

An Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí

Tuarascáil Bhliantúil

2009



national consumer agency
gníomhaireacht náisiúnta tomhaltóirí

Clár Ábhair

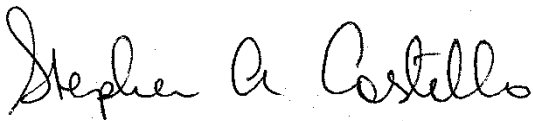


RÉAMHRÁ	Leathanach 3
RÁITEAS AN CHATHAOIRLIGH	Leathanach 4
RÁITEAS AN PHRÍOMHFHEIDHMEANNAIGH	Leathanach 5
BOILL AN BHOIRD AGUS FEIDHMEANNAIGH SHINSEARACHA	Leathanach 11
COLÚN A HAON – FEIDHMIÚ	Leathanach 12
COLÚN A DÓ – TAIGHDE AGUS TACAÍOCHT GHNÍOMHACH	Leathanach 28
COLÚN A TRÍ – FAISNÉIS AGUS MEABHRAÍOCHT	Leathanach 37
RIALACHAS CORPARÁIDEACH	Leathanach 46
AGUISÍNÍ	Leathanach 49

Réamhrá

Bunaíodh an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí ar 1ú Bealtaine 2007. Leagann an Tuarascáil Bhliantúil seo amach imeachtaí na Gníomhaireachta don tréimhse 1ú Eanáir go 31ú Nollaig 2009.

Tá áthas ar an mBord an Tuarascáil Bhliantúil den bhliain 2009 a chur faoi bhráid an Aire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta de réir míre 22 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.



Stephen Costello

Cathaoirleach



Ann Fitzgerald

Príomhfheidhmeannach

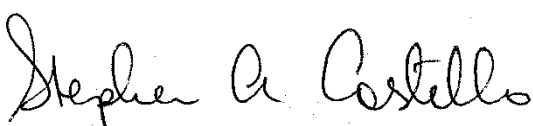
Ráiteas an Chathaoirligh

Chruthaigh an turnamh eacnamaíoch ar na mallaibh go leor dúshlán do thomhaltóirí in Éirinn. Chuir coinníollacha níos gairge trádála iallach ar mhiondíoltóirí cuairt a thabhairt arís ar a gcuid tairiscintí a fhad agus a chiallaigh an cailteanas post agus an brú anuas ar ioncam an teaghlaigh go bhfuil tomhaltóirí á saighdeadh chun a gcúrsaí airgeadais agus a nósanna caiteachais a scrúdú ar bhealach níos grinne ná mar a rinne siad le deich mbliana anuas. Deir an tseanphisreog 'gur olc an ghaoth nach séideann maith do dhuine éigean' ach bliain dheacair a bhí in 2009 don phobal gnó agus do phobal na dtomhaltóirí araon agus sheas an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí i mbéal na doininne.

Lean an Gníomhaireacht uirthi ag díriú go tréan ar chothrom na féinne a thabhairt do thomhaltóirí sa bhliain 2009 agus aschuir shuntasacha ó pheirspictíocht na gcleachtas tráchtála agus na gcumarsáidí tomhaltóra araon. Tá reachtaíocht chun éifeacht a thabhairt don mhalgamú ceaptha leis an Údarás um Iomaíocht arna dréachtú ag an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta. Tá sé seo aimhréiteach. I Meitheamh 2009 d'fhógair an tAire Airgeadais go ndéanfaí feidhmeanna Faisnéise agus Oideachais an tomhaltóra de chuid an Rialaitheora Airgeadais a iomlánú le tarchur tomhaltóra níos leithne an GNT agus ghéaraigh ar an bpleanáil ghníomhach don iomlánú in imeacht na bliana. Tháinig aistriú tosaigh na bhfeidhmeanna in éifeacht ar 1ú Márta 2010 agus tá sineirgí luatha inmheánacha curtha i gcrích cheana féin.

I ráiteas an Chathaoirligh agam don bhliain 2008, luaigh mé cúinsí deacra eacnamaíocha na ré agus thagair mé do na dúshláin a chuireann roinnt de na cinní iarmhartacha Rialtais a bhaineann le ceisteanna cuíchóirithe na hearnála poiblí agus díláraithe faoi deara. Bhí na cúrsaí seo ag dul i bhfeidhm go suntasach ar an nGníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí isteach sa bhliain 2009. Níor fuasclaíodh go dtí lár na bliana deacrachtaí maidir le hacmhainniú na Bainisteoireachta Sinsearaí ag eascairt as an bhfógra ar Bhuiséad na bliana 2008 faoi aisiompú athshuíomh pleanáilte na Gníomhaireachta go Corcaigh, a fhad agus a d'fhág deacrachtaí níos leithne foirne nárbh fhéidir leis an earcaíocht nua nó an t-ath-implonú ó áit eile an neamhfhreastal nádúrtha foirne a chúiteamh. Agus an scéal amhlaidh chuir an Gníomhaireacht i gcrích leibhéal ard aschuir a bhí inmholta agus bhí a héifeacht chomh suntasach céanna ar na leibhéil ríláidre aitheantais phoiblí faoi mar a thomhasann an taighde margaíochta.

Chríochnaigh an Gníomhaireacht an bhliain 2009 go suairc agus plean oibre tathagach don bhliain 2010 aici agus dóchas mór aici d'fhaoiseamh éigean ón mbrú foirne a bhí á ciapadh óna bunú. Ba mhaith liom mo bhuíochas a chur in iúl don POF Ann Fitzgerald agus dá foireann uile don rannchuidiú a thug siad do thírdhreach an tomhaltóra Éireannaigh faoi na cúinsí deacra eacnamaíocha seo agus guím gach rath orthu don bhliain atá romhainn.



Stephen Costello



Cathairleach

An Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí



Ráiteas an Phríomhfheidhmeannaigh

Chomharthaigh an bhliain 2009 cor tábhachtach do na tomhaltóirí in Éirinn. A fhad agus a chonacthas cúinsí tástálacha eacnamaíocha ar an stáitse domhanda dhearbhaigh imeachtaí na bliana 2009 scála agus éifeacht fhadtéarmach dhealraitheach an turnaimh d'Éirinn agus impleachtaí sollúnta fairis. Tháinig dúshlán nua chun cinn i dtírdhreach an tomhaltóra – ghéill glamaireacht na scipéad gnóthach slí do shruth stuama de ghuthanna imníocha faoi mar a streachail tomhaltóirí chun fiacha troma a mhaoiniú, faoi mar a chomhraic siad chun a bpoist a chosaint agus faoi mar a lorg siad luach níos fearr in iarracht chun tíos a bhaint as an Euro.

I rith an ama seo, agus in ainneoin deacrachtaí leanúnacha foirne, lean an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí uirthi ag díriú ar chothrom na féinne a sholáthar do thomhaltóirí. Ghéaraigh ar luas na hoibre forfheidhmithe den Gníomhaireacht agus bhí sraith de bhuanna suntasacha i rith na bliana. Chuaigh an phleanáil do fhreagrachtaí nua ar aghaidh, ar luasanna malartacha áfach, ag eascairt as an malgamú fógartha leis an Údarás um Iomaíocht agus iomlánú feidhmeanna Faisnéise agus Oideachais an Tomhaltóra de chuid an Rialaitheora Airgeadais. Comhlánaíodh an dara ceann díobh seo agus tháinig sé in éifeacht ón 1ú Márta 2010.

Bliain chorraitheach a bheidh i 2010 don Gníomhaireacht de réir cosúlachta. Táimid meabhrach i gcónaí go gcaithimid ár n-uailmhian a chur faoi réir ár gcumais faoi na cúinsí deacra láithreacha. Chuige seo beidh dea-thoradh ar ár dtaithí fhorásach i bhfeidhmiú ár gcumhachtaí faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí agus leanaimid orainn ag soláthar na dtorthaí is fearr do na tomhaltóirí in Éirinn.

COSAINN NA DTOMHALTÓIRÍ

Glacann an Gníomhaireacht cur chuige priacalbhunaithe i leith an fhorfheidhmithe, ag díriú a cuid acmhainní i limistéir ina mothaíonn sí go bhfuil an acmhainn is mó don díobháil tomhaltóra nó áit ar tháinig ceist tomhaltóra ar cuid inní í chun cinn.

De bhreis ar obair fhorfheidhmithe fhócasaithe dírithe ar fheidhmiú na gcumhachtaí faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 nó d'fhonn cásanna a thionscnamh sa chúirt, seolann an Gníomhaireacht freisin clár rollta de Bhliuzeanna Comhlíontachta ag díriú ar thrádálaithe a tháinig ar a n-iúl bealach na ngearán tomhaltóirí lena n-áirítear seiceálacha comhlíontachta faoi thuairim 'ar an láthair' os coinne réimse de reachtaíocht ábhartha. I rith na bliana 2009, beartaíodh trí cinn de bhliuzeanna comhlíontachta - i mí Aibreán, mí Meán Fómhair agus mí na Samhna – agus tugadh cuairt ar 424 áitreabh trádála trasna earnálacha miondíola éagsúla.



Éilíonn mír 86 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 ar an nGníomhaireacht ‘Liosta Cosanta Tomhaltóirí’ (LCT) a choinneáil le mionsonraí na dtrádálaithe ar beartaíodh gníomhartha forfheidhmithe ina n-éadan. Is féidir go bhfoilseoidh an Gníomhaireacht mionsonraí den liosta seo in aon fhoirm a mheasann sí a bheith iomchuí.

Foilsíodh dhá atriall den LCT i rith na bliana 2009 ag cuimsiú imeachtaí forfheidhmithe na Gníomhaireachta, an chéad cheann in Iúil 2009 agus an dara ceann i bhFeabhra 2010. Ón mbliain 2010 foilseofar an liosta seo uair amháin in aghaidh sé mhí ag cuimsiú na dtréimhsí Eanáir go Meitheamh agus Iúil go Nollaig.

Faoi chumhachtaí reachtúla na Gníomhaireachta, seirbheáladh iad seo a leanas sa bhliain 2009:

3 Gealltanais; dá bhíthin sin má tá údar ag an nGníomhaireacht a chreidiúint go bhfuil trádálaí rannpháirteach i ngníomh nó i gcleachtas toirmisce, is féidir go lorgfaidh sí agus go bhfaighidh sí Gealltanais foirmiúil i scríbhinn go ndéanfaidh an trádálaí de réir riachtanais an Achta. Bíonn i gceist leis seo go hiondúil gealltanais a thabhairt go scoirfead den chleachtas goilliúnach agus go gcúiteofar tomhaltóirí a ndeachaigh sé chun dochair dóibh.

32 Fógraí Comhlíontachta; dá bhíthin sin cumhachtaítear oifigeach údaraithe den Gníomhaireacht faoin Acht chun Fógraí Comhlíontachta a eisiúint chuig trádálaí (a bhfuil sé dár leis/léi ag déanamh nó ag gabháil do nó a rinne nó a ghabh do ghníomh nó cleachtas toirmisce) ag ordú don trádálaí chun an sárú a leigheas. Tá 14 lá ag an trádálaí chun achomharc a dhéanamh in aghaidh an fhógra sa Chúirt Dúiche. Mura ndéantar achomharc meastar gur tháinig an fógra in éifeacht. Tá an mhainneachtain chun déanamh de réir an fhógra chomhlíontachta ina choir faoin Acht. Áiríonn samplaí de chaingne ar tháinig eisiúint na bhFógraí Comhlíontachta dá mbarr sa bhliain 2009 praghsanna a mhuirearú atá níos airde ná praghsanna na dtáirgí tomhaltóra, earraí grósaeireachta den chuid is mó; trí dheoch truaillmheasctha a dhíol agus trí fhógraíocht mhíthreorach i ndáil le díol gluaisteán ar an idirlíon.

1 Ordú Toirmisc; dá bhíthin sin faoi mhír 71 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 is féidir le duine ar bith lena n-áirítear an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí iarratas a chur isteach chuig na Cúirteanna Cuarda nó na hArdchúirteanna le haghaidh ordú ag toirmeasc trádálaí nó duine ar ghníomh nó cleachtas tráchtála toirmisce a dhéanamh nó gabháil dó. Agus an tOrdú Toirmisc á dhéanamh an Chúirt d’fhorchur téarmaí agus coinníollacha a mheasann sí a bheith iomchuí, lena n-áirítear ceangaltas ar an trádálaí chun ráitis cheartaitheacha a fhoilsiú ar a chostas féin.

Fuarthas an tOrdú Toirmisc a daingníodh i rith 2009 in éadan comhlacht troscáin. Bhí imeachtaí os comhair na gcúirteanna i ndáil le cás eile ag deireadh na bliana agus daingníodh Ordú Toirmisc sa chás seo go luath sa bhliain 2010.

54 Fógra um Íocaíocht Seasta; dá bhíthin sin tá sé de chumhacht ag an nGníomhaireacht, faoi mhír 85 den Acht, chun Fógraí um Íocaíocht Seasta a eisiúint chuig trádálaithe i leith sárúithe ar reachtaíocht taispeánta na bpraghsanna. Tá pionós seasta €300 i bhfeidhm do gach fógra a eisítear agus ní mór é seo a íoc taobh istigh de 28 lá. Mura n-éiríonn leis an trádálaí an pionós a íoc taobh istigh den teorainn



reactúil ama, an GNT do thionscnamh imeachtaí ionchúisimh. Eisíodh Fógraí um Íocaíocht Seasta i gcásanna inar mheas an Gníomhaireacht nach raibh na trádálaithe ag déanamh de réir reachtaíocht taispeánta na bpraghsanna. Cuireadh na 54 fógra seo sa siúl a bhain le 52 trádálaí éagsúla.

Fara na gníomhartha Forfheidhmithe seo, rinne an Gníomhaireacht seisear trádálaí a ionchúiseamh go rathúil i rith 2009 – bhain ceithre cinn de na hionchúisimh seo le sárúithe taispeánta praghsanna, bhain ceann amháin le díol gluaisteáin a ndearnadh crioscaíl ar an gclog agus ceann eile a bhain le sárúithe d’idirghabhálaí creidmheasa ar an Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí.

A fhad agus a chomharthaíonn imeachtaí forfheidhmithe na Gníomhaireachta cleachtadh tábhachtach de na cumhachtaí reachtúla chun leas dlisteanach an tomhaltóra a chosaint, tá an GNT go láidir den tuairim gurb í an rannpháirtíocht leis an ngnó an modh is cothaithe chun timpeallacht iomaíoch trádála a bhunú a sholáthraíonn sochar don ghnó agus don tomhaltóir araon. Dá réir sin, tá acmhainn suntasach arna treorú chun forálacha an Achta um Chosaint Tomhaltóirí ag foráil don Gníomhaireacht chun treoir a dhréachtú do thrádálaithe i ndáil le cleachtais tráchtála.

I ndiaidh cleachtadh comhairle poiblí sa bhliain 2008, d’fhoilsigh an Gníomhaireacht Treoiríníte don earnáil mhiondíola i ndáil le fógraíocht phromóisin na bpraghsanna agus ábhair bhainteacha eile i Meán Fómhair 2009. Tá na treoiríníte ceaptha chun éascaíocht a dhéanamh d’earnáil an mhiondíola agus í ag déanamh de réir riachtanais an Achta um Chosaint Tomhaltóirí 2007 i ndáil le hiomad cleachtas míthreorach.

SÁBHÁILTEAGHT AN TÁIRGE

I rith 2009 fuair an Gníomhaireacht 1,500 ceist nó gearán go hachomair bealach Líne Chabhrach na dTomhaltóirí i ndáil le hiomad ceisteanna sábháilteachta táirge. Díobh seo d’éiligh 336 imscrúdú uileghabhálach.

Is í an Gníomhaireacht an pointe teagmhála Éireannach don chóras mear-mhalartaithe faisnéise ar an leibhéal Eorpach (RAPEX) i limistéar sábháilteachta an táirge. Sa bhliain 2009, chuaigh 96 aisghairm i bhfeidhm ar an margadh Éireannach agus tionscnaíodh 20 díobh seo in Éirinn. Bhí iarrachtaí na Gníomhaireachta go suntasach maidir le priacal nimhithe na monocaíde carbóin a bhaineann le cócaireáin Gháis roghnaithe (LPG) a bhí ar díol cheana féin ar an margadh Éireannach. Seoladh feachtas ar na meáin ar fud na tíre chun meabhraíocht an phobail a mhéadú sa cheathrú ráithe de 2009. Scríobh an Gníomhaireacht freisin chuig gach miondíoltóir ar leo na cócaireáin mháchaileacha ag éileamh go ndéanfaí gach iarracht réasúnta chun na custaiméirí a aithint. De bhreis ar sin, scríobh an Gníomhaireacht go díreach chuig na tomhaltóirí de bhrí gurbh é cleachtadh na ndéantúsóirí/allmhaireoirí go raibh roinnt tomhaltóirí ag cur ina n-aghaidh.

SUIRBHÉITHE PRAGHSANNA



Sheol an Ghníomhaireacht 6 suirbhé phraghais Ghrósaeireachta ón gcéad treoirshuirbhé aici i lár na bliana 2007. Thar an tréimhse chéanna bhí an Ghníomhaireacht ag rianú claonadh na dtomhaltóirí chun siopadóireacht timpeall do tháirgí grósaeireachta agus eile agus do sheirbhísí, bealach a taighde mhargaidh dhébhliantúil.

Foilsíodh dhá shuirbhé phraghais ghrósaeireachta ar mhórchóir ag cuimsiú earraí brandáilte agus féinbhranda i bhFeabhra agus in Iúil 2009. Léirigh breithiúnas an tsuirbhé dheireanaigh seo go raibh iomaíocht suntasach ar an margadh brandáilte, agus an bhearna idir an ilsiopa is saoire agus is daoire ag leathnú go 4%, an bhearna is mó a chonacthas in aon suirbhé de chuid na Gníomhaireachta go nuige seo. Ag am an fhoilsithe, luaigh an Ghníomhaireacht gur léiriú a bhí anseo, dár léi féin, ar leibhéal níos mó na praghsála iomaíche a bhí infhaighte do thomhaltóirí a bhí sásta siopadóireacht timpeall.

I rith na dtréimhsí céanna suirbhé, shroich toilteanas na dtomhaltóirí chun siopadóireacht timpeall buaic 75% i lár na bliana ach thit sé siar roimh dheireadh na bliana go 67%. A fhad agus gur léiriú fós a bhí anseo ar an leibhéal maith fócais a bhí ag an tomhaltóir ar luach, bhíothas imníoch roinnt faoi thionscnamh féideartha na 'tuirse meathlaithe' agus daoine tuirseach de bheith ag iarraidh siopadóireacht timpeall agus ag cúlú isteach ar na seanchleachtais a oireann go maith do straitéisí praghsála na miondíoltóirí móra.

Tá an Ghníomhaireacht cinnte dearfa i gcónaí a riachtanaí atá sé don tomhaltóir rochtain a fháil ar fhaisnéis phraghaschomparáide grósaeireachta cothrom le dáta. Dár linn, áfach, go bhfuil modheolaíocht nua níos éifeachtaí ag teastáil chun an fhaisnéis seo a sholáthar. Chun na críche seo, d'fhéach an Ghníomhaireacht i rith Fómhair/Geimhridh 2009 a bheith rannpháirteach leis na príomhmhiondíoltóirí grósaeireachta sa tír d'fhonn bunachar sonraí praghsanna ar líne a fhorbairt.

Ba shoiléir go tapaidh ón gcaibidlíocht seo nach gceadaíonn córais reatha praghsála na miondíoltóirí soláthar dálaí praghais grósaeireachta atá mionsonraithe a ndóthain agus atá i bhformáid choiteann a bheadh fóinteach do thomhaltóirí. Tá údar ag an nGníomhaireacht a chreidiúint, áfach, go bhfuil roinnt miondíoltóirí ag machnamh ar nó ag forbairt go gníomhach suímh idirlín siopadóireachta grósaeireachta, a chomhlánódh iad siúd atá á bhfeidhmiú cheana féin ag dhá cheann de na hilsiopaí, Tesco agus Superquinn. Má oibríonn líon a ndóthain de mhiondíoltóirí in Éirinn suímh idirlín ghrósaeireachta, tá an chosúlacht ann go bhforbrófar suíomh praghaschomparáide faoi thiomáint na tráchtála, ag tarraingt ar fhaisnéis ó na suímh idirlín seo. Déanfaidh an Ghníomhaireacht faireachán ar an dáil seo. Mura n-eascaíonn fiontar tráchtála dá shórt in am is i dtráth, b'fhéidir go scrúdóidh an Ghníomhaireacht na roghanna do shuíomh dá shórt í féin.

Don bhliain 2010, déanfaidh an Ghníomhaireacht an cur chuige i leith a suirbhé phraghais Ghrósaeireachta a athnuachan. Dár linn gur cuireadh i gcrích leibhéal an-fheabhsaithe trédhearcachta praghais ar an margadh grósaeireachta agus nach é cur chuige an tsuirbhé dhébhliantúil ar mhórchóir roimhe seo a thuilleadh an leithdháileadh is éifeachtaí ar acmhainní teoranta na Gníomhaireachta. Táimid anois ag seoladh suirbhéithe praghais grósaeireachta sonracha teascánbhunaithe ar bhonn níos minice in áit suirbhéithe débhlíantúla ar mhórchóir. Anuas ar sin, tá pleanáilte againn ár suirbhéithe praghais a leathnú, ag díriú ar réimse níos leithne de tháirgí tomhaltóra agus seirbhísí.

IDIRGHABHÁLAITHE CREIDMHEASA



Thit líon na n-iarratas do cheadúnais Idirghabhálaí Creidmheasa go suntasach i rith 2009. Tá sé seo ag teacht go suntasach leis an meath i ndíol na ngluaisteán (príomhlimistéar do ghníomhaíocht an idirghabhálaí chreidmheasa), trádálaithe ag scor, agus comhdhlúthú de chuid na dtithe airgeadais.

TACAÍOCHT GHNÍOMHACH AGUS TAIGHDE

Beartaíonn an Gníomhaireacht taighde margaidh timthriallach ag tógáil pictiúir le himeacht ama d'iompraíocht agus taithí na dtomhaltóirí ar an ngeilleagar Éireannach. Don bhliain 2009, tugadh isteach roinnt limistéar nua fócais, Buiséadadh Teaghlaigh agus Éifeacht an Mheathlaithe go suntasach.

D'aibhsigh taighde na Gníomhaireachta sa bhliain 2009, atá ionadaitheach ar bhonn náisiúnta, aistriú soiléir i dtreo airgead a shábháil agus luach níos fearr a lorg, agus 82% de thomhaltóirí ag buiséadadh anois do chostas tí, tar éis gur athraigh 55% de cheannaitheoirí a n-iompraíocht siopadóireachta thar an mbliain; scair chosúil (53%) ag léiriú gur laghdaigh ar a n-ioncam a bheagán nó a mhórán i rith na bliana.; an scair chéanna de thomhaltóirí ag baint leasa anois as promóisin agus tairiscintí speisialta agus beagnach 40% níos mó earraí lipéid phríobháidigh/féinbhranda.

An t-aistriú seo i dtreochtaí tomhaltais chiallaigh sé go raibh seoladh ghné idirlín 'Luach don Tomhaltóir' de chuid na Gníomhaireachta i Márta 2009 an-tráthúil. Dearadh Luach don Tomhaltóir chun cabhrú le tomhaltóirí chun na bealaí is fearr a aithint chun margadh níos fearr a dhéanamh ina gceannach tipiciúil ó ló go ló, gan a thabhairt orthu an chaoi a gcaitheann siad a saol a athrú.

Tá ar áireamh ar an roinn Luach don Tomhaltóir den suíomh idirlín TomhaltóirNaisc faisnéis agus leideanna chun aghaidh a thabhairt ar phríomhlimistéir chaiteachais an tomhaltóra agus aithníonn sé gníomhartha do na tomhaltóirí sin a dteastaíonn uathu na roghanna is fearr a ransú dá gcéim sa saol. Leathnaíodh é in imeacht na bliana 2009 agus tionscnaíodh mórthionscadal gar do dheireadh na bliana chun feidhmiúlacht nua as an bpíosa a sholáthar chun cabhrú le tomhaltóirí agus iad ag measúnú leibhéal a gcaiteachais trasna réimse catagóirí ábhartha caithimh tagarmharcáilte in éadan tomhaltóirí le próifíleanna inchomparáide. Tugadh an teideal oibre an Próifíleoir Buiséid Teaghlaigh ar an uirlis seo agus seoladh í mar 'An Barainneoir' ar 20 Márta 2010.

Tionscnaíodh tionscadal taighde suntasach sa tríú ráithe de 2009 ag imscrúdú taithí an tomhaltóra Éireannaigh i limistéar Réiteach Malartach an Aighnis. Tá an taighde seo sceidealta le foilsiú sa dara ráithe de 2010.

Choinnigh an Gníomhaireacht a fócas ar thacaíocht an tomhaltóra agus rinneadh ionadaíocht ar a son i réimse de chleachtas chomhairle mar atá sonraithe in áit eile ar an tuarascáil seo.

FAISNÉIS AGUS MEABHRAÍOCHT

De bharr bacainní ar bhuiséad na fógraíochta, chuir an Gníomhaireacht fócas athnuaithe ar an CP agus ar dheiseanna promóisin a bhain le for-rochtain i rith 2009. Dhírigh an Gníomhaireacht i rith na bliana ar limistéir ardspéise nó díobhála don tomhaltóir mar fhócas d'imeachtaí CP. Bhain dó seo sruth seasta



d'agallaimh ar na meáin idir chraolta agus i gcló agus tá an Gníomhaireacht anois bunaithe mar an chéad chalafort staid do na meáin maidir le ceisteanna a bhaineann leis an tomhaltóir.

Buaicphointe sonracha i rith na bliana 2009 ba ea cuimsiú na faisnéise, múnlaíthe ar Chártaí mór-éilimh Chearta na gCeannaitheoirí de chuid na Gníomhaireachta, ar bhilleáil phoist dhá cheann de na príomhsholáthraithe leictreachais (BSL agus Bord Gáis Éireann) a d'fhág go raibh an deis ag beagnach gach teaghlach sa tír chun an fhaisnéis tábhachtach seo bunaithe ar chearta an tomhaltóra a fháil. Tá socruithe á ndéanamh do sholáthar na faisnéise cosúla do chustaiméirí Airtricity i rith na bliana 2010.

Tá Líne Chabhrach na dTomhaltóirí de chuid na Gníomhaireachta i gcónaí mar bhealach géibheannach inrochtana do na tomhaltóirí agus lean an obair ar aghaidh i rith 2009 d'fhonn a chinntiú go gcoimeádtar na leibhéil is airde seirbhíse custaiméara. Beartófar sa bhliain 2010 fócas athnuaite ar mhianadóireacht sonraí na faisnéise maidir le gearáin na dtomhaltóirí atá cláraithe tríd an Líne Chabhrach.

Forbraíodh cluiche nua bunaithe ar chearta an tomhaltóra, mar atá ShopSmart, dírithe ar dhaltaí scoile den dara leibhéal, le feidhmiú ar shuíomh idirlín an TomhaltóirNaisc sa ráithe dheireanach den bhliain. Rinneadh é a réamhbhreathnú ag comhdháil Chumann Mhúinteoirí Staidéar Gnó na hÉireann i mí na Samhna agus fuair sé ardmholadh.

Is é taithí idirlíonta na Gníomhaireachta go raibh curiarracht tráchta sa bhliain 2009, agus níos mó ná 350,000 cuairt trasna na dtrí phríomhshuíomh, www.consumerconnect.ie; www.nca.ie; www.consumerproperty.ie

Tairgeann iomlánú feidhm faisnéise agus oideachais an tomhaltóra de chuid an Rialaitheora Airgeadais an deis chun cuairt a thabhairt arís ar chur chuige fógraíochta na Gníomhaireachta don bhliain 2010 agus táthar ag súil le dul chun cinn sa limistéar seo go luath sa bhliain.

AN LÁRIONAD EORPACH DO THOMHALTÓIRÍ

I rith na bliana 2009, lean an Gníomhaireacht uirthi ag comhchistiú an Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí (LET), in éineacht leis an gCoimisiún Eorpach. Cuireann an LET ar fáil faisnéis agus cabhair do thomhaltóirí Éireannacha atá ag fulaingt deacrachtaí thar lear agus do thomhaltóirí ó bhallstáit eile AE a bhfuil deacrachtaí acu le miondíoltóirí in Éirinn.

CONCLÚID

Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil le mo chomhleacaithe sa Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí as ucht a bhfoighne agus a dtiomantais i mbliain dúshlánach. Tá muinín agam go rachaidh na hathruithe a bhfuiltear ag súil leo don bhliain 2010 chun tairbhe na heagraíochta agus táim ag dréim le haghaidh a thabhairt orthu le chéile faoi mar a ascaímid chun margadh cothrom a sholáthar do na tomhaltóirí.





Ann Fitzgerald

Príomhfheidhmeannach

An Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí



Baill an Bhoird agus Feidhmeannaigh Shinsearacha

BAILL AN BHOIRD

Stephen Costello – Cathaoirleach
Ann Fitzgerald – Príomhfheidhmeannach
Inez Bailey
Marie Barry-Ring
Pat Desmond
Eddie Hobbs (D’éirigh as 30 Aibreán, 2009)
Celia Larkin
Deirdre McDonnell
Nelius Moriarty
Robin O’Sullivan
Bill Prasifka
Edward Shinnick
Alex Schuster (D’éirigh as 30 Aibreán, 2009)

FEIDHMEANNAIGH SHINSEARACHA

Ann Fitzgerald – Príomhfheidhmeannach
Seán Murphy – Comhairleoir maidir le cúrsaí dlí
John Shine – Stiúrthóir na gCleachtaí Tráchtála
Maria Hurley – Stiúrthóir Taighde, Tacaíochta agus Cumarsáidí
Thomas Bourke – Rúnaí an Bhoird & Leas-Stiúrthóir na Seirbhísí Corparáideacha
Catherine Courage – Leas-Stiúrthóir na Tacaíochta & na gCumarsáidí
Fergal O’ Leary – Oifigeach Sinsearach Taighde



Colún a haon: Forfheidhmiú

FORFHEIDHMIÚ PRIACALBHUNAITHE REACHTAÍOCHT NA DTOMHALTÓIRÍ

Tá cur chuige na Gníomhaireachta i leith fhorfheidhmiú reachtaíocht na dtomhaltóirí ag forbairt i gcónaí. Táimid ag díriú ar n-acmhainní ar an gcumas forfheidhmithe a chuireann an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí ar fáil, a ndearnadh dlí de sa bhliain 2007, a uasmhéadú. Tá an cur chuige i leith an fhorfheidhmithe dírithe go príomha ar na limistéir sin ina bhféadfadh díobháil suntasach a bhaint don tomhaltóir agus gan an réimse leathan de limistéir eile a bhfuil éifeacht acu ar leas na dtomhaltóirí a ligean i ndearmad. De bhreis ar an Acht um Chosaint Tomhaltóirí réamhluaite, tá tarchur ag an nGníomhaireacht trasna níos mó ná 50 mír de reachtaíocht tomhaltóra lena n-áirítear praghsáil mhiondíola; crioscaíl chloig; I-tráchtáil; téarmaí éagothroma arna bhforchur ag an ngnó; sábháilteacht an táirge; cleachtais mhíthreoracha agus ceadúnú na n-idirghabhálaithe creidmheasa agus na ngeallghlacadóirí.

Tá súil againn go ndéanfaidh gnóthaí go hiomlán de réir an dlí tomhaltóra agus go gcaithfidh siad leis na tomhaltóirí go cothrom faoi mar ab áil leo go gcaithfí leo féin ina saol pearsanta mar thomhaltóirí. Ní dhéanaimid aon dá leath d'ár ndúthracht agus sinn ag glacadh cur chuige tathagach i leith an fhorfheidhmithe nuair is gá agus táimid in ann anois an réimse leathan uirlisí forfheidhmithe atá ar áireamh ar an Acht um Chosaint Tomhaltóirí a úsáid de bhreis ar an rogha chun ionchúisimh a thionscnamh sna cúirteanna. Foilsíonn an Gníomhaireacht Liosta Cosanta Tomhaltóirí ar bhonn rialta, a aithníonn gnóthaí ar bheartaigh an Gníomhaireacht gníomhartha forfheidhmiúcháin ina gcoinne.

RANPHÁIRTÍOCHT LEIS AN NGNÓ

Tá fonn ar an nGníomhaireacht oibriú leis an ngnó chun a chinntiú go dtuigtear ina n-iomláine na riachtanais dleathacha i ndáil le cosaint an tomhaltóra. Tá áthas orainn oibriú leis na comhlachtaí ionadaíochta agus go díreach leis an ngnó chun an dea-chleachtas a chothú agus chun a chinntiú go gcaitear le tomhaltóirí go cothrom.

Cuireann an Gníomhaireacht chun cinn freisin, socruithe idirchaidrimh le líon mór miondíoltóirí trasna iomad earnálacha miondíola. Cuireann sé seo ar fáil fóram fóinteach chun a bheith rannpháirteach leis an mbainisteoireacht sna gnóthaí seo agus chun aghaidh a thabhairt ní hamháin ar cheisteanna comhlíontachta ach freisin chun cleachtais ghnó eile a bhfuil éifeacht acu ar an tomhaltóir a phlé.

Cuireann sé deis ar fáil freisin do na miondóltóirí chun comhairle a lorg ó fhoireann na Gníomhaireachta ar ghnéithe de dhlí an tomhaltóra.

TREOIRLÍNTE FÓGRAÍOCHTA D'EARNÁIL AN MHIONDÍOLA

Forálann an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí don Gníomhaireacht chun treoir a dhréachtú do thrádálaithe i ndáil le cleachtais tráchtála. I ndiaidh chleachta comhairle poiblí sa bhliain 2008, d'fhoilsigh an Gníomhaireacht Treoirlínte don earnáil mhiondíola i ndáil le fógraíocht na bpromóisean praghais agus nithe gaolmhara eile i Meán Fómhair 2009.

Tá na Treoirlínte ceaptha chun an earnáil mhiondíola a éascú agus í ag déanamh de réir riachtanais an Achta Um Chosaint Tomhaltóirí 2007 i ndáil le hiomad cleachtas míthreorach trí:

- Cabhrú le trádálaithe chun léirthuisctint níos fearr a bheith acu ar a ndualgais chun faisnéis neamhdhébhríoch a chur ar fáil do thomhaltóirí
- Soiléiriú a thabhairt ar ghnéithe áirithe den Acht agus
- Bonn a chur ar fáil do chur chuige níos cothroime agus ar mheá níos cothroime i leith na fógraíochta ar fud na hearnála

Má leantar do na treoirlínte seo is cinnte go gcaithfidh na trádálaithe leis na tomhaltóirí ar bhealach cothrom agus nach mbeidh an fhógraíocht nó na promóisin míthreorach.

ROGHANNA FORFHEIDHMITHE

Ag eascairt as achtú an Achta um Chosaint Tomhaltóirí 2007, tá réimse uirlisí forfheidhmithe infhaighte don Gníomhaireacht atá athchoimrithe thíos. I ndálaí ina bhfuil sáruithe ar an reachtaíocht bunaithe, féachann an Gníomhaireacht le beartú ar an mbealach is iomchuí, de réir na gcúinsí, d'fhonn a chinntiú go gcuirtear toradh éifeachtach i gcrích.

GEALLTANAS

Má tá údar ag an nGníomhaireacht a chreidiúint go bhfuil trádálaí ag gabháil do ghníomh nó cleachtas toirmisce, an Gníomhaireacht do lorg agus d'fháil Gealltanais fhoirmiúil i scríbhinn go ndéanfaidh an trádálaí de réir riachtanais an Achta. Gabhann in éineacht leis seo go hiondúil ceangaltas á thabhairt ag an trádálaí scor den chleachtas goilliúnach agus tomhaltóirí a ndeachaigh sé chun dochair dóibh a chúiteamh. Má mhainníonn an trádálaí Gealltanais a chur ar fáil nó má théann sé siar ar na téarmaí, tá



de chumhacht ag an nGníomhaireacht caingean dlí a thionscnamh lena mbainfeadh cur isteach chuig an gCúirt Chuarda nó an ArdChúirt le haghaidh Ordú Toirmisc nó ionchúiseamh a thionscnamh.

I rith na bliana 2009, fuarthas 3 Gealltanais san iomlán i ndáil le comhlachtaí sna hearnálacha spóirt, cóireála séarachais agus troscáin.

ORDUITHE TOIRMISC

Faoi Mhír 71 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, is féidir le duine ar bith, lena n-áirítear an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí, cur isteach chuig an gCúirt Chuarda nó an ArdChúirt le haghaidh ordú ag toirmeasc trádálaí nó duine ar a bheith rannpháirteach nó ar ghabháil do ghníomh nó cleachtas tráchtála toirmisce. Agus an tOrdú Toirmisc á dhéanamh, an Chúirt d'fhorchur téarmaí agus coinníollacha a mheasann sí a bheith iomchuí, lena n-áirítear ceanglas ar an trádálaí chun ráitis cheartaitheacha a fhoilsiú ar a chostas féin.

I rith na bliana 2009 fuarthas Ordú Toirmisc amháin in éadan comhlacht troscáin. Bhíothas as comhair na gCúirteanna i ndáil le cás eile ag deireadh na bliana agus daingníodh Ordú Toirmisc sa chás seo go luath sa bhliain 2010.

FÓGRAÍ COMHLÍONTACHTA

Tá de chumhacht ag oifigeach údaraithe den Gníomhaireacht faoin Acht, Fógra Comhlíontachta a eisiúint chuig trádálaí (atá, dar leis/léi, ag déanamh/ag gabháil do nó a rinne nó a ghabh do ghníomh nó cleachtas toirmisce), ag ordú don trádálaí an sárú a leigheas. Tá 14 lá ag an trádálaí chun achomharc a dhéanamh in aghaidh an fhógra sa Chúirt Dúiche. Mura ndéantar aon achomharc meastar gur tháinig an fógra in éifeacht. Tá an mhainneachtain déanamh de réir an fhógra chomhlíontachta ina choir faoin Acht.

Ordú Toirmisc i gcoinne Comhlacht Troscáin

I rith na bliana 2008, fuair an Gníomhaireacht fios gur thug comhlacht troscáin tí áirithe, Emerald Fine Furnishings Ltd, isteach téamaí rialta ag cur i gcéill cruóg mhíthreorach trí fhaisnéis bhréagach agus mhíthreorach a chur ar fáil don tomhaltóir. D'áirigh na téamaí seo 'reiceanna clabhsúir', 'infhaighteach teoranta' agus 'orduithe trádála cealaithe' agus rinneadh faireachán orthu thar thréimhse ama sular lorg an Gníomhaireacht Comhaontú agus Gealltanais ó Emerald Fine Furnishings Ltd i nDeireadh Fómhair 2008 go scoirfeadh siad de na cleachtais mhíthreoracha. Ní raibh an Comhaontú agus an Gealltanais seo ag teacht ó Emerald Fine Furnishings agus dá bhrí sin thionscain an Gníomhaireacht i Samhain 2008, imeachtaí cúirte chun Ordú Toirmisc a dhaingniú ón gCúirt Chuarda faoi mhír 71 den Acht um chosaint Tomhaltóirí 2007. Dheonaigh an Chúirt Chuarda an tOrdú i ndiaidh éisteachta inar shonraigh an Gníomhaireacht méid na gcleachtas míthreorach a raibh Emerald Fine Furnishings ag gabháil dóibh. Ba é seo an chéad Ordú Toirmisc a dhaingnigh an Gníomhaireacht agus feidhmíonn sé mar urghaire bhuan i gcoinne an trádálaí, ag léiriú rún na Gníomhaireachta agus í ag feidhmiú na n-uirlisí forfheidhmithe atá faoina réir aici idir shibhialta agus choiriúil.

I rith na bliana 2009, d'eisigh an Gníomhaireacht 32 Fógra Comhlíontachta chuig 30 trádálaí a sháraigh an tAcht trí phraghsanna a mhuirearú a bhí níos airde ná na praghsanna taispeánta do tháirgí tomhaltóra, earraí grósaeireachta den chuid is mó; trí dheoch truaillmheasctha a dhíol agus trí fhógraíocht mhíthreorach i ndáil le díol gluaisteán ar an idirlíon.

FÓGRAÍ UM ÍOCAÍOCHT SEASTA (FÍNEÁLACHA ‘AR AN LÁTHAIR’)

Tá de chumhacht ag an nGníomhaireacht faoi mhír 85 den Acht, Fógraí um Íocaíocht Seasta a eisiúint chuig trádálaithe maidir le sáruithe ar reachtaíocht taispeánta an phraghais. Tá pionós seasta €300 i bhfeidhm ar gach fógra a eisítear agus ní mór é seo a íoc taobh istigh de 28 lá. Má mhainníonn an trádálaí an pionós a íoc taobh istigh den teorainn reachtúil ama, an GNT do thionscnamh imeachtaí ionchúisimh. Eisíodh Fógraí um Íocaíocht Seasta i gcásanna inar mheas an Gníomhaireacht nach raibh na trádálaithe ag déanamh de réir reachtaíocht taispeánta an phraghais.

I rith na bliana 2009, fuair an Gníomhaireacht íocaíochtaí i ndáil le 54 Fógra um Íocaíocht Seasta a bhain le 52 trádálaí.

IONCHÚISIMH

De bhreis ar na huirlisí forfheidhmithe thuasluaite, tá an chumhacht ag an nGníomhaireacht i gcónaí chun ionchúisimh a thionscnamh sna Cúirteanna.

D’ionchúisigh an Gníomhaireacht seisear trádálaithe go rathúil i rith na bliana 2009. Bhain ceithre cinn díobh seo le sáruithe taispeánta praghais, bhain ceann amháin le díol gluaisteáin a ndearnadh crioscaíl ar an gclog agus bhain ceann eile le sáruithe ar an Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí d’idirghabhálaí creidmheasa.

Tá mionsonraí na ngníomhartha forfheidhmithe a beartaíodh sa bhliain féilire 2009 leagtha amach in Aguisín 1.

IMEACHTAÍ FORFHEIDHMITHE

Tá príomhlimistéir na n-imeachtaí forfheidhmithe achoimrithe thíos.

AN EARNÁIL MHIONDÍOLA – PRAGHSÁIL

Cuireann an Gníomhaireacht i bhfeidhm ilchineál reachtaíochta i ndáil le praghsáil. Cuimsíonn seo idir thaispeáint an phraghais (san áit go bhfuil riachtanais sonracha i ndáil leis an riachtanas chun praghsanna a thaispeáint) agus léiriú míthreorach ar an bpraghas (praghas a mhuirearú ar tháirge atá níos airde ná an praghas atá taispeánta).

Leantar de na gearáin a fhaightear i scríbhinn leis an trádálaí agus roghnaítear sampla priacalbhunaithe de thrádálaithe le hiniúchadh ar an láthair d’oifigigh údaraithe den Gníomhaireacht. I rith na bliana 2009, beartaíodh 3 blitz chomhlíontachta – in Aibreán, i Meán Fómhair agus i Samhain – agus cuairt tugtha ar 424 áitreabh trádálaí trasna na n-earnálacha miondíola éagsúla. Spreag na gearáin a fuarthas ón bpobal agus seiceálacha onghníomhacha don Gníomhaireacht na cuairteanna seo. Tá mionsonraí na ngníomhartha forfheidhmithe eascarthacha leagtha amach in Aguisín 1.

An earnáil ghrósaeireachta/ollmhargaidh ba chúis leis an líon is mó cuairteanna agus an líon is mó gníomhartha forfheidhmithe iarmhartacha. Seoladh cuairteanna ar an láthair trasna réimse



d'earnálacha eile lena n-áirítear áitribh cheadúnaithe, forais lónadóireachta, réamhchúirteanna garáiste, asraonta crua-earraí/DIY agus siopaí leictreacha/leictreonacha.

IMSCRÚDÚ AR DHEOCH TRUAILLMHEASCTHA

Fuair an Gníomhaireacht roinnt gearán ó thomhaltóirí ag líomhain go raibh áitribh cheadúnaithe áirithe ag truaillmheascadh (.i. ag cur uisce trí) a ndeochanna meisciúla. Cleachtas míthreorach é seo atá toirmiscthe faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Sa bhliain 2009, rinne an Gníomhaireacht suirbhé ar chúig áitreabh agus ghlac samplaí faoi thuairim ó gach ceann ar seoladh iad go léir chuig an tSaotharlann Stáit chun anailís a dhéanamh orthu. Eisíodh Fógraí Comhlíontachta chuig dhá áitreabh cheadúnaithe.

CRIOSCAÍL CHLOIG

I rith na bliana 2009, lean an Gníomhaireacht ag díriú ar limistéar an chrioscaíl chloig .i. odaiméadar gluaisteáin a athrú. Tá an chrioscaíl chloig ina limistéar tromchúiseach den díobháil tomhaltóra a bhféadann éifeacht dúbailte a bheith aige: costas na feithicle a mhéadú thar a fhíorluach margaidh agus ceisteanna sábháilteachta bóthair a chur faoi deara agus cothabháil níos mó go suntasach ag teastáil ón bhfeithicil chrioscaíola ná mar a dhealródh.

Sa bhliain 2009, fuair an Gníomhaireacht 84 gearán i ndáil leis an gcleachtas agus ag deireadh na bliana bhí roinnt de na gearáin seo ag tréimhsí éagsúla imscrúdaithe.

D'ionchúisigh an Gníomhaireacht go rathúil trádálaí gluaisteán i Meitheamh 2009, faoi ghluaisteán crioscaíola a thairiscint le díol. Ag eascairt as mainneachtain ar thaobh trádálaí eile déanamh de réir téarmaí Gealltanais a cuireadh ar fáil cheana féin don Gníomhaireacht tionscnaíodh imeachtaí sa Chúirt Chuarda agus deonaíodh Ordú Toirmisc in aghaidh an trádálaí go luath sa bhliain 2010.

FEIDHMIÚ NA 'FÓGRAÍOCHTA SAIGHDTE' AR SHUÍMh IDIRLÍN GHLUAISTEÁN DO THRÁDÁLAITHE

Rinne an Gníomhaireacht imscrúdú ar na cleachtais fhógraíochta arna bhfeidhmiú ar roinnt suíomh idirlín gluaisteán lena n-áirítear feidhmiú na 'fógraíochta saighdte' m.sh. trádálaithe gluaisteán ag fógairt 'Gluaisteán do €1' agus gan ann ach oirbheartaíocht chun tomhaltóirí a spreagadh chun breathnú ar a gcuid fógraí. Fuarthas comhaontú ó bheirt oibritheoirí idirlín chun an fhógraíocht ghoilliúnach a leigheas agus chun bac a chur ar na fógróirí. Eisíodh Fógra Comhlíontachta chuig oibritheoir eile chun aghaidh a thabhairt ar an gcleachtas fógraíochta seo.

CLEACHTAIS FHÓGRAÍOCHTA IN EARNÁIL AN TROSCÁIN

Rinne an Gníomhaireacht imscrúdú ar na héilimh fhógraíochta a rinne miondíoltóir troscáin de bharr cúraimí ag eascairt faoi lascaíní praghais gan údar, éilimh infhaighteachta teoranta agus fuíoll ar díol



mór a fhógairt a chuimsigh ‘orduithe nua monarchan’. In Iúil 2009 fuair an Gníomhaireacht Gealltanais ón miondíoltóir seo go scoirfeadh sé de chleachtais áirithe fógraíochta a spreagfadh tomhaltóirí chun cinntí ceannaigh tallannacha neamhphleanáilte a dhéanamh.

FÓGRAÍOCHT CHÓRAS CÓIREÁLA SÉARACHAIS

In Eanáir 2009, fuair an Gníomhaireacht Gealltanais ó chomhlacht a bhí ag gabháil do dhéantúsaíocht agus soláthar táirgí cóireála séarachais agus dramhaíola uisce chun déanamh de réir an toirmisc ghinearálta ar chleachtais tráchtála mhíthreoracha faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Staonfadh an comhlacht ó mhonarcha chóireála séarachais a phoibliú nó a mhargáil mar a dheimhnigh an Bord um Fhormheas Éireann gan freastal ar lánchoinníollacha an deimhniúcháin agus sásamh a thairiscint do chustaiméirí a cheannaigh an táirge.



AN LIOSTA COSANTA TOMHALTÓIRÍ

Éilíonn mír 86 den Acht ar an nGníomhaireacht chun ‘Liosta Cosanta Tomhaltóirí’ a choinneáil le mionsonraí na dtrádálaithe sin ar beartaíodh gníomhartha forfheidhmithe ina gcoinne. An Gníomhaireacht d’fhoilsíú mionsonraí den liosta seo in aon fhoirm a mheasann sí a bheith iomchuí.

In Iúil 2009, d’fhoilsigh an Gníomhaireacht liosta de na gníomhartha forfheidhmithe a beartaíodh i rith na tréimhse 12 mí idir 1 Iúil 2008 agus 30 Meitheamh 2009. Tá an liosta seo infhaighte ar ár suíomh idirlín:

http://www.consumerconnect.ie/eng/Get_Your_Rights/Enforcement/Consumer-Protection-List/Consumer-Protection-List_2008-09.doc

I bhFeabhra 2010, d’fhoilsigh an Gníomhaireacht liosta breise de na gníomhartha forfheidhmithe a beartaíodh idir 1 Iúil 2009 agus 30 Nollaig 2009. Tá an liosta seo infhaighte ag:

http://www.consumerconnect.ie/eng/Get_Your_Rights/Enforcement/Consumer-Protection-List/

Ón mbliain 2010 ar aghaidh, tá sé de rún an Liosta Cosanta Tomhaltóirí a fhoilsíú ar bhonn sé mhí.

FORLÉARGAS AR GHNÍOMHARTHA FORFHEIDHMITHE GO NUIGE SEO

Tá forléargas thíos ar an ngníomhaíocht fhorfheidhmithe a bheartaigh an Gníomhaireacht óna bunú i mBealtaine 2007 – tá mionsonraí breise le fáil ar na Liostaí Cosanta Tomhaltóirí éagsúla atá foilsithe go nuige seo.

Tábla 1 – Gníomhartha Forfheidhmithe go nuige seo

	Bealtaine 2007- Meitheamh 2008	Iúil 2008- Meitheamh 2009	Iúil – Nollaig 2009	Iomlán
Fógraí um Íocaíocht Seasta	14	40	39	93
Gealltanais	4	7	1	12
Fógraí Comhlíontachta	8	31	20	59
Orduithe Toirmisc	0	1	0	1
Ionchúisimh	7	6	2	15
Gníomhaíocht Iomlán forfheidhmithe	33	85	62	180

MEABHRAÍOCHT I GCAMSCÉIMEANNA

Sheol an Ghníomhaireacht feachtas faisnéise chun a bheith ar aon tráth le 'lá Amadán Aibreáin' chun meabhraíocht an phobail in imeachtaí camscéimeanna a ardú. I rith na bliana 2009, dhírigh an feachtas ar scéimeanna oibre ón mbaile. Gríosáíodh na tomhaltóirí chun taighde mion a dhéanamh ar aon tairiscint oibre ón mbaile, iad féin a shásamh go bhfuil an gnó dlisteanach agus a bheith sceiptiúil maidir le héilimh faoin méid is féidir a thuilleamh.

Gné shuntasach i rith na bliana ba ea nádúr soifisticiúil agus logánta méadaitheach roinnt de na camscéimeanna lena n-áirítear mar shampla, ríomhphost ag líomhain a bheith óna Coimisinéirí Ioncaim ag tairiscint aisíocaíocht chánach agus litir ag airbheartú a bheith ó MABS ag tairiscint deontas rialtais.

Tá comhairle agus faisnéis bhreise infhaighte ar shuíomh idirlín na Gníomhaireachta anseo:

www.consumerconnect.ie/eng/News + Research/Press%20Releases/Most Irish consumers targeted for scam.html



IDIRGHABHÁLAIHE CREIDMHEASA/GEALLGHLACADÓIRÍ

Faoin Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995 (mar a leasaíodh) éilítear ar gach idirghabhálaí creidmheasa a bheith údaraithe ag an nGníomhaireacht d'fhonn saoráidí creidmheasa a sholáthar don phobal. Daoine iad idirghabhálaithe creidmheasa a shocraíonn creidmheas do thomhaltóirí le linn a gcuid gnó in ómós íocaíochta nó comaoine de chineál ar bith. Tá móramh na n-idirghabhálaithe creidmheasa ag gabháil do dhíol gluaisteán agus roinnt díobh ag gabháil d'earnálacha miondíola eile, fearais troscáin agus leictreachais go suntasach. Éilítear ar idirghabhálaithe creidmheasa chun a n-údaruithe a thaispeáint go poiblí ina n-áitribh, agus, ní mór dóibh, sula sínítear aon chomhaontú, mionsonraí i scríbhinn a thabhairt ar an gcomhaontú agus an institiúid airgeadais a bhfuil siad ag feidhmiú ar a son. Ní mór dóibh freisin faisnéis a thabhairt do chustaiméirí go bhfuil íoctha acu as a seirbhísí.

Thit toilleadh na n-iarratas a bpléann an Gníomhaireacht leo go suntasach sa bhliain 2009, de bharr an mheatha ghéir i ndíol na ngluaisteán go príomha, trádálaithe as tráchtáil agus comhdhlúthú de chuid na dtithe airgeadais. Sa bhliain 2009, próiseáladh 709 iarratas, meath 27% ón mbliain roimhe sin.

CLÁIR PHOIBLÍ

Coinníonn an Gníomhaireacht clár poiblí díobh siúd uile atá údaraithe chun feidhmiú mar idirghabhálaithe creidmheasa. Bíonn rochtain ar an gclár ag na hinstiúidí airgeadais agus féadann baill den phobal é a iniúchadh ar ár suíomh idirlín corparáideach (www.nca.ie). Moltar do thomhaltóirí plé le hidirghabhálaithe creidmheasa údaraithe amháin agus spreagtar iad, sula n-eagraíonn siad an creidmheas, an clár poiblí a bhreathnú d'fhonn a chinntiú go bhfuil an t-idirghabhálaí a bhfuil siad ag plé leis údaraithe.

IONCHÚISEAMH

Dhaingnigh an Gníomhaireacht ciontú sa Chúirt Dúiche i mBaile Átha Cliath ar 23 Samhain in aghaidh South Dublin Motors Ltd, Ráth Fearnáin, Baile Átha Cliath 14, faoi dhá choir faoin Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995. Gearradh fíneáil €3,000 ar an gcomhlacht faoi athrú neamhúdaraithe ar údarú idirghabhálaí creidmheasa agus €3,000 faoi gan an t-údarú a thaispeáint.

GEALLGHLACADÓIRÍ

Tá an Gníomhaireacht freagrach freisin in eisiúint na gceadúnas geallghlacadóirí. Eisíodh 3 ceadúnas chuig geallghlacadóirí sa bhliain 2009. Fuarthas ceisteanna ó roinnt daoine a bhféadfadh suim a bheith acu bunú mar gheallghlacadóirí ach ní bhfuarthas aon iarratas nua faoi dheireadh na bliana.



SÁBHÁILTEACHT AN TÁIRGE

Ní mór do gach táirge a chuirtear ar an margadh AE a bheith sábháilte. Sainmhínítear táirge sábháilte mar tháirge (lena n-áirítear tabhartais in aisce agus táirgí a sholáthraítear mar chuid de sheirbhís) nach gcuireann priacal míchuí faoi deara do shláinte agus sábháilteacht na dtomhaltóirí faoi ghnáthchoinníollacha nó faoi choinníollacha réasúnta intuartha.

Uaireanta baineann priacail le táirgí ag eascirt as a ngnáthúsáid. Tugtar priacail ‘inghreamaithe’ ar na priacail seo. Tá priacail inghreamaithe ann (i gcoinnle, mar shampla) agus i gcásanna mar seo tá dualgas ar na táirgeoirí foláirimh imleora a sholáthar don tomhaltóir faoi na contúirtí sin agus comhairle a thabhairt maidir le húsáid sábháilte.

RÓL NA GNÍOMHAIREACHTA NÁISIÚNTA TOMHALTÓIRÍ

Tá an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí freagrach san fhaireachas margaidh i ndáil le sábháilteacht táirgí tomhaltóra neamhbhia a chuimsigh roinnt treoracha AE. Má tá an Gníomhaireacht den tuairim go gcuireann táirge guais faoi deara don tomhaltóir, tá de chumhacht aici ordú a thabhairt don oibritheoir an t-earra a aistriú ón margadh agus is féidir léi ionchúiseamh a thionscnamh má mhainníonn sé/sí. Sa chuid is mó de na cásanna, áfach, téann na hoibritheoirí i gcomhar leis an nGníomhaireacht agus rogha an díogha a bheadh in ionchúiseamh.

REACHTAÍOCHT ÁBHARTHA ARNA FORFHEIDHMIÚ AG AN NGNÍOMHAIREACHT

Tá rialacháin ar leith ag cuimsiú riachtanais sábháilteachta iliomad táirgí. Tá, mar shampla, rialacháin ag cuimsiú bia, cógais leighis, fearais leighis, táirgí cógaisíochta, cosmaidí agus réimse táirgí neamhbhia eile atá taobh istigh de tharchur na gcomhlachtaí éagsúla, lena n-áirítear, an tÚdarás um Shábháilteacht Bhia Éireann (do tháirgí bia) agus an Bord um Chógais Leighis Éireann (d’fhearais leighis, táirgí cógaisíochta agus cosmaidí).

Tá an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí freagrach san fhaireachas margaidh i ndáil leis na Treoracha AE a bhaineann le sábháilteacht:

- Treoir Sábháilteachta Bréagán
- Trealamh Leictreach Ísealvoltas (beagnach gach fearas leictreach a fhaightear sa teach nó san oifig de ghnáth)
- Trealamh Cosanta Pearsanta in earnálacha na fóillíochta agus an tomhaltóra (clogaid rothar, seaicéid tarrthála, srl)
- Fearais dóite gáis (cócaireáin, téitheoirí, téitheoirí paitiú srl)
- Treoir Innealra (na heilimintí sin a bhaineann le táirgí tomhaltóra)



Beartaíonn an Gníomhaireacht a cuid feidhmeanna trí

- Leanúint de ghearáin a fuarthas ó thomhaltóirí bealach a líne chabhrach tomhaltóirí nó ó dhaoine eile
- Meabhraíocht an tomhaltóra a ardú trí fhaisnéis ar a suíomh idirlín, eisiúintí ar na meáin, leabhráin faisnéise a fhoilsiú, srl
- Idirchaidreamh a dhéanamh go díreach leis na hoibritheoirí eacnamaíocha agus a gcomhlachtaí ionadaíochta
- Imeachtaí faireachais a bheartú go minic i gcomhar le comhlachtaí rialaithe eile in Éirinn, m.sh. na hÚdaráis Chustaim
- A bheith rannpháirteach i dtionscnaimh chomhfhaireachais le Ballstáit eile (m.sh. bealach líonra na n-údarás um fhaireachas margaidh i dtreo na sábháilteachta trasna na hEorpa)
- Gníomhú mar phointe teagmhála aonair RAPEX d'Éirinn

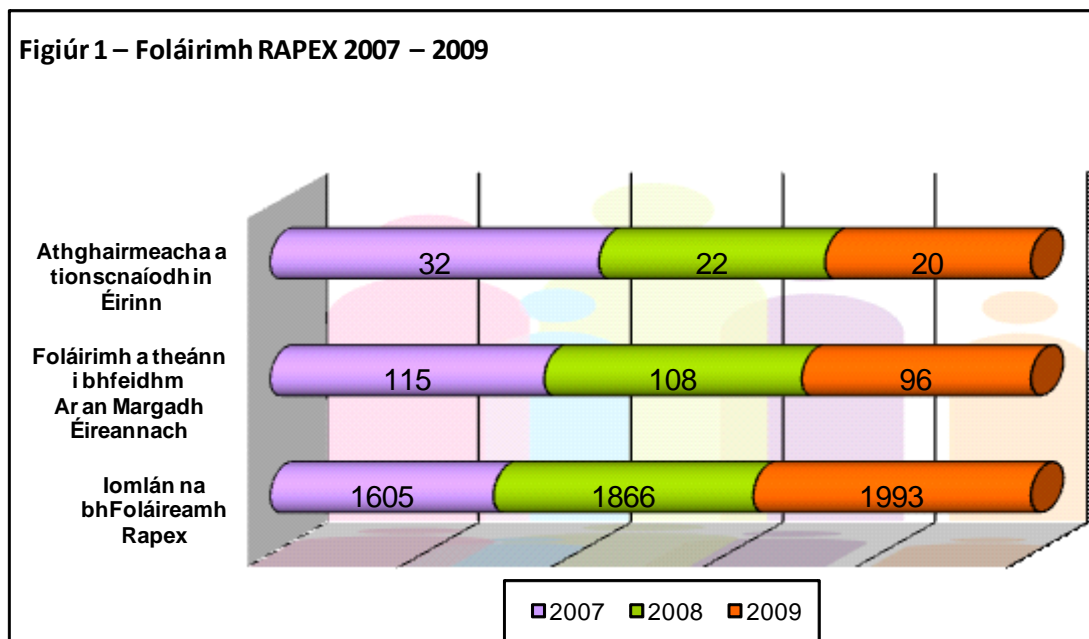
Tá an Gníomhaireacht freagrach freisin i bhforálacha Treoir Ghinearálta an AE um Shábháilteacht Táirgí (TGST). Cuimsíonn an Treoir gach táirge neamhbhia agus tháinig sí in éifeacht ar 15 Eanáir 2004. Chuir sí an fhreagracht ar na hoibritheoirí (cibé acu is déantúsóirí, dáileoirí, mórdhíoltóirí nó miondhíoltóirí) gan ach táirgí sábháilte a chur ar an margadh. Sa chás ina bhfuarthas go raibh táirge a cuireadh ar an margadh ina ghuais do shábháilteacht an tomhaltóra ina dhiaidh sin, ní mór don oibritheoir beartú go cuí agus tharlódh go dtarraingeofaí nó go ngairfí ar ais an táirge ón margadh. Ní mór scéala a thabhairt faoi na gníomhartha beartaithe chuig an Údarás Inniúil sa Bhallstát AE ábhartha (.i. an Gníomhaireacht i gcás na hÉireann). Cuireann an tÚdarás Inniúil scéala chuig an gCoimisiún Eorpach a chuireann scéala chuig na hÚdaráis Inniúla ansin sna Ballstáit eile faoin gníomh.

AISGHAIRMEACHA TÁIRGÍ/RAPEX

Is í an Gníomhaireacht an pointe teagmhála Éireannach don chóras mear-mhalartaithe faisnéise ar an leibhéal Eorpach (RAPEX). Oibríonn an Coimisiún Eorpach an córas faoi fhorálacha na Treorach Ginearálta um Shábháilteacht Táirgí. Tá an córas RAPEX deartha chun luathchraobhscaoileadh na faisnéise a cheadú ar tháirgí guaiseacha chuig gach údarás um fhaireachas margaidh san Eoraip. Éilítear ar thrádálaithe/comhlachtaí ionadaíochta scéala a thabhairt chuig an údarás inniúil náisiúnta .i. an Gníomhaireacht, má tá siad meabhrach go bhfuil aon cheann de na táirgí ar tugadh scéala fúthu faoin gcóras RAPEX infhaighte ar an margadh Éireannach agus scéala a thabhairt chuig an GNT faoi na bearta a glacadh chun an ghuais a dhíbirt.

Tá líon na bhfógraí a fuarthas ón gCoimisiún ag ardú go seasta ó bhunú RAPEX agus d'ardaigh sé go 1,993 sa bhliain 2009, méadú 7% ón mbliain roimhe sin. Scrúdaíonn an Gníomhaireacht gach fógra maidir lena n-ábharthacht leis an margadh Éireannach. Sa bhliain 2009, chuaigh 96 aisghairm i bhfeidhm ar an margadh Éireannach agus tionscnaíodh 20 díobh seo in Éirinn – feic Aguisíní 4 & 5.





IMSCRÚDITHE SÁBHÁILTEACHTA TÁIRGÍ

I rith na bliana 2009, fuair an Gníomhaireacht 1,500 ceist nó gearán go hachomair, bealach ár lárionad glaonna agus ríomhphost i ndáil le hiomad ceisteanna sábháilteachta táirge. Díobh seo d'éiligh 336 imscrúdu uileghabhálach. Imscrúdaítear gach gearán agus beartaítear go cuí d'fhonn a chinntiú nach gcuirfeadh an táirge guais faoi deara do thomhaltóirí. Ar an gcineál birt a dhéantar tá measúnú ar dhoiciméadú teicniúil chun an géilleadh le caighdeáin ábhartha a shocrú; tarchur earraí le haghaidh tástála neamhspleáiche; foláirimh tomhaltóra agus comhairle sábháilteachta a chur ar shuíomh idirlín na Gníomhaireachta; a éileamh ar oibritheoirí foláirimh/treoracha sábháilteachta iomchuí a cheangal nó más iomchuí an táirge a aistarraingt/aisghairm ón margadh.

Anailís ar Ghearáin Sábháilteachta Táirgí

Tábla 2 – Gearáin Sábháilteachta Táirgí de réir Reachtaíochta

Líon na nGearán Imscrúdaithe	Reachtaíocht
274	Rialacháin CE (Sábháilteacht Ghinearálta na dTáirgí) 2004
31	Rialacháin CE (Trealamh Ísealvoltais Leictreach) 1992 go 1994
16	Rialacháin CE (Sábháilteacht na mBréagán) 1990 go 1994
6	Orduithe Éagsúla maidir le Taighde Tionsclaíoch agus Caighdeáin
5	Rialacháin CE (Trealamh Cosanta Pearsanta) 1993/1997
4	Rialacháin CE (Fearais ag Dó Breoslaí Gásacha)

336

Bhain beagnach leath de na gearáin le fearais tí mar chócaireáin agus meaisíní níocháin. Bréagáin, bugaithe agus naíchóistí ba chúis leis an dara leibhéal is airde gearán.

	An Catagóir Tairge	Líon na nGearán Imscrúdaithe
réir	Fearais Tí	115
	Bréagáin & Cúram Linbh	69
	Feithiclí	33
	Troscán Tí	27
	Spórt/Fóillíocht	16
	Caitheamh Aimsire/Cultúr	14
	Siamsaíocht Bhaile	13
	Éadach/Oiriúintí/Coisbheart	11
	Iarratas Faisnéise	10
	Grúmaeireacht Phearsanta	7
	Deisiú/Feabhsú Tí	6
	Bia/Deochanna	6
	Telecoms	3
	Fuinneamh, Seirbhísí Dramhaíola/Uisce	3
	An Earnáil Sláinte	2
	Seirbhísí Teilifíse	1
	Iomlán	336

Tábla 3 – Gearáin maidir le Sábháilteacht na dTáirgí de Catagóra

Ta samplaí de chineálacha na gceisteanna sábháilteachta tairge leagtha amach thíos.

A) Raidhfilí Leath-Uathoibríocha

I Meán Fómhair 2009, thionscain an dáileoir Éireannach aisghairm raidhfil leath-uathoibríoch de bharr gurb fhéidir ais-séideadh agus aistriú suímh na piléarlainne a tharlú anuas ar mhífheidhm

na tine lámhaigh i rith seicheamh lámhaigh a chuir an lón lámhaigh faoi deara. Bhain d'fheachtas aisghairme an déantúsóra athlipéadú an lón lámhaigh ag léiriú nach raibh an lón lámhaigh oiriúnach chun feidhmiú le hairm thine leath-uathoibríocha (is féidir a fheidhmiú le hairm thine eile) agus athsholáthar nó cur ar fáil an chreidmheasa do thomhaltóirí maidir leis na raidhfíil seo ó tharla nach raibh aon lón lámhaigh infhaighte.

B) Laidéir Leictreacha Maisiúla

I ndiaidh teagmhálacha ó na hÚdaráis Chustaim chuir an Gníomhaireacht ar fionraí go sealadach coinsíniú lampaí leictreacha déanta sa tSín le linn di socrú chun tástálacha a bheartú. Ar na tuarascálacha tástála a fháil ba é breithiúnas an GNT nach raibh na hearraí sábháilte.

Cuireadh fionraí shealadach freisin ar earraí eile atá liostáilte ar an lastliosta, lena n-áirítear bréagáin, go dtí go bhfaightear doiciméadú sábháilteachta teicniúil tacúil. Stóráladh na hearraí seo i dteach stóir ar chostas an allmhaireora. Thug an t-allmhaireoir gealltanais ceangailteach don Gníomhaireacht gan na hearraí a aistriú go dtí go ndéantar comhad teicniúil a aighniú. De bhrí nárbh fhéidir leis an allmhaireoir an deimhniú riachtanach a sholáthar ag léiriú comhfheargartha do cheanglais riachtanacha sábháilteachta na reachtaíochta AE, bhreithnigh an Gníomhaireacht nach raibh na hearraí sábháilte agus d'éisigh treoir chuig an allmhaireoir chun an coinsíniú a mhilleadh ar bhealach cothaitheach ó thaobh na timpeallachta agus ar a chostas féin.

C) Priacal Nimhithe na Monocsaíde Carbóin ó Chócaireáin Gháis (LPG) áirithe

Mar fhreagairt ar thimpiste mharfach i Samhain 2008, a chuir nimhiú na monocsaíde carbóin de bharr feidhmiú mícheart greille chócaireáin gháis is róchosúil faoi deara, bhí an Gníomhaireacht ag oibriú i gcomhar leis an gCoimisiún um Rialú Fuinnimh (CRF), agus leis an Údarás Náisiúnta um Chaighdeán Éireann (UNCÉ), in éineacht le grúpa sainiúil ag feidhmiú ar son na tionsclaíochta chun leibhéal an phriacail a chuireann cineáil/múnlaí áirithe cócaireáin gháis faoi deara don phobal a mheasúnú.

I rith na bliana, bhí an Gníomhaireacht ag oibriú le déantúsóirí/allmhaireoirí na gcócaireán ábhartha chun dul i dteagmháil le ceannaitheoirí na gcócaireán máchaileach agus an t-athfheistiú riachtanach a chur chun cinn. Sheol an Gníomhaireacht feachtas ar na meáin ar fud na tíre chun meabhraíocht an phobail a mhéadú agus ghéaraigh sí a himeachtaí sa limistéar seo sa ráithe dheireanach de 2009. Scríobh an Gníomhaireacht go díreach freisin chuig gach miondíoltóir na gcócaireán máchaileach ag éileamh go ndéanfaí gach iarracht réasúnta chun custaiméirí a aithint. Scríobh an Gníomhaireacht freisin chuig tomhaltóirí de bhrí gurbh í taithe na ndéantúsóirí/allmhaireoirí ábhartha go raibh roinnt tomhaltóirí ag cur ina n-aghaidh. A fhad agus a rinneadh dul chun cinn suntasach chun teacht ar thomhaltóirí na gcócaireán máchaileach, tá thar 2,000 nach bhfuil sa chomhaireamh ceann. De bhrí gur múnlaí níos saoire go coibhneasach a

bhí sna cócaireáin seo agus go raibh siad ar díol ó 2003, is cosúil gur scartáladh céatadán suntasach. Ina ainneoin seo, gríosann an Ghníomhaireacht tomhaltóirí chun a gcócaireáin a sheiceáil agus, más gá, dul i dteagmháil leis an gcomhlacht ábhartha chun athfheistiú a shocrú (feis Aguisín 2 do mhionsonraí).

D) OllRialtáin Gháis

Tuairiscíodh curaimí de chineál sábháilteachta chuig an nGníomhaireacht i ndáil le dhá bhranda éagsúla Ollrialtáin gháis arna soláthar ag beirt soláthraithe éagsúla. I ngach aon chás bhí na rialtáin astaithe le téitheoirí seomra a bhí ar díol in asraonta miondíola in Éirinn. Sa chéad chás soláthraíodh 480 aonad d'asraonta miondíola agus an rialtán fabhtach astaithe. Thángthas roimh an gcuid is mó díobh seo áfach, sular díoladh iad agus feistíodh rialtán athsholáthair. Níl ach 40 cinn de na rialtáin gan rianú agus tá iarrachtaí ar siúl i gcónaí chun iad seo a rianú le go bhféadtar rialtáin athsholáthair a fheistiú.

Sa dara cás, soláthraíodh 1,050 aonad agus rialtáin fhabhtacha astaithe. Rinneadh dhá chéad agus ceathar déag díobh seo a athsholáthar go nuige seo. Tá iarrachtaí ar siúl i gcónaí chun an fuílleach a rianú. Tá fógraí aisghairme curtha ar na nuachtáin agus leantar d'fhógraí aisghairme a thaispeáint i ngach asraon miondíola bainteach.

E) Athfheistiú Tumthéitheora Uisce Geminox

I rith 2008, cuireadh comhairle ar an nGníomhaireacht go bhféadfadh tumthéitheoir arna dhéanamh ag comhlacht Francach guais fhéideartha a chur faoi deara. Measúnaíodh gur allmhairíodh 700 aonad go hachomair idir 2001 agus 2008 go luath. Tá ceithre dhóiteán curtha síos don chineál seo tumthéitheora ag róthéamh. Shocraigh an déantúsóir do chomhlacht Éireannach chun athfheistiú a bheartú ar na tumthéitheoirí gan aon chostas ar an tomhaltóir. Sa bhliain 2009, lean an Ghníomhaireacht, i gcomhar leis an déantúsóir, dá hiarrachtaí chun teacht suas leis na táirgí máchailleacha. Seoladh litreacha chuig 104 pluiméir/suiteálaí agus ghabh an Ghníomhaireacht chuici cabhair dhá chomhlacht leictreachais chun an t-ábhar a aibhsiú dá mbaill trí fhógraí a chur ar a nuachtlitreacha/suímh idirlín. In ainneoin na mbeart a rinne an Ghníomhaireacht agus an déantúsóir cheana féin i 2008 agus 2009, ba chuid díomá an ráta freagartha, agus 500 aonad go hachomair le haimsiú fós. Gríosann an Ghníomhaireacht dá bhrí sin na tomhaltóirí chun a n-aonaid a sheiceáil agus ceird na pluiméireachta/an téimh, miondíoltóirí agus tomhaltóirí a bhfuil eolas acu ar an áit a bhfuil na haonaid seo a sheiceáil freisin chun athfheistiú a shocrú. Feic Aguisín 3 do mhionsonraí.

F) Criosanna Muinchille Snámha

Sa bhliain 2009, fuair an GNT gearán faoi shábháilteacht 'criosanna muinchille' arna ndíol ag soláthraí fóillíochta. I ndiaidh imscrúdaithe fuarthas amach gur tástáladh an táirge in éadan caighdeáin mhíchirt; caighdeán bréagáin murab ionann agus riachtanais sábháilteachta

Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Trealamh Cosanta Pearsanta, TCP). Agus an priacal féideartha a chuireann na criosanna muinchille seo faoi deara má úsáidtear iad mar dheis snámhachta nuair nach ndeartar iad chun freastal ar chritéir sábháilteachta an TCP, d'aontaigh an dáileoir an táirge a tharraingt siar ó dhíol go deonach, fógraí a chur suas sna lárionaid fóillíochta bhainteacha agus aisíocaíocht a thairiscint.

G) Brúbhugaithe Maclaren

Ar an 9 Samhain 2009, d'fhógair an Coimisiún um Shábháilteacht Táirgí an Tomhaltóra SA, i gcomhar le gnólacht Maclaren, gníomh ceartaitheach deonach (a bhain le huirlisí deisiúcháin) i ndáil le gach naíchóiste spaisteoireachta idir shingil agus dúbailte de chuid Maclaren. Fógraíodh i gcéadóir go raibh sé de rún ag an gcomhlacht na huirlisí deisiúcháin a thairiscint do chustaiméirí sna SA amháin. I ndiaidh idirbheartaíocht neartmhar ar thaobh na Gníomhaireacht, d'eisigh Maclaren RA ráiteas ar 12 Samhain ag tairiscint an tsásaimh chéanna dá thomhaltóirí Eorpacha agus a thairg sé dá thomhaltóirí Meiriceánacha.

FORBAIRTÍ AE

Tá an Gníomhaireacht ina ball gníomhach de roinnt coistí agus grúpaí sábháilteachta táirgí fearacht an Choiste Ghinearálta um Shábháilteacht Táirgí, atá ionadaitheach do gach ballstát agus líonra na n-údarás um fhaireachas margaidh i dtreo na Sábháilteachta.

TÉADA AGUS SREANGÁIN TARRAINGTHE IN ÉADAÍ NA LEANAÍ

Bhí an Gníomhaireacht rannpháirteach i gcomhghníomhaíocht le 10 ballstát eile, faoi choimirce an líonra i dtreo na Sábháilteachta, chun an chomhlíontacht leis an gcaighdeán do théada agus sreangáin tarraingthe in éadaí leanaí a mheasúnú. Go hachomair, bheartaigh na rannpháirtithe 5,000 cuairt iniúchta go neasach agus scrúdaigh 16,000 ball éadaigh. Níor fhreastal suas le 2,000 ball éadaigh ar an gcaighdeán riachtanach agus chuir 400 díobh priacail thromchúiseacha faoi deara do leanaí. Thug oifigigh údaraithe an GNT cuairt ar 21 áitreabh, d'iniúch 640 ball éadaigh agus fuair go raibh 3% díobh neamhchomhlíontach.

Ar na fadhbanna ba thromchúisí bhí:

- Téada agus sreangáin tarraingthe i suíomh an chochail agus an mhuiníl de na baill éadaigh do leanaí faoi seacht mbliana d'aois
- Téada agus sreangáin tarraingthe a bheith rófhada i suíomh an chochail agus an mhuiníl de na baill éadaigh do leanaí thar seacht mbliana d'aois
- Téada i suíomh an chléibh agus na coime, a mheastar a bheith contúirteach

I rith na comhghníomhaíochta, rinne na BallStáit rannpháirteacha roinnt gníomhartha ceartaitheacha in éadan na mball éadaigh neamhchomhlíontach agus contúirteach a aithníodh, mar atá, iad a aistarraingt



ón margadh, a aisghairm ó na tomhaltóirí agus toirmeasc a chur ar a ndíol. Cuireadh scéala mar gheall ar na bearta ar an gcóras RAPEX. Cuireadh níos mó ná 400 fógra faoi bhaill éadaigh neamhchomhlíontacha agus chontúirteacha ar na córais RAPEX i rith na comhghníomhaíochta. Tá athbhreithniú á dhéanamh freisin ar an gcaighdeán chun moltaí na comhghníomhaíochta a chur san áireamh. Tá fístéip á déanamh faoi láthair ag an leibhéal AE chun contúirtí na sreangán tarraingthe agus na dtéad in éadaí na leanaí a phoibliú. Tá sí seo dírithe ar thomhaltóirí agus ar dhéantúsóirí araon.

CINNÍ AE CHUN TÁIRGÍ ÁIRITHE A THOIRMEASC

Faoi choinníollacha áirithe, an Coimisiún do ghlacadh Cinnidh fhoirmiúil ag éileamh ar na BaillStáit margáil táirge nach bhfuil sábháilte a thoirmeasc, é a aisghairm ó thomhaltóirí nó é a aistarraingt ón margadh.

Sa bhliain 2009, chinn an Coimisiún an toirmeasc ar lastóirí toitíní atá tarraingteach do leanaí a fhadú agus thoirmisc sé démheitiolfúmaráid (DMF) ar gach táirge tomhaltóra. Ceimiceán cumhachtach frithmhúirín é DMF a cuireadh le táirgí tomhaltóra trína chur isteach i saicíní triomúcháin a ghabhann leis na táirgí. Galaíonn an DMF ó na saicíní isteach/anuas ar na táirgí agus uaidh sin treánn sé éadaí na dtomhaltóirí go mbíonn sé ar a gcaiceann. Féadann DMF frithghníomhú ailléirgeach a chur ar bun ag cur faoi deara tochas craicinn, greannú, deirge, dónna agus scoilteacha. D'fhoilsigh an Gníomhaireacht fógra ar an Iris Oifigiúil, ar a suíomh idirlín agus scríobh sí freisin chuig beagnach 300 miondíoltóir agus déantúsóir chun a ndualgais a chur i gcuimhne dóibh.

DALLÓGA FUINNEOIGE

Ar achainí ón nGníomhaireacht, thug an Coimisiún Eorpach isteach caighdeán nua do dhallóga fuinneoige, agus, in Aibreán 2009, d'eisigh an Gníomhaireacht agus an NSAI/GNT comhfhógra chuig 222 déantúsóir Éireannacha, dáileoir agus oibritheoir na ndallóg fuinneoige. Iarradh ar oibritheoirí a bheith san airdeall ar riachtanais an chaighdeáin nua i gcomhthéacs a ndualgas chun freastal ar riachtanais sábháilteachta an GPSD.

Chuir an Gníomhaireacht amach freisin eisiúint ar na meáin ag cur tomhaltóirí san airdeall ar phriacail a bhaineann le cineálacha áirithe dallóg. Chuir sí ar fáil leideanna tomhaltóra i ndáil le cad tá le tabhairt dá n-aire agus iad ag ceannach dallóga nua chomh maith le leideanna ar an gcaoi le priacail a bhaineann le dallóga atá suiteáilte cheana féin sna tithe a laghdú. Tá an fhaisnéis seo infhaighte ar shuíomh idirlín na Gníomhaireachta.

I Lúnasa 2009, chomhfhoilsigh an Gníomhaireacht agus an NSAI bileog tomhaltóra ar shábháilteacht na ndallóg fuinneoige. Tá an bhileog ar shuíomh idirlín an GNT agus seoladh í freisin chuig oifigigh Chur chun cinn na Sláinte Réigiúnaí de chuid an FSS lena dáileadh go ginearálta. De bhreis ar sin sheol an Gníomhaireacht soláthar den bhileog chuig oibritheoirí na ndallóg fuinneoige.



Colún a Dó: Taighde agus Tacaíocht

TAIGHDE

TAIGHDE MARGAIDH

Ón mbliain 2004, rianaigh an Gníomhaireacht agus an comhlacht taighde a spreag a bunú, an Grúpa um Straitéis na dTomhaltóirí, go rialta, iompraíocht agus taithí na dtomhaltóirí chun bunleibhéal mhuinín na dtomhaltóirí, eolas agus cumhachtú a mheasúnú ar an ngeilleagar Éireannach. Lean an obair seo sa bhliain 2009.

Leathnaigh ar na staidéir seo le himeacht ama, chun faisnéis a bhailiú i ndáil le taithí agus iompraíocht athraitheach na dtomhaltóirí agus iad ag ceannach réimse leathan earraí agus seirbhísí sna príomhlimistéir. Ag an gcéim seo, tá sraith luachmhar ama ag eascairt, ag ceadú anailís mhionsonraithe ar na hathruithe ar sheintimint agus iompraíocht na dtomhaltóirí in Éirinn thar phríomhthréimhsí agus thar thréimhsí an-éagsúil in éabhlóid an gheilleagair. Spreagann an anailís seo pleanáil, dearadh agus feidhmiú ardú na meabhraíochta agus imeachtaí forfheidhmithe na Gníomhaireachta.

Lean taighde na Gníomhaireachta sa bhliain 2009 den mheasúnú ar chearta an tomhaltóra agus Cumhachtú, Gearáin, Aistriú agus Nósanna Siopadóireachta agus, ag léiriú na n-athruithe ar an ngeilleagar thar an tréimhse roimhe seo, thug an Gníomhaireacht isteach taighde nua ar bhuiséadadh teaghlaigh agus ar Éifeacht an Mheathlaithe.

Úraítear príomhthopaicí agus ceisteanna ábhartha i ngach timthriall den taighde chun taithí na dtomhaltóirí a rianú ar an mbealach is beaichte. Rianaítear gan athrú príomh-mhéadracht fearacht iad siúd a rianaíonn cumhachtú agus aistriú an tomhaltóra, le gur féidir faireachán a dhéanamh ar threochtaí go beacht.

Sa bhliain 2009, beartaíodh taighde na Gníomhaireachta ag feidhmiú na modheolaíochta seo a leanas:

- Taighde cainníochtúil i bhfoirm dhá shuirbhé ionadaitheach go náisiúnta tul i dtul de 1,000 duine fásta idir 15 – 74 bliain d’aois a seoladh i mBealtaine agus Samhain/Nollaig 2009
- Taighde cainníochtúil i bhfoirm dhá shuirbhé ghutháin ionadaitheach go náisiúnta (ar thopaicí a bhaineann le déileáil leis an meathlú agus siopadóireacht ghrósaeireachta) de 1,000 duine fásta idir 15 – 74 bliain d’aois a seoladh i Márta agus Bealtaine/Meitheamh 2009
- Taighde cineálach i bhfoirm 4 grúpa fócais a seoladh i Samhain 2009
- Taighde margaidh uileghabhálach ar threochtaí siopadóireachta grósaeireachta a sheol Kantnar Worldpanel (TNS Worldpanel roimhe seo)

Taispeánann na torthaí ar an taighde margaidh cainníochtúil i rith 2009 fianaise ar mhuinín agus meabhraíocht mhéadaitheach i measc na dtomhaltóirí maidir lena gcearta sa tréimhse ó bunaíodh an Gníomhaireacht ar fhoras reachtúil i mBealtaine 2007:

- Mhéadaigh ar chéatadán na dtomhaltóirí a mheasann iad féin a bheith muiníneach maidir lena gcearta tomhaltóra ó 66% i Márta 2007 go 74% go deireanach i 2009, agus iad siúd a chuireann síos orthu féin mar mhuiníneach maidir lena gcearta ag titim ó 21% go 14% thar an tréimhse chéanna
- Ar an gcuma chéanna, mhéadaigh ar chéatadán na dtomhaltóirí a mheasann iad féin a bheith eolach ar a gcearta ó 59% go 67% curtha le titim sa líon díobh siúd a chuireann síos orthu féin mar gan a bheith eolach, ó 26% go 20%
- Léiríonn an taighde freisin éabhlóid i dtuiscint na cosanta i dtéarmaí chearta an tomhaltóra. Mhéadaigh ar an líon díobh siúd a mheasann iad féin a bheith cosanta ó 61% i Márta 2007 go 65% go deireanach i 2009

I ndáil le ‘Gearáin’ tá na tomhaltóirí Éireannacha onnghníomhach i gcónaí agus 78% de na tomhaltóirí sásta chun gearán a dhéanamh nuair atá údar acu. Do na tomhaltóirí sin a rinne gearán sa 12 mí roimhe seo, bhain an chúis ghearáin ba mhinice le táirgí nó seirbhísí fabhtacha.

Ba é an phríomhchúis faoi gan gearán a dhéanamh ‘nár theastaigh an stró a bhaineann le gearán a dhéanamh’; luaigh beirt as cúigear (44%) an chúis seo. Tá an tairbhe a bhaineann le gearán a dhéanamh soiléir sa mhéad gur mhothaigh beagnach triúr as ceathrar (74%) díobh siúd a rinne gearán gur fuasclaíodh go hiomlán a ngearán. Bhí iomlán de 73% de na tomhaltóirí ar fuasclaíodh a ngearán an- sásta nó go hiomlán sásta leis an toradh. Dúirt beirt as cúigear de na tomhaltóirí go hachomair ar fuasclaíodh a ngearán go hiomlán agus a bhí sásta leis an toradh go n-inseodh siad do dhaoine atá ar a n-aithne faoina dtaithí dhearfach leis an ngnó áirithe, teachtaireacht dearfach don chomhphobal fiontraíochta.

Tá an ‘Mheabhraíocht’ sa Gníomhaireacht mar chomhlacht atá freagrach i gcur chun cinn agus i gcosaint chearta na dtomhaltóirí in Éirinn ag méadú i gcónaí. Ón mbliain 2009 go deireanach tá an Gníomhaireacht ainmnithe ar dtús do níos mó ná beirt as cúigear (41%) mar an comhlacht atá freagrach i gcur chun cinn agus i gcosaint chearta na dtomhaltóirí in Éirinn.

Nuair a tugadh níos mó ná seans amháin chun freagra a thabhairt ar an gceist, thagair thar dhuine amháin as beirt (53%) don Gníomhaireacht. Méadú 13% é seo. Tá an dá leibhéal mheabhraíochta seo ar na cinn is airde a taifeadh go nuige seo.

IOMPRAÍOCHT SIOPADÓIREACHTA



B'fhéidir go mbaineann na torthaí is suimiúla de thaighde margaidh na Gníomhaireachta sa bhliain 2009 le Siopadóireacht agus Praghsáil agus Éifeacht an Mheathlaithe. Thaispeáin an taighde a seoladh go deireanach i 2009:

- Gur athraigh 55% de na ceannaitheoirí grósaeireachta a n-iompraíocht ó thosach na bliana
- I measc na bpríomhathruithe bhí an gearradh siar ar phléisiúir don teaghlach an-suntasach agus 56% de thomhaltóirí ag dul leis an gcleachtas seo. Tá an chuid díobh siúd atá ag ceannach níos lú ag méadú i gcónaí agus 46% de na ceannaitheoirí grósaeireachta ag tuairisciú gur cheannaigh siad níos lú ag deireadh na bliana 2009 ná ag tús na bliana
- Tá siad siúd atá freagrach sa phríomhshiopadóireacht ghrósaeireachta ag ceannach níos mó earraí féinbhanda ná mar a thaispeántar in aon cheann de na tonnta taighde margaidh roimhe seo – earraí féinbhanda a bhí in 38% den príomhshiopadóireacht ghrósaeireachta ag deireadh na bliana 2009
- Tá an t-athrú is mó ar nósanna siopadóireachta grósaeireachta i líon na gceannaitheoirí atá ag tosú ag baint buntáiste as tairiscintí speisialta, suas le 15%, idir lár agus deireadh 2009, go 53%
- Scéal doichill ba ea gur thit ar líon na dtomhaltóirí ag siopadóireacht timpeall (trasna na n-earnálacha uile) ó 75% go 67% idir meán agus deireadh 2009
- Tá an chaoithiúlacht mar thoisc chinnidh maidir leis an áit chun siopadóireacht a dhéanamh ag sleamhnú isteach de réir a chéile, ó 13% go 17%, a fhad agus atá an praghas, an toisc is tábhachtaí a bhfuil tionchar aige, tite siar beagán ó 70% go 65%
- Tá beagnach dhá dtrian (63%) de na tomhaltóirí Éireannacha go gníomhach ag lorg bealaí níos saoire maireachtála agus dhearbhaigh beagnach trí cheathrú (74%) gur dhírigh an staid eacnamaíoch reatha iad ar smaoineamh go cúramach ar a gceannaíonn siad agus nuair a cheannaíonn siad
- Tá 82% éigean de na tomhaltóirí uile ag buiséadadh anois do chostais teaghlaigh
- Tá brú ar ioncam an teaghlaigh agus 53% de na freagróirí ag rá gur laghdaigh ar a n-ioncam a bheagán nó a mhórán; 69% ag dearbhú go bhfuil siad ag iarraidh níos lú earraí a cheannach agus 67% ag cur earraí mórchaiteachais siar go bhfeabhsaíonn an staid reatha

In ainneoin an bhrú eacnamaíoch agus airgeadais ar theaghlaigh áfach atá soiléir ó thaighde na Gníomhaireachta, tá na tomhaltóirí Éireannacha suairc i gcónaí agus 67% ag dearbhú go bhfuil siad ag baint taitnimh as an saol mar a bhain riamh agus 69% ag breathnú ar an meathlú mar dheis mhaith chun sladmhargáí a thapú ar na saor-reiceanna.

A fhad agus a chomharthaíonn treocht ghinearálta an taighde go bhfuil na tomhaltóirí go méadaitheach faisnéisithe, cumhachtaithe agus meabhrach sa luach, tá tús meatha sa líon (go ginearálta) atá ag siopadóireacht timpeall agus cúis imní don Gníomhaireacht is ea méadú na caoithiúlachta mar príomhchúis do shiopa áirithe a roghnú.



A fhad agus nach léiríonn atriall aonair taighde treocht nua ann féin, tá an Ghníomhaireacht aireach ar sheanbhogás ag filleadh ar intinn na gceannaitheoirí agus coinneoidh sí ag díriú ar an luach agus an iomaíocht ar an margadh miondíola ina himeachtaí meabhraíochta agus cumarsáide. Ag an am a foilsíodh na torthaí grósaíodh na tomhaltóirí chun leanúint den obair dhian a rinne siad i dtéarmaí tiomána na hiomaíochta thar an 18 mí atá imithe. Leanfar de mheasúnú na méadrachta seo go léir i rith 2010 agus forbrófar feachtais iomchuí mheabhraíochta agus tionscnaimh de bhun na dtorthaí.

SUIRBHÉITHE PRAGHAIS GRÓSAEIREACHTA

Sheol an Ghníomhaireacht sé shuirbhé phraghais ghrósaíochta ón gcéad treoirshuirbhé aici i lár 2007. Foilsíodh dhá shuirbhé phraghais ghrósaíochta ar mhórchóir ag cuimsiú earraí brandáilte agus féinbhanda i bhFeabhra agus in Iúil 2009. Chuimsigh na suirbhéithe na hilsioipaí (Tesco, Dunnes, Superquinn), na siopaí lascaine (Aldi agus Lidl) agus na príomh-mhiondíoltóirí siombalghrúpa (SuperValu, Centra, Spar agus Eurospar). Bhí iomlán de 98 táirge brandáilte agus 122 táirge féinbhanda ar an liosta chun suirbhé a dhéanamh orthu san atriall is deireanaí, an suirbhé is mó go nuige seo.

Léirigh breithiúnas an tsuirbhé sin go raibh iomaíocht suntasach ar an margadh brandáilte, agus an bhearna idir an ilsioipa is saoire agus is daoire ag leathnú go 4%, an bhearna is mó a chonacthas in aon cheann de shuirbhéithe na Gníomhaireachta go nuige seo. Ag am foilsithe torthaí na suirbhéithe sin in Iúil 2009, luaigh an Ghníomhaireacht gur léiriú a bhí anseo dar léi féin, ar chéim níos mó na praghsála iomaíche a bhí infhaighte do thomhaltóirí a bhí sásta siopadóireacht timpeall. Go contrártha, chaolaigh an bhearna phraghsála idir siopaí lascaine sa teascóg bhanda 'féinbhanda' a oiread sin agus nach raibh ann di.

Ba í comhairle láidir na Gníomhaireachta do thomhaltóirí i ndiaidh foilsíú torthaí an tsuirbhé, leanúint den chiseán siopadóireachta a scoilteadh chun fíorchoigilteas a fháil trí iomad na n-asraonta grósaíochta atá infhaighte dóibh a úsáid. Ghríosaigh an Ghníomhaireacht tomhaltóirí chun siopadóireacht chríonna a dhéanamh agus gan a bheith curtha dá dtreoir gan chúis chun ceannach tallannach a dhéanamh.

Tá sé soiléir ó thorthaí an taighde mhargaidh agus na suirbhéithe grósaíochta a bheartaigh an Ghníomhaireacht go bhfuil snó an mhargaidh Ghrósaíochta Éireannaigh athraithe ó bhonn sa tréimhse ó 2007. Ba é an méadú drámata ar phraghas tomhaltóra agus ar mheabhraíocht na rogha an claochlú ba shuntasáí. I ndiaidh blianta inar bheag an brú iomaíoch, is é taithí an teascóg mhiondíola Grósaíochta in Éirinn go raibh aistriú seisimeach in iompraíocht na dtomhaltóirí agus tomhaltóirí ag measúnú go gníomhach táirgí athraigh (arb é an t-aistriú i dtreo brandaí príobháideacha nó féinlipéid is fianaise ar seo), meabhraíocht mhéadaithe sa phraghas (iompraíocht siopadóireachta atá meabhrach sa phraghas, tairiscintí a lorg go gníomhach, promóisin agus luach níos fearr go fadtéarmach) agus claonadh forásach chun an chaoithiúlacht a thréigean mar phríomhspreagthóir i gcinntí ceannaigh grósaíochta (ainneoin táscairí ar na mallaibh go bhféadfadh an treocht seo aisiompú faoi réir a daingnithe sa chéad tonn eile taighde), chun na ciseáin siopadóireachta a scoilteadh i measc iomad soláthraithe agus chun bainisteoireacht a dhéanamh go gníomhach ar a n-iompraíocht tomhaltais agus chun an comhcheangal luacha is fearr a chur i gcrích dá gcuid riachtanas.



A fhad agus a rannchuidigh cúinsí athraitheacha eacnamaíocha sa tréimhse ó 2007 leis an aistriú seo in iompraíocht na dtomhaltóirí rannchuidigh obair na Gníomhaireachta go suntasach i limistéar suirbhéithe praghsála grósaeireachta le meabhraíocht na dtomhaltóirí i gceisteanna iomaíochta sa teascóg seo. Rud eile de, thacaigh an chaibidlíocht an-phoiblí timpeall gach tonn de na torthaí suirbhé leis an mbrú marthanach faoi thiomáint an tomhaltóra ar mhiondíoltóirí grósaeireachta in Éirinn chun díriú ar a dtairiscintí luacha a fheabhsú.

SUIRBHÉ CÓGAIŚÍOCHTA

Mar chomhlánú ar a hobair maidir le suirbhé praghais grósaeireachta, dhírigh an Gníomhaireacht a haire sa bhliain 2009 ar limistéir eile den chaiteachas miondíola, ag seoladh comparáide de na praghsanna a mhuirearaítear ar tháirgí laethúla, cúraim phearsanta agus leigheasra thar an gcuntar (TAC) i gcógaslanna agus in ilsíopaí. Foilsíodh torthaí an tsuirbhé seo i Samhain 2009. Ar an iomlán, rinne an Gníomhaireacht iarracht suirbhé a dhéanamh ar 117 táirge díolta in 8 grúpa chógaisíochta ceannasacha, 4 cógaslann neamhspleácha agus 4 de na hilsíopaí is mó.

Léirigh na torthaí go soiléir difríochtaí praghais suntasacha do tháirgí ionanna idir na hasraonta éagsúla, mar shampla:

- Difríocht 161.6% (€7.90) ar L’Oreal Paris Recital Preference Hair Colour (€4.89 Dunnes Stores, €12.79 Neamhspleách, Baile Átha Cliath 15)
- Difríocht 155.9% (€1.98) ar Vaseline tobán 100g (€1.27 Sam Mac Cauley, €3.25 Neamhspleách, Baile Átha Cliath 15).

Ag déanamh comparáide idir ciseán d’earraí gnácha cúraim phearsanta agus leigheasra TAC trasna Tesco, Dunnes Stores, Superquinn agus SuperValu, bhí an ciseán ba shaoire i dTesco (€80.85) agus ba dhaoire (€95.65) i Superquinn. Ba í an difríocht idir an ciseán ba shaoire agus ba dhaoire €14.80 (18.3%).

Ag déanamh comparáide idir ciseán de 15 earra gnácha trasna na n-asraonta uile a ndearnadh suirbhé orthu, ba é Tigh Bradley Lárionad Siopadóireachta Bhaile Bhlainséir ba shaoire (€106.31) agus ba é Tigh Hlcí an Chearnóg, Tamhlacht ba dhaoire (€113.30). Léiríonn sé seo athrú €6.99 (6.6%).

Ag glacadh leis go bhfuil an claonadh ann go mbíonn an cúram pearsanta agus leigheasra TAC ina gcuid chostasach den siopadóireacht seachtainiúil agus le difríochtaí praghais chomh mór sin idir na miondíoltóirí, is limistéar é seo inar féidir coigilteas lánbhrí a chur i gcrích trí shiopadóireacht timpeall. Ghríosaiigh an Gníomhaireacht agus í ag foilsíú na dtorthaí suirbhé seo na tomhaltóirí chun a bheith meabhrach sna roghanna atá infhaighte dóibh agus iad ag ceannach táirgí cúraim phearsanta agus leigheasra thar an gcuntar TAC agus a sheiceáil cén áit a bhfuil an luach is fearr le fáil.

SCÓIP NUA DON OB AIR SHUIRBHÉ



Tá suirbhéithe débhlíantúla ar mhórchóir na Gníomhaireachta an-dlúth ó thaobh an tsaothair agus d'ídigh siad méid mór de na hacmhainní inmheánacha, a d'fhan srianta i rith na bliana 2009 ag teacht le teorannú an Rialtais ar chomhaireamh ceann na hearnála poiblí. A fhad agus a bhí an aisíocaíocht ó na suirbhéithe seo go fiúntach i dtéarmaí tairbhe don tomhaltóir óna mbunú, táthar go méadaitheach den tuairim taobh istigh den Gníomhaireacht gur cuireadh i gcrích a bpríomhaidhm meabhraíocht na dtomhaltóirí i gceisteanna iomaíochta a ardú san earnáil ghrósaeireachta, agus gur cuireadh i gcrích bunathrú ar an iompraíocht tomhaltóra.

A fhad agus atá an Gníomhaireacht cinnte dearfa den ghá don tomhaltóir rochtain a fháil ar fhaisnéis chomparáide praghais ghrósaeireachta, teastaíonn modheolaíocht nua níos éifeachtaí leis an méid seo a sholáthar. Agus í aireach ar an dáil seo, chaith an Gníomhaireacht roinnt mhaith ama agus dúthrachta i rith 2009 in iarracht chun modheolaíocht iontaofa a bhunú chun faisnéis phraghais ghrósaeireachta ar líne cothrom le dáta a sholáthar. I bhFómhar na bliana 2009, chuaigh an Gníomhaireacht i dteagmháil leis na príomhghrúpaí miondíola grósaeireachta go léir ag lorg cruinnithe chun moladh a chur chun cinn le haghaidh forbairt suíomh idirlín comparáide praghais grósaeireachta. Ba shoiléir ón gcaibidlíocht seo nach gceadaíonn córais reatha phraghsála na miondíoltóirí do sholáthar dálaí praghais grósaeireachta atá mionsonraithe a ndóthain agus atá i bhformáid choiteann le gur féidir leo a bheith fóinteach do thomhaltóirí.

Go comhthráthach, fuair an Gníomhaireacht fios go bhfuil roinnt miondíoltóirí ag machnamh ar nó ag forbairt go gníomhach suímh idirlín siopadóireachta grósaeireachta ar líne, a chomhlánódh iad siúd atá á n-oibriú cheana ag dhá cheann de na hilsioipaí Tesco agus Superquinn. Má oibríonn líon a ndóthain de mhiondíoltóirí in Éirinn siopaí grósaeireachta ar líne, tá an chosúlacht ann go bhforbrófar suíomh comparáide praghais faoi thiomáint na tráchtála ag tarraingt ar fhaisnéis ó na suímh idirlín seo. Is í intinn na Gníomhaireachta anois go ndéanfaidh sí faireachán ar an dáil seo. Mura n-eascaíonn fiontraíocht tráchtála dá shórt in am is i dtráth, b'fhéidir go scrúdóidh an Gníomhaireacht na roghanna do shuíomh dá shórt í féin.

Idir an dá linn, leanfaidh an Gníomhaireacht d'fhaisnéis phraghais mhiondíola oibiachtúil a sholáthar do thomhaltóirí tríd an modh is éifeachtaí agus is féidir, á gcumasú dá réir sin chun a gcumhacht cheannaigh fhiúntach a uasmhéadú agus feabhsuithe iomaíocha breise a chur i gcrích ar an margadh grósaeireachta. Don bhliain 2010 úróidh an Gníomhaireacht an cur chuige i leith a suirbhé phraghais grósaeireachta, ag seoladh suirbhéithe praghais teascán-bhunaithe ar tháirgí sonracha ar bhonn níos rialta in áit na suirbhéithe débhlíantúla ar mhórchóir, agus glacfaidh sí cur chuige nua i leith suirbhéithe praghais i réimse níos leithne táirgí agus seirbhísí tomhaltóra. Ar dhá shampla den chur chuige nua seo tá, Suirbhé Táirgí an Chúraim Phearsanta (mionsonraithe cheana) agus suirbhéithe ar sheirbhísí gairmiúla á gcleachtadh go háitiúil mar CG agus táillí Fiaclóra.



AN LUACH TOMHALTÓRA

Mar fhreagairt ar an turnamh eacnamaíoch, sheol an Gníomhaireacht tionscadal taighde mhargaidh ar mhionchóir i Márta 2009, agus í d'aidhm aige iniúchadh a dhéanamh ar na limistéir sin ina raibh na deacrachtaí is mó ag na tomhaltóirí ina gcostais laethúla.

Thaispeáin na torthaí go raibh deacrachtaí ag 50% de na tomhaltóirí Éireannacha cuid a chur le costas. Bhí ochtar as deichniúr tomhaltóirí buartha faoina dtodhchaí airgeadais agus bhí gearrtha siar ar a gcaiteachas ag 61% de bharr an mheathlaithe. Go fiú san áit nach raibh an turnamh dulta i bhfeidhm ar na tomhaltóirí, bhí siad meabhrach ann agus bhí tosaithe acu ar a n-iompraíocht a athrú. Chuimsigh na limistéir fhaidhbe ba mhó a d'aithin tomhaltóirí sa timpeallacht eacnamaíoch ag an bpointe sin íoc as:

- Billí fuinnimh teaghlaigh 37%
- Gluaisteán a choinneáil ar siúl 36%
- Costais Sláinte agus Leighis 35%
- Earraí Grósaeireachta 32%

Feidhmíodh torthaí an taighde mhargaidh chun forbairt teascán nua de shuíomh idirlín na dtomhaltóirí de chuid na Gníomhaireachta dar teideal 'TomhaltóirLuach' a spreagadh.

Tá an TomhaltóirLuach, a seoladh ar 15 Márta 2009 chun a bheith comhthráthach le Lá Idirnáisiúnta na dtomhaltóirí, ina phríomhchuid de threallús leanúnach na Gníomhaireachta chun cabhrú leis na tomhaltóirí in Éirinn an luach is fearr agus is féidir a chur i gcrích trí cibé sainmhíniú luacha is mó atá ábhartha dóibh. Tá an TomhaltóirLuach deartha chun cabhrú le tomhaltóirí chun na bealaí is fearr a aithint chun margadh níos fearr a dhéanamh ina n-idirbhearta tipiciúla ó ló go ló, gan a éileamh orthu an chaoi a gcaitheann siad a saol a athrú.

Tá ar áireamh ar an roinn TomhaltóirLuach den suíomh idirlín TomhaltóirNasc faisnéis agus leideanna deartha chun aghaidh a thabhairt ar phríomhlimistéir chaiteachais an tomhaltóra agus aithníonn sé bearta do thomhaltóirí a dteastaíonn uathu na roghanna is fearr a ransú dá gcúinsí. De bhreis ar ábhar nua a chur ar fáil do shuíomh idirlín na dtomhaltóirí de chuid na Gníomhaireachta, tiomsaíonn sé réimse leathan príomhfhaisnéise lena n-áirítear naisc idirlín (mar shampla itsyourmoney.ie, pumps.ie, callcosts.ie) agus cuireann sé ar fáil méar eolais aonair do na tomhaltóirí atá ag lorg luach níos mó trasna réimse leathain de na limistéir is coitinne caiteachais idir laethúil agus mhíosúil.

Díríonn TomhaltóirLuach ar earraí croíchaiteachais mar earraí grósaeireachta, fuinnimh, iompair, árachais agus siamsaíochta. Aibhsíonn an fhaisnéis bealaí le billí agus airgead a bhainistiú, an táirge nó an pacáiste ceart a roghnú, gearradh siar ar chostais agus aistriú agus sábháil. Tá ar áireamh freisin ar ThomhaltóirLuach naisc suímh idirlín speisialtacha eile i limistéir mar theileachumarsáidí agus seirbhísí airgeadais chun cabhrú le tomhaltóirí luach níos mó a fháil ar a gcuid airgid maidir leis na gnéithe sin dá gcaiteachas.

Níl TomhaltóirLuach ceaptha chun tomhaltóirí a spreagadh chun na dtáirgí agus na seirbhísí is saoire chun freastal ar a riachtanais. Forbraíodh é ar shon go bhfuil i bhfad níos mó i gceist le luach ná an



praghas amháin agus léiríonn an chomhairle agus na leideanna atá ar áireamh air seo, ag moladh go ndéanann na tomhaltóirí a machnamh go cúramach ar réimse iomlán na dtréithe, na dtacaíochtaí agus na ngnéithe eile a theastaíonn uathu agus iad meabhraic h i luach na dtáirgí agus na seirbhísí a cheannaíonn siad. Ní bhaineann an oiread sin obair thaistil le TomhaltóirLuach maidir le teacht ar an bhfaisnéis riachtanach chun cinntí faisnéisithe ceannaigh a dhéanamh trí sheoladh aonair idirlín a sholáthar a threoróidh iad chun na faisnéise riachtanaí.

Lean an Gníomhaireacht de leathnú agus de chur leis an acmhainn TomhaltóirLuach i rith 2009 agus é de rún aici cabhrú leis na tomhaltóirí déileáil le brú airgeadais an mheathlaithe. Mar threisiú ar ThomhaltóirLuach, thosaigh an Gníomhaireacht obair chun forbairt a dhéanamh ar uirlis chomparáide caiteachais ar a dtugtar ‘An Barainneoir’ atá le seoladh sa bhliain 2010.

Tá an ‘Barainneoir’ deartha chun na tomhaltóirí a chumasú chun comparáid a dhéanamh ar a gcaiteachas i réimse sainmhínithe de chatagóirí tomhaltais coiteanna (Earraí Grósaeireachta, Fón Siúil, Guthán Líne Seasta, Leathanbanda agus Teilifís) in éadan meáin chomparáidigh ábhartha. A luaithe agus a chríochnaítear an príomh-mheasúnú caiteachais beidh an uirlis ina méar eolais ar limistéir inar airde an caiteachas ná an meán comparáideach agus cuireann sí ar fáil comhairle agus leideanna ar an gcaoi le coigilteas a chur i gcrích agus margadh níos fearr a lorg. Forbrófar breiseanna eile ar ‘fheisteán uirlisí luacha’ an tomhaltóra i rith 2010.

STAIDEAR TÓGÁLA

I Samhain 2008 d’fhoilsigh an Gníomhaireacht torthaí tionscadal taighde ar mhórchóir chun an earnáil Tógála Tí a luacháil ó pheirspictíocht an tomhaltóra agus chun a breithiúnas agus a conclúidí a thíolacadh i ndáil lena neart, a laigí coibhneasacha agus na limistéir ionchasacha don fheabhsú. Agus riar ioncaim réasúnta ard na dtomhaltóirí sin atá infheistithe go tipiciúil i gceannach/cothabháil an tí agus/nó uasghrádú, dhírigh an taighde ar an acmhainn don díobháil tomhaltóra ag eascairt as bearnaí faisnéise, ceisteanna rialacháin agus nithe eile.

Chuimsigh an 25 moladh den staidéar bunú Fóram Feidhmithe agus gach geallchoimeádaí ábhartha rannpháirteach ann, chun an breithiúnas ábhartha a chur chun cinn agus a chur i bhfeidhm go tapaidh agus go héifeachtach. Tionóladh cruinnithe déthaobhacha chun an Fóram Feidhmithe a phlé i rith Eanáir agus go luath i bhFeabhra 2009 cé gur fhág comhcheangal d’acmhainní inmheánacha anteoranta agus an bunaistriú a tharla san earnáil réadmhaoine in Éirinn i rith na bliana 2009 nárbh fhéidir go leor de na moltaí a chur chun cinn ar bhealach lánbhri go gearrthéarmach. Ina ainneoin sin, tá feidhmiú a chuid moltaí ina limistéar tosaíochta i gcónaí do Rannán Taighde na Gníomhaireachta agus fillfear ar an tuarascáil seo go tréimhsiúil faoi mar a fheabhsaíonn na cúinsí eacnamaíocha d’fhonn obair an Fhóraithe Feidhmithe a athshuí mar obair ábhartha.



TACAÍOCHT

Féadann an tacaíocht tomhaltóra ról riachtanach a dhéanamh i bhforbairt agus i bhfeidhmiú an pholasáí thathagaigh agus na dea-reachtaíochta. Bealach a feidhm thaighde, d'fhéach an Gníomhaireacht le leas na dtomhaltóirí a chur chun cinn agus a chosaint trí thacaíocht níos mó thar a gceann. De bhreis ar fhreagairt ar iarratais de chuid an Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta agus an Choimisiúin Eorpaigh i rith 2009, bhí an Gníomhaireacht rannpháirteach i roinnt próiseas comhairle poiblí, lena n-áirítear:

- Grúpa Athbhreithnithe ar an bPraghasInnéacs Tomhaltais
- Comhairle Speisialta um Fheithiclí sa tSeirbhís Phoiblí maidir le Rialaitheoir Tacsáí
- Bille Forbartha Ilaonaid – cuntais mhínithe mionsonraithe curtha faoi bhráid
- Bille Eadrána – cuntais mhínithe curtha faoi bhráid
- Straitéis Iompair Oifig Iompair Bhaile Átha Cliath – aisling don bhliain 2030
- Comhairle um Bainistiú Dramhaíola de chuid an Roinn um Chomhshaol, Oidhreacht agus Rialtas Áitiúil

Go comhlántach leis an méid thuas, thug an an Príomhfheidhmeannach aithisc os comhair na bhfóram seo:

- Comhdháil Chuntair amach, Eanáir 2009
- Sásamh an Tomhaltóra in Éirinn, Comhdháil Ombudsman na RA, Bealtaine 2009
- Comhdháil faoi Thodhchaí an Mhiondíola in Éirinn, Deireadh Fómhair 2009
- Comhdháil Eurostat: Athbhreithniú á dhéanamh ar Ailtireacht Ghnó na Staitistí Praghas Tomhaltóra, Deireadh Fómhair 2009



Colún a Trí: Faisnéis agus Meabhraíocht

FAISNÉIS

Príomhghné de ról na Gníomhaireachta mar atá sonraithe ar an Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 is ea cothú na meabhraíochta poiblí agus seoladh na bhfeachtas faisnéise poiblí d'fhonn oideachas agus comhairle a chur ar thomhaltóirí i ndáil le cosaint na dtomhaltóirí agus ceisteanna leasa.

Is é an chéad chalafort staid chuig an GNT do go leor tomhaltóirí ná bealach Líne Chabhrach na dTomhaltóirí den Gníomhaireacht nó suíomh idirlín na dtomhaltóirí, www.consumerconnect.ie. Tá an mhéadracht agus mionsonraí breise a bhaineann le feidhmíocht an dá cheann díobh seo i rith 2009 sonraithe thíos.

De bhreis ar na bealaí seo rochtana ar an nGníomhaireacht, díriodh le blianta beaga anuas ar mheabhraíocht an phobail a mhéadú trí fhógraíocht sprice agus imeachtaí promóisin. Tharlódh go ndíreofaí go sainiúil ar an limistéar seo i rith 2007 agus 2008, sna tréimhsí is luaithe den tógáil bhranda don Gníomhaireacht nua.

I rith 2009, ghearr an Gníomhaireacht siar go mór ar chúrsaí fógraíochta, ag léiriú na gcúinsí eacnamaíocha agus an mhian chun fanacht ar shoiléiriú breise maidir le scóip tharchur na Gníomhaireachta amach anseo ag cur san áireamh an t-iomlánú ionchasach ar an bhfaisnéis tomhaltóra le himeachtaí oideachais an Rialaitheora Airgeadais agus an malgamú pleanáilte leis an Údarás um Iomaíocht.

Tá comhchoibhneas soiléir thar thréimhse ama idir an fhógraíocht (ar na meáin uile) agus an trácht go dtí an Líne Chabhrach ach go háirithe. De thoradh an laghdaithe ar an ggné seo d' imeachtaí ardaithe na meabhraíochta poiblí, breathnaíodh meath áirithe i dtoilleadh na nglanna chuig Líne Chabhrach na dTomhaltóirí i rith na bliana 2009. Coinníodh an treocht seo go luath i 2010 agus beartófar chun aghaidh a thabhairt ar seo anois ó tá an chéad cheann den dá ghníomhaíocht athraithe eagraíochtúla tosaithe, mar atá, iomlánú na Faisnéise Tomhaltóra agus Imeachtaí Oideachais an Rialaitheora Airgeadais.

In ainneoin an mheatha ar imeachtaí na fógraíochta, choinnigh an Gníomhaireacht leibhéal dearscnaitheacha den mheabhraíocht phoiblí mar atá bunaithe trí thaighde margaidh, agus a fhad agus a laghdaigh roinnt ar an éifeacht láithreach 'gairm chun gnímh' den fhógraíocht os cionn na líne, díriodh go leanúnach ar imeachtaí arna dtiomáint ag an gCaidreamh Poiblí agus for-rochtain a chuaigh chun fónaimh don Gníomhaireacht go maith. An fócas seo ar sholáthar láidir CP beidh sé i gcónaí ina chuid lárnach d'imeachtaí cumarsáide na Gníomhaireachta isteach sa bhliain 2010 agus anonn, ag léiriú an luach soiléir do thomhaltóirí den fhócas marthanach ar na meáin ar ról agus aschuir na Gníomhaireachta.

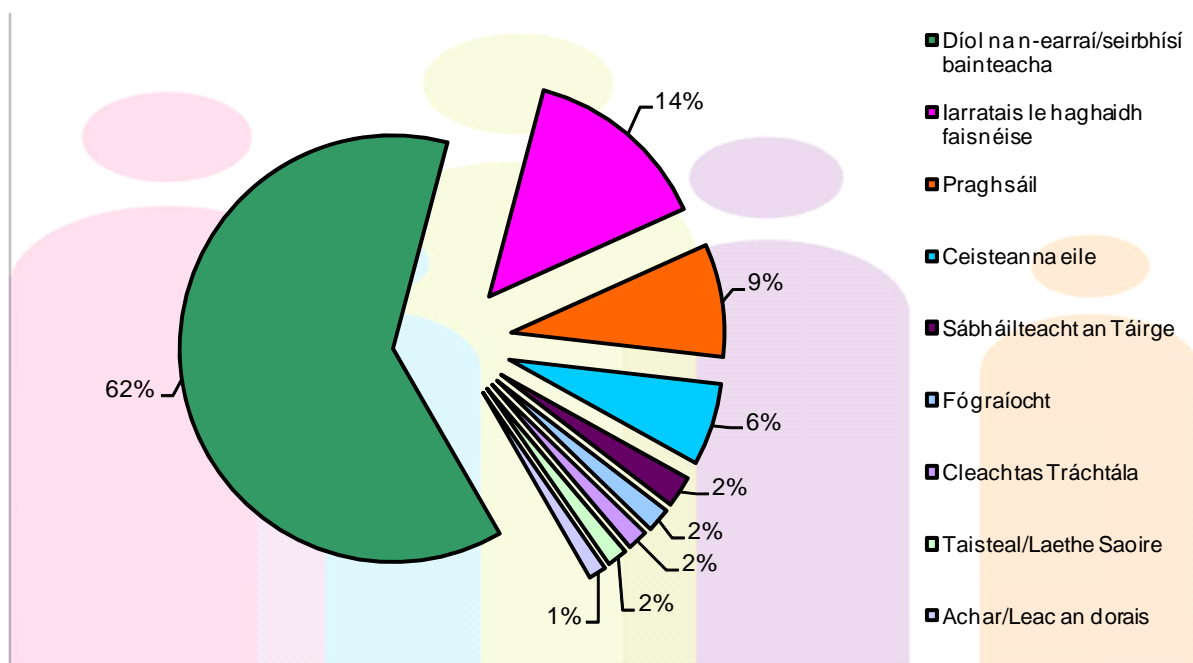
LÍNE CHABHRACH NA DTOMHALTÓIRÍ

Sa bhliain 2009, phléigh An Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí le beagnach 65,000 ceist, gearán agus iarratas le haghaidh faisnéise ó thomhaltóirí agus gnólachtaí ar réimse leathan ceisteanna. Phléigh Líne Chabhrach na dTomhaltóirí tiomanta againn atá ar fáil ar 1890 432432 nó 01 4025555 leis an gcuid is mó de na ceisteanna beagán thar 63,000. Fuarthas ceisteanna eile tríd an bpost, trí r-phost nó ó ghairtheoirí pearsanta chuig an Gníomhaireacht.

Léiríonn na figiúirí seo laghdú ar 2008. Mar atá taispeánta thuas táthar den tuairim gurb é an meath ar imeachtaí fógraíochta faoi deara seo go pointe ar a laghad, a bhfuil tionchar láidir aige ar thoilleadh na nglanna go Líne Chabhrach na dTomhaltóirí.

De na teagmhálacha tomhaltóra a fuarthas, lorg 62% díobh siúd a chuaigh i dteagmháil leis an nGníomhaireacht, faisnéis ar a gcearta maidir le ceannach earraí agus seirbhísí, mar a chuimsíonn an tAcht um Díol Earraí agus Soláthar Seirbhísí, 1980. Tá ceisteanna eile ardoillte tomhaltóra taispeánta thíos.

Figiúr 2 – Ceisteanna Ardoillte Tomhaltóra



ARNÁLACHA

Is mar seo a leanas a bhí na hearnálacha uachtaracha a bhfuarthas fiosruithe nó gearáin maidir leo:

- **Bainteach le Feithiclí 11.8%**

Cuimsíonn seo fadhbanna le gluaisteáin nua agus athláimhe, lena n-áirítear gluaisteáin tuairteáilte agus gluaisteáin a ndearnadh crioscaíl ar an gclog, chomh maith le deisiú gluaisteán, comhbhaill ghluaisteán, córais loingseoireachta satailíte srl.

- **Éadach/Coisbheart/Oiriúintí 9.8%**

- **Earraí Siamsaíochta Baile 9.5%**

Cuimsíonn an catagóir seo ríomhairí pearsanta, ríomhairí glúine, teilifíseáin, treamh éisteachta, ceamaraí agus innill chluiche.

- **Telecoms 8.7%**

Ar áireamh anseo tá fadhbanna le fearais láimhe soghluaiste agus leis an leathanbhanda.

- **Fearais Teaghlaigh**

Cuimsíonn an catagóir seo earraí bána mar chócaireáin, meaisíní níocháin agus triomaitheoirí srl. Fuarthas toilleadh ard glaonna sa chatagóir seo sa ráithe dheireanach de 2009 i ndiaidh don Ghníomhaireacht a iarraidh go n-aimseofaí níos mó ná 5,000 cócaireán ar féidir leo, faoi chúinsí áirithe nimhiú monocaíde carbóin a chur faoi deara, mura bhfeidhmítear iad de réir treoracha na n-úsáideoirí agus an doras greille a bheith dúnta agus an ghreille ag oibriú.

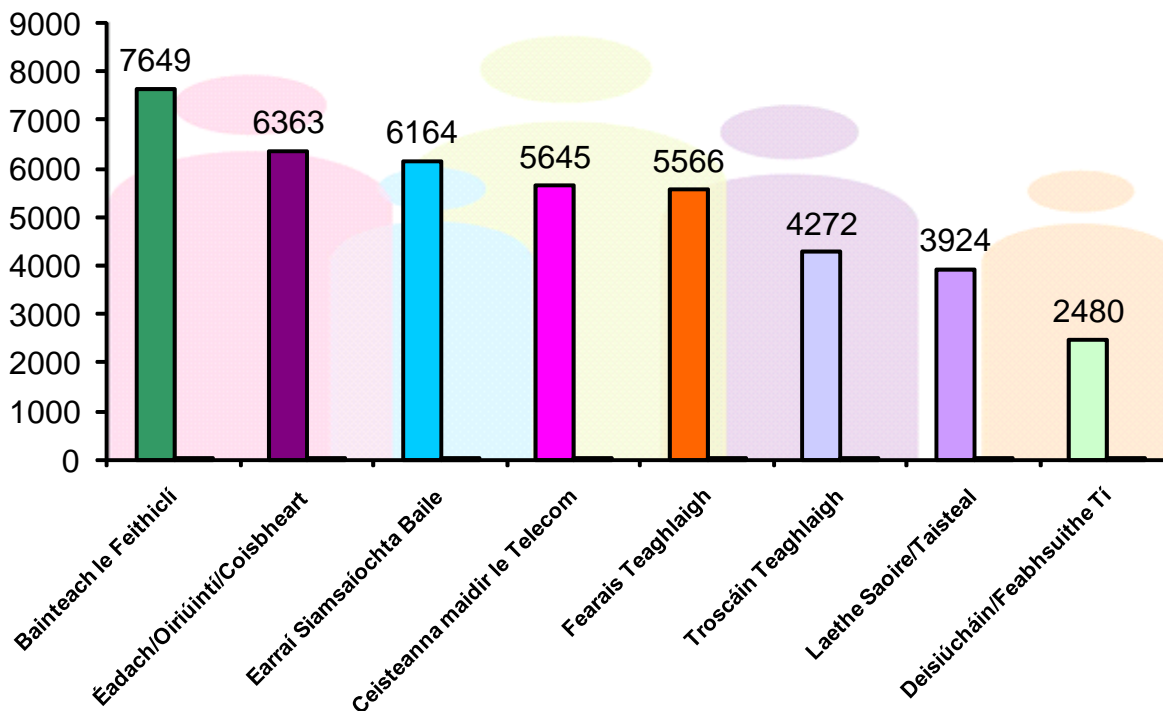
- **Troscáin Teaghlaigh 6.6%**

Boird, cathaoireacha, foirne troscáin agus troscáin bhoga

- **Laethe Saoire/Taisteal 6.1%**

Baineann na fadhbanna atá le fáil anseo le laethe saoire pacáiste, eitiltí agus cíos gluaisteán.

Figiúr 3 – Ceisteanna de chuid na bPríomhEarnálacha



Ag tosú go han-deireanach sa bhliain 2008 agus i gcaitheamh na bliana 2009 go leanúnach, bhí tobardú suntasach ar na glaonna a fuarthas i ndáil le tomhaltóirí a raibh inní orthu faoi chomhlachtaí as tráchtáil. Go príomha i measc cúraimí na ngairtheoirí bhí cearta na dtomhaltóirí i ndáil le taiscí íochta as earraí nach bhfuarthas nó seirbhísí nár cuireadh ar fáil, cearta sealbhóirí na ndearbhán brontanas nó

an nóta creidmheasa agus cúraimí timpeall na hiontaofachta i gcás earraí fabhtacha a luaithe agus a scoireann an trádálaí den trádáil. Chun aghaidh a thabhairt ar roinnt de na cúraimí seo, d'úraigh an Gníomhaireacht gnéithe tábhachtacha d'ábhar shuíomh idirlín na dtomhaltóirí i ndáil le miondíoltóirí a bhfuil deacrachtaí trádála/scoir acu. Míníonn an suíomh idirlín fairis sin coincheapa na hiniúcháireachta/riaracháin/leachtaithe agus tairgeann sé treoir thábhachtach do thomhaltóirí agus a n-éilimh á gcur isteach acu mar chreidiúnaithe gan cheangal. De bhreis ar sin bheartaigh an Gníomhaireacht feachtas suntasach faoi thiomáint an Chaidrimh Phoibli ag aibhsiú ceisteanna a bhaineann le dearbháin bhronntanais/cártaí bronntanais agus táirgí cosúla i dtimpeallacht dúnta na ngnóthaí agus Nollaig 2009 ag druidim.

Breactar ar bhunachar sonraí ábhar faisnéise iomchuí a bhaineann le gach glao chuig líne chabhrach na dtomhaltóirí de chuid an GNT. Cuireann an fhaisnéis seo in iúl foinse threorach lánbhí go hionchasach don Gníomhaireacht timpeall ceisteanna ar cuid inmí iad don tomhaltóir, treochtaí eascarthacha/luathfholáireamh ar phríomhábhair tomhaltóra, ceisteanna sainiúla le trádálaithe aonair srl. De bharr an teorannú foirne bhí an Gníomhaireacht an-srianta faoina mhéid a bhí sí in ann anailís a dhéanamh ar an bhfaisnéis seo go mionsonraithe. Díríodh go sainiúil ar seo ó pheirspictíocht taighde don bhliain 2010 agus tá sé de rún an tuairisciú atá bunaithe ar an bhfoinse seo a mhéadú go mór sa bhliain atá romhainn.



SUÍMH IDIRLÍN

I rith na bliana 2009, d'fheidhmigh foireann na suíomh idirlín den Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí go láidir agus leanadh den fhorás tráchta á n-úsáid. Modh éifeachtach costais atá sna suímh idirlín chun teagmháil a dhéanamh le tomhaltóirí agus a fhad agus gur lú atá siad oiriúnach chun aghaidh a thabhairt ar cheisteanna sainiúla tomhaltóra ar ábhair aonair, tairgeann siad ardán uathúil le faisnéis agus teachtaireacht fócais leathain a chur in iúl.

I rith 2009, d'oibrigh an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí trí shuíomh idirlín, suíomh idirlín tomhaltóirí www.consumerconnect.ie; suíomh idirlín corparáideach www.nca.ie agus micreashuíomh ag tabhairt aghaidh go sonrach ar ábhair a bhaineann le réadmhaoín ar a dtugtar www.consumerproperty.ie

CONSUMERCONNECT.IE

Tá www.consumerconnect.ie spriocdhírthe go sonrach ar riachtanais faisnéise an tomhaltóra agus tairgeann sé faisnéis inrochtana cothrom le dáta ar réimse ceisteanna a bhaineann le cearta na dtomhaltóirí. De bhreis ar threoracha agus leideanna a thairgeadh, sonraíonn an suíomh idirlín cluichí bunaithe ar chearta na dtomhaltóirí, chun eolas na dtomhaltóirí a thástáil ar a gcearta dlíthiúla, agus tá fotha Nuachta ag gabháil leis chomh maith agus go tábhachtach, taifead cothrom le dáta ar na haisghairmeacha uile a bhaineann le sábháilteacht an táirge agus ráitis fhaisnéise arna n-eisiúint ag an nGníomhaireacht mar an Comhlacht in Éirinn atá freagrach i nósanna imeachta sábháilteachta táirgí ar an leibhéal Eorpach.

The screenshot shows the homepage of the National Consumer Agency. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Consumer Property site, Corporate site, and Contact Us. Below this is a search bar and a main navigation menu with tabs for Taking Action, Guides + Tips, Multimedia, News + Research, and About Us. The main content area features several sections: 'News' with a list of recent articles, 'TheEconomiser' tool for saving money, 'Product Safety' alerts, 'Scams warning' from the NCA, and 'Value for money' guides. There are also sections for 'Quick Links', 'Newsletter', and 'Ask Us'.

Nuashonraítear an suíomh go minic, ar bhonn laethúil de ghnáth, agus leis an bhforás tráchta i rith 2009 shroich sé céim níos airde ná riamh beagán faoi bhun 275,000 cuairt faoi dheireadh na bliana. Tugadh faoi deara buaic ar an ngníomhaíocht suímh i rith Deireadh Fómhair 2009 nuair a fuarthas beagán thar 29,000 cuairt agus airíodh a oiread ard cosúil do Shamhain le beagán faoi 26,000 cuairt. Bhí sé seo comhthráthach le mórtionscnamh cumarsáide agus CP don Ghníomhaireacht timpeall airdill faoi shábháilteacht chócaireáin gháis agus léiríonn sé éifeachtacht suímh idirlín na Gníomhaireachta i gcraobhscaoileadh na faisnéise tábhachtaí go

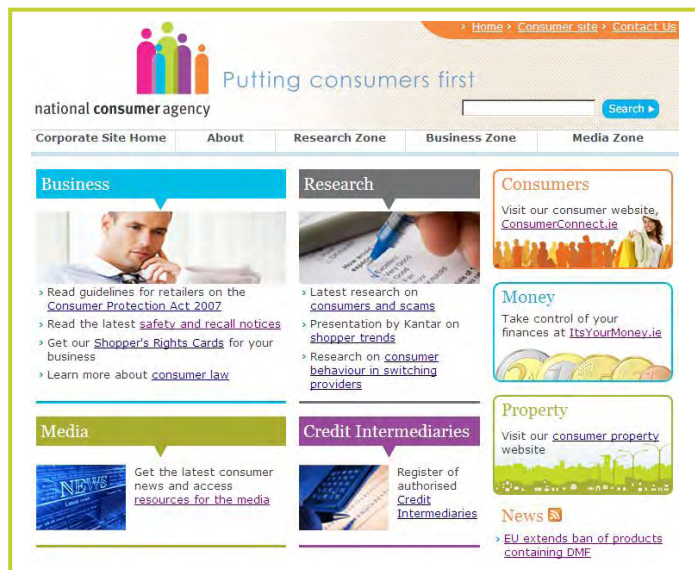
tapaidd agus go hinniúil. Tá sé soiléir nach féidir a chur i gcás go bhfreastlóidh an chumarsáid idirlíon-bhunaithe ar riachtanais chumarsáide aon chomhlachta phoiblí go dtí go sroicheadh an treá agus an feidhmiú idirlín an tuairisciú uasta féideartha, ach tá an suíomh idirlín tomhaltóirnasc bunaithe go daingean mar bhealach géibheannach don Ghníomhaireacht.

Is é an t-ábhar is mó gnaoi ar an suíomh idirlín tomhaltóirnasc na Treoracha ginearálta ábharthachta agus na Leideanna, chomh maith leis an gcrios foghlama, atá mar óstach do thráth na gceist ar líne chearta na dtomhaltóirí. Is mór ag treoir na Gníomhaireachta i leith gearán tomhaltóra a chur faoi bhráid, an trácht marthanach, a léiríonn b'fhéidir toil mhéadaitheach na dtomhaltóirí Éireannacha chun labhairt amach nuair a bhíonn siad míshásta, mar a aithníodh inár n-imeachtaí taighde mhargaidh.

NCA.IE

Go comhlántach le www.consumerconnect.ie, seoladh an suíomh idirlín corparáideach www.nca.ie in Iúil 2007 agus is é a thaithí go bhfuil forás leanúnach tráchta, bíodh gur ar leibhéal níos measartha go mór ná a chomhshuíomh tomhaltóra. Tá an suíomh deartha chun freastal ar riachtanais na ngnóthaí, na dtaighdeoirí, na meán, na Gníomhaireachta agus tá ar áireamh air an taighde is nua a bheartaigh an Gníomhaireacht agus treoracha do ghnóthaí.

Ní dheachaigh an leibhéal céanna infheistíochta san am nó in acmhainní airgeadais chun tairbhe an tsuímh agus feidhmíodh suíomh na dtomhaltóirí agus cuireadh chun é seo a leigheas i rith 2009 go deireanach, nuair a tionscnaíodh tionscadal úraithe leathanaigh bhaile. Tá úrú an Leathanaigh bhaile ceaptha chun beocht nua a thabhairt don dá cheann de phríomhshuímh idirlín na Gníomhaireachta i dtimpeallacht inar mhíchúí athchóiriú suíomh idirlín ar mhórchóir agus athstruchtúró eagraíochtúil in oirchill ar feitheamh a bhaineann le malgamú an Údaráis um Iomaíocht agus iomlánú iarfheidhmeanna Fhaisnéis Tomhaltóra agus Oideachas Airgeadais de chuid an Rialaitheora Airgeadais. Tairgfídh an t-úrú ar an Leathanach Baile Corparáideach an deis chun loingseoireacht a dhéanamh timpeall na príomhfhaisnéise atá lonnaithe ansin ar bhealach níos díri sa chaoi go mbeidh an t-ábhar ginearálta níos tarraingtí agus níos inrochtana.



Shroich an trácht chun www.nca.ie 64,094 cuairt sa bhliain 2009.

CONSUMERPROPERTY.IE

Fara an dá phríomhshuíomh, sheol an Gníomhaireacht suíomh nua www.consumerproperty.ie i Meán Fómhair 2008, deartha chun faisnéis a chur ar fáil ar cheisteanna a bhaineann le ceannach nó maireachtáil i bhforbairt ilaonaid. Tháinig an 'micreashuíomh' seo chun cinn de bhun oibre Fóraim na nGeallchoimeádaithe um Fhorbairt Ilaonaid. Taispeánann anailís ar an ábhar atá á breathnú go bhfuil siad siúd atá ag teacht ar an suíomh á fheidhmiú chun faisnéis a fhoinsiú atá sonrathach ó thaobh a gcuid riachtanas, agus an t-ábhar is mó gnaoi dírithe go trom ar an roinn Bhur gCeisteanna, a fhreagraíonn ceisteanna i ndáil le gnéithe sonracha éagsúla a bhaineann le maireachtáil i bhforbairt ilaonaid agus a

bheith ag déileáil le comhlachtaí bainisteoireachta srl. Corpraíonn an suíomh freisin ceangail fhairsinge le suímh ábhartha eile. Sa bhliain 2009, bhí curiarracht tráchta de 19,203 cuairt.

LIMISTÉIR NUA FÓCAIS

Bhí fócas nua sa bhliain 2009 ar eisiúint thréimhsiúil na n-airdeall tomhaltóra chuig síntiúsóirí a shínigh bealach suímh idirlín na Gníomhaireachta agus tá sé ceaptha forbairt bhreise a dhéanamh ar an obair seo sa bhliain 2010, ag uasghrádú minicíocht na n-airdeall go mbeidh siad coicísíúil.

Cinneadh ar fhócas nua sa bhliain 2009 dírithe ar eMhargáil suímh idirlín na Gníomhaireachta a mhéadú, lena n-áirítear athbhreithniú ar na meiteashonraí ar www.consumerconnect.ie. Leanann an Gníomhaireacht uirthi ag déanamh achainí le haghaidh ceangal le suímh ábhartha san áit inar aithníodh tairbhe don tomhaltóir. Thosaigh an Gníomhaireacht freisin ar a céadtásc comhordaithe leis na meáin sóisialta ag oibriú trí Facebook, LinkedIn agus Twitter, limistéar ina bhfuil sé d'aidhm aici an ghníomhaíocht a mhéadú i rith 2010.

FOILSEACHÁIN

Cuireann sraith de leabhráin tomhaltóra faisnéis chabhrach ar fáil ar thopaicí ar cuid spéise iad do na tomhaltóirí agus comhlánaíonn siad an fhaisnéis atá ar áireamh ar shuímh idirlín na Gníomhaireachta. Ag teacht le hoibleagáidí faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003, forbraíodh leaganacha Gaeilge d'fhoilseacháin tomhaltóra na Gníomhaireachta is féidir a íoslódáil ar www.consumerconnect.ie

I Lúnasa 2009, eisíodh 'Treoir don Tomhaltóir maidir le Sábháilteacht na nDallóg Fuinneoige' i gcomhar leis an Údarás um Chaighdeán Náisiúnta Éireann (NSAI). Comhairlín an treoir seo go gcuireann téada na ndallóg fuinneoige agus na gcuirtíní priacal áirithe faoi deara do leanaí. Féadann drolanna na dtéad ar dhallóga rolláin, dallóga lataí agus dallóga ingearacha, naíonáin agus leanaí óga, go háirithe iad siúd atá faoi bhun trí bliana d'aois, a ghortú nó a thachtadh. Seoladh an treoir seo chuig aon mhiondíoltóir sa tír atá ag díol dallóga fuinneoige agus freisin chuig gach oifig den FSS.

Áiríonn an liosta iomlán reatha d'Fhoilseacháin GNT:

- Treoir don Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí
- Treoir don Acht um Díol Earraí agus Soláthar Seirbhísí 1980
- Treoir do Chúirt na nÉileamh Beag
- Treoir do Laethe Saoire Pacáiste
- Treoir don Fhógraíocht agus an Tomhaltóir
- Treoir do Dhlí na dTomhaltóirí agus Praghsanna
- Treoir do shábháilteacht Bhréagán



- Treoir do Cheannach Gluaisteáin
- Comhlachtaí Bainisteoireachta Réadmhaoine agus tusa
- Ag Ceannach agus ag Maireachtáil i Réadmhaoin Forbartha Ilaonaid in Éirinn
- Treoir Tomhaltóra do Shábháilteacht na nDallóg Fuinneoige

Tarlóidh athbhreithniú straitéiseach ar fhoilseacháin na Gníomhaireachta i rith 2010 chun an ceanglas le haghaidh foilseachán i gcló amach anseo a dheimhniú.



MEABHRAÍOCHT

Óna bunú, bheartaigh an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí réimse feachtas poiblíochta deartha chun cearta na dtomhaltóirí a chur díreach os comhair intinn na ndaoine. Feidhmíonn na feachtais seo na hilmheáin agus rianaíodh a n-éifeacht bealach taighde mhargaidh thréimhsiúil na Gníomhaireachta.

Agus í meabhrach ar an mbrú buiséadach agus ag baint buntáiste as an leibhéal ardaithe meabhraíochta a aithníodh trí rianú meabhraíochta thaighde mhargaidh na Gníomhaireachta, theorannaigh an Gníomhaireacht an fhógraíocht i rith 2009 agus dhírigh ar an raidió mar phríomhbhealach. I gcontrárthacht le blianta níos luaithe, ní dhearnadh aon fhógraíocht teilifíse.

Seoladh sraith de ‘roiseanna groda’ fógraíochta raidió i rith na bliana, dírithe ar phríomhthréimhsí siopadóireachta mar Shaor-reiceanna an tSamhraidh, an tréimhse fillte ar an scoil, an tréimhse réamhNollag, agus Saor-reiceanna na hathbhliana. Faoi mar a mhoilligh ar an ngeilleagar dhírigh imeachtaí fógraíochta agus meabhraíochta go príomha ar chabhrú leis na tomhaltóirí agus iad ag tabhairt aghaidh ar chúinsí athraitheacha eacnamaíocha, ag lorg luach a gcuid airgid agus ag bainistiú a gcuid acmhainní go céillí.

Fara an fhógraíocht choinbhinsiúnach lean an Gníomhaireacht chun a bheith rannpháirteach in imeachtaí for-rochtana mar:

- Dáileadh leanúnach Chártaí Cearta na gCeannaitheoirí bealach na siopaí agus ar iarratas go díreach ar an tomhaltóir
- Ruathar tosaigh isteach i limistéar na meán sóisialta bealach Facebook, Twitter agus linkedin
- Rannpháirtíocht i gcomhdháil bhliantúil Chumann Mhúinteoirí Staidéar Gnó na hÉireann áit ar réamhbhreathnaíodh ShopSmart cluiche nua chearta na dtomhaltóirí den Gníomhaireacht dírithe ar dhaltaí den dara leibhéal, a fuair gáir mholta.
- Ag freagairt ar iarratas díreach ón tSeirbhís Chomhairle Airgid agus Buiséadta le haghaidh póstaer ag cur chun cinn go sonrach an roinn TomhaltóirLuach de shuíomh idirlín an GNT. Dáileadh cóipeanna ar gach oifig de chuid MABS sa tír
- Freagairt ar iarratais le haghaidh oiliúna agus tacaíochtaí eile d’eagraíochtaí mar Lárionad Tomhaltóirí na hEorpa, faisnéis do shaoránaigh, foireann a chur ar sheastáin ag leabharlanna poiblí srl.;

Forbairt shonrach agus an-suntasach sa bhliain 2009 ba ea dearadh agus tógáil cluiche nua don suíomh idirlín tomhaltóirnasc dírithe ar dhaltaí den dara leibhéal agus go háirithe iad siúd atá idir 14 – 17 bliain d’aois. Beireann ShopSmart na himreoirí trí shraith de chnámhscéalta siopadóireachta fíora i meal siopadóireachta samhanta ag tástáil a gcuid eolais ar a gcearta tomhaltóra. Féadtar an cluiche a imirt go hiomaíoch, in aghaidh an chloig agus in éadan imreoirí eile a bhuíochas sin d’fheidhmiú chlár na dtosaithe. Tá an cluiche beo faoi láthair ar an suíomh idirlín tomhaltóirnasc ach tarlóidh an seoladh foirmiúil le linn na tréimhse fillte ar an scoil den bhliain acadúil 2010/2011, agus pacáiste Acmhainne Múinteoireachta á forbairt chun a fheidhmiú sa seomra ranga a thacú. Cruthaíonn sé seo na chéadeilimintí de straitéis nua oideachais á forbairt ag an nGníomhaireacht.



CEISTEANNA EILE

ATHRÚ EAGRAÍOCHTÚIL

Dúirt an tAire Airgeadais ina ráiteas Buiséid 2009 i nDeireadh Fómhair 2008 go gcumascfadh an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí leis an Údarás um Iomaíocht. Tá dréachtú na reachtaíochta chun éifeacht a thabhairt don mhalgamú seo faoi lántseoil sa Roinn Fiontar, Trádála agus Nuálaíochta. Tá an próiseas coimpléascach ach táthar ag súil go gcuirfear i gcrích dul chun cinn suntasach i rith 2010.

Beidh ceisteanna sainiúla cumarsáide ag gabháil don mhalgamú seo, d'fhonn a dheimhniú go mbeidh an pobal agus an comhphobal gnó meabhrach sna hathruithe seo, an chaoi a rachaidh siad i bhfeidhm orthu agus a mbeidh i gceist leis seo d'fheabhsú an tomhaltóra agus don timpeallacht iomaíochta in Éirinn. Beidh sé seo ina phríomhthosaíocht d'fheidhmeanna cumarsáide faoi seach na gcomhlachtaí malgamaithe.



RIALACHAS CORPARÁIDEACH

Bunaíodh an GNT ar 1 Bealtaine 2007 faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 agus oibríonn sí de réir forálacha an Achta sin faoi choimirce an Aire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta. Rinne an GNT nósanna imeachta a shuíomh d'fhonn comhlíontacht leis na ceanglais seo a leanas a dheimhniú:

BAILL AN BHOIRD – NOCHTADH SPÉISE

Tá an GNT ainmnithe mar Chomhlacht Poiblí le héifeacht ó 1 Eanáir, 2009. Rinneadh nósanna imeachta a shuíomh d'fhonn comhlíontacht leis an Acht um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus leis an Acht um Chaighdeán in Oifigí Poiblí 2001, a dheimhniú. Sholáthair Baill Bhoird an GNT ráitis spéise don Rúnaí agus soláthraíodh cóipeanna do Rúnaí an Choimisiúin, an Coimisiún um Chaighdeán in Oifigí Poiblí. De bhreis ar sin, chomhlíon baill atá i seilbh post ainmnithe an dá Acht.

TINREAMH BHAILL AN BHOIRD AG CRUINNITHE BOIRD

Tionóladh seacht gcruinniú bhoird i rith 2009. Is mar seo a leanas atá tinreamh bhaill an Bhoird: An tUas. Stephen Costello (6); An tUas. Ann Fitzgerald (7); An tUas. Bill Prasifka (7); An tUas. Marie Barry-Ring (5); An tUas. Deirdre McDonnell (5); An tUas. Celia Larkin (5); An tUas. Edward Schinnick (6); An tUas. Inez Bailey (6); An tUas. Nelius Moriarty (5); An tUas. Robin O' Sullivan (6); An tUas. Pat Devlin (7); An tUas. Eddie Hobbs (3): d'éirigh an tUas. Hobbs as ar 30 Aibreán 2009 agus ní raibh sé ina bhall den Bhord do na cruinnithe eile i rith 2009; An tUas. Alex Schuster (3): d'éirigh an tUas. Schuster as ar 30 Aibreán 2009 agus ní raibh sé ina bhall den Bhord do na cruinnithe eile i rith 2009.

TÁILLÍ AGUS CAITEACHAIS NA STIÚRTHÓIRÍ

Is mar seo a leanas atá táillí agus caiteachais bhaill an Bhoird: An tUas. Stephen Costello: Táillí - €22,600, caiteachais - €3,453; An tUas. Bill Prasifka: Táillí - €0, Caiteachais - €0; An tUas. Marie Barry-Ring: Táillí - €13,184, Caiteachais - €1,289; An tUas. Deirdre McDonnell: Táillí - €13,184, Caiteachais - €1,447; An tUas. Celia Larkin: Táillí - €13,184, Caiteachais - €923; An tUas. Edward Schinnick: Táillí - €13,184, Caiteachais - €2,422; An tUas. Inez Bailey: Táillí - €13,184, Caiteachais - €75; An tUas. Nelius Moriarty: Táillí - €13,184, Caiteachais - €2,258; An tUas. Robin O' Sullivan: Táillí - €13,184, Caiteachais - €902; An tUas. Pat Desmond: Táillí - €13,184, Caiteachais - €1,332; An tUas. Eddie Hobbs: Táillí - €5,834, Caiteachais - €0; An tUas. Alex Schuster: Táillí - €5,834, Caiteachais - €0.

ÍOCAÍOCHT AN PHRÍOMHFHEIDHMEANNAIGH

Ba é tuarastal an Phríomhfheidhmeannaigh don bhliain 2009 €186,190 agus ba iad a caiteachais €3,357. Tá pinsean an Phríomhfheidhmeannaigh ag teacht leis na teidlíochtaí caighdeánacha ar an scéim phinsin leasa shainmhínithe de réir mhúnla na hearnála poiblí.

OIBLEAGÁIDÍ EILE FAOI CHÓD CLEACHTAIS DO RIALACHA NA GCOMHLACHTAÍ STÁIT

Rinne an Gníomhaireacht nósanna imeachta a shuíomh chun a chinntiú go ndéanann sí de réir fhorálacha an Chóid Chleachtais do Rialachas na gComhlachtaí Stáit.

SAORÁIL FAISNÉISE (SF)

Tá an Gníomhaireacht cumhdaithe ag forálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise (SF). Bhunaigh na hAchtanna seo trí cheart nua reachtúla:

- Ceart dlíthiúil do gach duine chun rochtain a fháil ar fhaisnéis a choinníonn comhlachtaí poiblí;
- Ceart dlíthiúil do gach duine chun go leasófaí faisnéis oifigiúil a choinníonn comhlacht poiblí atá bainteach leis/léi san áit go bhfuil sí neamhiomlán, mícheart nó míthreorach
- Ceart dlíthiúil chun cúiseanna a fháil le cinntí a théann i bhfeidhm ar an duine a bheartaigh comhlacht poiblí

AN TACHT SÁBHAILTEACHTA, SLÁINTE AGUS LEASA, 1989

De réir an Achta Sábháilteachta, Sláinte agus Leasa (1989), d'ullmhaigh an Gníomhaireacht ráiteas sábháilteachta a chuimsíonn na gnéithe uile a théann i bhfeidhm ar leas na foirne agus na gcuariteoirí.

ÉIFEACTHACHT FUINNIMH

I ngach limistéar a bhaineann le feidhmiú an fhuinnimh agus seirbhísí maidir lena foirgnimh, déanann an Gníomhaireacht a dícheall an modh infhaighte is éifeachtaí fuinnimh agus is cairdiúla timpeallachta a fheidhmiú.

COISTE INIÚCHTA

Cheap an Bord coiste iniúchta sa bhliain 2007. Is é ról an choiste athbhreithniú agus faireachán a dhéanamh agus comhairle a thabhairt ar thathag agus éifeacht socruithe agus stádas an rialachais chorparáidigh, na bainisteoireachta airgeadais, na bainisteoireachta priacail agus feidhmeanna iniúchta inmheánacha an GNT.

INIÚCHADH INMHEÁNACH

Cheap an Gníomhaireacht comhairleoirí seachtracha chun feidhmiú mar iniúcháir inmheánach a bhfuil plean iniúcháireachta ullmhaithe acu atá á chur i bhfeidhm thar an tréimhse 2008 go 2010. Sa bhliain 2009 seoladh iniúchtaí inmheánach ar na limistéir seo a leanas:

- Sócmhainní Seasta
- Teicneolaíocht na Faisnéise
- Párolla
- Conradh Lárionad na nGlaonna;

Fuair an Gníomhaireacht leibhéal substaintiúil (meánach) cinnteachta go bhfuil na próisis agus na nósanna imeachta atá suite éifeachtach agus inniúil arb é an dara rátaíl is airde atá inghnóthaithe, do na hiniúchtaí uile.

COISTE ÍOCAÍOCHTA

Cheap an Bord coiste íocaíochta chun feidhmíocht an Phríomhfheidhmeannaigh a scrúdú go bliantúil agus chun critéir fheidhmíochta a leagan síos go comhsheasmhach leis na pleananna corparáideacha.

CAIRT CHUSTAIMÉARA



Tá Cairt Chustaiméara ag an GNT, atá infhaighte ar shuíomh idirlín an GNT ag www.nca.ie, ag sonrú an ceangaltas atá uirthi chun seirbhís ardchaighdeáin a sholáthar dá custaiméirí.

GNÁTHRIALACHA

Chinn an Bord ar ghnáthrialacha d'fhonn seoladh ordúil agus éifeachtach chruinnithe Bord na Gníomhaireachta a dheimhniú agus dréachtaíodh iad de réir na gcoinníollacha i Mír 12.(7) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007.

AIRGEADAS

Tá an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí arna cistiú trí dheontas bliantúil ón Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta. Sa bhliain 2009 €8.5 milliún a bhí i ndeontas na Gníomhaireachta. Tá cuntais na Gníomhaireachta faoi réir iniúchta don ArdReachtaire Cuntas agus Ciste agus tá iniúchadh na ráiteas airgeadais den bhliain 2009 faoi lántseoil agus sceidealta le bheith críochnaithe sa dara ráithe de 2010. Ag am an scríofa, taispeánann na ráitis airgeadais sealadacha neamhiniúchta caiteachas iairbhír €6.1 milliún don bhliain 2009. Is de bharr leibhéal foirne níos lú ná mar a bhí pleanáilte an t-íoschaitheamh seo agus caiteachas laghdaithe sa chuid is mó de na limistéir oibríochta de bharr na gcúinsí dúshlánacha buiséadacha reatha.

BALLRAÍOCHT DEN BHORD

De réir Míre 10(7) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007, d'éirigh beirt bhall den Bhord as ar 30 Aibreán 2009, An tUas. Eddie Hobbs agus an tUas. Alex Schuster.



AGUISÍNÍ



AGUISÍN 1

IMEACHTAÍ FORFHEIDHMITHE SA BHLIAIN 2009

IONCHÚSIMH (6)

Rialacháin AE 2002 (Ceanglas chun Praghsanna na dtÁirgí a Thaispeáint)

- Bealtaine 2009: **Marwa Teo.** t/a Spiceland, 4 Sráid Richmond, B.Á.C. 2
Fíneáil €2000 Costais €500
- Bealtaine 2009: **Marcon Retail Teo.** t/a Number 1 Shop 25/26 Sráid Doiminic Uachtarach, Gaillimh.
Fíneáil €600 Costais €1200
- Bealtaine 2009: **Rauf Badalov/Kazim Razaev** t/a Carnmore Stores, Crosaire an Chairn Mhóir, An Carn Mór, Co. na Gaillimhe.
Fíneáil 1500 Costais 1000
- Iúil 2009: **Wayside Properties Teo.** t/a Mulhalls Londis, Lárionad Kellyville, Port Laoise, Co. Laoise
Fíneáil €1000 Costais €500

An tAcht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007

- Meitheamh 2009: **Feltrim Motors Teo.**, maidir le coireanna ag Feltrim Motors Teo., An Chúil Fhuar, Cill Dhéagláin, Co. na Mí – faisnéis bhréagach a chur ar fáil i ndáil le stair feithicle roimhe seo trí ghluaisteán a thairiscint le díol a raibh an léamh odaiméadair athraithe.

Fíneáil €500 Costais €500 agus CBL

An tAcht um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995

- Samhain 2009: **South Dublin Motors Teo.**, maidir le coireanna ag South Dublin Motors Teo., Bóthar an Teampaill Ghil, Ráth Fearnáin, B.Á. C. 14 – (i) athrú neamhúdairithe ar údarú de chuid idirghabhálaí creidmheasa, agus (ii) gan an t-údarú a thaispeáint.

Fíneáil €6,000 (€3,000 in aghaidh na coire).



Orduithe Toirmisc (1) – Mír 71 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

- I Márta 2009 dheonaigh an Chúirt Chuarda Bhaile Átha Cliath ordú don Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí ag toirmeasc Emerald Fine Furnishings, 2 Bóthar an Chlochair, Dún Laoghaire, ar roinnt gníomhartha nó cleachtas a dhéanamh nó gabháil dóibh ag sárú an Achta um Chosaint Tomhaltóirí trí fhógraíocht a dhéanamh:
 - (a) go bhfuil an gnó ag dúnadh síos nó ag athrú áitribh nuair nach bhfuil,
 - (b) go bhfuil sé ag iarraidh ‘líon iomlán na n-earraí le cois a dhíol amach’ atá ina sheomraí taispeántais, nuair nach bhfuil sé ag dúnadh síos nó ag athrú áitribh,
 - (c) ag cur in iúl go bréagach go bhfuil táirge le díol do thréimhse teoranta nó ar bhonn teoranta le haghaidh tréimhse áirithe ama,
 - (d) go bhfuil an táirge ar díol ‘le cúpla lá anuas’ nó ar díol ar phraghas áirithe ‘le cúpla lá anuas’ nuair nár bh amhlaidh in aon chor,
 - (e) faisnéis mhíthreorach a chur ar fáil do thomhaltóirí i ndáil le praghas aon táirge nó buntáiste sainiúil praghais a bheith ann nó a nádúr i ndáil le haon táirge, agus
 - (f) a chur in iúl do thomhaltóirí go raibh a chuid táirgí infhaighte ar phraghas ar ar tugadh ‘cén fáth go n-íocfá’ nuair nach raibh táirgí ar díol ar an bpraghas sin.

Gealltanais a fuair an Gníomhaireacht – Mír 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

- In Eanáir 2009, thug **Sports Division Éireann Teo.**, t/a JJB Sports, gealltanais chun déanamh de réir fhorálacha an Achta, chun staonadh ón bhfógraíocht mhíthreorach, a bhí ag tabhairt le fios go raibh gach rud ar díol ar lascaine 99.9% rud nár bh fhíor. Thug an comhlacht gealltanais freisin go mbeadh aon fhógraíocht nó tairiscintí lascaine amach anseo go soiléir agus go neamhdhébhríoch.
- In Eanáir 2009, thug **Envirocare Pollution Control Teo., C/O Kingspan Group PLC, Bóthar B.Á.C., Dún an Rí, Co. an Chábháin**, atá ag gabháil do dhéantúsaíocht agus soláthar táirgí cóireála séarachais agus dramhaíola uisce, gealltanais chun
 - déanamh de réir an toirmisc ghinearálta ar chleachtas mhíthreoracha tráchtála faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007,
 - staonadh ó ionadaíocht a dhéanamh ar son monarcha chóireála séarachais nó í a mhargáil mar a dheimhnigh An Bord um Fhormheas Éireann gan freastal ar lánchoinníollacha an deimhniúcháin, agus
 - tomhaltóirí a chúiteamh trí aláram saor in aisce a shuiteáil ar chórais chóireála a ndearnadh ionadaíocht ar a son mar dheimhnithe ag an mBord um Fhormheas Éireann (IAB ceadaithe), nuair nár freastlaíodh ar an gcoinníoll maidir le suiteáil an chórais aláraim mar chuid den phacáiste.

- In Iúil 2009, bheartaigh **Amaranth Furniture Teo. t/a Diamond Living** chun déanamh de réir toirmisc ghinearálta ar chleachtais mhíthreoracha tráchtála arna fhorchur ag Mír 42 (1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 agus chun staonadh ó choir a dhéanamh mar a fhorálann mír 47 den Acht.

Fógraí Comhlíontachta (líon iomlan: 32 FC eisithe chuig 30 trádálaí)

Trádálaithe a mhuirearaigh níos mó ar thomhaltóirí in earraí ná an praghas a bhí taispeánta, ag sárú Míreanna 42 agus 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

(Líon na bhFógraí Comhlíontachta 29... Líon na dTrádálaithe 27)

- Foxfield Properties Teo., t/a Centra Greendale, Lárionad Siopadóireachta An Ghleanntáin Ghlais, Cill Bharróg, Baile Átha Cliath 5
- Fresh Opportunities Teo., t/a Fresh Supermarket, Margadh na Feirme, Baile Átha Cliath 7
- Tesco Ireland Teo., t/a Tesco, Lárionad Siopadóireachta Chuas an Uisce Ghlais, Fionnghlas, Baile Átha Cliath 11
- Coilbee Holdings Teo., t/a Centra, Sráid Hampton, Baile Brigín, Co. Átha Cliath
- An tUas. Edward Glennon t/a Eurospar, Lárionad Siopadóireachta Rinn na Sceirí, na Sceirí, Co. Átha Cliath
- Select Retail Holdings and Subsidiary t/a Superquinn, Lárionad Siopadóireachta Chrosaire an Mhargaidh, Cill Chainnigh (2 FC eisithe)
- Dunnes Stores Teo., t/a Dunnes Stores, Lárionad Siopadóireachta Acomhal Mhic Dhonnchadha, Cill Chainnigh
- Peleton Teo., t/a Supervalu Supermarket, Baile Mhic Andáin, Co. Chill Chainnigh (2 FC eisithe)
- Patrick J. Flynn and Sons Teo., t/a Top Service Station, Bóthar an Chuain, Beannchar, Co. Uíbh Fhailí
- Cox Food Markets Irl Teo., t/a Cox's Food Market, Bóthar Shligigh, Tuaim, An Blaic, Co. an Chabháin
- B & Q Ireland Teo., t/a B & Q, Rinn Mhachan, Machain, Co. Chorcaí
- John Hurley (An Baile Láir) Teo., t/a Hurley's Supervalu, Páirc an Bhaile, Bóthar an Mhuilinn, Co. Chorcaí
- Ladgrove Stores Teo., t/a Super Valu Baile Phámar, Lárionad Bhaile Phámar, Bóthar Kennelfort, Baile Átha Cliath 20
- The Belohn Teo., t/a Foley's Bar, 1 Rae Mhuirfean, Baile Átha Cliath 2
- Dunewell Teo., t/a Taste Food Company, 39/40 Sráid Uiliam Theas, Baile átha Cliath 2
- Tesco Ireland Teo., t/a Tesco, Lárionad Siopadóireachta Bloomfield, Dún Laoghaire, Co. Átha Cliath
- Tesco Ireland Teo., t/a Tesco, Lárionad Siopadóireachta an Chorráin, Dobhar an Daill, Co. Luimnigh
- Griffeen Centra Teo., t/a Centra, Lárionad Chomharsanachta Ghrifín, Leamhcán, Co. Átha Cliath
- Mazarin Convenience Stores Teo., t/a Centra, Lárionad Siopadóireachta Ghleann na hAbhann, Sord, Co. Átha Cliath

- An tUas. Anthony Hamilton t/a Hamiltons, Liónán, Conamara, Co. na Gaillimhe
- P & S Kavanagh (Baile Mhic Andáin) Teo., t/a Super Valu, Baile Mhic Andáin, Co. Chill Chainnigh
- An tUas. Dermot Daniels t/a Daniels Centra, Bóthar Thulach Mhór, Cúl an tSúdaire, Co. Laoise
- Shuttington Holdings Teo., t/a Eurospar, Faiche an Aonaigh, Bóthar Mhóinteach Mílic, Port Laoise, Co. Laoise
- Shuttington Holdings Teo., t/a Topaz Service Station, Bóthar Bheannchair, Biorra, Co. Uíbh Fháilí
- Dunnes Stores(Bóthar na hInse) Teo., Lárionad Siopadóireachta Jetland, Bóthar na hInse, Luimneach
- Dunnes Stores t/a Dunnes Stores, Sráid an Iarthair, Droichead Átha, Co. Lú
- An tUas. Brian Dolan t/a Dolan's Gala, Bóthar Chlóirthigh, An Tulach Mhór, Co. Uíbh Fháilí

Trádálaithe a dhíol deochanna meisciúla nuair ba lú an % alcóil de réir toirte ná mar a taispeánadh ar an mbuidéal ag sárú Míreanna 42 agus 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

(Líon na bhFógraí Comhlíontachta, 2 ...Líon na dtrádálaithe 2)

- An tUas. Belinda O' Brien t/a Bowes Bar, Cill Téile, Co. Loch Garman
- Barrack Street Brewery Teo., Sráid na Beairice, Inis Chárthaigh, Co. Loch Garman

Trádálaithe a thugann cuireadh chun táirge a cheannach gan aon fhoras réasúnach ar marthain a nochtadh a d'fhéadfadh a bheith ag an trádálaí chun a chreidiúint nach mbeidh ar chumas an trádálaí an táirge a sholáthar ar an bpraghas a sonraíodh ar an gcuireadh, ag sárú Mír 55(1)(1) agus Mír 56 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

(Líon na bhFógraí Comhlíontachta, 1... Líon na dtrádálaithe, 1)

- Webzone Teo., Paramount Court, Bóthar na Carraige, Eastáit Tionsclaíoch Áth an Ghainimh, Baile Átha Cliath 18

Fógraí Íocaíochta Seasta: Mír 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (ar an iomlán: 54 FIS íochta i ndiaidh a n-eisiúna chuig 54 trádálaí)

Rialacháin AE (Ceanglas chun Praghsanna Táirgí a thaispeáint) 2002

(líon na bhFógraí Íocaíochta Seasta, 48...Líon na dtrádálaithe, 46)

- Tesco Ireland Teo., t/a Tesco, Lárionad Siopadóireachta Bloomfield, Dún Laoghaire, Co. Átha Cliath
- Tesco Ireland Teo., Lárionad Siopadóireachta Chuas an Uisce Ghlain, Fionnghlas, Baile Átha Cliath 11

- An tUas. Edward Glennon, t/a Eurospar, Lárionad Siopadóireachta Rinn na Sceirí, Na Sceirí, Co. Átha Cliath
- Mazerin Convenience Stores Teo., t/a Centra, Lárionad Siopadóireachta Ghleann na hAbhann, Sord, Co. Átha Cliath
- Coilbee Holdings Teo., t/a Centra Sráid Hampton, Baile Brigín, Co. Átha Cliath
- Heiton Buckley Teo., t/a Heiton Buckley, Bóthar Sord, Seantrabh, Baile Átha Cliath 9
- Petrogras Group Teo., t/a Grange Service Station, Bóthar na Gráinsí, Baile Átha Cliath 13
- An tUas. Ronan Brennan/a Super Duper, Lárionad Siopadóireachta na Bánóige, Cluain Dolcáin, Baile Átha Cliath 22
- Brendan Lynch Teo., t/a Supervalu, Lárionad Siopadóireachta Bhaile Uí Fhoirtcheirn, Tamhlacht, Baile Átha Cliath 24
- Patrick J. Flynn & Sons Teo., t/a Top Servive Station, Bóthar an Chuain, Beannchar, Co. Uí Fhailí
- An tUas. Ciaran Price t/a Eurospar, Cearnóg an Mhargaidh, Bun Clóidí, Co. Loch Garman
- C& P Enterprises Teo., t/a Mace, Ard Chaomháin, Co. Loch Garman
- An tUas. Adrian Grimes t/a Applegreen Service Station, Bóthar Loch Garman, An tInbhear Mór, Co. Chill Mhantáin
- O' Reilly Stores Teo., t/a O' Reilly's Filling Station, Bealach Conglais, Co. Chill Mhantáin
- An tUas. Pdraig Donohue t/a Supervalu, Béal Átha Conaill, Co. an Chábháin
- P. Gilbride (Cábhán) Teo., t/a Gilbrides Londis, The Diamond, Béal Tairbirt, Co. an Chábháin
- Strand Stores Teo., t/a Scallys Centra, an tSráid Mhór, Dúglas, Co. Chorcaí
- An tUas. Jim O' Donovan t/a Broadale Superstore, Maryborough Hill, Dúglas, Co. Chorcaí
- Kay O' Connell Teo., t/a K O' Connell's Fish Emporium, Margadh Sráid an Chapail Bhuí, Sráid an Chapail Bhuí, Cathair Chorcaí, Co. Chorcaí
- An tUas. Ciara Ó' Brien t/a Gala Supermarket, An tSráid Mhór, Cnocán na Biolraí, Co. Chorcaí
- An tUas. John Wilson t/a Costcutters, The Village Store, An tSráid Mhór, Lusca, Co. Átha Cliath
- An tUas. Thomas Stafford t/a C&T Supermarket, Bóthar Shenick, Lárionad Siopadóireachta Holmpatrick, na Sceirí, Co. Átha Cliath
- J.C. Savage Supermarket Teo., t/a JC Savage Supermarket, Lárionad Siopadóireachta Sord, Bóthar Rathbeale, Sord, Co. Átha Cliath
- An tUas. Mark Power t/a Powers Londis, 12 – 13 Lárionad Siopadóireachta an Éadain Mhóir, Ráth Eanaigh, Baile Átha Cliath 5
- An tUas. Shay Doherty t/a Costcutters, 408 – 410 Ascaill Uí Choileáin, An Halla Bán, Baile Átha Cliath 9
- Jans Retail Teo., t/a Londis, 314 Bóthar Bhaile Formaid, Baile Formaid, Baile Átha Cliath 10
- An tUas. Anthony Hamilton t/a Hamiltons, Liónán, Conamara, Co. na Gaillimhe



- Joyce's Supermarket Teo., t/a Joyce's Supermarket, Bóthar an tSéipéil, Áth Cinn, Co. na Gaillimhe (3 FIS eisithe)
- Pata Stores Teo., t/a Mace, Doire an tSoirn, Cairbre, Co. Chill Dara
- Newsrail Teo., t/a Easons, Aonad 2, Lárionad Siopadóireachta an Mhuilinn Nua, Má Nuad, Co. Chill Dara
- Clelands Supermarket Teo., t/a Cleland's Costcutter, an tSráid Mhór, Mainistir Laoise, Co. Laoise
- An tUas. Martin Crehan agus an tUas. Dermot Mc Cabe t/a Crehan & Mc Cabe SuperValu, An tSráid Mhór, Mainistir Laoise, Co. Laoise
- An tUas. Raymond Ryan t/a Ballyroan Stores, An tSráid Mhór, Béal Átha an Róine, Co. Laoise
- Lawlors Gala Durrow Teo., t/a Lawlors Gala, An Chearnóg, Darú, Co. Laoise
- Woody Point Services Teo., t/a Mighty Mols, Emo Service, Bóthar Bhaile Átha Cliath, Maighean Rátha, Co. Laoise
- An tUas. Brendan Carroll t/a Costcutters, Cearnóg an Mhargaidh, Maighean Rátha, Co. Laoise
- J.V. Cummins (Supermarkets) Teo., t/a Cummins SuperValu Supermarket, An tSráid Nua, Baile an Róba, Co. Mhaigh Eo
- An tUas. Gilbert Graham agus an tUas. Evylyn Helion t/a Express Shop n Shop, An tSráid Mhór, Béal Átha na gCarr, Co. Uíbh Fhailí
- Shuttington Holdings Teo., t/a Topaz Service Station, Bóthar Bheannchair, Biorra, Co. Uíbh Fhailí
- An tUas. Desmond Baggot t/a Baggots Centra, An Chearnóg, An Clóirtheach, Co. Uíbh Fhailí
- Na hUas. Peter And John Brady t/a Spar, Sráid JKL, Éadan Doire, Co. Uíbh Fhailí
- An tUas. Brian Dolan t/a Dolan's Gala, Bóthar an Chlóirthigh, An Tulach Mhór, Co. Uíbh Fhailí
- Westward Holdings Teo., t/a Westward Filling Station, Béal na mBuillí, Co. Ros Comáin
- DSG Retail Ireland Teo., t/a PC World, Old Bowling Alley, Bóthar Chorcaí, Port Láirge, Co. Phort Láirge
- Moritz Trading Teo., t/a C&D Home & Hardware, Sráid na Tríonóide, Loch Garman
- Petrogras Group Teo., t/a Applegreen Service Station, Bóthar Loch Garman, An tInbhear Mór, Co. Chill Mhantáin

Ordú Taispeánta Praghaís Mhiondíola 1999 (Deochanna in Áitribh Cheadúnaithe)

(Líon na bhFógraí Íocaíochta Seasta, 5 ...Líon na dtrádálaithe, 5)

- B.J. Hotels Teo., t/a The Old Market Place Pub & Bistro, Abbey Gate Hotel, Sráid na Mainge, Trá Lí, Co. Chiarraí
- An tUas. Philip O' Reilly t/a Lisgrey House, Lisgrey, Achadh an Iúir, Co. an Chábháin
- Douglas Taverns Teo., t/a Barrys of Douglas, Sráidbhaile Dhúglais, Co. Chorcaí
- Kentonridge Teo., t/a Igo Inn, An Bóthar Míleata, Baile Breac, Co. Átha Cliath

- Shirley Arms Hotel Teo., t/a Shirley Arms Hotel, An tSráid Mhór, Carraig Mhachaire Rois, Co. Mhuineacháin

Ordú Taispeánta Praghais Mhiondíola 1984 (Bia i dTithe Lónadóireachta)

(Líon na bhfógraí Íocaíochta Seasta, 1 ...Líon na dtrádálaithe, 1)

- Derryowen Retailing Teo., t/a The Loft, 38A Sráid Dhroim Chonrach Uachtarach, Baile Átha Cliath 9



AGUISÍN 2

PRIACAL NIMHITHE NA MONOCSÁIDE CARBÓIN Ó CHÓCAIREÁIN GHÁIS (LPG) ÁIRITHE

URGENT SAFETY WARNING

BEKO, FLAVEL, LEISURE & NEW WORLD GAS COOKERS

It has recently come to our attention that particular Beko, Flavel, Leisure and New World cookers with a separate oven and grill can, if they are not operated in accordance with the user instructions produce

DANGEROUS LEVELS OF CARBON MONOXIDE WHICH CAN CAUSE SERIOUS INJURY OR DEATH

WHAT TO DO NEXT:

- 1. CHECK THE LIST BELOW TO SEE IF YOU OWN ONE OF THE AFFECTED COOKERS***

Brand	Product Model Number
Beko	DCG8511WLPG
Beko	DCG8511PLW
Beko	DG581LWP
Flavel	DCGAP5LS
Flavel	AP5LDWP
Flavel	AP5LDW
Flavel	AP5LDSP
Leisure	CM10NRK
Leisure	CM10NRC
New World	50TWLM SV LPG
New World	50WLM WH LPG
New World	50WLM SV LPG
New World	50TWLM WH LPG


- 2. DO NOT UNDER ANY CIRCUMSTANCES OPERATE THE GRILL WITH THE GRILL DOOR CLOSED**
- 3. ARRANGE FOR A FREE SAFETY INSPECTION AND MODIFICATION**

FOR BEKO, FLAVEL & LEISURE
FREEPHONE 1800 25 29 25
 (9am-8pm Mon-Fri, 10am-4pm Sat-Sun)

FOR NEW WORLD
FREEPHONE 1800 569 569
 (9am-5pm Mon-Fri)

* The model and product code details are shown on the data badge at the bottom front edge of the appliance.

If you have any doubts please contact the above numbers.



NEW WORLD

50TWLM LPG 50WLM WH LPG

50WLM SV LPG 50TWLM WH LPG

FLAVEL

DCGAP5LS AP5LDWP

AP5LDW AP5LDSP

BEKO

DCG8511WLPG DCG8511PLW

DG581LWP



AGUISÍN 3

ATHFHEISTIÚ TUMTHÉITHEOIR UISCE GEMINOX

National Consumer Agency Safety Notice

Géminox EBS Immersion Heater Potential fire hazard



Géminox, a domestic appliance manufacturer based in France, has started to undertake a refit of immersion heaters for their EBS type hot water tanks, due to safety reasons.

The affected immersion heaters for the EBS hot water tanks have been imported into Ireland since 2001 by Aquatech Ltd., Cork. There is a risk of overheating of the black plug-in connectors located at the bottom of the grey box at the front of the tank and on the top of the tank (see pictures). Under worst-case conditions, the overheating may lead to fire.

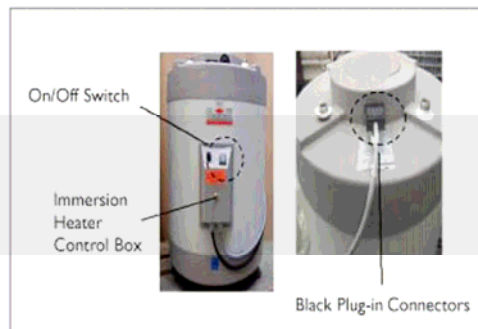
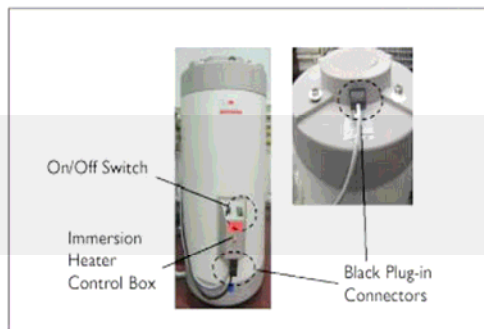
EBS hot water tanks without the grey control box at the front have no immersion heater. EBS hot water tanks with the grey box but without any black plug-in connector have an improved version of the immersion heater wiring. These installations are not affected.

Géminox have contracted Valve Control Systems Ltd. to carry out a refit of the affected immersion heater wiring to eliminate the problem.

Consumers are asked to contact Valve Control Systems Ltd. on telephone number 01-8258081/01-8258082 from Monday to Friday, office hours, to arrange to have the refit carried out.

The refit of the immersion heaters will be **free of charge** for the consumers.

Until the wiring has been replaced consumers are asked to keep the immersion heater switched off at all times.



AGUISÍN 4

Táirgí nach bhfuil sábháilte a fuarthas in Éirinn agus a fógraíodh don Choimisiún Eorpach faoin gCóras RAPEX		
Uimhir fógartha	Comhlacht agus Táirge	Cineál an Dainséir
0013/09	Toyota Éireann – Toyota Auris	Gortuithe Cuireann an táirge priacal gortuithe faoi deara toisc gur féidir do bholtaí cailpéir an choscáin chúil scaoileadh ó bhíoma na fearsaide cúil de bharr casmhóimint neamhleor na mboltaí cailpéir.
0072/09	Íoc agus Iompar Joyce's – An Cailín Fantaisíochta & Foireann Chosmaide na Leanáí Pegasus	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuarthas leibhéil luaithe de 8200 mg/kg, 7500 mg/kg, agus 7100 mg/kg sa luisneoir/cosmaid súile glas i dtrí tháirge éagsúla.
0075/09	Kertoy Teo. - Kimyon 'Gives you Freshness' Fearas Béaldatha agus Cosmaide súile	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuil 2700 mg/kg luaithe sa chosmaid súile arbhar-bhuí
0094/09	Dunnes Stores – Fearas Smididh Foirfe Dasini	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuil 25.22 mg/kg luaithe sa phéint dubh.
0095/09	Kandy Toys – Bosca Smididh Stuif na gCailíní	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuil 20.09 mg/kg luaithe sa chosmaid súile béas.
0153/09	Beko Teo., - Cócaireáin Gháis New World, Beko, Flavel & Leisure	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara nuair a bhíonn doras na greille dúnta a chuireann faoi deara leibhéil dainséaracha CO. Dhearbhaigh tástálacha a beartaíodh go dtáirgtear leibhéil dainséaracha CO nuair a oibrítear an dóiteoir greille agus doras na greille dúnta.
0200/09	Star Edge – Lóis Choirp Éadromaithe Bio Claire gan Hidreacuineon	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuil 0.06% hidreacuineon ann.
0232/09	Halsall International Teo., - Péinteanna cruthaithe aghaidhe cruthaitheacha súgartha aghaidhe	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuil 175 mg/kg luaithe sa phéint aghaidhe bhuí agus 270 mg/kg luaithe sa chrián aghaidhe mustard-daite.

0235/09	Kertoy Teo., - Kimyon 'Happy Hour' Cosmaidí Glamor Diamond	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuil 3400mg/kg agus 80 mg/kg luaithe faoi seach sa luisneoir péitseoir agus sa luisneoir bándearg.
0248/09	Kertoy Teo., - Kimyon Tracy Feistias Smididh Happy Hour Glamour	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara toisc go bhfuil leibhéal luaithe 6800 mg/kg sa phúdar dúghlas, 2000 mg/kg sa phúdar coiréil agus 4000 mg/kg sa phúdar oráiste.
0270/09	Renault SAS – Renault Trafic, múnlaí ELO, FLO & JLO.	Gortuithe Cuireann an táirge priacal gortuithe faoi deara, de bharr mífhéidhmiú féideartha an choscáin láimhe a chuirfeadh faoi deara briseadh an chónascaire chábla idirmheánach den choscán láimhe.
0298/09	Corsair Toiletries Teo., - Bailiúchán Béaldatha Ghleoite 'go maire tú' na bPóg Bhanphrionsa Disney	Ceimiceach Cuireann an táirge priacal ceimiceach faoi deara de bharr leibhéal na luaithe
0427/09	Philips Electronics Ireland – Cuibheoir Príomhlíonra a úsáidtear le DVD,, Seinnteoir/ Taifeadán/ VCR combi/hts +DVD/Fráma Grianghraif	Turraing Leictreach Cuireann na táirgí faoi deara priacal na turrainge leictre toisc go bhféadfadh suíomh na plocóide uachtaraí tabhairt uaidh ag nochtadh na gcodanna beo.
0916/09	Dunnes Stores – Coinneal Mhóideach ar Crochadh 2-Phacáiste	Dónna agus dóiteán Cuireann an táirge faoi deara priacal dónna agus dóiteáin toisc go bhfuil na soilse tae de chineál dona agus go ndónn an buaiceas ró-thapaidh sa chaoi go dtéann an chéir faoi thine.
1069/09	Jaguar Cars Teo., - Múnla Jaguar XJ	Gortuithe D'fhéadfadh sé go dteipfeadh ar cheann amháin nó ar an dá cheann de na ciorcaid choscáin de bharr creimeadh féideartha na bpíopaí coscáin agus dá bhrí sin laghdófaí ar fheidhmíocht teannta na gcoscán nó chaillfí teannadh na gcoscán go hiomlán.
1073/09	Corparáid Gluaisteán Volvo – Volvo S80 agus V70	Gortuithe D'fhéadfadh an priacal seo a bhaineann leis an aisghairm caillteanas brú bhreosla sa chóras breosla a chur faoi deara agus caillfidh an fheithicil luas gan aon fholáireamh don tiománaí sa chaoi go bhféadfadh priacal timpiste a bheith ann.
1505/09	Comhlacht Arm Remington, Corpraithe – Múnla Remington 597 17 HMR – raidhfil leathuathoibríoch	Gortuithe Cuireann an táirge priacal gortuithe tromchúiseacha pearsanta faoi deara de bharr mífhéidhmiú féideartha an airm thine i rith an tseichimh lámhaigh arb é an lón lámhaigh is cúis leis.
1651/09	Belkin Teo., - Fearas saor ó lámha do sheinnteoírí ceoil pearsanta – Tunebase Direct	Dóiteán Cuireann an táirge priacal faoi deara toisc go bhféadfadh gearrchiorcad leictreach a

	saor ó lámha, Tunebase FM saor ó lámha agus Tunebase FM le scan glan	tharlú arb é leicneán an táirge is cúis leis nuair a phlugáiltear isteach i gcuibheoir lastóra toitín feithicle é agus dheatódh sé nó ghabhfadh sé trí thine.
1661/09	B&Q Plc – Slabhra Soilsithe 50 Solas Mirlín Geal/Dearg/Glas	Turraing Leictreach Cuireann an táirge faoi deara priacal na turrainge leictrí de bharr go bhféadfaí tadhall leis na sreanga neamhinslithe gar do na bolgáin
1679/09	Euro General Retail Teo., - Piostal Cúir Páiste le Solas agus Fuaim	Ceimiceach Cuireann an táirge faoi deara priacal ceimiceach toisc go bhfuil fianaise 225 mg/kg luaithe sa chúr liath.



AGUISÍN 5

Táirgí nach bhfuil Sábháilte arna bhFógairt don Gníomhaireacht ag Bailistáit eile a Fuarthas in Éirinn.		
Uimhir Fógartha RAPEX	Táirge	Cineál an Dainséir
0249/09	Cuad-Rothair KTM	Gortuithe
0504/09	Déantóir Caife Philips Sensor	Dónna agus Créachtaí
0661/09	Puipéad Láimhe	Ceimiceach
1236/09	Lampa DSA Philips Master 7W 230 indoiléirithe	Dónna
0074/09	Cairdeagan Páiste H&M	Tachtadh
0091/09	Mercedes Benz S-Aicme, Cineál 221	Gortuithe
0522/09	Ford Focus 1.6, 1.8, 2.0 Múnlaí Díosail Turbo	Dóiteán
1030/09	Harley Davidson	Gortuithe
1242/09	Gluais-Rothair BMW	Gortuithe
1358/09	Caidéal Intumtha Karcher	Turraing Leictreach
1442/09	Renault Traffic	Gortuithe
0495/09	Gluaisteáin Citroen Múnla C2	Gortuithe
0066/09	Suzuki Swift Múnlaí RS413, RS413 Díosal, RS415, RS416	Dóiteán
0168/09	Tovota Yaris	Dóiteán
0322/09	Mercedes Benz Iompróir Rotha Bhreise	Gortuithe
0397/09	Ford KA Boltaí an Phláta Chúil	Gortuithe
0631/09	Gluaisteáin Lancer Mitsubishi	Gortuithe
0632/09	Volvo Múnlaí V70, XC70, S80	Gortuithe
0648/09	Volvo Penta	Dóiteán
0686/09	Fiat Scudo Veain 2.0L	Gortuithe
0738/09	Múnlaí Gluaisteán Ford Focus, Focus CC, C-Max, Galaxy, Kuga, Mondeo, S-Max	Gortuithe
0890/09	Gluaisteáin Fiat Punta	Dóiteán
0905/09	Múnlaí gluaisteán Volvo S80, V70, XC60, XC70	Gortuithe
1015/09	VW Touareg Rear Spoiler	Gortuithe
1334/09	Suzuki Swift Múnlaí RS413, RS413 Díosal, RS415, RS416	Gortuithe
1335/09	Ford Transit	Gortuithe
1350/09	Land Rover Taiscéalta agus Spóirt	Dóiteán
1401/09	Nissan QASHQAI agus X-Trail	Gortuithe
1406/09	Volkswagen Jetta, Golf, EOS, Passat, Scirocco, Touran agus Caddy	Gortuithe
1412/09	Opel Vivaro	Gortuithe
1501/09	Renault Kangoo II/Scenic II stiúradh	Gortuithe
0760/09	C Béar Luascach Chicco	Tachtadh
0764/09	Brúchathaoir Bugaboo Bee	Gortuithe
0954/09	Taos éadain bánaithe POP	Ceimiceach
0117/09	Múchtóir Dóiteáin Protex	Dónna
0682/09	Lárionad Súgartha Corraithe Tesco	Tachtadh
1510/09	Cuibheoir AC VGP-AC19V18 do Sonv Vaio	Turraing Leictreach
1523/09	Reochuisneoirí Samsung	Dóiteán
0087/09	Gluaisrothar Honda CBF 150 R/RB 2007/08	Gortuithe
0479/09	Gluaisrothar Honda	Gortuithe
1426/09	Renault Koleos	Gortuithe
0310/09	Forbhríste gaothdhíonach naíonáin	Plúchadh
0353/09	Volvo S40/V50/C30	Dóiteán

0336/09	Cruib shúgartha Lindam	Tachtadh
0695/09	Cuibheoir Tesco	Turraing Leictreach
0005/09	Ciúnaitheoirí Sábháilteachta Griptight 4-phacáiste – sileacan	Plúchadh
0084/09	Aláram Lloytron Monocsaíde Carbóin	Ceimiceach
0395/09	Bearád Linbh Pescatore	Tachtadh
0457/09	Ardchathaoir Fisher Price	Gortuithe
0463/09	Foireann Gníomhaíochta Crochta Infantino	Tachtadh
0500/09	Teilgeoir folaithe taisrithe Olev	Turraing Leictreach
0660/09	Cathaoir dheice pháiste	Gortuithe
0665/09	Brandaí éagsúla níocháin bhéil arna soláthar ag Asda, Morrisons, Superdrug, Tesco	Micribhitheolaíoch
0708/09	Tarchuradóir Raidió do mhionsamhlacha aerárthaí	Gortuithe
0709/09	Pacáiste Ceallra Iain Litiam	Dóiteáin agus Dónna
0864/09	Coisbheart Leanaí Clark's	Tachtadh
0878/09	Gréithe Cistine	Ceimiceach
0913/09	Meilteoir Lainne Caife	Gortuithe
0923/09	Téitheoir Gaothráin	Dóiteán
0936/09	Taos Gréine Leanaí Sultan Boots	Priacal Sláinte
1025/09	Leaba Luascáin stríocach M&S	Gortuithe
1046/09	Cathaoireacha adhmaid Stiúrthóirí 2-phacáiste	Gortuithe
1047/09	Foireann Patió Tesco Rio	Gortuithe
1055/09	Brandaí éagsúla d'oighinn intógtha arna soláthar ag Moffat, John Lewis, Parker Cowen	Dóiteán
1070/09	Coisbheart Leanaí Clarks	Tachtadh
1072/09	Ciste cáise seacláide aonchisil ar aithris le artificial fruit	Tachtadh
1080/09	3 in 1 geit-thosach/tob-thosach	Gortuithe
1109/09	Tóirse an Laoich Allúraigh Ben 10	Dónna
1223/09	Foireann Sceanna Melamine do Leanaí de chuid Miniamo	Tachtadh
1238/09	Barbaiciú Gáis Landmann	Dónna
1299/09	Coinín Cniotáilte Miongháire	Tachtadh
1413/09	Bachlóga Cadáis Boots	Micribhitheolaíoch
1427/09	Leapacha bunc	Créachtaí agus Gortuithe
1579/09	Córas Taistil Eitilte Mothercare	Gortuithe
1631/09	Soláthar cumhachta do thiontaire DacMagic	Turraing Leictreach

Le haghaidh faisnéise níos mionsonraithe ar na fógraí RAPEX atá liostáilte ar Aguisíní 4 agus 5 breathnaigh an ceangal idirlín seo a leanas le do thoil:

http://ec.europa.eu/consumers/dyna/rapex/create_rapex_search.cfm

