

“tomhaltóirí a chumasú agus a chosaint”



Clár Ábhar

Leathanach

Réamhrá/ Ráiteas an Phríomhfheidhmeannaigh	3
Comhaltaí Boird agus an Bhainistíocht Shinsearach	4
Ar Misean, Fís agus Luachanna	5
Obair na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí	6
Tosaíochtaí Straitéiseacha	12
Tosaíocht Straitéiseach 1	13
Tosaíocht Straitéiseach 2	22
Tosaíocht Straitéiseach 3	44
Tosaíocht Straitéiseach 4	48
Rialachas Corparáideach	54
Aguisíní	61

Réamhrá/Ráiteas an Phríomhfheidhmeannaigh

Bunaíodh an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí (an Ghníomhaireacht) an 1 Bealtaine 2007. Leagtar amach sa Tuarascáil Bhliantúil seo gníomhaíochtaí na Gníomhaireachta don tréimhse ón 1 Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair 2014. Is deas leis an nGníomhaireacht Tuarascáil Bhliantúil 2014 a chur faoi bhráid an Aire Post, Fiontar agus Nuálaíochta.

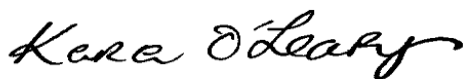
Bunaíodh an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Thomhaltóirí an 31 Deireadh Fómhair 2014, nuair a cónascadh an tÚdarás Iomaíochta agus an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí, agus is é anois an comhlacht reachtúil atá freagrach as cosaint tomhaltóirí agus an dlí iomaíochta in Éirinn a fhorfheidhmiú.

Tugtar breac-chuntas sa Tuarascáil Bhliantúil seo ar an rath a bhí ar an nGníomhaireacht agus í ag tabhairt faoina tosaíochtaí agus na bearta straitéiseacha agus na gníomhaíochtaí sonracha seo agus ar na torthaí a baineadh amach sna 10 mí dheireanacha roimh an gcónascadh.

Bhí an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí freagrach as réimse fairsing reachtaíocht tomhaltóirí a chur i bhfeidhm. Sainchúram an-fhairsing agus dúshlánach ab ea seo mar gheall go raibh freagrachtaí reachtúla orainn ar fud gach earnála ina ndéanann gnólachtaí agus tomhaltóirí idirbheart agus idirghníomhú. I leith an chúlra de shrianta acmhainní, cónascadh ar feitheamh agus castacht an ghnó maidir le caidrimh le tomhaltóirí, rinneadh tús áite a thabhairt do na limistéir siúd inar féidir linn an tionchar is mó a imirt ar mhaithe le tomhaltóirí.

Bhain grúpa d'fhoireann a d'oibrigh go dian an clár fairsing oibre seo amach, faoi stiúir foirne a bhí tiomanta agus seiftiúil. Is mian liom ómós agus mo bhuíochas a léiriú d'fhoireann na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí as ucht a dtiomantais agus gur dhírigh siad gan staonadh ar riachtanais agus buarthaí tomhaltóirí. Bhain an fhoireann i bhfad ní ba mhó amach ná mar a raibh súil leis agus aird ar ár srianta tromchúiseacha acmhainní agus léiríonn ár dtaifead le haghaidh 2014 a dtiomantas.

Anuas air sin, gabhaim mo bhuíochas dár gCathaoirleach agus do Bhord na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí as ucht cás na dtomhaltóirí a chur chun tosaigh ó bunaíodh sinn in 2007 agus as ucht na tacaíochta a thug siad dom i rith 2014.



Karen O'Leary

Príomhfheidhmeannach

Comhaltaí Boird agus an Bhainistíocht Shinsearach

Comhaltaí Boird

I rith 2014, bhí na daoine a leanas sa Bhord:

Stephen Costello - Cathaoirleach

Karen O'Leary - Príomhfheidhmeannach

Georgina Conroy

Marie Dalton

Fergus J Gallagher

Eugene Gallagher

Isolde Goggin

Tina Leonard

Robin O'Sullivan

David Pierce

Colleen Savage

An Bhainistíocht Shinsearach

Seán Murphy – Comhairleoir Dlí

John Shine – Stiúrthóir Comhlíonta agus Forfheidhmithe

Fergal O'Leary – Stiúrthóir Feasachta Poiblí agus Oideachas Airgeadais agus Stiúrthóir Teagmhála agus Léargais Tomhaltóirí

Colette Crowne – Rúnaí leis an mBord agus Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha

Ar Misean, Fís agus Luachanna

Ár Misean

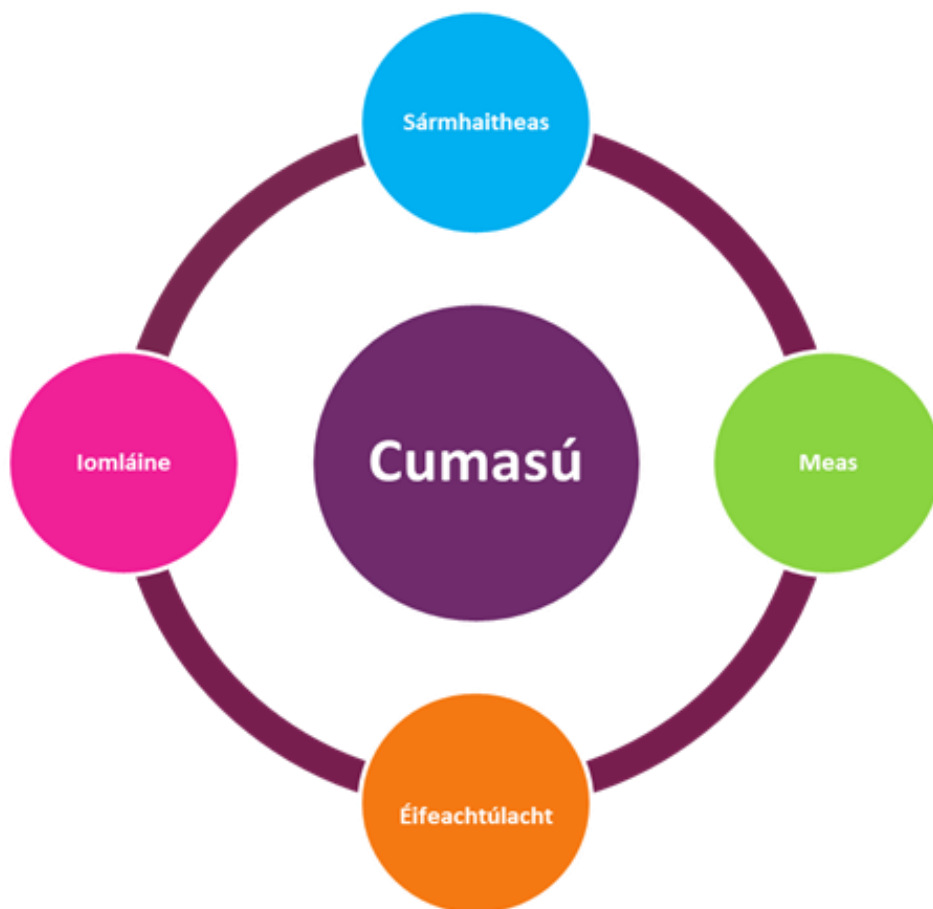
Tá an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí ar an bhfód le tomhaltóirí a chumasú agus a chosaint.

Ár bhFís

Tomhaltóirí cumasaithe a dhéanann cinntí feasacha i margaí cothroma agus iomaíocha.

Ár gCroíluachanna

Tá roinnt croíluachanna ag an nGníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí a threoraíonn an bealach a ghníomhaímid agus a thugaimid faoinár n-obair; Sármhaitheas, Iomláine, Meas agus Éifeachtúlacht. Tá ár gcúigiú luach, Cumasú, mar bhonn agus taca agus mar ábhar spreagtha do gach rud a dhéanaimid.



Obair na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí

A fhad leis an 30 Deireadh Fómhair 2014, ba iad an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí (an Ghníomhaireacht) an comhlacht neamhspleách Stáit a bhí freagrach as dlí tomhaltais a chur i bhfeidhm. Mar chomhlacht reachtúil, bhí ár sainchúram agus feidhmeanna bunaithe ag an dlí, go háirithe faoin Acht um Chosaint Thomhaltóirí, 2007¹. Bhunaigh an tAcht seo, mar aon le reachtaíocht eile intíre agus AE, ceanglais agus leag siad srianta ar an méid a dhéanaimid agus ar conas a dhéanaimid é. Bhí an Ghníomhaireacht cistithe ag meascán de dheontas ón Státchiste agus tobhach ar an tionscal seirbhísí airgeadais. Chistigh an tobhach seo feidhmeanna um fhaisnéis phearsanta airgeadais agus feidhmeanna oideachais a aistríodh ó Bhanc Ceannais na hÉireann ón 1 Eanáir 2011.

Comhthéacs agus Dúshlán

Cheangail an sainchúram reachtúil orainn oibriú sa spás ó ghnó go tomhaltóir. Tugann an tAcht um Chosaint Thomhaltóirí, 2007, an sainmhíniú ar thomhaltóir mar dhuine atá ag gníomhú lasmuigh dá cheird, gnó nó gairm.

Tomhaltóirí						
Promhearnálacha Tomhaltóirí						
Grósaeireacht agus Miondíol	Feithiclí/iompar pearsanta	Seirbhísí Airgeadais	Teileachumarsáid	Troscán agus earraí teaghlaigh eile	Taisteal	Fuinneamh
Rialaitheoirí Earnála						
	An tÚdarás um Shábháilteacht ar Bhóithre	An Banc Ceannais	An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide		An Coimisiún um Rialáil Eitlíochta	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh



Bhí réimse ár ngníomhaíochtaí fairsing agus aird air go raibh sé le sonrú ar fud an gheilleagair agus gur chuimsigh sé nach mór gach leibhéal d'idirbhearta ó ghnó go tomhaltóir. Bhí líon síormhéadaitheach de shaincheisteanna tomhaltóirí a chuaigh san iomaíocht dár n-acmhainní. Rinneamar roghanna, ar an ábhar sin, maidir leis an méid a rinneamar agus conas é a dhéanamh chomh héifeachtach agus ab fhéidir.

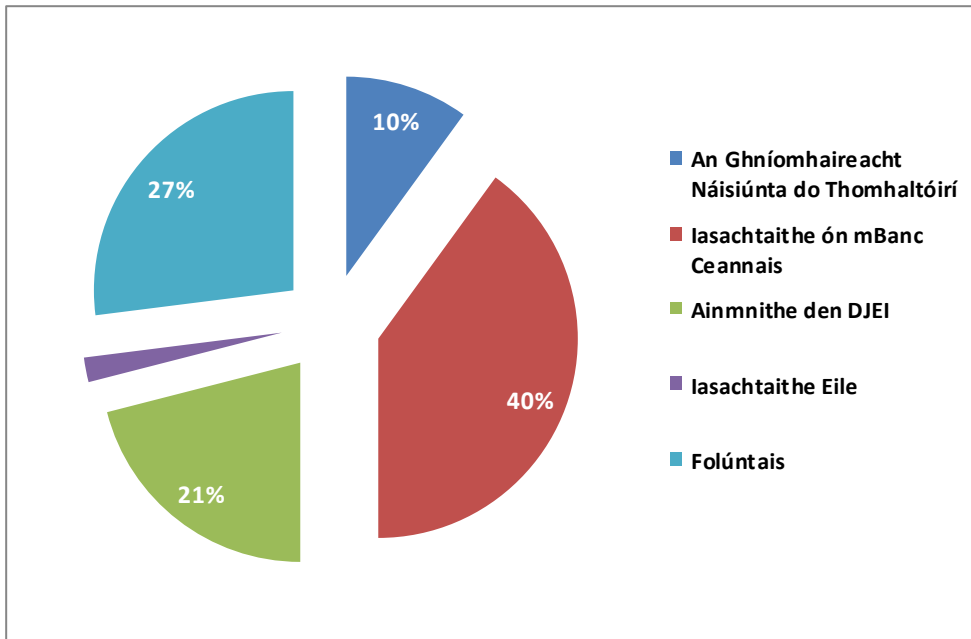
¹ Arna leasú ag Acht an Bhainc Cheannais (Leasú), 2010.

Soláthar Foirne

Fad a lean éilimh ar ár n-acmhainní ag méadú in 2014 mar gheall ar mhargaí níos casta tomhaltóirí agus an timpeallacht reatha gheilleagrach, d'imir líonta laghdaitheacha foirne tionchar ar conas a thugamar faoinár bhfeidhmeanna. Chruthaigh srianta ar acmhainní dúshlán dúinn ar sháraíomar iad le hathléimneacht agus dúthracht. Spreag sé dúinn díriú ar thús áite a thabhairt dár bplean oibre agus níos mó a dhéanamh le níos lú acmhainní.

Bunaíodh an Ghníomhaireacht in 2007 le líon foirne faofa 80 duine. Mar gheall ar an moratóir ar earcaíocht agus ar na laghduithe leantacha a tháinig ar an líon foirne de chuid na Creatlaí Rialaithe Fostaíochta (ECF), níor bhain an Ghníomhaireacht a mbunlíon foirne amach riamh. Ag deireadh mhí Dheireadh Fómhair 2014, bhí líon faofa foirne 37 foireann ag an nGníomhaireacht faoin ECF, agus b'ionann an líon iarbhír foirne agus 27.8 foireann choibhéise lánaimseartha. Anuas air sin, bhí an brú breise ar an nGníomhaireacht bheith ag brath an iomad ar fhoireann a bhí ar iasacht shealadach nó sannta ón státseirbhís agus ón earnáil phoiblí. B'éard a bhí iontu ná formhór de lucht saothair na Gníomhaireachta a bhí cistithe ag an Státchiste, mar gheall nach raibh ach cúigear comhaltaí foirne ina bhfostaithe den Ghníomhaireacht in 2014.

Níor sonraíodh an laghdú a tháinig ar líonta foirne sa Ghníomhaireacht ach i bpoist atá faoi chistiú an Státchiste amháin. Sainithníodh líon foirne ar leith 20 comhalta foirne mar riachtanas chun acmhainní a sholáthar dár bhfeidhmeanna um fhaisnéis phearsanta airgeadais agus feidhmeanna oideachais a aistríodh ó Bhanc Ceannais na hÉireann an 1 Eanáir 2011. Cistíodh an fhoireann seo trí tobhach a ghearrtar ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais. Faoi dheireadh 2014, bhí sé fholúntas ag an nGníomhaireacht a bhí cistithe ag an tobhach. Chun bheith mar bhonn agus taca buan do na feidhmeanna aistrithe, faomhadh deichniúr foirne a bhí cistithe ag an tobhach, i bprionsabal, in Eanáir 2013. Go dtí seo, earcaíodh beirt chomhaltaí foirne agus líonfaidh an Coimisiún um lomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, atá nua-chónasctha, na poist eile in 2015.



Cónascadh leis an Údarás Iomaíochta

In 2008, d'fhógair an Rialtas go gcruthófar Comhghníomhaireacht Stáit a bheidh freagrach as forfheidhmiú dlí tomhaltais agus iomaíochta araon. D'éascródh cónascadh na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí agus an Údaráis Iomaíochta as an nGníomhaireacht nua seo. Foilsíodh an Bille um Iomaíocht agus Cosaint Thomhaltóirí, 2014 an 31 Márta 2014, achtaíodh é an 28 Iúil 2014 agus cuireadh tús feidhme leis an 31 Deireadh Fómhair 2014, agus chruthaigh sé aonán nua, an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí agus an tÚdarás Iomaíochta.

I gcaitheamh 2014, thug an Ghníomhaireacht tús áite don chomhlacht nua a chruthú agus don tionscadal cónasctha. Caitheadh acmhainní suntasacha foirne ar chomhghrúpaí oibre a bhí freagrach as aschuir lena bhain ríthábhacht oibríochtúil roimh an 31 Deireadh Fómhair 2014 agus ina dhiaidh sin. Dhírigh na grúpaí oibre seo ar limistéir ar nós airgeadais agus soláthair, acmhainní daonna, TF, cumarsáide agus brandála. I gcaitheamh an tionscadail, leanadh próisis comhchinnteoireachta agus nósanna imeachta rialachais, agus rinneadh comhairliúchán agus teagmháil dhlúth le Bord na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí, an tÚdarás Iomaíochta, an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta agus an fhoireann sa dá eagraíocht.

Faoin 31 Deireadh Fómhair 2014, rinneadh an méid a leanas a sholáthar:

- Struchtúr corparáideach a bhí go hiomlán comhtháite
- Misean, Fís agus Luachanna don Choimisiún

- An branda agus treoirlínte an bhranda
- Láithreán gréasáin idirthréimhsiúil seolta
- Cláir agus nósanna imeachta cumarsáide
- Córas nua airgeadais
- Os cionn 30 beartas agus nós imeachta, a dhírigh ar AD, cumarsáid, airgeadas agus soláthar, cosaint sonraí agus TF.

Soláthraíodh gach aschur tionscadail in am, i gcomhréir le plean an tionscadail, agus laistigh de bhuiséid reatha na Gníomhaireachta Náisiúnta do Thomhaltóirí agus an Údaráis Iomaíochta.

Baineann Ríthábhacht le Beartú Tosaíochta

Bhí ár gcur chuige déanta cinntí bunaithe ar mheasúnú a dhéanamh ar dhíobháil tomhaltóirí agus bhí ár gcinntí dírithe go soiléir ar an áit ar féidir linn an tionchar is mó a imirt. Nuair a bhí rogha dhá shaincheist a théann in iomaíocht lena chéile againn, thugamar faoin tsaincheist a roghnú ina raibh an deis b'fhéidir againn an díobháil ba mhó do thomhaltóirí a mhaolú.

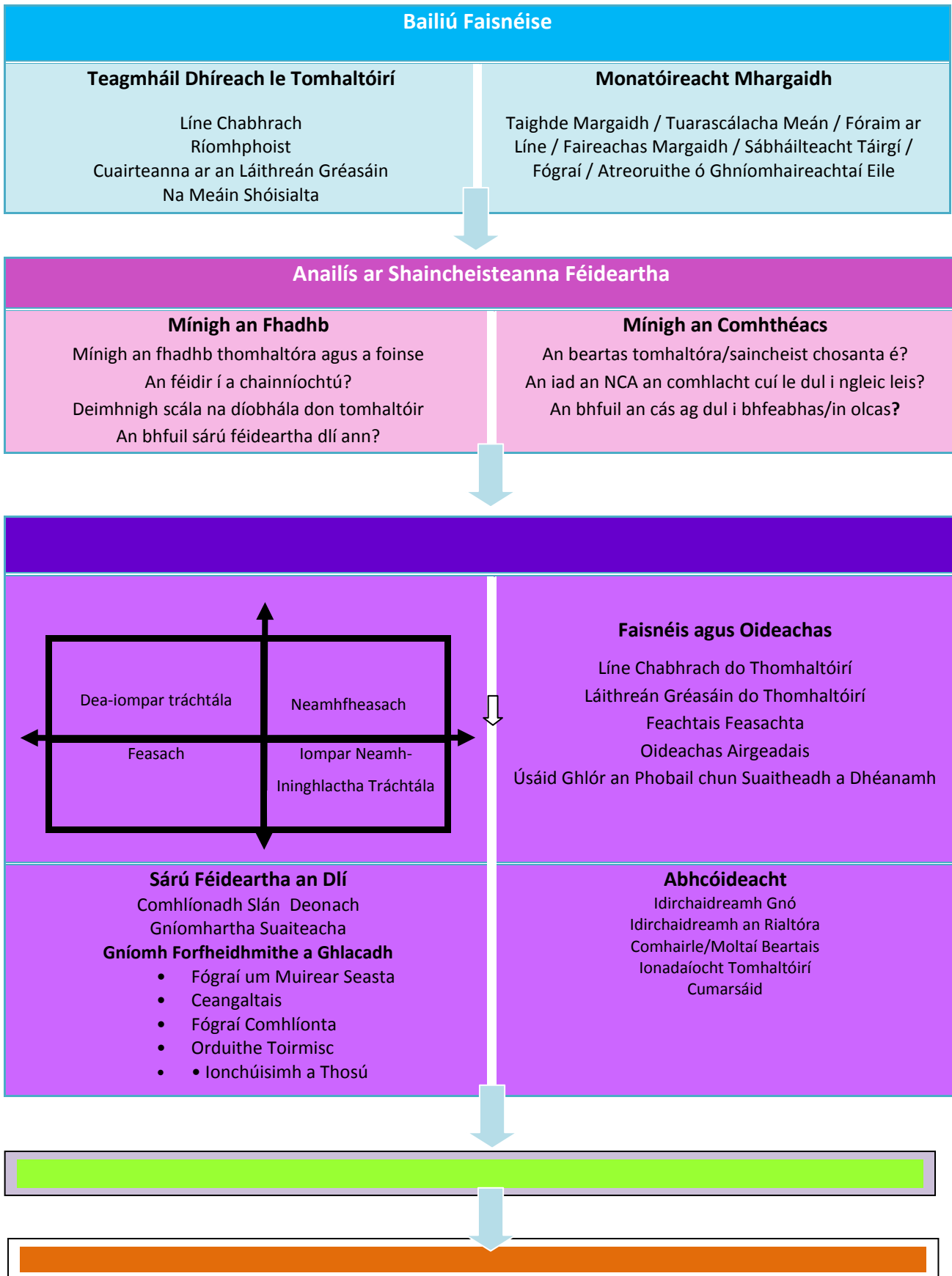
Bhailíomar faisnéis tríd an teagmháil dhíreach a bhí againn le tomhaltóirí, ár gclár córasach monatóireachta margaidh, gníomhaíocht dhíreach faireachas margaidh, tuarascálacha meán agus faisnéis a fuarthas ó ghníomhaireachtaí eile in Éirinn agus ar fud an AE. Mar gheall ar an minicíocht agus ar an luas a thagann saincheistanna chun solais, bhí orainn a bheith solúbtha agus frithghníomhú go mear do shaincheistanna a bhí ag teacht chun cinn.

Bhí ár n-idirghabhálacha dírithe ar na limistéir inar féidir linn an tionchar ba mhó a imirt agus ba ghnách go raibh líon cur chuige comhlíontach i gceist leo. I gcásanna ina raibh cás de shárú féideartha an dlí tomhaltais i gceist, ghlacamar an méid a leanas i gcuntas:

- an díobháil dhóchúil a raibh tomhaltóirí thíos léi;
- cineál na fianaise a bhí ar fáil;
- cibé acu ar ghá nó nár ghá fianaise bhreise a bhailiú;
- iompar trádálaithe roimhe seo agus aon ghníomhartha roimhe seo;
- spreagadh; agus
- leibhéal eolais an trádálaí.

Lorgáomar comhlíonadh deonach sa chás gurbh é an cur chuige b'éifeachtaí agus b'éifeachtúla nó rinneamar briseadh a úsáid chun cur isteach ar chleachtas ina bhféadfadh forfheidhmiú foirmiúil an iomad ama a ghlacadh nó nuair nach raibh údar leis ó pheirspictíocht chostais/sochair. I gcásanna ina raibh gníomh foirmiúil forfheidhmithe oiriúnach, áfach, ní raibh drogall orainn gníomhú agus bhí réimse uirlisí forfheidhmithe againn lena n-úsáid.

Cinntí a Dhéanamh / Beartú Tosaíochta



Ár dTosaíochtaí Straitéiseacha

In 2013, d'fhoilsigh an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí a Ráiteas Straitéise le haghaidh 2013-2016. Leag an Ráiteas Straitéise na cheithre thosaíocht straitéiseacha a leanas amach:

Tosaíocht Straitéiseach 1: Tomhaltóirí a chosaint trí dhlí tomhaltais a fhorfheidhmiú

Tosaíocht Straitéiseach 2: A chur ar chumas tomhaltóirí chun cinní feasacha a dhéanamh

Tosaíocht Straitéiseach 3: Ionadaíocht a dhéanamh do leas tomhaltóirí

Tosaíocht Straitéiseach 4: Leanúint ag forbairt mar eagraíocht éifeachtach agus ghairmiúil seirbhíse poiblí

Sainithníodh gach tosaíocht straitéiseach agus ár bhfreagrachtaí reachtúla agus ár dtiomantas á gcur san áireamh do na hacmhainní a bhí ar fáil dúinn a úsáid chun an éifeacht is fearr a bhaint amach chun comhleasa na dtomhaltóirí. Tugtar breac-chuntas sa Tuarascáil Bhliantúil seo ar ár ngníomhaíochtaí ón 1 Eanáir 2014 go dtí an 30 Deireadh Fómhair 2014 chun tabhairt faoi na cuspóirí agus na bearta straitéiseacha agus na gníomhaíochtaí sonracha seo agus na torthaí a baineadh amach chun tabhairt faoi na tosaíochtaí seo.

Tosaíocht Straitéiseach 1

Tomhaltóirí a chosaint trí dhlí tomhaltais a fhorfheidhmiú

Chun tabhairt faoin tosaíocht straitéiseach seo, táimid tiomanta don mhéid a leanas:

- An fhreagracht a leagan ar ghnó chun an réimse uirlisí forfheidhmithe atá ar fáil dúinn a úsáid faoin reachtaíocht.
- Comhlíonadh dualgais reachtaíochta a chinntiú trí oibriú leis an ngnó agus trádáil fhreagrach a chur chun cinn.

An fhreagracht a chur ar ghnólacht tríd an réimse uirlisí forfheidhmithe a bhfuil fáil againn orthu faoin reachtaíocht a úsáid

Coimeádann an Gníomhaireacht, de réir an dlí, “Liosta Cosanta Tomhaltóirí” ina bhfuil sonraí faoi thrádálaithe ar ghlacamar gníomh forfheidhmithe ina leith. Foilsímid an fhaisnéis seo go rialta.

Uirlisí Forfheidhmithe

Sonraítear roinnt buaicphointí dár ngníomhaíocht forfheidhmithe in 2014 ar na leathanaigh a leanas. Tá liosta iomlán de gach gníomh forfheidhmithe le sonrú in Aguisín 1.

Uirlis Forfheidhmithe	Cur Síos	Líon na ngníomharth a a glacadh in 2013
Ionchúisimh	Is é trádálaí a ionchúiseamh a sháraigh an dlí an smachtbhanna is cumhachtaí a bhfuil fáil air ag an nGníomhaireacht. Féadfaidh fíneálacha agus pionóis ar ionchúisimh faoi na píosaí éagsúla reachtaíochta a bhfuilimid freagrach astu bheith suntasach, agus féadfaidh daoine a ionchúisíodh bheith faoi dhliteanas íoc as costais na Gníomhaireachta in aon ghníomh a ghlactar.	3
Muirir um Íocaíocht Sheasta	Faoi Alt 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, tá sé de chumhacht ag an nGníomhaireacht Fógraí um Íocaíocht Sheasta a eisiúint do mhiondíoltóirí a dteipeann orthu praghsanna a léiriú ar tháirgí tomhaltóirí nó a dteipeann orthu ceanglais na nOrduithe um Thaispeáint Praghais a chomhlíonadh, ar nós liostaí taispeána praghais lónadóireachta agus deochanna. Gearrtar pionós seasta €300 ina leith seo agus ní mór seo a íoc laistigh de 28 lá tar éis go n-	44

	eisítear é. Má theipeann ar an trádálaí an fhíneáil a íoc laistigh den teorainn reachtúil ama, féadfaidh an Gníomhaireacht tús a chur le himeachtaí ionchúisimh.	
Fógraí Comhlíonta	Bronnann Alt 75 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí an chumhacht ar an nGníomhaireacht chun Fógra Comhlíonta a eisiúint do thrádálaí atá ag tabhairt faoi nó a rinne gníomh nó cleachtas toirmisceithe faoin Acht nó a sháraigh reachtaíocht tomhaltóirí eile. Ceanglaíonn an Fógra Comhlíonta ar an trádálaí chun deireadh a chur leis an gcleachtas. Bíonn 14 lá ag an trádálaí chun an Fógra a achomharc leis an gCúirt Dúiche. Mura ndéantar aon achomharc, cuirtear an Fógra i bhfeidhm.	25
Iomlán		72

Cleachtais Éagóracha Tráchtála – Gluaisteáin ar Cuireadh a Míleáiste Siar a Dhíol

Is cion é faoin dlí tomhaltais má dhéanann trádálaí a mhíthreorú maidir le fíor-mhíleáiste (nó léamh odaiméadair) gluaisteáin. Gníomhaíocht an-díobhálach seo i leith tomhaltóirí agus bíonn impleachtaí airgeadais agus um shábháilteacht ar bhóithre i gceist léi. Rinneamar imscrúdu ar bhreis agus 30 cás ina rabhtas in amhras faoi sháruithe ar an dlí tomhaltais maidir le gluaisteáin ar cuireadh a míleáiste siar nó gluaisteáin a bhí bainteach i dtuairt a dhíol. Tar éis ár n-imscrúduithe a dhéanamh, cuireadh tús le hionchúisimh i leith beirt trádálaithe in 2014.

Sonraí faoi ionchúisimh:

- Ciontaíodh an tUasal Timmy Keane, fear díolacháin ghluaisteán atá lonnaithe i mBaile Átha Cliath, a bhí ag oibriú ag iar-áitreabh VK Motors, 258 Chrois Araild, Baile Átha Cliath 6W i gCúirt Dúiche Bhaile Átha Cliath, in Aibreán, as tabhairt faoi chleachtas míthreorach tráchtála trí fhaisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóir maidir le míleáiste feithicle. Gearradh fíneáil €500 ar an Uasal Keane. Tar éis a chiontaithe, bhain an Ghníomhaireacht ordú cúitimh €7,000 amach ón gCúirt i leith an Uasail Keane, thar ceann an tomhaltóra dá ndearnadh dífear. Ciontaíodh VK Motors Ltd., a bhíodh ag trádáil ag 258 Chrois Araild, Baile Átha Cliath 6W, chomh maith, go rabhthas ag tabhairt faoi chleachtas míthreorach tráchtála trí fhaisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóir maidir le míleáiste feithicle agus gearradh €500 orthu.
- Ciontaíodh an tUasal Brian Fassnidge, a bhíodh ag oibriú ag Motorcity Bhóthar an Náis, 15 Bóthar an Náis, Baile Átha Cliath 22 i gCúirt Dúiche Bhaile Átha Cliath, i Meán Fómhair, i leith ceithre chion faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007, as tomhaltóirí a mhíthreorú maidir le gluaisteáin thuairteáilte a dhíol. Ciontaíodh an tUasal Fassnidge, chomh maith, as táirge contúirteach a sholáthar, a sháraigh an Treoir maidir le Sábháilteacht Táirgí Ginearálta.

Christmas Direct

I ndiaidh imscrúdú a dhéanamh, glacadh gníomh forfheidhmithe i leith an Uasail Mary Ronan agus an Uasail Damien Daniels, a chónaíonn in Rotorua, Baile an Chradógaigh, Dún Aill, Contae Phort Láirge, a bhí ag trádáil mar Christmas Direct, ónar eascair gur eisíodh cúig Fhógra Comhlíonta maidir le sárúithe ar na Rialacháin Ciandíola, lenar áiríodh teip ar fhaisnéis a sholáthar do thomhaltóirí maidir lena gcearta chun cealú a dhéanamh agus aisíocaíocht a fháil.

Gníomh Comhlíonta san Earnáil Mhiondíola

Faigheann an Ghníomhaireacht gearáin ó thomhaltóirí maidir le sárúithe féideartha ar an reachtaíocht praghsála i limistéir na taispeána praghais agus praghsanna míthreoracha a thabhairt le tuiscint. I rith 2014 (ó Eanáir go Deireadh Fómhair), thugamar faoi thrí bhlioz praghsála, ina

ndearna Oifigigh Údaraithe cigireacht ar thrádálaithe a roghnaíodh agus, glacadh gníomh leantach forfheidhmithe sa chás cuí. Ar an iomlán, tugadh cuairt ar 225 áitreabh trádálaithe ar fud na tíre thar réimse d'earnálacha miondíola. Ar an iomlán, d'eascair 63 gníomh forfheidhmithe ón ngníomhaíocht seo a bhain le neamhthaispeáint praghsanna agus praghsáil mhíthreorach. Leagtar sonraí faoi na gníomhartha forfheidhmithe seo amach in Aguisín 1.

B'ionann an earnáil ghrósaeireachta/oillmhargáí (siopaí nuachtán/siopaí cúinne agus siopaí a bhí ceangailte le stáisiúin pheitril san áireamh) agus an líon ba mhó áiteanna ar tugadh cuairt orthu agus ar eascair an líon ba mhó gníomhartha forfheidhmithe astu. Anuas air sin, tugadh faoi chuirteanna ar an suíomh thar réimse d'earnálacha eile, lena n-áirítear éadaí agus coisbheart, cruá-earraí/DFÉ, áitribh cheadúnaithe, peitreal/díosal, gruagaireacht agus bunaíochtaí lónadóireachta.

[Imscrúduithe ar shábháilteacht táirgí](#)

Idir Eanáir agus Deireadh Fómhair 2014, rinne an Ghníomhaireacht imscrúdú ar 435 cás um shábháilteacht táirgí. Baineadh comhlíonadh na reachtaíochta um shábháilteacht táirgí amach in 33% de na cásanna agus glacadh an gníomh cuí, agus réitíodh an locht nó aistarraingíodh an táirge. Nó athghaireadh an táirge ón margadh. In 53% de na cásanna, dheimhnigh ár n-imscrúduithe nár sáraíodh an reachtaíocht nó na caighdeáin ábhartha. I bhfuílleach na gcásanna, soláthraíodh an fhaisnéis faoin reachtaíocht agus na caighdeáin infheidhme do thomhaltóirí agus gnólachtaí nó ní rabhamar in ann imscrúduithe a chur chun cinn go hiomlán ar chúiseanna ar nós deacrachtaí a bheith leis an táirge a shainaitint nó stop an soláthróir de bheith ag trádáil.

[Urghabháil agus Coinneáil Coinsíneachtaí Iompórtáilte](#)

I rith 2014, leanamar ag oibriú go dlúth le hÚdaráis Chustaim agus b'éard a d'eascair as seo gur choinnigh agus gur imscrúdaigh an Ghníomhaireacht sé choinsíneacht. Earraí éagsúla a bhí i gceist leis na hearraí a bhí faoi chaibidil – bréagáin éagsúla, trealamh TFC leictreonach, earraí ísealvoltais, plocóidí/cuibheoirí agus trealamh cosanta pearsanta. I ndiaidh na n-imscrúduithe, comhaontaíodh go gcuirfí cosc ar na coinsíneachtaí uile seo ón margadh a iontráil mar gheall gur measadh go raibh na táirgí seo neamhshábháilte.

Seo a leanas miondealú ar na coinsíneachtaí ar leith agus ar an líon aonad a bhí i gceist:

Coinsíniú	Líon na nAonad
Trealamh Cosanta Pearsanta (Spéaclaí Gréine)	7,800
Earraí Leictreacha Ísealvoltais	30
Spéaclaí Gréine, Bréagáin, Earraí Leictreacha agus Fáinní Eochracha	2,586
Earraí Ísealvoltais agus Bréagáin Éagsúla	1,302
Trealamh Cosanta Pearsanta (Spéaclaí Gréine)	5,000
Trealamh Ríomhaire/Gutháin Chliste	10,270
Iomlán	26,988

Miasniteoirí

Leanamar le teagmháil a dhéanamh le Bosch Home Appliances (BSH) agus le Indesit i gcaitheamh na bliana maidir le dul chun cinn na gclár deisiúcháin a raibh na cuideachtaí ag tabhairt fúthu mar gheall ar ghuais fhéideartha dóiteáin i dtaca le roinnt samhlacha de mhiasniteoirí. Thug an dá chuideachta faoi fheachtais fógraíochta mar iarracht chun na tomhaltóirí a shainaitheint a ndearnadh difear dóibh.

Seodra Gearrtha Fiacla Ómracha ('Amber Teething Jewellery')

Ag leanúint ónár n-imscrúduithe ar shábháilteacht oiriúintí ómracha gearrtha fiacla in 2013, rinneamar teagmháil le réimse miondíoltóirí agus thugamar breac-chuntas dóibh faoina ndualgais agus thugamar chun solais an baol a bhaineann leis an saghas sin táirgí. Chomhaontaigh gach duine de na miondíoltóirí chun stop a chur leis na hoiriúintí seo a dhíol atá le húsáid ag leanáí faoi 36 mí d'aois agus chuir siad na rabhaidh chuí ar na táirgí.

Comhlíonadh na ndualgas rialála a chinntiú trí oibriú leis an ngnó agus trádáil fhreagrach a chur chun cinn

Treoirlínte a Fhoilsiú do Ghnólachtaí maidir le Téarmaí Éagóracha i gConarthaí Tomhaltóra

Ag leanúint ó obair ní ba luaithe a rinneadh san earnáil dramhaíola tí i dtaca le téarmaí éagóracha conartha, d'fhoilsigh an Gníomhaireacht treoirlínte do ghnólachtaí in 2104 chun cabhrú leo an reachtaíocht a chomhlíonadh ar théarmaí éagóracha i gconarthaí tomhaltóra ionas go ndéileáiltear le tomhaltóirí go cothrom nuair a iontrálann siad na conarthaí seo. I gcomhréir leis an reachtaíocht, níl téarma caighdeánach cothrom má chuireann sé an trádálaí faoi mhíbhuntáiste éagórach i gcomparáid leis an tomhaltóir, nó má bhaineann sé de chearta dlíthiúla an tomhaltóra. Ceanglaíonn an reachtaíocht, chomh maith, go scríobhtar téarmaí caighdeánacha i bhfriotal neamhchasta agus intuigthe. Tá ár dtreoirlínte in ainm is cabhrú le míniú a thabhairt ar cad atá i gceist le téarma éagórach agus conas is féidir le gnólachtaí a chinntiú go bhfuil a gconarthaí tomhaltóra d'fhoirm chaighdeánach cothrom.

Ryanair – Árachas Taistil a Dhíol

I Meán Fómhair i ndiaidh imscrúdú, cuireadh Ryanair ar an eolas faoinár mbuarthaí maidir leis an mbealach ina raibh árachas taistil á dhíol ar a láithreán gréasáin. Mheasamar go raibh faisnéis á cur i láthair ag Ryanair maidir le díol árachas taistil ar bhealach a bhí doiléir, débhríoch agus go bhféadfadh roinnt tomhaltóirí polasaí a cheannach gan mórán machnaimh a dhéanamh dá bharr. I ndiaidh teagmháil a dhéanamh le Ryanair, athraíodh an láithreán gréasáin agus, inár dtuairim, laghdaíodh go mór an fhéidearthacht go gceannódh tomhaltóir árachas taistil gan iarraidh.

Idirghabhálaithe Creidmheasa agus Geallbhróicéirí

Tá ar an nGníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí freagracht shonrach as údarú idirghabhálaithe creidmheasa, clár na n-idirghabhálaithe sin a choimeád agus as ceadúnú geallbhróicéirí. I rith 2014 (idir Eanáir agus Deireadh Fómhair), d'eisíomar údaruithe le haghaidh 494 idirghabhálaí creidmheasa (i gcomparáid le 453 don tréimhse chéanna in 2013) agus fuairamar ioncam iomlán ó tháillí €298,787.

Eisíodh ceithre cheadúnas geallbhróicéireachta, mar seo a leanas:

- Carthy Pawnbroking Ltd, Sráid Mhaoilbhríde, Baile Átha Cliath 1
- Kearns Pawnbrokers and Jewellers Ltd, Sráid na Banríona, Baile Átha Cliath 7
- John Brereton Pawnbrokers Ltd, Sráid Chéipil, Baile Átha Cliath 1
- D.B.E. Pawnbrokers Ltd, 44 Sráid Mhic Curtáin, Corcaigh

Mar chuid den phróis ceadúnaithe, d'imscrúdaíomar áitreabh na ngeallbhróicéirí le comhlíonadh na bhforálacha ábhartha reachtúla a chinntiú. Fuarthas táillí €5,079 maidir leis na hiarratais seo.

Sábháilteacht Táirgí – Fógraí RAPEX

Is iad an Ghníomhaireacht pointe teagmhála na hÉireann i gcóras mear-rabhaidh atá ar fud na hEorpa maidir le táirgí baolacha, ar a dtugtar RAPEX, ina bhfuil liosta de gach athghairm táirgí a rinneadh san Aontas Eorpach. Nuair a chuirtear ar an eolas sinn faoi tháirge trí RAPEX, scrúdaímid an fhaisnéis lena mheasúnú cibé acu an bhfuil nó nach bhfuil an táirge oiriúnach do mhargadh na hÉireann agus glacaimid an gníomh cuí. Is éard a d'fhéadfadh bheith i gceist leis seo ná faisnéis a scaipeadh ar ghnólachtaí, rabhaidh a fhoilsiú ar ár láithreán gréasáin consumerhelp.ie agus na meáin shóisialta á n-úsáid.

Miondealú ar gach gníomhaíocht RAPEX in 2014 (ón 1 Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair, na dátaí sin san áireamh)	
Iomlán na rabhadh RAPEX a próiseáladh	1,991
Iomlán na rabhadh RAPEX a rangáíodh amhail bheith i ngéarbhaol	1,764
Iomlán na rabhadh RAPEX a bhaineann le hÉirinn	86
Fógartha do na hÚdaráis Eorpacha ag an nGníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí	9
Rabhaidh a fógraíodh don Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí ag údaráis um shábháilteacht táirgí ó áiteanna eile san AE	77

Breis Faisnéise ar Rabhaidh a Bhaineann le hÉirinn

Catagóir	Líon
Mótarfheithiclí	59
Gléasanna agus trealamh leictreach	5
Bréagáin	5
Cosmaidí	2
Earraí cúram leanaí agus trealamh linbh	4
Éadaí, teicstílí agus earraí faisin	4
Trealamh cumarsáide agus meán	1
Trealamh Sainchaitheamh Aimsire/Spóirt	2
Oiriúintí Cistine/Cócaireachta	1
Innealra	1
Táirgí Ceimiceacha	1
Ilghnéitheach	1
lomlán	86

Saghas an Bhaoil	Líon
Gortuithe	59
Dóiteáin	8
Dónna	3
Turraing Leictreach	3
Tachtadh	7
Ceimiceach	3
Micribhitheolaíoch	2
Eile	2
lomlán	86

Sábháilteacht Táirgí – Gníomhaíocht an AE

Lean an Ghníomhaireacht le teagmháil a dhéanamh le coistí éagsúla um shábháilteacht táirgí agus i ngrúpaí oibre éagsúla an AE, lena n-áirítear an Coiste um Shábháilteacht Ghinearálta Táirgí; Coiste RAPEX (ina bhfuil an Ghníomhaireacht an Pointe Náisiúnta Teagmhála in Éirinn); an Líonra um Shábháilteacht Tomhaltóirí; agus Prosafe, an líonra d'údaráis faireachais mhargaidh na hEorpa.

Anuas air sin, ghlacamar páirt in dhá thionscadal Faireachais Mhargaidh an AE i rith na bliana faoi Prosafe a chuimsigh Téada agus Sreangáin tarraingthe in éadaí leanaí agus Aláraim Aonoscaid Charbóin.

Tosaíocht Straitéiseach 2

A chur ar chumas tomhaltóirí chun cinntí feasacha a dhéanamh

Chun tabhairt faoin tosaíocht straitéiseach seo, táimid tiomanta don mhéid a leanas:

- Faisnéis thráthúil agus úsáideach a sholáthar do thomhaltóirí i bhfriotal neamhchasta.
- Feachtais um fheasacht phoiblí a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm, le bearta intomhaiste, atá bunaithe ar limistéir shainaitheanta de dhíobháil do thomhaltóirí.
- Feasacht agus trédhearcacht phraghais a fheabhsú i margaí ina bhfuil deacrachtaí ag tomhaltóirí chun cinntí feasacha a dhéanamh.
- Cabhrú le margaí iomaíocha a chruthú trí iompar gníomhach tomhaltóirí a spreagadh.
- Cláir oideachas airgeadais a sholáthar díreach do thomhaltóirí.

Faisnéis thráthúil agus áisiúil a sholáthar do thomhaltóirí i bhfriotal neamhchasta

Tá tomhaltóirí a bhfuil faisnéis shoiléir, thráthúil agus inghníomhaithe acu in ann a gcearta tomhaltóirí a fheidhmiú níos fearr agus dea-roghanna a dhéanamh i margaí. In 2014, leanamar le faisnéis a sholáthar do thomhaltóirí, mar thacaíocht lenár sainchúram reachtúil ar roinnt bealaí:

Láithreán Gréasáin do Thomhaltóirí

Soláthraíonn láithreán gréasáin tomhaltóirí na Gníomhaireachta, consumerhelp.ie, idir fhaisnéis agus uirlisí do thomhaltóirí ar a gcearta tomhaltóirí agus faisnéis tomhaltóirí chun cabhrú leo cinntí um airgeadas pearsanta a dhéanamh. Taispeánadh ábharthacht agus an t-éileamh atá ar an láithreán gréasáin in 2014 nuair a tugadh 1.2 milliún cuairt ar an láithreán gréasáin sna chéad 10 mí den bhliain.

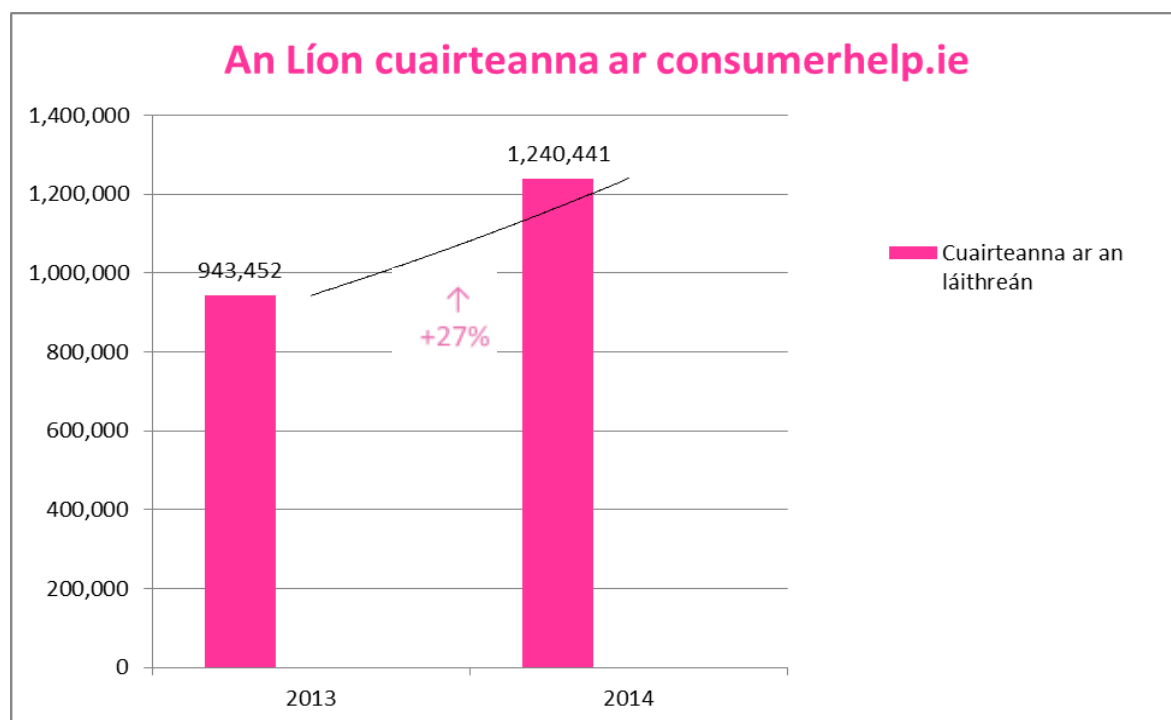
Lean an bhliain 2014 ag cur le rath na bliana roimhe sin, agus baineadh garspriocanna eile amach, lena n-áirítear:

- Tugadh aon mhilliún cuairt ar consumerhelp.ie faoi lár mhí Mheán Fómhair.
- In 2014 (ó Eanáir go Deireadh Fómhair), tugadh 1,240,441 cuairt, ar an iomlán, ar consumerhelp.ie, i gcomparáid le 1,153,124 (943,452 – ó Eanáir go Deireadh Fómhair 2013) in 2013, ar méadú 27% seo i gcomparáid leis na 10 mí chéanna in 2013.
- D'éascair 3.2 milliún amharc leathanaigh as na 1.2 milliún cuairt le linn na bliana.

I gcaitheamh 2014, rinneadh feabhsúcháin ar consumerhelp.ie, agus rinneadh ábhar a fheabhsú agus a nuashonrú chun athruithe sa reachtaíocht agus riachtanais chustaiméirí a léiriú. Cuireadh athfhorbairtí suntasacha san áireamh sa mhír 'ceannach ar líne' chun an fhaisnéis a nuashonrú i ndiaidh gur cuireadh an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí i bhfeidhm i Meitheamh, agus cuireadh an treoir maidir le 'teach a cheannach' i dtoll a chéile mar fhreagairt ar an líon méadaitheach tomhaltóirí a bhí gníomhach sa mhargadh tithíochta.

Cuairteanna a tugadh ar an Láithreán Gréasáin do Thomhaltóirí

(na chéad deich mí de 2014 i gcomparáid leis na chéad deich mí de 2013)



Na 10 Leathanach Ba Mhó ar Amharcadh orthu ar consumerhelp.ie in 2014 (ón 1 Ean. go dtí an 30 D.F.)

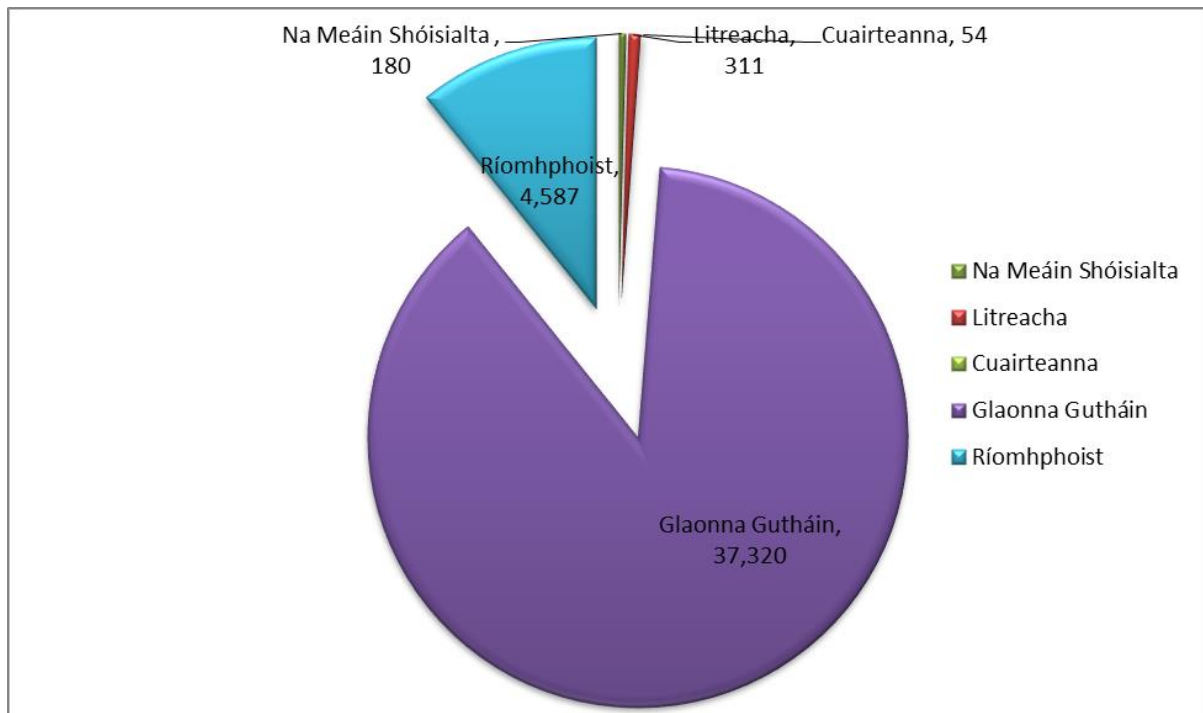
Leathanach

Amhairc leathanaigh

	Leathanach	Seisiúin
1	Treoir chéim ar chéim chun teach a cheannach	77,520
2	Comparáid idir cuntais choigiltí cnapshuime	68,902
3	Earraí lochtacha	59,345
4	Áireamhán iasachta	55,068
5	Do chearta	50,229
6	Fiachas cárta creidmheasa	46,819
7	Comparáid idir cuntais reatha	40,814
8	Pleanálaí buiséid	36,756
9	Coigilt agus infheistiú	34,159
10	Teimpléad litir ghearáin	34,107

Líne Chabhrach

Soláthraíonn líne chabhrach tomhaltóirí na Gníomhaireachta treoir chun tomhaltóirí a threorú chun saincheisteanna a réiteach a bhaineann lena gcearta tomhaltóirí nó saincheisteanna a d'fhéadfadh bheith acu le táirgí nó seirbhís airgeadais. Fuarthas breis agus 42,000 teagmháil ó thomhaltóirí ón 1 Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair 2014.



Teagmháil ó Thomhaltóirí – Cuideachtaí 2014

Ó Eanáir go dtí Deireadh Fómhair 2014, fuair an Gníomhaireacht an líon ab airde teagmhála faoi na cuideachtaí a leanas

Na 10 gCuideachta ba mhó a bhí ina n-údar le teagmháil tomhaltóirí – ó Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair 2014		
1	Vodafone	1,222
2	Eircom	891
3	Three Ireland	703
4	Meteor	658
5	UPC	622
6	Banc na hÉireann	567
7	O2	509
8	Bainc-Aontas Éireann plc.	422
9	Harvey Norman	383
10	Powercity	338

Na 10 dTáirge/Seirbhís ba mhó a bhí ina n-údar le teagmháil tomhaltóirí	An Líon Teagmhálacha
Gluaisteáin - Athlámhe	2,385
Sáis Láimhe Guthán Póca	2,023
Éadaí	1,407
Seirbhísí Idirlín	1,159
Ríomhaire Pearsanta/Ríomhaire Glúine/Ríomhaire Leabhar Nótaí	1,141
Seirbhísí Guthán Póca	1,103
Mótarárachas	989
Morgáistí	986
Coisbheart	703
Seirbhísí Líne Thalún	699

Na 10 Saincheist ba mhó a bhí ina n-údar le teagmháil tomhaltóirí	An Líon Teagmhálacha
Díol Earraí agus Seirbhísí	14,574
Conarthaí	4,623
Sonrascú/Billeáil	1,761
Ciandíol/Ríomhthráchtáil	1,117
Praghsáil	1,086
Éarlaisí	658
Glaonna Gutháin Gan Iarraidh/Camscéime	509
Seirbhís do Chustaiméirí	475
Fógraíocht	432
Sábháilteacht Táirgí	426

Aiseolas Dearfach

Oibríonn an Ghníomhaireacht go dian dícheallach chun an tseirbhís a sholáthraíonn sí do thomhaltóirí a fheabhsú ar bhonn leanúnach agus faigheann sí aiseolas dearfach go minic maidir leis an bhfaisnéis a sholáthraímid, sonraítear thíos roinnt samplaí:

Ghlaoigh an tomhaltóir le rá go raibh eispéireas fíor-dhearfach aige nuair a rinne sé teagmháil leis an líne chabhrach i dtaobh eolais agus cabhrach

Dúirt an tomhaltóir gur labhair sí leis an miondíoltóir agus cuireadh aisíocaíocht iomlán ar tairiscint di agus ba mhian léi buíochas a chur in iúl as an bhfaisnéis.

Ghlaoigh an tomhaltóir ar ais le rá gur réitíodh an cheist agus go bhfuil sé an-sásta lenár seirbhís iontach agus go raibh an fhaisnéis a fuair sé fíor-luachmhar.

Ghlaoigh an tomhaltóir ar ais le rá gur réitíodh a ceist agus go gceapann sí gur seirbhís iontach seirbhís an NCA

Ghlaoigh an tomhaltóir le rá go raibh an líne chabhrach an-chabhrach agus gabhann sí buíochas as ucht na faisnéise a tugadh di agus d'éirigh léi aisíocaíocht iomlán a fháil.

Na Meáin Shóisialta

Leanann an Ghníomhaireacht le lucht leanúna a chruthú agus le hidirchaidreamh a dhéanamh le tomhaltóirí agus leas á bhaint as na meáin shóisialta, chun na meáin shóisialta a chomhtháthú le meáin eile ar líne agus chun na meáin shóisialta a úsáid chun faisnéis thráthúil ábhartha a sholáthar do thomhaltóirí. Faoi dheireadh mhí Dheireadh Fómhair 2014, bhí breis agus 15,700 de lucht leanta againn ar Facebook agus nach mór 1,500 de lucht leanta ar twitter. Ba é an lucht féachana ba mhó a aimsíodh le postáil ar Facebook (a sholáthair faisnéis ar cad is féidir le tomhaltóirí a dhéanamh má athraíonn siad a n-intinn tar éis go gceannaíonn siad rud éigin) i rith 2014 ná 3,304 tomhaltóir i gcás postáil

chaighdeánach neamhíoctha agus 175,552 i gcás postáil urraithe. Chomh maith le Facebook a úsáid chun faisnéis a sholáthar, tá sé ina mhodh tábhachtach i dtaobh fiosrúcháin tomhaltóirí agus déileáladh le 180 fiosrúchán sna chéad 10 mí in 2014. Ligeann pobal de lucht leanúna Facebook a bhunú do thomhaltóirí idirchaidreamh a dhéanamh lena chéile agus leis an nGníomhaireacht ar bhealach éasca. Déantar an lucht leanúna a choimeád trí phostálacha rialta, ábhartha agus topaiciúla. Anuas air sin, thug an pobal saincheisteanna tomhaltóirí chun solais dúinn sular tháinig siad chun solais trí mhodhanna eile, mar sin, is uirlis an-áisiúil é chun tomhaltóirí a chur ar an eolas faoi shaincheist thábhachtach.

Na Meáin

Leanann na meáin bheith mar phríomhbhealach chun faisnéis a sholáthar do thomhaltóirí. In 2014, d'éirigh linn líon suntasach gnéithe a chur faoi bhráid iriseoirí i dteidil náisiúnta phreasa agus i spriocfhoilseacháin chun tomhaltóirí a chur ar an eolas faoi réimse saincheisteanna a bhaineann le cearta tomhaltóirí agus airgeadas pearsanta. I measc na n-ábhar bhí buiséadú/fiachas cárta creidmheasa a ghlanadh, cearta siopadóirí sna díolacháin, táillí bainc, Scileanna Airgid don Saol, teach a cheannach, gluaisteán athlámhe a cheannach, leanaí a mhúineadh faoi airgead, cártaí creidmheasa/dochair a úsáid thar lear, camscéimeanna, árachas taistil agus sábháilteacht táirgí. Anuas air sin, leanamar le hábhar a sholáthar do cholúin réigiúnacha mhíosúla faoi dhá theideal. I rith na bliana, leanamar le colún seachtainiúil tomhaltóirí a scríobh san Irish Independent a d'fhreagair d'fhiosrúcháin airgeadais phearsanta agus do chearta tomhaltóirí léitheoirí. Tugadh seo chun críche i Lúnasa agus thosaíomar le halt rialta Ceisteanna agus Freagraí sa Sunday Independent ina ionad sin. Chuireamar cruinnithe rialta faisnéis chúlra ar bun ar réimse ábhair tomhaltóirí do na meáin chlóite agus ar líne agus chuireamar le cláir raidió agus theilifíse go rialta. Anuas ar chlúdach ó phreaseisiúintí, d'éirigh linn píosaí trasna ón leathanach eagarthóireachta agus ailt a raibh an lucht bainistíochta sinsearaí ina n-údar a chur i mbéal an phobail. Chuir an ghníomhaíocht seo ar ár gcumas chun faisnéis chruinn, chothrom le dáta agus phraiticiúil a sholáthar trí na meáin ar réimse leathan saincheisteanna.

Nuachtlitir

In 2014, d'eisíomar nuachtlitir mhíosúil consumerhelp.ie do bhreis agus 20,000 suibscríobhaí. Tugann na nuachtlitreacha seo faisnéis thopaiciúil, ábhartha agus thráthúil chun solais ar ghníomhartha forfheidhmithe, cearta tomhaltóirí, sábháilteacht táirgí agus airgeadas pearsanta.

Feachtais um fheasacht phoiblí a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm, le spriocanna intomhaiste, atá bunaithe i limistéir shainaitheanta de dhíobháil do thomhaltóirí

Agus feachtais um fheasacht phoiblí á bhforbairt, díríonn an Ghníomhaireacht ar aimsiú lucht leanúna agus ar thorthaí a bhaint amach. Cuireann glaonna líne chabhrach, taighde intí agus taighde sprioctha ar thomhaltóirí faisnéis ar fáil d'fhorbairt feachtas i dtaobh ábhar, príomhtheachtaireachtaí agus a chinntiú go bhfuil ár bhfaisnéis agus ár gcabhair le tomhaltóirí ábhartha, inghníomhartha agus tráthúil.

Feachtais um Fheasacht Phoiblí

I rith 2014, reáchtáladar feachtas leanúnach Adwords agus feachtas gluaisteán athlámhe. Sa mhullach air sin, seo a leanas ár bpríomhfheachtais um fheasacht phoiblí:

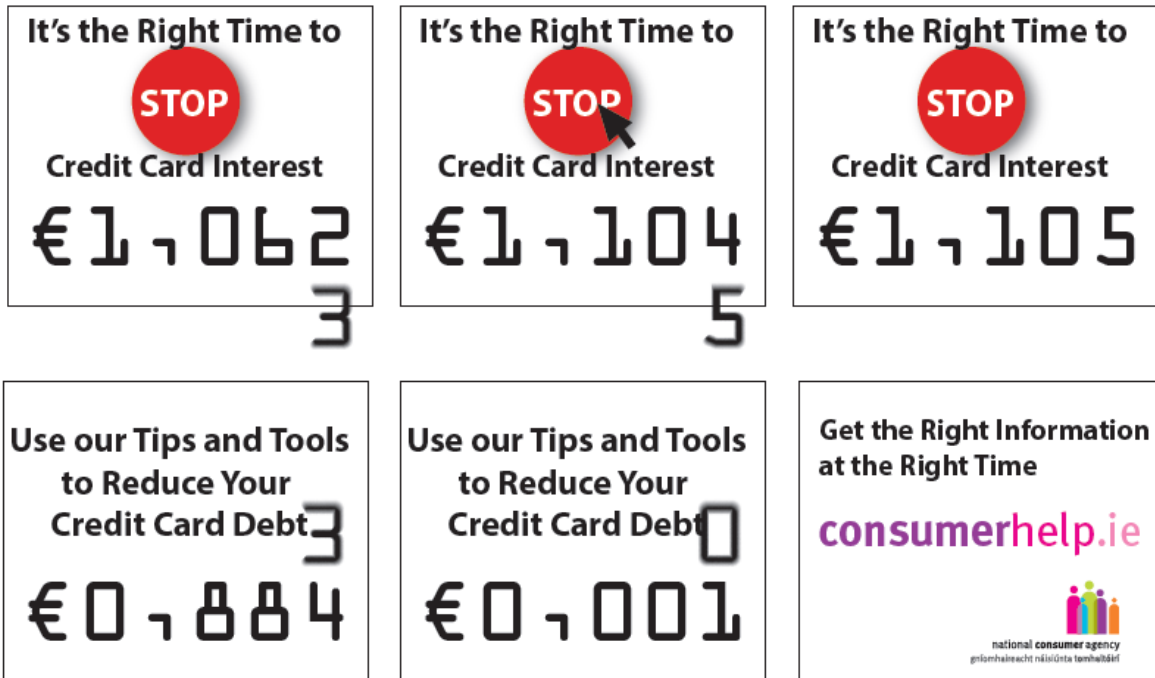
- Ag deireadh 2013/tús 2014, reáchtáladar 'feachtas dearbháin bhronntanais' a bhí dírithe ar an lucht bronnta agus ar fhaighteoirí dearbháin bhronntanais araon. Mheabhraigh an feachtas do thomhaltóirí chun téarmaí agus coinníollacha agus dátaí éagtha a sheiceáil agus chun na dearbháin a úsáid go tapa chun fadhbanna a sheachaint.
- In Eanáir, d'fhorbraíomar feachtas earraí lochtacha chun tomhaltóirí a chur ar an eolas ar a gcearta má dhíoltar earra lochtach leo. Bhí aimsiú fairsing ag an bhfeachtas i measc tomhaltóirí raidió agus ar líne agus chuir sé tomhaltóirí ar an eolas faoina gcearta agus spreag sé iad cuairt a thabhairt ar consumerhelp.ie chun teacht ar bhreis faisnéise.



- I Márta agus Aibreán, réachtálar feachtas a bhí dírithe ar cheannaitheoirí tithe céaduaire. D’aimsigh an feachtas ar líne seo tomhaltóirí trí láithreáin ghréasáin mhóréilimh agus bhí teachtaireachtaí le sonrú ar na céimeanna is gá a ghlacadh nuair a bhíonn teach nua á cheannach. I gcomhar leis sin, nuashonraíomar ár bhfaisnéis ar líne, agus chuireamar treoir chéim ar chéim i dtoll a chéile do cheannaitheoirí céaduaire. Bhí an rath geal ar an bhfeachtas, agus mheall sé nach mór 20,000 cuairteoir chuig an leathanach i gcaitheamh trí seachtaine, agus chaith daoine meántráth 6.27 nóiméad ar an láithreán.



- Ó Mheitheamh go Meán Fómhair, réachtálar feachtas airgeadais phearsanta, a raibh trí ghné ar leith ann; fiachas cárta creidmheasa a ghlanadh; smacht a fháil ar d’airgeadas agus coigilt. Ba í an chéad ghné an ghné ba rathúla agus bhí ‘gairm chun gnímh’ ann a bhí an-soiléir agus mhéadaigh sé an líon cuairteoirí ar an bhfaisnéis faoi chártaí creidmheasa faoi 600% i gcomparáid leis an mí roimhe sin. Bhain an feachtas seo tomhaltóirí amach trí fhógraíocht ar líne agus raidió.



- Anuas air sin, réachtálar feachtas ar líne agus raidió ar bhandaí le haimsiú fairsing ag eatraimh rialta ó Mheitheamh go Deireadh Fómhair. Thug an feachtas an Ghníomhaireacht chun solais amhail bheith mar an rogha comhlachta chun teacht ar fhaisnéis ar chearta tomhaltóirí agus ceisteanna airgid. Bhí tionchar láithreach ag an bhfeachtas. Bhí an trácht chuig an láithreán gréasáin i gcaitheamh na seachtainí a bhí an feachtas ar siúl ní b'airde ná an tréimhse roimhe sin, agus tháinig méadú suntasach ar thrácht díreach.
- I dteannta an fheachtais leanúnaigh maidir le gluaisteáin athlámhe a bhí ar siúl i Meán Fómhair, d'éascair méadú 186% as dhá tháthcheangal leathanaigh ar láithreáin cheannaitheoirí gluaisteán chuig an ábhar ábhartha ar consumerhelp.ie nuair a chuirtear an trácht i gcomparáid leis an gcoicís roimhe sin.
- I Meán Fómhair, réachtáladh feachtas fógraíochta a bhí dírithe ar mhic léinn ar láithreáin ghréasáin mhic léinn tríú leibhéal. Thug an feachtas seo mic léinn a fhad le leathanach barrfheabhsaithe ar a raibh leideanna chun airgead a choigilt agus naisc le comparáid mic léinn ar chuntais reatha, cártaí creidmheasa agus iasachtaí. Ba dhealraitheach go raibh an-éileamh ar an bhfeachtas. Tugadh 8,328 cuairt ar an leathanach i gcaitheamh na tréimhse seo. Caitheadh meánam suntasach 2 nóiméad agus 41 soicind ar an láithreán, agus tá seo os cionn an mheánama.

Cás-Staidéar ar Fheasacht Phoiblí: Ceannach ar Líne



Threisigh dlíthe nua an AE (an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí), atá i bhfeidhm ó Mheitheamh 2014 i leith, cearta tomhaltóirí nuair a dhéanann siad ceannach ar líne. Thugamar faoi fheachtas um fheasacht phoiblí i nDeireadh Fómhair chun na cearta nua seo do thomhaltóirí a thabhairt chun solais. Anuas air sin, dhírigh an feachtas ar shiopadóirí Nollag a bhféadfadh go mbeadh bronntanais á gceannach nó taighde á dhéanamh acu ar bhronntanais ar líne ag an tráth seo den bhliain. Áiríodh leis an bhfeachtas fógraíocht ar líne, sna meán sóisialta agus ar an raidió. D'éascair méadú 700% ar an trácht chuig an ábhar 'ceannach ar líne' ar ár láithreán gréasáin do thomhaltóirí as an bhfeachtas – www.consumerhelp.ie agus tugadh thart ar 17,400 cuairt ar an ábhar le linn an fheachtais a mhair trí seachtaine.

D'éascair clúdach fairsing sna meáin as an bhfeachtas, chomh maith, lena n-áirítear na nuachtáin náisiúnta agus réigiúnacha, láithreáin nuachta ar líne, agallaimh raidió agus cruinnithe faisnéise cúlra le hurlabhraithe na Gníomhaireachta.

Feasacht agus trédhearcacht phraghais a fheabhsú i margaí ina mbíonn deacrachtaí ag tomhaltóirí chun cinntí feasacha a dhéanamh

Is í tuairim dhaingean na Gníomhaireachta gur cheart go mbeadh gnáthfaisnéis phraghsála ar taispeáint go hoscailte go mbeadh rochtain gan stró ag tomhaltóirí uirthi. Ba cheart go mbeadh faisnéis inrochtana agus shothuigthe phraghsála mar chuid bhunúsach den fhaisnéis bhunúsach a chuireann faisnéis ar fáil do ghnáth-idirbhearta tomhaltóirí.

Tacaímid go daingean le agus oibrímid i dtreo faisnéis thrédhearcach phraghsála a sholáthar, pé áit ar réasúnta agus ar féidir. Spreagaimid trádálaithe, a chuireann earraí agus seirbhísí ar fáil don phobal mór, chun cloí le dea-chleachtas maidir le faisnéis shoiléir phraghsála a thaispeáint.

Cé nach é an praghas an t-aon toisc chinntitheach do thomhaltóir, creidimid, trí thrédhearcacht phraghais a mhéadú, agus feasacht ar phraghas, dá bharr, féadfaidh tomhaltóirí:

- roghanna níos feasaí nó cinntí níos feasaí ceannaigh a dhéanamh trí bheith in ann na roghanna atá ar fáil a mheasúnú
- siopadóireacht a dhéanamh in áiteanna eile chun an luach is fearr ar airgead a fháil, trí líon praghsanna cuótaí a fháil
- bheith níos gníomhaí agus níos rannpháirtí i margaí, agus iomaíocht a chur chun cinn dá bharr.

Oibrímid chun margaí iomaíocha tomhaltóirí a chruthú agus lorgáimid limistéir a aimsiú ina bhfuil trédhearcacht phraghais ina saincheist do thomhaltóirí agus oibrímid leis na páirtithe ábhartha chun trédhearcacht phraghais a chur chun cinn agus a fheabhsú. Tugtar breac-chuntas ar roinnt dár bpríomhaschuir chun an cuspóir seo a bhaint amach in 2014.

Comparáidí idir Táirgí Airgeadais

Cuireann na comparáidí idir táirgí airgeadais ar ár láithreán gréasáin consumerhelp.ie ar chumas tomhaltóirí comparáid a dhéanamh idir tairiscintí reatha ó sholáthróirí seirbhísí airgeadais ar réimse táirgí, lena n-áirítear cuntais reatha, cuntais choigiltis, iasachtaí, cártaí creidmheasa agus morgáistí. Príomhthosaíocht leanúnach don Ghníomhaireacht is ea cothabháil agus rialú cáilíochta na seirbhíse seo do thomhaltóirí. In 2014, b'ionann na comparáidí agus 22% de na deich leathanach ba mhó ar tugadh cuairt orthu ar consumerhelp.ie agus rinneadh breis agus 58,192 amharc ar leathanach baile na gcomparáidí.

An 31 Deireadh Fómhair 2014, bhí 240 táirge i gceist leis na comparáidí i measc naoi gcatagóir táirgí. Tugadh faoi 368 nuashonrú, ar an iomlán, ó Eanáir go dtí deireadh mhí Dheireadh Fómhair 2014. Cé go bhfuil na comparáidí cothrom le dáta i gcónaí mar gheall go soláthraíonn soláthróirí seirbhís airgeadais na sonraí dóibh go díreach, cuireadh breis feabhais ar ár gcórais agus nósanna imeachta inmheánacha in 2014 chun cruinneas a chinntiú agus tugtar anois faoi iniúchadh rialta ar gach táirge ar a laghad gach ceithre seachtaine.

Cás-Staidéar ar Thrédhearcacht Phraghais: Cógais Oidis

Thugamar faoi shuirbhé náisiúnta ar chógaiseoirí i bhFeabhra 2013 lena dheimhniú an costas a ghearrfaí ar chustaiméirí príobháideacha ar líon cógais oidis a aithnítear go coitianta. Ina dhiaidh sin, rinneamar teagmháil le Cumann Cógaiseoirí na hÉireann (PSI) agus le hAontas Cógaisíochta na hÉireann (IPU) agus bhí obair á lorg againn leo chun feabhas a chur ar thrédhearcacht phraghais san earnáil. Faoi dheireadh mhí Dheireadh Fómhair 2014, mhol an IPU dá gcomhaltaí go dtaispeánfaí an fhaisnéis faoi phointe díola i gcógaslanna lena chur in iúl do thomhaltóirí go bhfuil difríochtaí ann i measc na gcógaslann ar phraghas cógais oidis nuair a cheannaítear go príobháideach iad.

Trédhearcacht Phraghais - Aturnaetha

I gcaitheamh 2014, leanamar ár n-obair chun feabhas a chur ar thrédhearcacht phraghais le haghaidh tomhaltóirí agus seirbhísí aturnaetha á n-úsáid. Leanann seo ár suirbhé ar aturnaetha in 2012. Tar éis go ndearna an Ghníomhaireacht agus an Dlí-Chumann plé, chuir Coiste Treorach agus Eitice an Dlí-Chumainn dréacht-teimpléid i dtoll a chéile do thomhaltóirí a raibh cuóta á lorg acu ar thrí chás choitianta; uacht a dhéanamh, deonú probháide agus tíolacas a fháil. Rinneadh comhairliúchán linn ar na teimpléid seo a fhorbairt. In Iúil, d’fhaomh an Dlí-Chumann na teimpléid luachana agus tá iad seo le cur ar fáil go déanach in 2014.

Trédhearcacht Phraghais - CORU

I rith 2014, lean an Ghníomhaireacht le teagmháil a dhéanamh le CORU, rialtóir roinnt gairmeacha cúram sláinte, chun réamhnochtadh praghais a chur chun cinn. Ina leith seo, mhol an Ghníomhaireacht, i gcomhar leis an Údarás Iomaíochta go gcuirfí an fhoclaíocht a leanas san áireamh i ndréacht-Chóid Iompair Ghairmiúil agus Eitice; “chun faisnéis iomlán agus chruinn ar tháillí a sholáthar don úsáideoir seirbhíse nó don úsáideoir féideartha seirbhíse, sula gcomhaontaítear chun do sheirbhís(i) a sholáthar”. Cuireadh an fhoclaíocht seo san áireamh i gCóid Iompair Ghairmiúil agus Eitice Diaitéiteach, Teiripeoirí Urlabhra agus Teanga agus Teiripeoirí Saothair lenar comhaontaíodh in 2014.

Cabhrú chun margaí iomaíocha a chruthú trí iompar gníomhach tomhaltóirí a spreagadh

Cruthaíonn iompar gníomhach tomhaltóirí sochair do thomhaltóirí, iad féin, mar gheall gur féidir leo táirgí agus praghsanna níos fearr a aimsiú ar an gcéad dul síos. Anuas air sin, cruthaíonn sé sochair don gheilleagar ina iomláine, agus iomaíocht idir soláthróirí a chur chun cinn agus a spreagadh. Cruthaíonn torthaí suirbhéanna agus taighde margaidh an deis do dhaoine chun machnamh a dhéanamh faoina roghanna féin mar thomhaltóirí. Tá ról ag na meáin chun cabhrú leis seo, trí am agus spás a thabhairt do na saincheisteanna tábhachtacha seo.

Thaispeáin taighde na Gníomhaireachta in 2014 gur choigil tromlach na dtomhaltóirí a d'aistrigh soláthróirí airgead. Nuair a rinneadh suirbhé orthu, mhaígh 75% de thomhaltóirí go raibh an próiseas aistrithe éasca. Cé go raibh na torthaí seo dearfach, tá líon mór tomhaltóirí fós ann nach ndéanann machnamh ar sholáthróirí eile. Níor sheiceáil céatadán mór díobh siúd nár aistrigh riamh an bhfuil margadh níos fearr ar fáil.

Suirbhéanna Árachais

Léiríonn taighde na Gníomhaireachta i gcónaí go gcuireann margaí árachais ghinearálta agus árachas saoil cuid de na deiseanna is fearr ar fáil do thomhaltóirí chun comparáid ghníomhach a dhéanamh idir costais, rioscaí agus tairbhí, agus mar thoradh air sin, féadfar airgead a shábháil. Ó Eanáir go dtí Deireadh Fómhair 2014, thugamar faoi dhá shuirbhé árachais a thug na difríochtaí praghais chun solais idir soláthróirí éagsúla ainmnithe agus spreag siad tomhaltóirí chun roghanna feasacha a dhéanamh sa mhargadh árachais. Ba iad na buaicphointí ó gach ceann de na suirbhéanna:

Suirbhé ar Árachas Saoil (a foilsíodh i bhFeabhra 2014): Léiríonn Suirbhé an NCA go bhfuil coigiltí de bhreis ar €5,600 ar fáil ar árachas saoil

Áiríodh leis an suirbhé ceithre phróifíl tomhaltóirí, lena n-áirítear tomhaltóir a bhí 23 bliain d'aois agus tomhaltóir a bhí 50 bliain d'aois. Rinne an suirbhé scrúdú ar chuótaí ó shé comhlacht árachais d'árachas saoil iomláin, árachas téarma saoil agus árachas um chosaint morgáiste do gach ceann de na ceithre phróifíl tomhaltóirí. Nocht an suirbhé comparáide go bhféadfadh tomhaltóirí coigiltí féideartha €3,087 a dhéanamh ar árachas um chosaint morgáiste agus go bhféadfadh lánúineacha a mhéid le €5,687 a choigilt ar árachas déshaoil agus €3,881 ar chomhárachas um chosaint morgáiste.

I measc príomhthorthaí an tsuirbhé, bhí:

- Íocann caiteoirí tobac, ar an meán, 85% níos mó ar a n-árachas saoil.
- Féadfaidh coigiltí an-suntasacha eascairt as difríocht bheag ar na híocaíochtaí míosúla prémhe thar théarma an pholasaí.

Suirbhé ar Árachas Tí (a foilsíodh in Iúil 2014): Léiríonn Suirbhé coigiltí féideartha a mhéid le €421

Foilsíodh an suirbhé comparáide ba dhéanaí ar chostas árachas tí in Iúil. Thaispeáin an suirbhé gur féidir le tomhaltóirí coigiltí suntasacha a dhéanamh má fhaigheann siad líon cuótaí sula gceannaíonn siad árachas tí. Rinne an suirbhé comparáid idir cuótaí ó ocht gcomhlacht árachais agus thug sé difríochtaí suntasacha chun solais i gcuótaí, lena n-áirítear coigiltí a mhéid le €421 ar phrémheanna bliantúla.

I measc na bpointí ba mhó suntas ón suirbhé, bhí:

- Chuir formhór na gcomhlachtaí árachais an ‘clásal caillroinnte’ i bhfeidhm i gcás tearc-árachais. Moladh go mór do thomhaltóirí a sheiceáil nach bhfuil a réadmhaoin tearc-árachaithe.
- Is éagsúil a bhíonn barrachais pholasaí, ag brath ar na cúiseanna a bhíonn leis an éileamh. Bhí barrachais ní b’airde ag gach ceann de na hochtar soláthróirí a ndearnadh suirbhé orthu do dhíobháil uisce agus éilimh chothabhála.
- Go ginearálta, oibríonn árachóirí ar bhonn ‘ceann nua mar chúiteamh ar an seancheann’ nuair a bhíonn inneachar á ionadú, ach d’fhéadfadh eisceachtaí a bheith i gceist i dtaobh cumhdaigh urláir, éadaí agus fabraicí sa chás gur féidir laghdú a chur i bhfeidhm ar dhímheas mar gheall ar chaithimh agus cuimilt.
- Mar thoradh ar an méid thuas, mhol an Ghníomhaireacht do thomhaltóirí gan díreach praghsanna a chur i gcomparáid ar chuótaí árachas tí ach chun barrachais, sochair agus príomhthéarmaí agus coinníollacha a chur i gcomparáid lena chéile.

Baincéireacht agus Iompar Tomhaltóirí - Taighde

I bhFeabhra 2014, d’fhoilsíomar torthaí ar thaighde ar bhaincéireacht agus iompar tomhaltóirí. I measc thorthaí an taighde sin, bhí:

- Tá cuntas reatha ag ochtar agus gach deichniúr daoine fásta in Éirinn faoi láthair. Aistarraingíodh baincéireacht “saor in aisce” ó 34% de shealbhóirí cuntais reatha le 12 mhí anuas.

- Is iad na príomhathruithe iompraíochta ó bhaincéireacht saor in aisce a chailleadh; níos mó airgid a ghlacadh amach ar gach aistarraingt (28%), gan cártaí dochair a úsáid chomh minic (25%) agus cárta creidmheasa a úsáid níos mó d'idirbhearta rialta (13%).
- Níor sheiceáil nach mór triúr daoine as gach cúigear (57%) riamh an raibh margadh/pacáiste ní b'fhearr ar fáil.

Taighde ar Aistriú Thomhaltóirí

I Lúnasa 2014, d'fhoilsíomar na torthaí ó staidéar ar thaighde margaidh ar iompar aistrithe tomhaltóirí. I measc na bpríomhthorthaí tá:

- Luaigh 43% de thomhaltóirí gur aistrigh siad táirge nó soláthróir seirbhíse amháin, ar a laghad, le bliain anuas.
- Is airde atá na leibhéil aistrithe don soláthróir árachas gluaisteáin (25%). Leanann seo an soláthróir leictreachais (17%), soláthróir gáis (17%), ballraíocht de spórtlann (15%), príomhshíopa grósaeirí (14%), agus árachas tí agus an soláthróir leathanbanda/idirlín (13% an ceann).
- D'éirigh le tromlach na ndaoine a d'aistrigh (os cionn 80%) airgead a choigilt – agus ba iad na meánchoigiltí a d'eascair ó aistriú a dhéanamh – soláthróir gutháin (€24), soláthróir leictreachais (€21) agus soláthróir árachas gluaisteáin agus soláthróir gáis (€15 an ceann).
- D'éirigh le os cionn 80% de thomhaltóirí a d'aistrigh airgead a choigilt.
- Dúirt líon mór de thomhaltóirí nár sheiceáil siad le déanaí an bhfuil margadh/pacáiste níos fearr ar fáil dóibh.

Clár oideachas airgeadais a sholáthar go díreach do thomhaltóirí

I rith 2014, dhírigh ár n-obair sa limistéar seo ar thrí phríomhghníomhaíocht:

- Clár ionad oibre, Scileanna Airgid don Saol ('Money Skills for Life')
- Tionscnaimh tuismitheoirí nua, "Céimeanna Beaga" ('Baby Steps') agus físeán i seomraí feithimh mháithreachais
- Tionscnaimh dara leibhéal Oideachas Airgeadais do dhaltaí na hArdteistiméireachta Feidhmí agus na Sraithe Sóisearaí.

Scileanna Airgid don Saol

Caint saor in aisce a mhaireann uair an chloig is ea Scileanna Airgid don Saol, a d'fhorbair an Ghníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóirí le cabhair ón nGrúpa Oibre Clár Ionad Oibre².

Soláthraíonn an chaint oideachas airgeadais d'fhostaithe, le tacaíocht óna bhfostóir.

Soláthraíonn láithreoir oilte na cainteanna agus faigheann gach freastalaí lámhleabhar saor in aisce ar féidir leis/léi é a thabhairt abhaile leo.

Cuimsíonn an chaint sé ábhar:

- Do chuid airgid a shórtáil;
- Coigilt agus infheistiú;
- Árachas;
- Airgead a fháil ar iasacht;
- Déileáil le fiachas; agus
- Pleanáil a dhéanamh don saol níos déanaí.

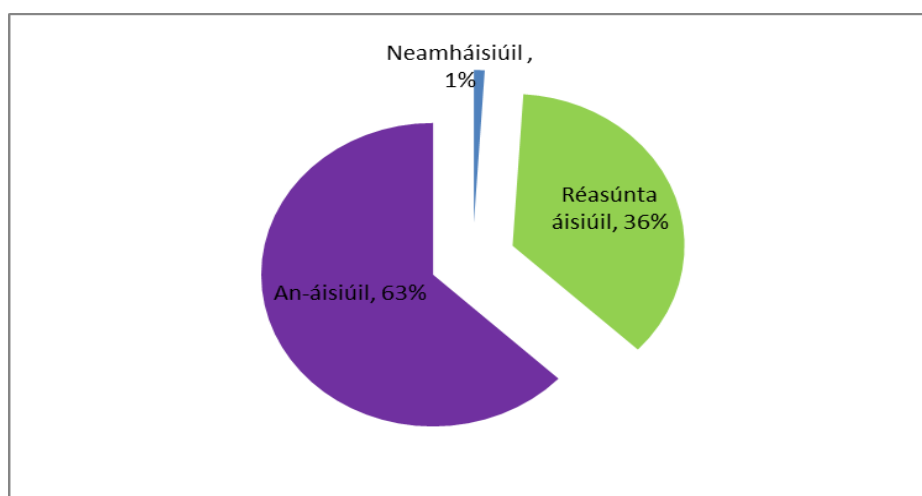
² Comhaltaí an ghrúpa oibre: AIB, an Banc Ceannais, an BFS, Citibank Europe plc, Danske Bank, EBS, Insurance Ireland, an Bord Pinsean, Institiúid na Baincéireachta, Irish Life agus Permanent, Banc na hÉireann, Institiúid Árachais na hÉireann, LIA, an SBCA, Banc Uladh.

Tugadh an clár isteach ar bhonn píolótach in 2011 agus sheol an Teachta Dála, Richard Bruton, an tAire Post, Fiontar agus Nuálaíochta go foirmiúil é in Aibreán 2012. Ó shin i leith, bhain fostaithe in eagraíochtaí earnála poiblí agus príobháidí ar fud na tíre leas as an gclár. Soláthraíodh cainteanna i réimse fairsing eagraíochtaí do ghrúpaí daoine idir cúigear agus 200 duine.

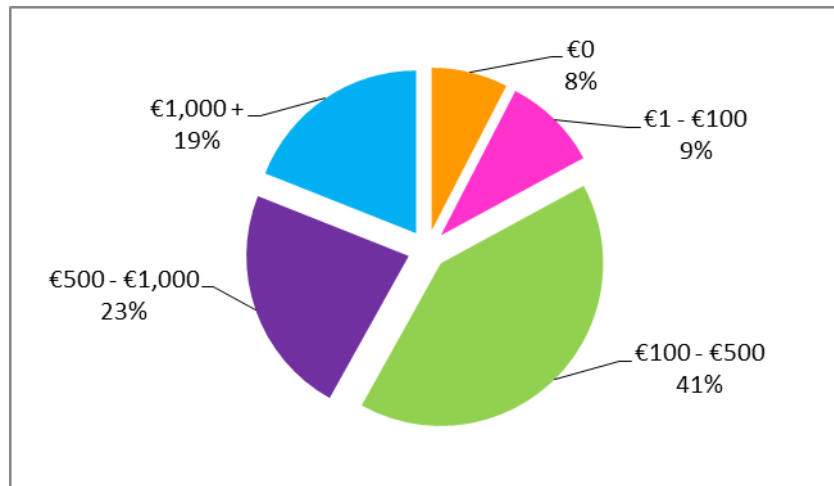
Príomhstaitisticí

Mí	Líon na gcainteanna a tugadh	Líon na bhfreastalaithe
Eanáir	14	468
Feabhra	20	760
Márta	7	247
Aibreán	7	325
Bealtaine	18	430
Meitheamh	17	458
Iúil	4	85
Lúnasa	1	40
Meán Fómhair	19	1060
Deireadh Fómhair	10	250
Iomlán	117	4,123

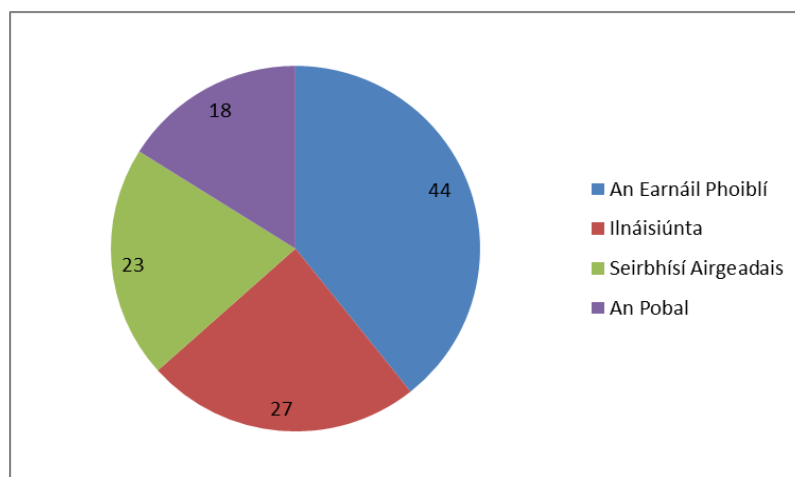
Cé chomh háisiúil a bhraith na freastalaithe a bhí an chaint in 2014?



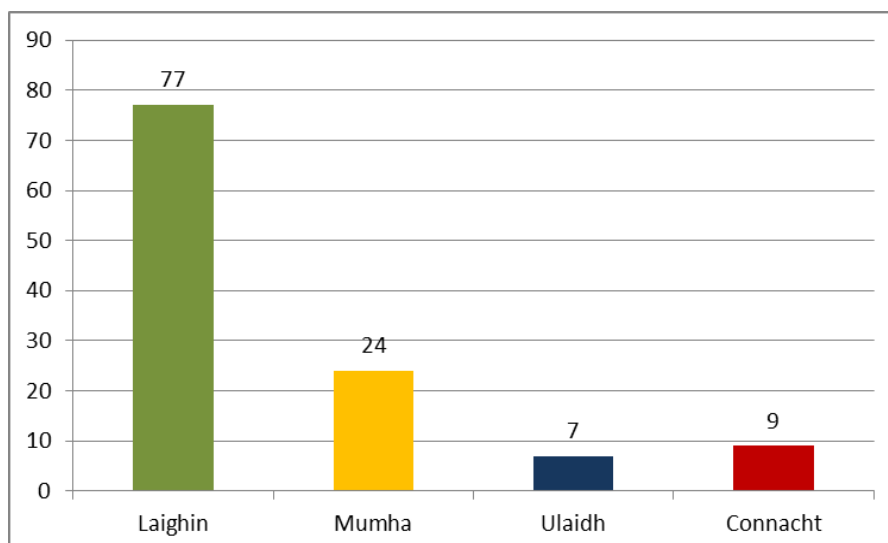
Cé mhéid freastalaithe a bhraitheann go ndearna siad airgead a choigilt ó d'fhreastail siad ar an gcaint in 2014?



Saghsanna an lucht féachana dá soláthraítear na cainteanna



Leithdháileadh Réigiúnach cainteanna



Tuairimí Fostóra Verbatim do 2014

Seisiún cuimsitheach a mhaireann uair an chloig is ea Scileanna Airgid don Saol a mbainfidh gach duine tairbhe as. *UCC, Corcaigh*

Cuid de chultúr DoneDeal is ea cabhrú lenár bhfostaithe a lánchumas a bhaint amach. Cuid an-tábhachtach dár saol is ár n-airgead a bhainistiú agus ba bhealach iontach an cur i láthair ar scileanna airgid chun cabhrú le duine ar bith tús a chur le buiséadú. Thaispeáin an líon mór daoine a tháinig i láthair gurbh ábhar mór spéise é dár bhfostaithe agus bhí an t-aiseolas a tugadh ina dhiaidh an -dearfach. Mholfaínn é cinnte. *Donedeal.ie*

Mholfaínn go gcuirfeadh fostóirí an clár seo i láthair a bhfoirne. Tá an cur i láthair agus na hábhair thacaíochta an-chuimsitheach agus tugann siad an fhaisnéis go léir a theastaíonn chun cabhrú leis an bhfoireann airgead a choigilt agus a n-airgead a bhainistiú. *BDO, Baile Átha Cliath*

Shíleamar gur thug an fhaisnéis a bhí sa seimineár léargas maith, agus go raibh sí praiticiúil, agus curtha in iúl go simplí agus bhí sí an-áisiúil gan aird ar an gcéim sa saol atá bainte amach ag an rannpháirtíl nó ar a stádas airgeadais pearsanta. *Leinster Rugby*

Ag deireadh an tseimineáir, bhí ábhar ag an bhfoireann go léir lena fhiosrú i dtaobh a gcuid airgeadas pearsanta. Cúrsa sár-mhaith é do gach leibhéal den eagraíocht. *Bridgestone Ireland*

Ceapaim gur ceardlann iontach é d'aon duine maidir lena n-airgeadas pearsanta a bhainistiú. Is cuma a fheabhas atáimid, tá i gcónaí ábhar nua le foghlaim. *Cumann Tráchtála Leitir Ceanainn, Dún na nGall*

Ár dTionscnaimh Tuismitheoirí Nua - Céimeanna Beaga ('Baby Steps') Céimeanna Beaga

Treoir maidir le hairgeadas pearsanta is ea Céimeanna Beaga ('Baby Steps') atá dírithe ar thuismitheoirí atá ag súil le leanbh agus déantar í a sholáthar go díreach do thuismitheoirí trí ospidéal mháithreachais. In 2014, leithdháileamar lámhleabhair ar bhreis agus 43,000 tuismitheoir ar fud na tíre a bhí ag súil le leanbh. Tá an clár in ainm is bheith ábhartha, inrochtana agus éasca le húsáid agus tacaíonn sé le tuismitheoirí chun a gcúrsaí airgeadais a réiteach sula dtagann an leanbh nua ar an saol. I dteannta an lámhleabhair, forbraíodh roinnt alt. Soláthraíonn siad faisnéis maidir le d'airgead féin a bhainistiú nuair a thagann an

leanbh ar an saol; cibé acu an dtabharfaí nó nach dtabharfaí aire do do theaghlach i gcás do bháis agus oideachas a chur ar do leanaí maidir le hairgead. Tá iad seo ar fáil ar Eumom.ie.

[Físeán i Seomraí Feithimh Mháithreachais](#)

Chomh maith leis na hacmhainní seo agus i gcomhar le cuideachta ar dtugtar ‘What’s Up Mum’ agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, d’fhorbair an Ghníomhaireacht gearrthóg ghearr físe ar d’airgead a bhainistiú sula dtugann agus i ndiaidh a thagann do leanbh ar an saol. Taispeántar seo faoi láthair ar scáileáin seomraí feithimh in ospidéal mháithreachais ar fud na tíre.

[Tionscnaimh Oideachas Airgeadais Dara Leibhéal – Ceisteanna Airgeadais \(‘Money Matters’\)](#)

Acmhainn is ea Ceisteanna Airgid a d’fhorbair an Ghníomhaireacht i gcomhairle le múinteoirí na hArdteistiméireachta Feidhmí (LCA). Is é cuspóir na hacmhainne chun cabhrú le múinteoirí agus le daltaí LCA chun aonaid Mhodúl 6 den chúrsa Oideachais Shóisialta LCA ‘Taking Charge’ a chríochnú, a bhaineann go sonrach le hoideachas airgeadais phearsanta. Tacaíonn an clár seo le daltaí chun an phríomhscil saoil seo a fhorbairt. I rith 2014, chuireamar an acmhainn seo chun cinn do scoileanna agus múinteoirí agus d’oibríomar chun cuimsiú na hacmhainne a chinntiú ag seisiúin oiliúna múinteoirí.

[Gearrchúrsa na Sraithe Sóisearaí](#)

Anuas ar acmhainn LCA Ceisteanna Airgid, tá gearrchúrsa nua á fhorbairt againn faoi láthair ar airgeadas phearsanta agus cearta tomhaltóirí do dhaltaí na sraithe sóisearaí. Tá sé ríthábhachtach chun oideachas a chur ar dhaltaí faoi bhainistíocht airgid, agus aird ar a thábhachtaí atá scileanna airgeadais sa saol.

Tosaíocht Straitéiseach 3

Ionadaíocht a dhéanamh do leas tomhaltóirí

Chun tabhairt faoin tosaíocht straitéiseach seo, táimid tiomanta don mhéid a leanas:

- Abhcóideacht agus idirghabháil a dhéanamh maidir le saincheisteanna suntasacha de dhíobháil do thomhaltóirí.
- Tionchar a imirt ar bheartas trí chaidrimh dhlútha a chruthú leis na páirtithe leasmhara lena chinntiú go dtugtar an aird ceart ar leas tomhaltóirí nuair a bhíonn cinntí tábhachtacha á ndéanamh.

Abhcóideacht agus idirghabháil a dhéanamh ar shaincheisteanna tábhachtacha maidir le díobháil do thomhaltóirí

Léiríonn cur chuige forfheidhmithe na Gníomhaireachta na cumhachtaí agus na huirlisí atá ar fáil faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007. Nuair a thagann saincheisteanna suntasacha de dhíobháil do thomhaltóirí chun solais, áfach, nach dtagann faoi chuimsiú ár gcumhachtaí forfheidhmithe, déanaimid abhcóideacht thar ceann tomhaltóirí agus a leasa, sonraítear sampla de seo thíos:

Díol/Aistriú Leabhair Iasachta d'Aonáin Neamhrialaithe

In 2013, thosaigh an Gníomhaireacht le fiosrúcháin a fháil ó thomhaltóirí a raibh morgáistí, iasachtaí agus socruithe eile airgeadais acu le hinstiúidí airgeadais ar díoladh a leabhair iasachta le haonáin neamhrialaithe. Rinneamar an tsaincheist seo a thabhairt chun solais leis an mBanc Ceannais agus an Roinn Airgeadais in 2013, agus mholamar nár cheart do thomhaltóirí a d'iontráil i gconarthaí le haonáin rialaithe a bheith thíos leis i ndiaidh aistriú a n-iasachtaí. Luamar, chomh maith, ár dtuairim gur cheart go mbeadh rochtain ag tomhaltóirí ar mheicníochtaí sásaimh, mar shampla, an tOmbudsman um Sheirbhísí Airgeadais, gan aird ar cibé acu an aonán rialaithe nó nach aonán rialaithe úinéir na hiasachta.

In Iúil 2014, d'eisigh an Roinn Airgeadais páipéar comhairliúcháin: 'Cosaint Tomhaltóirí ar Díol Leabhair Iasachta' ('Consumer Protection on the Sale of Loan Books'). Inár bhfreagairt, thacaíomar go tréan leis an reachtaíocht beartaithe a dhéanann gníomhaíocht airgeadais nua-rialaithe d'úinéireacht ar chreidmheas óna dteastaíonn údarú an Bhainc Cheannais. D'fháiltíomar roimh chuspóir an Rialtais, chomh maith, 'chun a chinntiú go gcoimeádfaidh iasachtaithe a ndíolann aonán rialaithe a n-iasachtaí le haonán atá neamhrialaithe faoi láthair, an chosaint rialála chéanna a bhí acu roimh an díol'.

Chomh maith leis sin, thugamar na buarthaí chun solais a bhí acu maidir leis an sainmhíniú a bhí in úsáid ar chreidmheas agus gur dealraitheach nach dtagann comhaontuithe fruilcheannach faoi chuimsiú na reachtaíochta beartaithe.

Tionchar a imirt ar bheartas trí chaidreamh dlúth a chruthú leis na páirtithe leasmhara ábhartha lena chinntiú go dtugtar an aird cheart ar leasanna tomhaltóirí nuair a bhíonn cinntí tábhachtacha á ndéanamh

I rith 2014, leithdháil an Ghníomhaireacht acmhainní suntasacha do ghníomhaíochtaí sa limistéar seo, trí pháirt a ghlacadh ar ghrúpaí oibre, grúpaí stiúrtha agus grúpaí tionscadail i measc réimse de limistéir thábhachtacha bheartais a imríonn tionchar ar shaol tomhaltóirí in Éirinn. Ba dhá limistéar shuntasacha in 2014:

[An Plean Íocaíochtaí Náisiúnta](#)

D'fhaomh an Rialtas an Plean Íocaíochtaí Náisiúnta (NPP) in Aibreán 2013. In 2014, lean an Ghníomhaireacht le páirt a ghlacadh i líon grúpaí oibre agus rinneadh an Príomhfheidhmeannach ionadaíocht don Ghníomhaireacht ar an ngrúpa stiúrtha. Is iad cuspóirí bhaint na Gníomhaireachta san NPP:

- A chinntiú go ndéantar ionadaíocht agus machnamh leordhóthanach ar thomhaltóirí agus an NPP á chur i bhfeidhm
- A chinntiú nach mbíonn drochthionchar ag moltaí an NPP ar thomhaltóirí
- Moltaí beartais a dhéanamh faoina bhfuil taighde daingean
- A chinntiú go mbaineann tomhaltóirí tairbhe comhréireach ó aon éifeachtúlacht a bhaintear amach.

[Muirir Uisce](#)

I gcaitheamh 2014, leanamar le hionadaíocht a dhéanamh do leas tomhaltóirí maidir le tabhairt isteach muirir uisce do thomhaltóirí in Éirinn. I measc ár ngníomhaíochtaí sonracha in 2014 sa limistéar seo bhí ballraíocht d'Fhóram Pháirtithe Leasmhara an Tionscail Uisce agus freagairt do shraith comhairliúcháin poiblí maidir le muirir uisce.

Ballraíocht an Ghrúpa Oibre

Ghlac an Ghníomhaireacht páirt ar roinnt grúpaí oibre i rith 2014. Sonraítear thíos taifead ar gach ceann de na grúpaí oibre ar ghlac an Ghníomhaireacht páirt iontu:

Grúpa Stiúrtha/Grúpa Oibre/Fóram	Faoi stiúir
Foghrúpa Cumarsáide – Grúpa Forfheidhmithe ar Ionadaíocht Chineálacha agus Praghsáil Tagartha	An Roinn Sláinte
Líonra Idirnáisiúnta d'Oideachasóirí Airgeadais	AN OECD
Fóram Páirtithe Leasmhara Uisce Éireann	Uisce Éireann
An Clár Náisiúnta um Méadrú Cliste	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
An Plean Náisiúnta Íocaíochtaí – an Foghrúpa Íocaíochtaí Cárta	An Banc Ceannais
An Plean Náisiúnta Íocaíochtaí – an Foghrúpa Seiceanna	An Banc Ceannais
An Plean Náisiúnta Íocaíochtaí – Foghrúpa SEPA	An Banc Ceannais
An Plean Náisiúnta Íocaíochtaí – Grúpa Stiúrtha	An Banc Ceannais
An Fóram Náisiúnta Dramhaíola	An Roinn Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil

Comhairliúcháin Phoiblí

D'fhreagraíomar do 11 chomhairliúchán i rith 2014. Tá liosta iomlán de na comhairliúcháin seo in Aguisín 3.

Tosaíocht Straitéiseach 4

Leanúint ag forbairt mar eagraíocht éifeachtach agus ghairmiúil seirbhíse poiblí

Chun tabhairt faoin tosaíocht straitéiseach seo, táimid tiomanta don mhéid a leanas:

- Díriú ar shármhaitheas i mbainistíocht daoine, oiliúint agus ceannaireacht chun tacú le forbairt leanúnach ár muintire.
- Comhoibriú trasrannóige agus tionscadalbhunaithe a chothú agus a fhorbairt chun an éifeacht is fearr a bhaint amach.
- Luach ar airgead a chinntiú trí mheasúnú criticiúil a dhéanamh ar chaitheamh agus tionscadail agus measúnú a dhéanamh ar thorthaí.

Is féidir ár dtosaíochtaí straitéiseacha a roinnt idir tosaíochtaí 1, 2 agus 3, ár ngealltanais túslíne maidir leis na torthaí is fearr a sholáthar do thomhaltóirí agus tosaíocht straitéiseach 4 a thacaíonn le soláthar na dtosaíochtaí seo trí bhainistíocht éifeachtach a dhéanamh ar gach acmhainn, acmhainní daonna agus airgeadais araon, a leithdháiltear don Ghníomhaireacht. Anuas air sin, cuimsíonn tosaíocht straitéiseach 4 ár bhfreagrachtaí rialachais mar eagraíocht earnála poiblí.

Díriú ar shármhaitheas i mbainistíú daoine, oiliúint agus ceannaireacht chun tacú le forbairt leanúnach ár muintire

Bainistíocht Feidhmíochta

Rinneadh comhaontú ar chuspóirí feidhmíochta le haghaidh 2014 leis an bhfoireann uile agus rinneadh athbhreithniú orthu i lár na bliana. Soláthraíodh oiliúint do gach bainisteoir chun aiseolas éifeachtach agus bisiúil a thabhairt mar chuid den Chóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS) na Státseirbhíse agus de phróiseas PMDP an Bhainc Cheannais.

Oiliúint

In 2014, rinneadh plé ar phlean foghlama agus forbartha leis an bhfoireann uile, mar chuid den phróiseas PMDS/PMDP agus cuireadh i bhfeidhm é faoi réir faomhadh bainistíocht líne. Chomhordaigh an tOifigeach Idirchairimh Oiliúna an oiliúint foirne a comhaontaíodh trí na córais bhainistíochta feidhmíochta PMDS nó PMDP.

Mar gheall go bhfuil tromlach fhoireann na Gníomhaireachta ar iasacht nó sannta ó eagraíochtaí eile a choimeádann a gcomhaid phearsanra, tugadh clár scileanna isteach chun cáilíochtaí oideachais agus taithí oibre na foirne uile a chur i dtaifead. Cabhróidh an clár linn maidir le hoibriú leis an bhfoireann chun a dtaithí a ailíniú le riachtanais amach anseo na Gníomhaireachta.

Comhoibriú trasrannóige agus tionscadalbhunaithe a chothú agus a fhorbairt chun an éifeacht is fearr a bhaint amach.

Comhoibriú thionscadalbhunaithe trasroinne a chothú agus a fhorbairt chun an éifeacht is fearr a bhaint amach

Chun dul i ngleic le saincheisteanna tomhaltóirí de réir mar a thagann siad chun solais ar bhealach dírithe agus tráthúil, tá cur chuige á chur i bhfeidhm againn ina gcruthaímid foirne tionscadail trí na hacmhainní riachtanacha inmheánacha a shannadh le sainchúram chun moltaí a fhiosrú agus a fhorbairt. Cuirfear oiliúint fhoirmiúil bainistíocht tionscadail ar bun in 2014 chun an cur chuige seo a éascú.

Sampla de seo ná foireann Anailís a bhunú. Bunaíodh an fhoireann Anailíse chun bunachar sonraí na líne cabhraí a dhiancheistiú chun saincheisteanna tábhachtacha tomhaltóirí a shainathint níos éifeachtaí agus chun moltaí a dhéanamh don Bhainistíocht Shinsearach i dtaobh ghníomh na Gníomhaireachta.

Luach ar airgead a chinntiú trí mheasúnú criticiúil a dhéanamh ar chaitheamh agus ar thionscadail agus ar thorthaí a mheasúnú

Soláthar

Tá cur chuige soláthair dea-chleachtais i bhfeidhm lena chinntiú go bhfoinsíonn an Gníomhaireacht earraí agus seirbhísí ó sholáthróirí a chomhlíonann critéir um luach ar airgead. Déantar athbhreithniú foirmiúil ar chlár chun gníomhaíocht a thomhas i leith cuspóirí agus chun feabhas leanúnach a chur ar ár gclár.

Bhí beartas soláthair i bhfeidhm ó Iúil 2012, a chuimsigh soláthar dea-chleachtais agus an reachtaíocht tacaíochta.

Úsáidtear creatlacha reatha earnála poiblí nuair is féidir chun tairbhe a bhaint ón laghdú costais a bhaineann le barainneachtaí scála. Ghlac an Gníomhaireacht páirt ar dheic gcreatlach in 2014.

Áirítear le creatlacha reatha soláthair iad siúd a bhaineann le tonóirí printéara, gutháin phóca agus línte talún, árachas, cúiréirí, gníomhaire taistil, aistriúchán, páipéar brandáilte, páipéar oifige, clúdaigh litreach, páipéarachas agus soláthairtí oifige a cheannach.

Bainistíocht agus Measúnú Soláthóra

Maireann gach conradh na Gníomhaireachta ar feadh tréimhse uasta 4 bliana, nach mór a athnuachan ar bhonn bliantúil faoi réir thoradh rathúil an phróisis riachtanaigh athbhreithnithe. I rith 2014, tugadh faoi ocht n-athbhreithniú bhliantúla agus bhain gach duine den ochtar soláthóirí rátáil mhaith amach. Ina theannta sin, déantar athbhreithniú ar sholáthóirí nua i ndiaidh an chéid sé mhí dá gconradh.

I rith 2014, tugadh faoi 4 thairiscint le haghaidh oibre agus roinneadh de bhreis ar €25,000 idir tionscadail nua (2) agus tionscadail reatha (2). I gcás an dá thionscadal reatha, d'éirigh le soláthóir amháin.

Measúnacht ar Chláir Oideachais Airgeadais

Clár Ionad Oibre – Scileanna Airgid don Saol

Lorgáitear aiseolas ó fhostóirí, freastalaithe agus láithreoirí an chláir Scileanna Airgid don Saol agus bailítear é go príomha trí shuirbhéanna ar líne. Úsáidtear na suirbhéanna seo chun measúnacht a dhéanamh ar an gclár agus chun an bhéim a leagan ar limistéir inar féidir feabhsúcháin a dhéanamh. Tá ar láithreoirí suirbhé a chomhlánú i ndiaidh gach cainte, ina sonraítear a dtairbhí agus aon tuairimí nó gníomh leantach a d'fhéadfadh bheith ag teastáil. Soláthraíonn seo aiseolas ríthábhachtach a úsáidtear lena chinntiú go leantar leis an gclár a oiriúnú do riachtanais athraitheacha an lucht leanta agus lena chinntiú go bhfuil an tacaíocht, faisnéis agus oiliúint riachtanach á bhfáil ag láithreoirí. Anuas air sin, déanann foireann na Gníomhaireachta spotseiceáil ar chainteanna agus soláthraítear aon aiseolas go díreach do láithreoirí.

Tionscnaimh Oideachas Airgeadais Dara Leibhéal

Déantar ábhar acmhainn na hArdteistiméireachta Feidhmí (LCA) a thomhas trí staitisticí láithreán gréasáin mar gheall go bhfuil fáil ar gach ábhar acmhainne ar limistéar atá faoi chosaint phasfhocail ar financialeducation.ie. Anuas air sin, déanann an fhoireann Oideachas Airgeadais cur i láthair do mhúinteoirí LCA ag laethanta oiliúna do mhúinteoirí a thugann an deis do mhúinteoirí chun aiseolas díreach a sholáthar. Úsáidtear suirbhéanna ar líne chun tionchar an chláir a thomhas, chomh maith.

Céimeanna Beaga

Treoir maidir le hairgeadas pearsanta is ea Céimeanna Beaga ('Baby Steps') atá dírithe ar thuismitheoirí atá ag súil le leanbh agus déantar í a sholáthar go díreach do thuismitheoirí trí ospidéal mháithreachais. In 2014, measúnaíodh an acmhainn seo trí shuirbhéanna ar líne agus páipéarbhunaithe.

[Dearbhú Cáilíochta na Líne Cabhraí](#)

Bíonn comhréir shuntasach den teagmháil a dhéanann tomhaltóirí le líne chabhrach sheachfhoinisithe do thomhaltóirí na Gníomhaireachta faoi réir próiseas um dhearbhú cáilíochta, lena chinntiú go dtugtar seirbhís ardchaighdeán do gach tomhaltóir. Bhí thart ar 16% de gach teagmháil tomhaltóirí faoi réir rialú cáilíochta a fhad leis an 30 Deireadh Fómhair 2014. I gcás glaonna gutháin, is éard a bhí i gceist leis seo ná measúnú a dhéanamh ar an nglao i leith foirm mhionsonraithe rialaithe cáilíochta. I gcás ríomhphost agus na meán sóisialta, bhí athbhreithniú iomlán ar an ábhar sular eisíodh é i gceist leis an bpróiseas.

Anuas ar an méid thuas, soláthraíonn ár bhfoireann inmheánach Teagmhála Tomhaltóirí oiliúint agus tacaíocht fhairsing don líne chabhrach. Rinne Gníomhairí láimhseála glaonna comhairliúcháin leis an bhfoireann Teagmhála Tomhaltóirí ar thart ar 2,810 teagmháil a fhad leis an 30 Deireadh Fómhair 2014. Tarlaíonn comhairliúcháin nuair a chruthaítear go bhfuil fiosrúchán tomhaltóra deacair nó casta i dtaobh cineáil de agus teastaíonn saineolas speisialtóra chun faisnéis áisiúil agus inghníomhaithe a sholáthar.

Measúnacht Iarfheachtais

Bíonn cuspóirí soiléire ag gach feachtas um fheasacht phoiblí na Gníomhaireachta a ndéantar tionchar agus torthaí feachtas a thomhas ina leith sa tréimhse iarmheasúnachta. I measc na méadrachta a úsáidtear chun an tionchar a thomhas, tá cuairteanna a tugadh ar an láithreán gréasáin, méaduithe ar an trácht chuig faisnéis shonrach, an tionchar ar mhéideanna na nglonna ar an líne chabhrach agus méid agus doimhne chlúdach na meán.

Athbhreithniú Córais Cháilíochta ar Chomparáidí idir Táirgí Airgeadais

Faightear na sonraí do na comparáidí idir táirgí airgeadais ó institiúidí airgeadais, a bhfuil dualgas orthu réamhfhógra a thabhairt i leith táirgí nua, baint táirgí nó leasuithe ar tháirgí roimh ré. Déantar seo lena chinntiú go bhfuil an fhaisnéis cruinn agus cothrom le dáta i gcónaí le haghaidh tomhaltóirí. In 2014, cuireadh breis feabhais ar phróisis agus ar nósanna imeachta chun feabhas a chur ar cháilíocht na faisnéise ar an láithreán. Is éard a bhaineann leis seo ná comparáid chórasach a dhéanamh, ar bhonn rialta, ar gach táirge ar ár láithreán le faisnéis féin ar líne an tsoláthróra.

Méasúnú Díobhála

In 2014, choimisiúnaigh an Gníomhaireacht an chéad staidéar mórsála Díobhála do Thomhaltóirí faoinar tugadh in Éirinn. Thug Ipsos MRBI faoin staidéar. Ba é cuspóir an tsuirbhé chun méid agus saghas na díobhála pearsanta a rinneadh do thomhaltóirí a chainníochtú sa tréimhse 12 mhí is déanaí, agus chun luach airgid a sholáthar do dhíobháil iomlán phearsanta do thomhaltóirí a rinneadh.

Is éard a bhí i gceist leis an staidéar ná sampla a rinne ionadaíocht náisiúnta do bhreis agus 2,500 freagróir a cuireadh faoi agallamh duine ar dhuine ina dteach féin; tugadh faoi gach agallamh i rith Bhealtaine agus Mheitheamh 2014. Tugadh ceistneoir scagtha do na rannpháirtithe i dtosach báire lena shainaithint an raibh nó nach raibh siad thíos le díobháil le 12 mhí anuas. Lean iad siúd a bhí thíos le díobháil ar aghaidh chuig an gcroístaidéar níos mionsonraithe, áit ar cuireadh ceisteanna mionsonraithe orthu ar na fadhbanna a bhí acu. D'fhoilsigh an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Thomhaltóirí na torthaí go déanach in 2014.

Rialachas Corparáideach

Bunaíodh an Ghníomhaireacht an 1 Bealtaine 2007 faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 (CPA) agus oibríonn sí i gcomhréir le forálacha an CPA agus faoi choimirce an Aire Post, Fiontar agus Nuálaíochta. Chuir an Ghníomhaireacht nósanna imeachta i bhfeidhm le comhlíonadh réimse ceanglas a chinntiú a shonraítear thíos.

Ballraíocht an Bhoird

I gcomhréir le hAlt 10 (7) den CPA, ceanglaíodh ar bheirt chomhaltaí an Bhoird dul ar scor gach bliain. D’athcheap an tAire Post, Fiontar agus Nuálaíochta an bheirt chomhaltaí Boid b’fhaide a d’fhóin, Fergus J. Gallagher agus David Pierce, an 6 Márta 2014, go dtí go ndíscaoilfí an Ghníomhaireacht.

Freastal Chomhaltaí Boid an NRA ar Chruinnithe an Bhoird³

Comhalta Boid	Cruinnithe in 2014 ar ar Freastalaíodh
Stephen Costello	5
Karen O’Leary	5
Georgina Conroy	5
Marie Dalton	4
Eugene Gallagher	5
Fergus J. Gallagher	4
Isolde Goggin	4
Tina Leonard	5
Robin O’Sullivan	4
David Pierce	4

³ Bhí cúig chruinniú an Bhoird ar siúl idir an 1 Eanáir agus an 30 Deireadh Fómhair 2014.

Colleen Savage 3

Táillí agus Costais na Stiúrthóirí⁴

Comhalta Boird	Táillí	Costais
Stephen Costello	€17,045	€2,490
Karen O'Leary	€0	€0
Sean Murphy	€0	€0
Georgina Conroy	€9,943	€0
Marie Dalton	€9,943	€2,146
Eugene Gallagher	€9,943	€0
Fergus J. Gallagher	€9,943	€0
Isolde Goggin	€0	€0
Tina Leonard	€9,943	€0
Robin O'Sullivan	€9,943	€1,503
David Pierce	€9,943	€208
Colleen Savage	€9,943	€0

Comhaltaí Boird – Nochtadh Leasa

Bhí an Gníomhaireacht sannta mar Chomhlacht Poiblí le héifeacht ón 1 Eanáir 2009. Cuireadh nósanna imeachta i bhfeidhm le comhlíonadh an Achta um Eitic in Oifig Phoiblí, 1995 agus an Achta um Chaighdeáin in Oifig Phoiblí, 2001. Chuir Comhaltaí Boird na Gníomhaireachta ráitis leasa faoi bhráid an Rúnaí agus soláthraíodh cóipeanna do Rúnaí an Choimisiúin, an Coimisiún um Chaighdeáin in Oifig Phoiblí. Anuas air sin, chloígh comhaltaí foirne na Gníomhaireachta a bhfuil poist ainmnithe acu, leis an dá Acht.

⁴ Tá táillí agus costais na Stiúrthóirí don tréimhse idir an 1 Eanáir agus an 30 Deireadh Fómhair 2014.

Luach Saothair an Phríomhfheidhmeannaigh

B'ionann tuarastal an Phríomhfheidhmeannaigh ón 1 Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair 2014 agus €108,096.80 agus b'ionann a costais agus €189.95. Tá pinsean an Phríomhfheidhmeannaigh ar aon dul lena teidlíochtaí caighdeánacha scéim phinsin le sochar sainithe shamhail na hearnála poiblí.

Dualgais faoin gCód Cleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit

Chuir an Ghníomhaireacht nósanna imeachta i bhfeidhm lena chinntiú gur chomhlíon siad forálacha an Chóid Chleachtais um Rialachas Comhlachtaí Stáit.

Freagracht

Comhaontú Seirbhíse - an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta

Bhí comhaontú seirbhíse (SLA) i bhfeidhm idir an Ghníomhaireacht agus an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta (DJEI) ó 2012 i leith, a ndearnadh athbhreithniú air agus a síníodh ar bhonn bliantúil. Rinne an SLA na ceanglais a shainiú atá ag an DJEI i leith na Gníomhaireachta, laistigh de na hacmhainní atá ar fáil don Ghníomhaireacht agus chun cabhrú leis an DJEI chun monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmíocht na Gníomhaireachta. Tugtar breac-chuntas ar na sonraí iomlána faoi na Príomhtháscairí Feidhmíochta maidir leis an SLA a chomhlíonadh in Aguisín 2.

Cairt Chustaiméirí

Bhí Cairt Chustaiméirí ag an nGníomhaireacht, a bhí ar fáil sa mhír 'Faisnéis Fúinn' de láithreán gréasáin na Gníomhaireachta ag www.consumerhelp.ie a leagann amach a tiomantas do sheirbhís ardchaighdeán do chustaiméirí na Gníomhaireachta. Rinneadh aon ghearán maidir le seirbhísí na Gníomhaireachta a fhiosrú mar cheist tosaíochta. Anuas air sin, tháinig an Ghníomhaireacht faoi shainchúram an Ombudsman nuair a tugadh isteach Acht an Ombudsman (Leasú), 2012 a tháinig i bhfeidhm an 1 Bealtaine 2013.

Saoráil Faisnéise

Bhí an Ghníomhaireacht cumhdaithe ag forálacha na nAchtanna um Shaoráil Faisnéise. Bhunaigh na hAchtanna seo trí cheart nua reachtúla:

- Cearta dlíthiúil do gach duine chun rochtain a fháil ar fhaisnéis atá á coimeád ag comhlachtaí poiblí

- Ceart dlíthiúil do gach duine go gceartaítear faisnéis oifigiúil atá á coimeád ag comhlacht poiblí a bhaineann leis/léi féin sa chás go bhfuil sí neamhiomlán, mícheart nó míthreorach
- Ceart dlíthiúil chun cúiseanna a fháil a bhí le cinntí a rinne comhlacht poiblí a d'imir tionchar ar dhuine.

Nochtadh Rúnda

Bhí beartas um nochtadh rúnda i bhfeidhm ó 2011 i leith chun tacú le comhaltaí foirne agus Boird a bhféadfadh buarthaí a bheith acu faoi neamhrialtachtaí féideartha i reáchtáil na Gníomhaireachta nó i ngníomhaíochtaí comhghleacaithe, conraitheoirí nó soláthróirí.

An tAcht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair, 1989

I gcomhréir leis an Acht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair (2005), réitigh an Gníomhaireacht ráiteas sábháilteachta a chuimsigh na gnéithe go léir a d'imir tionchar ar leas foirne agus cuairteoirí.

Beartas Bronntanas, Fáilteachas Gnó agus Gníomhaíochtaí Labhartha

Faomhadh Beartas mionsonraithe Bronntanas, Fáilteachas Gnó agus Gníomhaíochtaí Labhartha in 2013 chun breac-chuntas soiléir a thabhairt ar fhreagrachtaí na foirne agus an Bhoird agus chun próiseas a chur i bhfeidhm chun fáilteachas a chur i dtaifead a nglacann an fhoireann leis.

Éifeachtúlacht Fuinnimh

Úsáid Fuinnimh in 2014: D'oibrigh an Gníomhaireacht ó 4-5 Bóthar Fearchair, áit a roinntear costais fuinnimh idir na tionóntaí agus a ríomhtar iad ar bhonn pro rata. In 2014 (ón 1 Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair), b'ionann úsáid iomlán fuinnimh an fhoirgnimh agus 414,599 KWh (Leictreachas - 251,456 KWh, Gás - 163,143 KWh). Ghearr an príomhthionónta costas ar an nGníomhaireacht ar úsáid 149,256 KWh (Leictreachas - 90,524

KWh, Gás - 58,732 KWh) bunaithe ar áitíocht 36% na Gníomhaireachta san fhoirgneamh ón 1 Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair.

Gníomhartha faoinar Tugadh in 2014: Lean 4-5 Bóthar Fhearchair le páirt a ghlacadh i bhFeachtas um Fheasacht ar Fhuinneamh Oifig na nOibreacha Poiblí agus baineadh laghdú 24.5% amach ar úsáid fuinnimh in 2014.

An Coiste Iniúchta

Cheap an Bord Coiste Iniúchta in 2007. Is é ról an choiste chun athbhreithniú, monatóireacht agus comhairle a chur ar dhaingne agus éifeachtacht na bhfeidhmeanna a leanas den Gníomhaireacht: socruithe agus stádas an rialachais chorparáidigh, bainistíocht airgeadais, bainistíocht riosca agus iniúchadh inmheánach.

Iniúchadh Inmheánach

Cheap an Gníomhaireacht comhairligh sheachtracha chun gníomhú mar iniúcháir inmheánach agus tugadh faoi na hiniúchtaí a leanas in 2014:

- 2014 ar Rialú Inmheánach Airgeadais (an 1 Eanáir go dtí an 30 Deireadh Fómhair)
- Pearsanra
- Clár Cónasctha
- Iniúchtaí Airgeadais agus Rialachais – athbhreithniú leantach
- Blitzeanna Comhlíonta

Bhí an córas rangaithe um dhearbhuí iniúchta substainteach, sásúil, teoranta nó do-ghlactha. Cuireadh moltaí chun cinn i ngach cás, agus tuairiscíodh dul chun cinn ar chur i bhfeidhm do Choiste Iniúchta na Gníomhaireachta.

Chomhlánaigh an Coiste Iniúchta Tuairisc Aistrithe ar an nGníomhaireacht chun cáipéis choimre a sholáthar do Choiste nua Iniúchta na Gníomhaireachta ina dtugtar breac-chuntas

ar an obair a rinneadh go dtí seo, moltaí leanúnacha iniúchta inmheánaigh agus na príomhrioscaí chun cabhrú leo chun leanúnachas a thabhairt isteach san eagraíocht nua.

[An Coiste Feidhmíochta agus Luach Saothair](#)

Cheap an Bord Coiste Feidhmíochta agus Luach Saothair in 2013 chun cuspóirí feidhmíochta a leagan amach don Phríomhfheidhmeannach ar aon dul leis an Ráiteas Straitéise, ar a n-athbhreithnítear feidhmíocht. Cuireadh deireadh le scéim dhámhachtana feidhmíocht bhunaithe na Gníomhaireachta i nDeireadh Fómhair 2009.

[Ráiteas Straitéise](#)

Faoi mar a cheanglaíonn Alt 20 (1) den CPA, 2007, chríochnaigh agus d'fhoilsigh an Gníomhaireacht a Ráiteas Straitéise 2013-2016 – Difríocht a Dhéanamh do Chustaiméirí ('Making a Difference for Customers').

[Orduithe Seasta](#)

Glacadh le horduithe seasta lena chinntiú go dtugtar faoi chruinnithe an Bhoird go hordúil agus go héifeachtach agus cuireadh i dtoll a chéile iad faoi mar a cheanglaítear in Alt 12(7) den CPA.

[Airgeadas](#)

Ráitis Airgeadais 2014

Ag tráth an scríofa, thug na dréachtráitis bhliantúla airgeadais don bhliain dar críoch an 30 Deireadh Fómhair 2014 caiteachas €3,383,010 le fios le haghaidh gníomhaíochtaí fóirdheonaithe agus €1,824,937 le fios le haghaidh gníomhaíochtaí atá faoi chistiú tobhaigh. Déanfaidh an tArd-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na ráitis airgeadais. Ullmhaítear na ráitis airgeadais de réir mhodh fabhráithe na cuntasáochta, seachas maidir le Deontais an Oireachtais, i gcomhréir leis na prionsabail chuntasáochta a nglactar leo go ginearálta.

An Tobhach ar Sholáthróirí Seirbhísí Airgeadais

Ghearr Rialacháin a rinne an Ghníomhaireacht an tobhach faoi na cumhachtaí a mbronnann Alt 24B den CPA orthu (amhail a d'ionchur Acht an Bhainc Ceannais (Leasú), 2010).

Forálann an reachtaíocht a dheonaíonn an chumhacht don Ghníomhaireacht chun tobhaigh a ghearradh gur féidir socrú a dhéanamh idir an Ghníomhaireacht agus comhlacht forordaithe, chun na tobhaigh a bhailiú. In 2013, bhí a leithéid de shocrú i bhfeidhm idir an Ghníomhaireacht agus Banc Ceannais na hÉireann (ceann de na comhlachtaí forordaithe).

Rinneadh bailiú an tobhaigh ó ghnóthais seirbhísí airgeadais a sheachfhoinsiú chuig an mBanc Ceannais ó tugadh isteach é in 2011, agus tá Comhaontú Gníomhaireachta idir an Ghníomhaireacht agus an Banc i bhfeidhm chun an próiseas seo a chumhdach. D'éirigh linn ráta bailithe os cionn 99% de shuim iomlán an tobhaigh a bhailiú idir 2011 agus 2014 ó bhreis agus 600 cuideachta seirbhísí airgeadais.

Aguisín 1: Gníomhartha Forfheidhmithe a glacadh in 2014

I rith 2014, ghlac an Ghníomhaireacht 72 gníomh forfheidhmithe i leith trádálaithe, a dtugtar achoimre orthu thíos.

Líon na gCiontuith: 3

Sárúithe ar an Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 – faoi mar a thuairiscítear faoi Alt 43 (1) agus Alt 43 (3)(b)(vii) agus in aghaidh Alt 47

- Ciontaíodh an tUasal Timmy Keane, fear díolacháin ghluaisteán atá lonnaithe i mBaile Átha Cliath, a bhí ag oibriú ag iar-áitreabh VK Motors, 258 Chrois Araid, Baile Átha Cliath 6W as tabhairt faoi chleachtas míthreorach tráchtála trí fhaisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóir maidir le míleáiste feithicle. Gearradh fíneáil €500 ar an Uasal Keane. Tar éis a chiontaithe, bhain an Ghníomhaireacht ordú cúitimh €7,000 amach ón gCúirt i leith an Uasail Keane, thar ceann an tomhaltóra dá ndearnadh difear. Ciontaíodh VK Motors Ltd., a bhíodh ag trádáil ag 258 Chrois Araid, Baile Átha Cliath 6W, chomh maith, mar gheall go rabhthas ag tabhairt faoi chleachtas míthreorach tráchtála trí fhaisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóir maidir le míleáiste feithicle agus gearradh €500 orthu.
- Ciontaíodh an tUasal Brian Fassnidge, a bhíodh ag oibriú ag Motorcity Bhóthar an Náis, 15 Bóthar an Náis, Baile Átha Cliath 22 i leith ceithre chion faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007, as tomhaltóirí a mhíthreorú maidir le gluaisteáin thuairteáilte a dhíol. Ciontaíodh an tUasal Fassnidge, chomh maith, as táirge contúirteach a sholáthar, a sháraigh an Treoir maidir le Sábháilteacht Táirgí Ginearálta.

Fógraí Comhlíonta: 25

Amhail a fhoráiltear faoi Alt 75 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007.

Eisíodh cúig Fhógra Comhlíonta don Uasal Mary Ronan agus an tUasal Damien Daniels, Rotorua, Baile an Chradógaigh, Dún Aill, Contae Phort Láirge, a bhí ag trádáil mar Christmas Direct, maidir le sárúithe ar Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Cosaint Tomhaltóirí i dtaobh Conarthaí a dhéantar le Cianchumarsáid), 2001.

- Faoi Rialachán 4(1)(a), má theiptear chun faisnéis éigeantach a sholáthar do thomhaltóirí ar líne ar bhealach soiléir agus intuigthe, is é sin, an ceart a bheith ann chun cealú a dhéanamh, sula ndéantar an Conradh;
- Faoi Rialachán 5(2)(a), má theiptear chun faisnéis a sholáthar ar láithreán gréasáin ‘Christmas Direct’, nó ag tráth an tseachadta, coinníollacha agus nósanna imeachta chun an ceart chun cealú a fheidhmiú;
- Faoi Rialachán 5(2)(b), má theiptear chun faisnéis a sholáthar ar sheoladh tíreolaíoch áit ghnó an tsoláthóra, ar féidir leis an tomhaltóir aon ghearáin faoi láithreán gréasáin Christmas Direct a sheoladh chuige, nó chuig tomhaltóirí ag tráth an tseachadta;
- Faoi Rialachán 9(2), má theiptear chun faisnéis a sholáthar do thomhaltóirí ar an gceart atá acu chun aisíocaíocht a fháil ar aon airgead a d’íoc siad a luaithe is féidir, agus in aon chás, tráth nach déanaí ná 30 lá i ndiaidh go gcuirtear ar an eolas iad faoi sin, i gcásanna nach bhfuil Christmas Direct in ann na hearraí nó na seirbhísí a sholáthar mar gheall ar neamhfháil a bheith orthu.
- Faoi Rialachán 9(3)(a) agus 9(3)(b), má theiptear, faoi chúinsí nach bhfuil earraí nó seirbhísí ar fáil a ordáitear mar chuid de chianchonradh, agus sula ndéantar an

cianchonradh, chun tomhaltóirí a chur ar an eolas ar bhealach soiléir agus intuigthe gur féidir leo, faoi na cúinsí seo, a chomhionann d'earraí nó seirbhísí a fháil, agus má roghnaíonn tomhaltóir chun a gceart chun cealú a fheidhmiú i gcomhréir le Rialachán 6, go n-íocann Christmas Direct as an gcostas chun na hearraí a sheoladh ar ais.

D'eisigh an Ghníomhaireacht fiche Fógra Comhlíonta do Thrádálaithe, a ghearr praghas ní b'airde ar earraí tomhaltóirí ná an praghas a taispeánadh, a sháraigh Alt 43(3)(c) agus in aghaidh Alt 42 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007.

(Trádálaithe a liostaítear go haibítreach de réir Contae)

- Market Hardware Limited, ag trádáil ag “Market Hardware”, Gnólann Bhóthar Chuinche, Inis, Contae an Chláir
- Newmarket Stores Limited, ag trádáil ag “Eurospar”, Bóthar na hInse, Cora Chaitlín, Contae an Chláir
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco”, Bóthar na hInse, Cill Rois, Contae an Chláir
- Clarke Retail Limited, ag trádáil ag “Spar”, 14 Sráid Chláir Fhada, na Rinne, Baile Átha Cliath 4
- Fairview Retail Investments Limited, ag trádáil ag “Centra Uí Churnáin, Fionnradharc”, 23/27 Droichead Annesley, Baile Átha Cliath 3
- Musgrave Operating Partners Ireland, ag trádáil ag “SuperValu”, The Pavilions, Sord, Contae Bhaile Átha Cliath

- Musgrave Operating Partners Ireland, ag trádáil ag “SuperValu”, Baile an tSaoir, Baile Átha Cliath 14
- Musgrave Operating Partners Ireland, ag trádáil ag “SuperValu”, an Ceantar Theas, Cill Mhaighneann, Baile Átha Cliath 8
- Ralphs Clonee Limited, ag trádáil ag “Spar”, Aonaid 1-2 Ionad Siopadóireachta an Bhealaigh Bhig, Cluain Aodha, Baile Átha Cliath 15
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco”, Ionad Siopadóireachta Omni Park, Seantreabh, Baile Átha Cliath 9
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco Express”, Bóthar Chamaí Íochtarach, Baile Átha Cliath 6W
- C-Town Limited, ag trádáil ag “SuperValu”, Bóthar an Bhaile Bháin, an Baile Bán, Gaillimh, Contae na Gaillimhe
- DSG Retail Limited, ag trádáil ag “PC World”, Aonad 5/6 Páirc Miondíola Pháirc an Tobair, Gaillimh, Contae na Gaillimhe
- M.D. O’Shea & Sons, ag trádáil ag “M.D. O’Shea & Sons”, Bóthar na Páirce, Contae Chiarraí
- An tUasal Maurice Purcell, an tUasal Mary Purcell, ag trádáil ag “Purcell’s Quik Pick Foodstore”, an Bóthar Buí, Baile Phóil, Contae Chill Chainnigh

- Boots Retail (Ireland) limited, ag trádáil ag “Boots”, Páirc Miondíola Bhóthar Childers, Bóthar Childers, Luimneach, Contae Luimnigh
- Na hUasail, John agus Edward Glennon, ag trádáil ag “Spar”, Ionad Siopadóireachta Bhaile Choimín, Bóthar Bhaile Choimín, an Ráithín, Contae Luimnigh
- Cloughvalley Stores Limited, ag trádáil ag “Quinns Superstore”, Baile na Lorgan, Bóthar Bhaile na Lorgan, Carraig Mhachaire Rois, Contae Mhuineacháin
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco”, Bóthar an Iarnróid, Biorra, Contae Uíbh Fhailí
- Hammels of Kilmuckridge Limited, ag trádáil ag “Hammels Centra”, Cill Mhucroise, Guaire, Contae Loch Garman

Fógraí um Íocaíocht Sheasta: 44

Amhail a fhoráiltear faoi Alt 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007.

Ar an iomlán, íocadh daichead a ceathair Fógra um íocaíocht Sheasta leis an nGníomhaireacht maidir le sárúithe ar dhá limistéar den reachtaíocht phraghsála, ba iad sin:

- Rialachán na gComhphobal Eorpach (Ceanglas chun Praghsanna Táirgí a Thabhairt le Fios), 2002
- An tOrdú um Thaispeáint Praghas Miondíola (Deochanna in Áitribh Cheadúnaithe), 1999

(i) Sárúithe ar Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Ceanglas chun Praghsanna Táirgí a Thabhairt le Fios), 2002

Íocadh daichead a trí Fógra um íocaíocht Sheasta leis an nGníomhaireacht.

- P & M Lynch Limited, ag trádáil ag “Eason”, 64/66 an Phríomhshráid, an Cabhán, Contae an Chabháin
- Dunnes Stores, ag trádáil ag “Dunnes Stores”, Cluain Riada, Inis, Contae an Chláir
- Market Hardware Limited, ag trádáil ag “Market Hardware”, Gnólann Bhóthar Chuinche, Inis, Contae an Chláir

(Iomlán na bhFógraí um Íocaíocht Sheasta: 2)

- Newmarket Stores Limited, ag trádáil ag “Eurospar”, Bóthar na hInse, Cora Chaitlín, Contae an Chláir
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco”, Bóthar na hInse, Cill Rois, Contae an Chláir
- Westlink Service Station Limited, ag trádáil ag “Westlink Service Station”, Bóthar Pholl an Duibh Íochtarach, Corcaigh, Contae Chorcaí
- Aylwyn Investments Limited, ag trádáil ag “The Body Shop”, Lár Bhaile Dhún Droma, Baile Átha Cliath 16 ***(Iomlán na bhFógraí um Íocaíocht Sheasta a Eisíodh: 2)***
- Donnybrook Fair Limited, ag trádáil ag “Donnybrook Fair”, 89 Bóthar Morehampton, Domhnach Broc, Baile Átha Cliath 4 ***(Iomlán na bhFógraí um Íocaíocht Sheasta a Eisíodh: 2)***
- Fairview Retail Investments Limited, ag trádáil ag “Centra Uí Churnáin, Fionnradharc”, 23/27 Droichead Annesley, Baile Átha Cliath 3
- Griffin Parkwest Limited, ag trádáil ag “The Market”, Beallairmín, an Chéim, Baile Átha Cliath 18
- JD Sports Fashion PLC, ag trádáil ag “JD Sports”, Lár Bhaile Dhún Droma, Baile Átha Cliath 14

- Ralphps Clonee Limited, ag trádáil ag “Spar”, Aonaid 1-2 Ionad Siopadóireachta an Bhealaigh Bhig, Cluain Aodha, Baile Átha Cliath 15
- Spiceworld Wholesale Limited, ag trádáil ag “Spiceland”, 4 Sráid Richmond Theas, Baile Átha Cliath 2
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco”, Ionad Siopadóireachta Mhuirfean, Bóthar Mhuirfean, Baile Átha Cliath 4
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco”, Ionad Siopadóireachta Jervis, Sráid Mhuire, Baile Átha Cliath 1
- Ballybrit Forecourt Limited, ag trádáil ag “Centra”, Baile an Bhriotaigh, Contae na Gaillimhe
- C-Town Limited, ag trádáil ag “SuperValu”, Bóthar an Bhaile Bháin, an Baile Bán, Gaillimh, Contae na Gaillimhe
- M.D. O’Shea & Sons, ag trádáil ag “M.D. O’Shea & Sons”, Bóthar na Páirce, Contae Chiarraí
- Musgrave Operating Partners Ireland, ag trádáil ag “Supervalu”, Ionad Siopadóireacht Chois an Mhargaidh, Sráid Shéamais, Cill Chainnigh, Contae Chill Chainnigh
- An tUasal Maurice Purcell, an tUasal Mary Purcell, ag trádáil ag “Purcell’s Quik Pick Foodstore”, Bóthar Buí, Baile Phóil, Contae Chill Chainnigh
- GL Meats Limited, ag trádáil ag “Garrett’s Butchers”, Aonad 3, Ionad Tráchtála Pháirc Chaladh an Treoigh, Caladh an Treoigh, Contae Luimnigh
- Na hUasail, John agus Edward Glennon, ag trádáil ag “Spar”, Ionad Siopadóireachta Bhaile Choimín, Bóthar Bhaile Choimín, an Ráithín, Contae Luimnigh
- Belraine Limited, ag trádáil ag “Supervalu” Sráid an Mhargaidh, Baile Átha Firdhia, Contae Lú

- Marks and Spencer (Ireland) Limited, ag trádáil ag “Marks and Spencer”, Lár Bhaile Labhráis, Droichead Átha, Contae Lú (***lomlán na bhFógraí um Íocaíocht Sheasta a Eisíodh: 2)***)
- An tUasal Seán Ó Maolrua, ag trádáil ag “Londis”, Stáisiún Seirbhísí Uí Mhaolrua, Bóthar an Mhóinín, Caisleán an Bharraigh, Contae Mhaigh Eo, (***lomlán na bhFógraí um Íocaíocht Sheasta a Eisíodh: 2)***)
- PKD Retail Limited, ag trádáil ag “Maxol/Mace”, Bóthar Bhaile Uí Fhiacháin, Cathair na Mart, Contae Mhaigh Eo
- Thomas Gethin Enterprises Limited, ag trádáil ag “The Village Store”, Cill Dealga, Contae na Mí (***lomlán na bhFógraí um Íocaíocht Sheasta a Eisíodh: 2)***)
- Trizara Limited, ag trádáil ag “Maxol Service Station”, Cnoc na mBláth, an Uaimh, Contae na Mí
- Coco Fuels Limited, ag trádáil ag “Maxol/Spar”, Bóthar an Teampaill, Tulach Mhór, Contae Uíbh Fhailí
- Tesco Ireland Limited, ag trádáil ag “Tesco”, Bóthar an Iarnróid, Biorra, Contae Uíbh Fhailí
- An tUasal James Gully, ag trádáil ag “Gully’s Daybreak”, an Chearnóg, an Port Nua, Contae Thiobraid Árann
- Newport Supermarkets Limited, ag trádáil ag “Ryans Centra, Portryan”, an Port Nua, Contae Thiobraid Árann
- Reopetal Limited, ag trádáil ag “Spar”, Bóthar an Teampaill, an Port Nua, Contae Thiobraid Árann
- Kelco Tiles Limited, ag trádáil ag “Right Price Tiles”, Páirc Miondíola an Gheata Thiar, Bóthar Thrá Mhór, Port Láirge, Contae Phort Láirge
- Rooney (Ballymore) Limited, ag trádáil ag “Rooneys Daybreak”, an tSráid Ard, an Baile Mór, Contae na hIarmhí

- Dunnes Stores, ag trádáil ag “Dunnes Stores”, Ionad Siopadóireachta Ghuaire, Guaire, Contae Loch Garman
- J & R Oil Limited, ag trádáil ag “Maxol Service Station”, an Phríomhshráid, Baile Coimín, Contae Chill Mhantáin

(ii) Sárúithe ar an Ordú um Thaispeáint Praghas Miondíola (Deochanna in Áitribh Cheadúnaithe), 1999

Íocadh Fógra um Íocaíocht Sheasta amháin leis an nGníomhaireacht.

- An tUasal Seán Sheehan, ag trádáil ag “Clifford Tavern”, Sráid an Droichid Uachtarach, Cill Orglan, Contae Chiarraí

Aguisín 2: Comhaontú Seirbhíse an DJEI

Tá comhaontú seirbhíse (SLA) i bhfeidhm idir an Ghníomhaireacht agus ár máthair-roinn, an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta (DJEI) ó 2012 i leith, a ndéantar a athbhreithniú agus a shíniú ar bhonn bliantúil. Tá an SLA i bhfeidhm chun na ceanglais a shainiú atá ag an DJEI i leith an NCA, laistigh de na hacmhainní atá ar fáil don NCA agus chun cabhrú leis an DJEI chun monatóireacht a dhéanamh ar fheidhmíocht an NCA.

2014

Limistéar/Gníomhaíocht	Meastachán (12 mhí)	Iarbhír (10 Mí)
Forfheidhmiú		
Gníomhartha forfheidhmithe	100 +	72
Muirir um Íocaíocht Sheasta		44
Fógraí Comhlíonta		25
Ceangaltais		0
Ciontuíthe a baineadh amach os comhair na gCúirteanna		3
Cuairteanna cigireachta ar thrádálaithe	300 +	225
Imscrúduithe ar shábháilteacht táirgí	300 +	435
Fógraí um shábháilteacht táirgí Rapex	2,400 +	1991
Fógraí Rapex a bhaineann go sonrach le margadh na hÉireann	120	86
Iarratais ó idirghabhálaithe creidmheasa a próiseáladh	650	494
Iarratais ó gheallbhróicéirí a próiseáladh	6	4
Taighde agus Beartas		

Tionscadail taighde chainníochtúil ar an margadh	3	2
Tionscadail taighde chainníochtúil	1	0
Suirbhéanna ar phraghas	3	2
Freagairtí comhairliúcháin fhoirmiúil		11
Comparáidí idir táirgí airgeadais - nuashonruithe		368
Comparáidí idir táirgí airgeadais – táirgí atá beo ar an láithreán		240
Faisnéis agus Oideachas		
Cuairteanna tomhaltóirí ar láithreá(i)ng(h)réasáin na Gníomhaireachta	1,200,000	1,240,441
Líon na leantóirí meán sóisialta	16,000	17,200
Líon na suibscríbhinní nuachtlitreach	23,000	20,269
Teagmhálaithe tomhaltóirí na líne cabhrach	51,400	42,452
Glaonna ó thomhaltóirí	45,000	37,320
Ríomhphoist agus teagmhálacha eile	6,400	5,078
Scileanna Airgid don Saol – clár oideachas airgeadais don ionad oibre		
Líon na gcainteanna ‘Scileanna Airgid don Saol’	215	117
Líon na bhFostaithe ar ar freastalaíodh trí ‘Scileanna Airgid don Saol’	7,500	4,123
Comhpháirtíocht a dhéanamh le heagraíochtaí eile ar chlár Oideachas Airgeadais	1	0
An foilseachán airgeadais phearsanta do thuismitheoirí - ‘Céimeanna Beaga’ (‘Baby Steps’) a scaipeadh	30,000	43,200

Aguisín 3: Comhairliúcháin ar freagraíodh dóibh i rith 2014

Seirbhísí Airgeadais	Comhairliúcháin eisithe ag
'Cosaint Tomhaltóirí ar Díol Leabhair Iasachta' (‘Consumer Protection on the Sale of Loan Books’)	An Roinn Airgeadais
Ceanglais Breise um Chosaint Tomhaltóirí do Ghnóthais Bhainistíochta Fiachais	Banc Ceannais na hÉireann
An Dara Comhairliúchán ar Cheanglais Bhreise um Chosaint Tomhaltóirí do Ghnóthais Bhainistíochta Fiachais	Banc Ceannais na hÉireann
Dréacht-Phróifílí Custaiméirí Cuntais Phearsanta Reatha	Banc Ceannais na hÉireann
Fuinneamh/Uisce	
An Clár Náisiúnta um Méadrú Cliste: Dearadh Ardliebhéil Mhéadráithe Chliste	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
Prionsabail agus Tograí Taraifí Uisce Tí	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
Lámhleabhar Custaiméara Uisce Éireann	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
An Plean Muirir Uisce	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
Conarthaí Measta i Margaí Leictreachais agus Miondíola Gáis Nádúrtha	An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh
Rialáil Bailiú Dramhaíl Tí	An Roinn Comhshaoil, Pobail agus Rialtais Áitiúil
Saincheisteanna Tomhaltóirí Eile	
Leasú an dlí ar Chearta Conarthaí Tomhaltóirí	An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta