

Tuarascáil Bhliantúil an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

1 Eanáir 2016 – 31 Nollaig 2016



Coimisiún um
Iomaíocht agus
Cosaint Tomhaltóirí

Competition and
Consumer Protection
Commission



Clár Ábhair

Leathanach

Réamhrá	2
An CICT	6
Buaicphointí na bliana 2016	8
Tosaíochtaí Straitéiseacha	
— Sprioc Straitéiseach 1	10
— Sprioc Straitéiseach 2	20
— Sprioc Straitéiseach 3	28
— Sprioc Straitéiseach 4	38
Eolas Corparáideach	44
Aguisíní	48



Réamhrá

Bhí téama na tógála le brath go láidir ar obair an CICT i rith na bliana 2016. D'oibríomar go crua chun cur le méid agus struchtúr na heagraíochta, le scileanna na foirne, lenár ngníomhaíochtaí imscrúduithe agus lenár dtrédhearcacht mar chomhghníomhaireacht um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí. Leanadh freisin leis an dul chun cinn suntasach atá á dhéanamh ó thaobh ár gcuspóirí straitéiseacha a bhaint amach – a thugann tuilleadh léirithe go bhfuil na huirlisí, an t-eolas agus an saineolas againn mar aon eagraíocht amháin leis na torthaí is fearr is féidir a bhaint amach do thomhaltóirí, do ghnólachtaí agus don gheilleagar.

Mar eagraíocht, táimid tiomanta do dhifriocht a dhéanamh. Teastaíonn uainn ár n-iarrachtaí a dhíriú ar an áit is mó a mbeidh tionchar acu. Tá an struchtúr eagraíochtúil curtha le chéile ar mhaithe lenár bhfeidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh chomh héifeachtúil agus chomh héifeachtach agus is féidir agus dá bhrí sin tá sé ríthábhachtach cur le scileanna na foirne. Sa bhliain 2016, rinneamar clár suntasach earcaíochta a leathadh amach agus líonadh 33 ról. Mar thoradh air sin, is baill foirne nua a bhí in os cionn 40% d'fhoireann na heagraíochta nó a bhí i ról nua mar gheall ar ardú céime faoi dheireadh na bliana 2016. Príomhthosaíocht leanúnach, dá bhrí sin, cothabháil agus forbairt a dhéanamh ar scileanna agus ar fheidhmíocht na foirne, agus sin á dhéanamh, cur le feidhmíocht fhoriomlán na heagraíochta.

Le 12 mí anuas, go háirithe, tá roinnt torthaí suntasacha bainte amach againn ar fud ár spriocanna straitéiseacha go léir, agus tá buaicphointí na dtorthaí sin mionsonraithe sa chéad chaibidil eile. Léiríonn na torthaí go léir atá mionsonraithe sa tuarascáil seo an tionchar atá againn thar cheann tomhaltóirí, gnólachtaí agus an geilleagar. Ba mhaith liom buíochas a ghlacadh leis an bhfoireann as an obair chrua atá idir lámha acu ar bhonn leanúnach agus as a dtiomantas ar feadh na bliana.

Ag Cosaint Tomhaltóirí agus Gnólachtaí

Tá forfheidhmiú éifeachtach an dlí iomaíochta agus tomhaltóra lárnach ó thaobh ár misean a bhaint amach. Tá tús na bliana 2017 thar a bheith gnóthach cheana

féin, mar gheall ar sheoladh imscrúdú ollmhór i ndáil leis an earnáil ticéadaithe, críoch a chur leis an imscrúdú in iompar frithiomaíoch comhlachas trádála agus an chéad phianbhreith choimeáda riamh a gearradh mar gheall ar eolas mícheart ar odaiméadair gluaisteán. Táimid ag leanúint lenár n-imscrúdú ar chomharthaíocht i dtaca le praghsanna san earnáil árachais gluaisteáin. Tar éis imscrúdú a rinne an CICT ar chairtéil san earnáil urlárach chonacthas an chéad chiontú riamh sa tír seo mar gheall ar shocrú neamhdhleathach tairiscintí.

Tá agus beidh cairtéil ar cheann de phríomhthosaíochtaí forfheidhmithe an CICT. Is ionann iad seo agus coireanna tromchúiseacha agus tá an duine a chiontaítear faoi dhliteanas príosúnachta nó fíneáil mhór nó an dá cheann. Cuireann socrú neamhdhleathach tairiscintí, go háirithe, an próiseas tairisceana iomaíochta as riocht, agus d'fhéadfaí iomaitheoirí dlísteanacha a chur as an áireamh, mar gheall ar thairiscintí bréagacha a bhfuil praghsanna arda luaithe leo. D'fhéadfadh sé nach mbeadh an tír seo chomh tarraingteach ó thaobh infheistíocht dhíreach eachtrach mar gheall ar chostais gnó arda bréagacha. Táimid ag brath, mar gheilleagar beag atá oscailte, ar infheistíocht eachtrach mar mhórfhoinsí fostaíochta agus mar thiománaí fáis geilleagrach. Le linn tréimhse a bhfuil Éirinn i mbun ullmhaithe do thionchar eacnamaíochta an Bhreitheachta, tá cothabháil a dhéanamh ar ár n-iomaíochas agus ar ár dtarraingteacht mar áit iontach le gnó a dhéanamh rithábachtach ionas go mbeidh ar ár gcumas cur a mhéid agus is féidir hinfheistíocht eachtrach.

Déanann cleachtais fhrithiomaíocha dochar do thomhaltóirí tríd an mbrú anuas a bhíonn ar phraghsanna gnó a lagú agus d'fhéadfadh siad tionchar a bheith acu ar cháilíocht agus ar nuálaíocht. Ar phríomhthosaíocht eile don bhliain 2017 tá gníomh forfheidhmithe a ghlacadh in aghaidh gnólachtaí atá rannpháirteach i gcomhroinnt faisnéise agus i gcomhaontuithe frithiomaíocha.

Tá sárúithe an dlí um chosaint tomhaltóirí mar thosaíocht forfheidhmithe freisin mar go ndéanann siad díobháil do thomhaltóirí ó thaobh airgeadais de, ach déanann siad dochar dá sábháilteacht freisin i gcomhthéacs gluaisteán a cheannach ar baineadh le hodaiméadar an ghluaisteáin nó gluaisteán a bhí i dtimpiste. Sa bhliain 2017, táimid ag cur lenár ngníomhaíochtaí in earnáil na ngluaisteán agus ag obair leis an earnáil teileachumarsáide maidir le reachtaíocht cosanta tomhaltóra a chur i bhfeidhm.

Táimid ag leanúint orainn ag obair le tomhaltóirí chun cuidiú leo a gcuid cearta a thuiscint agus tá ról sonrath againn maidir leis seo ó thaobh oideachas airgeadais. Beidh fócas ar leith an bhliain seo ar thuiscint a fháil ar fheasacht an tomhaltóra ar eolas airgeadais agus cuirfear eolas ar fáil dóibh a chuidíonn leo cinntí eolasacha a dhéanamh maidir lena gcearta. Foilseoid Páipéar maidir le Roghanna Morgáiste freisin mar a cheanglaítear sa “Chlár do Rialtas Comhpháirtíochta”. Tugann sé seo breac-chuntas ar na roghanna maidir leis an mbealach inar féidir leis an tír seo margadh morgáiste a fhorbairt atá ag feidhmiú níos fearr agus atá níos inbhuanaithe san fhadtárma, agus atá iomaíoch, oscailte d'iontráil agus a fhreastalaíonn ar riachtanais na dtomhaltóirí.

Dúshlán atá amach romhainn

Tá sé ríthábhachtach go mbeidh rochtain ag údaráis iomaíocha ar fud na hEorpa ar raon iomlán smachtbhannaí, leis an dlí coiriúil agus an dlí sibhialta araon a fhorfheidhmiú. Murab ionann le formhór de thíortha na hEorpa, ní chuireann córas dlí na hÉireann an deis chun fineálacha riaracháin nó fineálacha sibhialta a fhorchur i ndáil le sárúithe ar dhlí na hiomaíochta. Chuamar i mbun úsáide na gcumhachtaí atá againn go bríomhar – mar shampla, imeachtaí cúirte a thionscnamh in aghaidh comhlachais trádála mar gheall ar phraghsanna a shocrú nó trí urghairí a lorg le comhbhaghatáil a chosc. Go himheánach, d’oibríomar go crua freisin chun feidhm seirbhísí dlí tiomanta a fhorbairt agus rinneamar infheistíocht mhór in earcú agus in oiliúint foirne. D’oibríomar go dlúth freisin leis an nGarda Síochána agus le hOifig an Stiúrthóra Ionchúiseamh Poiblí. Bhí cásanna ann, áfach, a mbeadh fineálacha á lorg againn, gan dabht ar bith, dá mbeadh an rogha sin ar fáil dúinn. Leanaimid orainn ag obair go dlúth leis an gCoimisiún Eorpach, An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíocht, agus leis an gCoimisiún um Athchóiriú an Dlí sa chás sin agus fáiltímid roimh aon deis chun cur lenár n-uirlisí forfheidhmithe.

Ar an dúshlán is bunúsaí atá roimh mhargaí na hÉireann agus ó thaobh ár gcuid oibre ná an tionchar a bheidh ag imeacht na Breataine as an Aontas Eorpach. Bhí an chuid is mó d’fhócas na hÉireann go dtí seo, ó thaobh dearcadh geilleagrach de, ar onnmhairithe – agus é sin intuigthe, ag glacadh leis gur geilleagar beag oscailte atá i ngeilleagar na hÉireann le leibhéal ard trádáil idirnáisiúnta. Tá imní orainn maidir le tionchar an Bhreiteimeachta ar allmhairithe freisin – go háirithe ó thaobh an chumais taraifí agus bacainn gan taraifí araon le praghsanna a ardú agus roghanna do thomhaltóirí a laghdú. Mar eagraíocht, beimid ullamh leis na himthosca atá ag athrú a réamh-mheas agus freagairt dóibh. Nuair a ghlactar stair agus suíomh geografach na hÉireann san áireamh, níl aon dabht ann ach go n-ardaíonn an Breiteimeacht saincheisteanna tromchúiseacha, maidir le saorghluaiseacht daoine, d’fhéadfaí filleadh arís ar theorainn chrua agus ar thionchar an iomaíochais. Beidh an CICT mar abhcóide láidir thar ceann na dtomhaltóirí, chomh maith lena bheith ag forfheidhmiú go gníomhach i gcoinne sárúithe ar an dlí. Chun tacú lenár gcuid oibre tá sé i gceist againn taighde a choimisiúnú le cainníochtú a dhéanamh ar an tionchar a d’fhéadfadh a bheith ag an mBreiteimeacht ar ghnáthearraí tomhaltóra.

Don bhliain 2017, beimid dírithe ar an méid ar chuireamar tús leis a thabhairt chun críche, i dtéarmaí tuilleadh a chur le hacmhainní na heagraíochta agus na himscrúduithe leanúnacha araon atá idir lámha againn a chríochnú. Beimid ag féachaint chun cinn freisin agus muid ag forbairt an dara Ráiteas Straitéise agus táimid ag tnúth go mó a bheith ag obair lenár bpáirtithe leasmhara lena gcuid tuairimí a chloisteáil. Gan dabht, is bliain dhúshlánach a bheidh sa bhliain atá romhainn ach beag beann ar cibé dúshlán atá romhainn, leanfaidh an

CICT air ag obair go dúthrachtach lena chinntiú go bhfuil margaí na hÉireann oscailte agus iomaíoch agus go bhfuil cosaint á fháil ag tomhaltóirí agus go bhfuil siad ábalta a gcuid cearta a chur in iúl más gá.

Isolde Goggin – Cathaoirleach



An CICT

Tá an CICT á rialú ag Cathaoirleach Feidhmiúchán agus ag Coimisiún. Déanann an tAcht um Iomaíochas agus Cosaint Tomhaltóirí 2014 foráil le haghaidh Cathaoirligh agus idir beirt agus seisear Comhaltaí den Choimisiún. Is í Isolde Goggin an Cathaoirleach, agus le linn na bliana 2016, bhí ceathrar comhaltaí ann – Gerald FitzGerald, Patrick Kenny, Karen O’Leary agus Fergal O’Leary. Ceapadh Fergal O’Leary mar Chomhalta den Choimisiún i mí Iúil 2016, agus chuaigh Gerald FitzGerald ar scor ón CICT mí Deireadh Fómhair 2016. Rinne gach aon Chomhalta maoirseacht ar Líon Rannóga den CICT thar ceann an Choimisiúin.

Comhaltaí CICT sa bhliain 2016



Isolde Goggin – Cathaoirleach



Karen O’Leary - Comhalta



Patrick Kenny - Comhalta



Fergal O’Leary – Comhalta



Gerald Fitzgerald - Comhalta

Ár Struchtúr

Cathaoirleach
Isolde Goggin

Forbairt na hEagraíochta

Comhalta
Pat Kenny

Comhalta
Karen O'Leary

Comhalta
Fergal O'Leary

An Stáirthóir
Rialaithe &
Abhcóirdeacha
John Shine

An Stáirthóir
Forbairt/níthe
Cheoil
Eksteen Maritz

An Stáirthóir
Forbairt/níthe
Tomhaltóirí
Vivienne Ryan

An Stáirthóir
Forbairt/níthe
Iománaíochta
Ibrahim Bah

An Stáirthóir
Seirbhíol
Comairdeacha
Carol Boate

Stáirthóir Léargas
an Mhargaidh agus
Cumarsáide
Áine Carroll

An Stáirthóir
Cumarsc
Cormac Keating

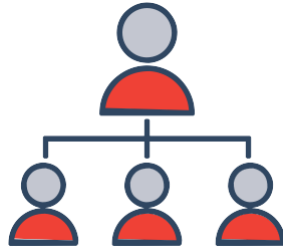
An Ceann
Imeachta
Colette Crowne

Stáirthóir Seirbhíol
DS
Úna Butler

An Stáirthóir
Forbartha agus
DIÚna DII
Seán Murphy

Buaicphointí na bliana 2016

1



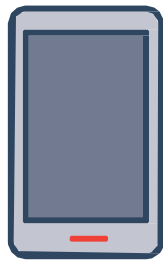
Forbairt ar an eagraíocht

Chuir bunú an CICT deis uathúil ar fáil le heagraíocht a bhunú ag a bhfuil an t-eolas agus an saineolas leis na torthaí is fearr is féidir a bhaint amach don gheilleagar. Táimid tiomanta tionchar suntasach a bheith againn san áit is mó a dteastaíonn sé.

Tá forbairt a dhéanamh ar an fhoireann ríthábhachtach chun é sin a bhaint amach. Sa bhliain 2016, líonamar 33 ról agus rinneamar infheistíocht i bhforbairt na foirne, go háirithe ó thaobh oiliúint agus forbairt dhlíthiúil.

Faoi dheireadh na bliana 2016, bhí os cionn 40% den fhoireann nua don eagraíocht nó bhí siad i mbun ról nua mar thoradh ar ardú céime.

2



Leanann saincheisteanna maidir le teileachumarsáid ar aghaidh

Cuidíonn teagmháil le tomhaltóirí linn an áit ina bhfuil deacrachtaí áirithe á mbrath ag tomhaltóirí laistigh den earnáil a aithint. Fuaireamar 44,102 teagmháil an bhliain seo caite maidir le raon leathan saincheisteanna. Bhí baint ag na trí earnáil seo a leanas go príomha leis na teagmhálacha sin: 1. Teileachumarsáid; 2.

Feithiclí/iompar pearsanta; 3.

Éadaí/coisbheart/oiriúintí. Sa bhliain 2017 bhíomar rannpháirteach go gníomhach le hearnáil na teileachumarsáide le treallús a chur faoi thuiscint ar fhorálacha na reachtaíochta um chosaint tomhaltóra in earnáil arbh ionann í agus earnáil chasta.

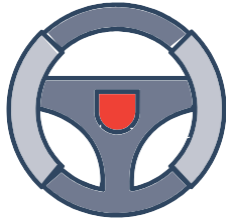
3



Cairtéil – tosaíocht forfheidhmithe

Chomh maith leis an gcás maidir le socrú tairiscintí a bhí ceaptha a theacht os comhair na cúirte sa bhliain 2017, d’osclaíomar imscrúdú freisin sa bhliain 2016 maidir le seirbhísí iompair atá maoinithe go poiblí a sholáthar i gcodanna áirithe de Chúige Mumhan agus Laighean. D’fhéadfadh socrú tairiscintí a bheith díobhálach go háirithe mar go gcuirtear praghsanna arda bréagacha isteach agus mar thoradh air sin tagann ardú ar chostais do ghnólachtaí, don Stát agus do cháiníocóirí. Thugamar faoi chuardach, mar chuid den imscrúdú seo i mí Iúil 2016, ag 20 láthair i dTiobraid Árann, Port Láirge, Luimneach agus Cill Chainnigh.

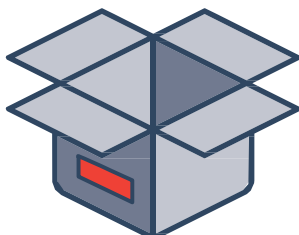
4



Forbairtí san earnáil mótararachais

Sa bhliain 2016, roinneamar an t-údar imní a bhí léirithe sna meán agus ag an Rialtas maidir leis an margadh mótararachais. Fuaireamar 1,204 teagmháil tomhaltóra maidir leis an margadh mótararachais go ginearálta. Thugamar aitheasc i mí Meán Fómhair 2016 do Choiste an Oireachtais um Airgeadas agus Caiteachas Phoiblí agus Athchóiriú agus an Taoiseach ag baint úsáid as ár gcuid eolais agus léargais le soiléireacht a thabhairt ar chás atá casta. Cuireadh tús ina dhiaidh sin le himscrúdú maidir le comharthaíocht i dtaca le praghsanna frithiomaíocha a bheith sa mhargadh.

5

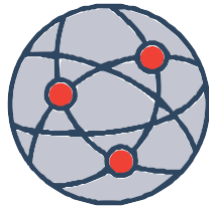


Ag forfheidhmiú agus ag tabhairt eolais

Tá ról tábhachtach ag an reachtaíocht um chosaint tomhaltóirí má théann rud éigin mícheart. Tá tomhaltóirí atá ar an eolas, áfach, chomh tábhachtach céanna is atá trádálaithe atá ag comhlíonadh. Is minic a léirítear ár dtosaíochtaí forfheidhmithe inár bhfeachtais

feasachta tomhaltóra. Sampla de seo is ea an obair atá déanta againn i réimse na Treorach um Chearta Tomhaltóra (CRD). Thugamar faoi fheachtas suntasach lena léiriú do thomhaltóirí go bhfuil cearta breise acu nuair atá earraí á gceannach acu ar líne, go háirithe go bhfuil tréimhse faoisimh 14 lá acu, chomh maith le tabhairt faoi athbhreithniú ar 140 láithreán gréasáin chun comhlíonadh leis an CRD a sheiceáil, ag breith suas ar na laethanta siopadóireachta is gnóthaí sa bhliain ar líne - Black Friday agus Cyber Monday. Chomh maith lenár bhfeachtas d'oibríomar leis na meáin gnó freisin le trádálaithe a chur ar an eolas faoina gcuid oibleagáidí má roghnaíonn siad dul i mbun díolacháin ar líne.

6



360° i gcleachtas

Léiríomar, trínár gcuid oibre sa bhliain 2016, go bhfuil na huirlisí, an t-eolas agus an saineolas againn mar aon eagraíocht amháin leis na torthaí is fearr a bhaint amach do thomhaltóirí, do ghnólachtaí agus don gheilleagar. Is ionann ár gcuid oibre laistigh den earnáil mótaí agus léiriú ar an mbealach ar féidir linn difríocht níos mó a dhéanamh fiú, ar fud forfheidhmiú, eolas tomhaltóra agus abhcóideacht. Ní bheidh aon drogall orainn leithead na gcumhachtaí reachtaíochta agus forfheidhmithe atá againn a úsáid chun dul i ngleic le díobháil don tomhaltóir agus lenár misean a bhaint amach le go n-oibreoidh margaí níos fearr do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí araon.

Spríoc Straitéiseach 1

Bainfidimid úsáid as ár gcumhachtaí forfheidhmithe agus rialaithe chun go n-oibreoidh margáí níos fearr agus chun go mbeidh an toradh is fearr ag tomhaltóirí.

Tá an CICT freagrach as an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí a chur i bhfeidhm. Déantar sin trí anailís a dhéanamh ar an eolas a fhaighimid ó thomhaltóirí, ó lucht gnó, ó ghníomhaireachtaí as Éirinn, agus ó chomhghleacaithe eile linn san Eoraip agus go hidirnáisiúnta. Déanaimid faireachas ar an margadh muid féin agus bailímid eolas freisin. Tugann na cumhachtaí forfheidhmithe sin atá againn cead dúinn sárúithe ar dhlí na hiomaíochta agus cosanta tomhaltóirí a aithint, a bhrath, a fhiosrú agus nuair is cuí, gnímh forfheidhmithe a ghlacadh. Tá feidhmeanna rialála ag an CICT freisin sna réimsí a bhaineann le hidirghabhálacha creidmheasa, earraí grósaeireachta agus réitigh ailtéarnachta ar aighnis.

Spríoc 1 –Mar a bhaineamar amach é sa bhliain 2016

Imscrúduithe

- I mí Iúil, thugamar faoi chuardach ar 20 láthair le fianaise agus eolas a bhailiú maidir le himscrúdú ar shocrú tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith ann i ndáil leis an earnáil iompair.
- D'éisíomar 12 toghairm fhinné agus 11 ceanglas fhoirmiúil le haghaidh eolais le linn an imscrúdaithe maidir le sárúithe ar dhlí na hiomaíochta a d'fhéadfadh a bheith ann.
- D'osclaíomar 24 comhad nua agus dhúnamar 13 comhad a bhain le sárúithe coiriúla ar dhlí na hiomaíochta a d'fhéadfadh a bheith ann, lena n-áirítear cás amháin a bhain le socrú tairiscintí i seirbhísí iompair a fhaigheann maoiniú poiblí.
- Osclaíodh 159 comhad maidir le coir feithicle a d'fhéadfadh a bheith ann; dúnadh 127 comhad acu sin gan aon ghníomh forfheidhmithe a ghlacadh.
- Thugamar 24 imscrúdú um chosaint tomhaltóra chun críche agus thionscnaíomar ceithre cinn.
- Cuireadh tús le dhá imscrúdú a bhain le comórtas sibhialta sna réimsí seo a leanas: comharthaíocht i dtaca le praghas sa mhargadh mótarárachais príobháideach agus iompar Cumann Úinéirí Réadmhaoine na hÉireann.
- Tugadh trí chomórtas a bhain le himscrúdú chun críche– tugadh péire acu sin chun críche le tiomantais ó na páirtithe a bhí i gceist.
- Rinneamar 70 cinneadh cumaisc; ba Chinneadh ar Chéim 1 a bhí in 69 acu sin agus Cinneadh amháin ar Chéim 2. Bhí tiomantais ó na páirtithe a bhí i gceist i gceist le péire de na cinntí sin.
- Cuireadh 515 imscrúdú ar siúl maidir le táirgí a raibh fáil orthu in Éirinn agus a d'fhéadfadh a bheith míshábháilte.
- Coinníodh thart ar 189,776 táirge agus rinne an tAonad um Shábháilteacht Táirgí imscrúdú ar 41 lastas mar thoradh ar ár gcomhoibriú dlúth leis na húdaráis Custaim.
- Rinneamar sé scéim pirimide a d'fhéadfadh a bheith ag feidhmiú in Éirinn a imscrúdú.



Forfheidhmiú

- Bhaineamar ciontú amach in aghaidh trádálaí gluasteán, an tUasal Timmy Keane, chomh maith le cúiteamh €5,000 do thomhaltóir ar dhíol trádálaí gluasteán leis ar baineadh den odaiméadar.
- Cuireadh faoi deara do *McCormack Car Sales Limited*, Sligeach gealltanais a thabhairt mar gheall ar eolas a thabhairt do thomhaltóir a bhí bréagach agus a bhí míthreorach maidir leis an míleáiste a bhí ar an ngluasteán. Thug siad cúiteamh don thomhaltóir a bhí i gceist freisin.
- Eisíodh 27 Fógra Íocaíochta Seasta ar 24 trádálaí ar fud na tíre mar gheall ar shárúithe na reachtaíochta maidir le praghas a thaispeáint.
- Eisíodh Fógra Íocaíochta Seasta amháin mar gheall nár cútíodh costais seachadta le thomhaltóir a chuir ordú ar ceal/a chur an méid a cheannaigh siad ar ais faoin Treoir um Chearta Tomhaltóra.
- Eisíodh 11 Fógra um Chomhlíonadh ar thrádálaithe ag cur de dhualgas orthu an reachtaíocht um chosaint tomhaltóirí a chomhlíonadh:
 - Eisíodh Seacht bhFógra um Chomhlíonadh ar thrádálaithe a bhí ag baint praghas níos airde ná mar a bhí ar taispeáint acu amach ar thomhaltóirí
 - Eisíodh Fógra um Chomhlíonadh amháin ar thrádálaí a sháraigh an tAcht um Dhíol Earraí agus Soláthar Seirbhísí 1980 maidir le fógra a bhí ar taispeáint
 - Eisíodh Trí Fhógra um Chomhlíonadh mar gheall nár cloíodh le, nó mar gheall ar eolas míthreorach a sholáthar, maidir le cearta dlíthiúla tomhaltóra faoin Reachtaíocht um Chearta an Tomhaltóra (CRD).
- Scriosadh 16 lastas ina raibh 41,618 táirge nach raibh sábháilte nó cuireadh ar ais chuig an tír bhunaidh iad agus tá 10 lastas faoi choimeád faoi láthair ag feitheamh len iad scrios nó iad a dhiúscairt.
- Tugadh treoir don *Approved Tour Guides of Ireland* na híosrátaí molta a bhaint dá láithreán gréasáin tar éis treoir ón CICT go raibh an reachtaíocht iomaíochta á shárú acu.
- Tháinig an soláthróir seirbhíse bogearraí, Relay, agus 5 mhór-sholáthróir mótararachais ar Chomhaontuithe agus ar Ghealltanais leis an CICT maidir le comhroinnt faisnéise a sháraíonn an reachtaíocht iomaíochta.



Ag Bailiú Fianaise & Eolais

- Rinneamar athbhreithniú ar 80 gearán maidir le sáruithe amhrasta ar an dlí iomaíochta.
- Cuireadh 149 saincheist tomhaltóra ar aghaidh ón líne cabhrach chuig ár Rannóg Forfheidhmithe Tomhaltóra.
- Thugamar faoi 150 cigireacht gan fógra ar áitribh trádálaithe le sáruithe ar reachtaíocht um chosaint tomhaltóirí a d'fhéadfadh a bheith ann a aithint.
- D'eisíomar, tar éis eolais a cuireadh ar fáil dúinn, 324 fógra ag cur daoine ar an airdeall maidir le sábháilteacht táirgí (RAPEX) ar fud na hEorpa maidir le táirgí a bhí ar fáil in Éirinn.
- D'eisíomar foláireamh ar thomhaltóirí maidir le scéim phirimide a d'fhéadfadh a bheith ag feidhmiú in Éirinn – EmGoldex. Tháinig an foláireamh sin i ndiaidh cleachtas bailithe eolais agus fianaise a bhí ar siúl ag an CICT.

Cumaisc

- Fuair an CICT 67 fógra agus eisíodh 70 cinneadh maidir le hidirbheartaíochtaí a ndearnadh measúnú orthu sa bhliain 2016.
- Ba Chinntí Céim 1 a bhí i 69 acu sin agus Cinneadh Céim 2 a bhí i gceann amháin.
- Bhí tiomantais a thabhairt don CICT ó na páirtithe a bhí bainteach leo i gceist le péire acu.

Rialú

- D'eisíomar údarú do 727 idirghabhálaí creidmheasa agus fuairamar ioncam gaolmhar de €436,590 ó tháillí, a cuireadh ar ais chuig an Státchiste. Chomh maith leis sin, d'eisíomar ceithre cheadúnas do gheallbhróicéirí.
- Fuairamar cúig iarratas ó eagraíochtaí ag éileamh a bheith liostaithe mar eintiteas Réiteach Malartach Díospóidí do Thomhaltóirí. Ceadáíodh iarratas amháin.



Féach Aguisín 1 le do thoil le haghaidh liosta de na KPIanna faoi Sprioc 1

Spríoc 1 – Tosaíochtaí don bhliain 2016

Brath Cairtéil: Mórtosaíocht Forfheidhmithe

Oibríonn margaí níos fearr nuair a bhíonn gnólachtaí in iomaíocht go bríomhar agus go neamhspleách le chéile le haghaidh custaiméirí a mhealladh. Déanann cairtéil, nuair a chomhaontaíonn gnólachtaí i gcomhar le chéile atá ag cur na seirbhísí nó na dtáirgí céanna ar fáil gan dul ina iomaíocht le chéile nó praghsanna a shocrú, díobháil shuntasach do chomórtas agus do thomhaltóirí. Tugann an CICT tosaíocht ard do chairtéil atá ag feidhmiú in Éirinn a bhrath.

Tá socrú tairiscintí i soláthar poiblí thar a bheith díobhálach mar gur féidir leis praghsanna a ardú go bréagach, rud a chosnaíonn níos mó ar an gcáiníocóir ar deireadh thiar agus a dhéanann laghdú ar chaighdeán na seirbhísí a chuireann an Stát ar fáil. Chuireamar tús le himscrúdú maidir le socrú tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith ar siúl i soláthar seirbhísí iompair a fhaigheann maoiniú poiblí i gcodanna áirithe de Chúige Mumhan agus Cúige Laighean in 2016. Thug an CICT faoi chuardach ar 20 láthair i dTiobraid Árann, i bPort Láirge, i Luimneach agus i gCill Chainnigh mar chuid den imscrúdú seo i mí Iúil 2016.

Ár nImscrúdú Leanúnach ar Earnáil na Málaí Stroighne

Tá imscrúdú leanúnach idir lámha ag an CICT freisin maidir le cleachtais frithiomaíocha a d'fhéadfadh a bheith ann ó thaobh soláthar málaí stroighne in Éirinn. Bhí gníomh Ard-Chúirte mar thoradh ar chuardach a rinneadh ar áitreabh Stroighin Éireann (fochuideachta de CRH) i mí na Bealtaine na bliana 2015 le cosc a chur ar an CICT imscrúdú a dhéanamh ar ríomhphoist áirithe a urghabhadh. Rinne an CRH argóint nach raibh aon bhaint ag na ríomhphoist sin le gnó Stroighin Éireann agus dá bhrí sin nach raibh an CICT i dteideal iad a urghabháil. Rialaigh an Ard-Chúirt, an 5 Aibreán 2016 i gcoinne an CICT, agus tugadh cead dúinn i mí na Bealtaine, na bliana ina dhiaidh, sin achomharc a chur os comhair na Cúirte Uachtaraí. Bhí an t-achomharc chun na Cúirte Uachtaraí ag feitheamh éisteachta ag deireadh na bliana 2016.

Údar Imní maidir le hlomaíocht sa Mhargadh Mótáarachais Príobháideach

Tá an margadh mótáarachais mar réimse lena mbaineann údar imní leanúnach don CICT. Rinneamar imscrúdú le blianta beaga anuas ar go leor gearán maidir le hiompar frithiomaíoch líomhnaithe rannpháirtithe tionscal, lena n-áirítear i nDeireadh Fómhair 2015, nuair a bhíomar i dteagmháil le Insurance Ireland maidir le húdar imní ó thaobh comharthaíochta i dtaca le praghas. Ní raibh gá le gníomh forfheidhmithe ag an am ach chuireamar straitéis i bhfeidhm le monatóireacht dhlúth a

dhéanamh ar an earnáil ar mhaithe lena fháil amach cibé an bhfuil cúiseanna le bheith in amhras faoi shárú dlí na hiomaíochta.

Bhain faireachas mhargaidh buaicphointe amach nuair a cuireadh tús le himscrúdú sa bhliain 2016. Thugamar faoi deara go raibh líon rannpháirtithe tionscal ag fógairt go hoscailte arduithe i bpréimh árachais gluaisteán a bhí ar tí tarlú sa Stát. Bhí imní ar an CICT mar go bhféadfadh an cineál seo cleachtais deis a thabhairt d'iomaitheoirí sa mhargadh a n-iompar a athrú go straitéiseach mar fhreagra. D'fhéadfadh sé go mbeadh cineál iompar frithiomaíoch ar a dtugtar 'cleachtas comhbheartaithe' i gceist leis más cruthaítear é. Baineann cleachtas comhbheartaithe an neamhchinnteacht as iompar an imreora margaidh atá mar shaintréithe ar mhargaí atá iomaíoch.

Imscrúdú ar Ghníomhartha Chumann Úinéirí Réadmhaoine na hÉireann (IPOA)

Bhí Cumann Úinéirí Réadmhaoine na hÉireann (IPOA), cumann náisiúnta a dhéanann ionadaíocht ar thart ar 5,000 soláthróirí cóiríochta príobháideacha ar cíós ar fud na hÉireann, faoi réir ag imscrúdú leis an CICT. I mí na Nollag 2016, d'eisigh an IPOA preasráiteas mar fhreagra ar reachtaíocht Rialtais a thug rialuithe cíosa isteach i ndáil leis an earnáil chónaithe cíosa príobháideach. Luann an IPOA sa ráiteas seo, tar éis cruinniú lena chuid comhaltaí, go raibh úinéirí maoine ag breithniú raon breithnithe a d'fhéadfadh a bheith ann, lena n-áirítear, thabhairt isteach líon muirir nua do thionóntaí agus tarraingt amach as scéimeanna cíosa Státurraithe. Thug an CICT faoi ghníomh ar an bpointe boise in aghaidh an IPOA mar go gcuireann dlí na hiomaíochta cosc go sainráite ar chumann trádála ó chomhordú a dhéanamh ar iompar gnó a chomhaltaí, lena n-áirítear, na téarmaí agus na coinníollacha faoina n-ullmhaítear iad le táirge nó seirbhís a chur ar fáil. Dúnadh an t-imscrúdú i mí Eanáir 2017 nuair a tháinig an IPOA ar Chomhaontú agus ar Ghealltanais leis an CICT agus thug an IPOA gealltanais ceangailteach an preasráiteas a tharraingt siar, agus a mheabhrú do chomhaltaí an IPOA i scríbhinn, gurbh ionann leagan síos cíosa agus muirir san earnáil cíosa phríobháidí agus gnó don tiarna talún aonair agus dá chuid/dá cuid tionóntaí agus sin amháin agus nach mór clár comhlíontachta a thabhairt isteach.

Foilsíú Íosrátaí atá Molta

Thug an CICT, tar éis imscrúdú i mí Eanáir 2016, treoir don *Associated Tour Guides of Ireland* (ATGI) na híosrátaí atá molta do sheirbhísí maidir le turais treoraithe a bhí ar taispeánt ar a láithreán gréasáin a bhaint anuas. D'fhéadfadh moltaí ó chumainn trádála maidir le híosphearsanna atá le gearradh ag a gcomhaltaí iomaíocht a chur as a riocht nó fáil réidh le hiomaíocht agus mar gheall air sin beidh praghsanna níos airde á n-íoc ag tomhaltóirí mura mbeadh sé sin amhlaidh. D'éiligh an CICT ar an ATGI freisin scríobh ag a chuid comhaltaí go léir agus a mheabhrú dóibh nach mór dóibh a

gcinneadh féin a dhéanamh maidir leis an bpraghas a bhaineann siad amach ar a gcuid seirbhísí. Cuireann an ATGI comhairle ar thomhaltóirí anois táillí a sheiceáil le treoraithe aonair.

Imscrúdú ar an gcóras bogearraí bróicéara a tabhairt chun críche - Relay

Sa bhliain 2013, chuir an CICT tús le himscrúdú i ndáil le dlí na hiomaíochta maidir le cibé an raibh rochtain ag cuideachtaí príobháideacha mótarárais ar phraghsáil iomaitheoirí amach anseo trí tháirge bogearraí a chuireann Relay Software Limited (Relay) ar fáil. Chuir cuideachtaí árachais a bhí rannpháirteach sa chóras, eolas maidir lena gcuid praghsála amach anseo ar fáil do Relay lena chur san áireamh ar an ardán bogearraí. Ansin bhí ar chumas bróicéirí árachais a bhí ag íoc síntiús ar tháirge bogearraí Relay rochtain a fháil ar eolas maidir le praghsáil amach anseo an iliomad cuideachtaí árachais ar mhaithe le meastachán a sholáthar dá gcustaiméirí. Sa bhliain 2013, tar éis idirchaidrimh leis an CICT, chomhoibrigh Relay agus dheimhnigh go raibh meicníochtaí curtha i bhfeidhm lena chinntiú nach mbeadh ar chumas aon chuideachta rannpháirtíochta rochtain a fháil ach ar a gcuid eolais praghsála féin agus sin amháin, ní bheadh eolas ar fáil dóibh maidir le praghsáil iomaitheoirí amach anseo. Tugadh an t-imscrúdú chun críche sa bhliain 2016 nuair a tháinig Relay ar Chomhaontú agus thug siad Gealltanais don CICT. Chomhoibrigh Allianz Plc, AXA Insurance Limited, Zurich Insurance Plc, RSA Insurance Ireland Limited agus Sertus Underwriting Limited (grúpchuideachta de chuid an RSA) le himscrúdú an CICT freisin agus tháinig ar Chomhaontuithe agus thug Gealltanais. Mar chuid de seo, dheimhnigh Relay go raibh meicníochtaí curtha i bhfeidhm lena cinntiú nach raibh rochtain ag gach cuideachta árachais a bhí ag úsáid táirge Relay ach ar an eolas praghsála a chuir siad féin ar fáil. Chomh maith leis sin, tá Relay tiomanta gan aon bhogearraí a sholáthar do chuideachtaí árachais mura gcomhlíonann na bogearraí na prionsabail a bhaineann le malartú eolais atá comhaontaithe leis an CICT.

Is údar imní fós é Comhlíonadh na Treorach um Chearta Tomhaltóirí

Le rochtain dhomhanda 24 uaire an chloig ar chnaipe a bhrú, cuireann siopadóireacht ar líne rochtain iontach ar fáil do ghnólachtaí na hÉireann chuig áit mhargaidh ar fud an domhain. Tháinig oibleagáidí breise, áfach, leis an deis sin: mar ní mór do gach gnólacht a bhíonn i mbun gnó ar líne an Treoir um Chearta Tomhaltóra (CRD) a chomhlíonadh. Mar shampla, ciallaíonn an CRD gur féidir leo siúd atá ag ceannach ar líne a bheith ag brath ar na cearta céanna agus i roinnt imthosca cearta níos láidre ná mar atá acu siúd a cheannaíonn i stór. Rinneamar athbhreithniú an bhliain seo caite ar thart ar 140 láithreán gréasáin ó thaobh comhlíontachta leis an CRD. Tugadh Fógra Íocaíochta Seasta agus Fógra um Chomhlíonadh do Lifestyle Sports tar éis athbhreithniú ar a láithreán gréasáin agus tugadh dhá Fhógra um Chomhlíonadh do Powercity maidir le saincheisteanna i ndáil le forálacha an CRD a chomhlíonadh. Tá na Fógraí seo eisithe ag an CICT.

Forfheidhmiú Tomhaltóra san Earnáil Mhiondíola

Tugann an CICT faoi 'bhlioz praghsála' ar bhonn rialta ar fud na hÉireann le rochtain a fháil ar chomhlíontacht le reachtaíocht taispeáint phraghsanna agus lena sheiceáil freisin nach n-iarrtar níos mó ar thomhaltóir ag an tseiceáil amach ná an praghas atá ar taispeáint. Tá an ceart a bheith ar an eolas maidir le praghas táirge nuair atáthar ag ceannach táirge mar foráil bhunúsach den dlí tomhaltais. Faigheann an CICT líon seasta teagmhálacha ó thomhaltóirí maidir le saincheisteanna praghsála a léiríonn go dtugann tomhaltóirí aird ar thrédhearcacht praghsála agus tá an t-eolas seo a fhaightear trína teagmhálacha seo tábhachtach ó thaobh cuidiú linn inár gcuid oibre chun a theacht ar chomhlíontacht. Sa bhliain 2016, thugamar faoi 150 cigireacht ar áitribh ghnó ar fud na tíre lena seiceáil go raibh trádálaithe ag comhlíonadh na reachtaíochta maidir le taispeáint praghsanna, agus mar thoradh air sin bhí;

- D'íoc 24 trádálaí ar fud na tíre 27 Fógra Íocaíochta Seasta mar gheall ar sháruithe na reachtaíochta maidir le taispeáint praghsanna. B'fhíneáil de €300 an pionós a bhí i gceist i ngach aon chás a bhí le híoc laistigh de 28 lá
- Tugadh treoir do sheachtar trádálaí ar fud na tíre trí Fhógra um Chomhlíonadh a bhí eisithe ag an CICT le haghaidh a thabhairt ar sháruithe an Achta um Chosaint Tomhaltóirí 2007, mar gheall gur ghearr trádálaithe níos mó ar tháirge ná an praghas a bhí ar taispeáint.

Coir Mótárfheithicle, Earnáil Tosaíochta

Ní mór go mbeidh ar chumas tomhaltóirí a bhí in ann brath ar eolas cruinn ó thrádálaithe gluaisteáin maidir le ródacmhainneacht na feithicle agus stair na feithicle, lena n-áirítear, míleáiste. Faoin reachtaíocht um chosaint tomhaltóirí, ba chóir go mbeadh gach eolas ábhartha nochta go hiomlán don tomhaltóir sula gceannaíonn siad táirge. Má mhainníonn siad sin a dhéanamh, ní amháin go mbeidh costas i gceist, ach d'fhéadfadh sé a bheith contúirteach don tomhaltóir agus is sárú ar an dlí atá ann freisin.

Rinne an CICT agus ghlac gníomh forfheidhmithe i gcoinne líon trádálaithe maidir le gluaisteáin ar baineadh leis an odaiméadar nó a bhí i dtimpiste sa chás nár cuireadh an tomhaltóir ar an eolas maidir le faisnéis den chineál sin. Sa bhliain 2016, d'osclaíomar 159 comhad maidir le coir feithicle a d'fhéadfadh a bheith ann. Bhí dea-thoradh/toradh sásúil ar líon gearáin a imscrúdaíodh don tomhaltóir le linn ár n-imscrúduithe.

I mí Iúil na bliana 2016, ciontaíodh Timmy Keane as 118 Harold's Cross Cottages, Crois Araid, Baile Átha Cliath 6, as eolas bréagach a chur ar fáil maidir le stair feithicle, arbh ionann é agus cion faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Leanadh suas é sin le himscrúdú ar thugamar faoi tar éis gearán a fháil ó thomhaltóir maidir le gníomhaíochtaí an Uasail Keane. Ordaíodh don Uasal Keane cúiteamh de €5,000 a íoc leis an tomhaltóir agus tugadh cead don tomhaltóir an fheithicil a choinneáil.

Ceanglaíodh ar McCormack Car Sales Limited, Sligeach, gealltanais a thabhairt don CICT nuair a fuarthas amach gur thug siad eolas a bhí bréagach agus míthreorach do thomhaltóir maidir le míleáiste a bhí ar charr. Thug McCormack Car Sales Limited cúiteamh freisin don thomhaltóir a bhí i gceist le haghaidh a thabhairt ar an sárú.

Bliain Ghnóthach Eile do Chumaisc

Sa bhliain 2016, fuairamar 67 fógra maidir le cumaisc agus éadálacha beartaithe agus d'eisíomar 70 Cinneadh ar idirbhearta beartaithe a bhí measúnaithe againn le linn na bliana. Ní mór fógra a thabhairt maidir le cumaisc agus éadálacha, más rud é, sa bhliain airgeadais is déanaí, go mbíonn láimhdeachas comhiomlán nach lú ná €50 milliún sa Stát a bhfuil baint ag na gealltanais leis agus go mbíonn láimhdeachas nach lú ná €3 milliún an dá cheann nó níos mó sa Stát atá i gceist.

Príomhstaitisticí maidir le gníomhaíocht cumaisc agus éadálacha fógartha:

- fógraíodh 67 cumasc agus éadail, a bhí beagán níos ísle ná an uimhir is airde de 78, a fógraíodh sa bhliain 2015.
- Fógraíodh cúig chumasc meáin chumarsáide – INM/Greer Publications, News Corp UK & Ireland/Wireless Group, Liberty Global/UTV Ireland, INM/CMNL agus BBC & ITV – Britbox Joint Venture.
- Fógraíodh idirbheartaíocht amháin, comhfhiontar idir an Marino Point Port Company agus Calafort Chorcaí, ach tharraing na páirtithe siar sular eisíodh an cinneadh deiridh. Bhí an measúnú iomaíochta ar an idirbheart beartaithe tugtha chun críche agus dá bhrí sin ghéill na páirtithe na táillí comhdaithe.
- Glanadh 65 idirbheart laistigh de 30 lá oibre, m.sh. le linn measúnacht Chéim 1, le cheithre idirbheart a d'éiligh síneadh a chur le scrúdú Céim 1 agus ceann amháin a chuaigh chun cinn chuig imscrúdú iomlán Céim 2.
- Thóg Cinntí Céim 1 ar an meán 26 lá oibre (bhí amanna éagsúla idir cásanna aonair, 12 agus 30 lá oibre).
- Ceadaíodh dhá chumasc faoi réir ag gealltanais.

Tá anailís mionsonraithe le fáil ar leathanach 53.



Spríoc Straitéiseach 2

Cuirfimid buntáistí maidir le hiomaíocht agus cosaint tomhaltóirí chun cinn trínár ngíomhaíochtaí abhcóideachta agus feasachta poiblí.

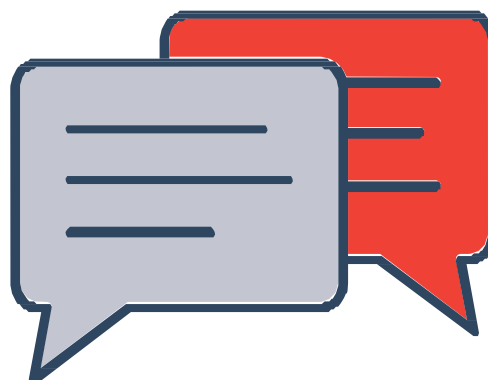
Tá ról tábhachtach ag ár ngíomhaíochtaí abhcóideachta agus feasachta poiblí maidir leis na buntáistí a bhaineann le hiomaíocht agus le cosaint tomhaltóirí, agus oideachas a chur ar dhaoine fúthu, do gheilleagar iomlán na hÉireann. Tá na meáin an-tábhachtach agus an ról sin á chomhlíonadh againn. Déanann CICT ionadaíocht ar leasa tomhaltóirí i ndíospóireachtaí ar bheartas poiblí agus nuair atá beartas an Rialtais á chur le chéile mar chuid dá ról abhcóideachta. Déanaimid an fiúntas a bhaineann le hiomaíocht agus cosaint tomhaltóirí a phlé leis an Rialtas, lena chuid gníomhaireachtaí agus comhalachtaí poiblí agus cuirimid ar an eolas iad maidir leis an méid atá ceadaithe de réir an dlí.



Spríoc 2 – Mar a bhaineamar amach é sa bhliain 2016

Abhcóideacht

- Tháingamar os comhair Choiste an Oireachtais um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú agus an Taoiseach aon uair amháin, le préimheanna atá ag ardú sa mhargadh mótararachais príobháideach a phlé.
- Bhí idirchaidreamh againn leis an Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar Son na hAeráide agus Comhshaoil maidir le tabhairt isteach na scéime Íoc de Réir Meáchain' do bhailiúchán bruscair ar mhaithe lena chinntiú go bhfuil na páirtithe atá i gceist ag comhlíonadh na ndlíthe um iomaíocht agus cosaint tomhaltóra. Bhíomar i dteagmháil leis na conraitheoirí dramhaíola go léir freisin lena gcuid oibleagáidí a mheabhruí dóibh maidir leis an reachtaíocht um iomaíocht agus cosaint tomhaltóra.
- Chuireamar ár míshástacht in iúl maidir leis an mBille Comhalta Príobháidigh i ndáil le cearta cómhargála do dhaoine aonair féinfhostaithe.
- D'éilíomar bearta forfheidhmithe níos fearr chun dul i ngleic le sáruithe ar dhlí na hiomaíochta agus chuireamar aighneacht ar an ábhar faoi bhráid comhairliúchán poiblí an Choimisiúin Eorpaigh.
- D'fhreastalaíomar ar 33 cruinniú le ranna Rialtais, comhlachtaí na hearnála poiblí agus le rialtóirí earnála le léargas agus tuairimí a chur ar fáil maidir le saincheisteanna i ndáil le hiomaíocht agus le cosaint tomhaltóirí.
- Chuireamar tús le hobair ar pháipéar maidir le todhchaí mhargadh morgáiste na hÉireann, mar a d'éiligh an Rialtas, faoin gclár "Clár do Rialtas Comhpháirtíochta".
- Cheapamar ainmní don Údarás nua Rialála Seirbhísí Dí.



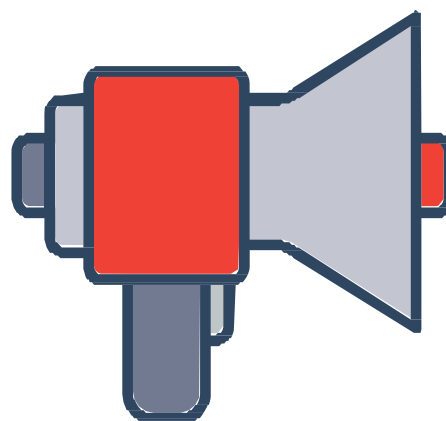
Ionadaíocht

- D'fhreastalaíomar ar 24 cruinniú den Ghréasán Eorpach Iomaíochta, ar shé chruinniú den Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (OECD), dhá chruinniú den *International Consumer Protection Enforcement Network* agus 16 cruinniú den *Consumer Protection Co-operation Committee*
- Bhíomar rannpháirteach i gcúig fhóram geallsealbhóra ina ndearnamar ionadaíocht ar leasa tomhaltóirí agus ina chuireamar chun cinn buntáistí iomaíochta trí úsáid a bhaint as na cás-staidéir a bhí déanta againn mar shamplaí.



Ag cur eolais ar fáil agus ag cur chun cinn

- Rinneamar seachadadh ar 15 seimineár, cur i láthair agus páipéar do lucht féachana éagsúil.
- Rinneadh 135,266 cuairt ar ár láithreán gréasáin corparáideach, ccpc.ie. Tá eolas ar an láithreán gréasáin seo maidir leis an CICT, ár gcuid oibre, an reachtaíocht atá a fhorfheidhmiú againn, chomh maith le heolas ábhartha atá cothrom le dáta.
- Is iad na meáin chumarsáide an príomhchainéal maidir le heolas a chur ar fáil agus le buntáiste iomaíochta agus cosaint tomhaltóra a chur chun cinn. Sa bhliain 2016, d'fhreagraíomar 232 freagra meáin chumarsáide agus 64 iarratas ar agallaimh/faisnéisiú.
- Thionólamar trí fheachtas trádála a bhí dírithe ar ghnó; ceann amháin leis na páirtithe leasmhara ábhartha a chur ar an eolas ar na Rialacháin maidir le Táirgí Grósaeireachta, (I.R. de 35 de 2016) ceann le trádálaithe a chur ar an eolas maidir lena gcuid oibleagáide faoin Treoir um Chearta Tomhaltóra (2011/83/AE) agus an tríú ceann ar theachtaireacht sábháilteachta maidir le táirge.



Féach Aguisín 2 le do thoil le haghaidh liosta de na KPlanna faoi Sprioc 2

Spríoc 2 – Tosaíochtaí sa bhliain 2016

Guth do thomhaltóirí

Déanann an CICT ionadaíocht ar leasa an tomhaltóra i ndíospóireacht ar bheartas poiblí trí thionchar a chur ar an Rialtas, ar ghníomhaireachtaí Rialtais agus ar chomhlachtaí poiblí maidir le fiúntas na hiomaíochta agus cosaint tomhaltóra don gheilleagar ar an iomlán agus trína gcur ar an eolas maidir leis an méid atá ceadaithe faoin dlí. Déanaimid cinnte go mbíonn guth ag tomhaltóirí ag díospóireacht phoiblí. Áirítear leis an obair abhcóideachta freisin rannpháirtíocht leis an earnáil phoiblí lena léiriú go gcuireann iomaíocht deiseanna ar fáil do ghnólachtaí éifeachtúla, nuálacha le fás go bríomhar. Díríonn an CICT a chuid acmhainní abhcóideachta ar earnálacha agus ar shaincheisteanna ag an bhfuil an tionchar is mó acu ar shaol laethúil tomhaltóirí agus mar a chéile lenár ngníomhartha forfheidhmithe, tá fianaise agus anailís láidir mar bhonn taca lenár n-idirghabhálacha abhcóideachta.

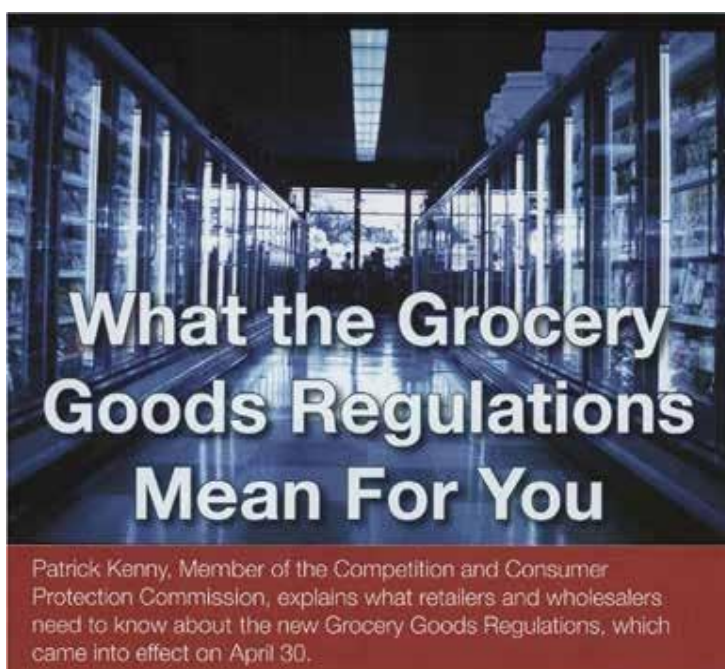
Tá léargas gonta thíos maidir leis an obair abhcóideachta ar thug an CICT fúithi thar ceann tomhaltóirí sa bhliain 2016

Comhlacht	Ábhair
An Coimisiún um Rialáil Fuinnimh	Méadrú cliste, an margadh fuinnimh uile-oileánda & aighneacht do chomhairliúchán ar lámhleabhar custaiméir leasaithe
Banc Ceannais na hÉireann	Freagra ar chomhairliúchán poiblí (CP98) maidir le ráta athraitheach morgáistí – saincheisteanna a bhaineann le creidmheas tomhaltóra
An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige	Maoiniú do scéimeanna cúram leanaí
An Roinn Airgeadais	Sluachistiú & agus costas árachais grúpaí oibre
An Roinn Sláinte	Scéim Chistiúcháin do Thithe Altranais
An Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíocht	Rialacháin d'Earraí Grósaeireachta & moltaí maidir le cuntasóirí a rialú
An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais	Rialacháin Ghinearálta maidir le Cosaint Sonraí
An Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt	Saincheisteanna tomhaltóra maidir le mótarfheithiclí, comhairliúchán maidir le táillí aerfoirt & reachtaíocht maidir le trácht ar bhóithre
An tÚdarás Náisiúnta Iompair	Saincheisteanna iompair & tacsaithe

A bhfuil i ndán do mhargadh morgáiste na hÉireann

Mar chuid den “Chlár do Rialtas Comhpháirtíochta” sa bhliain 2016, iarradh ar an CICT tabhairt faoi staidéar ar struchtúr margaidh, reachtaíocht agus rialachán an mhargaidh morgáiste in Éirinn. Tabharfaidh páipéar an CICT breac-chuntas ar na roghanna conas is féidir le hÉirinn margadh morgáiste atá níos inbhuanaithe agus atá ag feidhmiú níos fearr a fhorbairt san fhadtéarma. Beidh sraith roghanna á mholadh ag an CICT don Rialtas, leis an téarnamh atá i ngeilleagar na hÉireann agus le praghsanna tithe ag ardú ar bhonn seasta, lena gcur i bhfeidhm ionas go mbeidh margadh morgáiste na tíre seo iomaíoch, oscailte d’iontráil agus go bhfreastalaíonn ar riachtanais tomhaltóirí.

Ag Cur le Feasacht & ag Spreagadh Comhlíonadh na Rialachán Earraí Grósaeireachta



Sampla de na heagarfhocail a bhí againn

Tháinig na Rialacháin Earraí Grósaeireachta i bhfeidhm an 30 Aibreán 2016, faoina gcuirtear oibleagáidí ar ghnólachtaí áirithe grósaeireachta. Tá sé mar chuspóir leis na Rialacháin cinnteacht agus trédhearcacht níos fearr a éascú sa déileáil idir soláthróirí agus gnólachtaí grósaeireachta. Ní mór go mbeadh na Rialacháin nua seo i bhfeidhm ar aon chonartha a dhéantar a chomhlánú nó a athnuachan tar éis an dáta seo. Dá bhrí sin, ba dháta tábhachtach a bhí sa 30 Aibreán 2016 ní amháin do na mórdhíoltóirí/miondhíoltóirí seo atá faoi thionchar ag na rialacháin nua ach do sholáthróirí na ngnólachtaí seo freisin. Tá an CICT freagrach as monatóireacht a dhéanamh ar comhlíonadh na rialachán, ar ghearáin a imscrúdú, agus nuair is cuí, gníomh forfheidhmithe a ghlacadh.

Táimid ag obair go crua, ó tháinig na Rialacháin i bhfeidhm, lena chinntiú go bhfuil na daoine siúd atá faoi thionchar ag na Rialacháin ar an eolas maidir leis na hoibleagáidí atá ar mhórdhíoltóirí agus ar mhiondíoltóirí.



Sa phictiúr ó chlé, tá an Stiúrthóir Abhcóideachta & Rialacháin John Shine ag comhdháil an IFA leis an Aire Post, Fiontar agus Nuálaíocht, Mary Mitchell O'Connor

Sular tháinig na Rialacháin i bhfeidhm, bhí cruinnithe againn le líon comhlachtaí ionadaíochta agus le príomhpháirtithe leasmhara eile agus táimid i dteagmháil ar bhonn rialta ó shin. D'oibríomar leis na meáin chumarsáide trí fhógraí, airteagail Ceisteanna agus Freagraí agus meabhrúcháin a chur i bpríomhíris an ghnó. Chuireamar béim ar leith ar rannpháirtíocht le miondíoltóirí agus mórdhíoltóirí ábhartha bia agus dí lena mbaineann na Rialacháin agus mar chuid den phróiseas sin reachtáil muid comhdháil tiomanta in Ionad Comhdhála Pháirc an Chrócaigh in Aibreán na bliana 2016. D'fhreastail 24 bainisteoir agus stiúrthóir sinsearach ar an gcomhdháil. Thionóil Feirmeoirí Aontaithe Éireann (IFA) comhdháil freisin i mí na Samhna 2016, ar *Regulating the Retail Landscape for Suppliers – Tackling Unfair Trading Practices* agus rinneamar cur i láthair.

I mbun Abhcóideachta do Réimeas Forfheidhmithe Iomaíochta atá níos Éifeachtaí

Bhí éisteacht phoiblí ann an 19 Aibreán 2016 a bhí comheagraithe ag Coiste Parlaiminte na hEorpa ar Ghnóthaí Eacnamaíochta agus Airgeadaíochta agus ag Ard-Stiúrthóireacht Iomaíochais an Choimisiúin Eorpaigh ar *“Leniency and Sanctions in the Member States when enforcing EU competition rules”*.

Mhínigh ár gCathaoirleach, agus úsáid á bhaint aici as ár dtaithí mar shampla, an chúis go bhfuil sé chomh tábhachtach sin go mbeadh rochtain ag údaráis iomaíochta ar fud na hEorpa ar raon iomlán smachtbhannaí, coiriúil agus sibhialta araon, le dlí na hiomaíochta a fhorfheidhmiú. Tá iomaíocht oscailte rithábachtach don tionscadal Eorpach; Coinníonn dlíthe na hiomaíochta rochtain ar mhargaí oscailte, má fhorfheidhmítear go héifeachtach iad, ionas nach mbeidh cuideachtaí nua plúchta sula n-éiríonn leo iad féin a chruthú agus ionas gur féidir le cuideachtaí atá bunaithe leanúint orthu ag forbairt

agus a bheith nuálach. Tugann sé cosaint don chuideachta agus don tomhaltóir araon ó iompar frithiomaíoch ó chuideachta cheannasach aonair nó ó ghrúpa cuideachtaí atá i gcomhcheilg go neamhdhleathach.

Ní thugann córas dlí na hÉireann cead fíneálacha riaracháin ná fíneálacha sibhialta a fhorchur mar gheall ar sháruithe ar dhlí na hiomaíochta. In Éirinn, is é an t-aon phionós airgeadais amháin is féidir a fhorchur mar gheall ar shárú ar dhlí na hiomaíochta ná fíneáil tar éis ciontú coiriúil. Is faoin gcúirt amháin atá sé cinneadh a dhéanamh cibé an bhfuil sárú déanta ar dhlí na hiomaíochta, cibé an bhfuil cuideachta nó duine aonair ciontach agus fíneálacha nó pianbhreith choimeáda a fhorchur. I bhformhór Bhallstát AE is féidir leis na cúirteanna agus leis na gníomhaireachtaí féin fíneálacha riaracháin nó sibhialta a fhorchur, de ghnáth bunaithe ar chaighdeán cruthúnais an “Dualgais Cruthúnais”. Ní mór, áfach, in Éirinn, cás ionchúisimh a chruthú gan aon amhras réasúnach agus, i gcás an ionchúisimh nó díotáil (m.sh. i gcásanna níos tromchúisí), tá an cúisí i dteideal triail iomlán le giúiré.

Sa bhliain 2016, bhí an Coimisiún Eorpach rannpháirteach i gcomhairliúchán poiblí maidir le conas údaráis náisiúnta iomaíochta a chumasú le bheith ina lucht forfheidhmithe níos éifeachtaí. I mí Feabhra na bliana 2016, chuir an CICT freagra faoi bhráid an chomhairliúcháin seo atá le fáil ar ár láithreán gréasáin. Bhíomar ag obair go dlúth leis an gCoimisiún Eorpach agus leis an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta maidir le feabhas a chur ar an réimeas forfheidhmithe iomaíochta agus fáiltímid roimh aon deis a dhéanfaidh leathnú ar ár n-uirlisí forfheidhmithe.



Comhaltaí den LSRA leis an Aire Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí, Frances Fitzgerald

Earnáil na Seirbhísí Dlíthiúla

Tá sé molta ag an CICT le fada athchóiriú a dhéanamh ar an ngairm dlí. Le hachtú an Achte um Rialáil Seirbhísí Dlí i ndeireadh na bliana 2015, bunaíodh rialtóir neamhspleách na gairme dlí, an tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlíthiúla (LSRA), sa bhliain 2016 (mar atá sa phictiúr thuas). Breithníonn an CICT go gcuireann an tAcht bonn ar fáil chun athchóiriú suntasach breise a

dhéanamh ar an ngairm dlí agus go mbeidh ar chumas an LSRA freastal mar príomhthiománaí i ndáil le hathchóiriú den chineál sin sna blianta atá romhainn. Cheap an Rialtas an Ceann Abhcóideachta, Deirdre McHugh, ar dhuine de chomhaltaí boird an LSRA sa bhliain 2016.



Spríoc Straitéiseach 3

Cuirfimid ar chumas tomhaltóirí agus cuirfimid ar an eolas iad faoi roghanna eolasacha a dhéanamh agus a gcearta a dheimhniú.

Cuireann an CICT eolas ar fáil do thomhaltóirí maidir lena gcearta agus tugann cúnamh dóibh cinntí eolasacha a dhéanamh. Déanaimid sin ar roinnt bhealaí lena n-áirítear ár líne chabhrach, feachtais feasachta tomhaltóirí, na meáin, ár láithreán gréasáin consumerhelp.ie, ár gcainéil meán sóisialta agus ár gclár oideachais ar airgeadas san ionad oibre, *Money skills for life*.

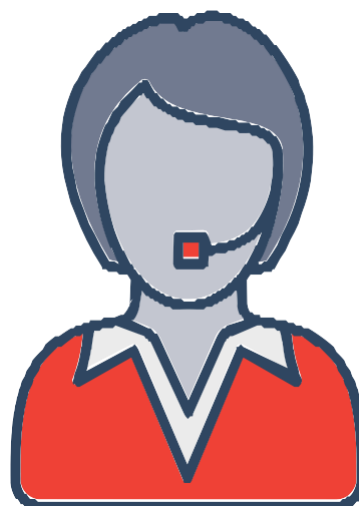
Trí a bheith i dteagmháil le tomhaltóirí, táimid in ann earnálacha nó réimsí ina dteastaíonn níos mó eolais ó thomhaltóirí chun cabhrú leo cinntí a dhéanamh nó fadhbanna a réiteach a aithint. Tá léargas againn freisin ar roinnt shaincheistanna a raibh ar thomhaltóirí dul i ngleic leo tríd an teagmháil agus an taighde a rinneadh ar mhargaí éagsúla. Úsáidimid an t-eolas sin chun an spríoc seo a bhaint amach.



Spríoc 3 – Mar a bhaineamar amach é sa bhliain 2016

Ag Cuidiú le Tomhaltóirí

- Chuireamar raon leathan eolais ar fáil do 1,600,498 cuairteoir chuig ár láithreán gréasáin; www.consumerhelp.ie. Bhain an t-ábhar is mó ar tugadh cuairt air le: earraí lochtacha, comparáidí idir iasachtaí agus coigilteas agus seiceálacha maidir le gluaisteáin agus eolas maidir le morgáistí.
- Fuair eamar 44,102 teagmháil (ríomhphost, gaoch gutháin agus litreacha) ó thomhaltóirí agus ó ghnólachtaí.
- Tháinig 38,085 acu sin ó thomhaltóirí a rinne teagmháil lenár líne chabhach ag lorg eolais maidir le raon leathan ábhair ó chearta tomhaltóra go dtí eolas maidir le táirgí airgeadais nó údair imní a léiríodh maidir le trádálaithe.
- Chuir comparáidí táirgí airgeadais ar líne eolas ar fáil maidir le os cionn 470 táirge airgeadais agus tugadh 220,715 cuairt ar chomparáidí. Rinneadh 1,422 uasdátú ar na huirlisí sin le linn na bliana 2016 lena chinntiú go raibh an t-eolas cothrom le dáta i gcónaí.
- Tugadh an Clár *Money Skills for Life* chomh fada le 3,200 fostaí trí 53 ceardlann a chuir an CICT ar fáil do chuideachtaí ar fud na hÉireann.
- Rinne 21,912 tuismitheoir nua agus tuismitheoir ionchasach íoslódáil ar an aip, Whatsupmum, de chuid an CICT ina bhfuil eolas praiticiúil maidir le bainistíocht airgeadais.

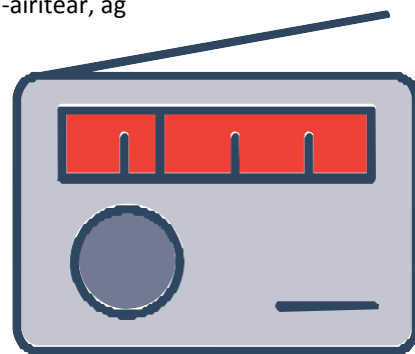


Ár bhfeachtais Eolais agus Taighde

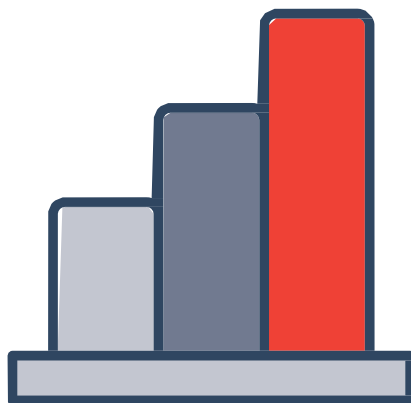
- Reáchtáil muid naoi bhfeachtas feasachta tomhaltóra, lena n-áirítear, feachtais maidir le morgáistí, gluaisteán a cheannach, ceannach ar líne agus sábháilteacht bréagán.
- Reáchtáil muid 156 gné rialta tomhaltóra ar fud soláthairtí meáin gnó náisiúnta agus réigiúnacha. Chuireamar 15 seisiún eolais ar fáil d'iriseoirí maidir le cearta tomhaltóra nó le hoideachas airgeadais.

- Amhail mí na Nollag 2016, bhí 29,215 de lucht leanúna againn ar Facebook a mbímid i dteagmháil leo ar bhonn rialta.
- D'éisíomar 12 nuachtlitir tomhaltóra chuig an mbunachar sonraí d'os cionn 14,000 suibscríbhinn a chlúdaíonn raon leathan ábhair tomhaltóra
- Tugadh próifíl maidir leis an CICT ar sheó teilifíse *Sky, Stop, Search, Seize*, agus le linn an tseó sin chuireamar tomhaltóirí ar an eolas maidir lenár ról i sábháilteacht táirge agus cad ba chóir a bheith á lorg nuair a bhítear ag ceannach táirgí, ar nós spéaclaí gréine agus bréagáin.
- Rinneamar ceithre thionscadal taighde cainníochta iompar agus feasachta tomhaltóra ar líon ábhair a stiúradh, lena n-áirítear, ag ceannach ar líne agus ag ceannach gluaisteán.

Thugamar faoi dhá thionscadal taighde cáilíochtúil margaidh le heolas a chur ar fáil do láithreán gréasáin nua an CICT, atá ar tí dul beo sa dara ráithe de 2017. Thionscnaíomar deighilt tomhaltóra freisin – tionscadal taighde margaidh maidir le cinnteoireacht airgeadais a bheidh tugtha chun críche sa bhliain 2017. Rinneamar cómhaoiniú ar chlár taighde eacnamaíocht iompraíochta na hInstitiúide Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta (ESRI), PRICE Lab.



Féach Aguisín 3 le do thoil le haghaidh liosta do na KPIanna faoi Sprioc 3



Spríoc 3 – Tosaíochtaí don bhliain 2016

Tá saincheisteanna maidir le hEarraí/Seirbhísí Lochtacha Chun Tosaigh i dTeagmhálacha Cearta Tomhaltóra

Le linn na bliana 2016, fuair an CICT 37,637 teagmháil a bhain le cearta tomhaltóra. An trí eanáil is mó a ndéantar teagmháil linn ina leith ná:

1. Teileachumarsáid
2. Feithiclí/iompar pearsanta
3. Éadaí/coisbheart/oiriúintí

Bhain 9,519, nó os cionn aon cheathrú de na teagmhálacha a fuairamar le hearraí agus le seirbhísí lochtacha. Léirítear é sin freisin san anailís a rinneadh ar an trácht a bhí ar láithreán gréasáin consumerhelp.ie. Léirigh an anailís gur an gcuid den láithreán gréasáin ar a raibh eolas maidir le hearraí agus le seirbhísí lochtacha is mó ar tugadh cuairt air.

Bhí saincheisteanna a bhain le conarthaí ar an dara cúis is coitianta a ndearna tomhaltóirí teagmháil linn sa bhliain 2016. Ar an t-údar ba choitianta a tháinig chun cinn le teagmháil a dhéanamh leis an CICT ina leith sin, bhí saincheisteanna maidir le táillí, íocaíochtaí nó taiscí a bhain le conarthaí.

Na Deich Trádálaithe is mó a ndearnadh teagmháil linn ina leith

Bhí seisear as an deichniúr trádálaí is mó a bhfuair an CICT teagmháil ina leith in eanáil na Teileachumarsáide. Seo a leanas na deich trádálaithe is mó a ndearnadh teagmháil linn ina leith:

1. An Grúpa Eir
2. Three Ireland
3. Vodafone
4. Virgin Media
5. Harvey Norman
6. Meteor
7. Powercity
8. Sky
9. Argos
10. Currys

Tá mótaráras ina phríomhthiománaí ó thaobh teagmhálacha i ndáil le hairgead pearsanta

Ón 4,127 teagmháil a fuarthas i ndáil le hairgead pearsanta sa bhliain 2016, bhain an líon ba mhó teagmhálacha le mótaráras. Rinne 1,204 tomhaltóir teagmháil leis an CICT ina leith. Is ionann é sin agus beagnach dhá oiread na chéad eanála eile, morgáistí/scaoileadh cothromais, lena bhain 594 teagmháil. D'fhéadfadh sé gur chuir an clúdach suntasach a thug na meáin d'imscrúdú an CICT ar chomharthaíocht i dtaca le praghas a d'fhéadfadh a bheith san eanáil mótaráras leis an líon ard teagmhálacha a bhain le hárachas (ardú 47% ar an mbliain 2015).

Bhain na príomhsaincheistanna mótaráras a bhí ag tomhaltóirí le costais agus táillí (345), bhain 253 de le hardú ar phrímheanna, bhí baint ag 164 le héilimh. Bhí 252 teagmháil eile ann maidir le saincheistanna a bhí ag tomhaltóirí ó thaobh árasachas a fháil agus bhain 130 acu sin le diúltú árasachas.

Nóta: Tá briseadh síos iomlán de na teagmhálacha a fuair an CICT sa bhliain 2016 le fáil ar leathanach 67.

Taighde ar Iompar Tomhaltóra

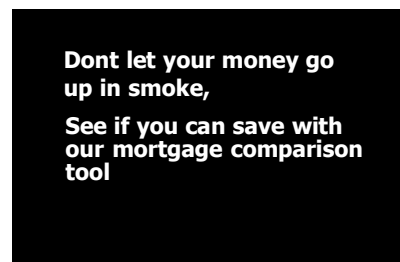
Thugamar faoi thaighde margaidh ar iompar agus ar thaithí tomhaltóra maidir leis an méid seo a leanas: gluaisteán a cheannach, an margadh morgáiste, ceannach ar líne agus iompar maidir le haistriú tomhaltóra. Bhí sé mar chuspóir leis an taighde seo léargas margaidh a fháil agus cuidiú le heolas a chur ar fáil dár gcuid tosaíochtaí agus dár gcuid gníomhaíochtaí.

Rinneamar coimisiúnú sa bhliain 2016 ar thaighde le heolas a chur ar fáil do thrí fheachtas feasachta poiblí:

- **Iompar Tomhaltóra nuair atáthar ag Ceannach Gluaisteán:** D'fhéach an taighde maidir le ceannach gluaisteán ar na breithnithe a dhéanann tomhaltóirí agus gluaisteán á roghnú acu agus níos tábhachtaí, na seiceálacha a thugann tomhaltóirí fúthu sula gceannaíonn siad gluaisteán. Tá díol gluaisteáin ar baineadh leis an odaiméadar nó gluaisteáin a bhí i dtimpiste mar thosaíocht don CICT agus chuidigh an taighde seo linn léiriú a thabhairt ar na seiceálacha ba chóir do thomhaltóirí tabhairt fúthu le hiarracht a dhéanamh iad féin a chosaint.
- **An Treoir um Chearta Tomhaltóra:** Tugann an Treoir um Chearta Tomhaltóra (CRD) cosaint láidir do thomhaltóirí in Éirinn ionas gur féidir leo siopadóireacht a dhéanamh go muiníneach ar líne. Chomh maith lena gcuid cearta a thuiscint, tá sé tábhachtach go dtuigeann tomhaltóirí go mbaineann an CRD le gnólachtaí atá lonnaithe san AE agus sin amháin agus nach bhfeidhmíonn sé ach amháin má cheannaíonn tú ó thrádálaí. Chuidigh ár dtaighde le feachtas agus tuiscint tomhaltóirí ar an CRD agus ar chosaint an

CRD a aithint.

- **Morgáistí agus Aistriú:** Is dóigh gurb é an morgáiste an tiomantas airgeadais is mó a bheidh ag tomhaltóirí i rith a saoil. Tá cohóirt tomhaltóirí ann a bhféadfadh sé go mbeadh sé ar a gcumas a morgáiste a aistriú agus airgead a shábháil, tá morgáistí, de réir a nádúir, áfach, casta, agus tá an fhéidearthacht a bhaineann le hiasachtóir a athrú thar a bheith scanrúil do thomhaltóirí. Rinneamar dhá thaighde a choimisiúnú sa bhliain 2016 chun tuiscint a fháil ar mheon na dtomhaltóirí agus ar an bpróiseas aistrithe morgáiste.



Cúnamh praiticiúil maidir le morgáistí

Sa bhliain 2016, léirigh ár dtaighde leibhéil a bhí thar a bheith íseal maidir le haistriú agus níor bhreithnigh ach 6% de shealbhóirí morgáistí a soláthróir morgáiste a aistriú thar an tréimhse 5 bliana roimh Eanáir 2016 agus níor aistrigh ach 2%. Is féidir le comparáid a dhéanamh idir tairiscintí ráta morgáiste a bheith scanrúil agus a bheith deacair agus tá forbairt déanta ag an CICT ar uirlis tiomanta aistrithe morgáiste chun cuidiú leis seo. Cuireann tomhaltóir luach na maoine isteach agus an méid den mhorgáiste atá ag seasamh amach le híoc agus déanann ár n-áireamhán an chuid eile. Tugadh 26,000 cuairt ar an leathanach lamairne feachtais mar thoradh ar an bhfeachtas feasachta tomhaltóra ocht seachtaine sa bhliain 2016 agus thug 17,000 cuairteoir cuairt ar an uirlis chomparáide féin.

The screenshot shows a web interface for mortgage comparisons. At the top, there is a navigation bar with 'Select a comparison' and 'Mortgages'. Below this, there are three tabs: 'First time buyers', 'Switchers', and 'Home movers'. The main content area is titled 'Search for a mortgage' and contains several input fields and sliders. The first field is 'The house value is:' with a slider ranging from € 0 to €100,000. The second field is 'The mortgage outstanding is:' with a slider ranging from € 0 to €100,000. Below these are three dropdown menus: 'Term remaining is:', 'Rate type is:', and 'My current monthly repayment is:'. A 'Search' button is located at the bottom right of the form. At the bottom of the page, there is a link: 'Please click [here](#) for important information on mortgages which will help you in your comparisons.'

Tomhaltóirí atá ar an eolas

Tá ról tábhachtach ag an reachtaíocht um chosaint tomhaltóra do thomhaltóirí sa chás go dtéann rud éigin mícheart. Tá tomhaltóirí atá ar an eolas chomh tábhachtach céanna don mhargadh áfach is atá trádálaithe atá comhlíontach. Is minic ár dtosaíochtaí forfheidhmithe á léiriú ina gcuid feachtas feasachta tomhaltóra agus sa bhliain 2016 thionólamar dhá fheachtas ar chearta tomhaltóirí, ceann a bhain le bheith ag ceannach ar líne agus ceann eile a bhain le gluaisteán a cheannach.

Ag ceannach ar líne: Cé chomh hoilte is atá tú?

Ag teacht suas go dtí na laethanta siopadóireachta is gnóthaí sa bhliain (*Black Friday* agus *Cyber Monday*) rinneamar coimisiúnú ar thaighde chun cuidiú linn tuiscint a fháil ar cad atá ar an eolas ag tomhaltóirí maidir lena gcuid cearta nuair atá siad ag ceannach ar líne. Rinneamar forbairt ar fheachtas agus an t-eolas seo mar ábhar tacaíochta againn, ag cur tomhaltóirí ar an eolas agus ag meabhrú dóibh nach amháin go bhfuil na cearta céanna acu agus iad ag ceannach ar líne agus a bheadh acu i siopa, ach tá cearta breise acu freisin, mar shampla, tá tréimhse faoisimh 14 lá i gceist má cheannaíonn siad ó chuideachta atá san AE. Sa bhfeachtas sin freisin bhí, fógraíocht ar an raidió, fógraí taispeána ar líne, cuardach íoctha, físeán, na meáin shóisialta agus caidreamh poiblí. Féachadh ar an bhfíseán beagnach 50,000 uair ar Facebook, rinneadh beagnach 6,000 teagmháil linn ar Twitter agus rinneadh thart ar 19,000 cuairt ar an leathanach lamairne feachtais le linn an fheachtais.



Bí faoi Chosaint agus tú ag Ceannach Gluaisteán

Tá oibleagáid dhlíthiúil ar thrádálaithe gluaisteán an t-eolas ceart agus críochnúil a chur ar fáil do thomhaltóirí nuair atá feithicil á díol acu. Tá sé tábhachtach, áfach go gcuirfidh an tomhaltóir na ceisteanna cearta. Sa bhliain 2016, thugamar dhá chás ionchúisimh choiriúil chun críche maidir le trádálaithe a chuir tomhaltóir ar mhíthreoir maidir le gluaisteáin ar bhaineadh leis an odaiméadar. Chomh maith leis sin, faighimid thart ar 3,500 teagmháil ó thomhaltóirí ar bhonn bliantúil maidir le ceannach gluaisteáin agus le hearnáil na ngluaisteán. Sa bhliain 2016, rinneamar forbairt ar fheachtas eolais leathan tomhaltóra ó mhí na Bealtaine go mí Lúnasa maidir le gluaisteán a cheannach. Bhí dhá phríomhtheachtaireacht san fheachtas: an méid nach mór duit a bhreithniú sula bhfaigheann tú iasacht chun carr a cheannach agus na seiceálacha nach mór duit tabhairt fúthu sula gceannaíonn tú an carr, ionas go mbeidh tú faoi chosaint. Féachadh ar ár bhfíseán ar éileamh os cionn 917,000 uair agus 120,000 uair via na meáin shóisialta agus bhí beagnach 40,000 cuairt ar an leathanach lamairne feachtais ar ár láithreán gréasáin mar thoradh ar an bhfeachtas sin.



Cúnamh Laethúil chun do chuid Airgid a Bhainistiú

D'fhéadfadh dúshlán mór a bheith ag gceist le do chuid airgid féin a bhainistiú agus do chuid riachtanas baincéireachta a choinneáil in ord. Teastaíonn uainn go mbeidh an t-eolas a chuirimid ar fáil chomh praiticiúil agus chomh cabhrach agus is féidir. Déantar gach gné dár chuid oibre, ó na háireamháin buiséid go leideanna maidir le hairgead a shábháil, a fhorbairt agus tomhaltóirí ar intinn againn. D'fhéadfadh dúshlán a bheith ag gceist leis an am a fháil le taighde a dhéanamh ar do chuid riachtanas baincéireachta nó chun iallach a chur ort féachaint go grinn ar an méid a chuireann tú ar do chárta creidmheasa. Caint saor in aisce ar airgeadais pearsanta atá i gceist le *Money skills for life*, a chuirtear ar fáil san áit oibre. Tugann an clár seo eolas agus leideanna duit faoi airgeadas pearsanta agus is féidir leis na daoine a fhreastalaíonn air é a úsáid chun bainistíocht níos fearr a dhéanamh ar a gcuid airgid. Bhain 3,200 fostaí ar fud na hÉireann leas as ceann de na cainteanna sin in 2016.



Spríoc Straitéiseach 4

Leanfaimid orainn ag forbairt mar eagraíocht torthaíbhunaithe a bhfuil sé i gceist aici na caighdeáin is airde a bhaint amach i ngach a dhéanaimid.

Chuir bunú an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí deis uathúil ar fáil le heagraíocht nua, neamhspleách agus údarásach a bhunú ag a bhfuil an t-eolas agus an saineolas leis na torthaí is fearr is féidir a bhaint amach do thomhaltóirí, do ghnóthaí agus don gheilleagar ar an iomlán. Mar eagraíocht, táimid tiomanta tionchar suntasach a bheith againn san áit is mó a dteastaíonn sé.

Spríoc 4 – Mar a bhaineamar amach é sa bhliain 2016

- Lónamar 33 ról ar fud na heagraíochta trí fheachtas earcaíochta suntasach ar feadh na bliana.
- Chuir 11 seimineár inmheánacha le forbairt foirne agus lena gcuid eolais maidir lenár dtéarmaí tagartha.
- Rinneadh forbairt ar 23 cúrsa oiliúna inmheánacha agus reáchtáladh don fhoireann iad le feabhas a chur ar a gcuid saineolais agus scileanna laistigh den CICT ar bhonn leanúnach. Ar an iomlán, d'fhreastail os cionn 350 fostaí ar na cúrsaí sin.
- Rinneamar dul chun cinn suntasach inár dtionscadal maidir le Forbairt Eagraíochtúil. Is é cuspóir an chláir seo tacaíocht a thabhairt don CICT mar eagraíocht ard-fheidhmíochta.
- Rinneamar clár sainiúil oiliúna agus forbartha dlí a leathadh amach.

Féach Aguisín 4 le do thoil le haghaidh liosta de na KPIanna faoi Spríoc 4



Spríoc 4 – Tosaíochtaí sa bhliain 2016

Cur le hacmhainneacht na foirne lenár dtéarmaí tagartha leathana a bhaint amach

Sa bhliain 2016, thug an CICT faoi chlár suntasach earcaíochta de réir mar a leanamar ag cur lenár n-acmhainneacht agus dá fhorbairt. Bhí 20 folúntas againn nuair a bunaíodh an CICT, agus mar thoradh ar thús a chur lenár gclár earcaíochta sa bhliain 2016 líonadh 33 ról. Amhail Eanáir 2017, bhí foireann de 89 againn agus bhí 40% acu sin nua don eagraíocht nó i ról nua a d’eascair ó ardú céime tar éis comórtas oscailte. Caithfidimid níos mó a dhéanamh, áfach, mar go mbeidh 15 folúntas eile le líonadh againn ó Eanáir 2017.

Ní mór fócas suntasach a chur ar oiliúint mar gheall go bhfuil an oiread sin den fhoireann nua don eagraíocht nó nua ó thaobh na ról ina bhfuil siad. Tá sé sin tábhachtach freisin ó thaobh tacaíocht a thabhairt don fhoireann atá ann cheana agus atá ag feidhmiú i struchtúir nua nó i ról nua. Tá ár struchtúr eagraíochtúil bunaithe ar ár bhfeidhmeanna reachtúla a chomhlíonadh chomh héifeachtúil agus chomh héifeachtach agus is féidir agus tá sé ríthábhachtach cur le fás agus forbairt na foirne.

Foireann den scoth agus saineolas a fhorbairt

Tá cothabháil agus feabhas a chur ar scileanna agus ar fheidhmíocht an duine aonair mar thosaíocht croiláir ag an CICT, agus feabhas a chur ar an mbealach sin ar fheidhmíocht fhoriomlán na heagraíochta. Is ionann oiliúint agus próiseas córasach atá beartaithe trína gcuidítear nó a n-éascaítear don fhostas a bheith ina mháistir ar a chuid scileanna nó inniúlachtaí sainithe. Is ionann forbairt agus próiseas nó sraith gníomhaíochtaí beartaithe a chuideoidh leis an duine aonair, thar imeacht ama, lena lánacmhainneacht a bhaint amach agus déanann an CICT éascú air sin trí mhaoiniú a dhéanamh ar oideachas.

Cuireann an CICT tréimhse ama suntasach ar leataobh d’Oiliúint agus d’Fhorbairt, trí Chóras Bainistíochta agus Forbartha Feidhmíochta (PMDS), trí sheimineáir inmheánacha a eagrú ar shaincheisteanna iomaíochta agus tomhaltóra agus trí mhaoiniú a dhéanamh ar chúrsaí iarchéime agus ar chúrsaí staidéir eile don fhoireann.

Chomh maith le hoiliúint aonair, rinneadh seachadadh ar an oiliúint ghrúpa seo a leanas freisin:

- Scileanna oiliúna agus forbartha d’Oifigeach Údaraithe Ginearálta
- Saotharlann PRICE: Turgnaimh maidir le Beartas Rialála
- Scileanna Bainistíochta Tionscadail
- Saincheisteanna Iomaíochta agus Cosaint Tomhaltóra

- Lómhaintí a Imscrúdú maidir le Scéim Phirimide
- Rialacháin maidir le hEarraí Grósaeireachta agus an CICT
- Rialachán maidir le Gnó Eiticiúil
- Léargais ar Theagmhálacha an CICT
- Sraith Seimineáir an tSamhraidh ar Dhlí na hIomaíochta leis an Ollamh Richard Whish QC (Dhá Sheimineár)
- Síneadh curtha le hImscrúduithe Cumaisc

Oiliúint agus Forbairt Dlíthiúil

Sa bhliain 2016, chruthaíomar ról tiomanta laistigh den eagraíocht le haghaidh a thabhairt ar riachtanais Oiliúna agus Forbartha Dlíthiúla. Níl freagrachtaí mar seo ar aon eagraíocht eile i réimsí dlí na hiomaíochta agus cosanta tomhaltóra. Maidir leis sin, tá an CICT i riocht uathúil i dtimpeallacht rialála na hÉireann. Tá dlí na hiomaíochta agus cosanta tomhaltóra, a aithnítear mar dhisciplín dlíthiúil sainiúil, ina réimsí dlí atá casta, a dteastaíonn iarrachtaí oiliúna speisialaithe spriocdhírthe ar fud na heagraíochta go léir. Mar phríomhchomhlacht poiblí atá freagrach as dlí na hiomaíochta agus dlí tomhaltóra a fhorfheidhmiú táthar ag súil, agus an ceart ar fad leis sin, go mbeidh muid inár saineolaithe sa réimse seo. Chun ár saineolas a bhunú agus a chothabháil ní mór dúinn oiliúint agus forbairt a dhéanamh ar an bhfoireann chuig caighdeán atá leordhóthanach lenár sainordú a chomhlíonadh ar bhealach atá inniúil agus oilte. Nuair a bheidh an caighdeán sin bainte amach ag an bhfoireann beidh riachtanas leanúnach ann cothabháil a dhéanamh ar an gcaighdeán sin trí oiliúint agus forbairt rialta.

Níl an obair fhorbartha agus oiliúna dlíthiúil teoranta do na réimsí iomaíochta agus cosanta tomhaltóra amháin. Téann tionscadail ina dteastaíonn ionchur/tuiscint dlíthiúil ar fud obair na heagraíochta. Dá bhrí sin, bíonn riachtanas oiliúna dlíthiúil ag teastáil go rialta ón CICT, atá riachtanach d'fheidhmiú cuí na heagraíochta.

Aithnímid an tábhacht a ghabhann le deiseanna a chur ar fáil don fhoireann lena saineolas féin a fhorbairt agus cur leis na scileanna atá acu cheana. Cuireadh deiseanna ar fáil sa bhliain 2016 laistigh den sceideal oiliúna le cur ar chumas na foirne leathnú a chur ar a gcuid eolas agus a bheith rannpháirteach i réimsí dlí lasmuigh de na ról atá acu i láthair na huaire. Tagann deiseanna den chineál seo le huailmhian an CICT, sé sin a bheith aitheanta mar eagraíocht a thugann tosaíocht don fhoghlaim.

Breithníonn an CICT go bhfuil pleanáil cheart agus seachadadh ceanglais oiliúna agus forbartha dlíthiúla mar réimse tosaíochta oibre. Sa 2016, ghlac an CICT le straitéis oiliúna agus forbartha dlíthiúil ina leagtar amach cur chuige ilbhliantúil i

leith clár Oiliúna agus Forbartha Dlíthiúil a sheachadadh.

Clár Forbartha Eagraíochtúil

Mar eagraíocht nua agus atá i bhfad níos mó ná comhlachtaí a bhí ann roimhe seo, d'aithníomar go raibh sé tábhachtach go ndéanaimid forbairt ar struchtúir chun tacaíocht a thabhairt don fhoireann ionas go mbeadh ar chumas an CICT a bheith ina heagraíocht éifeachtach ardfheidhmíochta. Is ionann ár gClár Forbartha Eagraíochta agus cur chuige straitéiseach ó thaobh forbairt a dhéanamh ar na struchtúir seo, a ailíneoidh leis an fhoireann, leis na cuspóirí agus leis na próisis.

Sa bhliain 2016, rinneamar dul chun cinn suntasach ó thaobh an chláir, mar gur aithníomar cad a bhí tábhachtach dúinne agus d'fhorbairt na heagraíochta, sé sin:

- ár mbainisteoirí a chumasú ionas go mbeidh ar a gcumas ansin, forbairt na foirne a chuimsiú
- a aithint cé muid féin mar eagraíocht agus a chinntiú go dtuigeann an fhoireann ár misean, fíis agus luachanna
- na daoine a chumasú lena lánacmhainneacht a bhaint amach
- a chinntiú go bhfuil an t-eolas agus na scileanna ag an bhfoireann chun torthaí a sheachadadh anois agus amach anseo

Is ionann ár gClár Forbartha Eagraíochtúil dúinne agus clár ardtosaíochta agus mar sin is í ár gCathaoirleach, Isolde Goggin, urraitheoir foriomlán an chláir. Sa bhliain 2016, chuireamar tús le próiseas comhairliúcháin, bhunaíomar trí ghrúpa tionscadal agus rinneamar forbairt ar shraith inniúlachtaí ceannaireachta a bhí oiriúnach do cheannairí na heagraíochta.

Feidhmíocht a Bhainistiú & treallús a chur faoi tháirgiúlacht

Leagtar amach cuspóirí agus tosaíochtaí straitéiseacha an CICT sa Ráiteas Straitéise don tréimhse 2015 - 2018 agus a phrionsabail tosaíochta. Chomh maith le spriocanna straitéiseacha don eagraíocht a leagan amach go dtí an bhliain 2018, tugtar mionsonraí sa Ráiteas Straitéise ar thosaíochtaí ardleibhéil agus ar phríomhtháscairí feidhmíochta. Tugtar mionsonraí sna pleananna oibre bliantúla gach aon bhliain ar spriocanna agus ar thosaíochtaí an CICT (arna ailíniú leis an straitéis).

Comhaontaíonn an fhoireann ag tús gach aon bhliain a gcuid cuspóirí feidhmíochta don bhliain atá rompu. Tá cuspóirí gach comhalta foirne ailínithe le pleananna oibre agus le cuspóirí straitéiseacha foriomlána an CICT. Cuirimid oiliúint ar fáil chun tacú le bainisteoirí ó thaobh bainistíocht feidhmíochta maidir le conas aiseolas éifeachtach agus cuiditheach a chur ar fáil mar chuid

den phróiseas maidir le hathbhreithniú feidhmíochta. Iarrann an próiseas seo ar an bhfoireann agus ar a mbainisteoirí líne réimsí a shainnithint ó thaobh foghlama agus forbartha i gcomhthéacs ról poist an chomhalta foirne agus i dtéarmaí forbairt phearsanta an chomhalta foirne.

Ag cur treallús faoi athrú

Tá sé ríthábhachtach, mar eagraíocht atá réasúnta beag, go mbaineann an CICT úsáid éifeachtach as a chuid acmhainní leis an tionchar is mó a bheith aige. Tugtar faoi mheastóireacht ar ghníomhaíochtaí feidhmíochta agus ar “Cheachtanna a Foghlaimíodh” ar bhonn rialta, m.sh. imscrúdú ar thionscadail mhóra ag teacht lenár dtreoirlínte inmheánacha a thabhairt chun críche.

Bhí caomhnú a dhéanamh ar chuimhne institiúideach agus tá, thar a bheith tábhachtach don CICT, go háirithe, agus é ag aistriú trí chónascadh dhá shean-eagraíocht. Tá próisis agus nósanna imeachta i bhfeidhm lena chinntiú go bhfuil taifeadadh déanta ar eolas atá riachtanach, tá leanúnach i gcur chuige agus tá cothabháil á dhéanamh ar chuimhne institiúideach. Cuireann gach aon fheidhm tuarascálacha rialta ar fáil, a thugann an deis dúinn monatóireacht a dhéanamh ar ár gcuid feidhmíochta agus feidhmiú freisin mar phríomhacmhainn eolais d’fhostaithe nua. Cinntíonn iniúchtaí bliantúla go bhfuil beartais agus nósanna imeachta i bhfeidhm agus go bhfuil siad á gcomhlíonadh.

Bainistiú Riosca

Tá Coiste Iniúchta agus Riosca an CICT neamhspleách i gcomhlíonadh a chuid feidhmeanna agus níl sé faoi réir ag treoir nó ag rialú ó aon pháirtí eile. Tá trí chomhalta seachtrach ar an gcoiste agus comhalta amháin ón CICT:

Is iad seo a leanas comhaltaí an Choiste Iniúchta don bhliain 2016:

- **Noreen Fahy** - Cathaoirleach
- **Gerald FitzGerald** – Comhalta Coimisiúin (Chuaigh ar scor i nDeireadh Fómhair 2016)
- **Pat Kenny** – Comhalta Coimisiúin (Thosaigh sé i nDeireadh Fómhair 2016, tháinig in áit Gerald FitzGerald)
- **Brian Whitney** – Comhalta Seachtrach
- **Georgina O’Mahony (nee Conroy)** – Comhalta Seachtrach

Le linn na tréimhse seo, thug an Coiste treoir go dtabharfadh Capita Consulting, iniúcháirí seachtracha an CICT, faoi líon iniúchtaí thar a cheann. Tugadh faoi na hIniúchtaí Seachtracha seo a leanas sa bhliain 2016:

- **Forfheidhmiú Coiriúil**, Tugtha chun críche: Feabhra 2016
- **Cumarsáid Chorparáideach**, Tugtha chun críche: Meitheamh 2016
- **Athbhreithniú ar Rialaithe Inmheánaigh Airgeadais**, Tugtha chun críche: Deireadh Fómhair 2016
- **Athbhreithniú ardleibhéil ar phróiseas Earcaíochta Acmhainní Daonna**, Tugtha chun críche: Nollaig 2016

Rinneadh dul chun cinn i ndáil le haon mholtaí i ngach cás, agus tuairiscíodh an dul chun cinn maidir le feidhmíocht don Choiste Iniúchta

Eolas Corparáideach maidir leis an CICT

Rialachas Corparáideach

Tá an CICT á rialú ag Cathaoirleach Feidhmiúcháin agus ag Coimisiún ar a bhfuil Comhaltaí. Tagann an Cathaoirleach agus na Comhaltaí le chéile chun Coimisiún coláisteach cinnteoireachta a dhéanamh chun príomhchinntí reachtúla a dhéanamh, chomh maith lena ndualgais ar leith lánaimseartha féin a bheith acu. Bíonn cruinniú ag an gCoimisiún gach coicís agus is triúr an líon Comhaltaí atá riachtanach chun cinntí foirmiúla a dhéanamh. Cinntear aon saincheist nach réitítear trí chomhaontú ginearálta trí thromlach vótaí na gComhaltaí atá i láthair agus i gcás comhionannais vótaí tá an vóta réitigh ag an gCathaoirleach.

Freastal ar Chruinnithe Coimisiúin sa bhliain 2016

Gnáthchruinnithe Coimisiúin:	18
Cruinnithe Coimisiúin	12
Iomlán:	30

- Isolde Goggin: 24
- Patrick Kenny: 26
- Gerald FitzGerald (Eanáir – Deireadh Fómhair): 16
- Karen O'Leary: 28
- Fergal O'Leary (Iúil – Nollaig): 13



Cruinnithe an Choiste Iniúchta: 4

- Noreen Fahy: 4
- Brian Whitney: 4
- Georgina Conroy: 3
- Gerald FitzGerald: 3 (D'éirigh as an gCoiste Iniúchta an 7 Deireadh Fómhair)
- Pat Kenny: 1 (Tháinig isteach an 7 Deireadh Fómhair)

Cuntasacht – Ár gComhaontú Seirbhíse

Tá comhaontú seirbhíse (SLA) i bhfeidhm idir an CICT agus an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta agus déantar athbhreithniú air ar bhonn bliantúil. Is ionann an SLA agus ceanglas atá leagtha síos ag an Rialtas faoin gClár um Athchóiriú na Seirbhíse Poiblí. Ullmhaíonn an CICT tuairiscí ráithiúla don Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta agus tugtar cur síos iontu maidir le comhlíonadh ár ndualgas faoin SLA seo.

Tógann an CICT céimeanna freisin le timpeallacht chúí rialaithe a chinntiú, trí:

- Cruinnithe rialta a reáchtáil ina gcuirtear tuascálacha atá cothrom le dáta maidir le caiteachas ar fáil do na Comhaltaí
- Coiste Iniúchta a bhunú. Áirítear ar a théarmaí tagartha, a chinntiú go bhfuil córais ann i gcónaí a chuireann le agus a thugann ráthaíocht maidir le rialú inmheánach airgid
- Freagrachtaí bainistíochta a shainmhíniú go soiléir, le cuntasacht chomhfhreagrach
- Monatóireacht a dhéanamh ar obair leanúnach agus tuairiscí a dhéanamh ar dhul chun cinn

- Glacadh leis na prionsabail maidir le rialachas corparáideach atá sa Chód Cleachtais um Rialú Comhlachtaí Stáit, lena n-áirítear:
 - Comhlíontacht a dhearbhu maidir leis na treoirlínte soláthair a leagtar amach sa Chód
 - Comhlíontacht a dhearbhu le diúscairt sócmhainní agus maidir le rochtain tríú páirtí ar shócmhainní mar a leagtar amach sa Chód
 - Athbhreithniú a dhéanamh ar bheartais agus ar nósanna imeachta agus iad a thabhairt chun críche, le héifeachtúlacht na gcóras rialaithe inmheánach airgid a chinntiú.
 - Nósanna imeachta foirmiúla a bhunú le monatóireacht a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí agus sócmhainní na heagraíochta a chosaint.

Iarratais um Shaoráil Faisnéise

Dhéileáil an CICT le 15 iarratas um Shaoráil Faisnéise sa bhliain 2016.

Ár gCairt maidir le Seirbhís

Tá Cairt maidir le Seirbhís ag an CICT, atá ar fáil sa chuid ‘About Us’ dár láithreán gréasáin – www.cpc.ie. Leagtar amach anseo ár dtiomantas do sheirbhís ar ardchaighdeán. Déantar aon ghearán maidir leis an CICT a imscrúdú mar ábhar tosaíochta

Ráitis Airgeadais na Bliana 2016

Ba €12,141,000 leithdháileadh buiséid an CICT don bhliain 2016, agus ba é an Stát a chuir €10,041,000 de sin ar fáil agus tháinig €2,100,000 ó thobhach tionscal na seirbhísí airgeadais maidir le feidhmeanna sonracha eolais airgeadais phearsanta agus oideachais san earnáil airgeadais (mar atá mionsonraithe thíos). Ag tráth scríofa na tuarascála seo, tuairiscíonn dréacht bliantúil na ráiteas airgeadais don bhliain 1 Eanáir – 31 Nollaig 2016 caiteachas €8,208,767 do ghníomhaíochtaí a fhaigheann cuidiú deontais agus €1,980,951 do ghníomhaíochtaí tobhach-mhaoinithe arbh ionann é agus €10,189,718 ar an iomlán. Tharla gannchaiteachas an CICT mar gheall go bhfuil folúntas fós i gceist nach bhfuil líonta. Déanfaidh Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na Ráitis Airgeadais. Ullmhaítear na ráitis airgid ar bhonn fabhraithe cuntasáochta, ach amháin maidir le deontais an Oireachtais, de réir na bprionsabal cuntasáochta a nglactar leo go ginearálta.

Tobhach ar Sholáthróirí Seirbhísí Airgeadais

Tá sé de chumhacht ag an CICT tobhaigh a fhorchur ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais rialaithe faoi na cumhachtaí a thugtar dó le hAlt 24B den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (arna gcur isteach leis an Acht um Athchóiriú an Bhainc Ceannais 2010). Forchuireadh tobhaigh trí Rialacháin arna ndéanamh faoin Alt seo. Foráiltear sa reachtaíocht a dheonú roimhe seo ar an nGníomhaireacht Náisiúnta do Thomhaltóir, agus do CICT anois, an chumhacht le tobhaigh a fhorchur. Rinneadh seachfhoinsiú ar bhailiú an tobhaigh ó sheirbhísí airgeadais chuig an mBanc Ceannais, ó tugadh isteach an tobhach sa bhliain 2011, agus tá Comhaontú Gníomhaireachta i bhfeidhm idir an CICT agus an Banc Ceannais leis an bpróiseas seo a chlúdach. Tá ráta bailiúcháin ann atá os cionn 98% den mhéid tobhaigh iomlán atá bailithe go rathúil ó 2011 go 2016 ó thart ar 480 cuideachta seirbhísí airgeadais.

Costais an Chathaoirligh agus Chomhaltaí an Choiste

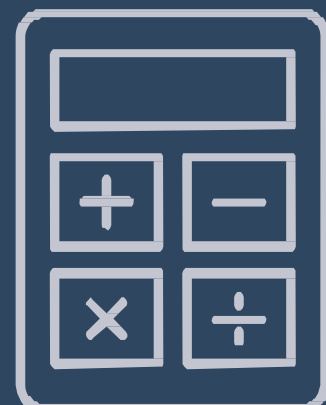
(1 Eanáir go 31 Nollaig 2016)

- **Isolde Goggin:** €3,998
- **Gerald FitzGerald:** €3,216
- **Patrick Kenny:** €1,874
- **Karen O'Leary:** €1,052
- **Fergal O'Leary:** €856



Luach Saothair an Chathaoirligh

Fuair an Cathaoirleach íocaíochtaí tuarastail de €163,821 ón 1 Eanáir go 31 Nollaig 2016. Tá an Cathaoirleach ina comhalta de Scéim Aoisliúntais (Cathaoirleach agus Comhaltaí) an Údaráis Iomaíochta.



Aguisín 1: Sprioc 1

1. Gníomhaíocht Forfheidhmithe Coiriúil

Staitisticí

- 24 comhad nua oscailte agus 13 comhad dúnta
- 20 cuardach déanta
- 159 comhad oscailte maidir le coir fheithicle a d'fhéadfadh a bheith ann, dúnadh 127 acu
- Rinneadh scrúdú ar sé cinn de scéimeanna pirimide

Imscrúdú	Imní	Stádas	Toradh/uasdátú
Soláthar san earnáil urlárach	Socrú tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith	Le teacht os comhair na	Leanúnach
Timmy Keane	Eolas bréige a thabhairt maidir le stair an ghluaisteáin	Pianbhreith dlite in 2017	Leanúnach
Seirbhísí iompair atá ag fáil maoiniú poiblí	Socrú tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith ann	Oscailte - 2016	Leanúnach
Emgoldex	Scéim Pirimide a d'fhéadfadh a bheith	Dúnta	Foláireamh eisithe do thomhaltóirí

2. Imscrúduithe maidir le Sábhálteacht Táirge

Staitisticí

- Tá imscrúdú déanta ar 515 cás maidir le sábhálteacht táirge
- Eisíodh 324 foláireamh RAPEX

Táirgí coinnithe i gcomhair leis na Custaim

Imscrúduithe	Méid	Táirge	Toradh
Táirgí coinnithe & imscrúdaithe (le cúnamh Custam)	41 lastas* (thart 189,776 táirge)	Bréagáin dhifriúla, léasair, spéaclaí gréine, trealamh leictreonach IT, <i>hoverboard</i> , earraí ísealvoltais agus plugaí/cuibheoirí	Scríosadh 16 lastas (thart ar 41,618 táirge), scaoileadh cúig cinn agus tá deich gcinn faoi choinneáil faoi láthair.

*Lean an CICT le fianaise a fháil maidir le scúitair/hoverboards féin-chothromaíochta le plugaí agus fiúsanna nach raibh sábháilte agus a bhí neamhchomhlíontach chomh maith le saincheisteanna suntasacha le cáblaí, luchtairí agus pacáí ceallraí. Bhí 16 de na lastais a scríosadh, a cuireadh ar ais go dtí an tír bhunaidh nó a cuireadh ar fionraí comhdhéanta de scúitair/hoverboards féin-chothromaíochta.

3. Forfheidhmiú um Iomaíochas Shibhialta

Staitisticí

- Eisíodh 12 toghairm fhinné agus 11 ceanglas fhoirmiúil le haghaidh eolais
- Rinneadh athbheithniú ar 80 gearán

Imscrúdú	A bhain le	Stádas (Nollaig 2016)	Toradh/Uasdátú
Mótaráras Príobháideach	Comharthaíocht i dtaca le praghas a d'fhéadfadh a bheith ann	Oscailte – Meitheamh 2016	Leanúnach
Imscrúdú maidir le hearnáil na málaí stroighne	Iompar frithiomaíoch a d'fhéadfadh a bheith ann	Oscailte – Bealtaine 2015	Tá gnéithe áirithe den chás seo faoi réir ag Achomharc Ard-Chúirte agus ag Achomharc na Cúirte Uachtaraí ina dhiaidh sin
Cumann Úinéirí Réadmhaoine na hÉireann	Comhordú a d'fhéadfadh a bheith á dhéanamh ar stiúradh gnó a chomhaltaí	Oscailte – Nollaig 2016	Dúnta le gealltanais agus tiomantais
Relay (oscailte 2013)	Comhroinnt faisnéise frithiomaíoch a d'fhéadfadh a bheith ann	Dúnta – Lúnasa 2016	Dúnta le gealltanais agus tiomantais
<i>Approved Tour Guides of Ireland</i>	Foilsíú íosrátaí molta	Dúnta – Eanáir 2016	Thug treoir don ATGI an liosta a bhaint anuas agus scríobh chuig na comhaltaí

4. Forfheidhmiú Tomhaltóra

Staitisticí

- Cuireadh 149 saincheist tomhaltóra ar aghaidh chuig Forfheidhmiú Tomhaltóra lena mbreithniú
- Rinneadh 150 imscrúdú ar áitribh gnó maidir le comhlíonadh na reachtaíochta ó thaobh taispeáint praghsanna
- Rinneadh 140 cigireacht ar láithreáin gréasáin trádálaithe
- Tionscnaíodh ceithre imscrúdú maidir le cosaint tomhaltóra agus tá 24 críochnaithe

Líon iomlán na saincheisteanna tomhaltóra a cuireadh faoi bhráid Forfheidhmiú Tomhaltóra lena mbreithniú	149
Líon iomlán na n-imscrúduithe ar áitribh gnó maidir le comhlíonadh na reachtaíochta ó thaobh taispeáint	150
Líon iomlán cigireachtaí ar láithreáin gréasáin trádálaithe	140

An tEolas is Deireanaí maidir le hImscrúduithe

Ainm/Trádálaí	Imní	Toradh
Volkswagen	Maolaisnéis astaíochtaí (CO2) dé-ocsaíd-charbóin i ngluaisteáin a bhí monaraithe ag Volkswagen AG	Dúnta - 2016
Volkswagen	Tá suiteáil “gaires sáraithe” le hastaíochtaí Ocsaíd Nítriúil i bhfeithiclí Volkswagen AG a rialú le linn tástála ag dul ar aghaidh fós.	Leanúnach

Forfheidhmiú um Chosaint Tomhaltóra a Tugadh Chun Críche sa bhliain 2016

Ainm/Trádálaí	Maidir le	Toradh
McCormack Car Sales Limited, Sligeach	Sárú ar Alt 42 agus Alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóir 2007	Thug an chuideachta gealltanais go gcomhlíonadh siad an cosc a bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach agus thug
Creative Retail Solutions Limited, ag trádáil ag Gadget Box	Bhí ráiteas á thaispeáint ag an gcuideachta a bhféadfaí glacadh leis mar léiriú go raibh ceart nó feidhmiú cirt bronnta nó dliteanas a eascraíonn de bhun Alt, 12, 13, 14 nó 15 den Acht um Dhíol Earraí 1893 srianta nó as an áireamh seachas sin faoi Alt 55 den Acht	D'éisigh an CICT Fógra um Chomhlíonadh
Powercity Limited	Chuir an trádálaí eolas míthreorach ar fáil do thomhaltóirí maidir lena gcuid cearta a ndéantar foráil dóibh faoi Rialacháin (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile) an Aontais Eorpaigh 2013, cleachtas atá coiscthe mar a dhéantar cur síos air in alt 43(2) agus in aghaidh alt 43(3)(j) den Acht um Chosaint Tomhaltóra 2007.	D'éisigh an CICT Fógra um Chomhlíonadh
LifeStyle Sports (Ireland) Limited	Theip ar thrádálaithe eolas a thabhairt nó a chur ar fáil do thomhaltóirí maidir le coinníollacha, teorainn ama agus nósanna imeachta maidir leis an gceart chun cealú agus an fhoirm chealaithe a leagtar amach i gCuid B de Sceideal 3 de na Rialacháin sula mbíonn sí/sé ceangailte ag cianchonradh, mar a cheanglaítear de réir Rialachán 10(1) de Rialacháin (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile) an Aontais Eorpaigh 2013	D'éisigh an CICT Fógra um Chomhlíonadh

Ainm/Trádálaí (de réir contae)	Maidir le	Toradh
<p>Corcaigh Kintbury Limited atá ag trádáil ag 53 Degrees North, Aonad 7, The Cornmarket Centre, Sráid Paul, Corcaigh, Co. Chorcaí</p> <p>Baile Átha Cliath Amdel Limited atá ag trádáil ag Spar Baile Brigín, 16/18 Sráid Dhroichead Átha, Baile Brigín, Co. Bhaile Átha Cliath Tipperter Limited atá ag trádáil ag Costcutter, 3 Páirc All Saints, Ráth Eanaigh, Baile Átha Cliath 5</p> <p>Ciarraí Argos Distributors (Ireland) Limited atá ag trádáil ag Argos, Páirc Miondíola Deerpark, Cill Airne, Co. Chiarraí</p> <p>Luimneach Heatons, Sports Direct atá ag trádáil ag Heatons, Unit 4 Páirc Miondíola Bóthar Childers, Luimneach, Co Luimnigh. New Look Retailers (Ireland) Limited atá ag trádáil ag New Look, 10A Sráid Cruises, Luimneach, Co. Luimnigh</p>	<p>Trádálaithe a chuir eolas bréagach ar fáil maidir le praghas táirge/táirgí, ar chleachtas coiscthe a bhí sa chineál sin cleachtais mar a dhéantar cur síos air san Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 Alt 43(1) agus 43(3)(c)</p>	<p>D'eisigh an CICT Fógra um Chomhlíonadh ar gach aon trádálaí</p>
<p>Baile Átha Cliath LifeStyle Sports (Ireland) Limited, 40 Sráid Mhuire, Baile Átha Cliath 1</p>	<p>Theip ar an trádálaí na hÍocaíochtaí go léir a íoc ar ais, lena n-áirítear aon íocaíocht seachadta, a fuarthas ón tomhaltóir a bhfuil an ceart aici/aige conradh a chur ar ceal, a sháraíonn Rialachán 19(1) (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile) an Aontais Eorpach 2013</p>	<p>Fógra Íocaíochta Seasta eisithe ag an CICT ar an trádálaí</p>
<p>An Cabhán</p> <ul style="list-style-type: none"> Marco Supermarkets Limited atá ag trádáil ag Tarpey's SuperValu, Páirc Miondíola Lakeland, Bóthar Bhaile Átha Cliath, An Cabhán, Co. an Chabháin Nibeck Limited atá ag trádáil ag Daybreak, Stáisiún Seirbhís Kingscourt, Bóthar Bhaile Átha Cliath, Kingscourt, An Cabhán, Co. an Chabháin <p>Corcaigh</p> <ul style="list-style-type: none"> Closes Road Supermarkets Limited atá ag trádáil ag Spar, 23-25 Bóthar Closes, Fearann an Rí, Corcaigh, Co. hCorcaí Eason and Son Limited atá ag trádáil ag Eason, Aonad 32, Ionad Siopadóireachta Wilton, Corcaigh, Co. Chorcaí 	<p>Theip ar thrádálaithe praghas díolacháin an táirge a léiriú, a sháraíonn Rialachán 4(1) na gComhphobal Eorpach (Ceanglais Praghsanna Táirgí a Thaispeáint) 2002</p>	<p>Fógra Íocaíochta Seasta eisithe ar gach aon trádálaí</p>

Ainm/Trádálaí (de réir contae)	Maidir le	Toradh
<p>Baile Átha Cliath</p> <ul style="list-style-type: none"> Clydville Investments Limited atá ag trádáil ag Kilkenny, 6 Sráid Nassau, Baile Átha Cliath 2 EEC Hardware Limited atá ag trádáil ag EEC Hardware, Páirc Ghnó Stephenstown, Baile Brigín, Co. Bhaile Átha Cliath Empaco Stores Limited atá ag trádáil ag Centra, 8 An Phríomhshráid, Binn Éadair, Co. Bhaile Átha Cliath Eurasia Ventures Limited atá ag trádáil ag Eurasia Supermarket, 1 Páirc Mhiondíola Cnoc an Fhuaráin, Bóthar Chnoc An Fhuaráin, Cluain Dolcáin, Baile Átha Cliath 22 Helgian Limited atá ag trádáil ag SuperValu, Acaill Lorcáin Avenue, Seantrabh, Baile Átha Cliath 9 Oxtron Limited atá ag trádáil ag SuperValu Killester, 169 Bóthar Bhinn Éadair, Cill Easra, Baile Átha Cliath 3 Tesco Ireland Limited atá ag trádáil ag Tesco, Bóthar an Bhútaigh, Cluain Dolcáin, Baile Átha Cliath 22 – fuair siad 2 Fhógra Íocaíochta Seasta Tesco Ireland Limited atá ag trádáil ag Tesco, Ionad Siopadóireachta Millfield, Baile Brigín, Co. Bhaile Átha 	<p>Theip ar thrádálaithe praghas díolacháin an táirge a léiriú, a sháraíonn Rialachán 4(1) na gComhphobal Eorpach (Ceanglais Praghsanna Táirgí a Thaispeáint) 2002</p>	<p>Fógra Íocaíochta Seasta eisithe ag an CICT ar gach aon trádálaí</p>
<p>Gaillimh</p> <ul style="list-style-type: none"> Dunnes Stores atá ag trádáil ag Dunnes Stores, Páirc Miondíola Gateway, Bóthar Dáileacháin an Iarthair, Rathún, Gaillimh, Co. na Gaillimhe Flynns of Lackagh Limited atá ag trádáil ag Flynns Topline, Leacach, An Turlach Mór, Co. na Gaillimhe 		
<p>Cill Dar</p> <ul style="list-style-type: none"> IConnect Lifestyle Limited atá ag trádáil ag IConnect, Aonad 5 Ionad Siopadóireachta Whitewater, Droichead Nua, Co. Chill Dara 		
<p>Luimneach</p> <ul style="list-style-type: none"> J.C. Daly (Hardware) Company Limited atá ag trádáil ag Daly's, 50-51 Sráid Liam, Luimneach, Co. Luimnigh 		
<p>Lú</p> <ul style="list-style-type: none"> Heatons atá ag trádáil ag Heatons, Páirc 		
<p>Maigh Eo</p> <ul style="list-style-type: none"> Smyths Toys atá ag trádáil ag Smyths Toys, Bóthar na Gaillimhe, Clár Chlainne Mhuiris, Co. Mhaigh Eo 		
<p>An Mhí</p> <ul style="list-style-type: none"> J & S Gillan (Supermarkets) Limited atá ag trádáil ag Londis Plus, An Phríomhshráid, Cnoc an Línsigh, Co. na Mí 		

Ainm/Trádálaí (de réir contae)	Maidir le	Toradh
Ros Comáin <ul style="list-style-type: none"> TKL Duffy (Holdings) Limited atá ag trádáil ag Duffy's SuperValu, Páirc Mhiondíola SuperValu, Bealach an Doirín, Co. Ros Comáin 	Theip ar thrádálaithe praghas díolacháin an táirge a léiriú, a sháraíonn Rialachán 4(1) na gComhphobal Eorpach (Ceanglais Praghsanna Táirgí a Thaispeáint) 2002	Fógra Íocaíochta Seasta eisithe ar gach aon trádálaí
An Iarmhí <ul style="list-style-type: none"> Dealz Retailing Ireland Limited atá ag trádáil ag Dealz, Sráid Pearse Street, An Muileann gCearr, Co. na hIarmhí Cill Mhantáin <ul style="list-style-type: none"> P & D Vambeck Limited atá ag trádáil ag Earls Newsagents, Sráid Abbey, Wicklow Town, Co. Chill Mhantáin 		

5. Athbhreithniú ar Chumasc

Le linn na bliana 2016, fuair an CICT 67 fógra maidir le cumasc agus eisíodh 70 Cinneadh, bhain 11 acu sin le hidirbhearta ar tugadh fógra maidir leo ag deireadh na bliana 2015, agus eisíodh 59 Cinneadh d'idirbhearta ar tugadh fógra maidir leo le linn na bliana 2016.

Mar thoradh ar choigeartú tairseacha airgeadais d'fhógra sainordaitheach sa bhliain 2014, tá ardú suntasach tagtha ar líon na gcumasc atá curtha in iúl don CICT le linn 2015 agus 2016 nuair a chuirtear é sin i gcomparáid leis na blianta roimhe seo.

Tháinig athrú ar an méid ama atá ag an CICT chun athbhreithniú a dhéanamh ar chumasc a bhfuil fógra tugtha ina leith nuair a athraíodh líon na laethanta ó laethanta féilire go laethanta oibre a chiallaíonn go bhfuil réimeas cumasc na hÉireann níos cosúla le réimeas an AE anois. Maidir le cumasc ar tugadh fógra ina leith idir 1 Eanáir 2016 agus 31 Nollaig 2016, thóg an CICT 26 lá oibre ar meán sular eisíodh cinneadh Céim 1, i gcomparáid le 24 lá oibre sa bhliain 2015. Bíonn an t-amlíne i gcásanna aonair éagsúil, idir 12 go 30 lá oibre, ag brath, mar shampla, ar chastacht an idirbhirt agus nádúr na saincheistanna iomaíochais atá i gceist.

As na 70 Cinneadh a eisíodh sa bhliain 2016, bhí iniúchadh Céim 1 nó Imscrúdú iomlán (Céim 2) riachtanach ó thaobh cúig cinn (7% de na cásanna) (féach an Tábla thíos). Cé nár thoirmeasc an CICT aon chumasc le linn na bliana 2016, bhí tiomantais fhoirmiúla riachtanach le húdair imní maidir le hiomaíochas a mhaolú agus cuireadh iad sin ar fáil in dhá chás, eadhon, M/16/040 – Ospidéal Bons Secours/Barrington agus M/16/008 – PandaGreen/Greenstar.

Tábla 1 – Céim sínte 1 agus Cinntí Cumaisc Céim 2, 1 Eanáir 2016 go 31 Nollaig 2016.

Céim sínte 1	Céim 2*
M/15/059 – Paddy Power/Betfair	
M/15/077 – Uniphar/Murray Medical	M/16/008 – PandaGreen/Greenstar
M/16/040 – Ospidéal Bons Secours/Barringtons	
M/16/044 – INM/CNMI	

**Le linn na tréimhse 1 Eanáir 2016 go 31 Nollaig 2016, lean an CICT ar aghaidh freisin le dianathbhreithniú a dhéanamh ar mhaithe lena bhreithniú cibé an mbeadh ceannaitheoir a d'fhéadfadh a bheith ann maidir leis an ngnó a d'ordaigh an CICT a dhídhísiú san M/15/020 – Topaz Investments Limited/Esso Ireland Limited (m.sh. 50% den Comhchríochfort Breosla i gCalafort Bhaile Átha Cliath), ina cheannaitheoir oiriúnach. Fuarthas amach gur ardaigh an moladh maidir leis an ngnó dídhísiú údair imní den chineál céanna maidir le hiomaíochas mar a chéile leis an imscrúdú ar an gcumasc tosaigh agus dá bhrí sin tugadh an deis do Topaz ceannaitheoir eile a lorg.*

Imscrúduithe Cumaisc Céim Sínte 1

M/15/059 – Paddy Power/Betfair

D'fhógair Paddy Power agus Betfair an 8 Meán Fómhair 2015, go raibh siad tagtha ar chomhaontú maidir leis na téarmaí cumaisc ilscaireanna molta Paddy Power agus Betfair, a bheidh le cur i bhfeidhm ag Betfair trí scéim socraíochta. Chuir na páirtithe an CICT ar an eolas maidir leis an idirbheart an 20 Deireadh Fómhair 2015. Is cuideachtaí geallghlacadóra ilchainéalach idirnáisiúnta iad Paddy Power agus Betfair agus cuideachtaí cluichíochta a chuireann geallta, cluichí casino, pócar agus biongó ar fáil do thomhaltóir i ndlínsí atá rialaithe tríd an idirlíon, ar an teileafón agus i siopaí geallghlacadóra ceadúnaithe (“LBOs”) atá lonnaithe sa Stát agus sa Ríocht Aontaithe. Tháinig an CICT ar an gcinneadh go raibh forluí cothrománach idir ghníomhaíochtaí an dá pháirtí maidir le soláthar geallta ar líne agus seirbhísí cluichí ar líne sa Stát agus go bhféadfadh gaol ingearach a bheith idir na páirtithe mar go bhfuil sonraí malartaithe geallta a dhíol ag Betfair le soláthróirí geallta ar líne faoi láthair.

Tháinig, an CICT ar an gcinneadh, áfach, nach iomaitheoirí dlúth a bhí sna páirtithe agus go mbeadh iomaíocht shuntasach i ndán don aonán cumaiscthe ó imreoirí eile sna margáí. Glan an CICT, an t-idirbheart, dá bhrí sin, gan choinníoll an 15 Eanáir 2016.

M/15/077 – Uniphar/Murray Medical

An 22 Nollaig 2015, fuair an CICT fógra maidir le hidirbheart a bhí beartaithe trína bhfaigheadh Uniphar Wholesale Limited, fochuideachta de Uniphar plc (Uniphar), smacht eisiach ar an ngnólacht mórdhíola earraí stoma agus úiríneacha (an Spríoc Ghnó) de chuid Murray Medical Equipment Limited (Murray's Medical).

D'aimsigh an CICT forluí cothrománach agus forluí ingearach idir ghníomhaíochtaí na bpáirtithe sa Stát. Tháinig an forluí cothrománach chun cinn mar go bhfuil táirgí leighis stoma agus úiríneacha á soláthar ag an dá pháirtí do chógaslanna pobail agus tháinig an forluí ingearach

chun cinn mar go soláthraíonn rannóg réamh-mórdhíola Uniphar mórdhíoltóirí, lena n-áirítear, an Sprioc Ghnó le táirgí leighis stoma agus úiríneacha a dhéanann tríú páirtithe.

Thug an CICT faoi imscrúdú dian, agus d'éisigh ceanglas foirmiúil le haghaidh eolais agus le haghaidh tuairimí agus fianaise a fháil ó iomaitheoirí agus ó chustaiméirí. Le measúnú a dhéanamh ar thionchair iomaíochas an idirbheart beartaithe ní mór gach aon teoiric ábhartha ó thaobh díobhála a aithint, m.sh. an bealach ina bhféadfadh an t-idirbheart beartaithe i bhfad níos lú iomaíochais a bheith i gceist leis agus anailís a dhéanamh ar na teoiricí díobhála sin trí mheastóireacht a dhéanamh ar an fhianaise atá ar fáil. San áireamh sna teoiricí díobhála a ndearna an CICT imscrúdú orthu sa chás seo, bhí, an fhéidearthacht, tar éis an chumaisc, maidir le héifeachtaí comhordaithe, éifeachtaí aontaobhacha agus cosc.

Tar éis dianathbhreithniú ar na doiciméid inmheánacha agus dianscrúdú a dhéanamh ar fhianaise tríú páirtithe, bhí an CICT den tuairim nach mbeadh sé de chumas ag Uniphar cumhacht margaidh a fheidhmiú trí laghdú a dhéanamh ar a chuid lascaine agus/nó ar a chuid earraí isteach tar éis an idirbheart agus go gciallódh aon iarracht den sórt sin ó thaobh Uniphar tar éis an idirbheart gur dóigh go n-aistreadh cógaslanna pobail chuig United Drug. Bhreithnigh an CICT freisin cibé an gcuirfeadh an cumasc an acmhainn agus an spreagadh ar fáil do Uniphar le cosc a chur ar a mhórdhíoltóirí lanlíne coimhlinte agus fuair an CICT amach nach gceadódh monaróirí táirgí leighis stoma agus úiríneacha dá réamhmhórdhíoltóir teorannú a dhéanamh ar sholáthairtí a dtáirgí do mhórdhíoltóirí sa Stát. Dá bhrí sin bheadh teorannú déanta ar chumas Uniphar ó thaobh srianadh a dhéanamh ar sholáthairtí táirgí leighis stoma agus úiríneacha do mhórdhíoltóirí tar éis an chumaisc. D'éisigh an CICT Cinneadh gan choinníoll ar na páirtithe, an 23 Márta 2016.

M/16/040 – Ospidéal Bon Secours/Barrington

An 24 Lúnasa 2016, fuair an CICT fógra riachtanach go raibh sé beartaithe ag Bon Secours Limited seilbh a ghlacadh ar ospidéal príobháideach Barrington. Is é seo an chéad chumasc ó thaobh ospidéal príobháideach a tugadh ar aird an CICT nó ar aird na heagraíochta a bhí ann roimhe seo, an tÚdarás Iomaíochta.

Tháinig an CICT ar an gcinneadh agus úsáid a bhaint aige as an eolas a bhí curtha faoina bhráid gur soláthar seirbhísí ospidéal príobháideach an táirge margaidh ábhartha. Léirigh anailís bhreise ar shonraí maidir le sciar den mhargadh go mbeadh margadh cuimsithe mar thoradh ar mhargadh geografach a d'fhéadfadh Réigiún an Iarthair Láir a thabhairt san áireamh.

Fuair imscrúdú an CICT amach go bhféadfadh sé ag pointe éigin amach anseo go dtabharfadh an Bon Secours isteach praghsanna náisiúnta nó praghsanna grúpa seachas praghsanna a ndéantar idirbheartaíocht ina leith go haonar mar atá i bhfeidhm faoi láthair in Ospidéal Barrington. Dheimhnigh anailís go raibh praghsanna náisiúnta nó praghsanna grúpa reatha Bon Secours níos airde ná na praghsanna siúd a raibh idirbheartaíocht déanta ina leith go haonar in Ospidéal Barrington do nósanna imeachta den chineál céanna agus go mbeadh tionchar aige seo ar gach árachóir sláinte seachas an VHI. Tháinig an CICT ar an gcinneadh go bhféadfadh drochthionchar a bheith ag an ardú sa phraghas ar suas go 43% de na hothair atá ag freastal ar Ospidéal Barrington.

Tar éis cruinnithe leis na páirtithe inar leag an CICT amach na húdair imní a bhí ag eascairt as an idirbheart beartaithe, chuir na páirtithe sraith moltaí faoi alt 20(3) den Acht faoi bhráid a bhí dírithe ar na húdair imní a bhí aitheanta a mhaolú. Cinntíonn na moltaí go ndéanfar idirbheartaíocht maidir le táillí ospidéal atá ann faoi láthair agus ar feadh tréimhse teoranta ama amach anseo le hárachóir sláinte ar bhonn déthaobhach, nó go mbeidh an bonneagar agus na seirbhísí nua curtha ar fáil ag Barrington. Ghlac an CICT leis na moltaí seo agus tá siad ceangailteach ar an Bon Secours ó d'éisigh an CICT a Chinneadh an 21 Nollaig, 2016.

M/16/044 – INM/CNML

An 5 Meán Fómhair 2016, fuair an CICT fógra maidir le hidirbheart beartaithe mar a raibh Independent News & Media Holdings (Ireland) Limited (INM Holdings), fochuideachta faoi úinéireacht iomlán INM plc (INM), chun seilbh a ghlacadh ar scairchaipiteal iomlán eisithe CMNL Limited (CMNL). Ag glacadh leis go bhfuil “gnó meáin” á réachtáil ag INM Holdings agus ag CMNL araon sa Stát (mar a shainmhínítear in Alt 28A(1) den Acht), caitheadh leis an idirbheart beartaithe mar “chumasc meáin chumarsáide” chun críocha Cuid 3A den Acht.

An 23 Meán 2016, d'éisigh an CICT ceanglas foirmiúil le haghaidh eolas (RFI) breise ar na páirtithe a bhí i gceist. Tar éis athbhreithniú a dhéanamh ar an eolas breise a cuireadh ar fáil de bhun an RFI, d'éisigh an CICT ceistiúcháin bhreise ar na páirtithe. D'éisigh an CICT ceistiúcháin ar iomaitheoirí ionchasacha na bpáirtithe freisin agus ar na custaiméirí fógraíochta atá acu cheana féin. Dhírigh ceistiúcháin an CICT chuig tríú páirtithe ar thionchar an idirbhirt beartaithe a d'fhéadfadh a bheith ann maidir le foilsíú agus fógraíocht nuachtáin réigiúnacha/áitiúla a d'fhéadfadh a bheith ann.

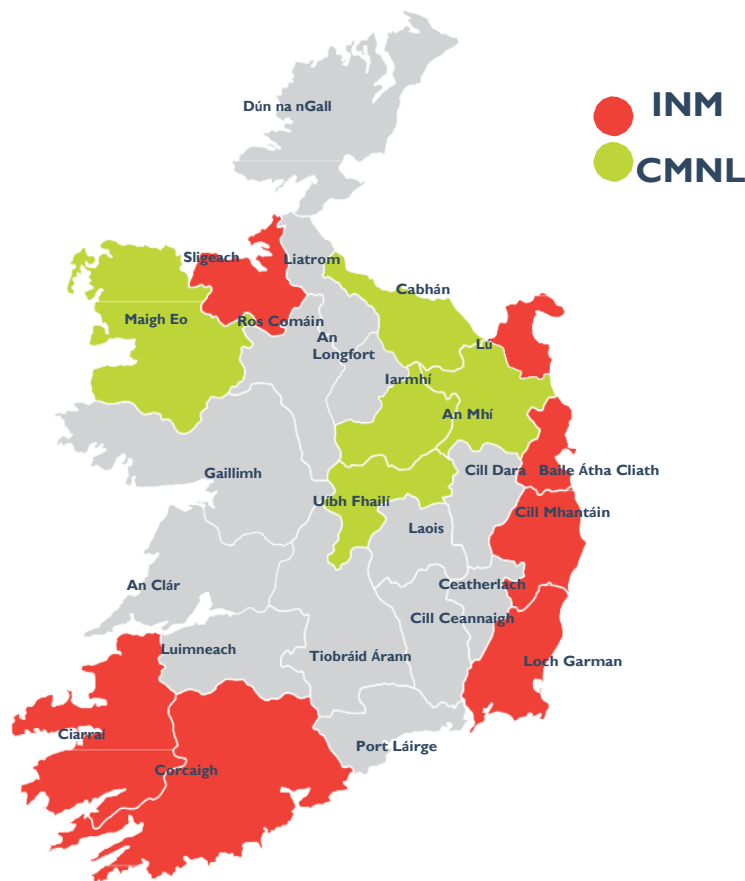
Fuair an CICT sé aighneacht tríú páirtí freisin sa chás seo. Ar an bpríomhúdar imní a léiríodh bhí, go dtreiseodh an t-idirbheart beartaithe stádas INM sna meáin go ginearálta a bhí ceannasach mar a bhí sé. D'aithin an CICT ceithre tháirge margaidh agus rinneadh measúnú ar thionchar iomaíoch an idirbhirt beartaithe ina gcoinne sin. Déantar cur síos san achoimre thíos ar an margadh foilsitheoireachta nuachtán.

Cé nár ghá don CICT a theacht ar thuairim cinnte maidir leis an táirge margaidh ábhartha i ndáil le foilsitheoireacht nuachtán (léitheoireacht agus fógraíocht araon), sa chás seo, leanadh an fasach a bhí leagtha síos roimhe seo agus tháinig an CICT ar an gcinneadh:

- Do léitheoireacht nuachtán – is féidir caitheamh le nuachtáin réigiúnacha/áitiúla mar mhargadh sainiúil do nuachtáin náisiúnta laethúla/tráthnóna.
- D'fhógraíocht nuachtán - is féidir caitheamh le fógraíocht nuachtán áitiúla/réigiúnacha mar mhargadh atá sainiúil ó nuachtáin náisiúnta/laethúla/tráthnóna.
- Tá fógraíocht nuachtán comhdhéanta de mhargadh ar leith ó fhógraíocht ar raidió.
- Is é an limistéar dáileacháin an scóip gheografach de na teidil áitiúla/réigiúnacha an réigiúin ábhartha.

Cé go bhfuil INM agus CMNL araon rannpháirteach i bhfoilsíú nuachtáin áitiúla/réigiúnach laistigh den Stát, tá an CICT den tuairim gurbh é limistéar dáileacháin an réigiúin ábhartha ná an margadh geografach a bhaineann leis na teidil áitiúla/réigiúnacha. Mar go ndíríonn nuachtáin áitiúla/réigiúnacha de ghnáth ar lucht léitheoireachta agus lucht fógraíochta áitiúil, ní bhreithnítear nuachtáin áitiúla/réigiúnach a dhíoltar i limistéir dhifriúla mar iomaitheoirí díreacha nó mar iomaitheoirí dlúth. Mar shampla níl an Wicklow People an INM in iomaíocht leis an Connaught Telegraph CMNL le haghaidh léitheoirí agus/nó lucht fógraíochta i Maigh Eo. Dá bhrí sin, níl Wicklow People an INM agus Connaught Telegraph an CMNL sa mhargadh céanna. Níl ceachtar de na nuachtáin áitiúla/réigiúnacha a fhoilsíonn an CMNL nó INM á ndíol sna limistéir áitiúla/réigiúnacha céanna, m.sh. tá teidil áitiúla/réigiúnacha CMNL agus INM á scaipeadh laistigh den mhargadh céanna. Féach Fíor 2 thíos.

Fíor 2: Teidil Réigiúnacha de réir Contae an INM agus CMNL



D’aithin an CICT, cé gur tháinig ardú suntasach ar lorg theidil áitiúla/réigiúnacha INM mar thoradh ar an idirbheart beartaithe níor chuir sé ardú ar lorg an aonáin cumaiscthe i ngach limistéar ábhartha áitiúil/réigiúnach. Dá bhrí sin, tháinig an CICT ar an gcinneadh nach raibh mórán dóigh ann go ndéanfadh an t-idirbheart beartaithe laghdú suntasach ar an iomaíocht sa mhargadh do nuachtáin áitiúla/réigiúnacha d’aon réigiúin áirithe áitiúla/réigiúnacha agus ghlan an CICT an t-idirbheart beartaithe an 10 Samhain 2016, faoi réir imréiteach an Aire Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Comhshaoil. Is é sainchúram an Aire Cumarsáide (agus, nuair is infheidhme, Údarás Craolacháin na

hÉireann) measúnú a dhéanamh ar an gcumasc ar fhorais iolracht meáin.

Imscrúduithe Céim 2 Cumaisc

M/16/008 – PandaGreen/Greenstar

An 10 Feabhra 2016, fuair an CICT fógra maidir le hidirbheart a bhí beartaithe go raibh PandaGreen Limited (PandaGreen), fochuideachta faoi úinéireacht iomlán Sretaw, le scairchaipiteal iomlán eisithe Starrus Eco Holdings Limited atá ag trádáil mar Greenstar a ghlacadh, ó Starrus Holdings Limited.

Rinne an CICT fiosrúcháin margaidh, mar chuid den imscrúdú, a raibh teagmháil a dhéanamh le líon iomaitheoirí ó pháirtithe ar tí cumaisc sa Stát i gceist leis. Chuaigh an CICT i gcomhairle le húdarás áitiúla i Mórcheantar Bhaile Átha Cliath, leis an nGníomhaireacht um Chaomhnú Comhshaoil (“EPA”) agus le hOifigigh na hOifige Náisiúnta do Cheadanna Bailithe Dramhaíola (“NWPCO”). Fuair an CICT 25 aighneacht, le linn tréimhse an athbhreithnithe, a léirigh saincheistanna iomaíochta maidir le tionchair iomaíochta an idirbhirt a bhí beartaithe.

D’fhreagair na páirtithe údair imní an CICT trí mholtaí foirmiúla a chur faoi bhráid faoi alt 20(3) d’Acht na bliana 2002 a bhí leagtha amach leis na saincheistanna iomaíochta aitheanta a bhí ag teacht chun cinn a réiteach. Go bunúsach, bhí dífheistiú gnólachtaí bailiúcháin dramhaíola baile Greenstar atá lonnaithe i gceantair údarás áitiúil Chomhairle Chontae Fhine Gall agus Chomhairle Chontae Dhún Laoghaire-Ráth an Dúin chuig tríú páirtí, eadhon, Greyhound Waste, i gceist leo sin. Ghlac an CICT leis na moltaí sin agus bhí siad ina ngealltanais cheangailteacha ar Panda mar chuid de Chinneadh an CICT leis an gcumasc a imréiteach an 16 Lúnasa 2016.

Cumaisc maidir leis na Meáin Chumarsáide

Faoi ailt 18(1)(b) agus 18(5) den Acht Iomaíochais 2002 (arna leasú ag alt 55(a) den Acht um Iomaíochas agus Cosaint Tomhaltóirí 2014), sa chás go dtagann cumasc nó éadail bheartaithe laistigh de rangú cumaisc nó éadála atá sonraithe ina ordú arna dhéanamh ag an Aire Post, Fiontar agus Nuálaíochta, ní mór fógra a thabhairt don CICT beag beann ar láimhdeachas na ngnóthas atá i gceist. Tá cumaisc maidir leis na meáin chumarsáide ar cheann de na cineálacha cumaisc sin a sonraíodh.

Le linn na tréimhse ón 1 Eanáir 2016 go 31 Nollaig 2016 fuair an CICT cúig fhógra cumaisc a bhain leis na meáin chumarsáide (féach Tábla 2). Thug an CICT cead gan choinníoll do gach aon cheann de na cumaisc seo ag Céim 1 ar fhorais a bhain le hiomaíocht. De réir na reachtaíochta ábhartha, cuireadh an tAire Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Comhshaoil ar an eolas maidir leis na cumaisc a bhí i gceist le hathbhreithniú a dhéanamh orthu ar fhorais a bhaineann le hiolracht meáin chumarsáide. Ní raibh gá le scrúdú Céim sínte 1 ach i gcás fógra amháin leis an CICT, eadhon, M/15/044 – INM/CMNL, (féach thuas).

Tábla 2 Fógraí faoi Cumaisc a bhaineann leis na Meáin Chumarsáide a fuair an CICT, 1 Eanáir 2016 go 31 Nollaig 2016

M/16/013	INM/Greer Publications
M/16/033	News Corp UK & Ireland/Wireless Group
M/16/038	Liberty Global/UTV Ireland
M/16/044	INM/CMNL
M/16/064	BBC & ITV - Britbox Joint Venture

Gníomhaíocht Cumaisc Idirnáisiúnta

Éilítear ar an CICT freastal agus a bheith rannpháirteach i gcoistí comhairleacha AE maidir le cumaisc, nuair a bhreithníonn sé go rachaidh sé chun leasa na hÉireann. Le linn na tréimhse 1 Eanáir 2016 go 31 Nollaig 2016 bhí an CICT rannpháirteach go gníomhach in imscrúduithe an Choimisiúin Eorpaigh maidir le líon cumaisc a bhí beartaithe, lena n-áirítear iad seo a leanas:

- M.7421 – Orange/Jazztel
- M.7555 – Staples/Office Depot
- M.7612 – Hutchison 3 G UK/Telefonica
- M.7930 - ABP Group/Fane Valley Group/Slaney Foods
- M.7986 – Sysco/Brakes
- M.8010 – Irish Life/Aviva/Glo Health

D’fheidhmigh an CICT freisin mar rapóirtéir ar choiste comhairleach an AE maidir le M.7758 Hutchison 3G Italy/Wind/JV.

6. Iarratais/Tuairisceáin Rialála a Próiseáladh

Idirghabhálaithe Creidmheasa agus Geallbhróicéirí

Tá freagracht shonrach ar an CICT maidir le hidirghabhálaithe creidmheasa a údarú, clár poiblí a choimeád d’idirghabhálaithe den sórt sin, agus as ceadúnú a dhéanamh ar gheallbhróicéirí. Le linn na bliana 2016, d’eisíomar 727 údarú le haghaidh idirghabhálaithe creidmheasa (i gcomparáid le 737 don tréimhse céanna sa bhliain 2015) agus fuairamar ioncam de €436,590 ó tháillí a bhain leis sin a cuireadh ar aghaidh chuig an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta.

D’eisigh an CICT ceithre cheadúnas geallbhróicéara, mar a leanas (a ceadáíodh freisin sa bhliain 2015):

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

Rinneamar imscrúdú, mar chuid den phróiseas ceadúnaithe, ar áitreabh na ngeallbhróicéirí chun comhlíontacht leis an reachtaíocht ábhartha a chinntiú. Chuir an CICT táillí de €5,079 ar an iomlán ar aghaidh chuig an Roinn Post, Fiontar agus Nuálaíochta maidir leis na hiarratais seo.

Aguisín 2: Sprioc 2

1. Rannpháirtíocht le geallsealbhóirí, lena n-áirítear, ranna Rialtais, comhlachtaí agus rialtóirí poiblí.

Líon aighneachtaí scríofa a rinne an CICT	15 mar atá mionsonraithe ar leathanach 21
---	---

2. Láithreas os comhair comhlacht reachtach

Láithreas	Dáta	ÁBHAR
Coiste an Oireachtais um Airgeadas, Caiteachas Phoiblí agus Athchóiriú agus an Taoiseach.	15 Meán Fómhair 2016	Scrúdú an Choiste ar chostas mótararachais atá ag ardú

3. Líon na bhfóram geallsealbhóra rannpháirteach, lena n-áirítear:

Líon rannpháirtithe na bhfóram geallsealbhóra 5	
1.	Fóram geallsealbhóra Uisce Éireann
2.	Fóram geallsealbhóra an Choimisiúin um Rialáil Fuinnimh
3.	Fóram d'Uisce Poiblí
4.	Fóram na Roinne Airgeadais ar chosaint tomhaltóra i seirbhísí airgeadais
5.	Fóram Dramhaíola na Roinne Tithíochta, Pleanála, Pobail agus Rialtais Áitiúil

4. Rannpháirtíocht grúpa oibre

Cruinnithe an Ghréasáin Eorpaigh Iomaíochta ar freastalaíodh orthu	24
Cruinnithe OECD ar freastalaíodh orthu	6
Cruinnithe an Líonra Idirnáisiúnta um Iomaíocht ar freastalaíodh orthu	4
Cruinnithe an Líonra Idirnáisiúnta um Chosaint Tomhaltóra agus Forfheidhmiú ar freastalaíodh orthu	1
Cruinnithe an Choiste maidir le Comhoibriú Idirnáisiúnta Tomhaltóra an AE ar freastalaíodh orthu	16

5. Staidéir/Páipéir a éilíodh

Éileamh	Ábhar
Clár do Rialtas Comhpháirtíochta: Páipéar maidir le Roghanna	Todhchaí mhargadh morgáiste na hÉireann

6. Feidhmeanna Nua Rialála

Rialacháin Earraí Grósaeireachta

Faoin Acht um Iomaíochas agus Cosaint Tomhaltóirí 2014, tugadh an fhreagracht don CICT le comhlíonadh na Rialacháin Earraí Grósaeireachta a chinntiú, rialaíonn na rialacháin seo gnéithe den chaidreamh conartha san earnáil grósaeireachta idir soláthróirí bia agus deoch ar láimh amháin agus miondíoltóirí agus mórdhíoltóirí, ar an láimh eile. Tháinig an fheidhm nua seo i bhfeidhm i mí Aibreáin 2016.

Tá freagracht ar an CICT, laistigh den ról nua seo, as na Rialacháin a fhorfheidhmiú agus dá bhrí sin, tá an t-údarás ag an CICT:

- imscrúdú a dhéanamh ar na gealltanais ábhartha maidir le hearraí grósaeireachta (RGGUnna) le monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíontacht
- imscrúdú a dhéanamh ar aon ghearáin a fhaightear, sa chás go mbreithníonn an CICT go bhfuil forais réasúnacha ann lena chreidiúint go bhféadfadh na RGGU'nna sárú a bheith á dhéanamh acu ar na Rialacháin.

Sa bhliain 2016, thug an CICT faoin méid seo a leanas:

- Seimineár do RGGUnna príomha
- Rannpháirtíocht le príomhgheallsealbhóirí
- Cruinnithe déthaobhacha le RGGUnna
- Gníomhaíocht chun cur le feasacht
- Teimpléad/treoir maidir le tuarascáil comhlíontachta bliantúil a fhoilsiú
- Gach fiosrúchán a chuirtear faoi bhráid a fhreagairt.

Éilítear ar ghnólachtaí lena mbaineann a dtuarascáil bhliantúil comhlíontachta a chur faoi bhráid, a chlúdaíonn an tréimhse ón 30 Aibreán 2016 go 31 Nollaig 2016, faoi dheireadh an Mhárta 2017.

Aguisín 3: Sprioc 3

1. Cuairteanna a tugadh ar a Láithreán Gréasáin & Idirchaidreamh Cuairteoirí

Consumerhelp.ie: 1,621,064 cuairt

Na deich bpríomhleathanach is mó ar tugadh cuairt orthu:

1. Earraí lochtacha
2. Áireamhán iasachta
3. Do chearta
4. Comparáid idir cuntas choigiltis cnapshuime
5. Gluaisteáin – do chearta nuair a théann rudaí mícheart
6. Comparáid morgáiste
7. Ag aistriú do mhorgáiste
8. Leathanach baile na gcomparáidí idir táirgí airgeadais
9. Teimpléad litir ghearáin
10. Ag ceannach: treoir céim ar chéim.

CCPC.ie: 135,266

Na deich bpríomhleathanach is mó ar tugadh cuairt orthu:

1. Cad atá idir lámha againn
2. Fógraí cumaisc
3. Nuacht
4. Déan teagmháil linn
5. Dlí um chosaint tomhaltóra – conas atá sé ábhartha domsa agus do mo ghnó
6. Forfheidhmiú agus cumaisc
7. Folúntais reatha
8. Cé muid féin
9. Comhlíonadh ó thaobh gnó
10. Idirghabhálaithe creidmheasa údaraithe.

2. Staitisticí eile láithreáin gréasáin

Comparáidí táirgí airgeadais – nuashonruithe a chuir an CICT i bhfeidhm in 2016	1,422
Comparáidí táirgí airgeadais – táirgí beo ar an láithreán (Nollaig 2016)	472
Líon lucht leanúna ar na meáin shóisialta	29,228

3. Líon suibscríbhinní nuachtlitreach

	R1	R2	R3	R4
Líon suibscríbhinní	13,353	13,951	14,560	14,958

4. Tionscnamh um fheasacht phoiblí

Sa bhliain 2016, rinne an CICT stiúradh ar chúig ollfheachtas feasachta poiblí:

- Morgáiste a aistriú
- Gluaisteán a cheannach (airgeadas)
- Gluaisteán a cheannach (seiceálacha)
- Ag ceannach ar líne
- Sábháilteacht bhréagáin.

5. Gnéithe meáin chumarsáide a cuireadh i bhfeidhm

Cineál na gné	
Gnéithe réigiúnacha – craolta agus priontáilte	52
Éilimh Ad hoc ó iriseoirí maidir le feidhm agus gníomhaíochtaí an CICT	55
Foilseacháin trádála	14
Ag cur iriseoirí ar an eolas	15
Ceisteanna agus freagraí a bhaineann le tomhaltóirí don Sunday	12
Gnéithe náisiúnta	8
Iomlán	156

6. Teagmhálaithe tomhaltóirí agus an líne chabhrach & anailís

Líon na dteagmhálaithe – 2016

	Ceartha Tomhaltóra	Airgeadas Pearsanta	Iomaíocht
2016	37,637	4,127	311

2016 Teagmhálacha Ceartha Tomhaltóra de réir Earnála

Tá na deich bpríomhearnáil maidir le méid na dteagmhálacha maidir le ceartha tomhaltóra curtha i láthair i dTábla 2 thíos. Tógann na deich gcinn sin 75% de na teagmhálacha ceartha tomhaltóra go léir a fuair an CICT sa bhliain 2016 san áireamh. Tá na trí earnáil is airde mar a chéile leo siúd a ndearnadh taifeadadh orthu sa bhliain 2015, eadhon, Teileachumarsáid, Feithiclí agus Iompar Pearsanta agus Éadaí/Coisbheart/Oiriúintí. Ar athrú suntasach amháin ón mbliain 2015 tá Foirgnimh Tí/Cothabháil/Feabhsúcháin, a chuaigh ón 7ú háit sa bhliain 2015 go dtí an 4ú háit sa 2016 atá ar cheann de dhá earnáil freisin le hardú ar mhéid agus bhí Áineas/Spórt/Caitheamh Aimsire ar an gceann eile.

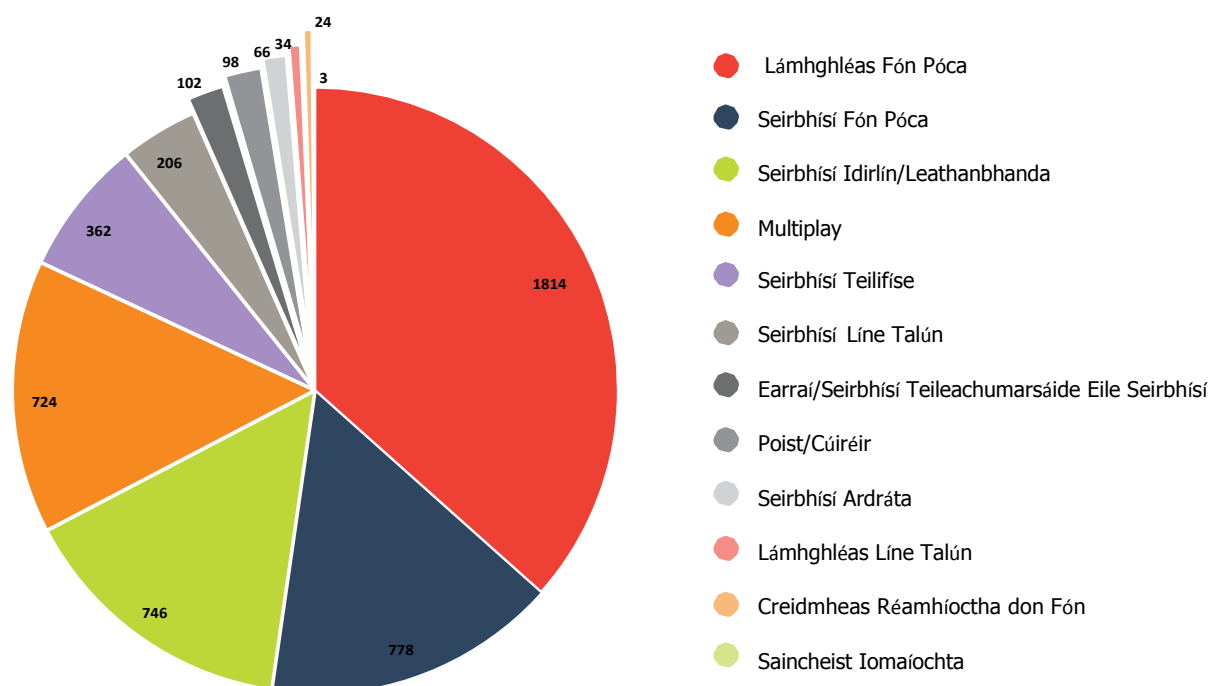
	Earnáil	Líon teagmhálacha in 2016
1	Teileachumarsáid	4,957
2	Feithiclí agus Iompar Pearsanta	4,406
3	Éadaí/Coisbheart/Oiriúintí	2,468
4	Foirgnimh Tí/Cothabháil/Feabhsúcháin	1,932
5	Earraí Leictreonacha agus gaolmhara fuaime agus físe	1,911
6	Gléasanna Tí	1,687
7	Taisteal, Iompar & Saoire	1,541
8	Troscán & Fearastú	1,526
9	Breosla & Fónais	1,025
10	Áineas/Spórt/Caitheamh Aimsire	865

Anailís Earnála

1) Teileachumarsáid (4,957)

Bhain os cionn aon trian (36.6%) de na teagmhálacha Teileachumarsáide a fuarthas maidir le lámhghléas fón póca (1,814 teagmháil), le Seirbhísí Fón Póca ina dhiaidh sin (778 teagmháil) agus Seirbhísí Idirlín/Leathanbhanda (746 teagmháil). Tá briseadh síos iomlán de na fo-earnálacha Teileachumarsáide taispeánta i bhFíor 1.

Fíor.1 Briseadh Síos ar theagmhálacha Teileachumarsáide de réir Fo-Earnála*



Bhain na teagmhálacha maidir le Seirbhísí Fón Póca, Seirbhísí Idirlín/Leathanbhanda, Multiplay agus seirbhísí Teilifíse, go ginearálta, le conradh, agus bhí “Táillí/Íocaíochtaí/Taisce” ar an bpríomhshaincheist agus Cealú an Chonartha ina dhiaidh sin le “hAthrú Intinne Tagtha ar an Tomhaltóir” ar an bpríomhthiománaí faoin gceannteideal seo. Ba chóir a thabhairt ar aird, i gcás Conarthaí Seirbhíse Multiplay agus Teilifíse, go bhfeidhmíonn “Próiseas Cealaithe Dochraideach” go láidir freisin.

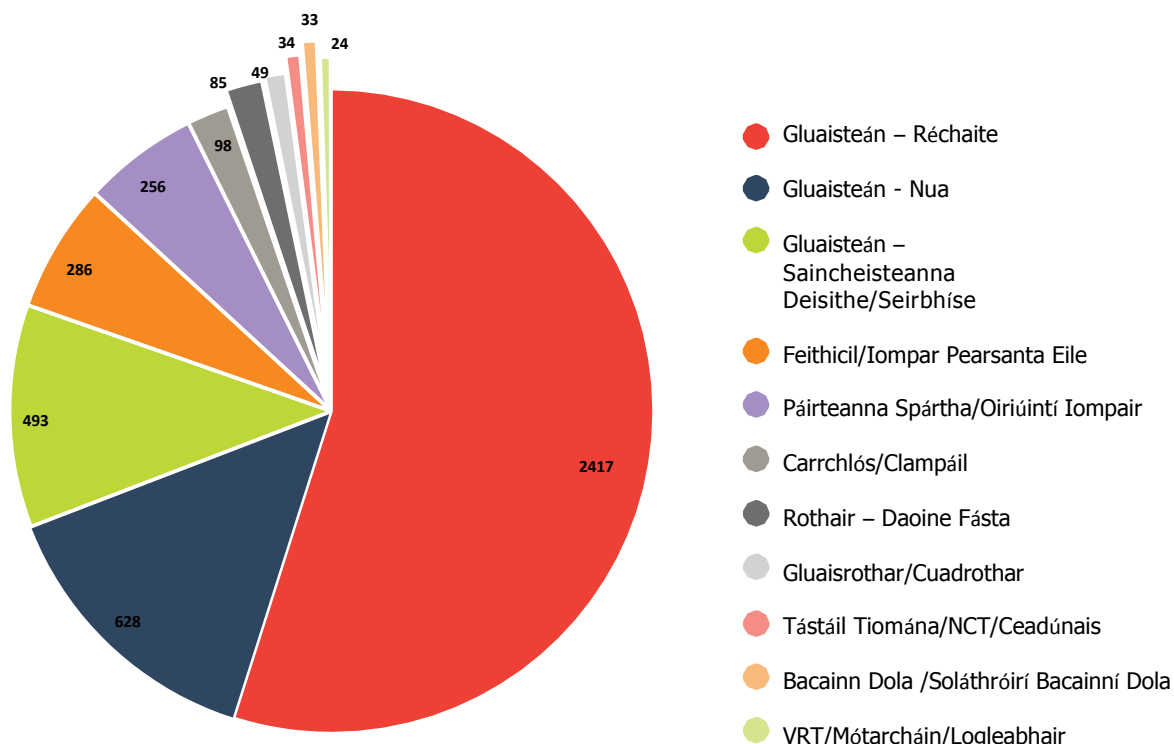
2) Feithiclí & Iompar Pearsanta (4,406)

Ar na trí fo-earnáil príomha bhí Gluaisteáin - Réchaite (2,417), Gluaisteáin - Nua (628) agus Gluaisteáin – Saincheist maidir le Deisiú/Seirbhís (493). Tá briseadh síos iomlán de na fo-earnálacha Feithiclí & Iompar Pearsanta taispeánta i bhFíor 2.

Ar an bpríomhshaincheist san earnáil iompair pearsanta bhí “Táirgí/Seirbhísí Lochtacha” a rinne suas 62% de theagmhálacha maidir le gluaisteáin réchaite, 65% de theagmhálacha maidir le gluaisteáin nua agus 51% do sheirbhís/deisiú. Ba fhiosrúcháin a bhí i bhformhór na dteagmhálacha seo, tráth a raibh eolas á lorg ag an tomhaltóir maidir lena gcuid cearta tomhaltóra nó maidir leis na céimeanna eile a bhí le glacadh. Agus ina dhiaidh sin tháinig saincheist maidir le “fabhtanna a bhí ag tarlú arís agus arís eile tar éis deisiú”.

As na 288 teagmháil maidir le Cleachtas Éagothrom Tráchtála maidir le gluaisteáin réchaite, bhain 271 acu sin le “Gluaisteáin ar baineadh leis an Odaiméadar nó Gluaisteáin a bhí i dTimpiste” a mbíonn tionchar acu ar ghníomhaíochtaí forfheidhmithe san earnáil.

Fíor 2. Briseadh Síos Síos Feithicle & Iompar Pearsanta de réir Fo-Earnáil



3) Éadaí/Coisbheart/Oiriúintí (2,468)

Bhain díreach os cionn 50% do na teagmhálacha seo le hÉadaí (1,323 teagmháil), 25% le Coisbheart (608 teagmháil), 15% le Seodra (378 teagmháil) agus 10% le catagóirí eile.

Baineann formhór na dteagmhálacha sa chatagóir seo le reachtaíocht ginearálta Díol Earraí, earraí lochtacha go príomha agus fiosrúcháin ghinearálta, nuair a bhíonn an tomhaltóir ag lorg eolais maidir lena gcearta tomhaltóra agus maidir leis an mbealach agus conas leanúint ar aghaidh. Bhí an líon is airde teagmhálacha lasmuigh den Reachtaíocht maidir le Díol Earraí sa Treoir um Chearta Tomhaltóra /rangú ríomhthráchtála eCommerce le 161 teagmháil – bhain na teagmhálacha seo go príomha le ceannach ar líne. Lean Ábhair Seachadta/Aisíocaíochta de bheith mar phríomhshaincheist faoin gceannnteideal seo le 102 teagmháil.

Anailís Chuideachta

Leagtar amach san anailís seo a leanas na deich dtrádálaí ba mhó de réir líon na nglanna sa bhliain 2016. Amhail 2015, bhí seisear as na deich dtrádálaí ba mhó ag feidhmiú san earnáil Teileachumarsáide.

Bhí an cás mar a chéile leis an mbliain 2015 mar go raibh na deich dtrádálaí céanna sna deich háit ba mhó, le roinnt athruithe i ndáil le seasamh, ar an athrú is suntasaí bhí Sky a d'athraigh ón 10ú go dtí an 8ú háit. Ba é Sky an t-aon trádálaí amháin as na 10 dtrádálaí ba mhó a chur ardú ar an méid teagmhálacha a fuarthas maidir leo ón mbliain roimhe sin, le hardú de 24%.

Na Deich dTrádálaí is mó de réir méid na dteagmhálacha sa bhliain 2016

Líon	Cuideachta	Líon teagmhálacha do 2015 (Seasamh)	Líon teagmhálacha do 2016
1	Grúpa Eir	1,045 (1)	932
2	Three Ireland	1,016 (3)	852
3	Vodafone	1,022 (2)	748
4	Virgin Media	672 (4)	512
5	Harvey Norman	522 (6)	470
6	Meteor	578 (5)	382
7	Powercity	374 (7)	358
8	Sky	264 (10)	328
9	Argos	349 (8)	325
10	Currys	312 (9)	264

Teagmhálacha maidir le hAirgeadas Pearsanta

Rinneadh 4,134 teagmháil maidir le hAirgeadas Pearsanta sa bhliain 2016. Leagtar amach sa tábla thíos na deich n-earnáil airgeadas is mó de réir méid na dteagmhálacha, faoi chatagóir Airgeadas Pearsanta. Mar a léirítear sa tábla, tá an líon is airde teagmhálacha, go mór fada, ag Mótarárachas le 1,204 (29% de na teagmhálach maidir le hAirgeadas Pearsanta don bhliain 2016), is dúbailt é seo beagnach ar líon na dteagmhálacha sa chéad earnáil eile, Morgáistí & Scaoileadh Cothromais, le 594. Tá measúnú déanta thíos ar na teagmhálacha a fuarthas maidir leis an dá earnáil seo agus tá trácht gairid tugtha ar líon earnálacha eile.

Na Deich nEarnáil Airgeadas Pearsanta a bhfuarthas teagmhálacha maidir leo sa bhliain 2016

Líon	Catagóir Táirge	Líon teagmhálacha
1	Mótarárachas	1,204
2	Morgáistí & Scaoileadh Cothromais	594
3	Cuntais Reatha	368
4	Iasachtaí	255
5	Cártaí Creidmheas	254
6	Árachas Iasmuigh de na príomhchineálacha árachais (m.sh. peataí, pósadh, árachas báid srl.)	253
7	Árachas Tí	195
8	Fruilcheannach/Airgeadas Gluaisteáin/Comhaontú Fruilithe ag Tomhaltóir	185
9	Árachas Sláinte	128
10	Árachas Saoil	121

1) Mótárárachas

Mar a bheifí ag súil leis, leis an gclúdach forleathan sna meáin chumarsáide maidir le harduithe praghsanna agus an fógra ón CICT maidir le himscrúdú ar an earnáil, bhí ardú suntasach ar líon na dteagmhálacha maidir le mótárárachas sa bhliain 2016 (1,204 teagmháil) i gcomparáid le figiúr na bliana 2015 (815 teagmháil). Chuir sé sin an earnáil isteach sa deichiú háit ab airde freisin mar gheall ar líon na dteagmhálacha a fuarthas.

Bhain an príomhshaincheist le “Costais & Táillí” le 345 teagmháil, agus bhí baint ag 253 acu sin arís le “hArdú ar an bPréimh” agus bhain 164 teagmháil le “Táillí”. Bhí 252 teagmháil eile ann maidir le “hEolas/Saincheisteanna i ndáil le Mótárárachas a Fháil” agus bhain 130 acu sin le “hÁrachas a Diúltaíodh”.

Bhí baint ag an líon is airde teagmhálacha, ag 117 le AXA, bhí Aviva agus Chill ina dhiaidh sin le 69 agus 67 faoi seach. Taispeántar sa tábla thíos na deich gcuideachta eárnála mótárachais is mó de réir méid na dteagmhálacha.

Na Deich gCuideachta Eárnála Mótárachais de réir méid.

	Cuideachta	Teagmhálacha de réir méid
1	Axa Insurance	117
2	Aviva	69
3	Chill Insurance*	67
4	Liberty Insurance	55
5	its4women.ie*	53
6	Allianz Ireland Plc	43
7	AIG Ireland Ltd	41
8	AA Insurance*	41
9	FBD Insurance plc	39
10	123.ie*	34

** Is bróicéirí/idirghabhálaithe árachais iad na cuideachtaí seo atá ag feidhmiú in earnáil an mótárachais. Is soláthróirí mótárachais atá sna cuideachtaí eile.*

2) Morgáistí & Scaoileadh Cothromais

Bhí beagnach laghdú de 40% ar líon na dteagmhálacha maidir le Morgáiste & Scaoileadh Cothromais sa 2016 (594 teagmháil) nuair a chuirtear i gcomparáid é leis an mbliain 2015 (980 teagmháil). Léirítear i dtábla cúig na chúig chineál morgáiste is mó a rinne taifeadadh ar theagmhálacha maidir leo. Bhí teagmhálacha maidir le Morgáiste Ráta Seasta ar an aon chineál rangaithe ar tháinig ardú ar an méid teagmhálacha maidir leis i gcomparáid le figiúirí na 2015, suas ó 78 teagmháil sa bhliain 2015 go 119 sa bhliain 2016. Bhain an rangú seo an chéad áit den Ráta Athraitheach sa bhliain 2016.

Na Chúig Chineál Morgáiste is mó faoi Mhorgáiste agus Scaoileadh Cothromais

Morgáiste & Scaoileadh Cothromais	Iomlán
Morgáiste Ráta Seasta	119
Morgáiste Ráta Athraitheach	111
Iarratas ar mhorgáiste/scaoileadh cothromais	96
Morgáiste Ráta Rianúcháin	94
Scaoileadh Cothromais	46

3) Catagóir Táirge Airgeadais Eile

As na 368 teagmháil a fuarthas maidir le Cuntais Reatha, aithníodh éagsúlacht leathan saincheisteanna le linn na tréimhse. Maidir leis na soláthróirí a bhí i gceist, bhain 110 teagmháil le Banc na hÉireann, bhain 55 leis an AIB, 49 leis an PTSB agus 34 leis an Ulster Bank faoi dhá rangú do cheanteideal Cuntas Reatha, Lóisteálacha /Aistarraingtí (30 teagmháil) agus ATM Cárta Creidmheasa (26). Tá Úsáid Calaoiseach ar an príomhshaincheist is mó a bhfuil taifeadadh déanta uirthi le líon iomlán teagmhálacha de 28

Bhí 255 teagmháil ann maidir le hiasachtaí sa bhliain 2016. Astú sin, bhain 146 teagmháil le saincheisteanna iasachtaí pearsanta, lena n-áirítear, 49 teagmháil maidir le hiasachtaí a diúltaíodh, bhain leath acu sin (23 teagmháil) le saincheisteanna Biúro Creidmheasa na hÉireann¹ (ICB) 20, Riaráistí & Fiacha.

Ar na príomhshaincheisteanna a ardaíodh faoi na 254 teagmhála a rinneadh taifeadadh orthu faoi Chártaí Creidmheasa, bhain 48 le hIdirbhearta faoi Dhíospóid agus bhain 38 acu le “hAisíocaíocht ar an gCuntas” tráth a raibh fiosrúchán á dhéanamh ag an tomhaltóir maidir le haisíocaíocht nó ar cuireadh eolas ar fáil don tomhaltóir conas aisíocaíocht a lorg. Bhí 45 teagmháil ann freisin maidir le Muirir/Táillí & Rátaí Úis, bhain 19 acu sin le Dleacht Stampa Rialtais. Bhí Banc na hÉireann (44), AIB (31) agus Avant Card (29) ar na soláthróirí ag a raibh an líon teagmhálacha ab airde faoi Chártaí Creidmheasa le linn na tréimhse.

7. Oideachas ar airgeadas

	Iomlán ag Ráithe 1	Iomlán ag Ráithe 2	Iomlán ag Ráithe 3	Iomlán ag Ráithe 4
Cainteanna maidir le scileanna airgeadais ar feadh an tsaoil	12	21	35	48
An líon daoine aonair ar tugadh scileanna airgeadais ar feadh an tsaoil chomh fada leo	440	870	1,335	1,780

1. Is ionann Biúro Creidmheasa na hÉireann agus leabharlanna leictreonach nó bunachar sonraí ina bhfuil eolas maidir le feidhmiú comhaontuithe creidmheasa idir institiúidí airgeadais (m.sh. bainc, comhar creidmheasa, cumainn fhoirgníochta) agus iasachtaithe.

Aguisín 4: Sprioc 4

Méadrach	Iomlán
Líon na seimineár inmheánach a tionóladh	11
Líon na gcúrsaí inmheánacha a reáchtáladh	23
Líon na foirne a d'fhreastail ar chúrsaí oiliúna inmheánacha	360
Líon na gcúrsaí oiliúna seachtracha ar freastalaíodh	20
Líon na bhfolúntas a líonadh	33

