóir leas a bhaint astu faoi Rialacháin CRD.

#### Reachtaíocht Ábhartha

Sárú ar achtachán iomchuí a shonraítear i Sceideal 5 a ghabhann leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, is é sin an tAontas Eorpach (Réiteach Díospóide Ar Líne le haghaidh Díospóidí Tomhaltóirí) 2015 (I.R. Uimh. 500 de 2015), arna leasú.

**The Dublin Mint Office Limited, 5ú Urlár, Beaux Lane House, Sráid Mercer Íochtarach, Baile Átha Cliath 2, D02 DH60**, trádálaí taobh thiar den suíomh gréasáin [www.dublinmintoffice.ie](http://www.dublinmintoffice.ie), ag díol boinn agus bronntanais chomórtha. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC gur theip ar an trádálaí nasc leictreonach a sholáthar don ardán Réiteach Díospóide Ar Líne.

Ar 19 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Rúnaí Cuideachta The Dublin Mint Office Limited, ag ordú don trádálaí an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Nuair a iontráil conarthaí díolacháin ar líne le tomhaltóirí chun cloí le Airteagal 14(1) de Rialachán an AE maidir le ODR Tomhaltóirí agus foráiltear maidir leis an/na suíomh/suímh gréasáin an trádálaí nasc leictreonach chuig an ardán ODR atá inrochtana go héasca do thomhaltóirí.

**Phoenix Mobile and Communications Limited ag trádáil mar Munster Tech Centre, 73 Sráid Uí Chonaill Uachtarach, Inis, Co an Chláir**, trádálaí taobh thiar den suíomh gréasáin [www.munstertechcentre.ie](http://www.munstertechcentre.ie), a dhíolann earraí leictreonacha tomhaltóra. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC gur theip ar an trádálaí nasc leictreonach a sholáthar don ardán Réiteach Díospóide Ar Líne.

Ar 17 Iúil 2022, sheirbheáil an CCPC Fógra Comhlíonta ar Phoenix Mobile and Communications Limited, á ordú dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Nuair a iontráil conarthaí díolacháin ar líne le tomhaltóirí chun cloí le hAirteagal 14(1) de Rialachán an AE maidir le ODR Tomhaltóirí agus foráiltear maidir leis an/na suíomh/suímh gréasáin an trádálaí nasc leictreonach chuig an ardán ODR atá inrochtana go héasca do thomhaltóirí.

### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

#### Fógra Íocaíochta Seasta De bhun Alt 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

Lion Iomlán na bhFógraí Íocaíochta Seasta (FPNanna): 17

##### Reachtaíocht Ábhartha

Mura gcuirtear praghais díola an táirge in iúl, de shárú ar Rialachán 4(1) de Rialachán na gComhphobal Eorpach (Ceanglais maidir le Praghaisanna Táirgí a Thaispeáint) 2002.

**B&Q Ireland Limited, ag trádáil ag B&Q, Páirc Mhiondiola Thaobh an Aerfoirt, Sord, Co Áth Cliath** trádálaí a oibríonn siopa DIY agus feabhsúchán tí. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Cedarglade Limited, ag trádáil ag Centra, 4-6 Sráid an Rí Thuaidh, Baile Átha Cliath 7**, trádálaí a oibríonn ollmhargadh. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Circle K Ireland Energy Limited, ag trádáil ag Circle K Omni. Ionad Siopadóireachta Omni Park, Bóthar Shoird, Seantrabh, Baile Átha Cliath** trádálaí a oibríonn stáisiún peitreal agus siopa áise. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Corajio Unlimited Company, ag trádáil ag Mr Price, Páirc Mhiondiola Mile Height, Trá Lí, Co. Chiarai**, trádálaí a oibríonn siopa miondiola lascaínithe. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Corajio Unlimited Company, ag trádáil ag Mr Price, Páirc Mhiondiola Mile Height, Trá Lí, Co. Chiarai**, trádálaí a oibríonn siopa miondiola lascaínithe. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Falcon Pharmacies Limited ag trádáil ag Burke's Pharmacy, 21-23 Bóthar Raghallach, Raghallach, Baile Átha Cliath 6, D06 W1W0**, trádálaí ag oibriú cógaslann. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Lidl Ireland GmbH, ag trádáil ag Lidl, 8A Gráinseach Ghormáin Íochtarach, Baile Átha Cliath 7**, trádálaí a oibríonn ollmhargadh. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Lifestyle Sports (Ireland) Limited, 40 Sráid Mhuire, Baile Átha Cliath 1**, trádálaí ag díolearraí do thomhaltóirí lena n-áirítear éadaí spóirt. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a chur in iúl. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**L.J.M. Retail Limited, ag trádáil ag EUROSPAR, Gordon House, 8A Sráid na Bearú, Baile Átha Cliath 4, D04 E5W5**, trádálaí a oibríonn ollmhargadh. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Petrogas Group Limited, ag trádáil ag Applegreen, Bóthar na hInse, Luimneach**, trádálaí a oibríonn stáisiún peitreal agus siopa áise. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Petrogas Group Limited, ag trádáil ag Applegreen, Bóthar na hInse, Luimneach**, trádálaí a oibríonn stáisiún peitreal agus siopa áise. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghais díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

### Liosta Gníomhaíochtaí Forfheidhmithe 2022

**Power City Limited, ag trádáil ag Power City, An tAerfort, Sord, Co. Átha Cliath**, trádálaí a oibríonn stór leictreach agus leictreonaic. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghas díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**The Range (Ireland) Ltd, ag trádáil ag an bPáirc Mhiondiola, Gleann na Life, Bóthar na Botha Fuaire, Gleanntán an Choiréil, Baile Átha Cliath 22**, trádálaí a dhíolann earraí le tomhaltóirí lena n-áirítear troscán agus earraí tí. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghas díola na n-earraí a cuireadh ar díol a chur in iúl. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**The Range (Ireland) Ltd, ag trádáil ag an bPáirc Mhiondiola, Gleann na Life, Bóthar na Botha Fuaire, Gleanntán an Choiréil, Baile Átha Cliath 22**, trádálaí a dhíolann earraí le tomhaltóirí lena n-áirítear troscán agus earraí tí. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghas díola na n-earraí a cuireadh ar díol a chur in iúl. Le linn iniúchadh ar an suíomh gréasáin, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

**Woodies DIY Limited, ag trádáil ag Woodies DIY, páirc mhiondiola Jetland, Bóthar na hInse, Luimneach**, trádálaí a oibríonn siopa DIY agus feabhsúchán tí. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghas díola na n-earraí a cuireadh ar díol a thaispeáint. Le linn iniúchadh ar an suíomh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

#### Reachtaíocht Ábhartha

Gan fógra a thaispeáint in áitribh le gnó díola díosail, peitрил nó 95 neamhluaidhe ar mhiondíol, lena sonraítear an praghas miondiola in aghaidh an lítir a ghearrtar ar bhreosla mar a cheanglaítear faoi mhír (1) agus (2) de Rialachán 3 de S.I. Uimh. 178/1997 Ordú Taispeána Praghsanna Miondiola (Díosal agus Peitрил) 1997.

**Acorn Supermarket Limited, Spar, Cois Abhann, Ráth Chormaic, Co. Chorcaí**, ag trádáil mar Costcutters Grenagh, trádálaí a dhíolann breosla le tomhaltóirí.

Ceanglaíodh ar an trádálaí fógra a thaispeáint ina n-áitreabh ag sonrú an praghas miondiola in aghaidh an lítir a ghearrtar ar bhreosla. Le linn iniúchadh ar a bhfoirgneamh, fuair an CCPC go raibh an trádálaí ag sárú an cheanglais seo.

#### Reachtaíocht Ábhartha

Gan an fhaisnéis seo a leanas a thabhairt nó a chur ar fáil do thomhaltóirí, roimh iad a cheangal le cianchonradh, a shonraítear i Sceideal 2 de na Rialacháin CRD i dteanga shimplí agus intuigthe agus ar bhealach a oireann do na modhanna cianchumarsáide a úsáidtear de shárú ar Rialachán 10(1)(a) Rialacháin de chuid an CRD;

“(l) i gcás inarb ann do cheart cealú, na coinniollacha, an teorainn ama agus nósanna imeachta chun an ceart sin a fheidhmiú i gcomhréir le Rialachán 17;

(m) i gcás inarb infheidhme, beidh ar an tomhaltóir costas na na hearraí a thabhairt ar ais i gcás an conradh a chealú agus, i gcás cianchonarthaí, mura féidir na hearraí de réir a nádúir a bheith curtha ar ais tríd an bpost de ghnáth, an costas a bhaineann leis na hearraí a thabhairt ar ais.

(p) i gcás conartha díolacháin, oibleagáid dhlíthiúil a bheith ann ar an dtrádálaí chun earraí a sholáthar atá i gcomhréir leis an gconradh.”

**Zipcore Limited, Foirgneamh Nesta, 4-5 Bóthar Burton Hall, Áth an Ghainimh, Baile Átha Cliath, D18 A094**, a oibríonn suíomh gréasáin zipcoreireland.com, ag díol earraí lena n-áirítear Trealamh Cosanta Pearsanta agus earraí leictreonaica tomhaltóra ar nós fóin phóca.

Ceanglaíodh ar an trádálaí, ach níor éirigh leis na nithe seo a leanas a sholáthar do thomhaltóirí, sular cheangail sé iad i gciallonradh:

- I gcás inarb ann do cheart cealú, na coinniollacha, an teorainn ama agus na nósanna imeachta as an gceart sin a fheidhmiú.
- I gcás inarb infheidhme, beidh ar an tomhaltóir costas na na hearraí a thabhairt ar ais i gcás an conradh a chealú agus, i gcás cianchonarthaí, mura féidir na hearraí de réir a nádúir a bheith curtha ar ais tríd an bpost de ghnáth, an costas a bhaineann leis na hearraí a thabhairt ar ais.
- I gcás conartha díolacháin, oibleagáid dhlíthiúil a bheith ann ar an dtrádálaí chun earraí a sholáthar atá i gcomhréir leis an gconradh.

## Aguisín 3: Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach

*Tabhair faoi deara: Ní dhearna An tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar An Ráiteas ar Rialú Inmheánach sula raibh gá leis faoi reachtaíocht go seolann an CCPC an Tuarascáil Bhliantúil go dtí An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta.*

### Raon freagrachta

Thar ceann an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC), aithnímid freagracht an Choimisiúin as a chinntiú go ndéantar córas éifeachtach Rialaithe Inmheánaigh a chothabháil agus a fheidmiú. Cuireann an fhreagracht sin riachtanais an Chóid Cleachtais maidir le Rialachas Comhlachtaí Stáit (2016) san áireamh.

### Cuspóir an Chórais um Rialú Inmheánach

Tá an Córas Rialaithe Inmheánaigh deartha chun rioscaí a bhainistiú go leibhéal inghlactha seachas deireadh a chur leis. Ní fhéadfaidh an córas ach dearbhú réasúnach seachas dearbhú iomlán a thabhairt go bhfuil sócmhainní cosanta, go bhfuil idirbhearta údaraithe agus taifeadta go cuí, agus go seachnaítear earráidí agus mírialtachtaí ábhartha nó go n-aimseofaí iad go tráthúil.

Tá an Córas Rialaithe Inmheánaigh, a thagann leis an treoir a d'eisigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, i bhfeidhm sa CCPC don bhliain dar críoch 31 Nollaig 2022 agus suas go dtí dáta faofa na ráiteas airgeadais.

### Cumas Riosca a Láimhseáil

Cuimsíonn an Coiste Iniúchta agus Riosca (ARC) Cathaoirleach agus triúr comhaltaí (ar comhaltaí seachtracha/neamhspleácha iad beirt díobh). Tháinig an ARC le chéile 4 huairé le linn 2022.

Tá feidhm iniúcháireachta inmheánaí atá comhdhéanta go cuí ag an gCoimisiún a bhfuil acmhainní leordhóthanacha aici agus lena ndéantar clár oibre arna chomhaontú leis an ARC. Feidhmíonn an fheidhm iniúchta inmheánaigh de réir an Chóid Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (arna leasú sa bhliain 2016). Tá monatóireacht agus athbhreithniú an Choimisiúin ar éifeachtacht na gcóras Rialaithe Inmheánaigh bunaithe ar obair an iniúcháir inmheánaigh seachfhoinsithe agus an ARC. Rinneadh na hathbhreithnithe seo a leanas in 2022:

- Athbhreithniú ar Éifeachtacht na Rialuithe Inmheánacha
- Athbhreithniú Comhairleach ar Shábháilteacht Táirgí
- Áireamhain Uirlisí Airgid (Baillíochtú)

- Polasaí agus Rannán Idirnáisiúnta
- Bainistíocht Riosca (Ag Leibhéal Rannach)
- Athbhreithniú leantach ar na moltaí a rinneadh in athbhreithnithe iniúchta inmheánaigh roimhe seo

Tá beartas bainistithe riosca ceaptha ag an gCoimisiún ina leagtar amach a fhoill riosca agus na próisis bhainistithe riosca atá i bhfeidhm, agus ina mionsonraítear ról agus freagrachtaí na foirne i ndáil le riosca. Eisíodh an beartas ar an bhfoireann ar fad chun an bhainistíocht a chur ar an airdeall faoi rioscaí atá ag teacht chun cinn agus faoi laigi maidir le rialú. Déanann an Coimisiún athbhreithniú ar an mbeartas seo go tréimhsiúil agus, i gcás ina gceadaítear athbhreithnithe, cuirtear faoi bhráid ARC an CCPC é lena athbhreithniú.

### Creat Riosca agus Rialaithe

Tá córas bainistíochta riosca curtha i bhfeidhm ag an CCPC a shainaithníonn agus a thuairiscíonn príomhrioscaí agus na bearta bainistíochta atá á ndéanamh chun aghaidh a thabhairt ar na rioscaí sin agus, a mhéid is féidir, chun na rioscaí sin a mhaolú.

Tá Clár Rioscaí i bhfeidhm ina saináithnítear na príomhrioscaí a gcaithfidh an CCPC aghaidh a thabhairt orthu agus saináithníodh na rioscaí sin, agus rinneadh measúnú agus grádú orthu de réir na tábhachta a bhaineann leo. De ghnáth déanann an Coimisiún an clár a athbhreithniú agus a nuashonrú ar bhonn ráithiúil, ach rinneadh athbhreithniú ar an gclár seo ar bhonn míosúil go dtí Bealtaine 2022, go príomha mar thoradh ar an bhfreagairt ar an bpaindéim Covid-19. Sonraítear sa chlár riosca na rialuithe agus na gníomhaíochtaí atá riachtanach chun rioscaí agus freagrachtaí a mhaolú maidir le hoibriú rialuithe a shainítear do bhaill foirne faoi leith.

Cuirtear an Clár Riosca Corparáideach is cothroime le dáta ar fáil roimh gach cruinniú den ARC, chomh maith le meamram ina léirítear aon athruithe agus an réasúnaíocht leis na hathruithe sin.

Tá na Córais Rialaithe Inmheánaigh bunaithe ar chreat d'fhaisnéis rialta bainistithe, córas tarmiligthe agus cuntasachta, sraith nósanna imeachta airgeadais, nósanna imeachta riaracháin, lena n-áirítear leithscaradh dualgas agus dian-seiceálacha leanúnacha ag an bhfeidhm airgeadais.

## Aguisín 3: Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach

### Dearbhaímid go bhfuil timpeallacht rialaithe i bhfeidhm lena mbaineann na gnéithe seo a leanas:

- Córas buiséadta cuimsitheach le buiséad bliantúil, mar atá athbhreithnithe agus formheasta ag comhaltaí an Choimisiúin
- Leagtar síos teorainneacha údaraithe chun cistí an Choimisiúin a eisíoc
- Athbhreithniú rialta ar bhonn tréimhsiúil agus bliantúil ag Comhaltaí an Choimisiúin faisnéis agus tuarascálacha airgeadais (lena n-áirítear cuntais bhainistíochta), a léiríonn feidhmíocht airgeadais i gcoinne buiséid;
- Tá freagrachtaí bainistíochta sainithe go soiléir, lena n-áirítear freagrachtaí cúrsaí airgeadais atá sannta leis an gcuntasacht chomhfhreagrach
- Tá beartais agus nósanna imeachta ann do gach príomhphróiseas gnó, a ndéantar athbhreithniú rialta orthu;
- Monatóireacht agus tuairisciú ar phróisis rialaithe inmheánaigh, lena n-áirítear Ráiteas Bliantúil Dearbhaithe comhlánaithe ag Stiúrthóirí Rannacha
- Tá meicníochtaí agus córais ann atá dirithe ar shlándáil na gcóras Teicneolaíocht Faisnéise agus Cumarsáide (ICT)
- Tá nósanna imeachta foirmiúla ann chun monatóireacht a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí agus chun cosaint a thabhairt do sócmhainní na heagraíochta
- Déantar íocaíocht thuarastail an CCPC tríd an Roinn Náisiúnta Oifig Seirbhísí (NSSO) agus tá sé clúdaithe ag Seirbhísí Fostaithe Comhaontú Bainistíochta idir an NSSO agus tuismitheoir an CCPC Roinn (DETE)

### Tionchar Phaindéim Covid-19 ar an Timpeallacht Rialuithe

Tháinig athrú go tapa agus athrú bunúsach ar chleachtais oibre an CCPC de bharr thús phaindéim COVID 19 go luath sa bhliain 2020 agus an chomhairle sláinte poiblí agus na bearta sábháilteachta a cuireadh i bhfeidhm dá bharr agus is gnáthchuid den saol oibre anois é an cianobair d'fhoireann an CCPC. Choinnigh an Coimisiún súil ghéar ar fhorbairtí, d'fhonn na baol a d'fhéadfadh tionchar a imirt ar oibríochtaí gnó, ar fhoireann agus ar pháirtithe leasmhara an CCPC a mhaolú.

Chuir na bearta sin ar ár gcumas den chuid is mo feidhmeanna an CCPC a sholáthar fad a coinníodh caighdeáin rialaithe láidre. Tá oibríochtaí CCPC ag leanúint ar aghaidh mar is gnách.

I measc na gníomhaíochta a rinne an CCPC in 2022 tá:

- Cinntiú go raibh freagra gnó an CCPC ar an bpaindéim á stiúradh agus á threorú ag an gCoimisiún le hionchur ó Stiúrthóirí Rannáin
- Measúnú leanúnach ar rioscaí suntasacha a bhaineann le hiarmhairtí na paindéime Covid-19 agus lúth an CCPC chun freagairt go héifeachtach
- A chinntiú go bhfanfaidh deighilt láidir maidir le dualgais
- A chinntiú go leanann gach beartas agus nós imeachta reatha d'fheidhm a bheith acu san iargúlta comhshaol oibre agus déantar monatóireacht agus tuairisciú orthu mar is gnách
- Nósanna imeachta a nuashonrú chun (i) rochtain ar an oifig a cheadú (ii) agallaimh (iii) iniúchtaí, ar bhealach sábháilte agus comhlíontach don tsláinte phoiblí, i gcás ina ndéantar obair den sórt sin a bhí riachtanach chun ár bhfeidhmeanna a sheachadadh
- A chinntiú go mbíonn rochtain ag baill foirne ar líonra CCPC ag baint úsáide trealamh ICT faofa an CCPC agus go bhfuil gach ball foirne a oibríonn go cianda feistithe leis an trealamh ICT riachtanach
- Leanúint ar aghaidh le rochtain a fháil ar an bpoitéinseal maidir le laigí i rialuithe inmheánacha mar thoradh ar Covid-19 agus bearta a ghlacadh chun monatóireacht agus nuashonrú a dhéanamh ar rialuithe inmheánacha nuair is gá

### Monatóireacht agus Athbhreithniú Leanúnach

Bunaíodh nósanna imeachta foirmiúla chun monatóireacht a dhéanamh ar phróisis rialaithe agus cuirtear easnaimh maidir le rialú in iúl do na daoine atá freagrach as gníomh ceartaitheach a dhéanamh, don bhainistíocht shinsearach agus don Choimisiún, nuair is ábhartha, go tráthúil. Is féidir linn a dhearbhu go bhfuil na córais monatóireachta leanúnaigh seo a leanas i bhfeidhm:

- Aithníodh príomhrioscaí agus rialuithe gaolmhara agus tá próisis curtha i bhfeidhm chun monatóireacht a dhéanamh ar oibrití na bpríomhrialuithe sin agus tuairisc a thabhairt ar aon easnaimh aitheanta
- Tá socruithe tuairiscithe bunaithe ag gach leibhéal atá freagrach as bainistíocht airgeadais sannta acu
- Déannann an Coimisiún agus an bhainistíocht shinsearach athbhreithnithe rialta ar thuarascálacha tréimhsiúla agus bliantúla feidhmíochta agus airgeadais, a léiríonn feidhmíocht i gcoinne buiséid agus réamhaisnéisí

## Aguisín 3: Ráiteas maidir le Rialú Inmheánach

### Soláthar

Deimhnímid go raibh nósanna imeachta i bhfeidhm ag an CCPC le linn 2022 chun a chinntiú go gcomhlíontar na rialacha soláthair reatha agus go gcuirtear béim ar chúrsaí a eascraíonn as rialuithe ar sholáthar faoi shaincheisteanna rialaithe inmheánaigh.

### Athbhreithniú ar Éifeachtúlacht

Dearbhaímid go bhfuil nósanna imeachta ag an CCPC chun faireachas a dhéanamh ar éifeachtacht a nósanna imeachta bainistithe riosca agus rialaithe. Tá obair na n-íniúcháirí inmheánacha agus seachtracha, an Choiste Iniúchta agus Riosca a dhéanann maoirsiú ar a gcuid oibre, agus an bhainistíocht shinsearach sa CCPC atá freagrach as an gcreat rialaithe inmheánaigh a fhorbairt agus a chothabháil, ar fad mar bhonn eolais ag faireachas agus ag athbhreithniú an Choimisiúin ar éifeachtacht an chórais rialaithe inmheánaigh.

Dearbhaímid go ndearna an Coimisiún athbhreithniú bliantúil ar éifeachtacht na rialuithe inmheánacha don bhliain 2022. Tá athbhreithniú déanta ag an gCoiste Iniúchta agus Riosca agus ag an gCoimisiún ar an Ráiteas faoi Rialú Inmheánach lena chinntiú go dtugann sé léiriú cruinn ar an gcóras rialaithe a bhí i bhfeidhm le linn na tréimhse tuairiscithe.

Rinne an Coimisiún athbhreithniú ar Rialuithe Inmheánacha in 2022 agus shínigh an Coimisiún é i mí Feabhra 2023.

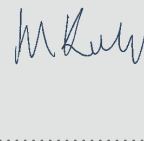
Tá an Coimisiún réasúnta cinnte gur tionscnaíodh agus go gcuirtear i bhfeidhm an córas Rialaithe Inmheánaigh sa CCPC don bhliain airgeadais dar chríoch 31 Nollaig 2022 i bhfeidhm.

### Ceisteanna Rialaithe Inmheánaigh

Aithníodh na laigi seo in 2022:

ÁBHAR	MAOLÚ
<p><b>Soláthar:</b> Bhí dhá chás de mhaoirseacht riaracháin ann nuair nár chríochnaigh an fhoireann an fhoirm cheadaithe, a éilíonn nósanna imeachta soláthair inmheánacha, chun próiseas soláthair a thionscnamh sula bhfuair siad ceadúnais chun rochtain a fháil ar bhunachair shonraí ar luach €4,160 agus €24,525.</p> <p>Tugadh faomhadh ceannaigh trí fhoirmeacha Ordú Ceannaigh a údarú. Bhí an dá cheadúnas in úsáid roimhe seo, bhí siad le hathnuachan agus ceannaíodh ar an mbonn sin iad.</p>	<p>Cuirfear oiliúint bhreise ar fáil don fhoireann, ag cur béime ar an ngá atá le cinntiú go dtabharfar an faomhadh cuí sula gcuirfear tús le cleachtadh soláthair.</p>
<p><b>Soláthar:</b> Fuarthas baill foirne sealadacha a sannadh chun obair sa CCPC tríd an bpróiseas a úsáideadh le haghaidh soláthairtí faoi €25,000 nuair a bhí, nó gur dócha go mbeadh, na conarthaí os cionn €25,000.</p> <p>Tharla athruithe foirne sa Rannán AD, agus le linn na tréimhse athraithe bhí an próiseas chun foireann shealadach a aimsiú mí-chumarsáide nó míthuiscintí, rud a d'fhág go raibh míthuiscint ann maidir leis an bpróiseas a bhí le húsáid.</p> <p>Bhí trí chás ann ina raibh an caiteachas os cionn €25,000, agus is dócha go mbeidh ceithre cinn eile os cionn €25,000 nuair a thagann deireadh leis na sannacháin shealadacha. Is é caiteachas iomlán na gconarthaí foirne seo do 2022 ná €253,902.66.</p>	<p>Críochnófar cleachtadh soláthair faoi dheireadh R2 2023 chun creat ilghníomhaireachta a bhunú chun foireann gníomhaireachta sealadach a sholáthar.</p> <p>D'fhreastail an Rannóg Acmhainní Daonna ar sheisiún oiliúna tiomnaithe ar sholáthar, agus freastalóidh an fhoireann ar fad ar an oiliúint athnuachana bhliantúil a chuireann pearsanra soláthair ar fáil.</p>

### Thar ceann an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí:



Patrick Kenny Cathaoirleach Eatramhach



Brian McHugh Comhalta

## Aguisín 4: Dualgas na hEarnála Poiblí

Cruthaíonn an tAcht um Choimisiún na hÉireann um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014 oibleagáidí áirithe ar chomhlachtaí poiblí maidir le cearta daonna agus saincheisteanna comhionannais. Cruthaíonn an tAcht 'Dualgas Earnála Poiblí' chun aird a thabhairt ar an ngá atá le deireadh a chur le hidirdhealú, le comhionannas deiseanna agus le caitheamh a chur chun cinn, agus le cearta daonna na foirne agus na ndaoine sin a chosaint.

Léirítear an tábhacht a bhaineann le cur chuige bunaithe ar luachanna i leith dualgas earnála poiblí an CCPC sa chaoi a leagaimid béim air inár bpleananna, spriocanna, misean agus iompraíocht ár bhfoirne. Cinntimid go ndéantar naisc idir cearta daonna agus/nó ráitis comhionannais agus pleananna gníomhaíochta gaolmhara a ionchorprú i gcleachtais oibre an CCPC.

### Comhionannas Rochtana ar Fhaisnéis

Tá comhionannas rochtana ar fhaisnéis rithábhachtach do na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Táimid tiomanta don éagsúlacht agus cinnteoidimid go seasfar leis an gceart chun córa comhionainne arna bhunú ag reachtaíocht comhionannais. Tá sé mar aidhm againn comhionannas rochtana a chinntiú trí na seirbhísí a chuirimid ar fáil ar an nguthán agus ar líne.

Déanaimid cumarsáid i nGaeilge agus i dTeanga Chomharthaíochta na hÉireann, ar iarratas agus foilsimid doiciméid shuntasacha, mar ár dtuarascáil bhliantúil, i nGaeilge agus i mBéarla. D'fhoilsíomar Ráiteas Inrochtaineachta nuashonraithe ar ár suíomh Gréasáin in 2022 a shonraíonn ár ndul chun cinn maidir le moltaí athbhreithniú inrochtaineachta suíomh Gréasáin 2021 ar ár suíomhanna gréasáin a chur i bhfeidhm.

Socraíonn ár nOifigeach Rochtana tacaíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas a fhaigheann rochtain ar ár gcuid faisnéise agus seirbhísí.

### Oifigeach Idirchaidrimh Míchumais

Feidhmíonn ár nOifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine faoi Míchumas (DLO) CCPC faoi rún agus imríonn sé príomhról maidir le tacaíocht agus comhairle a thabhairt don fhoireann agus don bhainistíocht maidir le tacaíochtaí oibre a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil tar éis míchumas aitheanta a dhearbhu mar atá leagtha amach in Alt 47(1)(a) den Acht um Míchumas 2005.

Molaimid do gach ball foirne a míchumas a nochtadh ag an ionduchtú nuair a leagtar béim ar sheirbhísí an DLO.

Chun Seirbhís Idirchaidrimh Míchumais atá éifeachtach agus éifeachtúil a sholáthar, déanann an DLO:

- Feidhmíonn sé mar phointe teagmhála do bhaill foirne faoi mhíchumas, a mbainisteoirí agus Aonad AD an CCPC
- Soláthraíonn sé socruithe réasúnta san ionad oibre, comhairle, moltaí, treoir, faisnéis riachtanach agus teagmhálacha cuí
- Cabhraíonn sé le dea-chleachtais AD a chur i bhfeidhm ar aon dul le comhionannas reachtaíocht lena n-áirítear bailiú, cothabháil agus tuairisciú sonraí de réir Chuid 5 den Acht um Míchumas, 2005
- Éascaíonn sé feasacht mhéadaithe ar mhíchumas ar fud an CCPC
- Fógraíonn an tacaíochtaí DLO d'fhostaithe gach sé mhí
- Cinntíonn sé go bhfuil sonraí teagmhála an DLO ar fáil don bhfoireann ar fad
- Cuireann sé féin-nochtadh chun cinn
- Freastalaíonn sé ar chruinnithe líonra DLO agus ar sheisiúin oiliúna
- Soláthraíonn sé cuntas bliantúil ar shonraí cáilíochtúla agus cainníochtúla ar an tseirbhís seo don Údarás Náisiúnta Míchumais
- Cuidíonn sé le baill foirne filleadh ar an obair de bharr tinneas tromchúiseach nó aon duine a d'fhéadfadh míchumas a fháil agus go dteastaíonn tacaíocht uathu

Gach bliain cuirimid míchumas chun cinn agus ceiliúraimid Lá Idirnáisiúnta na Náisiún Aontaithe do Dhaoine faoi Míchumas.

### Comhionannas agus Cearta Daonna a Chur Chun Cinn san Ionad Oibre

Tá roinnt beartas agus nósanna imeachta againn chun comhionannas agus cearta daonna a chur chun cinn agus chun tacú lenár bhfoireann. Má iarrtar sin, cuirtear socruithe ar fáil ag an gcéim earcaíochta agus leanann siad ar aghaidh tríd an bpróiseas ionduchtaithe agus go leanúnach trí thimthriall oibre an fhostaí. Tá beartais agus nósanna imeachta mionsonraithe inár bpacáiste ionduchtaithe foirne maidir le dínit agus meas san ionad oibre lena n-áirítear bulaíocht agus ciapadh, feidhmíocht, chomh maith le sábháilteacht, sláinte agus leas agus folláine. Molaimid cothromaíocht oibre is saoil go gach ball foirne agus déanaimid é seo a chumasú trínár mBeartas Oibre Lúfar agus trínár bpolasaithe saoire solúbtha a thacaíonn le tuismitheoirí atá ag obair agus dóibh siúd a bhfuil freagrachtaí cúraim orthu.



## Aguisín 4: Dualgas na hEarnála Poiblí

### Ráiteas Sábháilteachta

Táimid tiomanta an fhoireann, na conraitheoirí agus na fochonraitheoirí atá ag obair sa CCPC a chosaint. Tá sé mar aidhm againn an tiomantas seo a bhaint amach trí thionscnaimh éifeachtacha bainistíochta sábháilteachta a chur i bhfeidhm agus an Ráiteas Sábháilteachta seo a chur i bhfeidhm.

Is iad spriocanna an Ráitis seo ná:

- Caighdeáin sábháilteachta, sláinte agus leasa a chur chun cinn a chomhlíonann riachtanais dlíthiúla
- Dóthain eolais a sholáthar don fhoireann chun lígean dóibh oibriú go sábháilte agus go héifeachtúil
- Feasacht sábháilte a spreagadh i measc baill foirne
- Freagrachtaí na foirne go léir a shainiú maidir le cúrsaí sábháilteachta agus sláinte

### Clár Cúnaimh Fostaithe

Tacaímid lenár bhfoireann trí Chlár Cúnaimh d'Fhostaithe a thairiscint. Cuireann an tseirbhís rúnda seo comhairleoireacht, tacaíocht agus bainistíocht struis ar fáil don fhoireann maidir le saincheisteanna oibre agus saincheisteanna nach mbaineann leis an obair.

### Tacaíochtaí Folláine

Déanann ár gCoiste Folláine maoirsiú, múnú agus stiúran seachadadh na Straitéise Folláine trí chomhoibriú le baill foirne eile sa CCPC agus le heagraíochtaí seachtracha. Tá an Coiste Folláine, faoi stiúir ár Rannán AD, comhdhéanta d'ionadaithe ó rannáin éagsúla ar fud an CCPC.

D'fhillamar ar obair san oifig in 2022 agus dearadh ár dtionscnaimh folláine chun tacú leis seo agus chun cabhrú lenár bhfoireann socrú isteach agus aithne a chur ar a chéile arís. Spreagamar gníomhaíochtaí sóisialta agus pobail atá deartha chun cabhrú leis an bhfoireann nascadh lena chéile arís leanamar lenár bhfócas ó 2021 ar mheabhairshláinte dhearfach.

Bhí an coiste ina óstach freisin ar chainteanna folláine go pearsanta agus go cianda chun ailíniú lenár mbealach nua oibre.

Leanann an coiste ar aghaidh ag dul i gcomhairle leis an bhfoireann chun a chinntiú go mbaineann an tacaíocht agus na tionscnaimh a chuirtear ar fáil an tairbhe is mó as.

### Forbairt agus Foghlaim Ghairmiúil

Cuireann an CCPC cur chuige ilghnéitheach ar fáil dár bhfoireann go léir maidir le foghlaim agus forbairt ghairmiúil. Ón tús, cuirtear sraith seimineár ionduchtaithe, ceardlanna rialachais, seimineáir inmheánacha agus oiliúint a bhaineann le ról lena dtéitear i ngleic tríd an gcóras bainistíochta feidhmíochta. Cuireann an clár 'Réamh Táillí' foghlaim ar feadh an tsaoil chun cinn agus fáiltítear go han-mhaith leis. In 2022, d'éirigh le 13 iarratasóir ar an gclár.

In 2022, leanamar lenár gclár litearthachta digítí atá mar bhonn agus mar thaca ag timthriall leanúnach breisoiliúna. Tá sé seo le feiceáil in oiliúint ghairmiúil sainiúil an CCPC i litearthacht dhigiteach fhóiréinseach. Chuireamar clár oiliúna ar fáil freisin don fhoireann i scileanna cumarsáide agus i mBéarla simplí mar chuid dár dtiomantas rochtain chomhionann ar an bhfaisnéis a chuirimid ar fáil trínár seirbhísí a chinntiú.

Tacaímid le hoiliúint feasachta míchumais agus comhionannais ar líne tríd an Údarás Náisiúnta Míchumais agus cuirimid seimineáir ar líne ar fáil chun eolas agus tuiscint a leabú tuilleadh. Cuirimid clár oiliúna Ceannaireachta ar fáil freisin a chothaíonn muinín agus a chothaíonn aclaíocht dár gceannairí reatha agus don todhcháí.



Coimisiún um  
Iomáiocht agus  
Cosaint Tomhaltóirí

Competition and  
Consumer Protection  
Commission