

An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí Tuarascáil Bhliantúil

31 Deireadh Fómhair 2014 – 31 Nollaig 2015



Coimisiún um
Iomaíocht agus
Cosaint Tomhaltóirí

Competition and
Consumer Protection
Commission

Clár Ábhair

Réamhrá an Chathaoirligh	2
Forléargas ar an CICT - bunchuspóir, struchtúr, obair	7
Tuairisc ar Fheidhmíocht:	13
Sprioc Straitéiseach 1	
Sprioc Straitéiseach 2	
Sprioc Straitéiseach 3	
Sprioc Straitéiseach 4	
Aguisíní	59

1. Réamhrá

Le bunú an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí ("CICT") ar an 31 Deireadh Fómhair 2014, cuireadh tús le ré nua maidir le cosaint tomhaltóirí agus beartas iomaíochta in Éirinn. Cuireadh eagar ar leith ar an CICT nua-bhunaithe ar mhaithe lenár mbunchuspóir a bhaint amach ar bhonn éifeachtach; tomhaltóirí agus gnóthais a chumasú chun leas níos fearr a bhaint as margaí ár mbunchuspóir. Agus struchtúr na heagraíochta á dheardh againn, d'fhéachamar le leas iomlán a bhaint as an saineolas agus as an taithí leathan a bhí le fáil sa dá shean-eagraíocht a tháinig le chéile chun an CICT a bhunú: an tÚdarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí.



Foireann an CICT

Sula ndéanfaidh mé cur síos ar chuid de na héachtaí a bhain an CICT amach le linn a chéad 14 mhí ar an bhfód, ba mhaith liom buíochas a ghabháil d'fhoireann an CICT as a gcuid oibre móire ag an am rithábachtach seo. A scileanna, a ndílseacht agus a ndíograis a mhúnlaigh an CICT, agus leanaimid orainn ag obair linn ar scáth a chéile chun acmhainneacht ár n-eagraíochta a fhorbairt. In 2016, chuir an CICT tús le clár suntasach earcaíochta. Agus méadú ag teacht ar líon ár mball foirne díograiseach agus saineolaíoch, táim lánchinnte go bhfuil sár-mhúnla againn ó thaobh ratha de sna blianta atá romhainn.

Cuirtear i láthair inár gcéad tuarascáil seo na torthaí éagsúla a bhain an CICT amach i leith gach ceann de na spriocanna straitéiseacha a bhí curtha amach romhainn. Mar achoimre, is iad seo na buaicphointí faoi leith:

Spríoc straitéiseach a haon: Bainfimid leas as ár gcumhachtaí forfheidhmithe agus rialála chun go n-oibreoidh margaí ar bhonn níos éifeachtaí, agus chun an tairbhe is fearr agus is féidir a bhaint amach astu ar son tomhaltóirí. Chuige sin,

- Eisíodh 29 Fógra Comhlíontachta do thrádálaithe a raibh reachtaíocht um chosaint tomhaltóirí sáraithe acu,
- Cuireadh cosc le 33,819 táirge ionas nach mbeidís ar fáil ar an margadh, ar chúiseanna sábháilteachta táirgí,
- Rinneadh athbhreithniú ar 88 cumasc infhógartha,
- Rinneadh athbhreithniú ar 74 líomhain go sáraíodh dlí na hiomaíochta agus osclaíodh dhá mhórfhiosrúchán fhoirmiúla,
- Eisíodh údarú i gcás 737 idirghabhálaí creidmheasa,

Mar thoradh ar fhiosrúchán a rinne an CICT, bheartaigh an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí (SIP/DPP) a chur i leith duine aonair agus fiontar go ndeachaigh siad i mbun socrú camastaíola tairiscintí.

Spríoc straitéiseach a dó: Cuirfimid chun cinn na leasa a bhaineann le hiomaíocht agus le cosaint tomhaltóirí trí ghníomhaíochtaí tacaíochta agus gníomhaíochtaí feasachta poiblí a chur ar bun. Chuige sin,

- Cuireadh i gcrích ocht bpíosa taighde margaidh maidir le hiompraíocht tomhaltóirí chomh maith le suirbhé amháin margaidh sa mhargadh um árachas mótaí,
- Foilsíodh freagraí agus moltaí i gcás ocht gcinn de chomhairliúcháin fhoirmiúla,
- Foilsíodh dhá shraith de threoirínte de réir an Phlean Gníomhaíochta um Poist agus rinneadh ionadaíocht uair amháin ar an CICT ag Coiste Oireachtais.

Spríoc straitéiseach a trí: Tabharfaimid de chumhacht agus de chumas tomhaltóirí cinntí níos fearr a dhéanamh agus a gcearta a dheimhniú. Chuige sin,

- Thug 1,814,571 duine cuairt ar consumerhelp.ie,
- Tugadh faoi naoi bhfeachtas feasachta poiblí maidir le cearta tomhaltóirí agus airgead pearsanta,
- Rinne 50,924 tomhaltóir teagmhail linn ar an líne chabhrach,

Spríoc straitéiseach a ceathair: Leanfaimid orainn ag forbairt mar eagraíocht atá tiomanta do thorthaí agus a bhfuil na caighdeáin is airde ar fad mar spríoc againn. Chuige sin,

- Rinneadh sraith nua phrionsabail maidir le beartú tosaíochta le haghaidh an CICT,
- Cuireadh i gcrích ceithre iniúchadh inmheánacha agus cuireadh i bhfeidhm na moltaí,
- Cuireadh faoi bhráid na Roinne Post, Fiontar agus Nuálaíocht tuairiscí ráithiúla i gcoinne Eochair-Tháscairí Feidhmíochta (KPI's)
- Cuireadh i gcrích ceithre thionscadal ilréimsiúla

Anuas ar sin, baineadh amach ceithre mhórgníomh rithábachtacha eagraíochta le linn na chéad 14 mhí:

- **An cónascadh chun an CICT a bhunú:** Tháinig an-chuid acmhainní le chéile chun a chinntiú go mbeadh an Coimisiún réidh le feidhmiú ó 31 Deireadh Fómhair 2014 ar aghaidh. Gan iarrachtaí combhheartaithe ár mball foirne, ní bheadh a leithéid sin indéanta agus táim thar a bheith buíoch de gach aon duine as a gcabhair ar fad chun trasdul chomh hiontach sin a thabhairt chun críche.
- **Struchtúir éifeachtacha agus léargas leathan a chruthú:** Cruthú eagraíochta aonair neamhspleách a mbeadh peirspictíocht 360-céim aici ar chúrsaí tomhaltóra agus margaidh cúis an chónasctha sin. Rinneadh dianmhachnamh ar chúrsaí struchtúir chun é seo a chur i ngnímh. Tá léargas níos leithne ag an eagraíocht nua maidir le cúrsaí margaidh ná an léargas a bhí ag ceachtar den dá shean-eagraíocht, is cuma loiceadh dlí na hiomaíochta a chomhlíonadh, ceisteanna cosanta tomhaltóirí nó teaghlaim de na rudaí sin a bheith i gceist.
- **Infheistíocht foirne a dhéanamh:** Ba thosaíocht lárnach í sin in 2015. Agus cruth na heagraíochta ag athrú, tugadh deis do bhaill foirne scileanna nua gairmiúla a fhorbairt i roinnt mhaith réimse, teicnící imscrúdaitheacha san áireamh. Chuir struchtúr eagraíochta an CICT go mór leis an bhforbairt scileanna seo ós rud é go bhfuil sé mar aidhm againn scileanna agus saíneolas ár mball foirne a úsáid ar bhonn chomh éifeachtach agus is féidir. Cuireadh tús freisin le feachtas

earcaíochta chun líon ár bhfoirne a mhéadú de réir an leibhéil chúí. Beidh toradh an fheachtais sin le feiceáil in 2016.

- **Fócas straitéiseach fud fad ár tsainchúraim leathan a bhfuil baint aige leis an ngeilleagar iomlán:** Tá sé tábhachtach go n-oibríonn an CICT chun an tionchar is mó agus is féidir a bheith aige. In 2015, chuireamar i láthair ár ráiteas straitéise don tréimhse suas go 2018 (agus an bhliain sin san áireamh ann chomh maith) agus leagamar amach ár bprionsabail maidir le beartú tosaíochta. Déanann na doiciméid seo a chinntiú go mbíonn ár gcuid oibre dírithe ar na réimsí sin ina ndéantar an dochar is mó do thomhaltóirí agus gur próiseas trédhearcach a bhíonn i bhfeidhm againn maidir le cúrsaí cinnteoireachta.

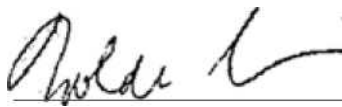
Amach Anseo

Is mór an chabhair i gcónaí ár bprionsabail bheartú tosaíochta ar mhaithe le cothromaíocht a chinntiú idir na rudaí seo a leanas in ár gcuid oibre: comhlíontacht reachtaíochta a chur chun cinn i measc trádálaithe; cosc a chur le cleachtaí díobhálacha tráchtála; agus gníomhaíochtaí éifeachtacha forfheidhmithe a choinneáil ar siúl.

In 2016, leanfaimid orainn ag tabhairt tús áite d'ár n-acmhainní ar mhaithe lena chinntiú go mbeidh tionchar chomh mór agus is féidir mar thoradh ar ár gcuid oibre. Beidh ceannach feithiclí athláimhe ina ábhar tosaíochta dúinn in 2016. Tá roinnt Rannóga dár gcuid ag obair leo i dtreo an chomhchuspóra chéanna chun a chinntiú go gcomhlíonann trádálaithe an reachtaíocht chúí agus go mbeidh ar chumas tomhaltóirí cinntí ceannaigh níos fearr a dhéanamh.

Leanfaimid orainn ag cinntiú gur margáí oscailte agus iomaíoch a bhíonn againn in Éirinn agus go mbíonn tomhaltóirí faoi chosaint agus iad in ann a gcearta a dheimhniú nuair is gá. Rachaimid i ngleic le bacainn ar iomaíochas agus ní bheidh drogall orainn ár gcumhachtaí a úsáid áit a mbíonn fianaise ar iompraíocht frithiomaíoch againn.

Táimid lánmhuiníneach mar eagraíocht go gcabhróidh na struchtúir atá tógtha againn, chomh maith lenár bhfócas straitéiseach agus ár n-acmhainní treisithe, chun ár mbunchuspóir a bhaint amach: is é sin chun go mbeidh ar chumas tomhaltóirí, gnóthas agus an gheilleagair i gcoitinne leas níos fearr a bhaint as margáí.



Isolde Goggin - Cathaoirleach



2. Forléargas ar an CICT

Le cónascadh an dá eagraíocht seo, an t Údarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí, ar an 31 Nollaig 2014, bunaíodh eagraíocht amháin atá aontaithe agus freagrach as iomaíochas agus cosaint tomhaltóirí in Éirinn araon.

Is leathan an t-údarás atá ag an CICT, údarás a gclúdaíonn gach earnáil den gheilleagar agus a dtéann freagracht reachtúil leis le haghaidh iomaíochais agus dlí cosanta tomhaltóirí a chur i bhfeidhm. Chomh maith lenár bhfreagrachtaí forfheidhmithe, tá sé de dhualgas ag an CICT iomaíochas agus leasa tomhaltóirí a chur chun cinn. I measc na slite difriúla ina ndéantar é sin, tá na rudaí seo a leanas: taidhde a dhéanamh; staidéir a chur ar bun; páipéir a fhoilsiú; agus aighneachtaí a dhéanamh chun tionchar a imirt ar bheartas an Rialtais agus chun a chinntiú go mbíonn an beartas céanna bunaithe ar eolas. Déanann an CICT treoirdhoiciméid a fhoilsiú chun cabhrú le páirtithe leasmhara agus chun iad a chur ar an eolas freisin maidir le raon agus ábhar na ndlíthe a bhaineann le hiomaíochas agus le cosaint tomhaltóirí. Cuireann líne chabhrach agus suíomh Gréasáin an CICT faisnéis ar fáil do thomhaltóirí a gcabhraíonn leo cinntí níos fearr a dhéanamh agus a gcearta a dheimhniú. Cuirimid comhairle neamhchlaonta ar fáil maidir le hairgead pearsanta agus cuirimid oideachas ar chúrsaí airgid pearsanta chun cinn freisin. Tá freagrachtaí ar leith ag an CICT freisin maidir le sábháilteacht táirgí tomhaltais, réiteach díospóide comhroghnach agus rialú na gcaidreamh gnó in earnáil na grósaeireachta.

Bunchuspóir, Fís agus Luachanna

Bunchuspóir an CICT é a chur ar chumas tomhaltóirí agus gnóthas leas níos fearr a bhaint as margaí. Margaí atá oscailte agus iomaíoch ina bhfuil cosaint agus cumhacht ag tomhaltóirí an fís atá againn.

Trí luachanna an CICT maidir le críochnúlacht; éifeachtúlacht; neamhchlaontacht; sármhaitheas; agus meas a bhfóraíonn ár bhfís sna gníomhaíochtaí agus sna cinntí a dhéanaimid gach lá agus is an slat tomhais ionchais iad i dtaobh cúrsaí oibre a chéile agus i dtaobh na rannpháirtíochta ar fad a mbíonn againn le páirtithe leasmhara.

Tá an CICT tiomanta do na rudaí seo a leanas:

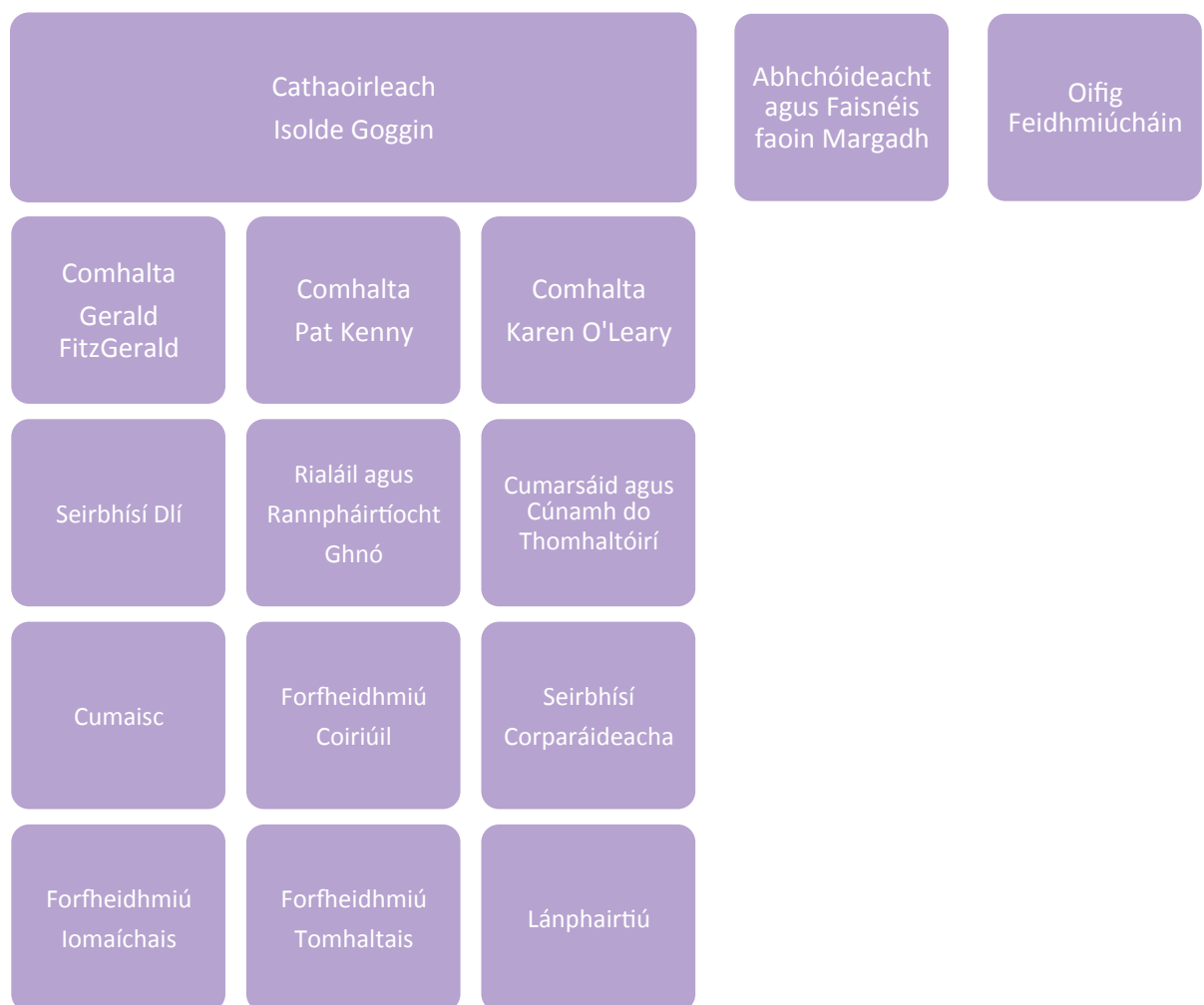
- Leas a bhaint as ár gcumhachtaí forfheidhmithe agus rialála chun go n-oibreoidh margaí ar bhonn níos éifeachtaí agus chun an tairbhe is fearr agus is féidir a bhaint amach do thomhaltóirí.
- Na leasa a bhaineann le hiomaíocht agus le cosaint tomhaltóirí a chur chun cinn trí ghníomhaíochtaí tacaíochta agus gníomhaíochtaí feasachta poiblí a chur ar bun.
- É a chur de chumhacht agus de chumas tomhaltóirí cinntí níos fearr a dhéanamh agus a gcearta a dheimhniú.
- Leanúint orainn ag forbairt mar eagraíocht atá tiomanta do thorthaí agus a bhfuil na caighdeáin is airde ar fad againn mar sprioc.

Struchtúr an Choimisiúin um Iomaíochas agus Cosaint Tomhaltóirí

Cathaoirleach Feidhmiúcháin agus Coimisiún a bhfuil Comhaltaí ann a rialaíonn an CICT.

Tagann an Cathaoirleach agus na Comhaltaí le chéile chun Coimisiún coláisteach cinnteoireachta a dhéanamh maidir le príomhchinntí reachtúla a dhéanamh, chomh maith lena ndualgais ar leith lánaimseartha féin a bheith acu. Déanann an tAcht um Iomaíochas agus Cosaint Tomhaltóirí 2014 foráil le haghaidh Cathaoirligh agus idir beirt agus seisear Comhaltaí den Choimisiún.

Is í Isolde Goggin Cathaoirleach an CICT. Ó mhí Dheireadh Fómhair 2014 ar aghaidh, bhí ceathrar Comhaltaí ann chomh maith leis an gCathaoirleach; is iad sin: Stephen Calkins, Gerald FitzGerald, Patrick Kenny and Karen O'Leary - agus maoirsiú ar roinnt Rannóga difriúla CICT á dhéanamh ag gach duine acu. D'fhág Stephen Calkins an CICT i mí Lúnasa 2015.



Baill an Choimisiúin Mí na Nollag 2015



Isolde Goggin - Cathaoirleach

Is í Isolde Goggin Cathaoirleach an CICT. Rinne Isolde maoirseacht ar an Rannóg um Abhchóideacht agus Faisnéis faoin Margadh agus ar an Aonad na hOifige Feidhmiúcháin freisin i rith na chéad 14 mhí ó bunaíodh an CICT. Ba Chathaoirleach an Údarás Iomaíochta í roimhe seo, ó mhí Dheireadh Fómhair 2011 go mí Dheireadh Fómhair 2014. Ghlac sí lena dualgais reatha ar an 31 Deireadh Fómhair 2014 nuair a cuireadh i bhfeidhm an cónascadh idir an tÚdarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí.



Patrick Kenny - Comhalta den Choimisiún

Patrick Kenny a bhí freagrach as an Rannóg um Fhorfheidhmiú Coiriúil agus an Rannóg um Rialú agus Rannphairtíocht Ghnó i rith na chéad 11 mhí ó bunaíodh an CICT. Ghlac sé de chúram na Rannóga um Fhorfheidhmiú Tomhaltóra ar fhágáil Stephen Calkins i mí Lúnasa 2015. Thosaigh sé mar Chomhalta den Údarás Iomaíochta i mí Eanáir 2012 nuair a ceapadh mar Stiúrthóir na Rannóga um Chairtéil é. Ghlac sé lena dhualgais reatha ar an 31 Deireadh Fómhair 2014 nuair a cuireadh i bhfeidhm an cónascadh idir an tÚdarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí.



Gerald FitzGerald - Comhalta den Choimisiún

Gerald FitzGerald a bhí freagrach as Rannóg na gCumasc; Rannóg um Fhorfheidhmiú Iomaíochas; agus Rannóg na Seirbhísí Dí i rith na chéad 14 mhí ó bunaíodh an CICT. Ceapadh ar dtús é mar Chomhalta den Údarás Iomaíochta i mí Iúil 2010 agus ghlac sé lena dhualgais reatha ar an 31 Deireadh Fómhair 2014 nuair a cuireadh i bhfeidhm an cónascadh idir an tÚdarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí.



Karen O'Leary - Comhalta den Choimisiún

I rith na chéad 11 mhí ó bunaíodh an CICT, bhí an Rannóg um Chumarsáid agus Chabhair do Thomhaltóirí; an Rannóg um Sheirbhísí Corparaideacha; agus an tAonad m Lánpháirtiú faoi chúram Karen O'Leary. Roimh an gcónascadh, ba Phríomhfheidhmeannach na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí í. Ghlac sí lena dualgais reatha ar an 31 Deireadh Fómhair 2014 nuair a cuireadh i bhfeidhm an cónascadh idir an tÚdarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí.

Cúrsaí Foirne

Cé gur lean líon na n-éileamh ar ár gcuid acmhainní ag méadú in 2014 agus in 2015, ba dhúshlánach an laghdú leanúnach a bhí ar siúl maidir le líon na mball foirne, go mór mór nuair a cuireadh san áireamh an obair bhreise a bhí le déanamh mar thoradh ar chónascadh na sean-eagraíochtaí agus bunú an CICT.

Ag am an chónasctha, bhí roinnt mhaith folúntais sa dá shean-eagraíocht. Is é sin le rá go raibh folúntais i nach mór gach Rannóg. Rinne an CICT an deis seo a thapú chun dianmhachnach a dhéanamh ar na scileanna a bhí ag bhí de dhíth air mar eagraíocht, agus ar leibhéal eagraíochta na ndíoth sin. In 2015, tugadh cead don CICT daoine a earcú le haghaidh 25 post trí na Rannóga ar fad – idir ról áirithe a aislíonadh agus ról nua a cheapadh. Faoin 31 Nollaig 2015, bhí 86 ball foirne ag an CICT agus bhí roinnt mhaith de na folúntais sin líonta mar thoradh ar an bpróiseas earcaíochta.

Rialachas Corparáideach

An Cathaoirleach atá freagrach as rith na heagraíochta agus as a rialachas corparáideach. Cabhraíonn na Comhaltaí agus na feidhmeannaigh eile sinsearacha leis an gCathaoirleach chuige sin.

Tagann an Coimisiún le chéile uair sa mhí le haghaidh cainteanna foirmiúla (cinntí reachtúla san áireamh), áit mbíonn an Cathaoirleach agus na Comhaltaí ina n-aonad coláisteach cinnteoireachta . Tá vóta ag gach Comhalta agus ag an gCathaoirleach freisin, agus is féidir leis an gCathaoirleach vóta cinniúna a chaitheamh, áit is gá.

Cuirtear ar aghaidh cúrsaí eagraíochtúla trí chruinnithe neamhfhoirmiúla, trí phlé agus trí chomhchomhairle idir an Chathaoirleach agus na Comhaltaí. Chomh fada agus is féidir, tarmligtear cinnteoireacht maidir le cúrsaí oibriúcháin do Chomhaltaí aonair agus do bhaill foirne.

Tá sé mar aidhm ag struchtúr eagraíochta an CICT an méid is mó agus is féidir a bhaint amach ó thaobh éifeachtúlachta agus lánpháirtíú de. Déantar athbhreithniú leanúnach ar an struchtúr eagraíochta sin chun a chinntiú go bhfuil torthaí á mbaint amach de réir na spriocanna straitéiseacha.

Cuntasacht - Ár gComhaontú Seirbhíse

Is ann do chomhaontú seirbhíse (CS) idir an CICT agus an Roinn Post, Fiontraíocht agus Nuálaíocht (RPFN), agus déantar athbhreithniú air ar bhonn bliantúil. Is riachtanas é, leagtha amach ag an Rialtas faoin gClár um Athchóiriú na Seirbhíse Poiblí. Ullmhaíonn an CICT tuairiscí ráithiúla don RPFN agus tugtar cur síos iontu maidir le comhlíonadh ár ndualgas faoin CS seo.

Seo iad na rudaí a dhéanann an CICT ar mhaithe le cúinsí cuí rialaithe a chinntiú:

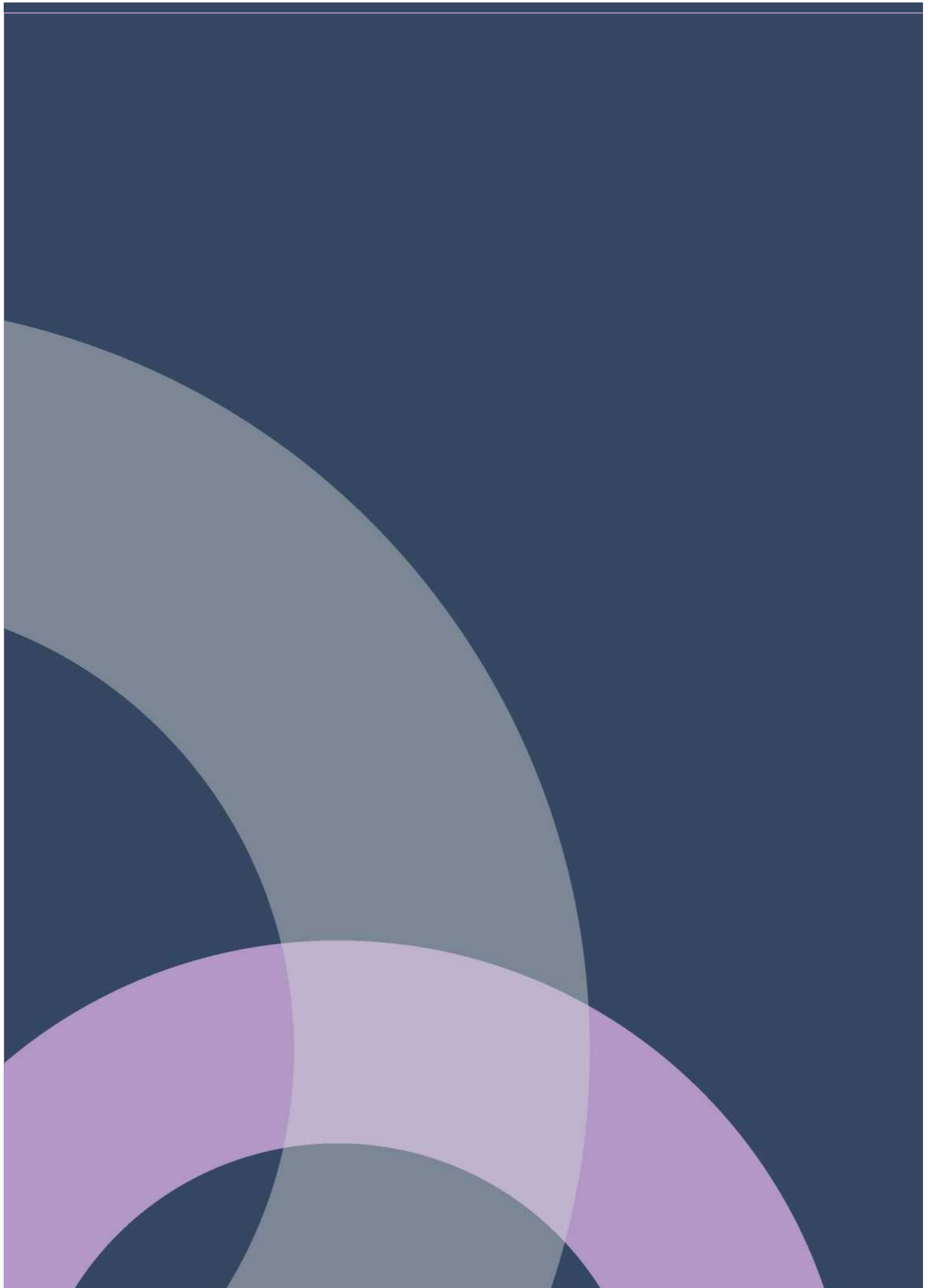
- Cruinnithe a reáchtáil ar bhonn rialta ag a bhfaigheann na Comhaltaí tuairiscí suas chun dáta maidir le caiteachas,
- Coiste Iniúchta a bhunú. Mar chuid de na téamaí tagartha a bhaineann leis an gCoiste seo, ní mór dó a chinntiú gur ann i gcónaí do chórais a chinntíonn rialú inmheánach airgid agus go gcuirtear feabhas ar an gcóras sin chomh maith
- Freagrachtaí bainistíochta a shainmhíniú go soiléir, agus cuntasacht chomhfhreagrach

a chur i bhfeidhm leis

- Monatóireacht agus tuairisciú a dhéanamh ar chúrsaí dul chun cinn,
- Na prionsabail maidir le rialachas corparáideach mar a leagtar amach sa Chód Cleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit a chur i bhfeidhm, e.g.
 - Comhlíontacht a dhearbhu maidir leis na treoirlínte soláthair a leagtar amach sa Chód
 - Comhlíontacht a dhearbhu maidir le diúscairt sócmhainní agus maidir le rochtain tríú páirtí ar shócmhainní mar a leagtar amach sa Chód,
 - Athbhreithniú a dhéanamh ar bheartas agus ar nósanna imeachta, chomh maith le hiad a thabhairt chun críche, ar mhaithe le héifeachtúlacht na gcóras rialaithe inmheánach airgid a chinntiú,
 - Nósanna imeachta foirmiúla a bhunú chun monatóireacht a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí na heagraíochta agus sócmhainní na heagraíochta a chosaint.

Ár gCairt maidir le Seirbhís

Tá Cairt maidir le Seirbhís ag an CICT agus tá teacht uirthi sa mhír 'Eolas Fúinn' ag www.ccpc.ie. Leagtar amach sa Chairt seo ár ndíograis do sheirbhís atá ar ardchaighdeán a chur ar fáil. Tugtar tús áite d'fhiosrú a dhéanamh ar ghearán ar bith a dhéantar faoi sheirbhísí an CICT.



3. Tuairisc ar Fheidhmíocht

Ár dTosaíochtaí Straitéiseacha

D'fhonn go n-oibreoidh an CICT i dtreo a bhunchuspóir go n-oibreoidh na margaí ar bhonn níos éifeachtaí chun tairbhe tomhaltóirí agus gnóthais, déanfar na rudaí seo a leanas:

Spríoc Straitéiseach 1:

Bainfimid leas as ár gcumhachtaí forfheidhmithe agus rialála chun go n-oibreoidh margaí ar bhonn níos éifeachtaí, agus chun an tairbhe is fearr agus is féidir a bhaint amach do thomhaltóirí.

Spríoc Straitéiseach 2:

Cuirfimid chun cinn na leasa a bhaineann le hiomaíocht agus le cosaint tomhaltóirí trí ghníomhaíochtaí tacaíochta agus gníomhaíochtaí feasachta poiblí a chur ar bun.

Spríoc Straitéiseach 3:

Tabharfaimid de chumhacht agus de chumas tomhaltóirí cinntí níos fearr a dhéanamh agus a gcearta a dheimhniú.

Spríoc Straitéiseach 4:

Leanfaimid orainn ag forbairt mar eagraíocht atá tiomanta do thorthaí agus a bhfuil na caighdeáin is airde ar fad mar spríoc againn.

Spríoc Straitéiseach 1

Bainfidimid leas as ár gcumhachtaí forfheidhmithe agus rialála chun go n-oibreoidh na margat ar bhonn níos éifeachtaí, agus chun an tairbhe is fearr agus is féidir a bhaint amach do thomhaltóirí.

Tá réimse leathan cumhachtaí forfheidhmithe agus rialaithe ag an CICT a bhaineann le dlí na hiomaíochais, dlíthe tomhaltais, agus feidhmeanna rialála i réimse na n-idirghabhálaithe creidmheasa, i réimse na dtáirgí grósaeireachta agus i réimse na réiteach díospóide comhroghnach. Is í forfheidhmiú ceann de chroí-ghníomhaíochtaí an CICT agus táimid tiomanta d'ár gcumhachtaí sin go léir a úsáid ar bhonn éifeachtach.

I measc na n-áiseanna forfheidhmithe atá againn, tá ionchúiseamh ar díotáil (i gcás sáraithe chrua shuimiúil ar dhlí na hiomaíochta); Ionchúisimh Achomair; Orduithe Toirmisc; Fógraí Sáraithe agus Comhlíontachta le haghaidh cionta áirithe; agus Fógraí maidir le hÍocaíocht Shocraithe i gcás sáraithe íseal-leibhéil maidir le reachtaíocht éirithe. Is féidir linn freisin leas a bhaint as gealltanais nó tiomantais mar uirlisí forfheidhmithe maidir le hiompraíocht a athrú, más cuí. Cé nach mbíonn drogall orainn an dlí a chur i bhfeidhm nuair is gá, déanaimid gnóthais a ghríosú chun cur chuige reamhghníomhach a chur i bhfeidhm maidir le comhlíontacht.

Príomhtháscairí Feidhmíochta

- A. Gníomhaíochtaí forfheidhmiúcháin a tógadh/na torthaí a baineadh amach
- B. Fiosrúcháin a osclaíodh agus a críochnaíodh
- C. Gníomhaíochtaí seachtracha - cuardaigh, iniúchtaí
- D. Dea-chleachtas idirnáisiúnta a chur i bhfeidhm maidir le measúnú ar chumaisc
- E. Iarratais/tuairisceáin rialála a próiseáladh

Tá teacht ar shonraí bhuaicphointí ár ngníomhaíochta forfheidhmithe sa bhliain 2015 sna leathanaigh seo a leanas. Tá teacht ar liosta iomlán na ngníomhaíochtaí forfheidhmithe tomhaltóra sa Liosta Cosanta Tomhaltóirí in Aguisín 1.

A. Gníomhaíochtaí Forfheidhmiúcháin a Tógadh/Na Torthaí a Baineadh Amach

Cionta Cairtéil

Ceaptar go bhfuil cairtéil ar an iompraíocht fhrithiomaíoch is tromchúisí a bhfuil ann agus caitear leo mar sháraithe coiriúla ar dhlí na hiomaíochta. Is é is ciall leis seo ná go bhfuil gá a chruthú thar amhras réasúnach gurbh ann do chairtéal ar chor ar bith. Áit a thagann an CICT ar fhianaise, cuirimid comhad maidir leis an gcás chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí (SIP/DPP) le haghaidh ionchúisimh. Ar a gciontú, d'fheadfaí téarma príosúin suas go deich mbliana a bheith gearrtha ar dhuine agus seans go ngearrfaí fíneáil suas go €5m ar dhaoine aonair nó ar ghnóthaí, nó 10% láimhdeachais, pé ceann is mó.

In 2015, i ndiaidh fiosraithe de chuid an CICT maidir le líomhaintí a bhain le gníomhaíocht fhrithiomaíoch in earnáil an urlártaigh tionsclaíoch, bheartaigh an SIP/DPP gur cheart an duine aonair agus an fiontar a ionchúiseamh go ndeachaigh siad i mbun socrú camastaíola tairiscintí mar shárú ar Alt 4 den Acht Iomaíochta 2002.

Forfheidhmiú an Iomaíochais Shibhialta - Booking.com

I mí Dheireadh Fómhair 2015, fuair an CICT gealltanais ón ngníomhaire taistil ar líne is mó san Eoraip, Booking.com, maidir lena gclásal "Ráthaíocht an Dea-Phraghais", clásal a chuir cosc ar óstáin a raibh fógraíocht á déanamh acu ar Booking.com seomraí a chur ar fáil ag rátaí níos ísle ar ardáin eile, nó ar chainéil eile áirithinte nach raibh ar líne. Mar thoradh ar na gealltanais seo, is féidir le soláthraithe cóiríochta in Éirinn rátaí difriúla a chur ar fáil do ghníomhairí difriúla ar líne agus do chustaiméirí a ndéanann teagmháil dhíreach leo - tríd an ríomhphost mar shampla, nó ar an nguthán. Cothaíonn na gealltanais seo níos mó iomaíochais idir ghnóthais atá ag feidhmiú san earnáil seo.

Forfheidhmiú an Iomaíochais Shibhialta - Iontaobhas Ghlas Naíon

I gcás seirbhíse ar bith a bhaineann le sochraid, is ceannach é a bhíonn le déanamh ag tomhaltóir i gcúinsí fiordheacair agus strusmhar. Mar sin, is earnáil í ina mbaineann fíorthábhacht le trédhearacht agus le comhlíontacht dlíthe iomaíochais agus cosaint tomhaltóirí. I ndiaidh fiosraithe a rinne Rannóg Forfheidhmithe Iomaíochais an CICT maidir le líomhaintí go raibh cleachtaí frithiomaíoch ar siúl ag Iontaobhas Ghlas Naíon (soláthróir seirbhísí sochraide i mórcheantar Bhaile Átha Cliath), lorg an CICT roinnt bearta leasúcháin ón gcomhlacht. Bhain na bearta seo le láithreacha uaighe, chomh maith le clocha cinn agus bunsraitheanna clocha cinn a chur ar fáil. D'aontaigh Iontaobhas Ghlas Naíon go mbeidís níos trédhearcaí maidir le praghsanna do thomhaltóirí agus do stiúrthóirí sochraide, a mbíonn ról nach beag acu sa mhargadh seo.

Forfheidhmiú Tomhaltóra san Earnáil Mhiondíola

Coimeádann an CICT Liosta Cosanta Tomhaltóirí ar a mbíonn sonraí na dtrádálaithe a ndearnadh gníomh forfheidhmiúcháin ina gcoinne. Ba bhliain ghnóthach 2015 maidir le foirne Forfheidhmithe Tomhaltóra.

Is féidir achoimre a dhéanamh mar seo a leanas ar na gníomhartha forfheidhmithe a tógadh san earnáil mhiondíola (tá teacht ar a thuilleadh sonraí maidir leis na cionta agus na trádálaithe in Aguisín 1):

- Eisíodh 19 Fógra Comhlíontachta do thrádálaithe a fuarthas go raibh tar éis an reachtaíocht cosanta tomhaltóirí a shárú acu, e.g. an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

- Mar thoradh ar 111 fiosrú ar fud na tíre, eisíodh 33 Fógra íocaíocht Shocraithe (fíneálacha) do thrádálaithe a fuarthas go raibh siad tar éis an reachtaíocht a bhaineann le taispeáint phraghsanna a shárú. Tugadh mar phionós i ngach cás acu siúd €300 le díol laistigh de 28 lá.

Cionta Feithicle

Faoi dhlíthe tomhaltais, is cion do thrádálaí tomhaltóir a chur amú maidir le míleáiste ceart (nó léamh odaiméadair) feithicle.

I mí na Nollag 2015, cuireadh pianbhreith ar Mr Brian Fassnidge, a bhíodh ag oibriú ag Motorcity, Bóthar an Náis, Baile Átha Cliath 22, i ndiaidh a chiontaithe faoi tháirge dainséarach a chur ar fáil agus faoi eolas míthreorach a thabhairt. Ghearr an Breitheamh John O'Neill fíneáil iomlán €4,000 air, costais €10,000 agus cúiteamh €1,000 do thomhaltóirí. Ba anuas ar an €17,200 a bhí íoctha cheana féin ag Mr Fassnidge do na tomhaltóirí a ndearnadh dochar dóibh a bhí sé seo. Seo an chéad chiontú de chuid an CICT faoin Treoir maidir le Sábháilteacht Ghinearálta Táirgí a bhain le díol tairge dainséarach.

Is cúis mhór díobhála don tomhaltóir an cleachtas sin a bhaineann le léamh odaiméadair a athrú ós rud é go gcuireann sé an tomhaltóir ar mhíthreoir maidir le luach ceart an ghluaisteáin. Mar sin, nuair a chuirtear san áireamh an méid airgid a bhíonn i gceist agus an méid dochar a dhéantar don tomhaltóir dá bharr, tugann an CICT tús áite dá aimsiú.

In 2015, rinne an CICT gníomh forfheidhmiúcháin i gcoinne an chomhlachta gluaisteáin Pheonix Motor Company. Fuarthas amach mar thoradh ar fhiosrú a ndearnadh ar fhógraíocht ar líne an chomhlachta go raibh an comhlacht i ndiaidh tomhaltóirí a chur amú trí mhíleáiste bréagach a fhógairt maidir le gluaisteán a bhí ar díol acu. Is cleachtas míthreorach tráchtála agus cion coiriúil faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí é tomhaltóirí a chur amú maidir le húsáid gluaisteáin, nó faoin stair a bhaineann leis, trí mhíleáiste mícheart a thabhairt. Eisíodh Fógra Comhlíontachta a chuir de dhualgas ar an gcomhlacht a chinntiú go mbeadh aon fhógraíocht a ndéanfaí sa todhchaí iomlán ceart.

I ndiaidh gearáin ó thomhaltóir i mí Dheireadh Fómhair 2015, chuir an CICT tús le fiosrú maidir le díol gluaisteáin a ceannaíodh ó McCormacks Car Sales Limited, Bóthar Bhaile Átha Cliath, Sligeach. Tar éis an ghluaisteáin a cheannach, fuair an tomhaltóir roinnt lochtanna air a bhí le deisiú. Fuarthas amach freisin faoi fhadhbanna eile nár cuireadh an tomhaltóir ar an eolas fúthu agus an gluaisteán á cheannach, ceann acu go dtuairteáladh faoi dhó é - in 2007 agus arís in 2009. Bhí tuairim ag an tomhaltóir freisin gur cuireadh isteach ar odaiméadar an ghluaisteáin freisin. Le linn an fhiosrú, ghlac McCormack Car Sales leis na fadhbanna ar fad a luaigh an tomhaltóir agus d'admhaigh siad go ndearnadh an t-uafás damáiste don ghluaisteán de bharr na timpistí bóthair, rud nár cuireadh an tomhaltóir ar an eolas faoi ar chor ar bith. Ghlac an trádálaí leis freisin go raibh an léamh odaiméadair ag am an timpiste i mí na Nollag 2009 i bhfad níos airde ná an léamh a bhí air nuair a díoladh don tomhaltóir é i mí an Mhárta 2014. I mí na Nollag 2015, chuaigh an tomhaltóir i mbun comhaontas le McCormack Car Sales,

comhaontas a raibh gluaisteán eile agus cúiteamh mar chuid de. I bhfianaise na mbearta leasúcháin a rinne McCormack Car Sales Limited, ghlac an CICT le gealltanas maidir le dualgais áirithe a bheadh ar McCormack Car Sales i dtaobh gluaisteán athláimhe a bheadh á ndíol acu sa toadhcháí.

Comhlíontacht leis an Treoir um Chearta Tomhaltóirí

I ndiaidh teacht i bhfeidhm - in Éirinn - i mí Iúil 2014 do Rialacháin (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile) an Aontas Eorpaigh 2013, ar a dtugtar an Treoir um Chearta Tomhaltóirí (TCT), tá monatóireacht á déanamh ag an CICT ar chomhlíontacht ghnóthais leis an reachtaíocht sin. In 2015, rinneamar imscrúdú ar shuíomh Gréasáin sholáthraithe ar leith Teileachumarsáide agus miondíoltóirí ar líne go speisialta, maidir leis an bhfaisnéis a tugadh do thomhaltóirí orthu i dtaobh a gcearta cealaithe. Faoin Treoir um Chearta Tomhaltóirí, tugtar tréimhse mharana do thomhaltóirí nuair a cheannaíonn siad táirgí ar líne agus san am sin bíonn an ceart acu ordú a chealú ar chúis ar bith laistigh den tréimhse a leagtar síos. Faoin reachtaíocht seo, tá sé de dhualgas ar thrádalaithe faisnéis a chur ar fáil do thomhaltóirí maidir lena gcearta cealaithe roimh dóibh an táirge a cheannach. I ndiaidh athbhreithnithe ar na suímh Gréasáin, measadh nach raibh gnéithe éagsúla den TCT á gcomhlíonadh ag seacht gcomhlacht - Arnotts, eir (eircom Limited agus eircom ag trádáil mar eMobile), Expert Ireland, Meteor, Three, UPC (ata ag trádáil anois mar Virgin Media Ireland) agus Vodafone. D'éisigh an CICT Fógra Comhlíontachta do gach ceann de na comhlachtaí seo ag cur in iúl dóibh go raibh reachtaíocht cosanta tomhaltóirí sáraithe acu agus ag tabhairt ordú dóibh an fhaisnéis a cuireadh ar fáil acu a cheartú agus a bpróiseas cealaithe a athrú.

Táirgí Baolacha

Ón 31 Deireadh Fómhair 2014 go dtí an 31 Nollaig 2015, rinne an CICT 571 cás faoi shábháilteacht táirgí a fhiosrú. Mar thoradh ar an ndlúth-chomhoibriú idir an CICT agus na húdaráis Custaim, tógadh 20 coinsíneacht de thart ar 33,819 táirge faoi choinneáil ag ár nAonad um Shábháilteacht Táirge agus rinneadh fiosrú orthu. Earraí éagsúla a bhí i gceist, meascán de na rudaí seo leanas: bréagáin ilchineálacha; léasair; trealamh leictreonach TF; earraí ísealvoltais; agus plugaí/cuibheoirí. Bhain an CICT de thátaí as na fiosruithe go gcuirfí cosc ar na coinsíneachtaí seo dul ar an margadh ós rud é gur measadh baolach iad. Rinneadh naoi gcinn de na coinsíneachtaí seo, ina raibh thart ar 21,606 táirge, a scriosadh nó a athonnmhairiú chuig an tír bhunaidh, agus tá 11 choinsíneacht ina bhfuil thart ar 12,213 táirge, fós faoi choinneáil go dtí go scriosfar nó go gcuirfear de láimh iad.

I mí Dheireadh Fómhair 2015, tuigeadh don CICT go raibh tuairiscí ann maidir leis na cláir ar a dtugtar 'Hoverboards'. De réir na scéalta sin, bhí Hoverboards baolacha ar fud na hEorpa agus chuir an CICT tús le fiosrú maidir le sábháilteacht na táirgí sin. Ina dhiaidh sin, chuir na húdaráis Custaim scéala chuig an CICT go raibh coinsíneacht thart ar 1,400 Smart Balance Wheels (*Hoverboards*) tar éis teacht isteach sa tír. Rinne an CICT imscrúdú orthu agus tugadh faoi deara go raibh roinnt údar tromchúiseach imní ann ó thaobh sábháilteachta de. Cuireadh a n-onnmhairiú ar fionraí agus rinneadh iad a athonnmhairiú chuig a dtír bhunaidh. Chuir an CICT tús le fiosruithe eile agus i mí na Nollag 2015, rinne siad gníomh forfheidhmiúcháin i gcoinne roinnt díoltóirí/iompórtálaithe Hoverboards de bhun na Rialacháin um Threalamh Leictreach Ísealvoltais 1992 (Aguisín 2). D'éisigh an CICT treoir ag éileamh ar mhiondíoltóirí agus ar

iompórtálaithe gan Hoverboards neamhchomhlíontacha a chur ar an margadh.

De bharr na bhfiosruithe leanúnach, tá an CICT fós ag teacht ar fhianaise maidir le Hoverboards a bhfuil plugaí agus fiúsanna neamhchomhlíontacha agus a bhféadfadh bheith baolach, chomh maith le go leor fadhbanna leis na cáblaí, leis na luchtairí agus leis na pacáí ceallraí.

B. Fiosrúcháin a osclaíodh agus a críochnaíodh

Cionta Cairtéil a fhiosrú

Le linn na tréimhse atá faoi athbhreithniú, chuir an CICT tús le fiosrú amháin cairtéil maidir le líomhaintí faoi shárú coiriúil ar dhlí na hiomaíochta san earnáil eitlíochta. Mar chuid den fhiosrú seo, rinne oifigigh údaraithe cuardach san earnáil seo. Tá an fiosrú seo fós ar siúl. I ndiaidh mórfhiosruithe, cuireadh deireadh le dhá fhiosrú cairtéil le linn na tréimhse seo san earnáil soláthair agus miondíola.

Clár Díolúine na gCairtéil

I gcomhar leis an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí (SIP/DPP), tá Clár Díolúine na gCairtéil ar bun ag an CICT. Is meicníocht uathúil é Clár Díolúine na gCairtéil chun cabhrú le nochtadh cairtéil agus chun finnéithe a chur ar fáil le haghaidh imeachtaí coiriúla bhail na gcairtéil. Faoin gclár seo, is idirghabhálaí é an CICT idir an SIL agus an t-iarratasóir a bhfuil díolúine ó ionchúiseamh á lorg aige/aici mar mhalairt ar fianaise a thabhairt in imeachtaí coiriúla. I mí Eanáir 2015, d'fhoilsigh an CICT, i gcomhar leis an SIL, Clár Díolúine na gCairtéil nua athbreithnithe. Bhain an clár nua seo cosc a bhí ann roimhe sin maidir leis an gcomhlacht a thionscain an cairtéil an chéad lá riamh a bheith i dteideal díolúine. Ach de bharr na rudaí ar fad a bhaineann le cion cairtéil, níor baineadh den chlár an cosc maidir le díolúine a thabhairt do chomhlacht a chur iallach ar dhaoine eile a bheith páirteach sa chairtéil, nó fanacht mar chuid de. Faoin gclár nua, is ann do chinnteacht dhlíthiúil níos fearr do dhaoine atá ag cur isteach ar dhíolúine ó ionchúiseamh. Chomh maith leis sin, is cosúla an clár athbhreithnithe do Chlár Eiseamláireach Trócaire an AE.

Coiriúlacht Feithiclí agus Scéimeanna Pirimide

I mí Eanáir 2015, mar chuid de struchtúr nua na heagraíochta, bogadh chuig rannóg nua de chuid an CICT fiosruithe a bhaineann le coiriúlacht feithiclí agus le scéimeanna pirimide agus cairtéil: is e sin an Rannóg um Fhorfheidhmiú Coiriúil. Déileáil an Rannóg um Fhorfheidhmiú Coiriúil le meascán cásanna fada cairtéil agus fiosruithe gearrthearma ar nós díol gluaisteáin baolacha, rud a chuireann isteach go mór ar thomhaltóirí. Baineann réimse leathan áiseanna forfheidhmithe leis an struchtúr nua ar mhaithe le dul i ngleic le fadhbanna a aimsítear. Le linn na tréimhse ón 31 Deireadh Fómhair 2014 go dtí an 31 Nollaig 2015, cuireadh tús le seacht bhfiosrú maidir le coiriúlacht feithiclí. Chríochnaigh dhá cheann acu le gníomh forfheidhmithe mar atá leagtha amach ar leathanach 14. Cuireadh tús le dhá fhiosrú maidir le scéimeanna pirimide freisin.

Iompraíocht Frithiomaíoch a Fhiosrú agus a Throid

Gríosáil an CICT duine nó gnóthas ar bith atá ar an eolas faoi iompraíocht frithiomaíoch chun teagmháil a dhéanamh linn agus fianaise a thabhairt dúinn faoi na gníomhaíochtaí atá ar siúl. In 2015, fuair an CICT 74 líomhain maidir le sáráithe dhlíthe

na hiomaíochta. Ach gearán a fháil, déanann an CICT an fhaisnéis faighte a scagadh chun a fháil amach, prima facie, an gearán é atá laistigh de théarmaí tagartha an CICT. Má tá, déanfar an gearán a mheas ar mhaithe lena chinntiú an bhfuil sárú dhlíthe na hiomaíochta tar éis tarlú nó nach bhfuil, nó an dóchúil go dtarlóidh sé. Cuireadh deireadh leis an chuid is mó de chásanna ar bhain líomhaintí ar iompraíocht frithiomaíoch neamhchairtéal leo i ndiaidh na réamhfiosruithe a chur i gcrích, ar chúiseanna easpa fianaise.

Sa tréimhse ábhartha seo, cuireadh tús le dhá mhórfiosrú fhoirmiúla maidir le comhaontais frithiomaíoch agus cuireadh deireadh le dhá fhiosrú. Úsáideadh acmhainní suntasacha, a bhfuil á n-úsáid fós, i bhfiosrú a bhaineann le líomhaintí ar iompraíocht frithiomaíoch i dtionscail na suiminte i málaí.

Cumann Náisiúnta na nDochtúirí Teaghlaigh

In 2015, léigh an CICT imní do Chumann Náisiúnta na nDochtúirí Teaghlaigh (CNDT) gurbh ionann a iompraíocht agus feachtas a ceapadh chun a bhall a ghríosadh chun páirt a ghlacadh i gcomhbhaghadh, rud atá i gcoinne dhlíthe iomaíochta na hÉireann agus an AE.

Bhí an CNDT tar éis Dochtúirí Teaghlaigh a mholadh gan conradh a shíniú le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) maidir le seirbhísí DT a sholáthar saor in aisce do leanaí faoi bhun 6 bliana d'aois. Tharla sé gur tógadh imeachtaí roimhe seo i gcoinne Chumann Leighis na hÉireann (CLÉ), imeachtaí a raibh sé mar thoradh orthu gur gheall CLÉ don Árd-Chúirt in 2014 gan comhbhaghadh a mball a eagrú mar agóid i gcoinne laghdú táillí áirithe a n-íocann an Stát le haghaidh sheirbhísí DT.

Tomhaltóirí a chosaint ó Tháirgí Baolacha

Déanann an CICT monatóireacht ar shábháilteacht táirgí agus ar chúrsaí aisghairme táirgí ar bhonn náisiúnta agus ar bhonn idirnáisiúnta ar mhaithe lena chinntiú go dtugann na maoir chúí fógra faoi gach aisghairm a bhaineann le táirgí atá le fáil ar an margadh in Éirinn. Is é CICT an pointe teagmhála don chóras mear-rabhaidh atá i bhfeidhm ar fud na hEorpa agus a mbaineann le táirgí baolacha. Tugtar RAPEX ar an gcóras seo a mbíonn liosta de na haisghairmeacha tairgí a tharla san Aontas Eorpach mar chuid de. Nuair a chuireann RAPEX an CICT ar an eolas faoi tháirge, déanaimid an fhaisnéis a fhiosrú chun a fháil amach an bhfuil an táirge i gceist ar fáil ar an margadh in Éirinn, agus má tá, déanaimid mar is gá. Chuige sin, seans go ndéanaimid cinneadh faisnéis a chur i gcúrsaíocht chuig gnóthais; rabhaidh a fhoilsiú ar ár suíomh Gréasáin consumerhelp.ie; nó tomhaltóirí a chur san airdeall trí na meáin shóisialta a úsáid. Le linn thréimhse na tuarascála seo, próiseáladh 2,655 rabhadh ar bhain 139 díobh le hÉire.

Fiosrúcháin Volkswagen

I mí na Samhna 2015, chuir an CICT tús le fiosrú foirmiúil i ndiaidh nochtadh go raibh Volkswagen AG tar éis “dearbhairthe míchearta” a thabhairt d’údarás formheas cineáil na Gearmáine. Chuir an CICT tús le fiosrú maidir le ceist na n-astaíochtaí ocsaíd nítriúil i bhfeithiclí Volkswagen ar mhaithe lena chinntiú an raibh baint idir úsáid gaireas sáraithe i bhfeithicle agus sárú ar dhlíthe na hÉireann um chosaint tomhaltóirí. Thionscain CICT fiosrú freisin maidir leis an nochtadh gur chuir Volkswagen AG “dearbhairthe míchearta” ar fáil maidir le hastaíochtaí CCB i gcás feithiclí áirithe de dhéantús Volkswagen. Ar 31 Nollaig 2015, bhí an dá fhiosruithe sin fós ar siúl.

C. Gníomhaíochtaí Seachtracha - Cuardaigh, Iniúchtaí

Dlí na hlomaíochta a chur i bhfeidhm

Chomh maith le sáraithe dhlíthe na hiomaíochta a fhiosrú maidir le cairtéil, déanann an CICT iompraíocht amhrasta frithiomaíoch a fhiosrú, a leithéid agus cásanna ceannais agus comhaontais frithiomaíocha. Le linn fiosraithe, d'fhéadfadh an CICT toghairm a eisiúint agus cuardaigh a dhéanamh chun faisnéis a gcabhródh leo a fháil. Tá cead ag oifigigh údaraithe an CICT dul isteach in áitreabh nó i dteach ar bith le barántas arna eisiúint ag Cúirt Dúiche. Idir an 31 Deireadh Fómhair 2014 agus 31 Nollaig 2015, rinne an CICT cúig chuardach maidir le fiosrú a bhain le comhaontas frithiomaíoch i dtionscail na suiminte i málaí. Bhí thart ar 40 ball foirne an CICT páirteach i bhfiosruithe gan choinne ag áitribh ghnó, agus baill den Gharda Síochana ag cabhrú leo.

I mí na Samhna 2014, lorg údarás iomaíochta atá lonnaithe i mballstát eile den AE cúnamh an CICT maidir le fiosrú a raibh ar bun acu. De bhun ar an iarratas seo, chuaigh an CICT i mbun fiosruithe in áitreabh i mBaile Átha Cliath déanach i mí na Samhna 2014. Bhí pearsanra ón CICT agus ón údarás iarraidh páirteach sna fiosruithe seo. Rinneadh na cuardaigh seo ar bhonn barántas arna eisiúint ag an gCúirt Dúiche.

Reachtaíocht Taispeáint Phraghsanna

Is minic a thugann an CICT faoi 'blitz praghsála' chun comhlíontacht le reachtaíocht taispeáint phraghsanna a mheas agus chun a chinntiú freisin nach n-iarrtar níos mó ar chustaiméirí ag an tseiceáil amach ná an praghas atá ar taispeáint. In 2015, rinneadh 111 fiosrú ar áitribh ghnó ar fud na tíre chun comhlíontacht trádálaithe sheiceáil maidir le reachtaíocht taispeáint phraghsanna. Áit a bhfuarthas go raibh sárú i gceist, thug an CICT aghaidh ar an scéal chun comhlíontacht a chinntiú (mar atá sonraithe i Liosta Cosanta Tomhaltóirí ian CICT in Aguisín 1).

D. Athbhreithniú ar Chumaisc

Faoi Alt 3 den Acht Iomaíochta 2002, arna leasú, is ar an CICT atá an freagracht maidir le hathbhreithniú a dhéanamh ar chumaisc agus ar éadálacha áirithe a bhíonn beartaithe. I gcás cumaisc agus éadálacha, a chomhlíonann tairsigh áirithe airgeadais agus coinníollacha eile, ní mór fógra a thabhairt fúthu agus ní féidir iad a chur i bhfeidhm go dtí go n-eisíonn an CICT Cinneadh chun an t-idirbheart a fhaomhadh. Tá nósanna imeachta curtha ar bun ag an CICT maidir le hathbhreithniú a dhéanamh ar chumaisc ar tugadh fógra fúthu, agus tá treoirilínte foilsithe aige agus é leagtha amach iontu mar a dhéantar measúnú ar chumaisc ar tugadh fógra fúthu. Leanann na nósanna imeachta seo nósanna dea-chleachtais idirnáisiúnta. Tá na nósanna imeachta agus na treoirilínte ar fad foilsithe ar ccpc.ie.

Cuireadh i bhfeidhm roinnt leasaithe tábhachtacha maidir le córas athbhreithnithe na gcumasc faoin Acht um Iomaíochas agus Cosaint Tomhaltóirí 2014. I measc na n-athruithe sin, tá na rudaí seo a leanas: rinneadh coigeartuithe maidir leis na tairsí airgeadais a bhaineann le fógraí riachtanais le haghaidh cumaisc; baineadh an dualgas a bhí ar ghnólachtaí fógra a thabhairt faoi chumasc taobh istigh de thréimhse ar leith; agus síneadh an uastréimhse ama a bhaineann le hathbhreithniú a dhéanamh ar chumaisc ar tugadh fógra fúthu.

Mar thoradh ar an gcoigeartú a dhéantar ar na tairsí airgeadais a bhaineann le fógraí riachtanais le haghaidh cumaisc, tá méadú mór tar éis teacht ar líon na gcumasc a dtugtar fógra fúthu don CICT.

Tá seans ann áfach, go mbaineann sé seo i bpáirt, leis an méadú ginearálta atá tagtha ar líon na gcumasc agus na n-éadálacha go náisiúnta agus go hidirnáisiúnta. Bhí sé mar aidhm ag na dtairsí athbhreithnithe córas níos dírithe a chruthú ar mhaithe le himscrúdú níos fearr a dhéanamh ar chumaisc a bhféadfadh tionchar a bheith acu ar chúrsaí iomaíochais in Éirinn. Bhí sé de nós ag na tairsí a bhí i bhfeidhm roimhe sin breith ar an iomarca idirbheartaíochtaí, rud nár chothaigh iomaíochas ar chur ar bith, ach a chuir ualach gan údar ar ghnóthais agus a d'úsáid acmhainní an CICT ar bhonn neamhéifeachtúil. Tá na tairsí nua tar éis dul i ngleic leis an bhfadhb seo, ach ós rud é go bhfuil tairseach níos ísle €3 milliún i gceist le haghaidh daoine aonair, tá roinnt gnóthais bheaga infhógartha anois. Tá an CICT i mbun próiseas athbhreithnithe anois ar leibhéal na dtairsí airgeadais agus tá siad á bplé acu leis an Roinn Poist, Fiontar agus Nuálaíocht. Baineann athrú ar bith ar na tairsí sin le beartas Rialtais agus ní fhéadfadh sé tarlú gan reachtaíocht nua phríomha a chur i bhfeidhm.

Tháinig athrú ar an méid ama atá ag an CICT chun athbhreithniú a dhéanamh ar chumaisc atá beartaithe nuair a athraíodh líon na laethanta ó laethanta féilire go laethanta oibre. Leis an t-athrú sin, tá córas na hÉireann maidir le cumaisc níos cosúla anois le córas an AE. Bíonn sé mar aidhm i gcónaí ag an CICT a chinntiú go ndéantar athbhreithniú luath ar chumaisc ionas nach gcuirfear moill le hidirbheartaíochtaí nach gcuireann isteach ar iomaíochas. Ag an am céanna, ós rud é gur cosaint leasa tomhaltóirí ár ról, tá cumhacht ag an CICT cosc a chur ar chumasc áit a measann sé go mbeidh “laghdú mór ar chúrsaí iomaíochta” sa mhargadh áirithe sin mar thoradh air. Maidir le cumaisc shimplí “Céim 1” ar tugadh fógra fúthu idir 31 Deireadh Fómhair 2014 agus 31 Nollaig 2015 agus nár bhain fadhbanna iomaíochais leo, thóg an CICT 24 lá oibre ar an meán chun Cinneadh a eisiúint. Áit gur ghá le páirtithe i gcás chumaisc Céim 1 tuilleadh eolais a chur ar fáil sula mbeadh an CICT in ann a rá nach mbainfeadh fadhbanna iomaíochais leis an gcumasc, bhí uainiú an Chinnidh ag brath ar cé chomh tapaidh is a chuir na páirtithe an t-eolas iarrtha ar fáil. I gcásanna mar sin, ar an meán, thóg sé 63¹ lá oibre ar an CICT Cinneadh a eisiúint. Eisíodh trí Chinneadh Céim-2 le linn na tréimhse 31 Deireadh Fómhair 2014 agus 31 Nollaig 2015 (tá tuilleadh eolais le feiceáil thíos). I gcás chumaisc Céim 2, baineann domhainfhiosrú leo maidir leis an tionchar dóchúil a bhainfidh leis an gcumasc atá beartaithe ar chúrsaí iomaíochais agus mar sin, tógann siad i bhfad níos mó ama ná mar a thógfadh cumaisc Céim 1, go mór mór áit is gá le ceangaltais difheistithe. I gcásanna mar sin, ar an meán, thóg sé 103 lá oibre ar an CICT chun Cinneadh a eisiúint i ndiaidh fógra a thabhairt don CICT.

Idir 31 Deireadh Fómhair 2014 agus 31 Nollaig 2015, fuair an CICT 88 fógra cumaisc i gcomparáid le 48 sa tréimhse chéanna in 2013/14 (féach an Léaráid).

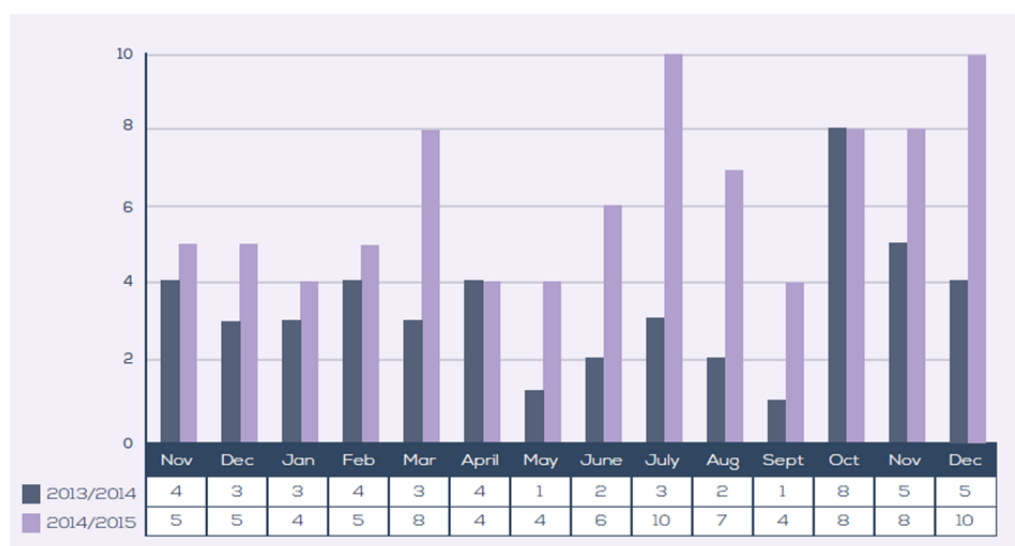
I gcás seacht gcinn den 88 fógra cumaisc a fuair an CICT le linn na tréimhse 31 Deireadh Fómhair 2014 agus 31 Nollaig 2015, bhí gá le fiosrú sínte céim 1 nó fiosrú iomlán (céim 2) (féach Tábla 1 thíos).

¹ San áireamh sa 63 lá sin tá thart ar 15 lá a raibh na páirtithe ag obair lena linn chun an t-eolas a bhí ag teastáil ón CICT a chur le chéile.

Tábla 1: Céim sínte 1 agus céim 2 Fiosruithe Cumaisc, 31 Deireadh Fómhair 2014 go 31 Nollaig 2015

Céim sínte 1	Céim sínte 2
<ul style="list-style-type: none"> • M/15/009 – BWG/Londis • M/15/039 – Liberty Global/TV3 • M/15/045 – Pat the Baker/Irish Pride • M/15/059 – Paddy Power/Betfair • M/15/077 – Unipharm/Murray Medical • M/15/026 – Baxter Fannin 	<ul style="list-style-type: none"> • M/15/020 – Topaz/Esso • M/15/026 – Baxter Fannin

Comparáid idir Fhógraí Cumaisc a Fuarthas Mí na Samhna 2013 go Mí na Nollag 2014 v Mí na Samhna 2013 go Mí na Nollag 2014



Fiosruithe Cumaisc Chéim 2

M/14/026 - Valeo / Warden / Robert Roberts

Ar an 17 Deireadh Fómhair 2014, tugtar fógra faoin gcumasc a bhí beartaithe inar dtógfadh Vest Equity Partners II L.P. ("CapVest"), úinéir Valeo Foods Group Limited ("Valeo") urlámhas aonair ar Wardell Roberts Limited ("Wardell") agus tugadh fógra do Robert Roberts (NI) Limited. Rinne an fiosrú Chéim 2 ar thug an CICT faoi, an tionchar iomaíoch ar an margadh a imscrúdú maidir le 20 táirge bia ar leith, agus I gcás 19 díobh seo, bhain an CICT an tátal de nár bhain imní ar bith ó thaobh iomaíochas de leis an idirbheart. I gcás margadh ceann amháin de na táirgí áfach, is é sin an margadh a bhaineann leis an táirge "anlann donn", bhain an CICT an tátal de go mbeadh laghdú ó thrí iomaitheoir go dhá iomaitheoir mar thoradh ar an idirbheart sin, agus gur dóchúil go mbeadh i bhfad níos lú iomaíochas i gceist sa mhargadh céanna. Thug an CICT cead don idirbheart a bhí beartaithe ar an 17 Feabhra 2015 i ndiaidh dó tograí ceangailteacha dífheistithe a cuir Valeo chuig an CICT a chur san áireamh, inar gheall Valeo an branda anlainne dhonn YR a dhídhílsiú.

M/15/020 - Topaz Investments Limited / Esso Ireland Limited

Ar an 14 Aibreán 2015, fuair an CICT fógra faoi éadail a bhí beartaithe ina bhfaigheadh Topaz Investments Limited ("Topaz") urlámhas ar Esso Ireland Limited ("Esso Ireland"). Bhí an fógra de bhun ar chinneadh atreoraithe ar ghlac Coimisiún na hEorpa leo faoi Alt 4(4) de Rialacháin Cumaisc an AE ar an 27 Márta 2015. Le linn an fhiosrú 2-chéim, d'ainmnigh an CICT imní faoi iomaíochas ar eascair ón idirbheart a bhí beartaithe maidir le: (1) losa breosla ag Aerfort Bhaile Átha Cliath - áit a mbeadh laghdú ar líon na n-oibritheoirí losa ó cheithre go trí mar thoradh ar an idirbheart; agus (2) roinnt mhaith réamhchúirteanna ainmnithe peitрил ina mbeadh laghdú mór ar chúrsaí iomaíochais se cheantar áitiúil mar thoradh ar an idirbheart. I mí Dheireadh Fómhair 2015, thug an CICT cead don idirbheart a bhí beartaithe, bunaithe ar thograí ceangailteacha dífheistithe a chuir Topaz isteach maidir le gnóthais áirithe a bheadh á bhfáil acu ó Esso Ireland a dhídhílsiú; is iad sin:

- Cion agus leas dá chuid i los amháin lonnaithe i mBaile Átha Cliath agus a líontar ón bhfarraige,
- Trí cinn dá stáisiúin mhiondíola peitрил i gceantar Bhaile Átha Cliath a raibh faoi úinéireacht agus faoi oibriúchán an chomhlachta.

M/15/026 - Baxter Healthcare Limited / Fannin Compounding

Ar an 21 Deireadh Fómhair 2015, thug an CICT cead don éadail a bhí beartaithe ina bhfaigheadh Baxter Healthcare Limited ("Baxter Healthcare") sócmhainní áirithe de chuid Fannin Limited. Ba iad na sócmhainní a bhí le fáil na cinn a úsáideadh i ndéanamh agus i soláthar cógais comh-mheasctha a n-ullmhaíodh go haiseipteach ("*Fannin Compounding*"). I ndiaidh an fhógra ar an 9 Meitheamh 2015, thug an CICT faoi mhórfhiosrú 2-chéim. Ba chuid den fhiosrú seo anailís eacnamaíoch ar na margáí lena mbaineann; fianaise ó iomaitheoirí, ó chustaiméirí (ospidéal phoiblí agus ospidéal phríobháideacha, agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte san áireamh); agus comhchomhairliúchán le tríú páirtithe eile a raibh suim acu ann (an Clár Náisiúnta Rialaithe Ailse agus an tÚdarás Rialála Táirgí Sláinte san áireamh).

Le linn a athbhreithnithe, d'ainmnigh an CICT roinnt imní áirithe maidir leis an laghdú mór a bheadh ann i ndiaidh na héadála go príomha i gcúrsaí iomaíochais i gcás soláthar tráchtála cógais chomh-mheasctha ceimiteiripe d'ospidéal sa Stát. De réir "Treoirínte le haghaidh Anailís a dhéanamh ar Chumasc" arna fhoilsiú ag an CICT, chuir na páirtithe fianaise isteach chuig an CICT chun tacaíocht a thabhairt dá dtuairim gur rannóg Fannin Limited "a bhí ag loiceadh" a bhí i *Fannin Compounding*. Is é is ciall le sin ná nach raibh brabús á dhéanamh ag *Fannin Compounding* agus go gcuirfeadh stop lena hoibríochtaí mura ndíolfar é agus go n-imeodh na táirgí i gceist ón margadh mura gceadaítear an t-idirbheart.

Thug an CICT faoi athbhreithniú domhain ar an agóid a chuir na páirtithe isteach gur ‘cumasc tarrthála’ a bhí i gceist. Mar chuid den athbhreithniú sin, rinneadh na rudaí seo a leanas: fianaise a lorg ó thríú páirtithe cuí; agus seirbhísí na gcuntasóirí cairte Grant Thornton Chartered Accountants a úsáid chun an fhaisnéis airgeadais a bhain le *Fannin Compounding* a imscrúdú ar bhonn neamhspleách. Mar thoradh ar an anailís sin, ba thuairim an CICT go mbainfeadh an meath céanna le hiomaíochas an mhargaidh cuí i gcás na héadála bheartaithe a bheith ann nó as. Mar sin, shocraigh an CICT nach mbainfeadh laghdú mór ó thaobh iomaíochas de leis an éadail féin in aon mhargadh le haghaidh earraí nó seirbhísí sa Stát. Ar an mbonn sin, rinne sé an cumasc a fhaomhadh. Seo an chéad cás inar thug an CICT do chumasc infhógartha áit ar bhain úsáid as an gcosaint “cumasc tarrthála”.

Cumasc a bhaineann leis na Meáin Chumarsáide²

Faoi Ailt 18(l)(b) agus 18(5) de Acht Iomaíochais (arna leasú ag alt 55(a) den Acht 2014), áit ar féidir cumasc nó éadail atá beartaithe a rangú mar chumasc nó mar éadail a sonraíodh in ordú arna ndéanamh ag an Aire Poist, Fiontar agus Nuálaíocht, is gá fógra a thabhairt don CICT gan aird ar láimhdeachas na ngnóthais i gceist. Cumasc a bhaineann leis na meáin ceann de na cineálacha cumasc sin a sonraíodh³.

Le linn na tréimhse ón 31 Deireadh Fómhair 2014 go dtí an 31 Nollaig 2015, fuair an CICT seacht bhfógra cumasc a bhain leis na meáin chumarsáide (féach Tábla 2 thíos). Thug an CICT cead gan choinníoll do gach ceann de na cumasc seo le linn céim 1. Ní raibh gá le céim sínithe 1 ach i gcás fógra amháin, is é sin M/15/039 - Liberty Global/TV3. Tugadh fógra don CICT ar an 21 Iúil 2015 faoi chumasc, ina bhfuair Liberty Global pic, trí fochuideachta indíreach dá chuid a bhí faoi úinéireacht iomlán, urlámhas iomlán ar TV3 Television Network Limited. I ndiaidh mhórfhiosrú sínte céime 1, ar bhain teagmháil leanúnach leis na páirtithe leis agus ina bhfuarthas tuairimí iomaitheoirí agus soláthraithe, tugadh cead gan choinníoll don chumasc ar an 2 Deireadh Fómhair 2015.

Tábla 2: Fógraí faoi Chumasc a bhaineann leis na Meáin Chumarsáide a fuarthas sa

M/15/08	Discovery/Setanta Sports Asia
M/15/18	Southbank Media/N-Vision
M/15/39	Liberty Global/TV3
M/15/47	Nikkei/Financial Times Group
M/15/60	Trinity Mirror/Local World
M/15/69	ITV/UTV
M/15/74	eir/Setanta

tréimhse 31 Deireadh Fómhair 2014 agus 31 Nollaig 2015

² I gCuid 3 den Acht um Iomaíochas 2002, arna leasú, tugadh isteach athruithe sonracha maidir le hathbhreithniú a dhéanamh ar chumasc a bhaineann leis na meáin chumarsáide sa stát, chomh maith leis an riachtanas éigeantach fógra a thabhairt don CICT, is gá fógra a thabhairt don Aire Cumarsáide, Mara agus Acmhainní Nádúrtha ionas go mbeidís in ann tionchar an chumasc ar iolracht na meáin chumarsáide sa Stát a mheas.

³ Maidir le cumasc a bhaineann leis na meáin chumarsáide, is cumasc nó éadail é (i) ina mbíonn comhlacht meáin chumarsáide sa Stát ag dhá cheann nó níos mó de na ngnóthais atá i gceist; ina mbíonn

Gníomhaíocht Chumaisc Idirnáisiúnta

Is gá leis an CICT a bheith i láthair ag coistí comhairleacha an AE maidir le cumaisc, agus páirt a ghlacadh iontu, áit a gceapann sé gur fiú é ar leasa na hÉireann. Le linn na tréimhse 31 Deireadh Fómhair 2014 agus 31 Nollaig 2015, ghlac an CICT páirt ghníomhach i bhfiosrúcháin Choimisiún na hEorpa maidir le roinnt cumasc a bhí beartaithe, na cinn seo a leanas san áireamh:

- M.7307 – ESB/Vodafone
- M.7421 – Orange/Jazztel
- M.7541 – IAG/Aer Lingus
- M.7550 – CRH/Holcim Lafarge
- M.7555 – Staples/Office Depot
- M.7612 – Hutchison 3G UK/Telefonica
- M.7817 – McKesson/UDG
- M. 7899 – Couche Tard/Topaz

E. Iarratais/Tuairisceáin Rialála a Próiseáladh

Idirghabhálaithe agus Geallbhróicéirí

Ta freagracht ar leith ag an CICT le haghaidh idirghabhálaithe creidmheasa a údarú; clár poiblí a choimeád de na hidirghabhálaithe sin ; agus geallbhróicéirí a cheadúnú. Le linn 2015, d'eisíomar 2737 údarú le haghaidh idirghabhálaithe creidmheasa agus fuaireamar ioncam €449,200⁴ ó na táillí a bhain leo siúd.

Eisíodh ceithe cheadúnas geallbhróicéara, mar seo a leanas

- Carthy Pawnbroking Limited, Sráid Marlborough, Baile Átha Cliath 1.
- Kearns Pawnbrokers and Jewellers Limited, Sráid na Banríona, Baile Átha Cliath 7.
- John Brereton Pawnbrokers Limited, Sráid Chéipil, Baile Átha Cliath 1.
- D.B.E. Pawnbrokers Limited, Sráid Mhic Curtáin, Corcaigh.

Mar chuid den phróiseas ceadúnaithe, rinneamar áitreabh na ngeallbhróicéirí a fhiosrú chun comhlíontacht leis an reachtaíocht iomchuí a chinntiú. Tugadh táillí €5,079 ar an iomlán ar ais chuig an Roinn Poist, Fiontar agus Nuálaíocht maidir leis na hiarratais seo.

Feidhmeanna Nua Rialála

Faoin Acht um Iomaíochas agus Cosaint Tomhaltóirí 2014, cuireadh freagracht ar an CICT maidir le Rialacháin nua a chomhlíonadh, rialacháin a bhfuil sé i gceist acu gnéithe den chaidreamh conartha san earnail grósaeireachta a rialú, idir sholáthraithe bia agus dí, ar thaobh amháin, agus miondíoltóirí agus mórdhíoltóirí ar an taobh eile. In 2015, thosaigh an CICT ar acmhainní a chur ar fáil le haghaidh na feidhme nua seo, a tháinig in éifeacht ó mhí Aibreáin 2016 ar aghaidh. In 2015, mar thoradh ar reachtaíocht AE maidir le réiteach díospóide comhroghnach (RDC/ADR) agus réiteach díospóide ar líne (RDAL/ODR) cuireadh freagracht ar an CICT maidir le hiarratais ó chomhlachtaí ar mhaith leo a bheith cláraithe mar aonáin RDAL faoin gcóras nua AE agus le haghaidh na feidhmeanna forfheidhmithe a bhaineann le RDC. Bhí an CICT ar cheann de na chéad chomhlachtaí iomchuí AE chun aonán RDC a mheas agus a fhaomhadh.

⁴ Tugann an CICT an t-ioncam seo ar ais chuig an Roinn Poist. Fiontar agus Nuálaíocht.

Spríoc Straitéiseach 2

Cuirfimid tairbhí na hiomaíochta agus na cosanta tomhaltóirí chun cinn trínár ngníomhaíochtaí abhcóideachta agus feasachta poiblí.

Is é misean an CICT chun cabhrú le margáí oibriú níos fearr ar mhaithe le tomhaltóirí agus le gnólachtaí. Comhlíonann gníomhaíochtaí abhcóideachta agus feasachta poiblí an CICT ról lárnach i dtaobh thairbhí na hiomaíochta agus na cosanta tomhaltóirí a chur chun cinn ar mhaithe le geilleagar na hÉireann ina iomláine. Is éard a bhaineann le ról abhcóideachta an CICT ná ionadaíocht a dhéanamh do leasanna tomhaltóirí sa díospóireacht faoi bheartas poiblí. Is éard a bhaineann leis seo ná idirchaidreamh a dhéanamh leis an Rialtas, a ghníomhaireachtaí agus a chomhlachtaí poiblí faoi fhiúntais na hiomaíochta agus faoi chosaint tomhaltóirí.

Príomhtháscairí Feidhmíochta

- Tionscadail taighde, ina measc léargas suirbhé ar an iomaíocht agus ar ár n-eagraíocht.
- Freagairtí comhairliúcháin fhoirmiúil agus moltaí a foilsíodh.
- Rannpháirtíocht an ghrúpa oibre.
- Ionadaíocht páirtithe leasmhara.
- Staidéar Aire
- Abhcóideacht le haghaidh iomaíochta agus cearta tomhaltóirí.

A. Tionscadail Taighde, ina measc Léargas Suirbhé ar an Iomaíocht agus ar ár nEagraíocht

Tugann an CICT faoi thaighde chun léargas margaidh a ghnóthú agus chun cabhrú le faisnéis a sholáthar dár dtosaíochtaí agus dár ngníomhaíochtaí. Seo a leanas buaicphointí ó roinnt de na tionscadail taighde.

Staidéar ar Dhíobháil Tomhaltóirí in Éirinn, Samhain 2014

B'ionann an díobháil airgeadais iomlán agus nach mór €500m.

Ba é Staidéar ar Dhíobháil Tomhaltóirí in Éirinn an CICT a rinneadh i Samhain 2014 an chéad staidéar den chineál sin in Éirinn. Rinne an staidéar méid agus cineál na díobhála a rinneadh do thomhaltóirí a shainaithint agus a anailísiú, agus aistríodh an díobháil chuig suimeanna airgid. Ba é cuspóir an staidéir a dheimhniú cé mhéid tomhaltóirí a bhí thíos leis mar gheall ar fhadhbanna a bhí le táirgí nó le seirbhísí a cheannaigh siad.

Rinneadh suirbhé ar shampla 2,504 duine a rinne ionadaíocht náisiúnta agus léirigh anailís ar na torthaí gur thug 44% de na tomhaltóirí le fios go raibh siad thíos le fadhb i ndiaidh táirge nó seirbhís a cheannach laistigh den tréimhse 12 mhí roimhe sin. Léirigh an staidéar, i dtaobh meastachán coimeádach, gurbh ionann an díobháil iomlán airgeadais a raibh tomhaltóirí thíos léi sa tréimhse seo agus nach mór €500m (€495,150).

Chuir torthaí an staidéir seo go mór lenár dtuiscint reatha ní hamháin trí na limistéir ina mbíonn fadhbanna ag tomhaltóirí a thabhairt chun solais ach chun an costas i dtaobh airgid agus ama a thabhairt chun solais, anuas ar na gníomhartha a glacadh agus na torthaí a baineadh amach. Cabhraíonn staidéar dá mhacasamhail linn chun tuiscint níos doimhne a fháil ar na cineálacha d'fhadhbanna struchtúracha nó d'fhadhbanna um theip ar an margadh atá laistigh den gheilleagar. Ina theannta sin, sholáthair an staidéar bonn fianaise don CICT chun beartú tosaíochta agus spriocdhírú éifeachtach a dhéanamh ar acmhainní amach anseo.



Taighde ar Dhearbhán Bronntanais, Nollaig 2014

Bhí duine as gach ceathrar tomhaltóirí (25%) thíos leis ag pointe áirithe i ngeall gur lig siad do chárta nó do dhearbhán bronntanais dul in éag.

D'fhonn go mbeadh sé ar siúl i gcomhthráth le séasúr na Nollag, d'fhoilsigh an CICT taighde ar intinní agus nósanna ceannaigh tomhaltóirí maidir le dearbháin bhronntanais. Dheimhnigh ár suirbhé ar bhreis agus 1,000 tomhaltóir an méid a leanas:

- Cheannaigh 41% dár sampla de bhreis agus 1,000 tomhaltóir dearbháin bhronntanais le 12 mhí anuas, agus bhí sé beartaithe ag an líon céanna dearbhán bronntanais a cheannach an Nollaig sin.
- Dúirt 50% díobh siúd a cheannaigh dearbháin mar bhronntanais sa tréimhse 12 mhí roimhe sin nár sheiceáil siad na coinníollacha úsáide, agus níor sheiceáil 29% na dátaí éagtha.
- Astu siúd a fuair dearbháin, luaigh 28% díobh nár sheiceáil siad na dátaí éagtha, níor sheiceáil 53% díobh na téarmaí agus coinníollacha úsáide agus níor sheiceáil 69% díobh le haghaidh faisnéise a bhaineann le táillí agus muirir.

Sealbhú agus Aistriú Morgáiste, Samhain 2015

Ní dhearna ach 2% a morgáiste a aistriú le 5 bliana anuas, i bhfírinne.

Sholáthair staidéar ar iompar tomhaltóirí faoinar tugadh trí shuirbhé duine ar dhuine ar 1,001 duine fása 16 bliana d'aois agus os a chionn torthaí suimiúla ar na leibhéil de shealbhú agus d'aistriú morgáiste agus ar na bacainní braite a bhí i gceist i dtaobh aistriú i measc tomhaltóirí.

- Ní dhearna ach thart ar dhuine as gach seachtar sealbhóirí morgáiste machnamh faoi aistriú nó idirchaidreamh gníomhach lena soláthraí morgáiste le cúig bliana anuas.
- Ní dhearna ach 2% a morgáiste a aistriú le 5 bliana anuas, i bhfírinne.
- Ba iad seo a leanas na príomhchúiseanna a luadh nach ndearnadh morgáistí a chur i gcomparáid lena chéile nó a aistriú:
 - Níor measadh go mbainfí aon tairbhe amach trí aistriú a dhéanamh,
 - Ní dhearnadh machnamh ar aistriú a dhéanamh, i ndáiríre, agus
 - Táthar faoi cheangal morgáiste rianúcháin faoi láthair (nó i measc roinnt daoine, morgáiste seasta).
- Luadh gurbh iad próiseas níos tapúla, níos éifeachtúla aistrithe agus faisnéis shoiléir agus thrédhearcach ar na costais a bhíonn le hóc láithreach ar aistriú an dá mhodh ba mhó a mholtar a d'fhéadfadh aistriú a spreagadh.

Taighde ar Aistriú, Samhain 2015

Déanann trí as gach ceithre theaghlach buiséadú dá gcuid costas.

Sholáthair staidéar ar iompar tomhaltóirí faoinar tugadh trí shuirbhé duine ar dhuine sa bhaile féin ar dhaoine fásta 16 bliana d'aois agus os a chionn léargas suimiúil ar iompar aistrithe tomhaltóirí. Deimhníodh an méid a leanas:

- D'aistrigh nach mór leath na dtomhaltóirí (48%) ar a laghad táirge nó seirbhís amháin le 12 mhí anuas.
- Is iad na hearnálacha is mó ina ndéantar aistriú árachas gluaisteáin (29%), soláthair leictreachais (18%), agus gás (17%) agus an príomhshiopa grósaeirí (17%).

Taighde ar Bhuiséadú, Ioncam agus Caiteachas, Samhain 2015

Déanann trí as gach ceithre theaghlach buiséadú dá gcuid costas.

Sholáthair staidéar ar iompar tomhaltóirí faoinar tugadh trí shuirbhé duine ar dhuine sa bhaile féin ar dhaoine fásta 16 bliana agus os a chionn torthaí suimiúla ar bhainistíocht airgeadais.

Deimhníodh an méid a leanas:

- Déanann trí as gach ceithre theaghlach buiséadú dá gcostais teaghlaigh, agus déantar buiséid ar bhonn seachtainiúil go príomha (trí cinn as gach cúig cinn); déanann trí as gach deich dteaghlach buiséadú ar bhonn míosúil.
- Déanann triúr as gach cúigear freagróirí coigilt go rialta, agus léirítear gurb iad mná is mó is dóchúla a dhéanfaidh coigilt.
- Chreid os cionn de leath na dtomhaltóirí gur mhúin an cúlú eacnamaíochta dúinn chun bainistíocht níos fearr a dhéanamh ar ár n-airgeadas (53%), agus chreid 44% go bhfuil luach níos fearr á n-aimsiú acu go seasmhach.

Ceannach ar Líne – Iompar Tomhaltóirí, Samhain 2015

Leanann earraí/táirgí bheith i measc na bpríomhearraí a cheannaítear ar líne (77%).

Tugadh faoin staidéar seo ar iompar ceannaigh ar líne tomhaltóirí trí shuirbhé duine ar dhuine sa bhaile ar 1,001 duine fásta 16 bliana d’aois agus os a chionn. I measc príomhthorthaí an tsuirbhé, bhí an méid a leanas:

- Leanann earraí/táirgí bheith i measc na bpríomhearraí a cheannaítear ar líne (77%), agus cheannaigh 67% de thomhaltóirí eitiltí/saoirí/óstáin ar líne.
- Tá minicíocht daoine fásta Éireannacha a dhéanann siopadóireacht ar líne sách cobhsaí go fóill – 58% (55% in 2014). Dá ainneoin, tá siopadóirí ar líne níos gníomhaí déanta de roinnt cohórt, agus is i measc daoine idir 50 agus 64 bliain d’aois is mó a thugtar na príomh-mhéaduithe faoi deara (+16%), iad siúd a chónaíonn i Laighean (+7%) agus iad siúd i bpobail tuaithe (+7%).
- Bhain na príomh-shaincheisteanna a bhí i gceist le ceannach ar líne le seachadadh.
- Tá méadú tagtha ar an bhfeasacht go mbíonn ceannaigh ar líne neamh-AE faoi réir cearta éagsúla agus gurb ann do “tréimhse mharana” araon i gcomparáid leis an mbliain 2014 (+8% pointe agus +12% pointe, faoi seach), níl 44% agus 27% de thomhaltóirí, faoi seach, feasach go fóill gurb ann dóibh seo.

Sábháilteacht Bhréagáin, Deireadh Fómhair 2015

Cheannódh ceathrar agus deichniúr tomhaltóirí bréagán gan an comhartha ‘CE’ go fóill.

Tugadh faoin staidéar ar fheasacht ar shábháilteacht bhréagáin agus ar iompar tomhaltóirí i Samhain 2015 agus deimhníodh an méid a leanas:

- Breithniúchán atá i moladh aoise le haghaidh triúr as gach ceathrar ceannaitheoirí bréagáin agus déanann triúr as gach cúigear breithniú ar ghnéithe eile

sábháilteachta bréagáin, ar nós deimhniúchán sábháilteachta 934%) agus codanna inbhainte/beaga a bheith ann (32%).

- I measc ceannaitheoirí bréagáin, luaigh duine as gach triúr (33%) go spontáineach go raibh súil acu an comhartha CE a fheiceáil.
- Cheannódh ceathrar agus deichniúr tomhaltóirí bréagán gan an comhartha 'CE' go fóill.

Iasachtaí Pearsanta, Bealtaine 2015

Ó Chomhair Chreidmheasa iad formhór mór na n-iasachtaí – 60% d'iasachtaí a glacadh le déanaí agus is dóchúil go mbeidh 70% d'iasachtaí ó Chomhair Chreidmheasa i measc iasachtaithe a bhfuil ar intinn acu iasacht a ghlacadh.

Tugadh faoin taighde seo ar iompar tomhaltóirí maidir le hiasachtaí pearsanta i mBealtaine 2015.

- Ghlac 9% de dhaoine fásta Éireannacha ar aois 18 mbliana agus os a chionn iasacht le 12 mhí anuas agus tá 6% díobh ag machnamh ar iasacht a ghlacadh sa chéad bhliain eile amach romhainn.
- Is iad airgeadas gluaisteáin (41%), saoirí (25%) agus feabhsúcháin bhaile (20%) na príomhchúiseanna a luaitear a bhíonn le hiasacht a ghlacadh. Ina measc siúd a bheartaíonn chun iasacht a ghlacadh, is ar mhaithe le hairgeadas gluaisteáin a bheidh 33% díobh, agus is ar mhaithe le feabhsúcháin bhaile a bheidh 29% díobh.
- Is ó Chomhair Chreidmheasa iad formhór mór na n-iasachtaí: 60% d'iasachtaí a glacadh le déanaí agus is dóchúil go mbeidh 70% d'iasachtaí ó Chomhair Chreidmheasa i measc iasachtaithe a bhfuil ar intinn acu iasacht a ghlacadh.
- Ní dhearna nach mór an leath d'iasachtaithe (46%) aon taighde sular ghlac siad a n-iasacht dheireanach amach agus is íseal don fheasacht ar rátaí céatadánacha bliantúla (CRB), agus ní fios do 57% an ráta.

Suirbhé ar Mhótararachas (foilsithe i Márta 2015)

Léirítear sa suirbhé gur féidir le tomhaltóirí coigiltí féideartha a mhéid le €1,249 a bhaint amach.

Léirigh Suirbhé ar Mhótararachas an CICT in 2015 go bhféadfadh tomhaltóirí coigiltí suntasacha a bhaint amach trí sholáthraithe éagsúla a chur i gcomparáid lena chéile nuair a bheadh beartas nua á cheannach acu agus spreag siad tomhaltóirí chun na costais, na rioscaí agus na tairbhí a chur i gcomparáid lena chéile. Chuir an suirbhé luachana mótararachais i gcomparáid lena chéile ó ochtar soláthraithe árachais bunaithe ar phróifílí éagsúla tiománaí, a bhí éagsúil ó thaobh thosca aoise, láithreach, taithí tiománaí agus stíl mhaireachtála.

Nocht an suirbhé gurb éagsúil do choigilteas féideartha ag brath ar an leibhéal cumhdaigh a theastaíonn agus ar chúinsí an duine aonair. I dtaobh cumhdach cuimsitheach, deimhníodh gurbh ionann an difríocht i gcuótaí agus idir €156 agus €1,249. I dtaobh árachas tríú páirtí, dóiteáin agus gadaíochta, idir €137 agus €975 a bhí an difríocht idir luachana.

I measc phríomhthorthaí shuirbhé an CICT, bhí an méid a leanas:

- Féadfaidh coigilteas suntasach eascairt as luachan a fháil ó bhreis agus ach árachóir amháin sula nglacann tú le polasaí. Má fhaigheann tú luachan níos fearr ó chomhlacht eile. b'fhéidir gur fiú a sheiceáil an bhfuil do sholáthraí reatha sásta lena

chomhionann de luachan a thabhairt duit nó chun luachan níos fearr a thabhairt duit chun do chuid gnó a choimeád.

- Dheimhnigh an suirbhé go bhféadfadh go mbeadh ort a mhéid le 37% níos mó a íoc as cumhdach cuimsitheach agus 49% níos mó a íoc as árachas tríú páirt, dóiteáin agus gadaíochta i ngeall ar idir dhá agus sé phointe pionóis a bheith agat. B'fhéidir go dtugann tú faoi deara go mbíonn deacrachtaí agat chun cumhdach a fháil má tá breis agus sé phointe pionóis agat.
- D'fhéadfadh íoc as an bpolasaí i dtráthchodanna a bheith ina rogha mhaith chun costas d'árachais a leathnú amach ach d'fhéadfadh go mbeadh costas breise air. Chuir go leor soláthraithe muirear breise san áireamh ar an tseirbhís seo, idir 9.5% agus 20.1% de phraghas an pholasaí.
- Má bhíonn barrachas níos airde polasaí agat, d'fhéadfadh go laghdódh seo an costas a bhíonn ar an bpréimh a bheidh le hÍoc má dhéantar éileamh ar an bpolasaí. Ciallaíonn seo nach mór duit an chéad chuid d'aon chailteanas nó díobháil a dhéantar do do ghluaisteán a íoc. Mar shampla, más ionann an barrachas ar do pholasaí agus €300 agus má dhéanann tú éileamh ar €1,300, ní bhfaighfeá ach a mhéid le €1,000 ó d'árachóir má d'éirigh le d'éileamh.
- Má éiríonn leat cur le bónas cheal éilimh, déanfaidh sé difríocht mhór do do phréimh.

PRICE Lab – Taighde ar Chinnteoireacht Tomhaltóirí

Clár comhoibritheach taighde is ea PRICE LAB (an Clár Taighde um Imscrúdú ar Mheasúnuithe Tomhaltóirí) san eacnamaíocht iompraíochta, faoina dtugann an ESRI, agus tá sé ar bun ó 2013 i leith. Déanann an CICT, Banc Ceannais na hÉireann, an Coimisiún um Rialáil Fuinnimh agus an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide an clár a chomhchistiú.

Díríonn PRICE Lab ar a fheabhas a dhéanann tomhaltóirí cinntí nuair a bhíonn táirgí iltréithe i gceist – go bunúsach, is é an aidhm chun scrúdú a dhéanamh ar cathain a éiríonn táirgí ró-chasta chun gur féidir le tomhaltóirí rogha chruinn a dhéanamh idir roghanna maithe agus drochroghanna. Rinne an clár seo léargas síceolaíoch a oiriúnú chun sraith modhanna a fhorbairt chun cáilíocht chinnteoireachta custaiméirí a fhiosrú. In 2013/2014, dhírigh an clár ar an mbonneagar a bhunú (trealamh, bogearraí agus córais chun rannpháirtithe a earcú) agus ansin lean sé ar aghaidh le sraith turgnaimh teoriciúla a reáchtáil. I rith 2015, tugadh faoi shraith turgnamh a chuir na modhanna i bhfeidhm a forbraíodh in PRICE Lab ar shaincheisteanna sonracha rialála a bhaineann le cosaint tomhaltóirí i líon margaí.

Críochnaíodh céim reatha an chláir in 2015 agus bhí aschur á dtabhairt chun críche ag féachaint lena fhoilsiú i rith 2016.

B. Freagairtí Comhairliúcháin Fhoirmiúil agus Moltaí a Foilsíodh

Aighneachtaí

Comhairliúcháin an Údaráis Náisiúnta Iompair (an ÚNI) ar iompar poiblí atá oiriúnach do chathaoireacha rothaí

Rinne an CICT idirchaidreamh leis an ÚNI maidir le feithiclí a sholáthar atá oiriúnach d'fheithiclí atá oiriúnach do chathaoireacha rothaí san earnáil tacsaithe. In 2015, chuir an ÚNI tús le comhairliúcháin maidir le hinrochtaineacht san earnáil cheadúnaithe bhusanna. Chuir an CICT fáilte roimh an gcur chuige céimnithe a bheartaítear chun feabhas a chur ar inrochtaineacht san earnáil bhusanna ach thug sé chun suntais an tábhacht a bhaineann le haon tionscnaimh shonracha nach gcuireann cosc gan chuimhneamh ar fhorbairt iomaíochta san earnáil – níor cheart go gcuirfeadh costais chomhlíonta a bhaineann le hinrochtaineacht oibreoirí príobháideacha faoi mhíbhuntáiste nuair a théann siad in iomaíocht le hoibreoirí poiblí agus níor cheart dóibh, go héifeachtach, bheith mar bhac le hiontráil.

Comhairliúchán na Roinne Airgeadais maidir le cónascadh an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais agus an Ombudsman do Phinsin.

Thug an CICT buarthaí chun solais faoi na teorainneacha reatha ama chun déileáil le gearáin ó thomhaltóirí bheith coisctheach gan riachtanas, agus aird ar chineál fadtéarmach go leor táirgí, ar nós morgáistí, táirgí infheistíochta, pinsean, polasaithe árachais saoil agus chosanta íocaíochta.

CORU (an Rialtóir um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh) maidir leis an gcód cleachtas le haghaidh optaiméadraithe agus radharceolaithe dáiliúcháin

Tá ról ag an CICT maidir le hathbhreithniú a dhéanamh ar na Cóid Chleachtas le haghaidh gairmithe éagsúla sláinte agus cúraim shóisialaigh lena chinntiú nach dtugann siad buarthaí iomaíochta chun solais. In 2015, rinneamar athbhreithniú ar athruithe ar an gCód Iompair d'optaiméadraithe agus do radharceolaithe dáiliúcháin agus baineadh an tátal as nárbh ann d'aon rud, ar dhóchúil a chuirfeadh cosc nó srian ar an iomaíocht nó a chuirfeadh an iomaíocht as riocht.

An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh (an CRF) maidir le beartas um chéad deisiú sceite Uisce Éireann

Sholáthair an CICT ionchur don CRF ar ghnéithe éagsúla an bheartais a bheartaítear, ó pheirspictíocht um chosaint tomhaltóirí – a bhaineann le hincháilitheacht, tráthúlacht, beartú tosaíochta, maoin ar cíos etc.

Staidéar an Choimisiúin Eorpaigh maidir le hOibleagáidí Seirbhíse Poiblí (OSP) ar iompar poiblí (Rialachán 1370/2007)

Spreag Rialachán 1370/2007 an AE leasú reachtaíocht na hÉireann a rialaíonn ceadúnú trácht paisinéirí bus agus chruthaigh sé ardán chun córas iomaíoch iompair poiblí a fhorbairt. Thug an Rialtas gealltanais, ina dhiaidh sin, chun 7-10% de na conarthaí Seirbhíse Bhus Phoiblí/OSP a oscailt le haghaidh tairiscint iomaíochta in 2016. Chuir an CICT fáilte roimh na forbairtí seo. Léiríomar buairt, áfach, maidir le mealltacht na mbealaí a bhí á gcur ar tairiscint le haghaidh tairiscint iomaíochta, an fhéidearthacht go mbeadh an próiseas tairisceana i bhfabhar oibreoirí reatha agus an inmhianaitheacht a bhaineann le cur chuige níos fabhraí i leith na hiomaíochta san earnáil cheadúnaithe phaisinéirí bus don Údarás Náisiúnta Iompair.

An Roinn Sláinte maidir le díolachán cógais neamhoidis ar líne

In 2015, tugadh rialacháin nua isteach in Éirinn chun díol cógais neamhoidis ar líne a rialú. Chuir an CICT fáilte roimh na rialacháin nua agus thug sé faoi deara gur sholáthair

siad roinnt cosaintí breise do thomhaltóirí. Rinneamar roinnt moltaí a chur in iúl a bhí dírithe ar an tionchar dearfach a imrítear ar thomhaltóirí a mhéadú. Chomh maith leis sin, bheartaíomar gur cheart scrúdú a dhéanamh ar an bhféidearthacht lena mbaineann díolachán cógais oidis a rialú in Éirinn lena dheimhniú conas is fearr sábháilteacht othair a chinntiú, agus a chinntiú, i gcomhthráth, go mbíonn rochtain ag tomhaltóirí ar an rogha is fairsinge agus is féidir de sholáthraithe agus go mbainfear luach ar airgead amach nuair a cheannaítear cógais oidis.

Comhairliúchán an Bhainc Cheannais maidir le Clár Lárnach Creidmheasa a thabhairt isteach

Bhí an tionscnamh seo foinisithe i gClár an AE/an Chiste Airgeadaíochta Idirnáisiúnta (an CAI) de Thacaíocht Airgeadais d'Éirinn. Thacaigh an CICT le Clár Lárnach Creidmheasa a chruthú mar bhealach chun feabhas a chur ar chosaint tomhaltóirí agus chun iomaíocht níos mó i soláthar creidmheasa a chur chun cinn.

Comhairliúchán an Roinne Airgeadais maidir le Treoir an AE maidir le Cuntais Íocaíochta

Mheas an CICT go bhféadfadh cur i bhfeidhm na Treorach maidir le Cuntais Íocaíochta iomaíocht níos fearr a chur chun cinn sa mhargadh cuntais reatha phearsanta agus tomhaltóirí a éascú chun seirbhís agus luach níos fearr ar airgead a bhaint amach. Chuir an CICT fáilte roimh bhearta, a chuireann feabhas ar cháilíocht na faisnéise atá ar fáil do thomhaltóirí, agus a chuireann ar a gcumas, leis sin, chun comparáidí níos feasaí a dhéanamh agus chun aistriú a éascú.

Iomaíocht in Earnáil Phort na hÉireann

In 2013, rinne an CICT (trína eagraíocht leagáide, an tÚdarás Iomaíochta), roinnt moltaí a bhí in ainm is feabhas a chur ar iomaíocht in earnáil Phort na hÉireann. In 2015, leanamar ag oibriú leis an Roinn Iompair lena chinntiú go gcuirtear na moltaí seo i bhfeidhm. Cé go ndearnadh dul chun cinn i roinnt limistéar, creidimid go bhfuil scóip ann chun breis dul chun cinn a dhéanamh maidir le gnéithe shocruithe léasaithe agus ceadúnaithe chríochfoirt Ardú Ann/Ardú As Bhaile Átha Cliath agus maidir le socruithe ceadúnaithe stíbheadóra. Leanfaimid le dul chun cinn a bhrú chun cinn sna limistéir seo sa bhliain amach romhainn.

C. Rannpháirtíocht an Ghrúpa Oibre

Déanann an CICT idirchaidreamh le roinnt comhlachtaí idirnáisiúnta, agus eolas agus deachleachtais á roinnt aige.

- **Grúpa Oibre Cumaisc Údaráis Iomaíochta na hEorpa:** Bhí go leor gníomhaíochta i nGrúpa Oibre Cumaisc ÚIE maidir le socruithe oibre an chomhairleora faoi Rialacháin Chumaisc an AE.
- **An Líonra Idirnáisiúnta um Iomaíocht:** Soláthraíonn an LII ardán neamhfhoirmiúil d'údaráis iomaíochta chun teagmhálaithe rialta a choimeád agus chun dul i ngleic le buarthaí praiticiúla iomaíochta. Is é an t-aon chomhlacht idirnáisiúnta atá go hiomlán tiomanta d'fhorfheidhmiú an dlí iomaíochta agus déanann a chomhaltaí ionadaíocht d'údaráis náisiúnta agus ilnáisiúnta iomaíochta. Déanann comhaltaí tionscadail oibre a chur i dtoll a chéile tríd an mbaint a bhíonn acu i ngrúpaí solúbtha tionscadalbhunaithe agus torthaíbhunaithe oibre.

- D'fhreastail an CICT ar an gcruinniú bliantúil in Sydney in Aibreán 2015.
 - Chomh maith leis sin, d'fhreastail an CICT ar cheardlanna 2 lá an LII maidir le comhoibriú idirnáisiúnta agus réitigh mhóra i gcásanna cumaisc sa Bhruiséil i Meán Fómhair 2015 agus maidir le comhoibriú agus coibhéirseacht agus cairtéil idirnáisiúnta á gceadú in Columbia i nDeireadh Fómhair 2015.
- **An Gréasán Eorpach Iomaíochta:** Comhoibríonn an Coimisiún Eorpach agus na húdaráis náisiúnta iomaíochta i ngach Ballstát den AE lena chéile tríd an nGréasán Eorpach Iomaíochta (an GEI). Cruthaíonn seo meicníocht éifeachtach chun cuideachtaí a chomhrac, a thugann faoi chleachtais trasteorann a chuireann cosc ar iomaíocht.
 - Ghlac an CICT páirt i ngníomh comhordaithe le roinnt údaráis eile iomaíochta de chuid an AE i gcaitheamh 2014 agus 2015 chun buarthaí iomaíochta a sainathníodh a réiteach san earnáil Ghníomhairí Taistil ar Líne (GTA). Bhain an CICT an tátal as, go háirithe, gur dhócha go ndéanfadh clásal Ráthaíocht an Phraghais is Fearr a chuireann roinnt GTAanna ar fáil, Booking.com ina measc, cosc ar iomaíocht agus seomraí óstáin á soláthar d'aíonna. Agus aird ar an toise shuntasach thrasteorann a bhaineann leis an margadh seo, d'oibrigh an CICT go dlúth le húdaráis iomaíochta eile an AE chun réitigh a chur i bhfeidhm, a d'imreodh tionchar coiteann ar fud na mBallstát agus shínigh sé Comhaontuithe agus Gealltanais le Booking.com in 2015, a bhain roinnt srianta praghsála agus fála a leag Booking.com ar óstáin, a rinne conrú leis. Ansin thug Booking.com téarmaí oibríochta na gComhaontuithe agus na gCeangaltas ar fud an LEE ar bhonn aontaobhach, agus lean an Expedia go gairid ina dhiaidh. Tá an CICT rannpháirteach faoi láthair i gclár monatóireachta ar fud an AE chun measúnú a dhéanamh ar éifeachtacht na réiteach a cuireadh i bhfeidhm.
 - Chas Ard-Stiúrthóirí ghníomhaireachtaí iomaíochta an AE dhá uair sa bhliain chun plé a dhéanamh ar shaincheisteanna lena mbaineann tábhacht mhór i ndlí iomaíochta an AE. Freastalaíonn ár gCathaoirleach ar na cruinnithe seo.

An Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (an OECD):

Rannchuidíonn agus glacann an CICT páirt i gCoiste Iomaíochta an OECD. Díríonn go leor den obair faoina dtugann an comhlacht seo ar chúlra agus ar chreat an bheartais iomaíochta, agus ar conas is féidir le húdaráis iomaíochta níos mó a fhoghlaim óna chéile agus ó obair acadúil chun feabhas a chur ar a n-éifeachtúlacht.

I rith amfhráma na tuarascála seo, rinne an CICT an rannchuidiú agus an cur i láthair a leanas leis an gCoiste:

- Cur i láthair don Chruinniú Comhchéime ar Mharcóirí a Úsáid i gCláir Thrócaire,
- Cur i láthair ar dhearadh institiúide údaráis náisiúnta iomaíochta,
- Athbhreithniú ar mholadh scartha struchtúraigh an OECD [e.g. i dtionscail ar nós teileachumarsáide agus leictreachais],
- Cur i láthair ar chur i bhfeidhm an mholta maidir le camastaíl tairiscintí a chomhrac i soláthar poiblí.

Ballraíochtaí an Ghrúpa Oibre Iomaíochta

rúpa stiúrtha/grúpa oibre/fóram	Faoi stiúir
Meitheal Oibre an AE maidir le Cumaisc	An Líonra Eorpach um Iomaíocht
n Foghrúpa Bia	An Líonra Eorpach um Iomaíocht
n Foghrúpa Baincúireachta agus Íocaíochtaí	An Líonra Eorpach um Iomaíocht
n Grúpa Oibre um Blocdhíolúine Aistrithe eicneolaíochta	An Líonra Eorpach um Iomaíocht
irúpa Oibre an Rialacháin um Blocdhíolúine rachais	An Líonra Eorpach um Iomaíocht
n Grúpa Oibre ar Shaincheisteanna Iomaíochta agus ar Phróiseas Cuí	An Líonra Eorpach um Iomaíocht
irúpa Oibre na gCairtéal	An Líonra Eorpach um Iomaíocht
irúpaí um Éifeachtúlacht Gníomhaireachta, airtéil, Cumaisc, Iompar Aontaobhach agus Iibriú Abhcóideachta	An Líonra Idirnáisiúnta um Iomaíocht

Ballraíochtaí an Ghrúpa Oibre Tomhaltóirí

pa stiúrtha/grúpa oibre/fóram	Faoi stiúir
Foghrúpa Cumarsáide – an Grúpa fheidhmithe ar Ionadaíocht Chineálach agus ghsáil Tagartha	An Roinn Sláinte
Líonra Idirnáisiúnta d'Oideachasóirí Airgeadais	An OECD
am Páirtithe Leasmhara Uisce Éireann	Uisce Éireann
am Páirtithe Leasmhara	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
Plean Náisiúnta Íocaíochta agus Grúpaí Oibre lmhara	An Roinn Airgeadais
Fóram Náisiúnta Dramhaíola	An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil
Coiste um Shábháilteacht Ghinearálta Táirgí	An Coimisiún Eorpach
ste RAPEX	An Coimisiún Eorpach
Líonra um Shábháilteacht Tomhaltóirí	An Coimisiún Eorpach
safe	An Coimisiún Eorpach

D. Uiríl Pháirtithe Leasmhara

Láithreacht os comhair Choistí an Oireachtais

Ag leanúint ó obair imscrúdaithe a rinne an CICT roimhe seo ar chleachtais líomhnaithe fhrithiomaíochta i ngné den ghnó sochraide, tugadh cuireadh don CICT chun teacht i láthair os cionn Coiste Parlaiminteach agus tuairimí a sholáthar ar an ngá, nó a mhalairt, a bhí le rialú sonrath na hearnála.

Comhairle a cuireadh ar Ranna Rialtais agus ar Chomhlachtaí Poiblí

Rinne an CICT idirchaidreamh díreach le Ranna Rialtais éagsúla agus sholáthair sé ionchur ar ábhar, an méid a leanas ina measc:

Roinn Rialtais / Comhlacht Poiblí	Ábhar
An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta	Córas nua an AE le haghaidh Réiteach Malartach Díospóidí (RMD)/Réiteach Díospóidí ar Líne(RDL). Breithniú a dhéanamh ar thograí i dtaca le díolúintí ón dlí iomaíochta i leith catagóirí áirithe de dhaoine féinhostaithe.
An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais	Athchóiriú na gairme dlí agus fhorálacha Acht na Rialachán um Sheirbhísí Dlí, 2015
An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige	An Scéim um Chúram agus Oideachas na Luath-
An Roinn Comhshaoil, Pobail agus Rialtais Áitiúil	Rialacháin a fhorálann do chóras íospghragsála a thabhairt isteach chun dramhaíl teaghlaigh a bhailiú
An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh	Méadrú cliste a thabhairt isteach le haghaidh custaiméirí leictreachas / gás tí

Chuathas i gcomhairle leis an CICT, chomh maith, ar réimse tograí reachtaíochta a bhí á n-ullmhú le haghaidh bhreithniú an Rialtais i gcaitheamh na bliana.

Ag Oibriú le Comhlachtaí Eile

Ceadaíonn Alt 19 den Acht um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, 2014 don CICT chun socruithe a iontráil le comhlachtaí forordaithe áirithe chun comhoibriú a éascú i bhfeidhmiú a bhfeidhmeanna faoi seach a bhaineann le (i) saincheisteanna um chosaint agus leas tomhaltóirí, nó (ii) saincheisteanna iomaíochta idir gealltanais. Cuireann seo ar chumas an Choimisiúin chun comhaontuithe comhoibrithe a iontráil le comhlachtaí éagsúla reachtúla chun comhoibriú a éascú, dúbailt a sheachaint agus comhsheasmhacht a chinntiú idir ár ngníomhartha agus gníomhartha comhlachtaí reachtúla eile.

Shínigh an CICT agus **an Coimisiún um Rialáil Fuinnimh ('ComReg')** comhaontú comhoibrithe an 11 Samhain 2015 maidir lena bhfeidhmeanna um chosaint tomhaltóirí, faoi seach. D'éascaigh an comhaontú idirchaidreamh méadaithe a dhéanamh idir an CICT agus ComReg maidir le saincheisteanna um chosaint tomhaltóirí. Trí fhaisnéis a mhalartú le ComReg, tá cumas níos fearr ag an CICT chun cur chuige comhordaithe a ghlacadh i leith saincheisteanna um chosaint sonraí i margadh teileachumarsáide na hÉireann. Anuas air sin, ceadaíonn an comhaontú don CICT agus do ComReg chun an úsáid is fearr a bhaint as na hacmhainní atá ar fáil agus le comhsheasmhacht a chinntiú idir gníomhartha gach eagraíochta.

In 2015, shínigh an CICT Meabhrán Tuisceana leis **an Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí in Éirinn (LET)** chun creat nach bhfuil ina cheanglas dlíthiúil a sholáthar don chaidreamh oibre idir an dá eagraíocht. Aithníonn an comhaontú an tábacht a bhaineann le comhoibriú dlúth idir an CICT agus LET Éireann chun freastal níos fearr ar thomhaltóirí trí

dhul i ngleic le sárúithe ar an reachtaíocht um chosaint sonraí agus a chinntiú go bhfuil sreabhadh cuí agus tráthúil cumarsáide eatarthu.

Chomh maith leis sin, oibríonn an CICT le roinnt comhlachtaí éagsúla, ina measc:

- **Banc Ceannais na hÉireann:** Tá cumhachtaí comhionanna ag an CICT agus ag Banc Ceannais na hÉireann (an Banc Ceannais) faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 (an ACT) agus faoi na Rialacháin um Théarmaí Éagóracha i gConarthaí Tomhaltóirí maidir le seirbhísí airgeadais. Pléann na heagraíochtaí ceisteanna lena mbaineann comhspéis san earnáil seirbhísí airgeadais go rialta. De bhreis air sin, tá an CICT freagrach, chomh maith leis sin, as faisnéis faoi airgeadas pearsanta a sholáthar do thomhaltóirí agus cistítear an obair seo trí thobhach a ghearradh ar Sholáthraithe Seirbhíse Airgeadais. Ar a bharr sin, tá roinnt foirne de chuid an Bhainc Cheannais ag oibriú ar iasacht leis an CICT.
- **An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh:** I rith 2015, rinne an CICT idirchaidreamh leis an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (an CRF) maidir le ceisteanna éagsúla, an cur chuige a bheartaigh Uisce Éireann i leith “an chéad deisiú” sceite agus tabhairt isteach beartaithe an mhéadraithe cliste le haghaidh custaiméirí leictreachas/gás tí, ina measc siúd. D’fhreastail ionadaithe den CICT ar chruinnithe Ghrúpa Páirtithe Leasmhara Tomhaltóirí an CRF.
- **Oifig na gCoimisinéirí Ioncaim (Údarás Chustam):** Tugann an tAonad um Shábháilteacht Táirgí faoi ghníomhaíochtaí faireachais le comhlachtaí eile faireachais mhargaidh, ina measc Údarás Chustam, chun cosc a chur ar tháirgí neamhshábháilte ó mhargadh na hÉireann a bhaint amach.
- **An Garda Síochána:** Thug an CICT faoi chuardaigh, le cúnamh ón nGarda Síochána, ag roinnt áitreabh san earnáil mhálaí stroighne i mBealtaine 2015. Anuas air sin, tá comhalta foirne ó Bhiúró an Gharda Síochána um Imscrúdú Coiriúil ar iasacht le Rannán um Fhorfheidhmiú Coiriúil an CICT.

E. Staidéar Aire faoi mar a Iarradh

An Plean Gnímh maidir le Poist

Treoirlínte do ghnólachtaí maidir le tairiscint cuibhreannais

I Nollaig 2014, d’fhoilsigh an CICT treoir d’fhiontair bheaga agus mheánmhéide (FBManna) chun cabhrú leo an dlí iomaíochta a chomhlíonadh nuair a bhíonn tairiscint á cur isteach acu le haghaidh conarthaí poiblí mar chuid de chuibhreannas. Tugann an treoir faoi ghealltanas sa Phlean Gnímh maidir le Poist agus bhí sí mar chuid de shraith beart go ndéanfar níos fusa é do FBManna rochtain a fháil ar dheiseanna soláthair ón Rialtas. I rith 2015, rinne an CICT cur i láthair ar na treoirlínte ag roinnt seimineáir ghnó.

Treoirlínte maidir le neodracht iomaíoch

In 2015, chuir an CICT cáipéis treorach i gcrích a bhí deartha chun cabhrú le déantóirí beartais chun measúnú a dhéanamh ar an tionchar a imríonn tograí beartais ar an iomaíocht. Soláthraítear sa treoir samplaí praiticiúla faoi conas is féidir le beartas poiblí tionchar a imirt ar iomaíocht agus leagtar amach ann seicliosta ceisteanna is féidir a úsáid chun seiceáil a dhéanamh i dtaobh tionchar dóchúil iomaíochta. Cuireann obair a

rinne an OECD níos luaithe faisnéis ar fáil do chroímhír na cáipéise ar mheasúnú tionchair iomaíochta, a d'oiriúnaíomar go mbeadh sé oiriúnach do chomhthéacs na hÉireann.

F. Abhcóideacht le haghaidh Iomaíochta agus Cearta Tomhaltóirí

Abhcóideacht a dhéanamh le haghaidh Athchóiriú an Lucht Dlí

Tá abhcóideacht á déanamh ag an CICT agus a eagraíochtaí réamhtheachtaí, an tÚdarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí, le fada an lá ar mhaithe le hathchóiriú an lucht dlí. D'fhoilsigh an tÚdarás Iomaíochta réamhthuarascáil ar an Iomaíocht i Seirbhísí Dlí in 2005, agus lean tuarascáil deiridh é sin in 2006 ['An Iomaíocht i Seirbhísí Gairmiúla – Aturnaetha agus Abhcóidí' ('Competition in Professional Services - Solicitors and Barristers')⁵]. Dheimhnigh an tuarascáil go raibh bac mór á chur ar an iomaíocht i seirbhísí dlí ag go leor srianta neamhriachtanacha ar shaoirse thráchtála ceannaitheoirí agus díoltóirí a bhí ag leathnú ar fud an lucht dlí. Tugadh faoi deara go raibh na srianta seo ag teorannú rochtana, rogha, agus luach ar airgead dóibh siúd ar mian leo an lucht dlí a iontráil agus dóibh siúd a raibh seirbhísí dlíthiúla á gceannach acu. Sháraigh siad an aidhm a luaigh siad a bhí acu, is é sin, chun leas poiblí a chosaint, agus i bhfírinne, rinne siad iarracht bhreise dlíodóirí a chosaint ó bhreis iomaíochta. Níor bhain siad le caighdeáin i seirbhísí dlí a choimeád agus níor sholáthair siad cosaint dhóthanach do thomhaltóirí.

Foilsíodh an Bille um Rialáil Seirbhísí Dlí i nDeireadh Fómhair 2011. Chuir sé leis na moltaí a rinneadh sa tuarascáil réamhluaithe agus le moltaí eile a rinne an Grúpa Oibre um Chostais Dlí.⁶ Ba é ár moladh ba thábhachtaí rialtóir neamhspleách a thabhairt isteach – in ionad an chórais reatha féinrialaithe ag Comhairle Bharra na hÉireann agus Dlí-Chumann na hÉireann. D'fhoráil an Bille do rialtóir nua an dá bhainse den lucht dlí a bhunú chun leas tomhaltóirí a chosaint agus a chur chun cinn. Rinneadh leasuithe suntasacha agus mionsonraithe ar an mBille, go háirithe ag díospóireacht chéim an tSeanaid go déanach in 2015. Síníodh an tAcht um Rialáil Seirbhísí Dlí isteach sa dlí ar deireadh thiar an 30 Nollaig 2015.

Cé nach ndeachthas i ngleic le gach ceann de bhuarthaí an CICT sa reachtaíocht a achtaíodh, tá an CICT ag tnúth le luathbhunú an chomhlachta nua neamhspleách rialála, an tÚdarás um Rialáil Seirbhísí Dlí ("an ÚRSD"). Measann an CICT go soláthraíonn an tAcht um Rialáil Seirbhísí Dlí bonn chun breis athchóiriú a dhéanamh ar an lucht dlí a leasú agus féadfaidh an ÚRSD feidhmiú mar an príomhrud a chuireann an t-athchóiriú sin chun cinn sna blianta amach romhainn. Beidh ainmní ag an CICT ar Bhord an ÚRSD agus ní mór dul i gcomhairle leis nuair atá an ÚRSD ag tabhairt faoi athbhreithnithe amach anseo ar oibriú na reachtaíochta.

⁵ <http://www.ccpc.ie/study-legal-professions>

⁶ Tuarascáil an Chláir Oibre Cearta Dlí, Samhain 2005.

Abhcóideacht a dhéanamh do Thrédhearcacht Níos Mó

I Lúnasa 2015, spreag an CICT miondíoltóirí a bhí ag oibriú in aerfoirt na hÉireann a bheith trédhearcach lena gcustaiméirí i dtaobh na gcúinsí faoina mbailíonn siad CBL thar ceann an Stáit agus i dtaobh na gcúinsí siúd nach mbailítear CBL fúthu. Cheadódh an fhaisnéis seo do thomhaltóirí chun cinneadh feasach a dhéanamh agus a chinneadh cé acu an mian nó nach mian leo ceannach a dhéanamh ó na miondíoltóirí atá ag oibriú in aerfoirt na hÉireann. Léirigh an CICT go raibh sé buartha i ndiaidh gur tugadh le fios gur líomhnaíodh nach raibh laghduithe CBL á gcur ar fáil ag aerfoirt sa RA do thomhaltóirí a bhí ag eitilt amach ón AE.



Spríoc Straitéiseach 3

Cumasóimid agus cuirfimid na scileanna ar fáil do thomhaltóirí chun roghanna feasacha a dhéanamh agus chun a gcearta a dhearbhu.

D'fhonn go ndea-oibreoidh margáí, ní mór go bhfuil ar chumas tomhaltóirí rogha a fheidhmiú agus a gcearta a dhearbhu. Soláthraíonn seo an dreasacht do ghnóthais chun luach níos fearr a chur ar fáil agus chun nuálú a dhéanamh d'fhonn dul san iomaíocht agus gnó a mhealladh. Is dóchúla go rachaidh tomhaltóirí cumasaithe sa tóir ar luach ar airgead, go rachaidh siad i mbun gnímh nuair a thagann castacht aníos agus go mbainisteoidh siad a n-airgeadas go héifeachtach.

Leagtar amach san Acht um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, 2014 ról reachtúil an CICT – chun feasacht phoiblí a chur chun cinn ar mhaithe le hoideachas a chur ar dhaoine agus faisnéis a sholáthar don phobal maidir le cosaint tomhaltóirí, leas agus iomaíocht. Anuas air sin, leagtar an dualgas ar an CICT chun leasanna tomhaltóirí a chur chun cinn trí fhaisnéis a sholáthar maidir le seirbhísí airgeadais agus forbairt oideachas airgeadais.

Cuireann an CICT tomhaltóirí ar an eolas ar a gceart trí rochtain a sholáthar dóibh ar fhaisnéis nuair a theastaíonn sé agus san áit a dteastaíonn sé uathu – go príomha trí fheachtais faisnéise, ár líne chabhrach tomhaltóirí agus ár láithreán gréasáin do thomhaltóirí. Anuas ar ár láithreán gréasáin do thomhaltóirí, consumerhelp.ie, tá láithreán gréasáin corparáideach againn, ccpc.ie, a sholáthraíonn faisnéis faoin CICT

Príomhtháscairí Feidhmíochta:

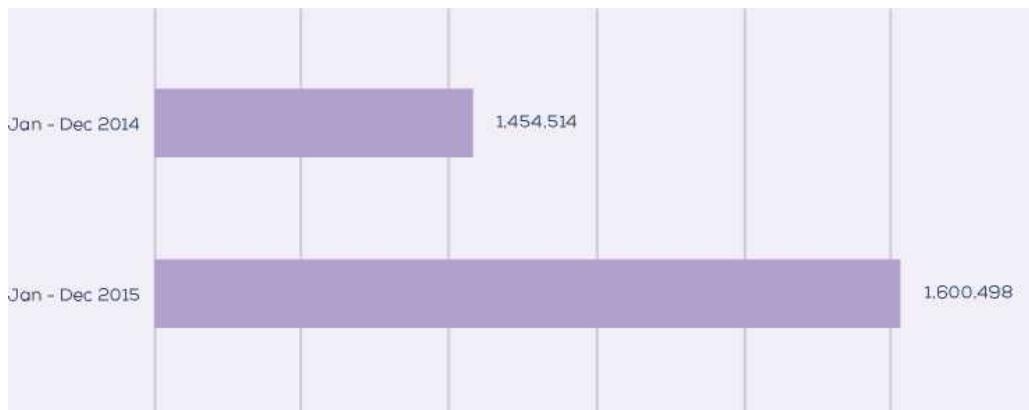
- A. Cuairteanna a tugadh ar an láithreán gréasáin agus idirchaidreamh cuairteoirí.
- B. Líon na suibscríbhinní nuachtlitreach.
- C. Tionscnaimh um fheasacht phoiblí.
- D. Teagmhálaithe tomhaltóirí na líne cabhrach.
- E. Eagraíochtaí/grúpaí a aimsíodh le cláir oideachais airgeadais.

agus a fheidhmeanna do réimse páirtithe leasmhara.

A. Cuairteanna a tugadh ar an Láithreán Gréasáin agus Idirchaidreamh Cuairteoirí

Consumerhelp.ie

Soláthraíonn láithreán gréasáin tomhaltóirí an CICT, consumerhelp.ie, idir fhaisnéis agus uirlisí do thomhaltóirí ar a gcearta anuas ar fhaisnéis chun cabhrú leo cinntí um airgeadas pearsanta a dhéanamh. B'ionann an líon iomlán cuairteanna a tugadh ar consumerhelp.ie i gcaitheamh na tréimhse ó Shamhain 2014 go dtí deireadh mhí na Nollag 2015 agus 1,814,571. Nuair a chuirtear an líon cuairteoirí a thug cuairt ar consumerhelp.ie in 2015 i gcomparáid leo siúd a thug cuairt air in 2014, tá méadú 10% le sonrú ar líon na gcuairteoirí.



Consumerhelp.ie	
Ean-Nol 2015	1,600,498
Ean-Nol 2014	1,454,514
% Difríocht	10%

An tÁbhar is Mó a dTugtar Cuairt Air

Bhí comparáidí táirgí airgeadais an CICT i measc an ábhair ba mhó a raibh tóir air ar consumerhelp.ie, agus bhí na torthaí ón gcomparáid a rinneadh ar chuntais choigiltis ar an ábhar ba mhó a raibh tóir air. Ina dhiaidh sin, ba é an leathanach lamairne earraí lochtacha agus torthaí na huirlise comparáide idir morgáiste ba mhó a raibh tóir orthu.

An t-ábhar ba mhó a raibh tóir air a amharcadh ar consumerhelp.ie	Lion na n-amharc leathanaigh
Comparáid idir cuntais choigiltis cnapshuime	269,563
Earraí lochtacha	120,707
Comparáid idir morgáistí	92,675
Aireamhán iasachta	90,959
Comparáid idir cuntais choigiltis cnapshuime	85,807
Do chearta	73,348
Leathanach lamairne na gcomparáidí idir táirgí airgeadais	58,876
Teimpléad litir ghearáin	56,936
Gluaisteán a cheannach	52,715
Gluaisteáin – do chearta nuair a ghabhann rudaí contráilte	51,011

A chinntiú go bhfuil ár n-ábhar éifeachtach

Tá gné ag an CICT ar an láithreán a iarrann ar úsáideoirí an láithreáin rátáil a thabhairt nuair a bhíonn siad ag amharc ar leathanaigh ar leith. Is féidir an ghné a chur ar siúl agus a mhúchadh agus cuireann sí ar chumas úsáideoirí chun úsáideacht an ábhair ar an leathanach a rátáil sa réimse ó 1 go dtí 5 (nuair is ionann 1 agus neamhúsáideach, agus nuair is ionann 5 agus an-úsáideach). Idir Samhain 2014 agus deireadh na Nollag 2015, bhí an ghné gníomhach ar naoi bpríomh-mhír, agus baineadh meánscór 4.25 amach. Tá clár feabhsúcháin leanúnaigh i bhfeidhm ag an CICT chun an t-ábhar a sholáthraíonn sé do thomhaltóirí a mheasúnú. Déantar ábhar a athbhreithniú agus a nuashonrú go rialta chun na coinníollacha is déanaí margaidh a chur i gcuntas, anuas ar eispéiris agus iompar tomhaltóirí.



Faisnéis neamhchlaonta

Soláthraíonn comparáidí táirge airgeadais an CICT (www.consumerhelp.ie/compare) uirlisí do thomhaltóirí atá furasta le húsáid chun comparáid a dhéanamh idir costais agus tairbhí táirgí airgeadais atá ar fáil ó na príomhsholáthraithe atá ag oibriú i margadh na hÉireann. I Meán Fómhair 2015, athfhorbraíodh ár n-uirlis mhorgáiste chun trí chatagóir ar leith a áireamh le haghaidh ceannaitheoirí céaduaire, daoine atá ag aistriú tí, agus méadaíodh go mór an líon cuairteoirí ar an mír ar leith seo den láithreán. I gcaitheamh na chéad 14 mhí den CICT, b'ionann na comparáidí agus 24% de na 10 leathanach ba mhó ar tugadh cuairt orthu ar consumerhelp.ie. Ag deireadh na Nollag 2015, bhí 462 táirge faoi chaibidil sna comparáidí i measc naoi gcatagóir tháirgí. Próiseáladh 796 nuashonrú ón 1 Samhain 2014 go dtí deireadh na Nollag 2015.

CCPC.ie

Cuireadh an láithreán gréasáin corparáideach, ccpc.ie, beo ar an idirlíon ag deireadh Aibreán 2015 agus tá líonta móra cuairteoirí ag tabhairt cuairte air ó shin i leith.

B'ionann líon iomlán na gcuairteanna a tugadh ar ccpc.ie ó Shamhain 2014 go dtí deireadh na Nollag 2015 agus 77,838 – áirítear leis seo daoine a thug cuairt ar láithreán gréasáin eatramhach ccpc.ie.

An t-ábhar is mó a dtugtar cuairt air

I ngeall gurb eagraíocht nua sinn, ba é an t-ábhar ba mhó a léadh ar ccpc.ie leathanaigh a bhain le cé sinn féin agus an méid a dhéanaimid. Bhí an leathanach ar a raibh fógraí faoin gcumasc ar cheann de na leathanaigh ba mhó ar tugadh cuairt air.

Ábhar a amharcadh ar ccpc.ie	Líon na n-amharc leathanaigh
An méid a dhéanaimid	14,026
Nuacht	13,668
Cé sinn féin?	9,467
Folúntais reatha	8,707
Fógraí cumaisc	8,313
Déan teagmháil linn	7,212
Forfheidhmiú agus cumaisc	5,659
Comhlíonadh le haghaidh gnó	4,216

B'ionann líon iomlán na gcuairteanna a tugadh ar an láithreán gréasáin i gcaitheamh na tréimhse ón 31 Deireadh Fómhair 2014 go dtí an 31 Nollaig 2015 agus 1,892,409.

B. Líon na suibscríbhinní nuachtlitreach

In 2015, d'athdhear an CICT a nuachtlitir mhíosúil consumerhelp.ie, agus rinneadh athruithe suntasacha ar an bhformáid agus an stíl. Go mbeadh sé i gcomhthráth leis seo, sheolamar ríomhphost ateagmhála chuig síntiúsóirí neamhghníomhacha. Ba é an meánráta oscailte don tréimhse 33.59%, agus b'ionann an meánráta ina leanann daoine an nasc leis an láithreán agus 29.28%. Is é meánráta oscailte an tionscadail le haghaidh nuachtlitreacha 26.2%, agus is é an meánráta ina leanann daoine an nasc leis an láithreán 3.65%.

Ar na hábhair ba mhó a raibh tóir orthu bhí aisghairm táirgí, camscéimeanna, soláthraithe fuinnimh a aistriú agus na comparáidí idir táirgí airgeadais.

In 2015, reáchtáil an CICT iomaíocht ríomh-nuachtlitir, chomh maith. Ba é ár gcuspóir chun clárúcháin le ríomh-nuachtlitir consumerhelp.ie a chur chun cinn agus cur lenár gcaidreamh le tomhaltóirí. D'éirigh leis an bhfeachtas chun 330 síntiúsóir breise a bhaint amach. Tá 13,146 síntiúsóir againn faoi láthair.

C. Tionscnaimh um fheasacht phoiblí

Chun ról reachtúil an CICT a chomhlíonadh chun tomhaltóirí a chur ar an eolas faoina gcearta tomhaltóirí agus faoi na costais, na tairbhí agus na rioscaí a bhaineann le táirgí airgeadais phearsanta, déanaimid roinnt feachtais bheartacha feasachta poiblí a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm gach bliain.

In 2015, thug an CICT faoi na feachtais faisnéise a leanas:

- Morgáistí a aistriú
- Ceannach ar líne
- Earraí lochtacha
- Iasachtaí pearsanta
- Sábháilteacht bhréagáin
- Dearbháin bhronntanais
- Dul i ngleic le fiachas cárta creidmheasa
- Gluaisteán a cheannach
- Cearta tomhaltóirí i ndiaidh na Nollag – siopadóireacht sna díolacháin, earraí a thabhairt ar ais, etc.



Samplaí dár bhfeachtais

Morgáistí a aistriú

Reáchtáladh an feachtas aistrithe morgáiste ar feadh ocht seachtaine agus cuireadh i gcrích é go luath i Samhain 2014. Ba é aidhm an fheachtais chun sealbhóirí morgáiste a spreagadh chun machnamh a dhéanamh ar cé acu an raibh nó nach raibh siad in ann morgáiste a aistriú agus, má bhí siad in ann sin a dhéanamh, chun cuairt a thabhairt ar an uirlis aistrithe morgáiste ar láithreán gréasáin tomhaltóirí an CICT féachaint cé mhéid a d'fhéadfaidís a choigilt gach mí agus i gcaitheamh shaolré a morgáiste. B'éard a bhain leis an bhfeachtas ná fógraíocht dhigiteach, comhpháirtíochtaí meán agus píosaí ábhair ar láithreáin spriocdhírthe agus sna meáin shóisialta, ina measc gníomhaíocht a cuireadh chun cinn ar Facebook. Ar a bharr sin, forbraíodh uirlis nua chomparáide morgáistí do dhaoine a bhí i mbun aistriú go mbeadh sé i bhfeidhm i gcomhthráth le tús an fheachtais. Le linn an fheachtais, bhain an t-ábhar aistrithe morgáiste ar láithreán gréasáin tomhaltóirí an CICT nach mór 20,000 amharc uathúil leathanaigh amach.

Ceannach ar líne

Reáchtáil an CICT feachtas cúig seachtaine ó thráth luath i Samhain isteach i Nollaig ar chearta tomhaltóirí nuair a bhíonn siad ag ceannach ar líne. Bhí an t-uainiú ar siúl i gcomhthráth le tréimhse ghnóthach shiopadóireachta na Nollag agus bhí deireadh seachtaine Aoine na Sladmhargai/Luan an Chibearshiopadóireachta ar siúl lena linn – ar príomhdhátaí iad le haghaidh siopadóireachta ar líne. Ba é cuspóir an fheachtais chun béim a leagan i measc tomhaltóirí ar an gcaoi go bhfuil cearta sonracha acu nuair a cheannaíonn siad ó láithreáin ghréasáin an AE. Spreagadh tomhaltóirí chun cuairt a thabhairt ar láithreán gréasáin tomhaltóirí an CICT chun teacht ar bhreis faisnéise. Bhain an feachtas tromúsáid as na meáin dhigiteacha chun díriú orthu siúd atá ag siopadóireacht ar líne ach áiríodh leis chomh maith fógraíocht raidió agus comhpháirtíocht mheán le grúpa raidió, a reáchtáil promóisin ar an aer a fhad le, agus i gcaitheamh, dheireadh seachtaine Luan an Chibearshiopadóireachta. Bhain ábhar láithreán gréasáin an CICT a bhaineann le ceannach ar líne 8,000 amharc uathúil leathanaigh amach i rith an fheachtais, agus amharcadh nach mór 48,500 uair ar ábhar físeáin faoi na hábhair. D'fhorbair an CICT ábhar eagarthóireachta faoi cheannach ar líne agus léigh breis agus 16,000 tomhaltóir é.



Earraí lochtacha

Cuireadh tús le feachtas feasachta poiblí in Aibreán chun feasacht tomhaltóirí a mhúscailt ar a gcuid ceart d'fhonn go mbíonn ar a gcumas acu dul i mbun gnímh má cheannaíonn siad earra agus más dealraitheach go mbíonn sé lochtach níos déanaí. Ba é príomhtheachtaireacht an fheachtais go bhfuil cearta ag tomhaltóirí má cheannaíonn sé/sí rud éigin agus má tharlaíonn go mbíonn sé lochtach. Áiríodh leis an bhfeachtas feachtas raidió a mhair ceithre seachtaine ar stáisiún uirbeacha agus réigiúnacha raidió in dhá thréimhse ghearra. B'éard a bhain leis an bhfeachtas, chomh maith, ná fógraíocht dhigiteach, comhpháirtíochtaí meán agus píosaí ábhair ar láithreáin spriocdhírthe agus sna meáin shóisialta, ina measc gníomhaíocht a cuireadh chun cinn ar Facebook. I rith an fheachtais, bhain an t-ábhar maidir le hearraí lochtacha ar láithreán gréasáin an CICT os cionn 43,500 amharc uathúil leathanaigh agus léadh an t-ábhar ar ardáin eile trí 21,000 amharc leathanaigh eile.

Iasachtaí

Cuireadh tús le feachtas um fheasacht phoiblí i Meitheamh chun tomhaltóirí a chur ar an eolas ar na rudaí ar cheart machnamh a dhéanamh orthu nuair a bhíonn siad ag smaoineamh faoi iasacht phearsanta a ghlacadh. Lean fógraíocht ar an raidió ar feadh coicíse i Meitheamh ar stáisiún náisiúnta, uirbeacha agus réigiúnacha raidió. Bhí fógraí taispeána ar líne á reáchtáil líne i measc líonra fairsing láithreáin ghréasáin. Bunaíodh réimse comhpháirtíochtaí meán ina raibh ailt chun tomhaltóirí a spreagadh chun an t-ábhar faoi iasachtaí pearsanta ar na láithreáin spriocdhírthe a léamh. Mar thoradh ar an bhfeachtas, tugadh 19,300 cuairt uathúil ar an ábhar faoi iasachtaí ar láithreán gréasáin tomhaltóirí an CICT, agus baineadh os cionn 25,400 amharc amach ar ábhar a bhain le hiasachtaí (arna sholáthar ag an CICT) i bhfoirm eagarthóireachta ar láithreáin spriocdhírthe.

Rannpháirtíocht na Meán

Déanann an CICT faisnéis thábhachtach a chur in iúl trí na meáin maidir lenár sainchúram reachtúil agus chun tomhaltóirí a chur ar an eolas faoi na seirbhísí a chuirimid ar fáil. Mar gheall gurb eagraíocht nua sinn, tugadh tús áite mór in 2015 do chinntiú go bhfuil tomhaltóirí agus gnólachtaí feasach ar ról agus sainchúram an CICT.

Miondealú ar ghníomhaíocht mheán an CICT:

- D'fhonn go ndéanfadh an CICT ceangal leis an sprioclucht ábhartha tomhaltóirí (d'fhéadfadh nach tomhaltóirí ar líne iad i bhfírinne) le hábhar tráthúil, eisímid cumarsáid réamhghníomhach maidir le cló, ar líne agus na meáin chraolta. Is éard a bhíonn i gceist leo CSAanna, cás-staidéar agus gnéithe téamúla i measc na nuachtán náisiúnta agus réigiúnach. Sholáthair an CICT 46 alt do na nuachtáin réigiúnacha, chríochnaigh sé CSAanna míosúla sna nuachtáin náisiúnta agus sholáthair se 15 alt faoi chearta tomhaltóirí agus airgeadas pearsanta d'irisí.
- Chomh maith leis sin, déanann an CICT teagmháil leis na meáin chun teachtaireachtaí tábhachtacha corparáideacha a chur in iúl – ar nós gníomh forfheidhmithe agus treoir le haghaidh gnólachtaí. Sa tréimhse a chumhdaítear sa tuarascáil bhliantúil seo, d'eisigh an CICT 26 cumarsáid go réamhghníomhach do na meáin a chumhdaíonn réimse ábhar, ina measc gníomh forfheidhmithe, cinntiúcháin chumaisc agus taighde.

Sampla de conas a chabhraíonn na meáin linn ár sainchúram reachtúil a chomhlíonadh

In 2015, shainaithin an CICT saincheist thromchúiseach táirge maidir le Cláir Ainlithe. Trínár bhfaireachas margaidh, shainaithin an CICT líon miondíoltóirí agus iompórtálaithe a raibh na táirgí seo á gcur ar an margadh acu agus chuir an CICT tús le himscrúduithe le comhlíonadh na dtáirgí seo a dhearbhu i dtaobh reachtaíocht um shábháilteacht táirgí an AE agus na hÉireann. Chabhraigh na meáin linn chun ár mbuarthaí a chur in iúl maidir le sábháilteacht Chláir Ainlithe do ghnólachtaí agus do thomhaltóirí trí thart ar 90 píosa cumhdaigh.

Sprioclucht nua a aimsiú

Is é Ireland AM an clár bricfeasta is mó a n-amharctar air ar theilifís na hÉireann, agus féachann nach mór 400,000 breathnóir air, ar an meán, gach seachtain. Idir Lúnasa 2015 agus Eanáir 2016, tháinig an CICT i láthair ar Ireland AM gach mí agus réimse ábhar á chumhdach acu, ina measc ceannach ar líne, sábháilteacht bhréagáin, seiceálacha atá le déanamh sula gceannaítear gluaisteán agus fiachas cárta creidmheasa a bhainistiú. Ar an iomlán, d'aimsigh na míreanna 315,600 duine. Ina theannta sin, d'aimsigh sraith leideanna físeáin a forbraíodh go speisialta os cionn 2.5 milliún duine aonair ar chainéil mheán sóisialta an CICT.

Soláthraíonn na cainéil mheán sóisialta bealach chun idirchaidreamh a dhéanamh lenár réimse fairsing páirtithe leasmhara, anuas ar chainéal breise a sholáthar chun monatóireacht a dhéanamh ar shaincheisteanna a dhéanann difear do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí. Tá méadú 58% tagtha ar lucht leanúnacha ár leathanaigh Facebook ón 31 Deireadh Fómhair 2014 aníos go dtí an 25,326 an 31 Nollaig 2015 agus bhain ár bpostálacha i rith na tréimhse seo 5,885,093 amharc amach. De bhreis air sin, tá méadú 33% tagtha ar ár lucht leanúna Twitter aníos go dtí 1,927 de lucht leanúna agus bhain ár

An 25 Feabhra 2015 – an phostáil “D’Airgead a Bhainistiú” arna cur chun cinn ag Facebook

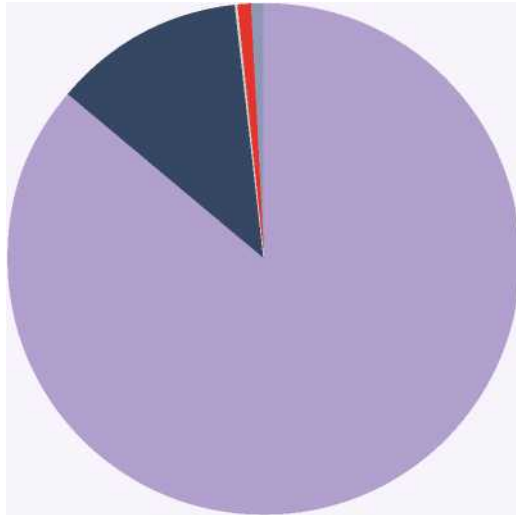
Daoine a aimsíodh	303,616
Líon na n-uaireanta a dúradh “Is Maith Liom”, líon na dtuairimí a tugadh, líon na n-uaireanta a roinneadh é	1,241
Líon na n-uaireanta a cliceáladh ar an bpostáil	9,152

tvuíteanna 419,996 tuairim amach.

D. Teagmhálaithe tomhaltóirí na líne cabhrach

Soláthraíonn líne chabhrach tomhaltóirí an CICT faisnéis chun cabhrú le tomhaltóirí saincheisteanna a réiteach a bhaineann lena gcearta tomhaltóirí nó le saincheisteanna a réiteach a d'fhéadfadh bheith acu le táirge nó seirbhís airgeadais. Fuarthas 50,924 teagmháil ó thomhaltóirí i gcaitheamh na tréimhse ón 1 Samhain 2014 go dtí an 31 Nollaig 2015.

Teagmhálacha tomhaltóirí



- Guthán: 43,988 |
- Ríomhphost: 6,173 |
- Cuirteanna: 22 |
- Litreacha: 350 |
- Na Meáin Shóisialta: 391

Na 10 gCuideachta ba mhó a bhí ina n-údar le teagmháil tomhaltóirí leis an CICT		
Líon	Cuideachta	Líon na dTeagmhálacha in 2015
1	eircom/eir	1,045
2	Vodafone	1,022
3	Three Ireland	1,016
4	UPC/Virgin Media	672
5	Meteor	578
6	Harvey Norman	522
7	Powercity	374
8	Argos	349
9	Currys	312
10	Sky	264

Na 10 dtáirge/seirbhís ba mhó a bhí ina n-údar le teagmháil tomhaltóirí leis an CICT		
Líon	Earnáil	Líon na dTeagmhálacha in 2015
1	Teileachumarsáid	6,071
2	Feithiclí agus iompar pearsanta	4,700
3	Éadaí/coisbheart/oiriúintí	2,791
4	Earraí leictreonacha agus gaolmhara fuaime agus físe	2,532
5	Troscáin agus fearastú	1,772
6	Gléasanna tí	1,769
7	Cothabháil/feabhsúcháin foirgnimh Tí	1,707
8	Iompar, taisteal agus saoirí	1,591
9	Breosla agus fónais	1,190
10	Seirbhísí speisialtóra agus gairmiúla	932

Na 10 saincheist ba mhó a bhí ina n-údar le teagmháil tomhaltóirí leis an CICT		
Líon	Saincheist	Líon na dTeagmhálacha in 2015
1	Earraí agus seirbhísí – díol earraí	14,971
2	Conarthaí	8,205
3	Praghsáil	1,151
4	An Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí/Ríomhthráchtáil	1,118
5	Seirbhís do Chustaiméirí	655
6	Cleachtais éagóracha tráchtála	575
7	Fógraíocht	465
8	Sábháilteacht táirgí	401

Tá an CICT uathúil sa mhéid go bhfuil ár saineolas bunaithe ar shainchúram fairsing, a cheadaíonn dúinn súil a chaitheamh ar eispéiris agus iompar tomhaltóirí agus gnólachtaí i líon comhthéacsanna agus margáí éagsúla, ach d'fhéadfadh nach ndéileálfadh gníomhaireachtaí eile ach le hearnálacha nó le saincheisteanna sonracha. Déanann seo ár dtuiscint a fhairsingiú agus cheadaíonn sé dúinn chun réitigh éifeachtacha a shainathint níos fearr. D'fhonn saincheisteanna atá ag teacht chun cinn a shainathint a imríonn tionchar ar thomhaltóirí agus ar ghnólachtaí, tugaimid faoi anailís ar na teagmhálacha a dhéantar linn. Cheadaíonn an scrúdú seo dúinn a shainathint go díreach cathain a bhíonn saincheisteanna a imríonn tionchar ar mhargáí forleatach agus chun ár

gcuid oibre a dhíriú ar na limistéir seo chun an tionchar is mó a imirt ar gheilleagar na hÉireann.

E. Eagraíochtaí/grúpaí a aimsíodh le cláir oideachais airgeadais.

Scileanna Airgid don Saol

Caint saor in aisce phearsanta is ea “Scileanna Airgid don Saol” (“Money Skills for Life”) de chuid an CICT, a sholáthraítear san áit oibre. Cuireann an clár faisnéis agus leideanna maidir le hairgeadas pearsanta ar féidir leis na daoine a fhreastalaíonn air a úsáid chun athruithe a dhéanamh chun cabhrú leo bainistiú níos fearr a dhéanamh ar a gcuid airgid. Seoladh an clár in Aibreán 2012 agus tá 22,700 duine aimsithe aige trí 600 caint. Tugtar lámhleabhar agus pleanálaí saor in aisce do gach duine a fhreastalaíonn ar an gclár.

I rith na tréimhse ó Shamhain 2014 go dtí deireadh na Nollag 2015, sholáthair an clár 58 caint timpeall na tíre agus bhain nach mór 3,600 duine tairbhe dhíreach ó fhreastal air. Tá cainteanna arna soláthar againn in go leor beairicí airm agus ar urláir mhonarchan agus shiopa, anuas ar choláistí, oifigí, ionaid phobail agus go leor láithreacha eile do chúigear duine, ar a laghad, agus do 200 duine, ar a mhéid.

Ceisteanna Airgid – Gearrchúrsa in Airgeadas Pearsanta do dhaltaí na Sraithe Sóisearaí

Le roinnt blianta anuas, d’fhorbair an fhoireann Oideachas Airgeadais acmhainn ar líne ar a dtugtar Ceisteanna Airgid (‘Money Matters’), ar gearrchúrsa i dtaca le hairgeadas pearsanta é do dhaltaí na Sraithe Sóisearaí. Tá an cúrsa le tosú i Meán Fómhair 2016, acmhainn teagaisc agus foghlama ar líne saor in aisce agus furasta le húsáid é do dhaltáí meánscoile agus dá múinteoirí. Sa ghearrchúrsa, tá treoirlínte do mhúinteoirí, pleananna ceachta, smaointe le haghaidh tionscadal agus sonraíocht chúrsa, a chuireann le cumas agus le scileanna daltaí chun tabhairt faoi fhoghlaim fhéintreoirithe, a thacaíonn le measúnú a dhéanamh ar fhoghlaim agus a sholáthraíonn smaointe chun measúnú a dhéanamh ar chreidiúnú.

Tá an cúrsa miondealaithe isteach i gceithre shnáithe uathúla, agus déileálann gach snáithe le gné éagsúil d’airgeadas pearsanta. Caitheann an chéad dá shnáithe ar choincheap an airgid, conas a tháinig sé chun cinn le himeacht ama agus, ar a uain sin, conas a chabhraíonn sé le daltaí chun tuiscint níos fearr a fhorbairt ar an gcaidreamh atá acu le hairgead. Ceadáíonn snáithe a trí do dhaltáí chun smaoineamh faoi smacht a ghlacadh ar a n-airgeadas trí dhíriú ar tháirgí agus seirbhísí éagsúla airgeadais agus ar roghanna gaolmhara íocaíochta. Cabhraíonn snáithe a ceathair le tomhaltóirí feasacha a dhéanamh de dhaltáí trí fhoghlaim faoi chearta tomhaltóirí, trí chleachtadh a dhéanamh ar ghearáin a dhéanamh agus trí thuiscint a fháil ar árachas. Cuimsítear i ngach ceann de na snáitheanna ceachtanna, tionscadail, cluichí nó tráth na gceist chun cabhrú le heispéireas níos taitneamhaí agus níos idirghníomhaí a dhéanamh den eispéireas foghlama. Tá Ceisteanna Airgid deartha le haghaidh múinteoirí agus daltaí, agus tá limistéir aonair acmhainní ann ar féidir rochtain a fháil orthu chun níos mó treorach a sholáthar maidir leis an láithreán a úsáid agus a sholáthraíonn faisnéis ghinearálta ar theagasc na Sraithe Sóisearaí. Mar chuid den phróiseas seo, spreagtar d’úsáideoirí chun ár n-ábhair theagaisc ríomhfhoghlama a íoslódáil agus chun ár suirbhéanna aiseolais iontógtha a chomhlánú chun cabhrú linn timpeallacht atá cothrom le dáta, ábhartha agus cuimsitheach a choimeád.

Spríoc Straitéiseach 4

Leanfaimid ag dul faoi fhorbairt mar eagraíocht atá torthaí-thiomáinte a bhfuil d'uaimhian aici na caighdeán is airde a bhaint amach i ngach rud a dhéanaimid.

Cruthaíonn cruthú an CICT deis uathúil chun comhlacht nua, neamhspleách agus údarásach a chruthú a bhfuil an t-eolas agus an saineolas aige chun na torthaí is fearr a bhaint amach don gheilleagar, don Stát, do ghnólachtaí agus do thomhaltóirí. Eagraíocht atá sa CICT atá cistithe go príomha ag acmhainní poiblí agus ní mór dó oibriú a éifeachtaí agus is féidir agus a léiriú go soláthraímid luach ar airgead ar airgead na gcáiníocóirí trí thorthaí inbhraite a sholáthar.

Príomhtháscairí Feidhmíochta

- Tionscadail rathúla thrasfheidhmeacha:
- Cláir feabhsúcháin leanúnaigh arna soláthar.
- Struchtúir éifeachtacha cumarsáide inmheánaí.
- Acálacha iniúchta ar gníomhaíodh ina leith agus rioscaí gnó a bainistíodh go gníomhach.
- Cláir éifeachtacha oiliúna agus forbartha curtha i bhfeidhm.
- Bainistíocht feidhmíochta curtha i bhfeidhm go gníomhach agus go cóir.
- Tionscnaimh éifeachtacha sholáthair, choigiltí costais agus luach ar airgead.
- Nósanna imeachta um chosaint sonraí, eitice in oifigí poiblí, airgeadais.

A. Tionscadail rathúla thrasfheidhmeacha

An Cónascadh

Ba thionscadal mór cruthú an CICT, a ghlac go leor ama agus acmhainní ón nGníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí agus ón Údarás Iomaíochta. Lean roinnt gnéithe den tionscadal seo ar aghaidh i ndiaidh thionscnamh foirmiúil an CICT, le haistriú gan chostacht chuig an eagraíocht nua a chinntiú. Bhí baint ag gach Rannán ann seo. In 2015, rinne Oifig na nOibreacha Poiblí (an OOP) cinneadh chun ceann d'áitribh an CICT ar Bhóthar Fhearchair a fhágáil. Chruthaigh seo tionscadal ríthábhachtach chun an fhoireann go léir a aistriú chuig láthair shingil ag Cearnóg Parnell, ónar eascair gur aistrigh 43 comhalta foirne chuig Bóthar Fhearchair. Tugadh faoin bpróiseas athlonnaithe, inar aistríodh 50% den fhoireann, go rathúil laistigh d'amlíne an-ghearr i gcomhpháirt leis an OOP agus léirigh sé iarrachtaí fhoireann iomlán an CICT, agus iarrachtaí ár nAonaid Lánpháirtíochta. Thaispeáin an fhoireann an-solúbthacht agus an-tiomantas i gcaitheamh an aistrithe seo.

Tionscadal Scileanna Imscrúdaithe

In 2015, chríochnaigh an eagraíocht tionscadal chun na tréithe agus na scileanna a shainiú le haghaidh imscrúduithe i measc roinnt limistéar sa CICT d'fhonn cabhrú le sainiú ról, earcaíocht agus cláir oiliúna. I gcaitheamh an trátha, bhí folúntais i ngach Rannán agus Aonad forfheidhmithe agus tháinig an deis aníos chun na scileanna agus na tréithe araon a fhiosrú atá le sonrú ar fud na heagraíochta anuas ar na leibhéil scileanna agus tréithe a theastaíonn le haghaidh saghsanna oibre ar leith.

Thug an grúpa tionscadail faoi sheisiún ransaithe smaointe, taighde deisce agus rinne sé idirchaidreamh le gníomhaireachtaí imscrúdaithe eile in Éirinn agus in áiteanna thar lear araon. Shainiú an creat inniúlachta dhá thréith phearsanta agus deich n-inniúlacht imscrúdaithe. Cabhróidh seo leis an CICT chun na scileanna cuí a earcú agus chun cláir oiliúna a fhorbairt chun feabhas a chur ar na scileanna reatha agus chun cur leo.

Tionscadal CCPC.ie

In 2015, bhain an CICT garsprioc shuntasach amach inár mbunaíocht agus inár gcomhtháthú. Cuireadh ár láithreán gréasáin corparáideach nua, ccpc.ie, beo ar an idirlíon agus tháinig sé in ionad láithreáin ghréasáin na seaneagraíochta agus an láithreáin eatramhaigh. Bhí seo ina thoradh ar thionscadal mór, a bhí mar chuid den chlár cónasctha i dtosach báire. Bhí foireann ó roinnt Rannáin éagsúla ar fud na heagraíochta i bhfoireann an tionscadail.

Oiliúint cuardaigh bréige d'Oifig Údaraithe

Caitheann an CICT am agus acmhainní suntasacha i dtreo oiliúint réalaíoch oibríochtúil. Tá an oiliúint seo dírithe go príomha ar inniúlachtaí agus cumas Oifigeach Údaraithe a fhorbairt agus a choimeád d'fhonn gur féidir leo oibriú i dtimpeallachtaí aonair agus foirne. Príomhchleachtadh oiliúna in 2015 a bhí in oiliúint a chur ar bhreis agus 40 comhalta foirne a baineadh ó gach Rannán in ullmhú agus i dtabhairt faoi chuardach mór. Tugadh faoin gcleachtas ag láthair sheachtrach oiliúna faoi choinníollacha ionsamhlaithe faoi bhrú a rinne an ullmhacht oibríochtúil, comhtháiteacht agus freagairt an CICT a thástáil. Bhain feidhmíocht fhoriomlán na foirne caighdeán sásúil amach. Sainiúidh limistéir atá le feabhsú agus táthar ag dul i ngleic leo i gcaitheamh na bliana reatha oiliúna.

B. Cláir feabhsúcháin leanúnaigh arna soláthar

Straitéis Eagraíochtúil Forbartha

Thug an CICT faoi mhéid suntasach oibre chun eagraíocht aontaithe a chruthú an 31 Deireadh Fómhair 2014. Ag leanúint ó bhunú na heagraíochta, teastaíonn breis oibre chun réimse riachtanais agus dúshláin eagraíochtúla a bhainistiú, chun tacú leis an eagraíocht chun a sainchúram reachtaíochta a chomhlíonadh. In 2015, chuir an CICT tairiscint isteach ar thacaíocht don Straitéis Forbartha Eagraíochtúla agus ar thacaíocht le Cur i bhFeidhm. Lorgaíonn an Straitéis chun dul i ngleic leis an méid a leanas:

- Cinntiú go bhfuil príomhphróisis eagraíochtúla agus ghaolmhara AD ailínithe leis an Ráiteas Straitéise agus le luachana na heagraíochta nua,
- Cumas cuí eagraíochtúil a fhorbairt trí nósanna imeachta éifeachtacha anailíse ar riachtanais, earcaíochta, coinneála, grádaithe agus oiliúna agus creat sainithe soláthair á úsáid,
- An fhoireann a éascú chun an méid a rannchuidíonn siad a uasmhéadú trí fheidhmíocht bunaithe ar fhreagracht agus tarmligean gairmiúil le haschur sainithe,
- Tacú le cleachtais agus iompar oibre a fhorbairt bunaithe ar chomhoibriú trasroinne, cumarsáid éifeachtach inmheánach agus feabhsú leanúnach,
- Cabhrú leis an CICT chun próisis nua eagraíochtúla agus AD a chur i bhfeidhm agus a leabú, a thuigeann an fhoireann agus a dtacaíonn siad leo.

Roghnaíodh soláthraí seirbhíse in 2015 i ndiaidh próiseas tairisceana iomaíoch agus cuireadh tús le hobair ar fhorbairt Straitéis Forbartha Eagraíochtúla an CICT in 2015, agus ceapadh Urraitheoir inmheánach agus Bainisteoir Tionscadail.

Bainistíocht Tionscadail

Baineann ríthábhacht le glacadh le cur chuige singil i leith bainistíocht tionscadail lena chinntiú go ndéantar gach tionscadal a gcuireann an eagraíocht tús leo a scóipeáil, a bhainistiú agus a thomhas. In 2015, chuir an CICT tús le hobair ar chóras saincheaptha bainistíochta tionscadail intí a fhorbairt. Mar chuid den phróiseas seo, scrúdaíomar an dea-chleachtas in eagraíochtaí eile comhchosúla go hidirnáisiúnta, rinneamar measúnú ar thorthaí tuarascáil Iniúchta Inmheánaí ar iar-phróiseas an Údaráis Iomaíochta agus reáchtálar oiliúint um bainistíocht tionscadail. D'fhaomh gach Comhalta den Choimisiún an córas bainistíochta tionscadail seo i Nollaig 2015.

Ráiteas Straitéise

I rith 2015, críochnaíodh tionscadal chun chéad Ráiteas Straitéise trí bliana an CICT, a ghabhann ón mbliain 2015 go dtí 2018. I gcaitheamh an Ráiteas Straitéise seo a fhorbairt, chuamar i gcomhairle le réimse fairsing páirtithe leasmhara seachtracha agus inmheánacha, fuair eamar aighneachtaí scríofa ó ghrúpaí ionadaíochta gnó agus tomhaltóirí, agus thugamar faoi chruinnithe le Ranna Rialtais, rialtóirí earnála, cleachtóirí dlí agus le hacadóirí.

Prionsabail um beartú tosaíochta

Tá an chumhacht ag an CICT lena roghnú chun gníomhú i limistéir ina mbraithimid gur mó is féidir linn feabhas a chur ar leas tomhaltóirí. Cuireann beartú tosaíochta ar ár gcumas againn ár n-acmhainní a dhíriú ar na limistéir a chinnteoidh go bhfuil ár n-

acmhainní á n-uasmhéadú againn ar mhaithe le tomhaltóirí, gnólachtaí agus an geilleagar.

Mar shampla, cabhraíonn beartú tosaíochta linn cinneadh a dhéanamh faoi na saghsanna gníomhaíochtaí, gníomhartha forfheidhmithe, saincheisteanna abhcóideachta, tionscnaimh um fheasacht phoiblí nó gníomhaíocht eile a d'fhéadfadh an CICT a roghnú chun tabhairt fúithi d'fhonn feabhas a chur ar leas tomhaltóirí.

D'fhonn cabhrú linn ár misean a bhaint amach agus bheith trédhearcach maidir lenár roghanna, d'fhorbraíomar na ceithre phrionsabal um beartú tosaíochta ardleibhéil i rith 2015. Is iad seo:

- An leibhéal de dhíobháil gheilleagrach agus/nó fhisiciúil,
- Tionchar dóchúil ghníomh an CICT,
- Tábhacht straitéiseach,
- Rioscaí, acmhainní agus costais.

Téama coiteann atá i gceist i ngach ceann de na prionsabail is ea go mbuntacóidh faisnéis agus fianaise a bailíodh le gach idirghabháil mar thoradh ar fhaisnéis mhargaidh, teagmháil a dhéantar lenár líne chabhrach tomhaltóirí, taighde, imscrúdú agus dea-chleachtas idirnáisiúnta. Déantar faisnéis a mheasúnú agus a phróiseáil ina dhiaidh sin le foinse agus méid na faidhbe a shainithint, go háirithe scála na díobhála a dhéantar do thomhaltóirí, díobháil airgeadais ach go háirithe, ach ní dhearnadh measúnú air sin amháin.

C. Struchtúir éifeachtacha cumarsáide inmheánaí

Cumasaíonn córais mhaithe chumarsáide inmheánaí teachtaireachtaí a chur i mbreis agus treo amháin. Aithnímid an tairbhe is féidir le lucht saothair atá feasach, ar spéis leo agus atá tiomanta a chruthú don CICT. Próiseas ó bhun aníos agus cliathánach is ea ár bhfeidhm chumarsáide inmheánaí i measc foirne anuas ar phróiseas traidisiúnta ón mbarr anuas. In 2015, dhíríomar ar na cainéil reatha chumarsáide inmheánaí a athnuachan agus feabhas a chur ar chumarsáid agus ar idirchaidreamh leis an bhfoireann ar an iomlán.

Is iad cuspóirí chumarsáid inmheánach an CICT:

- Feabhas a chur ar chumarsáid leis an bhfoireann d'fhonn go dtéann siad i ngleic le agus go mbíonn cur amach acu ar obair an CICT,
- Cumarsáid inmheánach a sholáthar a chabhróidh leis an CICT chun príomhtheachtaireachtaí a phleanáil, a scagadh agus a chur in iúl don fhoireann ar bhealach comhordaithe,
- A úsáideann cumarsáid mar bhealach chun éachtaí a mhealladh, a spreagadh agus a aithint,
- Braistint aitheantais a spreagadh i measc fostaithe i dtaobh ár spriocanna, misin agus nósanna imeachta,
- Cultúr cumarsáid dhá bhealach a chruthú agus a leabú.

Nuair a bunaíodh an CICT, i measc na ndúshlán a bhí le sárú láithreach bonn bhí an chaoi go raibh an fhoireann lonnaithe in dhá fhoirgneamh, a raibh a gcóras féin TFC acu. Chuathas i mbun beart láithreach bonn chun tabhairt faoin ngá a bhí le foirne nua a chruthú agus aistríodh 28 comhalta foirne laistigh dá láthair reatha, nó chuig láthair nua. Theastaigh roinnt athfheistiú a dhéanamh ar spás reatha oifige ó na haistrithe seo agus ba ghá ceathrar comhaltaí foirne a bheith lonnaithe in dhá áit.

B'iomáí dúshlán a chruthaigh dhá láthair oifige a bheith ann, go háirithe i dtaobh na cumarsáide idir an fhoireann agus cumarsáid inmheánach. Chabhraigh na tionscnaimh a leanas chun na dúshlán seo a shárú:

- I Meitheamh 2015, tugadh tionscadal chun críche chun an dá fhoirgneamh a aistriú chuig córas singil TFC, Chruthaigh seo tairbhí láithreacha agus inbhraite maidir le roinnt comhad, oibriú tras-Roinne, bainistíocht cáipéisí agus rialú a dhéanamh ar shócmhainní TFC,
- Bhí gach seimineár foirne ar bun faoi dhó, ceann i ngach láthair, lena chinntiú go raibh an deis ag an bhfoireann go léir chun freastal ar cheann de na cruinnithe,
- Tionóladh cruinnithe rialta uile-foirne i láithreacha singil amach ón láithreán mar gheall nach raibh ar chumas ceachtar foirgneamh chun an fhoireann go léir a óstáil,
- Eisíodh nuashonruithe seachtainiúla don fhoireann go léir lena chinntiú gur cuireadh ar an eolas iad go comhsheasmhach ar fhorbairtí agus imeachtaí suntasacha.

D. Tuarascálacha iniúchta ar gníomhaíodh ina leith agus rioscaí gnó a bainistíodh go gníomhach

Tá Coiste Iniúcháireachta an CICT neamhspleách i bhfeidhmiú a fheidhmeanna agus níl sé faoi réir treorú nó rialú ó aon pháirtí eile. Tá triúr comhaltaí seachtracha agus comhalta amháin den CICT ann. Is iad siúd; Noreen Fahy ón bhForas Riaracháin, an cuntasóir Georgina Conroy, státseirbhíseach sinsearach ar scor, Brian Whitney agus Gerald FitzGerald, Comhaltaí den Choimisiún.

I rith na tréimhse seo, d'ordaigh an Coiste go dtabharfaí faoi líon iniúchtaí thar a cheann ag Capita Consulting, iniúcháirí inmheánacha an CICT. Tugadh faoi na hIniúchtaí Inmheánacha a leanas sa tréimhse ón 31 Deireadh Fómhair 2014 go dtí deireadh 2015:

- Soláthar,
- Rialachas Corparáideach,
- Rialuithe Inmheánacha Airgeadais,
- Sábháilteacht Táirgí.

Cuireadh moltaí chun cinn i ngach cás, agus tuairiscíodh an dul chun cinn ar a gcur i bhfeidhm don Choiste Iniúcháireachta.

E. Cláir éifeachtacha oiliúna agus forbartha curtha i bhfeidhm

Go déanach in 2014, d'fhaomh an CICT beartas nua Oideachais agus Oiliúna. I ndiaidh gur glacadh leis, rinneadh plé ar phleananna foghlama agus forbartha leis an bhfoireann uile mar chuid den phróiseas Bainistíochta Feidhmíochta. Iarrann an próiseas seo ar an bhfoireann agus ar a mbainisteoirí líne chun limistéir a shainaithint le haghaidh foghlama

agus forbartha i gcomhthéacs ról poist an chomhalta foirne agus i dtaobh a bhforbartha pearsanta.

Anuas ar oiliúint aonair, soláthraíodh an ghrúpoiúint a leanas, chomh maith:

- Tugadh oiliúint isteach ar CBFF (Córas Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta) an CICT i measc gach athbhreithneora i rith 2015 le comhsheasmhacht a chinntiú sa phróiseas um beartú spriocanna agus sa phróiseas athbhreithnithe agus lena chinntiú go mbaineann an eagraíocht an tairbhe uasta ón bpróiseas i dtaobh feidhmíocht na foirne uile a bhainistiú,
- D'fhreastail Cinn Aonaid nuacheaptha ar oiliúint shaincheaptha a bhí deartha do bhainisteoirí nua nó nach raibh an oiread céanna taithí acu. Dhírigh an cúrsa oiliúna dhá lá ar cheannaireacht, stíleanna éagsúla bainistíochta, cumarsáid éifeachtach, dul i gcion ar agus cur ina luí ar dhaoine eile, coimhlint a láimhseáil, daoine eile a spreagadh agus foirne éifeachtacha a chruthú,
- D'fhreastail ochtar comhaltaí foirne ar chúrsa um scileanna cur i láthair a sholáthair éascaitheoirí seachtracha ar bhonn intí,
- Eagraíodh sé sheimineár foirne inmheánacha dhéag chun an deis a thabhairt don fhoireann chun foghlaim faoi obair chodanna eile den eagraíocht, Bain tábhacht ar leith leis seo i gcomhthéacs chruthú na heagraíochta nua, scóip ár bhfeidhmeanna agus roinnt feidhmeanna nua a chruthú i ngeall ar an Acht um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, 2014,
- Rinneadh comhaontú ar chuspóirí feidhmíochta le haghaidh na bliana 2015 leis an bhfoireann uile agus rinneadh athbhreithniú orthu i lár na bliana agus ag deireadh na bliana, Cuireadh oiliúint ar gach bainisteoir chun aiseolas éifeachtach agus táirgiúil a thabhairt mar chuid den phróiseas athbhreithnithe feidhmíochta.

F. Bainistíocht feidhmíochta curtha i bhfeidhm go gníomhach agus go cóir

In 2014, d'fhaomh an CICT Córas nua Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (CBFF) i ndiaidh dul i gcomhairle leis na Bainisteoirí Sinsearacha. Rinneadh comhaontú ar chuspóirí feidhmíochta le haghaidh na bliana 2015 leis an bhfoireann uile agus rinneadh athbhreithniú orthu i lár na bliana agus ag deireadh na bliana. Cuireadh oiliúint ar gach bainisteoir chun aiseolas éifeachtach agus táirgiúil a thabhairt mar chuid den phróiseas athbhreithnithe feidhmíochta.

G. Tionscnaimh éifeachtacha sholáthair, choigiltí costais agus luach ar airgead

Treoirínte Soláthair

Forbraíodh treoirínte nua soláthair don fhoireann uile. Cé go bhfuil saineolas inmheánach soláthair ag an CICT, cruthaítear leibhéal bunúsach eolais ar fud na heagraíochta má thuigeann an fhoireann prionsabail bhunúsacha na rialacha soláthair. Cuirtear comhairle ar an bhfoireann ar fud an phróisis soláthair lena chinntiú go bhfuil sí cóir agus trédhearcach. Anuas air sin, trí threoirínte soláthair a roinnt, meabhraítear don fhoireann gurb ann d'fhreagrachtaí dlíthiúla sa limistéar seo.

Coigiltí Costais

I ndiaidh próiseas tairisceana poiblí, rinneadh coigiltí suntasacha ar an méid a caitheadh ar ár líne chabhrach a sholáthar. Bhain ár dtairiscint le haghaidh Cuntasaíochta coigiltí amach, chomh maith.

I gcaitheamh 2016, d'oibríomar le hOifig na nOibreacha Poiblí chun láthair lár nua-aimseartha cathrach a shainaithint d'fhonn éifeachtúlacht níos fearr fuinnimh agus costais níos ísle chíos a sholáthar don Stát ón mbliain 2017 ar aghaidh.

H. Nósanna imeachta um chosaint sonraí, eitice in oifigí poiblí, airgeadais

Nósanna Imeachta Airgeadais

Rinneadh beartais agus nósanna imeachta nua airgeadais a fhorbairt agus a scaipeadh lena chinntiú go raibh an fhoireann go léir ar an eolas ar na próisis nach mór dóibh a leanúint nuair a cheannaíonn siad earraí nó seirbhísí thar ceann na heagraíochta.

Comhaontú Leibhéal na Seirbhíse

Déanann an CICT comhaontú ar Chomhaontú bliantúil Leibhéal na Seirbhíse (CLS) leis an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta. I rith Mhárta 2015, forbraíodh agus comhaontaíodh CLS eatramhach bunaithe ar phlean oibre eatramhach an CICT. Bhí plean oibre eatramhach i bhfeidhm, ar feitheamh fhoilsiú Ráiteas Straitéise an CICT. Nuashonraíodh an CLS i ndiaidh gur forbraíodh plean oibre an CICT don tréimhse ó Mheitheamh 2015 do dtí deireadh 2016.

Sheol an CICT tuarascálacha ráithiúla ar aghaidh i gcoinne na bPríomhtháscairí Feidhmíochta a dtugtar breac-chuntas orthu sa CLS don Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta. Tionóladh cruinnithe ráithiúla CLS, ina theannta sin.

Saoráil Faisnéise

I rith 2015, dhéileáil an CICT le 15 iarratas ar Shaoráil Faisnéise.

Nochtadh Leasa

Tá nósanna imeachta i bhfeidhm le comhlíonadh an Achta um Eitic in Oifigí Phoiblí, 1995 agus an Achta um Chaighdeán in Oifigí Phoiblí, 2001 ag an CICT a chinntiú. Chuir Comhaltaí an Choimisiúin ráitis leasa faoi bhráid an Rúnaí agus soláthraíodh cóipeanna do Rúnaí an Choimisiúin sa Choimisiún um Chaighdeán in Oifigí Phoiblí. Anuas air sin, chloígh comhaltaí foirne a bhfuil poist ainmnithe acu, leis an dá Acht

Aguisíní

Aguisín 1

1. Fíneálacha, Pionóis agus Orduithe Cúitimh

Reachtaíocht arna sárú:

- Saruithe ar an Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 - mar a thuiriscítear le hAlt 43(1) agus le hAlt 43 (3)(b)(vii), Alt 43(3)(b)(x), Alt 43 (3)d contrártha d'Alt 47.
- Sárú ar Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Sábháilteacht Ghinearálta Táirgí), 2004.

An tUasal Brian Fassnidge, ag trádáil roimhe sin mar Motorcity Bhóthar an Náis, 15 Bóthar an Náis, Baile Átha Cliath 22

- An tAcht um Chosaint Tomhaltóirí 2007: Gearradh fineáil €3,000 ar an Uasal Fassnidge i ndiaidh é a chiontú go hachomair as trí chion faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí Bhain na cionta sin bheith ag gabháil do chleachtais thráchtála mhíthreoracha maidir le mótarfheithiclí a dhíol le tomhaltóirí.
- Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Sábháilteacht Ghinearálta Táirgí), 2004: Gearradh fineáil €1000 ar an Uasal Fassnidge i ndiaidh é a chiontú go hachomair as cion amháin faoi Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Sábháilteacht Ghinearálta Táirgí), 2004. Bhain an cion le mótarfheithicil dhainséarach a dhíol.
- Ordú Cúitimh faoi Alt 81 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007: I ndiaidh é a chiontú go hachomair as ciontuithe faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 agus i ndiaidh iarratais ón gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, ordaíodh don Uasal Fassnidge suim €500 a íoc le gach duine de na tomhaltóirí éagóraithe.

2. Fógraí um Chomhlíonadh (mar a fhoráiltear le hAlt

1. 75 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007)

Reachtaíocht arna sárú:

- Fógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint do thrádálaithe ar theip orthu faisnéis a thabhairt nó a chur ar fáil do thomhaltóirí maidir lena gcearta cianchonarthaí a chur ar ceal faoi Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile), 2013, i dteanga shoiléir agus intuigthe agus ar bhealach atá iomchuí do na modhanna cianchumarsáide arna n-úsáid.

Líon na bhFógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint: 5

Trádálaithe liostaithe in ord aibítre de réir Contae:

- eircom Teoranta, 1 An Ceantar Theas, Bóthar Eoin, Baile Átha Cliath 8
- Meteor Mobile Communications Teoranta, Uimh 1 An Ceantar Theas, Bóthar Eoin, Baile Átha Cliath 8
- Three Ireland (Hutchison) Teoranta, 28/29 Cé Sir John Rogerson, Baile Átha Cliath 2
- UPC Communications Ireland Teoranta, Foirgneamh P2, Páirc Ghnó Eastpoint,
- Cluain Tarbh, Baile Átha Cliath 3
- Vodafone Ireland Teoranta, Mountainview, Baile na Lobhar, Baile Átha Cliath 18

Reachtaíocht arna sárú:

- Fógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint do thrádálaithe a thug eolas míthreorach do thomhaltóirí maidir lena gcearta cianchonarthaí faoi Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile), 2013, mar a thuiriscítear in Alt 43(3)(j) den Acht um Chosaint Thomhaltóirí 2007.

Líon na bhFógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint: 6

Trádálaithe liostaithe in ord aibítre de réir Contae

- Arnotts Teoranta, 12 Sráid Anraí, Baile Átha Cliath 1
- eircom Teoranta, 1 An Ceantar Theas, Bóthar Eoin, Baile Átha Cliath 8
- Meteor Mobile Communications Teoranta, Uimh. 1 An Ceantar Theas,
- Bóthar Eoin, Baile Átha Cliath 8.
- UPC Communications Ireland Teoranta, Foirgneamh P2, Páirc Ghnó Eastpoint, Cluain Tarbh, Baile Átha Cliath 3
- Vodafone Ireland Teoranta, Mountainview, Baile na Lobhar, Baile Átha Cliath 18
- Expert Ireland Retail PLC, Páirc Ghnó Chríos A an Mhuilinn Chearr, An Muileann gCearr, Co. na hIarmhí

Reachtaíocht arna sárú:

- Fógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint do thrádálaithe nár chuir eolas ar fáil do thomhaltóirí maidir le dualgas an trádálaí earraí a sholáthar i gcomhréir leis an gconradh i dteanga shoiléir agus intuigthe agus ar bhealach atá iomchuí do na modhanna cianchumarsáide arna n-úsáid, mar a fhoráiltear faoi Rialachán 10 de Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile), 2013.

Líon na bhFógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint: 1

Trádálaithe liostaithe in ord aibítre de réir Contae

- Expert Ireland Retail PLC, Páirc Ghnó Chríos A an Mhuilinn Chearr, An Muileann gCearr, Co. na hIarmhí

Reachtaíocht arna sárú:

- Fógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint do thrádálaithe chun críocha Alt 43(1) den Acht um Chosaint Thomhaltóirí 2007, ag gabháil do chleachtas tráchtála míthreorach trí thomhaltóirí a chur amú trí fhaisnéis bhréagach maidir le húsáid nó stair mótarfheithicle arna thairiscint le dhíol, mar atá leagtha amach in Alt 43(3)(b)(vii) den Acht um Chosaint Thomhaltóirí 2007, agus go mbeadh a leithéid de chleachtas míthreorach ina chúis leis an ngnáth-thomhaltóir ag dhéanamh cinneadh idirbhirt nach ndéanfadh sé murach sin.

Líon na bhFógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint: 1

Trádálaithe liostaithe in ord aibítre de réir Contae:

- An tUasal Edward McCarthy, ag trádáil mar Phoenix Motors, Bóthar Conyngham, Sráid Gheata na Páirce, Baile Átha Cliath 8

Reachtaíocht arna sárú:

- Fógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint do thrádálaithe a ghearr costas níos airde ar earraí tomhaltóirí ná an praghas a bhí ar taispeáint, mar a thuiriscítear in Alt 43(3)(c) den Acht um

Chosaint Tomhaltóirí 2007.
Líon na bhFógraí um Chomhlíonadh arna n-eisiúint: 16

Trádálaithe liostaithe in ord aibítre de réir Contae.-

- An tUasal Peadar Aspel, ag trádáil ag Aspel's Centra, Upper Strand Street, Eochail, Co. Chorcaí
- AJ Stores Teoranta, ag trádáil ag Centra Jordan's, Aonad 1 Ionad Siopadóireachta Chill an Ardáin, Baile Átha Cliath 24
- B S Q Ireland Teoranta, ag trádáil ag B S Q, Páirc Miondíola Thaobh an Aerfoirt, Sord, Co. Baile Átha Cliath
- Brian Reynolds Car Sales Teoranta, ag trádáil mar Stáisiún Breosla Maxol Mace, Bóthar Dhún Uabhair, Droichead Átha, Co. Lú
- Corajio, ag trádáil mar Mr Price, Páirc Miondíola na Cúlóige, An Chúlóg, Baile Átha Cliath 17
- Lidl Ireland GMBH, ag trádáil mar Lidl, 18 Bóthar Ráth Fearnáin, Tír an Iúir, Baile Átha Cliath 6
- Ladgrove Stores Teoranta, ag trádáil ag Moriarty's SuperValu, Ionad Siopadóireachta Bhaile Phármair, Baile Átha Cliath 20
- Newhill Teoranta, ag trádáil ag Spar, Aonad 14-18 Marfield Mall, Coill Tobair, Baile Átha Cliath 24
- Q E C Teoranta, ag trádáil mar Esso Ché Uiséir, 15-21 Cé Uiséir, Baile Átha Cliath 8
- Ollmhargadh Joyce's (Baile Átha an Rí), ag trádáil ag Ollmhargadh Joyce's, Ionad Siopadóireacht Bhaile Átha an Rí, Baile Átha an Rí, Co. na Gaillimhe
- Tesco Ireland Teoranta, ag trádáil mar Tesco, Galway Ionad Siopadóireacht, Bóthar Áth Cinn, Co. na Gaillimhe
- New Vistas Healthcare Teoranta, ag trádáil ag Nature's Hand, Aonad 28, Ionad Siopadóireacht Crescent, Tuar an Dáil, Luimneach, Co. Luimnigh
- GMBH, ag trádáil mar Lidl, Donore Road, Drogheda, Co. Lú
- Stáisiún breosla Cheapach an Churraigh Teoranta, ag trádáil ag Mace, Stáisiún breosla Cheapach an Churraigh, Ceapach an Churraigh, Tulach Mhór, Co. Uíbh Fhailí
- Tesco Ireland Teoranta, ag trádáil mar Tesco, Market Yard, Ros Comáin, Co. Ros Comáin

- Dunnes Stores, ag trádáil ag Dunnes Stores, Ionad Siopadóireacht Harbour Place, An Muileann gCearr, Co. na hIarmhí

3. Fógraí Íocaíochta Seasta (dá bhforáiltear le hAlt 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007)

Reachtaíocht arna sárú:

- FPNanna arna n-eisiúint do thrádálaithe a sháraigh Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Riachtanais chun Praghsanna Táirgí a Tháscadh), 2002.

Trádálaithe liostaithe in ord aibítre de réir Contae:

- Dairygold Agri Business Teoranta, ag trádáil ag Co-Op Superstores, Bóthar na Páirce, Mala, Co. Chorcaí
- Ollmhargadh O'Sheas (Cóbh) Teoranta, ag trádáil ag Garvey's SuperValu, Tigh an Chnoic, Cóbh, Co. Chorcaí
- Miondíol Ghort an Droichid Teoranta, ag trádáil mar Spar an tSráidbhaile Dhúitsigh, Cluain Dolcáin, Baile Átha Cliath 22
- Miondíol CS C Teoranta, ag trádáil mar Spar, 19-20 Sráid an Dáma, Baile Átha Cliath 2

- Ollmhargadh C S T, ag trádáil ag Ollmhargadh C S T, Ionad Siopadóireacht Inis Pádraig, Bóthar Sionnaigh, Na Sceirí, Co. Baile Átha Cliath
- Cari's Closet Teoranta, ag trádáil ag Cari's Closet, An tSráid Nua, Mullach Íde, Co. Baile Átha Cliath
- Clarke's Bakery Teoranta, ag trádáil ag Clarkes Home Bakery, 54 Cobra Road, Baile Átha Cliath 7
- Corajio, ag trádáil mar Mr Price, Páirc Miondíola na Cúlóige, An Chúlóg, Baile Átha Cliath 17
- Donnybrook Fair Teoranta, ag trádáil ag Donnybrook Fair, 89 Bóthar Morehampton, Domhnach Broc, Baile Átha Cliath 4
- Donnybrook Fair Teoranta, ag trádáil ag Donnybrook Fair, 89 Bóthar Morehampton, Domhnach Broc, Baile Átha Cliath 4
- Empaco Stores Teoranta, ag trádáil mar Collins Centra, 8 an Príomhshráid, Binn Éadair, Co. Baile Átha Cliath
- Halfords Teoranta, ag trádáil ag Halfords, Páirc Miondíola Bhóthar Mhullach Íde Morehampton, Baile Átha Cliath 17
- Mastercare Retailers Teoranta, ag trádáil ag Mastercare, 164 Bóthar Bhinn Éadair, Baile Átha Cliath 5
- MSM SERVICE MAX IMD TEORANTA, ag trádáil mar Camden Halal, 21 Sráid Camden Íochtarach, Baile Átha Cliath 2
- Musgrave Operating Partners Ireland Teoranta, ag trádáil ag SuperValu, Ionad Siopadóireacht Northside, An Chúlóg, Baile Átha Cliath 17
- QEC Teoranta, ag trádáil mar Esso Ché Uiséir, 15-21 Cé Uiséir, Baile Átha Cliath 8
- Ollmhargadh Joyce's (Baile Átha an Rí), ag trádáil ag Ollmhargadh Joyce's, Ionad Siopadóireacht Bhaile Átha an Rí, Baile Átha an Rí, Co. na Gaillimhe
- Diarmuid O'Callaghan Uasal, Shane O'Callaghan Uasal, and Sean Doyle Uasal ag trádáil ag Gala, 37 An tSráid Ard, Co. Chiarraí
- John Fletcher Teoranta, ag trádáil ag Fletcher's Hardware, An Phríomhshráid, Cúl an tSúdaire, Co. Laoise
- New Vistas Healthcare Teoranta, ag trádáil ag Nature's Hand, Aonad 28, Ionad Siopadóireacht Crescent, Túr an Dáil, Luimneach, Co. Luimnigh
- An tUasal Bernard Keane, ag trádáil ag SuperValu, An Phríomhshráid, Béal Átha Liag, Co. an Longfoirt
- Bushgrove Teoranta, ag trádáil ag Euro Giant, N4 Axis Centre, Longfort, Co. an Longfoirt
- Brian Reynolds Car Sales Teoranta, ag trádáil mar Stáisiún breosla Maxol Mace, Bóthar Dhún Uabhair, Droichead Átha, Co. Lú
- Dunnes Stores, ag trádáil ag Dunnes Stores, 4 Sráid na gCapall, Droichead Átha, Co. Lú
- Lidl Ireland GMBH, ag trádáil mar Lidl, Bóthar Dhún Uabhair, Droichead Átha, Co. Lú
- Newgate Quik Pick Teoranta, ag trádáil ag Mace, Newgate, Bóthar Cheanannais, An Uaimh, Co. na Mí
- Tesco Ireland Teoranta, ag trádáil mar Tesco, Clós an Mhargaidh, Ros Comáin, Co. Ros Comáin
- Anokato Teoranta, ag trádáil mar Stáisiún Breosla Mulrooney's, Brooklands An tAonach, Co. Thiobráid Árann
- Tesco Ireland Teoranta, ag trádáil mar Tesco, Ionad Bhaile an Phaoraigh, Bóthar Phort Láirge, Cluain Meala, Co. Thiobráid Árann
 - Michael Guiney Teoranta, ag trádáil ag Michael Guiney, Sráid an Chaisleáin, An Muileann gCearr, Co. na hIarmhí
 - Ard Services Teoranta, ag trádáil ag Topaz Service Station, an Príomhshráid, Cill Chomhghail, Co. Chill Mhantáin

Reachtaíocht arna sárú:

- FPNanna arna n-eisiúint do thrádálaithe a sháraigh an An tOrdú Praghsanna Miondíola (Deochanna

Meisciúla), 1997.

- The Cradle Rock Teoranta, ag trádáil mar The Michael Collins, An tSráid Mhór lochtarach, An Ros, Co. Baile Átha Cliath
- Zest Foods Teoranta, ag trádáil mar Bar One, Rush Street, Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo

Aguisín 2

Treoracha á thoirmeasc cláir foluana neamhchomhlíontacha a chur ar an margadh

I gcomhréir le Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Trealamh Leictreach Ísealvoltais), 1992 agus 1994, Rialachán 4(4), Treoracha arna n-eisiúint á thoirmeasc Trealamh Leictreach Neamhshábháilte a chur ar an Margadh.

Ciallaíonn "A chur ar an margadh" chun críocha Rialachán 4(1) agus na treorach:

- (a) Iompórtáil
 - (b) Díol (cibé acu trí mhórdhíola nó mhiondhíola),
 - (c) Earra a thairiscint nó a thaispeáint lena dhíol,
 - (d) Dáileadh saor in aisce, nó
 - (e) Soláthar ag monaróir chun aon cheann de na críocha sin,
- agus forléireofar focail ghaolmhara dá réir sin

17 Nollaig 2015

I gcomhréir le Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Trealamh Leictreach Ísealvoltais), 1992 agus 1994, d'ordaigh an Coimisiún nach bhfuil na miondóltóirí seo a leanas chun Cláir Foluana neamhchomhlíontachta a dhíol ná a iompórtáil:

- Brown Thomas S Co Teoranta, T/A Brown Thomas
- Creative Retail Solutions Teoranta, T/A The Gadget Box
- Rory Dinnigan, T/A Bikes or Bicycles

18 Nollaig 2015

I gcomhréir le Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Trealamh Leictreach Ísealvoltais), 1992 agus 1994, d'ordaigh an Coimisiún nach bhfuil na miondóltóirí seo a leanas chun Cláir Foluana neamhchomhlíontachta a dhíol ná a iompórtáil:

- KOL Retail Sales Teoranta
- Tesco Ireland Teoranta
- Sino-EU Union International (Irl) Trading Teoranta T/A Cl- Electric Bike

Aguisín 3

Costais Chathaoirleach agus Bhaill an Choimisiúin (DF 31 2014-31 Noll 2015)

Stephen Calkins: €1,253 Gerald FitzGerald: €8,296 Patrick Kenny: €1,503 Karen O'Leary: €2,070

Luach Saothair an Chathaoirligh

Fuair an Cathaoirleach íocaíochtaí tuarastail de € 195,325 agus costais € 3,634 ó 31 Deireadh Fómhair 2014 - 31 Nollaig 2015. Bhí pinsin an Chathaoirligh ar aon dul leis na gnáth-theidlíochtaí i scéim aoisliúntais sochair shainithe na hearnála poiblí.

2015 Ráitis Airgeadais

B'ionann leithdháileadh buiséid an CCPC in 2015 agus €13,150,000. Sholáthar an stát €10,238,600 de agus tháinig €2,911,400 ó tobhach tionscail seirbhísí airgeadais i leith feidhmeanna sonracha eolais airgeadais phearsanta agus oideachais san earnáil airgeadais (mar atá sonraithe thíos).

Tráth scríofa, tuairiscíonn dréacht bliantúil na ráiteas airgeadais don bhliain 1 Eanáir - 31 Nollaig, 2015 caiteachas de € 8,836,919 do ghníomhaíochtaí deontas-chuidithe € 2,255,526 do ghníomhaíochtaí tobhach-mhaoinithe. Tharla gannchaiteachas an CCPC de bharr roinnt folúntas. Déanfaidh an Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na ráitis airgeadais. Ullmhaítear na ráitis airgeadais ar bhonn fabhráithe cuntasáíochta, ach amháin maidir leis an deontas Oireachtais, de réir na bprionsabal cuntasáíochta a nglactar go ginearálta leo.

Tobhach ar Sholáthraithe Seirbhísí Airgeadais

Tá de chumhacht ag an CCPC tobhaigh a fhorchur ar sholáthraithe seirbhíse airgeadais rialaithe faoi na cumhachtaí a thugtar dó le hAlt 24B nead Acht um Chosaint Thomhaltóirí 2007 An CCPC (arna gcur isteach leis an Acht um Athchóiriú an Bhainc Ceannais). Forchuireadh tobhaigh le Rialachán arna ndéanamh faoin Alt seo. Foráiltear sa reachtaíocht a dheonú roimhe seo ar an nGníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí, agus anois ar an CCPC, an chumhacht tobhaigh a fhorchur gur féidir socrú a dhéanamh idir an CCPC agus comhlacht forordaithe chun an tobhach a bhailiú. Rinneadh bailiú an tobhaidh a sheachfhoinsiú chuig an mBanc Ceannais ó tugadh isteach an tobhach in 2011, agut tá Comhaontú Gníomhaireachta idir an CCPC agus an Banc Ceannais i bhfeidhm chun an próiseas seo a chlúdach. Bailíodh ráta bailiúcháin os cionn 99% den mhéid tobhaigh iomlán go rathúil ó 2011 go dtí 2015 ó tuairim is 550 cuideachta seirbhísí airgeadais.

Aguisín 4

Freastal ar Chruinnithe an Choimisiúin Oifigiúil 2015

Isolde Goggin: **Dhá uair déag**

Patrick Kenny: **Dhá uair déag**

Stephen Calkins (Eanáir - Lúnasa): **Ocht n-uaire**

Karen O'Leary: **Aon uair déag**

Gerald FitzGerald: **Naoi n-uaire**