

# An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

Tuarascáil Bhliantúil 2020





# Clár na nÁbhar

2020 i bhfigiúirí.....	2
Ón gCathaoirleach.....	4
Sprioc Straitéiseach 1.....	8
Sprioc Straitéiseach 2.....	21
Sprioc Straitéiseach 3.....	33
Sprioc Straitéiseach 4.....	46
Faisnéis Chorparáideach.....	53
Aguisín 1: Cairt Eagrúcháin.....	59
Aguisín 2: Liosta um Chosaint Tomhaltóirí.....	60
Aguisín 3: Ráiteas faoi Rialú Inmheánach.....	64
Aguisín 4: Dualgas na hearnála poiblí .....	67

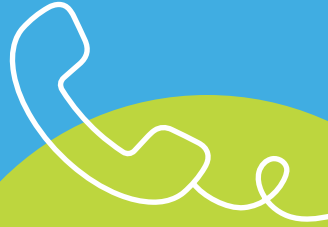
# 2020 i bhfigiúirí

Thug  
**1,940,081**  
cuairt ar an suíomh idirlín



Rinne  
**48,603**

tomhaltóir teagmháil  
lenár líne chabhrach



**5**

comhghníomh le  
húdaráis faireachais  
margaidh eile an AE

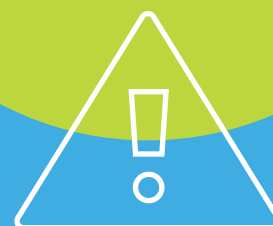


Bhain  
**1,064**

baill foirne in  
eagraíochtaí ar fud na  
hÉireann leas as ár gclár  
oideachais airgeadais  
*Money skills for life*

**185**

cuairt ar shiopaí chun  
monatóireacht a dhéanamh  
ar chomhlíonadh an dlí um  
chosaint tomhaltóirí

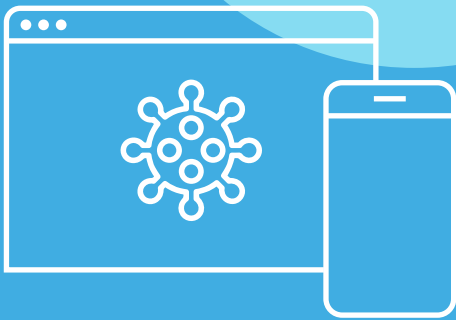


# An chéad

ciontú coiriúil in Éirinn as gnóthas a chuir a stádas mar thrádálaí faoi cheilt

82,224

cuairt ar an mol  
faisnéise COVID-19  
ar líne



43

cinntí cumaisc  
eisithe

Líonadh

32

post ar fud na  
heagraíochta



6,836

síntiúsóir lenár  
nuachtlitir tomhaltóra

# Ón gCathaoirleach



Is féidir liom a rá go muiníneach gur bliain faoi leith a bhí ann in 2020. Choinnigh paindéim COVID-19 greim daingean ar an domhan ar fad agus tá sé deacair a chur i bhfocail an chaoi a bhfuil cúrsaí do thomhaltóirí,

do ghnólachtaí, don CCPC agus dár bhfoireann. Anuraidh, labhair mé faoi na dúshláin a leanann go fóill agus atá fós le sárú ag an CCPC chun freastal ar na héilimh mhéadaitheacha ar ár seirbhísí. Is cinnte nár thuig mé conas a dhéanfaí muid féin, agus na seirbhísí a sholáthraimid, a thástáil chomh dian sin le linn na bliana a bhí amach romhainn. Ach táim an-bhródúil go bhfuil mé ábalta a rá go ndeachaigh an CCPC in oiriúint go tapa do chúrsaí, agus choinníomar an bhunobair a bhí ar siúl againn ar an mbóthar ceart.

Mar aon le gach comhlacht eile san earnáil phoiblí agus san earnáil phríobháideach, cuireamar tús le 2020 le pleananna agus cuspóirí soiléire maidir leis an méid a theastaigh uainn a bhaint amach i rith na bliana. Ach, b'éigean dúinn athchalabru go gasta mar bhí borradh mór san éileamh ar sheirbhísí an CCPC, go háirithe ó thomhaltóirí agus iad ag déileáil le laethanta saoire, eitiltí, imeachtaí agus raon saincheisteanna eile a cuireadh ar ceal. De réir mar a bhog thomhaltóirí chuig siopadóireacht ar líne, d'oibríomar lena chinntiú go raibh siad ar an eolas faoina gcearta agus nach mbainfeadh gnóthais leas as na cúinsí. I bhfianaise an mhéadaithe ar an éileamh ar tháirgí áirithe, d'oibríomar freisin chun tomhaltóirí a chosaint maidir leis na rioscaí a bhaineann le hearraí faoi bhun caighdeáin, agus thugamar freagra ar mhéadú ar fhiosrúcháin ó ghnólachtaí a bhí ag lorg faisnéise agus comhairle faoi ábhair ar nós na caighdeáin sábháilteachta atá riachtanach do Threalamh Cosanta Pearsanta (TCP) agus maisc aghaidhe neamh-TCP do thomhaltóirí.

Cé gur mhéadaigh gníomhaíocht ar go leor dár seirbhísí, bhí tionchar mór ar chuid dár gcuid oibre

eile mar is minic nach bhféadfaí cuardaigh agus cigireachtaí fisiciúla a dhéanamh ar chúiseanna sláinte poiblí. Mar thoradh air sin d'aistriomar ár bhfócas chuig cigireachtaí ar líne, agus i rith na bliana rinneamar scrúdú ar níos mó ná 97 suíomh idirlín maidir le comhlíonadh an dlí um chosaint tomhaltóirí. Chuaigh ár n-imscrúdaitheoirí coiriúla in oiriúint do chúrsaí freisin chun bealaí a aimsiú chun cigireachtaí spriocdhírthe a dhéanamh go sábháilte agus chun leanúint ar aghaidh lena gcuid imscrúduithe d'ainneoin na gcúinsí. Mar thoradh ar cheann acu seo tharla an chéad chiontú coiriúil in Éirinn as gnóthas a chuir a stádas mar thrádálaí faoi cheilt agus iad ag díol carranna. Cuireadh ár n-imscrúduithe ticéadaithe agus árachas gluaisteáin chun cinn freisin, mar d'eisiomar réamhthorthaí in imscrúdú amháin agus d'iarramar ordú ón Ard-Chúirt maidir le comhaontú le Ticketmaster Ireland. Lean ár gcuid oibre ar chumaisc ar aghaidh, agus aistríodh an rialú cumaisc ó pháipéar-bhunaithe go dtí ar líne agus fuaireamar ainmniú reachtúil ionas go bhféadaimis éisteachtaí cianda ó bhéal a reachtáil in imscrúduithe cumaisc Chéim 2. I rith na bliana, léirigh foireann CCPC solúbthacht agus sofhreagrúlacht iontach maidir lena gcuid oibre a oiriúnú do na cúinsí d'fhonn an tionchar ar sheachadadh ár gcuid oibre a íoslaghdú. Murach an fheidhmiú eisceachtúil seo ón bhfoireann, ní bheadh an CCPC in ann feidhmiú chomh maith sin.

Cé go léiríonn an tuarascáil seo go leor den aschur infheicthe de chuid obair an CCPC, is é an rud nach bhfuil chomh soiléir sin an iarracht agus an diongbháilteacht sa chúlra ónar tháinig na torthaí seo. Ar fud na heagraíochta ar fad, rinne an sárobair agus níos mó ná sin chun ár seirbhísí a chothabháil, agus in go leor cásanna iad a mhéadú, chun tacú le tomhaltóirí agus le gnóthais. D'aistrigh ár bhfoireann TF ár bhfórsa saothair iomlán go cianobair ar an dá luas, ag tacú le gach ball foirne tosú arís san áit ar stop siad san oifig. Bhí páirt mhór ag ár bhfoirne um Fhorbairt Eagrúcháin agus Seirbhísí Corparáideacha freisin maidir leis an eagraíocht a choinneáil ag imeacht, próisis thábhachtacha a chur in oiriúint agus ag cinntiú gur tacaíodh leis an bhfoireann. D'fhreagair ár líne chabhrach a lán fiosruithe ó thomhaltóirí agus d'fhorbraíomar mol faisnéise COVID-19 ar ár suíomh idirlín chun acmhainn chuimsitheach a sholáthar do thomhaltóirí a nuashonraíodh go leanúnach chun cúrsaí atá ag síorathrú a léiriú.

Seo mo thuarascáil bhliantúil dheireanach mar Chathaoirleach, mar críochnóidh mo théarma i mí Dheireadh Fómhair 2021. Agus mé ag breathnú siar ar na sé bliana ó bunaíodh an CCPC, cé nach féidir 2020 a chur i gcomparáid le blianta eile, is iomaí athrú agus dúshlán mór eile a ndeachaigh muid i ngleic leo roimhe seo. Sa deireadh, rinneadh an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí agus an tÚdarás Iomaíochta a chónascadh i mí Dheireadh Fómhair 2014. Faoin am seo, bhí Éire fós faoi thionchar éifeachtaí na géarchéime airgeadais domhanda agus an fhóirithint ina dhiaidh sin. Bhí an t-airgead gann, bhí muid gann ar fhoireann san eagraíocht agus muid roinnte idir dhá áitreabh. Ó shin i leith tá na heagraíochtaí oidhreachtá curtha le chéile againn, bhogamar chuig áitribh nua, mhéadaigh muid líon na foirne níos mó ná 60%, agus tá cuntas teiste láidir againn maidir le forfheidhmiú, comhlíonadh agus faisnéis do thomhaltóirí. Le chéile thugamar faoi a lán de na dúshláin mar dheiseanna agus bhaineamar a lán amach.

Ba mhaith liom an deis seo a thapú chun buíochas a ghabháil le baill foirne agus iarbhail foirne, as a gcuid oibre thar na blianta. Creidim gut fhág gach duine a rian ar bhealach éigin agus sin an fáth go bhfuil an CCPC mar atá inniu, agus ba mhór an onóir dom a bheith ag obair in éineacht libh agus an eagraíocht a threorú.

Ag breathnú chun cinn, beidh go leor dúshlán amach roimh mo chomharba, go háirithe ó thaobh déileáil le hiarmhairtí COVID-19 agus an Breatimeacht. Ach tá forbairtí dearfacha romhainn freisin a rachaidh chun leasa agus a thabharfaidh dúshlán don CCPC, mar leathnóidh reachtaíocht nua maidir le hiomaíocht, cosaint tomhaltóirí agus sábháilteacht táirgí ár raon feidhme agus méadófar freisin ár gcumhachtaí forfheidhmithe. Táim muiníneach go dtabharfaidh saineolas agus díograis ár bhfoireann an CCPC trí na dúshláin seo. Táim féin ag tnúth go mór le rath leanúnach an CCPC a fheiceáil amach anseo.



**Isolde Goggin**

Cathaoirleach

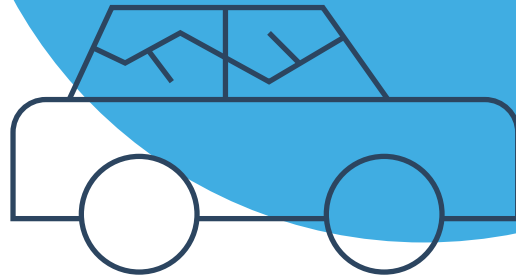
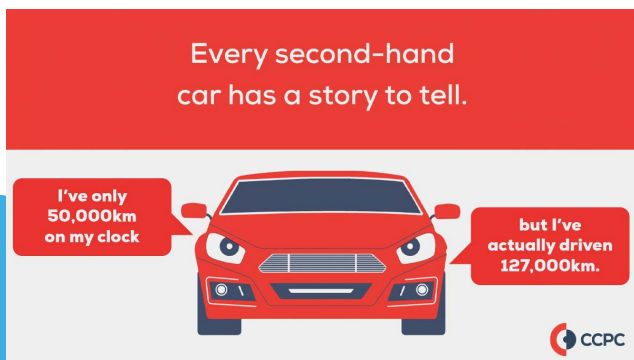


## Cás-staidéar: Earnáil na ngluaisteán

Le roinnt blianta, bhí an CCPC an-ghníomhach in earnáil na ngluaisteán. Is ceannach suntasach é carr a cheannach, ní hamháin ó thaobh airgeadais de: is cinneadh tábhachtach é ó thaobh sábháilteachta freisin. Bíonn teagmhálacha tomhaltóra, faisnéis a bhailimid trí ghearáin agus ár monatóireacht agus faisnéis margaidh féin bunaithe ar ár gcuid oibre san earnáil seo. Cé go raibh tionchar suntasach ar na seirbhísí cúirte in 2020, leanamar orainn ag gnóthú torthaí suntasacha do thomhaltóirí, lena n-áirítear an chéad chiontú in Éirinn as gníomhú mar ‘thrádálaí faoi cheilt’. Leanamar lenár gcuid oibre freisin ag cabhrú le tomhaltóirí tuiscint a fháil ar na céimeanna ba chóir dóibh a ghlacadh má tá carr ar athlámh á cheannach acu.

### Coireacht feithicle

Éilíonn dlí na dtomhaltóirí ar thrádálaithe a bheith trédhearcach agus faisnéis chruinn a sholáthar do thomhaltóirí le cur ar a gcumas a gceannach a dhéanamh ar bhonn iomlán eolasach. Má cheannaíonn tomhaltóir ó thrádálaí tá cearta láidre aige de réir dlí. Ní féidir le trádálaí éileamh bréagach a dhéanamh nó a thabhairt le tuiscint go bhfuil sé ag gníomhú i gcáil phearsanta seachas i gcáil ghnó. Mura nochtann déileálaí gluaisteán go bhfuil carr á dhíol acu le linn a ghnó, d’fhéadfadh sé go mbeadh siad ciontach as dul i mbun díolachán trádálaí faoi cheilt, rud atá in aghaidh an dlí. D’fhéadfaí a mheas freisin gur cleachtas tráchtála míthreorach faoin dlí um chosaint tomhaltóirí é faisnéis ábhartha a fhágáil ar lár nó a cheilt, mar shampla léamh bréagach odaiméadar a sholáthar.



In 2017, fuair an CCPC gearán ó thomhaltóir a cheannaigh feithicil ó dhuine aonair, James Hughes. Cúpla mí ina dhiaidh sin, nuair a bhí deisiúcháin á ndéanamh ar an bhfeithicil, fuair an tomhaltóir amach go raibh an ‘clog athshocraithe’ san feithicil. Bhí roinnt lochtanna meicniúla leis an gcarr freisin, agus bhí ar an tomhaltóir iad a dheisiú ar a gcostas féin. Mar thoradh air sin, cuireadh in iúl don tomhaltóir nach raibh an carr ródacmhainneach. Chuir an CCPC tús le himscrúdú inar tháinig líon saincheisteanna eile chun solais maidir leis an gcaoi a rinne James Hughes a ghnó díolachán gluaisteán a riaradh. Áiríodh leis seo an cleachtas é féin a léiriú mar dhíoltóir “príobháideach” ar ardán fógraíochta rangaithe DoneDeal.ie. Agus é seo á dhéanamh aige, bhí James Hughes á chur féin i láthair do thomhaltóirí mar dhíoltóir príobháideach seachas mar thrádálaí atá gníomhach sa ghnó díolachán gluaisteán. Is sárú é an ghníomhaíocht seo ar alt 55 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 a deir nach féidir le trádálaí uirioll a dhéanamh go bhfuil siad ag gníomhú mar thomhaltóir nuair nach bhfuil. Tá sé míthreorach é sin a dhéanamh mar, nuair a cheannaíonn tomhaltóir ó thomhaltóir eile, ní dhéantar iad a chosaint leis an dlí um chosaint tomhaltóirí, ach déantar iad a chosaint nuair a cheannaíonn siad ó thrádálaí.

Tar éis imscrúdú an CCPC, phléadail James Hughes ciontach i gcion amháin as faisnéis bhréagach a sholáthar faoi stair mhíleáiste mótarfeithicil don tomhaltóir agus trí chion as mótarfeithicil a fhógairt le díol mar dhíoltóir “príobháideach”. I mí Iúil 2020, cuireadh pianbhreith ar an Uasal Hughes as gach ceann de na ceithre chion. Gearradh téarma príosúin ceithre mhí air, curtha ar fionraí ar feadh dhá bhliain. Ordaíodh dó freisin costais € 2,500 a íoc leis an CCPC agus cúiteamh a íoc leis an tomhaltóir. Ba é seo an chéad chiontú in Éirinn a bhain le gnóthas a chuir a stádas mar thrádálaí faoi cheilt. Bhí an cás seo mar rabhadh láidir do thrádálaithe á



gceilt féin mar dhioltóirí príobháideacha. Déanann trádálaithe faoi cheilt dochar do thomhaltóirí agus do thrádálaithe dlísteanaigh.

Anuraidh, rinneamar roinnt iniúchtaí gan réamhfhógra ar thrádálaithe gluaisteán a raibh amhras fúthu gur dhiol siad gluaisteáin le clog athshocraithe nó a bhí i dtimpiste roimhe seo. I mí Dheireadh Fómhair, fuair an CCPC cúnamh ó chomhghleacaithe de chuid Biúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Choireacht Eacnamaíocht, Aonad an Gharda Síochána um Imscrúdú Mótarfheithiclí Goidte agus Gardaí áitiúla faoi éide, chun sraith iniúchtaí gan réamhfhógra a dhéanamh ar gharáistí agus ar dhéileálacha gluaisteán athlámhe i mBaile Átha Cliath agus i gCill Dara thar trí lá. Rinne foirne Oifigeach Údaraithe ón CCPC iniúchadh ar fheithiclí le haghaidh fianaise go bhféadfadh trádálaithe a bheith ag sárú an dlí um chosaint tomhaltóirí. Bhí na trádálaithe go léir a sainathnódh le haghaidh iniúchadh faoi réir gearáin iolracha leis an CCPC in 2020 maidir le gluaisteáin le clog athshocraithe nó a bhí i dtimpiste roimhe seo a dhíol.

## Ag cabhrú le tomhaltóirí

Níl i bhforfheidhmiú ach cuid amháin d'obair an CCPC chun tomhaltóirí a cheannaíonn gluaisteáin athlámhe a chosaint. In 2020, chuireamar faisnéis ar fáil freisin do níos mó ná 1,800 tomhaltóir trínár líne chabhrach faoina gcearta agus iad ag ceannach, nó a gcearta chun aghaidh a thabhairt ar fhadhbanna tar éis dóibh carr athlámhe a cheannach.



I mí Mheán Fómhair, sheolamar feachtas feasachta tomhaltóirí maidir le ceannach carr athlámhe. Chuir an feachtas tomhaltóirí ar an eolas faoi na rudaí ar chóir breathnú orthu sula gceannaíonn siad carr athlámhe lena n-áirítear stair an ghluaisteáin a sheiceáil. Bhí an feachtas ar bun ar feadh ceithre seachtaine, agus áiríodh ann fógraíocht ar Bhus Átha Cliath, raidió, fuaim dhigiteach agus taispeánt dhigiteach, YouTube agus na meáin shóisialta. D'oibríomar le Carzone freisin, agus chuireamar "CCPC Used Car Guide" ar fáil do thomhaltóirí atá ar taispeánt ar an gcuid gluaisteán athlámhe de carzone.ie. Fuair leathanach lamairne an fheachtais 14,017 amharc le linn an fheachtais.

*"Chuir mé féin agus m'fhear céile ríomhphost chuig garáiste an ghluaisteáin ag déanamh cur síos ar na torthaí a fuairamar sa tuarascáil seiceála ar stair an ghluaisteáin agus d'iarr muid aisíocaíocht ar ár n-éarlais €500. Mar a mhol an CCPC, tugadh fráma ama le haghaidh freagra a fháil agus chuireamar in iúl freisin go raibh comhairle an CCPC á lorg againn. Táimid sásta a dhearbhu gur aisíocadh an éarlais €500 inár gcuntas bainc cúpla lá ina dhiaidh sin. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leis an CCPC as an gcomhairle an-chabhrach a tugadh dúinn. Creidim gur chabhraigh sé go mór liom go raibh mé abalta an reachtaíocht ábhartha a lua."*

– Aiseolas ó dhuine a ghlaigh ar an líne chabhrach

## Imscrúdú maidir le hárachas gluaisteáin

Anuraidh, rinneamar dul chun cinn suntasach inár n-imscrúdú ar dhlí na hiomaíochta san earnáil árachas gluaisteáin príobháideach. I mí Mheán Fómhair, d'eisíomar réamhthorthaí chuig cúig árachóir, chuig cumann trádála tionscail árachais agus chuig bróicéir árachais.

Tá tuilleadh faisnéise faoin imscrúdú seo ar leathanaigh 15 agus 16.

# Spríoc Straitéiseach 1

Bainfimid úsáid as ár gcumhachtaí reachtúla chun cur le comhlíontacht leis an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí, ag tabhairt faoi ghníomhartha forfheidhmithe nuair is cuí.

1



## Buaicphointí

### Córas éifeachtach cumaisc a oibriú

I rith na bliana, cuireadh an CCPC ar an eolas faoi 41 cumasc (laghdú 13% i gcomparáid le 2019). D'éisíomar 43 cinneadh, 11 acu sin maidir le hidirbhearta a cuireadh in iúl ag deireadh 2019 agus dá bhrí sin a tugadh ar aghaidh go dtí 2020. Bhí tiomantais de dhíth ar cheann de na hidirbhearta ceadaithe chun ár gceadú a fháil. Thug an CCPC faoi imscrúdú leathnaithe Chéim 1 maidir le 15 idirbheart, agus cuireadh péire acu ar aghaidh mar imscrúduithe Chéim 2. Críochnaíodh gach imscrúdú Céim 1 neamh-bhreisithe le linn meánfhad 22.9 lá oibre, laghdú ar 24.7 lá oibre in 2019. I measc na hidirbhearta a cuireadh in iúl dúinn, ba iad na hearnálacha is suntasaí in 2020: 'Faisnéis agus Cumarsáid' le naoi bhfógra, agus 'Cúram Sláinte' ina dhiaidh sin a raibh ocht bhfógra ann. Bhí laghdú ar líon na bhfógraí maidir le hidirbhearta in earnálacha na ngluaisteán agus an eastáit réadaigh, i gcomparáid le 2019.

### Nós imeachta simplithe um fhógra cumaisc a thabhairt isteach

I mí Iúil, thugamar isteach nós imeachta simplithe maidir le fógraí cumaisc (SMNP). Faoin SMNP, ní cheanglaítear faisnéis áirithe a sholáthar do pháirtithe faoi chumaisc nó éadálacha nach n-ardaíonn imní suntasacha iomaíochta. Soláthraíonn córas an SMNP buntáistí éifeachtúlachta do ghnólachtaí trí riachtanais laghdaithe maidir le fógraí agus amlínte níos tapa ó thaobh cinntí. Tugadh isteach an SMNP tar éis anailís shuntasach a bheith déanta ag an CCPC, lena n-áirítear comhairliúchán poiblí seachtrach ar an seoladh beartaithe agus comhairliúchán poiblí eile ar an bpróiseas féin. Idir Iúil agus Nollaig 2020, glacadh le seacht gcumasc faoin SMNP, le meántréimhse ama 13.4 lá oibre le haghaidh cinneadh.

## Tomhaltóirí a choinneáil slán

Tá an CCPC freagrach as reachtaíocht a fhorfheidhmiú a bhaineann le sábháilteacht agus comhlíonadh raon leathan táirgí neamhbhia atá beartaithe do thomhaltóirí agus atá clúdaithe ag cúig Threoir agus Rialachán AE. Tá sé mar aidhm againn a chinntiú nach gcruthaíonn earraí atá curtha ar mhargadh na hÉireann riosca do thomhaltóirí. Déanaimid imscrúdú gach aon bhliain ar na céadta táirge a d'fhéadfadh a bheith fabhtach, cuirimid tomhaltóirí ar an eolas maidir le haisghairmeacha táirgí agus cuirimid tomhaltóirí in Éirinn ar an airdeall maidir le fógraí sábháilteachta i mBallstát AE eile.



### Ár gcuid oibre le lucht Custaim

In 2020, rinne an lucht Custaim tuairim is 200,000 aonad táirge a tharchur chuig an CCPC. Áiríodh i measc na dtáirgí sin maisc aghaidhe TCP agus clúdaigh aghaidhe, bréagáin éagsúla, speaclaí gréine, áiseanna snámha, bainc chumhachta, luchtairí agus táirgí leictreacha ísealvoltais eile. I ndiaidh dúinn imscrúdú a dhéanamh, chinneamar nár chomhlíon tuairim is cúig cinn de na lastais sin, ina raibh thart ar 59,000 táirge, na riachtanais sa reachtaíocht um shábháilteacht táirgí. Rinneadh gníomh ceartaitheach chun a chinntiú go raibh na táirgí sin sábháilte sula gcuirfí ar mhargadh na hÉireann iad nó i gcásanna áirithe, rinneadh na táirgí a dhiúscairt nó a athonnmhairiú.



In 2020, rinneamar fógraí forfheidhmiúcháin a sheirbheáil ar thrí allmhaireoir chun bréagáin leanaí, nár chomhlíon na caighdeáin sábháilteachta riachtanacha AE, a ghabháil agus a dhiúscairt.

I mí na Samhna, sheolamar thart ar 50,000kg de bhréagáin neamshábháilte lena ndiúscairt. Eisíodh píosaí físe den scrios chuig na meáin mar chuid d'fheachtas chun meabhrú do thomhaltóirí faoin tábhacht a bhaineann le marcanna CE agus seiceálacha sábháilteachta eile agus bronntanais Nollag á gceannach acu, go háirithe maidir le bréagáin do leanaí.

### Cigireachtaí comhlíontachta réamhghníomhacha

I rith na bliana, thugamar faoi chigireachtaí réamhghníomhacha chun monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh agus chun feasacht a ardú ar oibleagáidí gnólachtaí faoin dlí maidir le sábháilteacht táirgí. I mí na Nollag, rinneamar cigireachtaí ar thrádálaithe margaidh i lár chathair Bhaile Átha Cliath. Breathnaíodh ar bhréagáin agus ar tháirgí leictreacha, ar ábhar imní iad, le linn na n-iniúchtaí seo agus tugadh aird na ngnólachtaí ábhartha orthu.

In 2020, chuidigh an CCPC leis na Gardaí le Operation Bannister oibríocht a bhí dírithe ar ghnólachtaí a raibh baint acu le díol táirgí leictreonacha góchumtha ar bhain

saincheisteanna amhrasta maidir le sábháilteacht táirgí leo. Comhordaíodh an oibríocht le roinnt gníomhaireachtaí eile lena n-áirítear; Biúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Imscrúdú Coiriúil, Biúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Inimirce, an Biúró um Shócmhainní Coiriúla agus gníomhaireachtaí eile. Ghabh Gardaí thart ar 15,000 earra, a chreidtear a bheith ina dtáirgí góchumtha, le linn na hoibríochta, chomh maith le thart ar 10,000 earra pacáistithe ar a raibh ainmneacha brandaí áirithe.

### Trealamh Cosanta Pearsanta

Is é an CCPC Údarás Faireachais Mhargaidh na hÉireann (MSA) le haghaidh maisc aghaidhe TCP atá beartaithe le húsáid ag tomhaltóirí, agus maisc cosanta nó cumhdaigh aghaidhe. I mí Aibreáin, d'eisigh an AE moladh maidir le faireachas margaidh ar TCP le linn na géarchéime COVID-19 a rinne leasú ar na rialacha sábháilteachta táirgí le linn tréimhse na géarchéime. Mar gheall air seo, fuair an CCPC líon mór ceisteanna ó allmhaireoirí a raibh sé i gceist acu TCP a allmhairiú agus a bhí ag lorg soiléirithe maidir leis na rialacha sábháilteachta táirgí a cuireadh i bhfeidhm. Chun a chinntiú go raibh cur chuige comhsheasmhach ann maidir le faireachas margaidh ar TCP, chuamar i dteagmháil le lucht Custaim, leis an Údarás Sláinte agus Sábháilteachta agus le MSAnna eile ar fud na hEorpa maidir le TCP.





I mí Bealtaine, d'éisigh an Rialtas moladh gur cheart do thomhaltóirí clúdaigh aghaidhe, cosúil le maisc chosanta, a chaitheamh chun stop a chur le scaipeadh COVID-19. Ar iarratas ón CCPC, bhunaigh Údarás um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann grúpa oibre, ina raibh ionadaithe ón CCPC, chun caighdeán sonraíochta a fhorbairt do mhaisc chosanta. Is í aidhm na sonraíochta a chinntiú go bhfuil maisc chosanta sábháilte do thomhaltóirí. Soláthraíonn sé soiléireacht freisin do tháirgeoirí maisc chosanta maidir leis na caighdeáin sábháilteachta táirgí a gcaithfidh siad a chomhlíonadh. Ghlac an CCPC páirt freisin i ngrúpa oibre de chuid an Choimisiúin Eorpaigh a d'fhorbair sonraíocht AE do mhaisc chosanta.

D'fhoilsíomar treoir do ghnólachtaí maidir leis na sonraíochtaí nua chun cabhrú leo maisc aghaidhe tomhaltóra atá sábháilte agus comhlíontach a chur ar an margadh. Thapaigh muid an deis seo freisin chun a chur i gcuimhne do ghnólachtaí go gcaithfidh siad faisnéis chruinn a sholáthar maidir le cineálacha agus cuspóir na maisc aghaidhe tomhaltóra a dhíolann siad. Rinne an Cathaoirleach, Isolde Goggin agallamh ar 'Morning Ireland' agus bhí na treoirlínte le feiceáil go forleathan ar fud na craolacháin náisiúnta agus réigiúnacha agus ar na meáin ar líne. Chuamar i dteagmháil leis an Roinn Sláinte maidir le comhairle an Rialtais ó thaobh cumhdaigh aghaidhe chun a chinntiú go gcuirfí saincheisteanna cosanta tomhaltóirí agus sábháilteachta táirgí san áireamh.

## Comhghníomhartha le comhghleacaithe san AE

In 2020, d'oibrigh an CCPC lenár gcomhghleacaithe ar fud an AE i ngníomhaíochtaí comhordaithe faireachais margaidh ar mhaithe le sábháilteacht táirgí. Leis an obair seo is féidir linn dul i dteagmháil le húdaráis faireachais margaidh eile maidir le feachtais thástála ar leith do tháirgí áirithe. Soláthraíonn sé ardán freisin d'eagraíochtaí cosúil leis an CCPC chun smaointe agus dea-chleachtais a mhalartú chun cineálacha cur chuige, modheolaíochtaí, uirlisí praiticiúla agus treoirlínte a fhorbairt. D'éascaigh an Coimisiún Eorpach na Gníomhaíochtaí Comhordaithe seo ar Shábháilteacht Táirgí (CASP) agus áiríodh orthu:

- Measúnú Riosca agus Modheolaíochtaí CASP: Ba é scóip na gníomhaíochta CASP seo cáipéisíocht treorach a fhorbairt le haghaidh cur chuige comhoiriúnaithe i leith measúnuithe riosca san AE. Foilseofar an treoir in 2021.
- Nead linbh CASP, málaí codlata agus leaba linbh le taobh na leapa: Áiríodh leis an ngníomhaíocht seo, a bhain go sonrach le táirgí, na rioscaí sábháilteachta a shainaithint, agus comhréireacht táirgí leanbh a thástáil agus a mheas lena n-áirítear neadacha linbh, comh-leaba agus málaí codlata. Bhí an ghníomhaíocht sin fós ag dul ar aghaidh ag deireadh na bliana 2020.
- Custaim CASP: Dhirigh an ghníomhaíocht seo ar chomhoibriú a fhorbairt idir údaráis faireachais margaidh agus údaráis Chustaim, lena n-áirítear malartuithe faisnéise, dea-chleachtas a roinnt agus gníomhaíochtaí a chomhordú.



- Feachtas faisnéise CASP: Ba é príomhchuspóir na gníomhaíochta seo an t-eolas, na scileanna agus bunús teoriciúil a sholáthar do na MSAnna rannpháirteacha sna cuir chuige/modheolaíochtaí dea-chleachtais a úsáidtear i mbainistiú agus i seachadadh feachtais faisnéise éifeachtacha. Chlúdaigh na modúil pleanáil, straitéis, lucht féachana agus teachtaireachtaí, caidreamh leis na meáin, aimplíú digiteach agus cumarsáid ghéarchéime. Ghlac baill foirne ón CCPC páirt i ngach ceann de na sé mhodúl ábhair agus i modúl ad-hoc eile maidir le cumarsáid ghéarchéime mar thoradh ar COVID-19.
- CASP Corona 2020: Tugadh faoin ngníomhaíocht ad-hoc seo mar fhreagairt ar COVID-19. Díriodh an ghníomhaíocht táirge-shonrach seo ar tháirgí a úsáideann tomhaltóirí go minic chun cosc a chur ar tholg, nó leathadh galar tógálach nó i gcóireáil galar tógálach freisin. Tá an CCPC dírithe ar shampláil, ar mheasúnú a dhéanamh agus ar thástáil maisc aghaidhe TCP. Bhí an ghníomhaíocht sin fós ag dul ar aghaidh ag deireadh na bliana 2020.

## Comhlíonadh an dlí maidir le cosaint tomhaltóirí a chinntiú

In 2020, bhí tionchar gan fasach ag COVID-19 ar thomhaltóirí agus ar ghnólachtaí. Bhí gníomhaíocht an CCPC ag tús na paidéime dírithe go príomha ar mhonatóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh na gceanglas maidir le praghsáil táirgí ar áitribh. Thugamar cuairt ar 185 siopa agus rinneamar seiceáil ar níos mó ná 1,300 earra le fáil amach an raibh trádálaithe ag comhlíonadh a n-oibleagáidí faoin reachtaíocht maidir le praghsáil táirgí. De réir mar a bhí gníomhaíocht iniúchta ar áitribh ag éirí níos teoranta mar gheall ar shrianta agus leis an dóchúlacht go n-aistreadh go leor tomhaltóirí chuig ceannach ar líne, dhírigh muid ar chigireachtaí comhlíontachta ar líne. Rinneamar iniúchadh ar níos mó ná 50 suíomh idirlín, a bhí ag díol earraí agus seirbhísí, chun a chinntiú go raibh na ceanglais reachtaíochta cosanta tomhaltóirí seo a leanas á gcomhlíonadh:

- Praghsáil Táirgí.
- Treoir um Chearta Tomhaltóirí.

- Treoir um Sheirbhísí Íocaíochta.
- Ríomhthráchtáil
- Cleachtais Tráchtála Éagóracha
- Dearbháin Bronntanais.
- Réiteach Díospóidí Ar Líne.

Rinneadh 47 suíomh idirlín eile a mheas mar chuid de fhreagairt níos leithne an CCPC ar COVID-19 agus saincheisteanna tomhaltóra atá ag teacht chun cinn. San iomlán, rinne an CCPC scrúdú ar níos mó ná 100 suíomh idirlín trádálaithe chun athbhreithniú a dhéanamh ar a gcomhlíonadh le riachtanais chosanta tomhaltóirí. Chuidigh scrúdú ar shuíomhanna idirlín trádálaithe lenár gcuid gníomhaíochtaí a threorú agus i roinnt cásanna rinneadh gníomh forfheidhmithe a chur i bhfeidhm. Chomh maith lenár gcuid oibre ar leibhéal na hEorpa, ag tús COVID-19, scríobh an CCPC chuig 11 de na hardáin agus na margáil ar líne is mó in Éirinn, ag cur in iúl dóibh a n-oibleagáidí faoi reachtaíocht cosanta tomhaltóirí na hÉireann.

Chun a chinntiú nach mbainfeadh gnóthais úsáid as tomhaltóirí leochaileacha agus buartha, rinneamar monatóireacht ar thrádálaithe a bhí ag díol príomhtháirgí mar díghalrán lámh, maisc aghaidhe agus táirgí comhchosúla eile ar líne. Fuaireamar amach gur chosúil go raibh níos mó agus níos mó trádálaithe ar líne ag cur tomhaltóirí ar an eolas gur tugadh an TCP a bhí á dhíol acu d'ospidéal agus do sholáthraithe cúram sláinte eile. Ach ní raibh sé soiléir, an raibh na táirgí deonaithe seo oiriúnach le húsáid i suíomhanna cúram sláinte. Bhí imní orainn go bhféadfadh an t-eolas seo tionchar a imirt ar thomhaltóirí a bhí ag brath na táirgí seo a cheannach. Ag deireadh mí Aibreáin, d'éisíomar treoir do thomhaltóirí ag cur



comhairle orthu a bheith aireach faoi 'éilimh maidir le deontais' a bhí á dhéanamh ag trádálaithe agus iad ag siopadóireacht le haghaidh TCP ar líne. Mar thoradh air sin, chuir roinnt ardáin ar líne fógra suas ag cur in iúl dá gcustaiméirí nach gcuirfidís fógraí suas le haghaidh díghalráin lámh, maisc aghaidhe agus earraí gaolmhara.

**Féach leathanaigh 22 agus 23 chun tuilleadh faisnéise a fháil faoi rabhaidh a eisíodh do ghnólachtaí.**

## Na Rialacháin maidir le Gnóthais Earraí Grósaera 2016

Tá an CCPC freagrach as na Rialacháin 2016 maidir leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (Gnóthais Earraí Grósaera) a fhorfheidhmiú. Baineann na Rialacháin le miondíoltóirí agus mórdhíoltóirí bia agus dí in Éirinn a bhfuil láimhdeachas os cionn €50 milliún ar fud an domhain acu, nó atá mar chuid de ghrúpa cuideachtaí gaolmhara ar a dtugtar Gnóthais Earraí Grósaera Ábhartha (GEGÁ). Déanann an CCPC monatóireacht ar chur isteach na dTuarascálacha Bliantúla maidir

le Comhlíonadh (TBC) ó GEGÁ agus déanann siad cigireachtaí ar an láthair chun comhlíonadh na Rialachán a sheiceáil.

Faoi ghnáththosca, éilítear ar GEGÁ a chinntiú go gcuirtear isteach a TBC faoin spriocdháta reachtúil i mí Márta. I bhfianaise na gcúinsí agus an róil rithábhachtaigh a bhí ag GEGÁ i dtús na paindéime, thug an CCPC am breise do GEGÁ a gcuid TBC a chur isteach. Mar sin féin, rinne an CCPC athbhreithniú ar na TBC de réir na ngnáthchaighdeán lena chinntiú go raibh an fhaisnéis riachtanach go léir san áireamh.

Agus TBC á chur i gcrích, éilítear ar na GEGÁ faisnéis áirithe a sholáthar. Áirítear san fhaisnéis sin liosta de sholáthraithe áirithe, mionsonraí maidir lena gcomhlíonadh leis na Rialacháin, ag liostáil aon sárúithe a tharla le linn na tréimhse tuairiscithe agus sonraí maidir le hoiliúint foirne maidir leis na Rialacháin. Ag brath ar an leibhéal mionsonraí a cuireadh ar fáil sa TBC, chuamar i dteagmháil le roinnt de na GEGÁ lena chinntiú gur thuig siad a n-oibleagáidí go hiomlán agus gur sholáthraigh siad na sonraí a bhí riachtanach faoi na Rialacháin. Cé go ndearna an CCPC cigireachtaí ar an láthair le GEGÁ go luath in 2020, chuir an paindéim srian ar chigireachtaí breise a dhéanfaí níos déanaí sa bhliain murach sin.

Mar chuid dár ról, is féidir linn imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin a fhaightear i ndáil le sárúithe líomhnaithe ar na Rialacháin. Ní bhfuarthas aon ghearán den sórt sin sa bhliain 2020. Léirigh ár n-athbhreithniú ar na TBC go raibh feabhsúcháin déanta ag GEGÁ áirithe áit a d'ardaigh muid ceisteanna roimhe seo agus go ndearna roinnt GEGÁ tuilleadh feabhsuithe ar chleachtais áirithe.

## Rialachán um Ardán do Ghnólachtaí

Cuireadh tús leis an Rialachán um Ardán do Ghnólachtaí (P2B) an 12 Iúil 2020. Tá an CCPC freagrach as monatóireacht a dhéanamh ar chomhlíonadh agus forfheidhmiú an Rialacháin P2B. Is é cuspóir an Rialacháin P2B tacar rialacha a sholáthar a chruthaíonn timpeallacht chóir, thrédhearcach agus intuartha do ghnólachtaí agus do thrádálaithe ar ardáin ar líne agus chun féidearthachtaí éifeachtacha sásaimh a cheadú más gá. Meastar go gcosnófar tomhaltóirí an AE sa deireadh trí ghnólachtaí an AE a chosaint agus trí mhargadh níos thrédhearcaí agus níos cothroime a chruthú. In 2020, scríobh an CCPC chuig roinnt de na príomh-ardáin in Éirinn lena chinntiú go ndearna siad athbhreithniú ar a gcleachtais agus go raibh siad ag comhlíonadh na gceanglas faoin Rialachán. D'fhoilsigh an CCPC 'treoirilínte do ghnólachtaí' P2B freisin ar ár suíomh idirlín. Leagtar amach sa treoir seo na ceanglais atá i bhfeidhm anois do sholáthraithe seirbhíse idirghabhála ar líne agus do sholáthraithe innill chuardaigh ar líne.

## Ár gcuid oibre maidir le cosaint tomhaltóirí san Eoraip

An 17 Eanáir 2020, tháinig an Rialachán maidir le Líonra Comhoibríthe um Chosaint an Tomhaltóra 2017/2394/AE (Rialachán CCT) i bhfeidhm. Tháinig an píosa nua reachtaíochta seo in áit an Rialacháin CCT roimhe seo a bhunaigh líonra le haghaidh comhair idir údaráis inniúla maidir le cosaint tomhaltóirí ar fud Limistéar Eacnamaíochta na hEorpa. Tháinig athruithe tábhachtacha leis an Rialachán CCT maidir leis an gcaoi a bhfeidhmíonn an Líonra CCT mar aon leis an gcaoi a dtugtar cumhachtaí imscrúdaithe agus forfheidhmithe níos láidre d'údaráis inniúla. Chomh maith le ról an CCPC mar údarás inniúil, leanaimid orainn mar Oifig Teagmhála Aonair na hÉireann, atá freagrach as gníomhaíochtaí imscrúdaithe agus forfheidhmithe údaráis inniúla uile na hÉireann a chomhordú.

Faoin Rialachán CCT, féadfaidh aon údarás i dtír inar sáraíodh an dlí um chosaint tomhaltóirí a chumhdaítear leis an Rialachán CCT, a iarraidh ar a chomheagraíocht sa tír ina bhfuil an trádálaí bunaithe, beart a dhéanamh chun an sárú dlí seo a stopadh. Is féidir le húdaráis a chéile a chur ar an eolas faoi sháruithe féideartha a d'fhéadfadh scaipeadh chuig tíortha eile agus, le tacaíocht an Choimisiúin Eorpaigh, is féidir le húdaráis a gcur chuige a chomhordú maidir le dlí cosanta tomhaltóirí a chur i bhfeidhm chun dul i ngleic le sáruithe go forleathan.



Chruthaigh an CCPC aonad tiomnaithe CCT inár Rannán um Chosaint Tomhaltóirí. Dá bharr sin, mar chuid dár gcuid oibre leanúnaí sa Líonra CCT, thug an CCPC faoi roinnt gníomhaíochtaí in 2020.

- Ghlacamar páirt in dhá 'chuardach' Eorpach de chuid an CCT. Is éard atá sa chuardach ná sraith de sheiceálacha faireachais mhargaidh a dhéanann an Líonra CCT ar fud na hEorpa. Taispeánann na seiceálacha seo an bhfuil trádálaithe ag comhlíonadh a n-oibleagáidí faoin dlí maidir le cosaint tomhaltóirí. Sa chás go léiríonn na seiceálacha sáruithe a d'fhéadfadh a bheith ann, baineann an CCPC úsáid as a chumhachtaí lena chinntiú go ndéantar gníomh leigheasta. Ghlac an CCPC páirt in dhá chuardach in 2020:
  1. Scéiméireacht COVID-19: Tháinig borradh faoi scéiméireacht tomhaltóirí agus cleachtais mhargaidh éagóracha ar líne mar gheall ar an bpaindéim COVID-19. In 2020, rinneadh cuardach chun méid na bhfadhbanna seo a aithint. Áiríodh leis seo scagadh ar ardáin ar líne (mar Google agus Facebook) agus ar thrádálaithe a thairgeann táirgí a bhfuil éileamh mór orthu mar gheall ar an bpaindéim.
  2. Éilimh Ghlais: Le linn 2020, rinneadh cuardach chun a fháil amach an raibh éilimh 'ghlasa', a mbaineann trádálaithe úsáid astu, míthreorach. Cuirfidh torthaí an chuardaigh seo leis an measúnú iarmharta atá le hullmhú do thogra reachtach nua an AE chun tomhaltóirí a chumhachtú don aistriú glas.
- Ag tús na paindéime COVID-19, bhí imní ar Líonra an Cct faoi iomadú na dteicnící margaíochta meallta ar ardáin ar líne chun eagla na dtomhaltóirí a dhúshaothrú. Chun tacú le cur i gcoinne cleachtais den sórt sin, chomh maith leis an gcuardach, ghlac Líonra an CCT comhsheasamh maidir lena imní a cuireadh in iúl do na hardáin mhóra ar líne agus aontaíodh beart a dhéanamh.
- Trí Líonra an CCT, is féidir leis an CCPC iarratais ar fhaisnéis a fháil ó údaráis iniúla i dtíortha eile an AE agus iarratais ar fhorfheidhmiú, agus sin an áit a d'fhéadfaí a iarraidh orainn beart a dhéanamh in aghaidh trádálaí atá lonnaithe in Éirinn atá ag sárú rialachán cosanta tomhaltóirí i dtír eile. In 2020, fuaireamar cúig iarraidh ar fhorfheidhmiú agus iarraidh ar fhaisnéis amháin tríd an Líonra CCT, a bhaineann le sáruithe a d'fhéadfadh a bheith ann ar chosaint tomhaltóirí. Gníomhaíomar ar na hiarrataí sin chomh maith leo siúd a fuarthas i mblianta roimhe seo agus dhúnamar 17 n-iarratas i rith na bliana (16 iarraidh ar fhorfheidhmiú ina raibh an CCPC mar údarás iarrtha agus ceann ina raibh an CCPC mar údarás an iarratasóra). D'eisigh an CCPC iarraidh amháin ar fhaisnéis agus foláireamh amháin freisin.
- Leanamar de chaidreamh a dhéanamh le húdarás um chosaint tomhaltóra na Fraince (DGCCRF) agus de thacú leis, i ndáil le gearáin ó cheannaitheoirí Éireannacha ó thaobh aiséil réadmhaoine sa Fhrainc. D'oibríomar chun tacú leis na Francaigh agus chun sonraí a sholáthar don DGCCRF faoi na saincheistean a d'ardaigh ceannaitheoirí maoine Éireannacha. Cuireadh nuashonruithe a fuarthas ó imscrúdú DGCCRF i rith na bliana in iúl do ghearánaigh agus leanann an CCPC ag cabhrú le gearánaigh maidir le ceistean agus iarratais.



- Mar a tharla blianta roimhe seo, chuireamar go gníomhach leis an obair leanúnach sa Líonra CCT, ag freastal ar chruinnithe Coiste agus go leor cruinnithe grúpa oibre, ag scrúdú saincheistanna cosanta tomhaltóirí ar fud roinnt earnálacha. Mar thoradh ar an bpaindéim bhog gach cruinniú, ceardlann agus gealltanais de chuid an Líonra CPC ar líne. Níor chuir an t-athrú seo ar chleachtais oibre isteach go mór ar ár gcuid gníomhaíochtaí agus go dtí seo bhíomar in ann leanúint ar aghaidh ag obair ar ár bhfreagrachtaí agus ár ngealltanais. Laistigh den Líonra CCT, chomhoibrigh údaráis tomhaltóra agus eitlíochta na hÉireann go dlúth freisin ar shaincheistanna a bhaineann le taisteal agus COVID-19. Chinntigh sé seo go gcoinneofaí máthair-ranna ar an eolas agus iad ag obair ar thacaíochtaí reachtacha agus tugadh faisnéis chruinn agus thráthúil do thomhaltóirí le linn na n-amanna seo nach bhfacthas roimhe seo.

## Dlí na hiomaíochta a chomhlíonadh

### Soláthar Poiblí

Féadfaidh cairtéil, ina ndéanann gnólachtaí a thairgeann na hearraí nó na seirbhísí céanna comhaontú gan dul in iomaíocht lena chéile, nó praghsanna a shocrú, féadfaidh siad díobháil shuntasach a dhéanamh don iomaíocht agus do thomhaltóirí. Féadfaidh camastaíl tairiscintí sa soláthar poiblí an-díobháil a dhéanamh mar gheall go bhféadfaidh sí ardú saorga a chur ar phraghsanna agus, ar deireadh, costais níos airde a chruthú do cháiniocóirí, agus féadfaidh sí cáilíocht na seirbhísí arna soláthar ag an Stát a laghdú. Tugann an CCPC tús áite do na himscrúduithe seo. In 2020, d'fhreagair an CCPC do líon fiosruithe leantacha maidir le comhad a atreoraíodh chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí (DPP) faoi chamastaíl tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith ann maidir le soláthar seirbhísí iompair arna maoiniú go poiblí in áiteanna áirithe i gcúigí Mumhan agus Laighean.



### Imscrúduithe leanúnacha agus comhlíonadh

I Meán Fómhair 2020, d'éisigh an CCPC réamhthorthaí maidir lenár n-imscrúdú ar chleachtais frithiomaíocha amhrasta i soláthar árachas gluaisteáin príobháideach sa Stát, contrártha d'alt 4(1) den Acht Iomaíochta 2002, arna leasú ("2002" An tAcht ") agus Airteagal 101(1) den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh. I measc na ngníomhaíochtaí comhoibríthe frithiomaíocha faoi imscrúdú bhí cleachtas dá ngairtear mar 'chomharthaíocht praghsanna' go coitianta. Tarlaíonn comharthaíocht praghsanna nuair a chuireann gnóthais a n-iomaitheoirí ar an eolas go bhfuil sé ar intinn acu praghsanna a ardú, agus tarlaíonn méaduithe breise praghsais ar fud na hearnála dá bharr. Is féidir le comharthaíocht praghsanna tarlú go poiblí, trí fhógraí nó tráchtanna ar phraghsanna, nó go príobháideach trí theagmhálacha díreacha idir cuideachtaí. Má tá a fhios ag gnóthas go bhfuil a n-iomaitheoir ag ardú praghsanna, is féidir iad a spreagadh chun praghsanna a ardú freisin, ós rud é gur lú an seans go mbogfaidh a gcuid custaiméirí chuig a n-iomaitheoir.

Líomhnaigh réamhthorthaí an CCPC go bhféadfadh sé go raibh cúigear árachóirí, cumann trádála tionscail árachais agus bróicéir árachais tar éis dul i mbun comhoibriú frithiomaíoch thar thréimhse 21 mhí le linn 2015 agus 2016. Ba iad na páirtithe a ainmníodh sna torthaí:

- AIG Europe S.A
- Allianz PLC
- AXA Insurance DAC
- Aviva Insurance Limited
- FBD Insurance PLC
- Brokers Ireland, Irish Brokers Association roimhe seo
- AA Ireland Limited

Is éard a bhí sa chomhoibriú frith-iomaíoch líomhnaithe fógraí poiblí faoi arduithe prémhe árachas gluaisteáin príobháideach sa todhchaí chomh maith le teagmhálacha eile idir iomaitheoirí, agus laghdaigh gach ceann acu leibhéal iomaíochta idir na páirtithe. Tá torthaí an CCPC sealadach agus tá deis ag na páirtithe ábhartha iad a mheas agus freagra a thabhairt. Tá an rogha ag na páirtithe dul i dteagmháil leis an CCPC chun gealltanais a thairiscint maidir lena n-iompar sa todhchaí chun aghaidh a thabhairt ar ábhair imní iomaíochta an CCPC. Déanfaidh an CCPC breithniú cúramach ar aon fhreagraí sula ndéanfaidh sé cinneadh an ndéanfaidh sé imeachtaí cúirte sibhialta a thionscnamh de bhun alt 14A (1) d’Acht 2002 nó an ndéanfaidh sé gníomh éigin eile. Ag deireadh 2020, bhí an teagmháil leis na páirtithe fós ar siúl.

I rith na bliana, chuamar i dteagmháil freisin le roinnt gnólachtaí agus cumainn trádála chun ábhair imní iomaíochais a d’fhéadfadh a bheith ann a aibhsiú agus chun comhlíonadh dlí na hiomaíochta a bhaint amach.

- I mí Meithimh, sular osclaíodh gruagairí tar éis dúnadh mar gheall ar COVID-19, scríobhamar chuig Cónaidhm Gruagairí na hÉireann (IHF) agus chuig Comhairle Gruagaireachta na hÉireann (HCI) chun a mheabhrú dóibh go ndéanfaí aon iarracht comhairle, moladh nó tacaíocht a thabhairt dá mbaill maidir le praghsanna ar chóir dóibh a ghearradh ar sheirbhísí gruagaireachta, go ndéanfaí ábhar imní de faoi dhlí na hiomaíochta.

- Tugtar “comhlachais gnóthas” faoi dhlí na hiomaíochta ar chomhlachais trádála mar an IHF agus HCI agus mar sin ní cheadaítear dóibh méaduithe praghsais a mholadh dá mbaill. Is cineál socrú praghsanna é seo faoi dhlí iomaíochta na hÉireann agus an AE. Mar fhreagra, chuir an IHF agus HCI in iúl don CCPC nach ndéanfaidís aon ráitis phoiblí faoi phraghsanna a bheadh ar intinn sa todhchaí nó nach ndéanfaidís moltaí maidir le praghsanna comhaltaí.
- In 2018, fuaireamar os cionn 200 gearán i ndáil le saincheistanna iomaíochta san earnáil mairteola. Tar éis scrúdú forleathan a dhéanamh, i mí Meithimh 2020, scríobhamar chuig níos mó ná 200 gearánach chun a mhíniú dóibh nach raibh dóthain fianaise ann gur sáraíodh dlí iomaíochta chun aon bheart breise a dhéanamh ag an am.
- I Meán Fómhair 2020, chomhaontaigh an CCPC agus Booking.com go frithpháirteach fad na ngealltanais ar chlásail maidir le Most Favoured Nation a fhairsingiú in áirithintí óstáin ar líne ón 1 Deireadh Fómhair 2020 go dtí an 1 Iúil 2023. Ciallaíonn sé seo nach féidir le Booking.com cosc a chur ar óstáin a liostálann le Booking.com praghsanna níos ísle a thairiscint ar chainéil eile (seachas suíomh idirlín an óstáin féin).

## Caidreamh a dhéanamh le gnólachtaí chun comhlíontacht a bhaint amach

Cuidíonn an CCPC le gnóthais a n-oibleagáidí dlíthiúla a chomhlíonadh faoin dlí iomaíochta, cosanta tomhaltóirí agus sábháilteachta táirgí trí acmhainní faisnéise a tháirgeadh do ghnólachtaí agus feachtais faisnéise poiblí a réachtáil. In 2020, réachtáil muid roinnt feachtais fógraíochta chun gnóthais a chur ar an eolas faoi athruithe reachtaíochta agus saincheistanna tábhachtacha.

### Dearbháin bronntanais

I mí Eanáir, chuireamar ár gcéad fheachtas gnó de 2020 i láthair ar an ábhar dearbháin bronntanais agus bhí sé mar aidhm aige gnólachtaí nua, miondíoltóirí beaga agus meánmhéide go príomha a dhíolann dearbháin bronntanais, a chur ar an

eolas faoi dhlíthe nua ar ghá dóibh a bheith ar an eolas fúthu. Lean an feachtas ar aghaidh ar feadh ceithre seachtaine ar ardáin raidió, YouTube agus na meáin shóisialta. Reáchtáladar fógraí i bhfoilseacháin réigiúnacha preasa agus trádála freisin. Tugadh 4,216 amharc ar an ábhar ar ár suíomh idirlín le linn thréimhse an fheachtais.



### Sábháilteacht Táirgí

I mí Mheán Fómhair, sheolamar feachtas gnó chun feachtas a spreagadh maidir leis an tábhacht a bhaineann le sábháilteacht táirgí agus luchtairí leictreacha á ndíol. Ba é cuspóir an fheachtais seo a mheabhú do mhiondíoltóirí a dhíolann luchtairí go gcaithfidh siad na rialacháin ábhartha a chomhlíonadh agus go bhfuil oibleagáid dhlíthiúil orthu an marc CE agus an doiciméadacht sábháilteachta is infheidhme a sheiceáil sula ndíoltar luchtairí le tomhaltóirí.

Lean an feachtas ar aghaidh ar feadh ceithre seachtaine ar ardáin raidió, taispeáint dhigiteach agus na meáin shóisialta. Tugadh 2,908 amharc ar an ábhar ar ár suíomh idirlín le linn thréimhse an fheachtais.

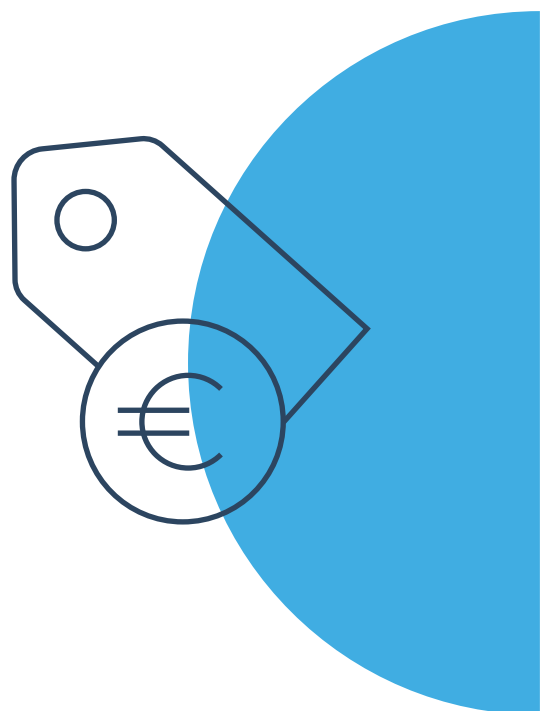


### Socrú praghsanna agus camastail tairiscintí

I mí Mheán Fómhair sheolamar feachtas feachtas freisin maidir le socrú praghsanna agus camastail tairiscintí. Chuireamar dhá fhíseán faisnéise ar fáil chun a mhíniú do ghnólachtaí cad atá i gceist le socrú praghsanna agus camastail tairiscintí, conas a théann siad i bhfeidhm ar iomaíocht agus an phionós as an dlí a bhriseadh. Ó Mheán Fómhair go Samhain, cuireadh na físeáin chun cinn ar YouTube agus ar ardáin meán sóisialta lena n-áirítear LinkedIn agus Twitter. Ghin an feachtas um shocrú praghsanna beagnach 1.1 milliún imprisean (is é sin an líon uaireanta a thaispeántar an feachtas ar scáileán úsáideora), agus thug sé 337,143 amharc críochnaithe. Thug an feachtas camastail tairiscintí 467,686 imprisean agus cruthaíodh 198,765 amharc críochnaithe.

Bhí baill foirne CCPC páirteach i gcur i láthair ag 'Certificate in Public Procurement' de chuid Gnóthaí Poiblí Éireann, cúrsa trí huairé inar thug siad léachtaí faoi dhlí na hiomaíochta agus faoi chairtéil le díriú ar leith ar chamastail tairiscintí.

Tá tuilleadh faisnéise maidir leis an bhfeachtas faoin mBreatimeacht do ghnólachtaí ar leathanaigh 43 agus 44.



# Spríoc Straitéiseach 1

## Achoimre ar ár gcuid oibre

- An dlí maidir le cosaint tomhaltóirí, faireachas ar chomhlíontacht agus gníomhaíocht fhorfheidhmithe:
  - » Rinneamar monatóireacht ar chomhlíonadh riachtanais praghsála táirgí ar áitribh, lena n-áirítear cuairt a thabhairt ar 185 siopa agus níos mó ná 1,300 earra a sheiceáil chun a mheas an raibh trádálaithe ag comhlíonadh oibleagáidí praghsála táirgí.
  - » Rinneamar iniúchadh ar níos mó ná 50 suíomh idirlín chun a chinntiú go raibh an reachtaíocht um chosaint tomhaltóirí á chomhlíonadh. Nuair is gá, cuirfidh an CCPC aon saincheisteanna chun cinn a thagann aníos leis na trádálaithe lena mbaineann agus glacfaidh sé bearta forfheidhmithe iomchuí de thairbhe na cigireachtaí sin.
  - » Fuaireamar cúig Fhógra Íocaíochta Socraithe ó thrádálaithe agus d’eisiomar cúig Fhógra um chomhlíonadh maidir le sárúithe ar an dlí um chosaint tomhaltóirí.
  - » Fuaireamar cúig iarraidh ar fhorfheidhmiú agus iarraidh ar fhaisnéis amháin tríd an Líonra CCT, a bhaineann le sárúithe a d’fhéadfadh a bheith ann ar chosaint tomhaltóirí. Dhún muid 17 n-iarraidh ar fhorfheidhmiú a fuarthas tríd an Líonra CCT freisin.
- Dlí na hiomaíochta, imscrúduithe agus gníomhaíochtaí eile:
  - » Lean imscrúduithe sna hearnálacha ticéadaithe agus árachas gluasteáin príobháideach ar aghaidh, agus eisíodh réamhthorthaí an CCPC do pháirtithe sa dá chás.
  - » Lean imscrúdú foirmiúil ar aghaidh ar iompar líomhnaithe mórdhioltóra troscáin tí sa RA maidir le cothabháil praghsanna athdhíola in Éirinn. Is éard atá i gcothabháil praghsanna athdhíola (RPM) comhaontú idir soláthróir agus

athdhíoltóir. Éilíonn an comhaontú ar an miondhioltóir na hearraí nó na seirbhísí a dhíol ar phraghas sonraithe nó os cionn íosphraghais a shocraíonn an soláthróir. Bhí caidreamh leanúnach ag an CCPC leis an mórdhioltóir chun aghaidh a thabhairt ar a chuid imní maidir le hiomaíocht. Bhí an t-imscrúdú sin fós ag dul ar aghaidh ag deireadh na bliana 2020.

- » D’fhan an t-imscrúdú ar iompar frithiomaíoch líomhnaithe i leith Chumann Bialanna na hÉireann (RAI) ar oscailt agus lean an CCPC ag déanamh monatóireachta ar fhorbairtí san earnáil.
  - » I mí na Nollag 2020, ghníomhaigh an CCPC mar rapóirtéir ag cruinniú de Choiste Comhairleach AE ar Chairtéil, nuair a ghlac an Coimisiún Eorpach cinneadh cairtéil i gcoinne CCPL Group arís agus ghearr sé fineálacha iomlán de €9,441,000 ar thrí eintiteas de Ghrúpa CCPL as a rannpháirtíocht i dtrí chairtéil ar leith san earnáil pacáistíochta bia miondíola. Bhí na cuideachtaí i mbun socrú praghsanna agus leithdháileadh custaiméirí cúrphlaisteach polaistiréin nó tráidirí dochta polapróipiléine orthu, de shárú ar rialacha in aghaidh trustaí an AE.
- Cigireachtaí sábháilteachta táirgí agus imscrúduithe:
    - » Is é RAPEX córas an AE chun faisnéis a mhalartú go tapa do tháirgí a bhfuarthas go bhfuil rioscaí tromchúiseacha sláinte agus/nó sábháilteachta ag baint leo. Rinne an CCPC measúnú ar 432 fógra aisghairme RAPEX. Bhain 245 fógra RAPEX le táirgí laistigh de shainchúram sábháilteachta táirgí an CCPC a bhí ar díol in Éirinn agus a raibh imscrúdú breise mar thoradh orthu. D’fhoilsigh an CCPC 181 fógra gréasáin ag tabhairt foláireamh do thomhaltóirí maidir le haisghairmeacha táirgí. Chuir an CCPC cúig fhógra aisghairme RAPEX isteach go réamhghníomhach.

- » Rinneadh cigireacht ar 23 lastas arna dtarchur ag an lucht Custaim chun measúnú a dhéanamh ar chomhlíonadh táirgí faoi shainchúram sábháilteachta táirgí an CCPC. Áiríodh sna lastais thart ar 200,000 aonad de tháirgí a d'fhéadfadh a bheith neamhshábháilte. Tar éis imscrúduithe, fuarthas go raibh cúig cinn de na lastais sin neamhchomhlíontach agus dá bhri sin ní fhéadfaí iad a chur ar díol ar mhargadh na hÉireann. Glacadh gníomh ceartaitheach maidir le thart ar 59,000 táirge.
- » Cuireadh tús le 74 imscrúdú táirge ar shaincheisteanna féideartha sábháilteachta táirgí in 2020 mar fhreagairt ar ghearáin ó thomhaltóirí chuig an CCPC.
- » Seirbheáladh trí fhógra urghabhála agus diúscartha ar thrádálaithe maidir le táirgí neamhchomhlíontacha.
- **Imscrúduithe ar dhíol carranna a bhí i dtimpiste/le clog athshocraithe:**
  - » Tionscnaíodh dhá ionchúiseamh in aghaidh trádálaithe feithiclí.
  - » Aontaíodh dhá ghnóthas idir trádálaithe feithiclí agus an CCPC.
  - » Rinneadh ceithre iniúchadh ar thrádálaithe feithiclí agus trí chuardach ar thrádálaithe faoi bharántas.
  - » Ciontaíodh trádálai amháin as dul i mbun cleachtais tráchtála toirmisce agus as cleachtais tráchtála mhíthreoracha faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí.
- **Scrúduithe cumaisc:**
  - » Fógraíodh 41 cumasc in 2020 (laghdú 13% ar 2019).
  - » Rinneadh 43 cinneadh, agus bhí gealltanais chun imréiteach a chinntiú i gceist i gceann acu.
  - » 15 imscrúdú leathnaithe ar Chéim 1, agus bhí imscrúdú Chéim 2 ag teastáil ó phéire acu.
- **Gníomhaíochtaí rialála eile:**
  - » Tá an CCPC freagrach as an liosta eintiteas Réiteach Díospóide Malartach (RDM), agus chuaigh an CCPC i

dteagmháil le heintitis maidir le bheith ina eintiteas ADR dá dtugtar fógra agus thug sé míniúcháin ar an bpróiseas iarratais chomh maith leis na buntáistí a bhaineann leis. Áirítear leis na buntáistí sin a bheith liostaithe mar eintiteas ADR ar shuíomh idirlín CCPC chomh maith le liosta an AE de chomhlachtaí ADR. Chomh maith le bheith liostaithe ar an dá suíomh idirlín, cinntíonn eintiteas ADR dá dtugtar fógra gur féidir le tomhaltóirí agus trádálaithe a bheith muiníneach go bhfuil an próiseas cothrom agus trédhearcach. Ina theannta sin, mar chuid dár gcreat cigireachtaí comhlíonta in 2020, rinne an CCPC athbhreithniú ar 50 suíomh idirlín trádálaithe le haghaidh naisc ardáin Réiteach Díospóide Ar Líne (ODR). Cuirtear an t-ardán Eorpach ODR ar fáil chun siopadóireacht ar líne a dhéanamh níos sábháilte agus níos cothroime trí rochtain ar uirlisí ardchaighdeán um réiteach díospóidí a sholáthar. Tá sé de dhualgas ar gach miondioltóir agus trádálai ar líne san AE nasc inrochtana a sholáthar don ardán ODR.

- » Déanann an CCPC monatóireacht réamhghníomhach ar chomhlíonadh an Rialacháin um Limistéar Aonair d'Íocaíochtaí Euro (SEPA) agus téann sé i dteagmháil le trádálaithe lena chinntiú go gcomhlíontar a gcuid oibleagáidí faoi SEPA. Ainmníodh an CCPC mar an t-údarás inniúil chun críocha Airteagal 9 de Rialachán (AE) Uimh. 260/2012 maidir le hidirbhearta gnó go tomhaltóir. Cinntíonn sé seo go mbaineann tomhaltóirí leas as a bheith in ann íocaíochtaí ainmnithe in euro a dhéanamh, agus íocaíochtaí den sórt sin a fháil ó chuntais áit ar bith eile in SEPA. In 2020, rinne an CCPC athbhreithniú ar 31 gearán ar leith ó SEPA agus chuaigh sé i dteagmháil go díreach le 18 trádálai maidir le saincheisteanna SEPA.
- » Eisíodh 816 údarú Idirghabhálaí Creidmheasa le linn 2020 mar aon le trí cheadúnas do gheallbhróicéirí.



## Cás-staidéar: Imscrúdú ar ticéadú

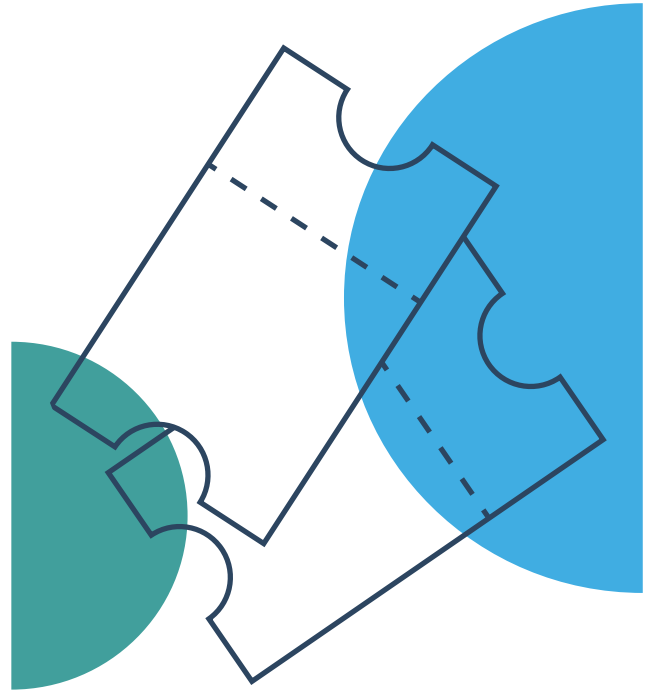
I mí Eanáir 2017, chuir an CCPC tús le himscrúdú ar chleachtais frithiomaíoch amhrasta maidir le soláthar ticéad agus in oibriú seirbhísí ticéadaithe d'imeachtaí beo. D'oscail an CCPC an t-imscrúdú seo mar gheall ar imní go bhféadfadh gníomhaíochtaí oibreoirí i soláthar seirbhísí ticéadaithe seachfhoinisithe d'imeachtaí beo a bheith ag sárú dlí na hiomaíochta agus ag déanamh díobhála do thomhaltóirí.

Tá sciar an-suntasach den mhargadh seo in Éirinn ag Ticketmaster Ireland. Bhí imní orainn go bhféadfadh Ticketmaster Ireland mí-úsáid a bhaint as áit cheannasach sa mhargadh trí chonarthaí eisiacha fadtéarmacha a dhéanamh le comhpháirtithe conarthacha agus go bhféadfadh iomaíocht shrianta sa mhargadh a bheith ag na conarthaí seo. Toirmiscear le dlí na hiomaíochta mí-úsáid a bhaint as seasamh ceannasach agus comhaontuithe frithiomaíocha a dhéanamh.

### Tiomantais ó Ticketmaster

Rinne an CCPC imscrúdú fairsing inar chuamar i dteagmháil le raon rannpháirtithe tionscail. Tar éis an imscrúdaithe seo, shéan Ticketmaster Ireland gur sáraíodh dlí na hiomaíochta ach mar sin féin rinneadh comhaontú leis an CCPC agus tugadh gealltanais áirithe maidir lena iompar sa todhchaí.

Go hachomair, chuir an comhaontú dualgas ar Ticketmaster Ireland clásail eisiachais le hionaid maidir le soláthar seirbhísí ticéadaithe príomhúla seachfhoinisithe a bhaint.<sup>1</sup> Ní mór clásail eisiachais a theorannú anois go trí bliana i gconarthaí le lucht eagraithe imeachtaí beo agus cuirfear teorainn le fad iomlán an chonartha go cúig bliana, gan aon athnuachan uathoibríoch conartha. Mheas an CCPC gur leor na tiomantais seo chun aghaidh a thabhairt ar ár n-imní a d'éascair as an imscrúdú.



### Toradh

Tugann Alt 14B den Acht Iomaíochta 2002, arna leasú, cumhacht don CCPC iarratas a dhéanamh chun na hArd-Chúirte comhaontú a atá aige le gnó a bhfuil sé ag fiosrú a bheith ina ordú cúirte. I mí na Nollag 2020 rinne an CCPC iarratas chuig an Ard-Chúirt ar ordú de bhun alt 14B(2) den Acht Iomaíochta 2002, arna leasú, i dtéarmaí comhaontaithe a rinneadh i mí na Samhna 2020 idir an CCPC agus Ticketmaster Ireland. Tar éis di iarratas an CCPC a dheonú, rinne an Ard-Chúirt ordú i dtéarmaí chomhaontú an CCPC le Ticketmaster an 15 Nollaig 2020, faoi réir dhul in éag tréimhse neamhghníomhaíochta 45 lá.

Bhí drochthionchar an-suntasach ag COVID-19 ar thionscal na n-imeachtaí beo, ach tá an CCPC den tuairim, nuair a osclaítear imeachtaí beo arís, go gceadóidh na bearta a cuireadh i bhfeidhm mar thoradh ar ár gcomhaontú le Ticketmaster iomaíocht níos fearr sa mhargadh, agus níos mó rogha a sholáthar do ghnólachtaí imeachtaí beo na hÉireann. Féadann iomaíocht fheabhsaithe sa mhargadh seo buntáistí suntasacha a thabhairt do thomhaltóirí i dtéarmaí praghais, seirbhíse agus nuálaíochta. Tar éis don tréimhse neamhghníomhaíochta 45 lá a bheith críochnaithe, tháinig an t-ordú i bhfeidhm an 29 Eanáir 2021 agus tá téarmaí an chomhaontaithe ceangailteach anois ar Ticketmaster.

<sup>1</sup> Ní cuid den tiomantas iad ionaid atá faoi úinéireacht Live Nation.

## Spríoc Straitéiseach 2

Déanfaimid tomhaltóirí a chumasú chun cuidiú leo cinntí feasacha a dhéanamh.



2



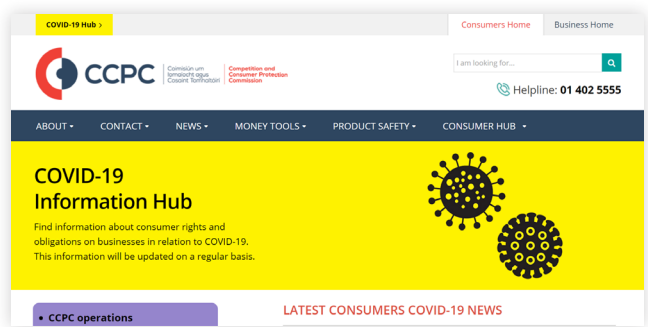
# Cás-staidéar: Ag freagairt do thionchar COVID-19 ar thomhaltóirí, ar ghnóthais agus ar iomaíocht

Ó mhí Márta, chonaiceamar méadú suntasach san éileamh ar ár seirbhísí ó thomhaltóirí a bhí ag lorg faisnéise faoina gcearta. Bhí méadú freisin ar líon na n-iarratas ó ghnólachtaí a bhí ag iarraidh soiléiriú maidir lena bhfreagrachtaí. Gníomhaigh an CCPC go tapa chun freagra a thabhairt ar na saincheistanna láithreacha a d'éascair as an bpaindéim COVID-19. Cé go raibh tuiscint ann maidir leis na dúshláin a bhí roimh ghnólachtaí mar gheall ar COVID-19 bhí sé tábhachtach freisin cearta tomhaltóirí a chosaint le linn na tréimhse seo. Chuige sin, sheolamar mol tiomnaithe ar líne, foilsíodh treoir go réamhghníomhach agus d'eisigh muid rabhaidh do ghnólachtaí nuair a bhí gá leis. Rinneamar monatóireacht freisin ar chomhlíonadh trí chigireachtaí ar líne agus ar áitribh.

## Ár mol ar líne

An 23 Márta, sheolamar mol faisnéise COVID-19 ar ár suíomh idirlín ccpc.ie chun acmhainn chuimsitheach a sholáthar do thomhaltóirí áit a rabhadar in ann fáil amach faoina gcearta ar shaincheistanna amhail cealuithe saoire agus eitle, ceannach ar líne agus imeachtaí curtha ar ceal. Chuir an mol eolas ar fáil do ghnólachtaí freisin, go háirithe maidir lena n-oibleagáidí faoin dlí um chosaint tomhaltóirí agus sábháilteacht táirgí.

I rith na bliana, rinneadh an mol a nuashonrú leis an bhfaisnéis is déanaí a bhí ar fáil chun na cásanna a bhí ag tomhaltóirí agus a bhí ag athrú i gcónaí a léiriú. Rinneadh 82,224 amharc ar an mol in 2020. Bhí an-suim ag tomhaltóirí san ábhar, agus breathnaíodh ar na leathanaigh conarthaí taistil agus conarthaí tomhaltóra, ar an meán, thar cheithre nóiméad, atá 44% níos airde ná an meán don láithreán gréasáin.



## Seirbhís líne chabhrach

Thacaíomar freisin leis an éileamh ard ar fhaisnéis do thomhaltóirí trínár seirbhís líne chabhrach. Tháinig méadú suntasach ar líon na nglanna ar ár líne chabhrach ó lár mhí Márta, agus rinne níos mó ná 3,000 tomhaltóir agus gnó teagmháil linn ón 16 Márta go dtí an 16 Aibreán. In ainneoin na gcúinsí dúshlánacha agus an t-aistriú chuig cianobair, d'fhan seirbhís líne chabhrach CCPC ar oscailt do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí i rith 2020.



## Treoir agus rabhaidh a sholáthar do ghnólachtaí

Cé go ngníomhaíonn formhór na ngnólachtaí de mheon macánta agus nach bhféachann siad le buntáiste éagórach a bhaint amach, bhí a fhios againn go raibh riosca níos airde ann go bhféadfadh líon beag trádálaithe dul i mbun cleachtais tráchtála a dhéanfadh dochar do leas an tomhaltóra, go háirithe do thomhaltóirí leochaileacha. Leanamar ar aghaidh ag déanamh monatóireachta ar chomhlíonadh an dlí um chosaint tomhaltóirí laistigh den siopa agus ar líne, le díriú ar leith ar earnálacha agus ar shaincheistanna a raibh tionchar ag COVID-19 orthu. D'eisiomar roinnt rabhaidh do ghnólachtaí lena mheabhrú dóibh, cé go raibh dúshláin nach bhfacthas cheana amach rompu, go raibh dlí iomaíochta agus cosanta tomhaltóirí fós i bhfeidhm.



- 2 Feabhra - d'eisiomar meabhrúchán do thrádálaithe a raibh baint acu leis an earnáil taistil faoina n-oibleagáidí i leith taistealaithe faoi reachtaíocht saoire phacáiste, le fócas ar a gceanglas faisnéis a sholáthar do thomhaltóirí faoina gceart chun cealú.
- 20 Márta - d'eisiomar meabhrúchán do ghnólachtaí go raibh dlí cosanta tomhaltóirí fós i bhfeidhm. Mholamar do thomhaltóirí, a raibh fadhbanna acu le cleachtais mhíthreoracha, go háirithe maidir le táirgí sláinte, nó má bhí deacrachtaí acu le haon trádála ar líne, teagmháil a dhéanamh linn.
- 23 Márta - d'eisiomar rabhadh do thomhaltóirí maidir le suíomh idirlín a bhí ag díol díghalrán lámh, mar go raibh imní orainn faoin bhfaisnéis a bhí á soláthar ar an suíomh idirlín. D'osclaíomar imscrúdú foirmiúil maidir leis an suíomh idirlín seo.
- 2 Aibreán - d'eisiomar treoir do ghnólachtaí maidir lena n-oibleagáidí chun faisnéis leordhóthanach agus chruinn a sholáthar do thomhaltóirí, go háirithe maidir le modhanna íocaíochta do thomhaltóirí atá ag ordú ar líne nó ar an bhfón.
- 20 Aibreán - d'eisiomar rabhadh do thomhaltóirí a bheith aireach faoi thrádálaithe ar líne a éilíonn síntiúis táirgí, mar shampla maisc aghaidhe agus díghalrán lámh, do sholáthraithe cúram sláinte toisc nach dearbhú é maidir le caighdeán nó oiriúnacht.
- 26 Bealtaine - d'fhoilsíomar treoir nua chun cabhrú le gnóthais maisc aghaidhe TCP agus neamh-TCP atá sábháilte agus comhlíontach le húsáid ag tomhaltóirí a chur ar an margadh. D'fhoilsíomar tuilleadh treorach i rith na bliana freisin chun faisnéis a sholáthar do ghnólachtaí maidir leis na riachtanais rialála a bhaineann le táirgí TCP agus na riachtanais rialála éagsúla a bhaineann le maisc aghaidhe, go háirithe cumhdaigh aghaidhe nó maisc chosanta.
- 15 Meitheamh - d'eisiomar meabhrúchán do ghnólachtaí nach féidir leo téarmaí agus coinníollacha a athrú nó téarmaí agus coinníollacha breise a chur le conarthaí tomhaltóra atá ann cheana gan fógra a thabhairt do thomhaltóirí roimh ré. Meabhraíodh do ghnóthais má tá athruithe á ndéanamh acu go gcaithfidh siad deis a thabhairt do thomhaltóirí éirí as an gconradh gan aon phionós mura mian leo glacadh leis an athrú atá beartaithe ag an ngnó. D'fhoilsíomar treoir a bhí ag gabháil leis freisin faoin Treoir maidir le Téarmaí Éagóracha i gConarthaí Tomhaltóra.
- 1 Iúil - d'eisiomar meabhrúchán do ghnólachtaí, agus iad ag athoscailt, go gcaithfidh siad gníomhú go neamhspleách agus iad ag socrú a dtáillí agus a bpraghsanna 'i ndiaidh na dianghlasála'. Thug sé foláireamh go mbeadh an CCPC ag déanamh dlúthmhonatóireachta ar ghníomhaíochtaí gnólachtaí, comhlachais trádála agus eagraíochtaí ionadaíochta dá leithéid.
- 1 Meán Fómhair - d'eisiomar treoir tar éis an fhógra go raibh an ráta caighdeánach CBL laghdaithe ó 23% go 21%. Mheabhraíomar do ghnólachtaí faoina n-oibleagáidí agus praghsanna nua á leagan síos agus á dtaispeáint acu, go raibh na rialacha fós i bhfeidhm, fiú amháin le linn na tréimhse a raibh laghdú sealadach ar CBL.
- 3 Samhain - d'eisiomar rabhadh do thomhaltóirí maidir le suíomh idirlín, mar bhí imní orainn faoin bhfaisnéis a bhí á soláthar ar an suíomh idirlín.
- 24 Samhain - d'eisiomar rabhadh do thomhaltóirí, a bhí i mbun siopadóireacht Nollag ar líne, a bheith airdeallach ar tháirgí nach gcomhlíonann caighdeán sábháilteachta go háirithe bréagáin nó bronntanais do leanaí. D'eisiomar seicliosta a ghabhann leis chun bréagáin shábháilte a cheannach.

## Leanúnachas san athbhreithniú ar chumaisc dá dtugtar fógra

I mí Márta 2020, chuireamar próisis i bhfeidhm chun leanúnachas gnó a chinntiú san athbhreithniú ar chumaisc agus éadálacha dá dtugtar fógra. Áiríodh ar na bearta seo:

- Glacadh le fógra leictreonach faoi chumaisc áit ar féidir foirmeacha fógra a chomhlánú agus a chur isteach go leictreonach.
- Athbhreithniú a dhéanamh ar chumaisc ar tugadh fógra dóibh beagnach go hiomlán trí chianobair.
- Spriocdhátaí do fhreagraí ar Iarrataí ar Fhaisnéis (RFIanna) a leathnú faoi chumhachtaí foirmiúla.
- Fuaireamar ainmniú freisin mar chomhlacht reachtúil atá in ann éisteachtaí ó bhéil a reachtáil ó chian in imscrúduithe ar chumaisc Chéim 2.

# Buaicphointí

## Líne chabhrach do thomhaltóirí

Ar cheann de na bealaí is tábhachtaí a chuidímid le tomhaltóirí, tá faisnéis a sholáthar dóibh faoina gcearta tomhaltóra trínár líne chabhrach thiomanta. Cuirtear faisnéis ar fáil tríd an líne chabhrach freisin faoi tháirgí airgeadais pearsanta agus seirbhísí. In 2020, chuireamar faisnéis ar fáil go díreach tríd an líne chabhrach do 48,603 tomhaltóir agus gnóthas, méadú 17% ar 2019.

- Bhí líon mór ceisteanna a bhaineann le taisteal, iompar agus laethanta saoire Ní haon iontas gur saincheisteanna maidir le COVID-19 a bhí chun tosaigh sna teagmhálacha lenár líne chabhrach do thomhaltóirí in 2020. Bhí ar go leor tomhaltóirí a gcuid pleananna taistil a chur ar ceal nó a chur siar agus mar thoradh air sin fuaireamar 6,676 teagmháil a bhain le taisteal, iompar agus laethanta saoire. Ba mhéadú 278% é seo i gcomparáid le 2019.

Na teagmhálacha ba mhínice in 2020	
Travel, transport and holidays	6,676
Telecommunications	3,913
Vehicles and personal transport	3,367
Clothing and footwear and accessories	1,888
Audio visual and electronic and associated goods	1,871
Furniture and furnishings	1,851
Domestic appliances	1,808
House buildings and maintenance and improvements	1,762
Catering and accommodation	1,655
Recreation and sport and leisure	1,198

- Méadú 340% ar fhiosrúcháin a bhain le cealuithe conartha  
Ba iad tomhaltóirí a bhí ag lorg faisnéise maidir le cealuithe conartha an chúis ba mhó a rinne tomhaltóirí teagmháil linn in 2020. Fuair an líne chabhrach 6,030 ceist san iomlán a bhain le conradh agus b'ionann é seo agus méadú 340% i gcomparáid le 2019. Léirítear sa chairt thíos na cúig chatagóir ceisteanna is mó a fuarthas ó thomhaltóirí.

*"Ghlaoigh tomhaltóir ar ais chun buíochas a ghabháil leis an CCPC as muinín a thabhairt di teagmháil a dhéanamh lena banc chun aisíocaíocht airgid a lorg nuair a gearradh an iomarca airgid uirthi. Sheol sí litir chláraithe chucu agus anois tá sí ag fáil an €1700.00 atá ag dul di.*

*Aiseolas ó dhuine a ghlaoigh ar an líne chabhrach"*

- Aiseolas ó dhuine a ghlaoigh ar an líne chabhrach



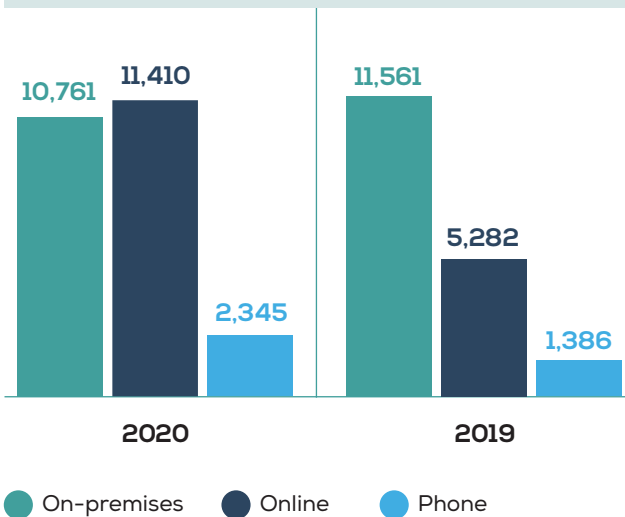
### Na ceisteanna ba mhinice in 2020

Canelling a contract	6,030
Faulty goods and services	5,843
Other goods and services issues	2,555
Buying online rights	2,512
Contract payment and charges	2,455

#### – Díolacháin ar líne in aghaidh díolacháin ar áitribh

Chuir COVID-19 níos mó luais faoin aistriú ó mhiondíol i bhfoirgnimh go dtí ceannach ar líne agus den chéad uair riamh bhain níos mó teagmhálacha leis an líne chabhrach le ceannach ar líne seachas ceannach traidisiúnta ar áitribh. Taispeánann an chart thíos líon na dteagmhálacha a bhain le ceannach ar áitribh, ar líne agus ar an bhfón in 2020. Taispeántar an miondealú do 2019 le comparáid a dhéanamh freisin.

### Online versus on-premises sales in 2020 and 2019

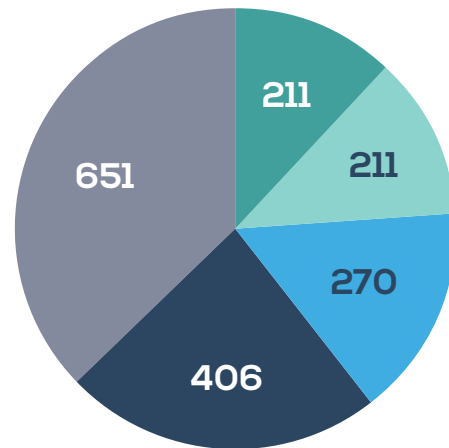


### Léargas ar airgeadas pearsanta

#### – Morgáistí agus scaoileadh cothromais – an líon ab airde teagmhálacha faoi airgeadas pearsanta

As an 3,088 teagmháil faoi airgeadas pearsanta a taifeadh in 2020, ba iad morgáistí agus scaoileadh cothromais an chatagóir ab airde, eadhon 651. Mar sin féin, is ionann é seo agus laghdú de bheagnach 30% i gcomparáid le figiúirí 2019.

### Ceisteanna faoi Airgeadas Pearsanta In 2020



- Loans
- Other insurance e.g. phone insurance
- Travel insurance
- Motor insurance
- Mortgages and equity release

#### – Árachas taistil

Den chéad uair, bhí árachas taistil ar cheann de na príomhchúiseanna a ndeachaigh tomhaltóirí i dteagmháil lenár líne chabhrach in 2020 le 270 teagmháil san iomlán. I gcomparáid leis sin ní bhfuair ár líne chabhrach ach 119 teagmháil a bhain le hárachas taistil in 2019.

*“Ghlacamar an fhaisnéis a thairg an CCPC agus táimid sásta a thuairisciú go bhfuairéamar ár n-éarlais iomlán ar ais ón siopa troscáin. Go raibh maith agat as do ghairmiúlacht agus do chomhairle maidir leis na céimeanna atá le glacadh sa chás seo. “Aiseolas ó ghlaiteoir chuig ár líne chabhrach”*

– Aiseolas ó dhuine a ghlaigh ar an líne chabhrach

# Caidreamh leis an Láithreán gréasáin

Soláthraíonn ár suíomh idirlín, ccpc.ie, faisnéis faoi chearta tomhaltóirí agus táirgí airgeadais phearsanta. Thairfead staitisticí Google Analytics do ccpc.ie 1,940,081 cuairt ar ár suíomh idirlín in 2020, méadú 5% i gcomparáid le 2019. Daoine a thug cuairt ar an láithreán den chéad uair a rinne 82% de na cuairteanna sin, agus ár ngníomhaíochtaí feasachta poiblí ag tabhairt teachtaireacht an CCPC chuig lucht féachana nua.<sup>2</sup>

Ba iad na réimsí ar ár suíomh gréasáin a chonaic an méadú is mó ar chuirteanna ná ár leathanaigh thithíochta agus thaistil, áit ar tháinig méadú 44% agus 39% ar chuirteanna faoi seach chomh maith lenár leathanaigh faisnéise faoi tháirgí airgeadais, áit ar tháinig méadú 7% ar chuirteanna. Tháinig méadú ar an méid ama a chaith tomhaltóirí ar ár suíomh idirlín freisin agus chaith an gnáth-thomhaltóir 2 nóiméad 53 soicind ar an láithreán, 8% níos mó ama ná mar ab amhlaidh in 2019.

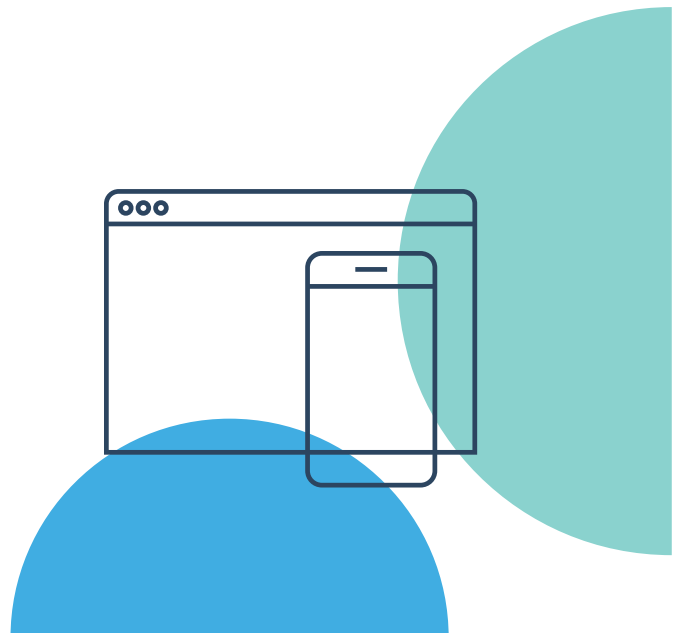
Cuireann Uirlisí Airgid ar líne de chuid an CCPC uirlisí comparáide ar fáil do thomhaltóirí maidir leis na príomhtháirgí airgeadais atá ar fáil ar mhargadh na hÉireann. Tá áireamhain againn freisin chun cabhrú le tomhaltóirí a n-ioncam agus a gcaiteachais a rianú agus a gcuid airgid a bhainistiú níos fearr. In 2020, thug 616,110 duine cuairt ar na hUirlisí Airgid. Bhí os cionn 140,000 cuairteoir uathúil ar ár nUirlis Airgid le haghaidh comparáide idir morgáistí. Bhí an chosúlacht air go mbainfeadh tomhaltóirí, a úsáideann an Uirlis Airgid le haghaidh comparáide idir morgáistí, úsáid as an Uirlis Ceannaitheoirí Céaduaire, agus bhain 73% d'úsáideoirí úsáid as an uirlis seo agus bhain 22% d'úsáideoirí úsáid as an Uirlis Athraithe Morgáiste agus bhain 5% úsáid as an Uirlis Ghluaiseachtaí Baile. Tugadh os cionn 85,000 cuairt uathúil ar an uirlis chomparáide iasachtaí.

## 5 leathanach ba mhínice ar tugadh cuairt orthu – Tomhaltóirí

1	Comparáid idir morgáistí
2	Áireamhán morgáiste
3	Comparáid idir iasachtaí
4	Treoir chéim ar chéim le teach a cheannach
5	Conas gearán a dhéanamh

## 5 leathanach ba mhínice ar tugadh cuairt orthu – Gnó

1	An dlí maidir le cosaint tomhaltóirí – an tslí a dtéann sé i bhfeidhm ar mo ghnó
2	Fógraí cumaisc
3	Maidir linne
4	Treoir CCPC do Ghnó maidir le Mascanna Aghaidhe COVID-19
5	Nuacht reatha



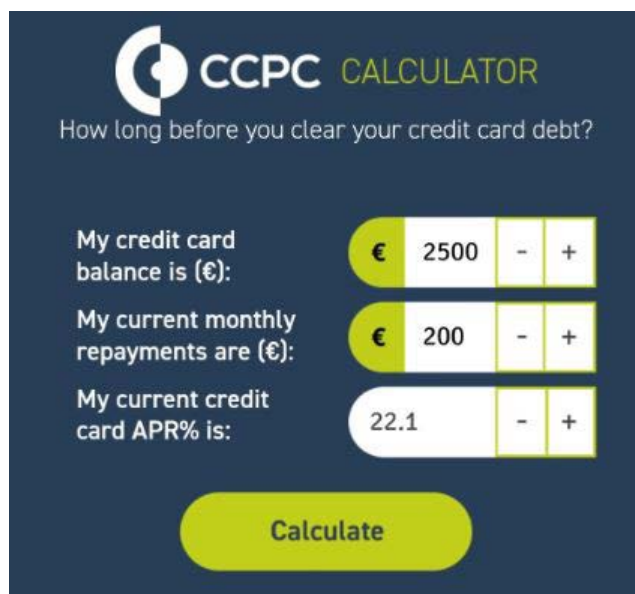
<sup>2</sup> In 2020, bhaineamar úsáid as Google Analytics chun cuairteanna ar ár suíomh idirlín agus an úsáid a baineadh as a rianú. Le linn 2020, d'eisigh an Coimisiún um Chosaint Sonraí treoir nuashonraithe maidir le húsáid fianáin agus teicneolaíochtaí rianaithe ar láithreáin ghréasáin. Rinneamar ár mbeartas fianáin a nuashonrú chun an treoir seo a chomhlíonadh agus ón 1 Deireadh Fómhair 2020 níor taifeadh ach cuairteanna ó úsáideoirí a roghnaigh go sainráite úsáid a bhaint as fianáin. Measaimid gur mar gheall air seo go raibh laghdú 11% ar thairfeadh ar na cuairteanna iomlána ar an láithreán gréasáin in 2020. Cuirfear réiteach anailise saor ó fhianáin chun úsáid ár suíomh idirlín a thomhas i bhfeidhm in 2021.

## Feachtas feasachta tomhaltóirí

In 2020, reáchtáil muid 10 bhfeachtas feasachta poiblí chun tomhaltóirí a chur ar an eolas faoina gcearta tomhaltóra agus na tacaíochtaí atá ar fáil ón CCPC. Bhí ár rogha ábhar feachtas bunaithe ar an bhfaisnéis a fuairamar ó na mílte tomhaltóir a ghlaigh ar ár líne chabhrach agus a thug cuairt ar ár suíomh idirlín. Bhain na feachtas le: cártaí creidmheasa a athrú, ceannach ar líne, scéimeanna pirimide, iasachtaí pearsanta, stair ghluaisteáin, ullmhú le haghaidh an Bhreathimeachta, buiséadú, sábháilteacht táirgí, dearbháin bhronntanais agus Uirlisí Airgid an CCPC a úsáid.

### Cárta Chreidmheasa a athrú

I mí Aibreáin, spreagamar tomhaltóirí le cárta creidmheasa smaoineamh ar Uirlis Airgid cárta creidmheasa an CCPC a úsáid chun a sheiceáil an bhféadfaidís níos lú úis a íoc agus airgead a shábháil trí aistriú go cárta creidmheasa difriúil.



CCPC CALCULATOR

How long before you clear your credit card debt?

My credit card balance is (€): € 2500 - +

My current monthly repayments are (€): € 200 - +

My current credit card APR% is: 22.1 - +

Calculate

Bhí sé mar aidhm ag an bhfeachtas eolas na dtomhaltóirí a fheabhsú maidir leis an gcaoi a n-oibríonn rátaí úis, táillí agus muirir a bhaineann le cárta creidmheasa.

Thar thréimhse cúig seachtaine, dhirigh an feachtas ar dhaoine 25–44 bliana d’aois le fógraí raidió ar fud meascán de stáisiúin náisiúnta agus áitiúla. Ina theannta sin, d’úsáideamar fógraíocht taispeána digítí agus físeáin ar chainéil

na meán sóisialta chun teagmháil a dhéanamh le tomhaltóirí. Chruthaíomar fógra áireamhain meán saibhir idirghníomhach a bhí leagtha amach go sonrach le haghaidh fóin phóca. Bhí an fógra seo mar scáthán ar an Uirlis Airgid do chártaí creidmheasa ar [ccpc.ie](http://ccpc.ie). Bhí tomhaltóirí ábalta idirghníomhú leis an áireamhán, trí iarmhéid a gcárta creidmheasa, a n-aisiocaíochtaí míosúla agus a Ráta Céatadain Bliantúil a chur isteach chun a fháil amach cá fhad a thógfadh sé orthu a bhfiacha cárta creidmheasa a ghlanadh nó é a aisíoc níos tapa. Ghin an fógra seo 791,058 imprisean ar fud an fheachtas le 3,174 clic. Fuair an leathanach lamairne ar an suíomh idirlín 10,717 amharc le linn thréimhse an fheachtas.

## Scéim Pirimide



Le blianta beaga anuas, tá méadú tagtha ar theagmhálacha leis an CCPC maidir le scéimeanna pirimide amhrasta a chuireann táirgí áilleachta, sláinte agus folláine chun cinn. I bhfianaise na paindéime agus an líon daoine a chaill a bpostanna, bhí amhras orainn go bhféadfadh roinnt gnólachtaí a bheith ag díriú ar dhaoine a bhí ag iarraidh airgead breise a thuilleamh. Bhí sé mar aidhm ag an bhfeachtas daoine a chur ar an eolas faoi na rioscaí féideartha a bhaineann le bheith páirteach i scéim pirimide; gur dócha go gcaillfeadh siad a gcuid airgid agus go bhféadfaidís taifead coiriúil a fháil fiú. Reáchtáladh an feachtas i mí Bealtaine ar Facebook agus Instagram. Thug na fógraí taispeána de chuid Facebook 3,854 teagmháil, agus fuair leathanach lamairne an fheachtais 2,605 amharc le linn thréimhse an fheachtais.

## Iasachtaí pearsanta

Mar thoradh ar COVID-19, ní raibh go leor daoine in ann obair a dhéanamh agus bhíodar ag iarraidh cuid a chur le costas le hioncam laghdaithe nó le tacaíochtaí rialtais. Ba í aidhm fheachtas an CCPC maidir le hiasachtaí pearsanta ná meabhrú do thomhaltóirí an Uirlis Airgid iasachta pearsanta neamhspleách a úsáid sula bhfaighidís iasacht. Cuireadh tús leis an bhfeachtas an 17 Lúnasa, agus lean sé ar aghaidh ar feadh cúig seachtaine. Is éard a bhí ann fógraí ar raidió náisiúnta agus áitiúil. Ina theannta sin, d'úsáideamar meascán

de thaispeántais dhigiteacha agus fiseáin ar chainéil na meán sóisialta agus YouTube chun dul i dteagmháil le tomhaltóirí. Mar aon leis an bhfeachtas cárta creidmheasa, chruthaíomar fógra áireamhain meán saibhir idirghníomhach a leagadh amach go sonrach le haghaidh fóin phóca. Bhí an cineál fógra seo cosúil lenár nUirlis Airgid le haghaidh iasachtaí pearsanta, agus deardh é chun lucht féachana a spreagadh chun dul i dteagmháil leis an ábhar.



Dhírigh an feachtas ar thomhaltóirí 18 mbliana d'aois agus níos sine a bhí ag smaoineamh ar iasacht a fháil chun carr a cheannach, le haghaidh feabhsúchán tí, chun fiacha a chomhdhlúthú. Ar YouTube, ghin an feachtas 501,888 imprisean agus cruthaíodh 223,312 amharc. Fuair leathanach lamairne an fheachtais 22,391 amharc le linn an fheachtais.

Is féidir faisnéis a fháil faoi chuid dár bhfeachtais tomhaltóirí eile sna cás-staidéir síos tríd na tuarascála.





# Oideachas agus folláine airgeadais

## Clár oideachais airgeadais

Anuraidh, leanamar ar aghaidh ag déanamh dul chun cinn láidir inár gcuid oibre maidir le hoideachas airgeadais. Le cúnamh fíorluachmhar ó láithreoirí deonacha as na hearnálacha poiblí agus príobháideacha a bhfuil taithí acu, soláthraíonn Money skills for life (Msfl) faisnéis neamhchlaonta agus neamhspleách faoi do chuid airgid a bhainistiú, buiséadú, coigilteas agus infheistióchtaí, árachas, iasachtaí, déileáil le fiachas agus pianáil le dul ar scor. Soláthraítear an clár trí bhithin cainteanna san ionad oibre, ar iarratas ó fhostóirí, agus trí ghrúpaí agus eagraíochtaí eile.

*“An-fhaisnéiseach, is cuma cé chomh eolach ó thaobh airgeadais atá tú – tá rud éigin ann le haghaidh gach duine le tabhairt leo”*

## Forbairtí nua

I mí Márta na bliana seo caite, chuir srianta COVID-19 stop le Msfl agus cuireadh siar na cainteanna a bhí beartaithe. Mar sin féin, rinne an CCPC an clár a athchóiriú chun go mbeadh sé oiriúnach do réaltacht nua a lán ionad oibre in Éirinn agus i mí Bealtaine, chuireamar cainteanna ar fáil go cianda trí ardáin mar Zoom, Microsoft Teams agus WebEx. I rith na bliana, seachadadh 44 caint san iomlán do 1,064 duine agus rinneadh 22 acu sin go cianda agus 22 go pearsanta.



## Suirbhé

I measc lucht freastail Msfl a ghlac páirt i suirbhé in 2020, dúirt 74% go ndéanfaidh siad athruithe ar a gcuid nósanna caiteachais tar éis dóibh freastal ar chaint, dúirt 98% go raibh an caint an-úsáideach nó réasúnta úsáideach dóibh agus dúirt 95% freisin go molfadh siad an caint do dhaoine eile. Dúirt 100% de na fostóirí a ghlac páirt sa suirbhé gur chomhlíon nó gur sháraigh an cur i láthair agus an lámhleabhar saor in aisce a n-ionchais agus léirigh 85% spéis in eagrú caint eile Msfl sa todhchaí.

*“I measc lucht freastail Msfl a ghlac páirt i suirbhé in 2020, dúirt 74% go ndéanfaidh siad athruithe ar a gcuid nósanna caiteachais tar éis dóibh freastal ar chaint, dúirt 98% go raibh an caint an-úsáideach nó réasúnta úsáideach dóibh agus dúirt 95% freisin go molfadh siad an caint do dhaoine eile. Dúirt 100% de na fostóirí a ghlac páirt sa suirbhé gur chomhlíon nó gur sháraigh an cur i láthair agus an lámhleabhar saor in aisce a n-ionchais agus léirigh 85% spéis in eagrú caint eile Msfl sa todhchaí.”*

## Clár oideachais airgeadais na Sraithe Sóisearaí

Is cúrsa airgeadais pearsanta é Ábhair Airgid a d’fhorbair an CCPC do mhic léinn dara leibhéal. Is féidir gnéithe den chúrsa a mhúineadh chun tacú le riachtanais churaclaim Staidéar Gnó nó Eacnamaíocht Bhaile na Sraithe Sóisearaí.

In 2020, leathnaíomar an t-ábhar a bhí ar fáil ar Ábhair Airgid chun aonaid nua foghlama, Mol Tuismitheoirí agus acmhainní Gaeilge a chur san áireamh. Mar thoradh ar an obair leanúnach seo le Ábhair Airgid tugadh 8,147 cuairt ar láithreán gréasáin Ábhair Airgid in 2020, ardú 2,924 ó 2019.

## Mise agus Mo Chuid Airgid

Ag tús na scoilbhliana nua i mí Mheán Fómhair, sheol an CCPC aonad nua foghlama, Mise agus Mo Chuid Airgid, a bhain le buiséadú agus bainistíocht airgeadais tí.


D'oibrigh an CCPC i gcomhar le Sraith Shóisearach do Mhúinteoirí (JCT), seirbhís tacaíochta atá tiomanta don Fhorbairt Ghairmiúil Leanúnach (CPD) de chuid na Roinne Oideachais agus Scileanna, chun an acmhainn nua seo a fhorbairt. Tá an acmhainn deartha do mhúinteoirí agus do mhic léinn Staidéar Gnó agus Eacnamaíocht Bhaile na Sraithe Sóisearaí agus is féidir í a úsáid sa seomra ranga fíorúil nó fisiciúil. Clúdaíonn Mise agus Mo Chuid Airgid ceithre ábhar éagsúla: buiséadú, caiteachas, acmhainní agus ioncam a bhainistiú, chomh maith leis an difríocht idir na rudaí a theastaíonn uainn agus na rudaí atá muid ag iarraidh a fhoghlaim. Chun an fhoghlaim a dhéanamh chomh tarraingteach agus chomh hidirghníomhach agus is féidir, clúdaíonn an modúl bileoga oibre, cás-staidéir, cleachtaí, measúnuithe agus gearrthóga fise ón seó ar RTÉ 'How to be Good with Money', atá urraithe ag an CCPC. D'oibrigh Cumann Múinteoirí Staidéar Gnó na hÉireann agus an JCT go dlúth leis an CCPC chun cuidiú le fógairt na n-acmhainní nua, in éineacht lenár gcur chun cinn sóisialta agus digiteach féin.

### About Money Matters

Money Matters - a personal finance course for Junior Cycle from the Competition and Consumer Protection Commission (CCPC).

Teaching personal finances can be demanding in the classroom. Money Matters will help build this important life skill, making the learning experience engaging and interactive. Money Matters will help students to make informed choices regarding their finances now and in the future.

[Read more >](#)



## Mol na dTuismitheoirí

Mar thoradh ar shrianta COVID-19, in 2020 bhí tuismitheoirí agus caomhnóirí ag múineadh mac léinn sa bhaile. Mar fhreagra air seo, chruthaigh an CCPC Mol na dTuismitheoirí. Tá ceithre fhíseán a bhaineann le hoideachas airgeadais deartha go sonrach ag an mol curtha i láthair ag an bpleanálaí airgeadais Eoin McGee chomh maith le naisc chuig ceachtanna úsáideacha ó shuíomh idirlín Money Matters a phléann dialanna caiteachais, spriocanna airgid, cuntais bhainc a oscailt agus tráth na gceist caiteora/coigilteora.


### PARENTS' HUB

Money Matters > Parents' Hub

#### Are you a parent or guardian teaching students about money at home?

Money Matters is a personal finance course for Junior Cycle students, originally designed to be delivered in the classroom, but there are lots of activities and resources that can be used if you are teaching at home.

There are lesson plans, games, quizzes, tasks and worksheets that can all be accessed for free and without the need to login or register. The lessons have easy step-by-step instructions for following them with your students at home!



COMPLETE TEACHERS SURVEY

Four key financial topics explained

[↑](#)

## Ábhair Airgid

In 2020, sheol an CCPC Ábhair Airgid freisin, acmhainn airgeadais phearsanta Ghaeilge do mhúinteoirí agus do mhic léinn Eacnamaíocht Bhaile agus Staidéar Gnó don tSraith Shóisearach, mar chuid de shuíomh idirlín Money Matters. Forbraíodh é i gcomhar leis an gComhairle um Oideachas Gaeltachta agus Gaelscolaíochta (COGG) chun cuidiú leo siúd atá ag múineadh na n-ábhar seo trí Ghaeilge. Baineann Ábhair Airgid úsáid as meascán de chleachtaí, gníomhaíochtaí, bileoga oibre, cás-staidéir agus gearrthóga fise chun réimse ábhair éagsúla a bhaineann le hairgeadas a chlúdach thar roinnt aonad ar leith. Tá gach aonad comhdhéanta de roinnt ceachtanna éagsúla atá ailínithe le torthaí foghlama ar leith ón tsonraíocht churaclaim agus leagadh amach é chun an fhaisnéis a sheachadadh ar bhealach idirghníomhach.



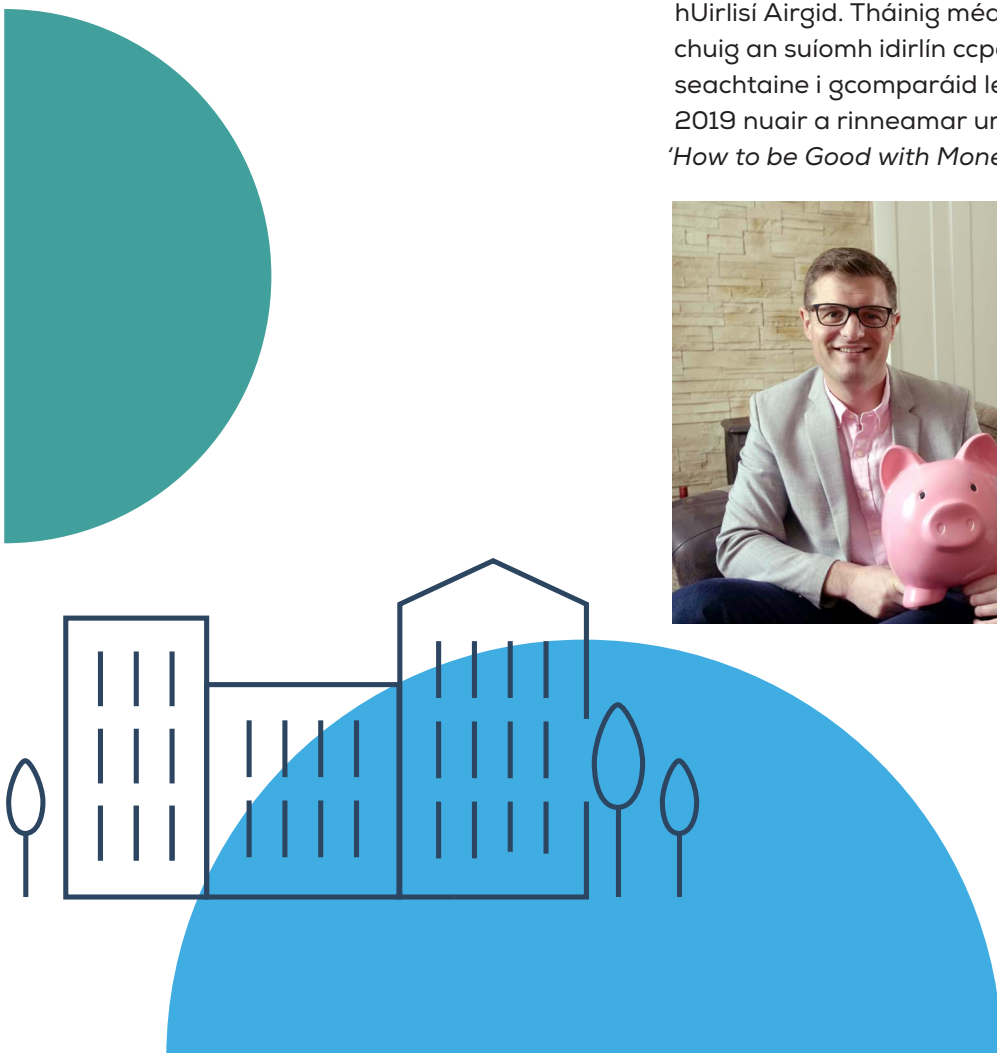
## An CURACLAM Bunscoile

In 2020, cuireamar aighneacht faoi bhráid chomhairliúcháin poiblí na Comhairle Náisiúnta CURACLAM agus Measúnachta (NCCA) ar an DRÉACHT-CHREAT CURACLAM Bunscoile. Mhol an aighneacht go gcuirfí oideachas airgeadais san áireamh go foirmiúil sa churaclam bunscoile chun cabhrú le leanaí na scileanna a fhorbairt chun cinntí airgeadais a dhéanamh ar feadh a saol. Mhol muid gur chóir gnéithe den oideachas airgeadais a fhorbairt in Oideachas agus Folláine Matamaitice, Eolaíochta agus Teicneolaíochta ó naionáin shóisearacha go rang a sé. Bhí an moladh bunaithe ar thorthaí Staidéar Inniúlachta agus Folláine Airgeadais 2018 de chuid an CCPC chomh maith le taighde, treoirlinnte agus taithe idirnáisiúnta. Agus ár n-aighneacht á bhforbairt againn, chuamar i dteagmháil le roinnt comhlachtaí eile ar spéis leo folláine airgeadais agus oideachas in Éirinn a fheabhsú chun a rannpháirtíocht sa phróiseas comhairliúcháin a spreagadh.

## URRAÍOCHT DO 'How to Be Good with Money' ar RTÉ 1

I mí Eanáir agus Feabhra, rinne an CCPC urraíocht arís ar an tsraith oideachais airgeadais a craoladh ar RTÉ 1 'How to be Good with Money' Gach seachtain ar an gclár, chabhraigh an pleanálaí airgeadais, Eoin McGee, le teaghlach a gcuid airgid a bhainistiú níos fearr chun a gcuspóirí airgeadais a bhaint amach. Tugadh faisnéis agus réitigh phraiticiúla airgeadais do lucht féachana a d'fhéadfaidís a chur i bhfeidhm ina saol féin.

Ba é seo an dara huair a rinne an CCPC urraíocht ar an tsraith. Bhí meán lucht féachana de 376,450 ag an gclár in aghaidh na heipeasóide agus ba é meán an sciar den lucht féachana ná 22%. Chun an chomhpháirtíocht a thabhairt beo, chruthaíomar feachtas tacaíochta inar airíodh gníomhaíocht ar YouTube, Instagram, Facebook agus Twitter. Breathnaíodh ar na fógraí Facebook agus Instagram 1.14 milliún uair. Thug an ghníomhaíocht seo treoir do dhaoine chuig ár gcuid faisnéise airgeadais pearsanta agus chuig na hUirlisí Airgid. Tháinig méadú 21% ar chuartheanna chuig an suíomh idirlín ccpc.ie le linn na sraithe ocht seachtaine i gcomparáid leis tréimhse chéanna in 2019 nuair a rinneamar urraíocht ar Shraith 1 de 'How to be Good with Money'.



## Spríoc Straitéiseach 2

### Achoimre ar ár gcuid oibre

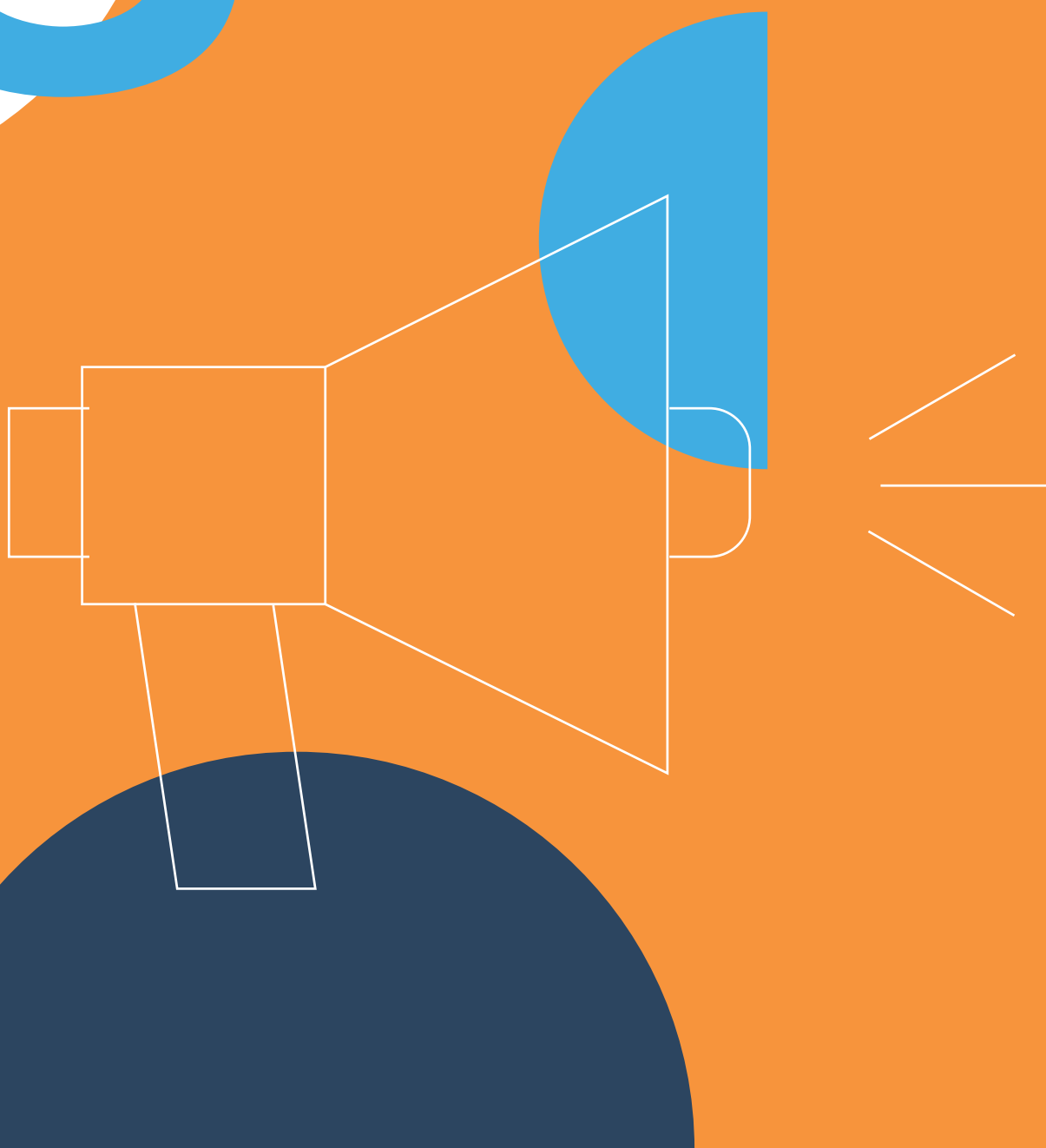
- Thug 1,940,081 duine cuairt ar an suíomh idirlín agus fuair siad faisnéis ó ccpc.ie.
- Cuireadh faisnéis ar fáil do 48,603 tomhaltóir agus gnóthas a rinne teagmháil leis an CCPC ag lorg faisnéise ar raon saincheisteanna.
- Tugadh 612,841 cuairt ar ár n-uirlisí comparáide táirgi airgeadais.
- Thug 10 bhfeachtas feasachta tomhaltóirí cumhacht do thomhaltóirí cinní eolasacha a dhéanamh.
- Ghlac 1,064 fostaí in eagraíochtaí ar fud na tíre páirt i gclár oideachais airgeadais CCPC Money skills for life.
- Faoi Nollaig 2020, bhí 6,836 sintiúsóir ag nuachtlitir tomhaltóirí CCPC. I rith na bliana, eisíodh 15 nuachtlitir do thomhaltóirí le meánráta oscailte de 50%, agus ráta cliceáil-tríd de 11%.
- Faoi Nollaig 2020, bhí 44,198 leantóir meán sóisialta ag an CCPC (Facebook, Twitter, Instagram, agus LinkedIn).
- Rinneadh suirbhé ar 1,000 tomhaltóir ar athruithe ar iompraíochtaí siopadóireachta tomhaltóirí ar líne mar fhreagairt ar an mBreatimeacht. (féach leathanach 22 le haghaidh tuilleadh faisnéise)



## Spríoc Straitéiseach 3

Oibreimid le tionchar a bheith againn ar dhíospóireacht phoiblí agus ar fhorbairt beartais, iomaíocht a chur chun cinn agus le leasa tomhaltóirí a léiriú.

# 3



## Cás-staidéar:

# Staidéar ar mhargadh an árachais dliteanais phoiblí

### Cúlra

In 2019, d'iarr an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, Heather Humphreys, TD, i gcomhréir le halt 10 (4) den Acht um lomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí 2014, ar an CCPC staidéar a dhéanamh ar mhargadh árachais dliteanais phoiblí. Cuireadh staidéar críochnaithe an CCPC faoi bhráid an Aire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta agus an Tánaiste, Leo Varadkar, i mí na Nollag 2020.

Scrúdaigh staidéar an CCPC an margadh árachais dliteanais phoiblí ó thaobh na hiomaíochta de. Mar gheall ar easpa sonraí neamhspleácha maidir leis an earnáil, bhí na torthaí bunaithe ar rannpháirtíocht agus taighde fairsing páirtithe leasmhara, a rinne an fhaisnéis a bhí ar fáil le haghaidh anailíse a uasmhéadú. Thug an CCPC faoi thaighde margaidh i measc sampla mór ceannaitheoirí árachais dliteanais phoiblí, cosúil le ghnólachtaí agus eagraíochtaí pobalbhunaithe, agus d'úsáideamar ár gcumhacht reachtúil faoi alt 18(1)(d) den Acht um lomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí 2014 chun iarratais ar fhaisnéis a sheoladh chuig comhlachtaí ionadaíocha tionscail. Thug an cur chuige seo deis don CCPC na saincheisteanna iomaíocha ábhartha sa mhargadh a aithint agus moltaí beartais bunaithe ar fhianaise a dhéanamh.

### Torthaí

- Fuarthas amach leis an staidéar margaidh go bhfuil méaduithe arda prímhe in árachas dliteanais phoiblí ina saincheist ar fud gach earnáil den gheilleagar. Thuairiscigh freagróirí ar thaighde margaidh an CCPC méaduithe prímhe de 15-20% ar an meán le trí bliana anuas. Ina theannta sin, bhí infhaighteacht laghdaithe árachais dliteanais phoiblí a raibh tionchar aige go príomha ar earnálacha áirithe mar ghrúpaí pobail agus spóirt.
- Fuarthas amach leis an staidéar margaidh go bhféadfadh easpa sonraí poiblí neamhspleácha ar mhargadh an árachais, chomh maith le heaspa rochtana oscailte ar fhaisnéis faoi stair éileamh, a bheith ina mbacainní ar iontráil sa mhargadh.
- Tarraingíodh aird ar eispéiris cheannaitheoirí polasaithe árachais dliteanais phoiblí. Fuarthas amach le taighde margaidh an CCPC go raibh leibhéal rannpháirtíochta ceannaitheoirí sa mhargadh réasúnta íseal. D'aistrigh an ceathrú cuid de na ceannaitheoirí a n-árachóir le cúig bliana anuas, go príomha ar chúiseanna a bhain le praghsanna. I measc na n-eagraíochtaí nár aistrigh a n-árachóir le cúig bliana anuas, bhí thart ar leath tar éis an margadh is fearr a chuardach le haghaidh soláthraí malartach thar an tréimhse chéanna. Níor aistrigh timpeall aon trian de na heagraíochtaí mar gheall ar bhacainn fhíora nó bhraite maidir le hathrú, mar shampla easpa soláthraithe malartacha, an t-am a theastaíonn chun é sin a dhéanamh nó castacht an phróisis.
- Measadh go raibh neamhchinnteacht maidir le costais éilimh mar chúis shuntasach le prímheanna a mhéadú. Cé nach raibh na sonraí a bhí ar fáil leordhóthanach chun a dhearbhu a mhéid a bhí sé seo fíor, d'fhéadfadh go mbeadh tionchar ag an dearcadh seo ar iontrálaithe nua a bheadh ag brath dul isteach sa mhargadh.



## Moltaí

Bunaithe ar na torthaí seo, rinne an CCPC roinnt moltaí lena n-áirítear:

- Feabhas ar Infhaighteacht sonraí - chun rochtain fheabhsaithe ar shonraí a chinntiú agus chun rannpháirtíocht nua sa mhargadh dliteanais phoiblí a éascú.
- Tacaíochtaí a fhorbairt do cheannaitheoirí - chun tacaíocht níos mó a cheadú do cheannaitheoirí árachais dliteanais phoiblí, agus;
- Ról an Bhoird Measúnaithe Díobhálacha Pearsanta (PIAB) a leathnú - a bheith ar an bpríomhbhealach socraíochta díobhála pearsanta sa Stát agus, nuair atá sé sin á dhéanamh, próiseas níos trédhearcaí agus níos éifeachtaí ó thaobh costais a sholáthar d'éilimh.

I mí na Nollag 2020, d'fhoilsigh an Fochoiste Comh-Aireachta um Athchóiriú Árachais an Plean Gníomhaíochta um Athchóiriú Árachais. Leanann an CCPC ag glacadh páirt ghníomhach leis an Rialtas agus le páirtithe leasmhara eile chun cur chun feidhme mholtaí ár staidéir agus an clár oibre athchóirithe árachais níos leithne a chur chun cinn.



Tá liosta iomlán na moltaí agus an tuarascáil ar fáil le híoslódáil ar [ccpc.ie](http://ccpc.ie).

## Buaicphointí

### Iomaíocht a chur chun cinn agus leas na dtomhaltóirí a léiriú

#### Treoir maidir le Saoire Phacáiste

Le linn 2020, mar gheall ar phaindéim COVID-19 agus srianta sláinte poiblí ina dhiaidh sin ar thaisteal bhí ar go leor tomhaltóirí laethanta saoire pacáiste pleanáilte a chur ar ceal agus a chur siar. D'oibrigh an CCPC in éineacht lenár máthair-Roinn, DETE, an Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt agus an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta lena chinntiú go mbainfeadh taistealaithe leas as treoir nua maidir le ceart taistealaithe conarthaí taistil pacáiste a fhoirceannadh mar gheall ar na cúinsí neamhghnácha a d'éirigh as an ráig Covid-19. Foilsíodh an treoir ag deireadh mhí Márta agus thug sé soiléireacht do thaistealaithe, do ghníomhairí taistil agus do thionscnóirí turas maidir leis an gceart conarthaí taistil pacáiste a fhoirceannadh ar chúiseanna a bhaineann le COVID-19.

#### An Coiste Speisialta um Fhreagairt COVID-19

I mí Meithimh, chuireamar aighneacht i scríbhinn chuig Coiste Speisialta an Oireachtais ar Fhreagairt COVID-19 ar ábhar na srianta taistil agus, go háirithe, cearta paisinéirí agus aisíocaíochtaí do phaisinéirí. Bhí an Coiste ag déanamh measúnaithe ar thionchar na srianta taistil náisiúnta agus idirnáisiúnta agus iarradh orainn aighneacht a dhéanamh in éineacht le roinnt gníomhaireachtaí rialtais eile lena n-áirítear an Coimisiún um Rialáil Eitlíochta, an tÚdarás Náisiúnta Iompair agus Fáilte Éireann. Inár bhfreagra chuig an gCoiste, chuireamar béim ar chearta paisinéirí maidir le saoire phacáiste, eitiltí curtha ar ceal agus báid farantóireachta curtha ar ceal. Thugamar breac-chuntas freisin ar an obair a rinneamar chun cabhrú le tomhaltóirí agus le gnóthais, lena n-áirítear mol faisnéise COVID-19 ar líne a fhorbairt ar ár suíomh idirlín, treoir agus rabhaidh a fhoilsiú do ghnólachtaí agus cigireachtaí a dhéanamh lena chinntiú go gcomhlíonfadh gnóthais an dlí agus ag freagairt do mhéadú ar fhiosrúcháin ó ghnólachtaí a bhí ag lorg faisnéise agus comhairle faoi ábhair cosúil

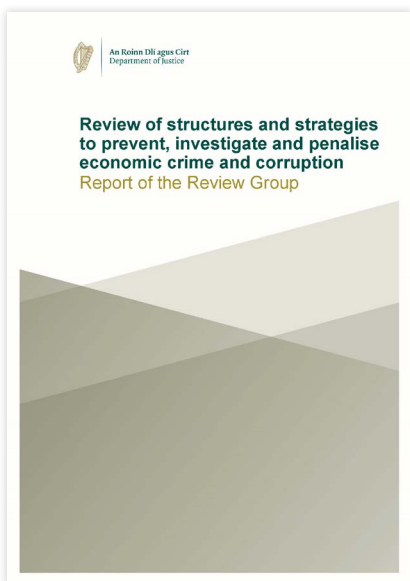
leis na caighdeáin sábháilteachta a theastaíonn le haghaidh TCP agus maisc aghaidhe neamh-TCP do thomhaltóirí.

### Staidéar ar árachas dliteanais phoiblí

I mí Lúnasa 2019, d'iarr an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, Heather Humphreys, TD, i gcomhréir le halt 10 (4) den Acht um lomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí 2014, ar an CCPC staidéar a dhéanamh ar mhargadh an árachais dliteanais phoiblí. Cuireadh staidéar críochnaithe an CCPC faoi bhráid an Tánaiste Leo Varadkar i mí na Nollag 2020 agus rinne sé roinnt moltaí beartais bunaithe ar fhianaise.

Tá tuilleadh faisnéise faoi staidéar, torthaí agus moltaí an CCPC le fáil ar leathanaigh 34 agus 35.

## Iomaíocht agus leas tomhaltóirí a fheabhsú



### Coireacht an bhóna bháin

In 2018, thug an Rialtas tiomantas athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir agus nósanna imeachta in aghaidh na caimiléireachta agus in aghaidh na calaoise i bhforfheidhmiú an dlí choiriúil. Ceapadh an tUasal James Hamilton, iar-Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí agus saineolaí frithchaimiléireachta, ina chathaoirleach ar an ngrúpa athbhreithnithe. Ghlac Pat Kenny, Ball de Choimisiún CCPC agus Eksteen Maritz, Stiúrthóir Forfheidhmithe Coiriúil, páirt sa ghrúpa

athbhreithnithe le hionadaithe ó ranna rialtais éagsúla, gníomhaireachtaí Stáit agus saineolaithe eile. Foilsíodh an tuarascáil *“Review of structures and strategies to prevent, investigate and penalise economic crime and corruption”* i mí na Nollag 2020.

Rinneadh roinnt moltaí struchtúracha, reachtacha agus acmhainní sa tuarascáil chun acmhainn gníomhaireachtaí, lena n-áirítear an CCPC, a fheabhsú chun dul i ngleic le coireacht an bhóna bháin. Ba dea-scéala don CCPC go háirithe an t-aitheantas a moladh maidir le camastail tairiscintí mar chineál ar leith den iompar cairtéil is measa. Tá camastail tairiscintí ar cheann de na cineálacha cairtéil is coitianta a ndéanann an CCPC imscrúdú air. Tá an tacaíocht maidir le córas scagtha camastail tairiscintí a thabhairt isteach le haghaidh sonraí soláthair phoiblí i dTuarascáil Hamilton tábhachtach freisin chun camastail tairiscintí a bhrath agus a dhíspreagadh i bpróisis soláthair phoiblí agus ar fud an gheilleagair i gcoitinne. D'oibrigh an CCPC lenár máthair-Roinn, DETE, chun foráil a dhéanamh do chion sonrath maidir le camastail tairiscintí agus do chumhachtaí faireachais breise sa Bhille Iomaíochta (Leasú) atá le teacht.

Mhol an grúpa athbhreithnithe freisin go ndéanfaí cumhachtaí faireachais a leathnú chuig an CCPC agus athruithe ar na rialacháin choimeáda chun cabhrú le himscrúdú ar choireacht eacnamaíoch cosúil le gníomhaíocht chairtéil. Má chuirtear i bhfeidhm iad, soláthróidh na moltaí seo uirlisí tábhachtacha le cur ar chumas an CCPC dul i gcoinne nádúr rúnda agus ceilte an iompair choiriúil sin.

### Aghaidh a thabhairt ar bhearnaí i réimeas forfheidhmithe dlí iomaíochta na hÉireann

Tiocfaidh reachtaíocht nua iomaíochta i bhfeidhm in 2021 leis an mBille Iomaíochta (Leasú) 2021. Déanfaidh an Bille Treoir AE 2019/1 (Treoir ECN) a thrasú i ndlí na hÉireann agus tabharfar isteach roinnt athruithe suntasacha ar an réimeas reatha forfheidhmithe dlí iomaíochta in Éirinn. Is é aidhm na Treorach ECN+ cumhacht a thabhairt d'údaráis iomaíochta náisiúnta Bhallstáit an AE, lena n-áirítear an CCPC, a bheith ina bhfeidhmitheoirí níos éifeachtaí ar dhlí iomaíochta an AE agus chun feidhmiú ceart an mhargaidh inmheánaigh a chinntiú. Foráiltear leis an Treoir ECN+ do

ráthaíochtaí agus caighdeáin íosta chun na huirlisí iomchuí a thabhairt d'údaráis iomaíochta náisiúnta chun dlí iomaíochta an AE a fhorfheidhmiú ar bhealach comhchuibhithe. Éilíonn an Treoir ECN+ go háirithe ar Éirinn smachtbhannaí airgeadais neamh-choiriúla a thabhairt isteach maidir le sáruithe ar dhlí iomaíochta an AE. Áireofar sa Bhille freisin leasuithe ar an reachtaíocht iomaíochta atá ann cheana agus atá lasmuigh de raon na Treorach ECN+. Is é aidhm na leasuithe seo cumhachtaí an CCPC a neartú tuilleadh maidir le dlí iomaíochta an AE agus na hÉireann agus an réimeas reachtúil um athbhreithniú cumaisc a fhorfheidhmiú.

Tacaíonn an CCPC go láidir le haidhmeanna agus ábhar na Treorach ECN+ agus an Bhille. Tá sé riachtanach go bhfuil cumhachtaí leordhóthanacha agus comhleanúnacha againn chun ár gcuspóirí lárnacha a bhaint amach go héifeachtach. Measann an CCPC go háirithe go líonfaidh tabhairt isteach smachtbhannaí airgeadais neamh-choiriúla bearna shuntasach sa réimeas forfheidhmithe dlí iomaíochta atá ann cheana in Éirinn agus tá sé rithábachtach le haghaidh forfheidhmiú éifeachtach dhlí na hiomaíochta in Éirinn. B'fhéarr leis an CCPC go mór go dtabharfaí córas forfheidhmithe riaracháin isteach in Éirinn, ina mbeadh sé de chumhacht ag an CCPC féinfhíneálacha a ghearradh ar sháruithe maidir le dlí na hiomaíochta.

In 2020, leanamar ag obair go dlúth lenár máthair-Roinn, DETE, maidir le trasuí na Treorach ECN+ agus le dréachtú an Bhille lena chinntiú go bhféadfaidh réimeas dlí iomaíochta na hÉireann freastal ar dhúshláin na margáí reatha. Chuireamar tús freisin le pleanáil chun riachtanais an Bhille agus na Treorach ECN+ a chur i bhfeidhm agus a fheidhmiú. Ghlacamar páirt ghníomhach i bplé le príomhpháirtithe leasmhara, lena n-áirítear an Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg), an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí (DPP) agus an pobal dlí maidir le trasuí na Treorach ECN+, chomh maith le cur i láthair ar Threoir ECN+ ag imeachtaí dlí na hiomaíochta.

## Reachtaíocht Cosanta Tomhaltóirí atá le teacht

- **An Treoir um Fhorfheidhmiú agus Nuachóiriú 2019/2161**  
Tá an Treoir seo, ar a dtugtar “an Treoir Omnibus” freisin, le trasuí in Éirinn faoi Shamhain 2021. Is é aidhm na Treorach nua na dlíthe cosanta tomhaltóirí atá ann a nuashonrú agus a neartú, go háirithe maidir le pionóis agus ceanglais trédhearcachta le haghaidh idirbhearta tomhaltóirí ar líne.
- **An Treoir um Dhiolachán Earraí 2019/771/AE**  
Déanfaidh an Treoir seo cearta tomhaltóirí a nuachóiriú maidir le conarthaí chun earraí a dhíol agus soláthróidh sí sraith leigheasanna do thomhaltóirí.
- **An Treoir um ábhar digiteach 2019/770/CEE.**  
Tabharfaidh an Treoir seo bonn reachtúil sainráite in Éirinn den chéad uair do chearta tomhaltóirí i gconarthaí le haghaidh ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha.
- **An Treoir i ndáil le Forfheidhmiú Níos fearr agus Nuachóiriú Níos Fearr ar Rialacha maidir le Cosaint Tomhaltóirí 2019/2161/EU**  
Is dóigh go dtiocfaidh leasuithe ar chumhachtaí forfheidhmithe CCPC atá ann cheana arna bhforáil leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, chomh maith leis an bhféidearthacht go ngearrfar pionóis níos mó as sáruithe ar rialacha tomhaltóirí i gcás go bhfuil gné ag na sáruithe sin ar fud an AE.

Beidh tionchar dearfach ag trasuí na dTreoracha seo ar an gcosaint a chuirtear ar fáil do thomhaltóirí i gconarthaí an lae inniu, chomh maith leis na cumhachtaí is gá a sholáthar don CCPC chun na rialacha sin a fhorfheidhmiú. Cuideoidh an CCPC lenár máthair-Roinn, DETE, chun na Treoracha seo a thrasú.





## Athraithe reachtaíochta eile

- **Treoir maidir le Comhshásaimh**  
Sa bhliain 2020 freisin tugadh an Treoir maidir le Comhshásaimh 2020/1828 / AE chun críche maidir le gníomhaíochtaí ionadaíochta chun leas comhchoiteann na dtomhaltóirí a chosaint faoi dhlí an AE. Leagtar amach sa Treoir nua rialacha chun a chinntiú go bhfuil meicníocht gníomhaíochta ionadaíoch do chomhleasanna tomhaltóirí ar fáil san AE. Tá an Treoir mar chuid den ‘Beart Nua do Thomhaltóirí’ a bhfuil sé mar aidhm aici a chinntiú go mbaineann gach tomhaltóir Eorpach leas iomlán as a gcearta faoi dhlí an AE.
- **Rialachán Faireachais Margaidh an AE**  
Tiocfaidh Rialachán nua um fhaireachas margaidh an AE, Rialachán an AE 2019/1020, i bhfeidhm i mí Iúil 2021. Beidh tionchar suntasach ag an Rialachán nua ar cheithre réimeas cothrománacha maidir le sábháilteacht táirgí laistigh de shainchúram an CCPC. Cuirfidh an Rialachán seo íoschumhachtaí faireachais margaidh méadaithe ar fáil don CCPC agus d’údaráis faireachais margaidh eile in Éirinn, comh maith leis na meicníochtaí comhair idir údaráis chustaim agus údaráis faireachais margaidh ar fud na hEorpa a fheabhsú agus a neartú. Tugann an Rialachán oibleagáidí nua isteach le haghaidh oibreoirí eacnamaíochta freisin agus é ag iarraidh an chreat faireachais margaidh a nuachóiriú chun slabhraí soláthair nua a chlúdach agus aghaidh a thabhairt ar dhiolacháin ar líne. In 2020, bhunaigh an CCPC foireann tionscadail trasghearrthach chun tionchar Rialachán an AE ar ról agus sainchúram an CCPC a thuiscint agus ullmhú dó. D’oibrigh foireann an tionscadail go dlúth lenár máthair-Roinn, DETE, agus príomhpháirtithe leasmhara eile cosúil leis an Údarás Sláinte agus Sábháilteachta, chun leasuithe reachtacha a mholadh a theastaíonn chun éifeacht a thabhairt don Rialachán nua AE.
- **An tAcht um Sheirbhísí Digiteacha agus an tAcht um Margáí Digiteacha**  
Tá an CCPC i dteagmháil lenár máthair-Roinn, DETE, maidir le dhá thogra ar leithligh ón AE a chaibidliú a bhfuil sé mar aidhm acu spás digiteach níos sábháilte agus níos oscailte a chruthú agus cothrom na Féinne a bhunú chun nuálaíocht, fás agus iomaíochas a chothú sa Mhargadh

Cruinnithe suntasacha	
Ábhar	irtí Leasmhar
Árachas	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An Tánaiste agus an tAire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</li> <li>– An tAire Stáit um Chur Chun Cinn Trádála, Rialáil Dhigiteach agus Chuideachta</li> <li>– Aire Stáit le freagracht as Seirbhísí Airgeadais, Comhair Chreidmheasa agus Árachas</li> <li>– An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</li> <li>– An Roinn Airgeadais</li> </ul>
Dramháil	– An Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide
Creidmheas Miondíola	– An Roinn Airgeadais
Camastail Tairiscintí	– Oifig um Sholáthair an Rialtais
An Bhreathimeacht	– An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta (Grúpa Comhordaithe Breatimeachta; Aonad Teagmhála Breatimeachta)
Oideachas Airgeadais	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An Roinn Airgeadais</li> <li>– An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</li> </ul>
Fadhbanna Digiteacha	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</li> <li>– An Coimisiún Eorpach</li> <li>– Líonra Rialtóirí Eacnamaíochta</li> </ul>



Aonair. Tá tograí leathana sa dréacht-Acht um Sheirbhísí Digiteacha chun aghaidh a thabhairt ar scaipeadh ábhar mídhleathach ar líne (lena n-áirítear táirgí agus seirbhísí), i dtaca oibleagáidí atá beartaithe a fhorchur ar sholáthraithe seirbhísí áirithe ar líne. D'fhéadfadh sé bunús a sholáthar freisin do thomhaltóirí agus do ghnóthais sásamh a lorg, ábhar a bhaint amach, agus trédhearcacht a mhéadú maidir le feidhmiú samhlacha gnó de chuid na hardáin ar líne. Tá sé mar aidhm ag an dréacht-Acht um Margáí Digiteacha margáí córa cothroma a chinntiú san earnáil dhigiteach trí oibleagáidí comhchuibhithe, infheidhmithe go díreach a fhorchur ar líon beag geatóirí digiteacha. D'fhéadfadh an dá thogra dul i bhfeidhm ar roinnt margáí, gnólachtaí agus tomhaltóirí in Éirinn, agus d'fhéadfadh impleachtaí a bheith acu do shainordú an CCPC dlí iomaíochta, cosanta tomhaltóirí agus sábháilteachta táirgí a fhorfheidhmiú.

## Léargas ar ár gcuid oibre abhcóideachta in 2020

Cuireann an CCPC iomaíocht chun cinn agus leagann sé béim ar leasanna tomhaltóirí ar roinnt bealaí éagsúla. In 2020, thugamar freagra ar ocht bpróiseas foirmiúla comhairliúcháin agus tionóladh 10 gcruinniú shuntasacha leis an Rialtas, rialtóirí agus lucht déanta dlí. Chlúdaigh ár bhfreagraí comhairliúcháin raon leathan réimsí beartais lena n-áirítear: abhcóideacht ar son oideachas airgeadais a áireamh i gcuraclam na bunscoile, ar ábhar Clár Oibre nua maidir le Tomhaltóirí don AE, agus ar fhorbairt Tograí an AE maidir le Margáí Digiteacha. Chuamar i dteagmháil freisin le ranna rialtais maidir le camastáil tairiscintí a braithheadh sa soláthar poiblí agus mar bhall de Ghrúpa Comhairleach an Phlean Gníomhaíochta Dramhaíola do Bheartas Náisiúnta Dramhaíola nua mhol muid athruithe ar rialáil na hearnála dramhaíola tí.

Tá achoimre ar ár ngníomhartha abhcóideachta mionsonraithe thíos:

Achoimre ar na príomh-aighneachtaí/freagraí comhairliúcháin:	
Earnáil	Páirtí Leasmhar
Earnáil Dhigiteach	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An Coimisiún Eorpach</li> </ul>
Scagadh Infheistíochta	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</li> </ul>
Cosaint Tomhaltóirí/Sábháilteacht Táirgí	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An Coimisiún Eorpach</li> </ul>
Oideachas Airgeadais	<ul style="list-style-type: none"> <li>– National Council for Curriculum and Assessment</li> <li>– SOLAS</li> </ul>
Ráitis Straitéise Roinne	<ul style="list-style-type: none"> <li>– An Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta</li> <li>– An Roinn Breisoideachais agus Ardoideachais, Taighde, Nuálaíochta agus Eolaíochta</li> <li>– An Roinn Comhshaoil, Aeráide agus Cumarsáide</li> </ul>

I rith 2020 d'fhreastalaíomar ar na cruinnithe idirnáisiúnta seo a leanas	Líon na gcruinnithe a freastalaíodh orthu 2020
An Gréasán Iomaíochta Eorpach	45
Gréasán um Chomhar ar mhaithe le Cosaint Tomhaltóirí	31
An Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta	26
Cruinnithe Sábháilteachta Táirgí	34
Líonra Idirnáisiúnta um Iomaíocht	11
Líonra Idirnáisiúnta um Chosaint agus Forfheidhmiú Tomhaltóirí	12
Comhdháil na Náisiún Aontaithe ar Thrádáil agus Forbairt	5
Comhdhálacha Eile	40
<b>Iomlán</b>	<b>204</b>

### Rannpháirtíocht idirnáisiúnta

Bhí bliain ghnóthach ag an CCPC in 2020 i dtéarmaí rannpháirtíochta idirnáisiúnta. Tháinig méadú suntasach ar líon na gcruinnithe idirnáisiúnta ar fhreastail foireann CCPC orthu, ó 105 in 2019 go 204 in 2020 (94%).<sup>3</sup> Léiríonn an méadú tiomantas luaite an CCPC chun páirt níos gníomhaí a ghlacadh i bhfóraim idirnáisiúnta agus chun ár láithreach a mhéadú ar an stáitse idirnáisiúnta.

Bhí tionchar na paindéime COVID-19 ina fhachtóir tábhachtach taobh thiar den ardú gear ar fhreastal ar chruinnithe. Tháinig laghdú ar thaisteal idirnáisiúnta mar gheall ar an bpaindéim, agus dá bhrí sin rinne an t-aistriú go cruinnithe ar líne ó Mhárta 2020 é níos éasca agus níos costéifeachtaí d'fhoireann CCPC leas a bhaint as deiseanna chun freastal ar líon níos mó cruinnithe idirnáisiúnta agus teagmháil a dhéanamh le heagraíochtaí nó le grúpaí oibre nua. Ba é an phaindéim ba chúis freisin le líon suntasach seimineár gréasáin agus cruinnithe fíorúla a dhírigh ar thionchar COVID-19, agus freagairt dó. Fachtóir eile a chuir leis ná an méadú ar líon na foirne i Rannán Sábháilteachta Táirgí an CCPC rud a cheadaigh rannpháirtíocht níos mó i ngrúpaí agus coistí sábháilteachta táirgí tras-Eorpacha.

Glacann an CCPC páirt i líon mór eagraíochtaí iomaíochta idirnáisiúnta, cosanta tomhaltóirí agus sábháilteachta táirgí, ar leibhéal an AE agus níos faide ná sin. I measc na n-eagraíochtaí AE atá lárnach dár gcuid oibre tá an Líonra Iomaíochta

Eorpach (ECN), an Gréasán um Chomhar ar mhaithe le Cosaint Tomhaltóirí (CPC) agus roinnt líonraí sábháilteachta táirgí, lena n-áirítear RAPEX, an Líonra um Shábháilteacht Tomhaltóra (CSN), agus ceithre ghrúpa oibre Chomhar Riaracháin DG GROW (Adco) a bhaineann le bréagáin, voltas íseal, fearais gháis agus trealamh cosanta pearsanta. Glacann muid páirt gníomhach freisin in eagraíochtaí domhanda, lena n-áirítear an Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta (OECD), an Líonra Idirnáisiúnta um Iomaíocht (ICN) agus an Líonra Idirnáisiúnta um Chosaint agus Forfheidhmiú Tomhaltóirí (ICPEN).

Tháinig méadú suntasach ar rannpháirtíocht inár n-eagraíochtaí idirnáisiúnta príomhshrutha go léir (ECN, CPC, OECD, ICN agus grúpaí sábháilteachta táirgí) in 2020. Bhí ardú tobann ar líon na gcruinnithe sábháilteachta táirgí ar freastalaíodh orthu - ó 14 go 34 - mar atá thuas, rud a léirigh méadú ar an rannán sin sa CCPC mar fhreagairt ar an mBreatimeacht. Bhí caidreamh athnuaithe le ICPEN agus, in imeacht nua, d'fhreastail roinnt dár rannáin oibríochta ar chruinnithe Chomhdháil na Náisiún Aontaithe ar Thrádáil agus Forbairt (UNCTAD) den chéad uair. Ar deireadh, bhí méadú ar líon na gcomhdhálacha agus na seimineár gréasáin aonuaire ar freastalaíodh orthu in 2020, agus go leor acu ag iniúchadh gnéithe sainiúla de thionchar COVID-19.

Déanann an CCPC ionadaíocht ar leasanna na dtomhaltóirí, agus cuireann sé iomaíocht chun cinn, sa réimse idirnáisiúnta trí aighneachtaí a

<sup>3</sup> Ní féidir comparáid dhireach a dhéanamh idir figiúirí 2020 agus figiúirí 2019, mar gheall ar athruithe ar nósanna imeachta tairiscithe a tháinig as an athrú go cruinnithe fíorúla in 2020.

dhéanamh, óráidí nó cur i láthair a thabhairt, ceistneoirí agus suirbhéanna a chomhlánú agus ionchuir eile a dhéanamh le comhlachtaí idirnáisiúnta. In 2020, thugamar freagra ar 32 suirbhé agus ceistneoir idirnáisiúnta agus rinneamar naoi n-aighneacht nó cur i láthair d'eagraíochtaí idirnáisiúnta ar an athbhreithniú ar ionstraimí tábhachtacha AE i réimsí dhlí na hiomaíochta, an dlí um chosaint tomhaltóirí, litearthacht airgeadais agus sábháilteacht táirgí. Thugamar freagra freisin ar roinnt suirbhéanna agus aighneachtaí in 2020 a bhain go sonrach le tionchar COVID-19 ar ghnéithe éagsúla dár gcuid oibre.

Is gné thábhachtach de rannpháirtíocht idirnáisiúnta an CCPC é an teagmháil dhéthaobhach le hÚdarás Inniúla Náisiúnta eile (NCA) agus le hinstiúidí AE. In 2020, bhí cruinnithe substainteacha againn le roinnt NCA lena n-áirítear an tSualainn, an Ísiltír, an Danmhairg, SAM, Ceanada, an Astráil, agus an Nua-Shéalainn, chomh maith leis an gCoimisiún Eorpach. D'oibríomar freisin chun ár gcaidrimh le húdarás na RA a fhorbairt agus a neartú a thuilleadh cosúil leis an Oifig um Shábháilteacht agus Caighdeán Táirgí (OPSS) agus Comhairle Tomhaltóirí Thuaisceart Éireann a bhfuilimid ag obair go dlúth leo sa timpeallacht iar-Bhreathimeachta.



## Caidrimh le páirtithe leasmhara a fheabhsú agus peirspictíochtaí maidir le saincheisteanna margaidh a roinnt



### Cruinniú Mullaigh Tomhaltóirí na hEorpa

I mí Feabhra, thaistil baill foirne ón CCPC go dtí an Bhruiséil le haghaidh Chruinniú Mullaigh Tomhaltóirí na hEorpa. D'fhreastail níos mó ná 500 rialtóir cosanta tomhaltóirí agus sábháilteachta táirgí, lucht déanta beartas, reachtóirí agus dlíodóirí, lucht acadúil, grúpaí tomhaltóirí agus an tionscal ar an gCruinniú Mullaigh. Ba é téama na hócáide *'Consumers in the Green and Digital Transition: Challenges and Solutions for a new Consumer Policy'* agus bhí na seisiúin dírithe ar thodhchaí an bheartais um chosaint tomhaltóirí agus sábháilteacht táirgí. I measc na n-ábhar tábhachtach eile a pléadh bhí an díriú méadaithe ar inbhuanaitheacht i gcosaint tomhaltóirí agus na hoibleagáidí níos mó maidir le sábháilteacht táirgí atá ar na hardáin ar líne.



## Comhdháil faoi dhlí na hiomaíochta

I mí Feabhra, thug Ball den Choimisiún, Pat Kenny an phríomhóráid in éineacht le Eddy de Smijter, Ceann Caidrimh Idirnáisiúnta ag DG Comp, ag an gCoimisiún Eorpach ag comhdháil 'Dlí Iomaíochta an AE' i mBaile Átha Cliath. Dhírigh príomhóráid Pat ar an mBreatimeacht agus an tionchar a d'fhéadfadh a bheith aige ar chumaisc agus ar iomaíocht, ar Threoir ECN+ agus ar réimsí ina bhfuil gá athruithe a dhéanamh chun a chinntiú gur féidir iompar cairtéil a bhrath ar bhealach níos fearr. Ghlac Laura McGovern, Leas-Stiúrthóir Seirbhísí Dlí sa CCPC, páirt freisin i ndíospóireacht phainéil le Lisa Arsenidou ón gCoimisiún Eorpach faoi na hathruithe, a thabharfaidh an Treoir ECN+ isteach, ar an gcóras forfheidhmithe dlí iomaíochta.

## Comhdháil idirnáisiúnta ar chosc calaoise

I mí Márta 2020, d'fhreastail baill foirne ó Aonad Coireachta Tomhaltóirí an CCPC ar an gComhdháil Idirnáisiúnta um Chosc Calaoise i bPáirc an Chrócaigh i mBaile Átha Cliath. Thug an chomhdháil na saineolaithe agus na cainteoirí idirnáisiúnta is fearr sa réimse seo le chéile chun aghaidh a thabhairt ar fhadhb na calaoise sna hearnálacha príobháideacha agus poiblí.

## Rialú digiteach ar an margadh chun sárúithe ar iomaíocht a bhrath

I mí Márta, d'fhreastail Martin Ryan, Ceann Aonad Imscrúduithe Digiteacha an CCPC ar cheardlann arna óstáil ag Údarás Iomaíochta na Catalóine. Ba é téama na ceardlainne "Digital Market Control to Detect Competition Infringements". Dhírigh na cainteanna ag an ócáid ar an mbealach is fearr le monatóireacht a dhéanamh ar ghníomhaíocht eacnamaíoch ar líne ag dul ó ghnéithe ar nós algartaim, idirdhealú praghsanna agus anailís ar thairiscintí poiblí.

## Seachtain Iomaíochta an OECD



I Seachtain Iomaíochta an OECD I mí an Mheithimh, bhuail an

Cathaoirleach, Isolde Goggin agus baill foirne eile ó gach cearn den CCPC go fíorúil le toscairí ó níos mó ná 50 tír le haghaidh '2020 Competition Committee Week' de chuid an OECD. Ba í aidhm na hócáide malartuithe rialta tuairimí agus

anailise ar shaincheisteanna beartais iomaíochta a chur chun cinn. Foilsíodh imeachtaí na bpléití seo, lena n-áirítear aighneachtaí ó thíortha agus shaineolaithe ar tugadh cuireadh dóibh, laistigh den tsraith *Best Practice Roundtables on Competition Policy*. I measc na n-ábhar a pléadh bhí éifeachtaí ilchuideachta ar chumaisc, éadálacha scriostóra agus tairseacha rialaithe cumaisc, coiriúlú cairtéil agus cearta sonraí tomhaltóra agus a thionchar ar iomaíocht. Cuireadh seisiún leis an gclár oibre freisin chun deis a thabhairt do ghníomhaireachtaí iomaíochta peirspictíochtaí ar bheartas iomaíochta a roinnt le linn COVID-19 agus na dúshláin a d'fhéadfadh a bheith rompu

## Malartú léargais go hidirnáisiúnta

I mí Mheán Fómhair agus mí na Nollag, d'óstáil Rannán Forfheidhmithe Coiriúil an CCPC seimineár gréasáin de chuid an Ghrúpa um Imscrúduithe Coiriúla le roinnt údarás iomaíochta idirnáisiúnta a dhéanann ionchúiseamh ar chásanna cairtéil go coiriúil, nó ar spéis leo bogadh go réimeas coiriúil. I mí Mheán Fómhair d'fhreastail níos mó ná 42 ionadaí ó 14 tír éagsúil ar fud sé mhór-roinn ar an tseimineáir. Pléadh roinnt ábhar tábhachtach le linn an tseimineáir ghréasáin, lena n-áirítear; cumarsáid tríú páirtí a fháil, rúndacht iarratais ar dhoiciméid chuig tríú páirtithe, saincheisteanna maidir le dlínse le sonraí atá lonnaithe i dtíortha éagsúla, chomh maith le seirbhísí teachtaireachtaí criptithe.

I mí na Nollag 2020, d'fhreastail baill ó 10 dtír agus ceithre mhór-roinn ar chruinniú deireanach an Ghrúpa um Imscrúduithe Coiriúil in 2020. Dhírigh an plé ar shaincheisteanna agus ar réitigh chun ceart cuideachtaí a gcuid rúin tráchtála a choinneáil a chothromú i gcoinne cheart cuideachtaí iomaíochta chun fianaise a bhailigh an t-údarás a nochtadh go hiomlán. Labhair ionadaithe ó Cheanada, an Nua-Shéalainn, Iosrael, an Ostair, Údarás Iomaíochta agus Margáí na RA agus Roinn Dlí agus Cirt In Aghaidh Trústa na SA ag na himeachtaí fíorúla seo.

## Grúpa oibre cumaisc ICN

I mí na Samhna, labhair Ibrahim Bah, Stiúrthóir Forfheidhmithe Iomaíochta agus Cumaisc, ag seimineár gréasáin an ghrúpa oibre cumaisc ICN. Ba é téama na hócáide 'Merger Control in Times of Crisis'. Le linn an tseimineáir ghréasáin, roinn Ibrahim taithí an CCPC maidir le hathbheithniú a dhéanamh ar chumaisc le linn COVID-19 lena

n-áirítear ár Nós Imeachta um Fhógra Cumaisc Sealadach agus céimeanna praiticiúla a rinne an CCPC chun athbhreithniú saoráideach ar chumaisc a chinntiú. D'fhreastail os cionn 90 rannpháirtí ar an seimineár gréasáin ó gach cearn den Eoraip agus SAM. I measc na gcainteoirí eile ag an ócáid bhí Údarás Iomaíochta agus Margai na RA (CMA), Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia na Spáinne, an OECD, agus comhpháirtí ó Latham & Watkins, an Fhrainc.

## Seachtain Iomaíochta AE-na hIndia

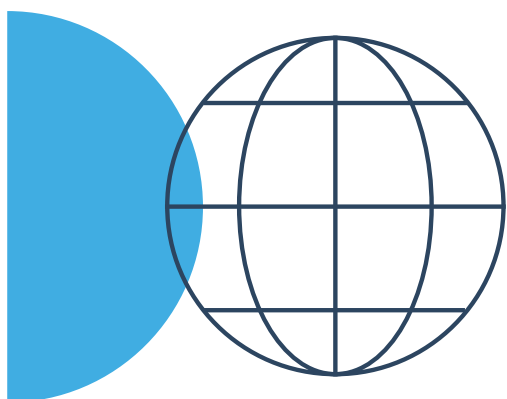


I mí na Nollag, labhair Ibrahim Bah, Stiúrthóir Forfheidhmithe Iomaíochta agus Cumaisc, ag ceardlann

fhíorúil Sheachtain Iomaíochta AE-na hIndia. Le linn na ceardlainne, roinn Ibrahim taithí an CCPC maidir le leigheasanna a dhearadh, a chaibidliú agus a fhoirmiú i gcumasc chun aghaidh a thabhairt ar ábhair imní iomaíochta le linn *'Merger Remedies Session & Overview of India's Merger System'*. I measc na gcainteoirí eile ag an gceardlann seo bhí an Coimisiún Eorpach agus Coimisiún Iomaíochta na hIndia.

## Líonra Idirnáisiúnta ar Oideachas Airgeadais

Tá an CCPC ina bhall de Líonra Idirnáisiúnta OECD um Oideachas Airgeadais (INFE). I mí Bealtaine agus i mí Dheireadh Fómhair 2020, d'fhreastail Foireann Oideachais Airgeadais an CCPC ar dhá chruinniú fíorúil INFE. I mí Bealtaine cuireadh na nuashonruithe ar fáil don INFE ar fhreagra na hÉireann ar COVID-19 agus ar na hathruithe a rinneadh ar chlár faisnéise airgeadais pearsanta agus clár oideachais airgeadais an CCPC chun oiriúnú don chás. D'fhreastail ár bhFoireann um Oideachas Airgeadais ar go leor seimineár gréasáin ar ábhair a bhain le hoideachas airgeadais a d'eagraigh INFE i rith na bliana.



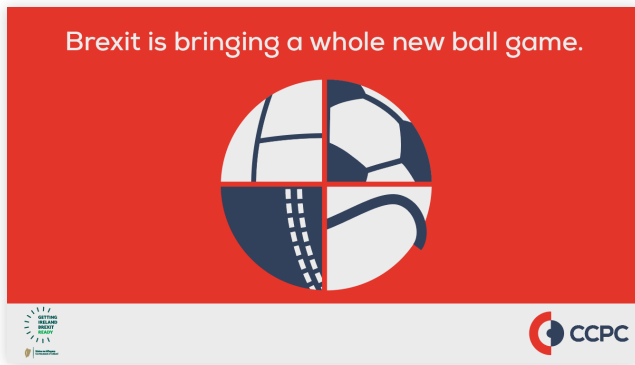
## Cás-staidéar:

# Gnólachtaí agus tomhaltóirí a ullmhú le haghaidh an Bhreathimeachta

Bhí impleachtaí ag imeacht na RA as an AE ar gach gné d'obair an CCPC, ó chosaint tomhaltóirí go rialú cumaisc agus faireachas margaidh. Le linn 2020, rinneamar monatóireacht leanúnach ar fhorbairtí, ag aithint thionchar na n-athruithe agus ag cinntiú go raibh muid in ann freastal ar na dúshláin a bhí ann do ghnólachtaí agus do thomhaltóirí na hÉireann. Mar chuid dár n-ullmhúchán, d'fhreastalaíomar ar chruinnithe ardleibhéil rialta de Ghrúpa Comhordaithe an Bhreathimeachta faoi chathaoirleacht ár máthair-Roinn, an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta (DETE). Bhí ról tábhachtach ag an ngrúpa idirghníomhaireachta seo maidir le saincheisteanna atá ag teacht chun cinn a aithint agus iad a bheathú isteach sna hullmhúcháin Rialtais níos leithne ar an mBreathimeacht.

## Sábháilteacht Táirgí

Faoin dlí sábháilteachta táirgí, tá impleachtaí ar leith ag an mBreathimeacht do dháileoirí agus do mhiondíoltóirí in Éirinn a fhaigheann táirgí tomhaltóra neamhbhia ó dhéantóirí nó ó sholáthraithe sa RA. Ón 1 Eanáir 2021, ní bheidh feidhm ag rialacha an AE a bhaineann le sábháilteacht táirgí ar an RA a thuilleadh (seachas Tuaisceart Éireann). Ciallaíonn sé seo go meastar gur "allmhaireoirí" seachas dáileoirí iad gnóthais a allmhairíonn táirgí ón RA chun críocha dlí sábháilteachta táirgí. Tá oibleagáidí dlíthiúla níos déine ar allmhaireoirí ná dáileoirí agus mar sin méadaíonn oibleagáidí gnólachtaí. Tá tionchar mór ag an mBreathimeacht freisin ar fhreagrachtaí an CCPC i réimse na sábháilteachta táirgí agus faireachas margaidh, agus mar sin d'oibríomar go dlúth le hÚdarás Chustaim agus Údarás Faireachais Margaidh (MSAnna) anseo, i dTuaisceart Éireann agus sa RA, lena chinntiú go gcoinneofaí tomhaltóirí sábháilte ó táirgí contúirteacha, lochtacha nó góchumtha tar éis an Bhreathimeachta. D'fhoilsíomar treoir freisin chun cabhrú le gnóthais tionchar an Bhreathimeachta ar oibleagáidí gnólachtaí ó thaobh sábháilteachta táirgí a thuiscint.



## Taighde

Rinneamar taighde a choimisiúnú ar ullmhacht FBManna don Bhreiteacht, go háirithe na gnóthais sin atá ag trádáil i réimsí a thagann faoi shainchúram an CCPC trí reachtaíocht sábháilteachta táirgí. Rinneadh an taighde ar fud sampla ionadaíoch náisiúnta de 500 gnóthas idir Lúnasa agus Meán Fómhair 2020. Léirigh na torthaí go raibh a fhios ag mórchuid na ngnólachtaí a bhíonn ag trádáil leis an RA go gcaithfeadh earraí a aistrítear go hÉirinn ón RA amháin cloigh le rialacha Eorpacha maidir le sábháilteachta táirgí tar éis an Bhreiteachta. Thuairiscigh 67% de ghnólachtaí, áfach, nach raibh aon nósanna imeachta i bhfeidhm acu chun comhlíonadh earraí, a fhoinsítear lasmuigh den AE, a mheas maidir le reachtaíocht sábháilteachta táirgí.

Chun gnóthais a ullmhú do na hathruithe a bhí amach rompu, reáchtáladh feachtas ceithre seachtaine, maidir le gnó Breiteachta, i mí Dheireadh Fómhair chun a chur i gcuimhne do FBManna beart a dhéanamh chun ullmhú le haghaidh athrú ina n-oibleagáidí dlíthiúla agus chun cloí le dlíthe sábháilteachta táirgí. Reáchtáladh ár bhfeachtas feasachta ar raidió, YouTube, LinkedIn agus Twitter.



## Taighde Breiteachta maidir le siopadóireacht ar líne

Rinneamar taighde a choimisiúnú ar iompraíocht lucht siopadóireachta ar líne agus ar an gcaoi ar athraigh iompar tomhaltóirí mar fhreagairt ar an mBreiteacht. Rinneadh an taighde seo ar fud sampla ionadaíoch náisiúnta de 1,000 tomhaltóir. Léirigh na torthaí gur cheannaigh os cionn leath (53%) de thomhaltóirí in Éirinn, a dhéanann siopadóireacht ar líne, earraí ó ghnólachtaí atá lonnaithe sa RA sna 24 mhí roimhe sin. Bhí difríochtaí móra idir iompraíochtaí daoine ar aoiseanna difriúla, agus thuairiscigh 39% de dhaoine faoi 25 go ndearna siad níos mó ná cúig cheannach ar líne ón RA le dhá bhliain anuas. I gcodarsnacht leis sin, thuairiscigh 66% díobh siúd a bhí 55 bliana d'aois nó níos sine nár cheannaigh siad aon rud ón RA. Chuir an staidéar béim freisin ar an gcaoi nach raibh ach 1 as 10 (15%) tomhaltóir ar an eolas go bhfuil cánacha agus taraifí níos airde ann nuair a cheannaítear earraí ó ghnólachtaí lasmuigh den AE. Bhí a fhios ag cohórt comhchosúil de 18% go bhfuil difríochtaí sna polasaithe ó thaobh airgead a thabhairt ar ais agus iad ag siopadóireacht ar líne ón taobh istigh den AE i gcoinne tíortha nach tíortha den AE iad.

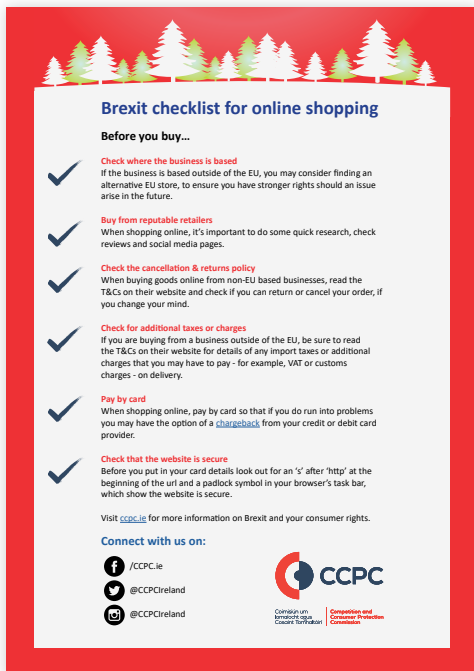




## Ag cabhrú le tomhaltóirí

Agus muid ar an eolas ónár dtaighde, sheolamar feachtas faisnéise poiblí faoin mBreatimeacht chun tomhaltóirí a chur ar an eolas go mb'fhéidir nach mbeadh feidhm ag na cosaintí láidre tomhaltóra atá i bhfeidhm agus iad ag ceannach ó shuíomh idirlín AE má cheannaíonn siad ó chuideachta atá lonnaithe sa RA tar éis an Bhreatimeachta. Bhí tábhacht bhreise leis na teachtaireachtaí seo mar gheall ar an méadú suntasach ar shiopadóireacht ar líne mar thoradh ar COVID-19. Rith an feachtas ar feadh ceithre seachtaine agus bhí fógraí ann ar raidió, fuaim dhigiteach agus YouTube, ar thaispeáint dhigiteach, Gmail agus na meáin shóisialta. Fuair leathanach lamairne an fheachtais ar ár suíomh idirlín 6,276 amharc le linn an fheachtais.

I mí na Nollag, sheolamar feachtas tomhaltóra ar fud na tíre ag impí ar shiopadóirí ar líne a bheith feasach ar an mBreatimeacht i rith na Nollag. Chruthaíomar seicliosta don fheachtas seo chun cabhrú le tomhaltóirí a bheith feasach ar an mBreatimeacht agus iad ag siopadóireacht ar líne.



**Brexit checklist for online shopping**


**Before you buy...**

- ✓ **Check where the business is based**  
If the business is based outside of the EU, you may consider finding an alternative EU store, to ensure you have stronger rights should an issue arise in the future.
- ✓ **Buy from reputable retailers**  
When shopping online, it's important to do some quick research, check reviews and social media pages.
- ✓ **Check the cancellation & returns policy**  
When buying goods online from non-EU based businesses, read the T&Cs on their website and check if you can return or cancel your order, if you change your mind.
- ✓ **Check for additional taxes or charges**  
If you are buying from a business outside of the EU, be sure to read the T&Cs on their website for details of any import taxes or additional charges that you may have to pay - for example, VAT or customs charges - on delivery.
- ✓ **Pay by card**  
When shopping online, pay by card so that if you do run into problems you may have the option of a **chargeback** from your credit or debit card provider.
- ✓ **Check that the website is secure**  
Before you put in your card details look out for an 's' after 'http' at the beginning of the url and a padlock symbol in your browser's task bar, which show the website is secure.

Visit [ccpc.ie](http://ccpc.ie) for more information on Brexit and your consumer rights.

**Connect with us on:**

- [/CCPC.ie](https://www.facebook.com/ccpc.ie)
- [@CCPCireland](https://twitter.com/CCPCireland)
- [@CCPCireland](https://www.instagram.com/CCPCireland)



Consumers' Rights  
Competition and  
Consumer Protection

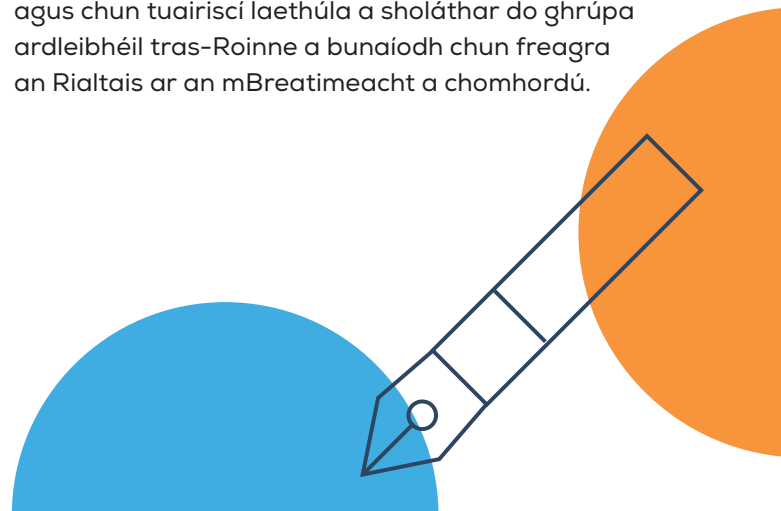
## Seisiún faisnéise lenár bpáirtithe leasmhara dlí maidir le rialú cumaisc

I mí na Nollag, thugamar cuireadh do pháirtithe leasmhara ón bpobal dlí chuig cruinniú faisnéise fíorúil. Ba é seo an tríú cruinniú faisnéise bliantúil lenár bpáirtithe leasmhara dlí. Le linn an tseimineáir ghréasáin, phléigh Brian McHugh, Comhalta den Choimisiún agus Ibrahim Bah, Stiúrthóir Forfheidhmithe Iomaíochta agus Cumaisc, forbairtí le déanaí i rialú cumaisc agus an tionchar is dóigh a mbeidh ag imeachtaí sa bhaile, go háirithe an Breatimeacht, ar thodhchaí athbhreithnithe cumaisc in Éirinn. Ghlac níos mó ná 60 rannpháirtí páirt san imeacht fíorúil.



*Stiúrthóir Forfheidhmithe Iomaíochta agus Cumaisc, Ibrahim Bah agus Comhalta Brian McHugh*

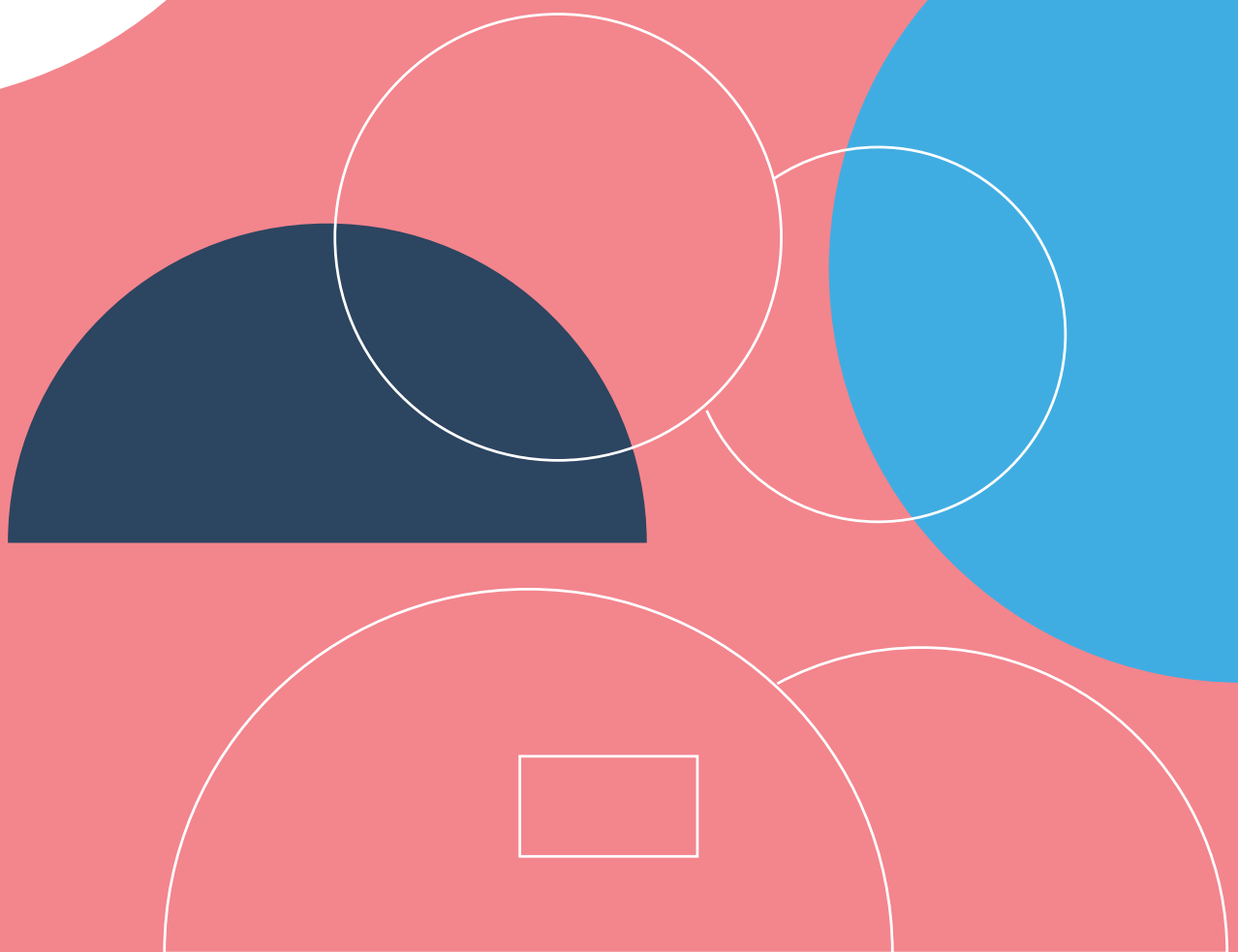
Le linn 2020, chabhraigh an CCPC leis an Rialtas ina dhianiarachtaí chun a chinntiú go dtarlódh deireadh na hidirthrímhse Breatimeachta chomh réidh agus is féidir agus go ndearnadh na bearta riachtanacha chun an méid cur isteach ar thomhaltóirí agus ar ghnólachtaí a íoslaghdú. I bhfianaise nádúr na n-imeachtaí atá íogair ó thaobh ama de, thar thréimhse na Nollag/na hAthbhliana, choinnigh an CCPC láithreach seacht lá na seachtaine chun cabhrú le haon cheisteanna agus chun tuairiscí laethúla a sholáthar do ghrúpa ardleibhéil tras-Roinne a bunaíodh chun freagra an Rialtais ar an mBreatimeacht a chomhordú.



## Spríoc Straitéiseach 4

Tacóimid le huailmhian na foirne chun cur an méid is fearr is féidir le tionchar an CCPC chun cuidiú lenár bhfoireann a lánacmhainneacht a bhaint amach.

# 4



## Ag tacú lenár ndaoine le linn COVID-19

Chuaigh paindéim COVID-19 i bhfeidhm go mór ar gach gné den saol in 2020. I mí an Mhárta, bhog an CCPC go tapa chuig cianobair. D'oibríomar chun tacú lenár ndaoine le linn tréimhse éiginnte ollmhór agus chun cabhrú leo dul i dtaithe ar na hathruithe ar a dtimpeallacht oibre. Cuireadh clár folláine an CCPC in oiriúint agus rinneamar iniúchadh ar bhealaí nua chun cabhrú le folláine mheabhrach, choirp agus mhothúchánach na foirne. Tacaíodh leis seo ón gcinneadh ceannaireachta a rinneadh an oiread solúbthachta agus is féidir a sholáthar le linn tréimhsí ina raibh dúshláin chúraim leanaí agus dúshláin chúramóirí eile.



### Bogadh go cianobair

Ag deireadh 2019, rinne an CCPC iniúchadh inmheánach ar ár bPlean athshlánaithe ó Thubaiste agus Leanúnachas Gnó TFC agus in Eanáir 2020 chuireamar tús le Plean athbhreithnithe Leanúnachais Gnó a chur i bhfeidhm. Bunaithe ar an bplean athbhreithnithe seo, chríochnaigh gach Rannán sa CCPC athbhreithniú ar a bhfeidhmeanna criticiúla. Le linn na tréimhse céanna, thosaigh ár nAonad TFC ag cur fearais nua i bhfeidhm (ríomhairí glúine a rolladh amach go príomha) don fhoireann go léir. Chabhraigh an obair seo go luath in 2020 leis an CCPC a bheith réidh le bogadh chuig cianobair, agus rolladh amach 115 ríomhaire glúine i dtréimhse ghearr ama.

Chuireamar prótacal i bhfeidhm freisin maidir le déileáil le cásanna amhrasta de COVID-19 san oifig agus faoin 12 Márta 2020, bhí réitiomar an bhealach d'aon duine a bhí sa chatagóir

leochaileach oibriú go cianda. Sna laethanta ina dhiaidh sin bhíomar in ann an rud céanna a éascú don fhoireann ar fad.

De réir mar a lean an chianobair ar aghaidh i rith na bliana 2020 ar fad, rinne an CCPC iarracht a chinntiú go raibh dóthain tacaíochta ag an bhfoireann chun obair ón mbaile. Chuaigh Aonad TFC an CCPC i ngleic le méadú 60% ar cheisteanna deasc chabhrach TFC. D'fhorbraíomar acmhainní chun cabhrú le baill foirne sna réimsí a bhaineann le spás oibre agus ualach oibre nua a bhainistiú, daoine a bhainistiú, promhadh a bhainistiú go cianda agus aire a thabhairt dár bhfolláine. Fuair baill foirne cumarsáid rialta freisin ar COVID-19 agus cruthaíodh mol faisnéise tiomanta ar inlíon an CCPC chun rochtain éasca a sholáthar don fhoireann ar ábhair thacaíochta, threoir, bheartais agus nósanna imeachta. Tugadh rochtain do gach ball foirne ar Microsoft Teams chun nasc físiúil a dhéanamh le comhghleacaithe. Chuir sé seo ar chumas Aonad Forbartha Eagraíochta (OD) an CCPC baill foirne a chur ar an eolas trí chruinnithe foirne fíorúla agus a chinntiú go n-airíonn baill foirne go bhfuil tacaíocht acu. D'aithníomar go raibh go leor ball foirne ag obair ag deasca agus suíomhanna sealadacha, agus mar sin chuireamar measúnuithe eirgeanamaíochta ar fáil don fhoireann go léir beagnach agus chuireamar trealamh breise ar fáil dóibh lena chinntiú go raibh siad eagraithe chun obair ón mbaile.



### Ag tabhairt aire do leas ár ndaoine

Le linn 2020, d'éagraigh Coiste Folláine an CCPC níos mó ná 20 tionscnamh agus imeacht, faoi na trí philéar 'beatha', 'intinn' agus 'corp'. De réir mar a chuaigh an phaindéim ar aghaidh, bhí a fhios againn go rímhaith faoin tionchar a bhí aige ar fholláine mheabhrach daoine. Chuireamar tacaíochtaí agus tionscnaimh ar fáil a bhí dirithe go sonrach ar shláinte mheabhrach dhearfach. Dhírigh muid ar idirphlé oscailte macánta de réir na bprionsabal a mhol Feachtas an Ribín Ghlais agus clár oibre Éire Shláintiúil. Go déanach i mí Bealtaine, rinneamar suirbhé foirne chun éifeachtaí oibriú go cianda a mheas, chun réimsí le

feabhsú a aithint agus chun tástáil a dhéanamh ar coinníodh leas na foirne.

## Ár n-eolas agus ár dtaithe a roinnt le daoine eile

I mí Dheireadh Fómhair, ghlac Ceann Forbartha Eagraíochta an CCPC, Janet Buckley, páirt sa phodchraoladh *Work Well le Workplace Wellbeing Ireland*. Le linn an phodchraolta labhair Janet le Brian Croke, Stiúrthóir Chlár Iarchéime Choláiste na Tríonóide ar Fholláine san Ionad Oibre, faoi na miotais atá taobh thiar d'fholláine san ionad oibre a dhíbirt, go háirithe an miotas go dtógann folláine am agus go bhfuil sé costasach go maith. Phléigh Janet freisin an tábhacht a bhaineann le Straitéis Folláine an CCPC agus cuid de na tionscnaimh éifeachtacha a reáchtáladh le blianta beaga anuas agus le linn COVID-19 go háirithe. Ailíníodh na tionscnaimh seo go léir le samhail dhomhanda na hEagraíochta Domhanda Sláinte le haghaidh gníomhaíochta chun ionaid oibre shláintiúla a bhaint amach.



## Dámhachtainí HR CIPD

I mí na Nollag, cuireadh an CCPC ar an ngearrliosta do Dhámhachtain Acmhainní Daonna na hInstitiúide Cairte um Fhorbairt Pearsanra (CIPD). Thug an dámhachtain seo aitheantas d'eagraíochtaí ar mhéid ar bith, a léirigh conas a d'éirigh thar barr leo ina bhfreagra ar COVID-19 nó a ndeachadar ar thuras athraithe suntasach, agus a thacaigh le bainisteoirí agus baill foirne tríd an aistriú.

Cuireadh an CCPC ar an ngearrliosta sa chatagóir nua '*Flexible and Remote Working*' agus as na 57 áit dheireanach ar fud roinnt réimsí AD, ní raibh an CCPC i measc ach naoi gcomhlacht poiblí agus státseirbhíse chun an cluiche ceannais a bhaint amach.

## Tosaíochtaí agus acmhainní

### Pleanáil oibre agus feidhmíocht agus cumais phearsanta

Ba í 2020 an bhliain deiridh dár Ráiteas Straitéise 2018–2020. Leanamar ar aghaidh i rith na bliana lenár bpleanáil oibre chomhoibríteach a bhunaíomar in 2018 chun obair gach ball foirne a nascadh lenár gcuspóirí straitéiseacha agus lenár bhfís. Is príomhthosaíocht é forbairt fostaithe, a gcuid scileanna agus inniúlachta a fheabhsú agus,

## OUR STRATEGIC GOALS FRAMEWORK 2021 – 2023



dá réir sin, feidhmíocht a fheabhsú agus a aithint. Déanaimid é seo trí rannpháirtíocht leanúnach idir bainisteoirí agus fostaithe, bainistíocht feidhmíochta agus ár gclár foghlama agus forbartha (L&D). Níos mó ná riamh, mar gheall ar phaindéim COVID-19, chinntigh idirphlé leanúnach bainisteoir-fostaí go raibh muid in ann ár straitéis a sheachadadh le linn tréimhse nach bhfacthas roimhe seo.

In 2020, d'fhorbraíomar Ráiteas Straitéise nua, a bheidh mar threoir againn le linn na tréimhse 2021-2023. Tarraingíonn an straitéis seo ar na taithí agus an t-eolas atá againn ar shaincheistean atá ag teacht chun cinn do thomhaltóirí agus do mhargáí agus diríonn sí ar an gcaoi ar féidir leis an CCPC ár bhfís de mhargáí oscailte agus iomaíocha a bhaint amach ina gcosnaítear tomhaltóirí agus ina mbíonn gnóthais san iomaíocht go gníomhach. Déanfaidh an straitéis nua, a tháinig i bhfeidhm ón 1 Eanáir 2021, gníomhaíochtaí an CCPC a stiúradh ar aghaidh le linn trí bliana rithábachtacha. Le linn na tréimhse seo, tiocfaidh reachtaíocht thábhachtach an AE i bhfeidhm a mbeidh impleachtaí suntasacha aici do thodhchaí an dlí iomaíochta agus cosanta tomhaltóirí agus a bhforfheidhmiú in Éirinn. Tá an eagraíocht ar tí fás agus forbairt chun freagrachtaí reachtacha méadaithe a chomhlíonadh, lena n-áirítear bearta níos láidre chun dul i ngleic le coireacht an bhóna bháin. Leagann an Ráiteas Straitéise nua amach ceithre sprioc straitéiseacha a chuimsíonn sainchúram agus obair leathan an CCPC. Cuirtear tacaíocht ar fáil do gach sprioc ó ghníomhartha soiléire a leagann amach conas a bhainimid amach iad, mar aon le bearta sainithe a léireoidh ár n-éifeachtacht.

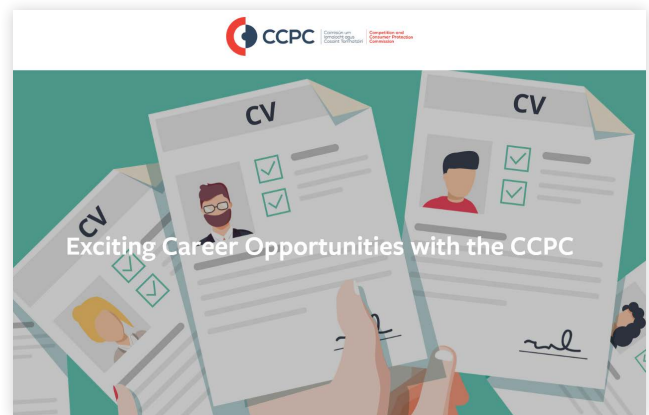
Tá an Ráiteas Straitéise iomlán ar fáil le híoslódáil ar [ccpc.ie](http://ccpc.ie).

## Acmhainn na foirne a mhéadú chun an sainchúram leathan a chomhlíonadh

Le linn 2020, leanamar lenár n-iarracht earcaíochta chun ár gcumas a thógáil agus a fhorbairt. Go luath sa phaindéim, agus aird á tabhairt ar straitéis agus spriocanna earcaíochta 2020, bhog earcaíocht agus ionduchtú an CCPC ar líne. Trí earcaíocht, cur chun cinn inmheánach agus gluaiseachtaí, líonamar 32 post ar fud na heagraíochta i ndisciplíní iomadúla lena n-áirítear an dlí, eacnamaíocht, digiteach imscrúduithe,

forbairt eagraíochta, anailísíocht agus cumarsáid. Ag deireadh 2020, bhí 115 baill foirne ag an CCPC.

Leanamar orainn ag ullmhú do thionchar an Bhreathimeachta agus do chur i bhfeidhm Threoir ECN+ ar ár sainchúram. Leanfar ar aghaidh in 2021 le straitéisí láidre earcaíochta lena chinntiú go mbeidh sé de chumas ag an CCPC tacú le tomhaltóirí agus le gnó le linn athruithe a éiríonn as an mBreathimeacht agus ECN+.



## Éagsúlacht agus cuimsiú



Chun leanúint lenár dtiomantas dár n-oibleagáidí faoin Acht um Míchumas 2005, cuireamar tacaíocht agus rochtain ar sheirbhísí agus ar shaoráidí ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas de réir na gcleachtas Acmhainní Daonna is fearr. Déanann an CCPC a dhícheall a bheith ina ionad oibre éagsúil agus cuimsitheach agus bealaí a lorg go leanúnach chun an t-aitheantas seo a chur chun cinn agus a fhorbairt agus tacú le fostaíocht daoine faoi mhíchumas. In 2020, bhí ról gníomhach ag an Oifigeach Idirchaidrimh foirne do Dhaoine faoi mhíchumais (DLO) ag tacú le baill foirne faoi mhíchumas i bhfianaise na paindéime COVID-19 agus an t-aistriú chuig cianobair. Thacaigh an DLO go réamhghníomhach lenár bhfoireann agus thug sí comhairle do bhainisteoirí ionad oibre sláintiúil agus sábháilte a sholáthar mar ábhar tosaíochta.

Chun Lá Idirnáisiúnta na Náisiún Aontaithe um Dhaoine faoi Míchumas a cheiliúradh, chuir an



DLO feasacht chun cinn don fhoireann uile maidir le héagsúlacht agus le cuimsiú ag díriú ar an téama 'All Humans, All Equal'. D'oibrigh an CCPC i gcomhar leis an Údarás Náisiúnta Míchumais (NDA) chun modúl ríomhfhoghlama a sholáthar maidir le hoiliúint feasachta ar chomhionannas míchumais. Cuireadh creidiúint maidir le FGL ar fáil agus tugadh deimhniú don fhoireann nuair a bhí sé críochnaithe.

Mar chomhlacht san earnáil phoiblí, teastaíonn uainn go léireoidh ár bhfórsa saothair an éagsúlacht i ndaonra na hÉireann agus inár sochaí ilchultúrtha. Faoi dheireadh 2020, bhí ionadaíocht ag 13 náisiúntacht sa CCPC.

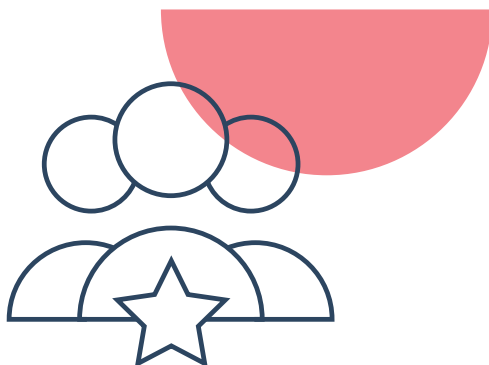
### Cothromaíocht Inscne

The CCPC is committed to gender equality, and at the end of 2020 we had an organisational gender balance ratio of female to males of 52.3 to 47.7. This compares with 50.05 to 49.95 in 2019. The CCPC is also among the 7% of Irish organisations that have a female Chairperson (Central Statistics Office, 2019).

## Ag déanamh ár ndícheall

### Spríocanna foghlama agus forbartha

Cuireadh an clár foghlama agus forbartha (L&D) in oiriúint chun go bhféadfaimis ár gclár oibre uailmhianach T&F a choinneáil. Ag baint úsáid as modheolaíocht meastóireachta agus comhoibriú tras-eagraíochta, rinneamar tuilleadh tionscnamh T&F saincheaptha a dhearadh agus a sheachadadh in 2020 chun tacú lenár ndaoine i gcomhlíonadh a róil agus chun a gcuid eolais, scileanna agus inniúlachta a fheabhsú. Chomh maith leis an tairiscint chaighdeánach i mbainistíocht tionscadail, scileanna scríbhneoireachta agus rialachais, reáchtáil muid Teastas i gCleachtais Forfheidhmithe, agus clár agallaimh imscrúdaithe.



### Forbairt phearsanta agus gairmiúil leanúnach

I rith na bliana, tugadh tacaíocht dár ndaoine chun leas a bhaint as 32 uair an chloig FGL ar an meán. Leanamar orainn ag tacú le tuilleadh foghlama foirmiúla faoinár Scéim Réamhiocaíochtaí Táillí ag déanamh urraíochta ar níos mó ná an ceathrú cuid dár ndaoine i réimsí ceannaireachta agus bainistíochta, dlí na hiomaíochta, gnó agus rialachais.

Lean ár dtiomantas don fhoghlaim idir píaraí agus ag an obair le tionscnaimh mar thionscadail trasrannacha. Chun an fhéinfhoghlaim ar an láthair oibre a mhéadú d'fhorbraíomar mol eolais a chuireann ar chumas na foirne rochtain éasca a fháil ar gach ábhar foghlama agus eolais in aon áit amháin. Reáchtáladar ár gclár cuimsitheach le haghaidh Teastas i gCleachtais Forfheidhmithe. Bhí sé seo mar bhonn agus mar thaca ag Treoirínte Forfheidhmithe an CCPC agus mhéadaigh sé eolas, scileanna agus inniúlacht na bhfoirne forfheidhmithe agus na n-oifigeach údaráithe go léir, chun a chinntiú gur aistriódh eolas intuigthe ó bhaill foirne le níos mó taithí.

Leanamar ar aghaidh ag déanamh meastóireachta ar ár gclár agus tá anailís mhionsonraithe againn le tabhairt ar aghaidh go 2021 chun feabhas a chur ar an gcaoi a gcuidimid lenár ndaoine fás agus foghlaim.



### Tionscadail eagraíochta

Lena chur ar chumas ár bhfoirne rochtain a fháil ar an méid atá de dhíth orthu an tráth a bhfuil sé de dhíth orthu agus lena chinntiú go bhféadfaidh an fhoireann úsáid a bhaint go héasca as an lear mór eolais institiúide atá againn, sa bhliain 2020, chuireamar an chéim dheiridh de thionscadal bainistíochta doiciméad i gcrích. Críochnaíodh an chéad chéim, atheagrú struchtúir comhad agus beartas nua bainistíochta doiciméad a thabhairt isteach, in 2019. Ba é an dara céim córas leictreonach doiciméad agus bainistíochta taifead a chur i bhfeidhm. Tar éis roinnt machnaimh, roghnaíodh an feidhmchlár eDocs. Cuireadh an feidhmchlár seo i bhfeidhm i roinnt Ranna Státseirbhíse agus comhlachtaí poiblí faoin gcupspóir 'Build to Share' i Straitéis TFC na



Seirbhíse Poiblí sa Rialtas. D'oibrigh foireann CCPC in éineacht le baill foirne ó Oifig Phríomhoifigeach Faisnéise an Rialtais agus a gcomhpháirtithe forbartha TFC chun struchtúir chomhaid CCPC a ullmhú, eDocs a chur i bhfeidhm agus tacaíocht agus oiliúint chuí a sholáthar dár bhfoireann maidir leis an gcóras nua.

## Nuálaíocht

D'fhreastail cuid den fhoireann ar imeachtaí nuálaíochta éagsúla a d'éagraigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe. Tá ionadaí buan ag an CCPC freisin ar Líonra Nuálaíochta na Seirbhíse Poiblí. In 2020, bhí nuálaíocht an CCPC fréamhaithe inár bhfreagra ar COVID-19 go himhneánach agus go seachtrach. (féach leathanaigh 22 agus 47 le tuilleadh eolais a fháil).

## Ceannaireacht, oiliúint agus meantóireacht

In 2020, sheolamar ár gclár Ceannaireachta Feidhmiúcháin don bhainistíocht shinsearach. Bhí cúig mhodúl sa chlár seo chomh maith le seisiúin oiliúna 360 céim agus feidhmiúcháin a dhírigh ar inniúlachtaí ceannaireachta sinsearaí a fheabhsú.

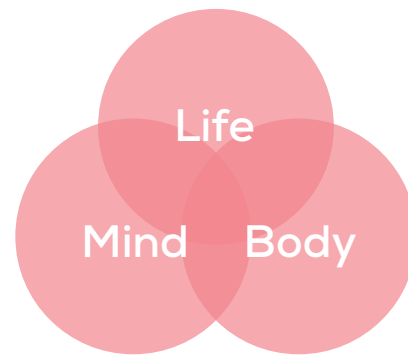
Leanamar ar aghaidh leis an gclár 'Foundations in Leadership' a dhírionn ar threoir agus ar bhainistíocht i stíl chóitseála agus chomhoibrítheach in 2020 agus tugadh deis do gach bainisteoir daoine nua a bheith i láthair. Chuireamar leis seo le tacaíochtaí foirmiúla agus neamhfhoirmiúla araon chun foirne a bhainistiú go cianda lena n-áirítear ceardlanna fíorúla praiticiúla.

Tá an CCPC tiomanta croíghrúpa ceannairí a sholáthar a mbeidh cuspóir, luachanna agus ionracas mar thoradh orthu; ceannairí a leanfaidh ag tógáil eagraíochta leanúnach agus ceannairí a spreagfaidh ár bhfoireann chun seirbhís níos fearr a sholáthar agus luach fadtéarmach a chruthú ar leibhéal an duine aonair agus na foirne

Leanamar lenár gclár meantóireachta in 2020 le 12 phéire meantóirí agus meantóirí nua ó rannáin agus leibhéal éagsúla ar fud na heagraíochta. Rinneamar teagmháil le meantóirí seachtracha freisin.

## Folláine fostaithe

De réir a chéile aithníonn eagraíochtaí ar fud na hearnála poiblí agus príobháidí an tábhacht a bhaineann le folláine fostaithe agus dea-shláinte mheabhrach. Tá na daoine rithábhachtach maidir le fíis an CCPC a sheachadadh agus, nuair a bhíonn siad sláintiúil agus spreagtha, feabhsaíonn a dtaithe agus a dtorthaí san ionad oibre. Ba í 2020 an tríú bliain den Straitéis Folláine. Is é aidhm na straitéise ná na tacaíochtaí agus na seirbhísí a theastaíonn uathu a sholáthar don fhoireann chun cabhrú leo a sláinte agus a bhfolláine agus a rannpháirtíocht iomlán foirne a chothabháil



agus a fheabhsú. Bhí níos mó ná 20 imeacht agus tionscnamh folláine faoi na piléir; 'Saol', 'Intinn' agus 'Colainn'.

Féach leathanaigh 47 agus 48 chun tuilleadh faisnéise a fháil maidir le hobair folláine an CCPC in 2020.



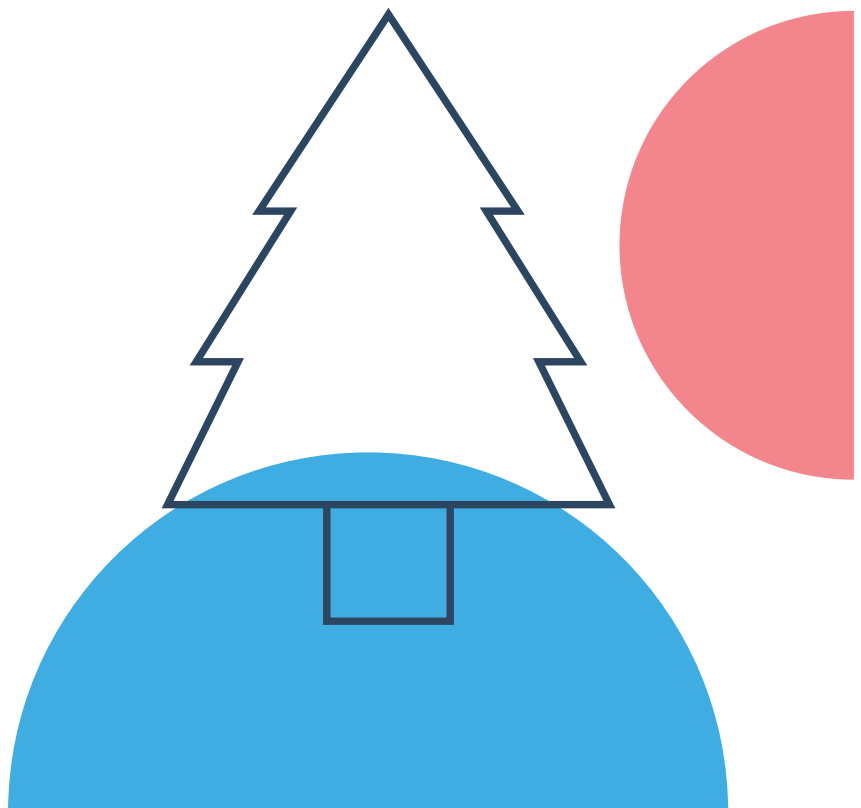
# Freagracht Shóisialta Chorparáideach

## Ag obair leis an bpobal áitiúil

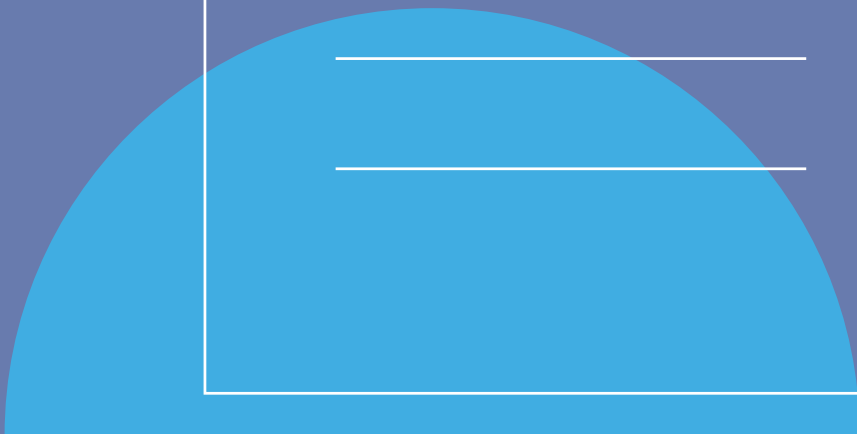
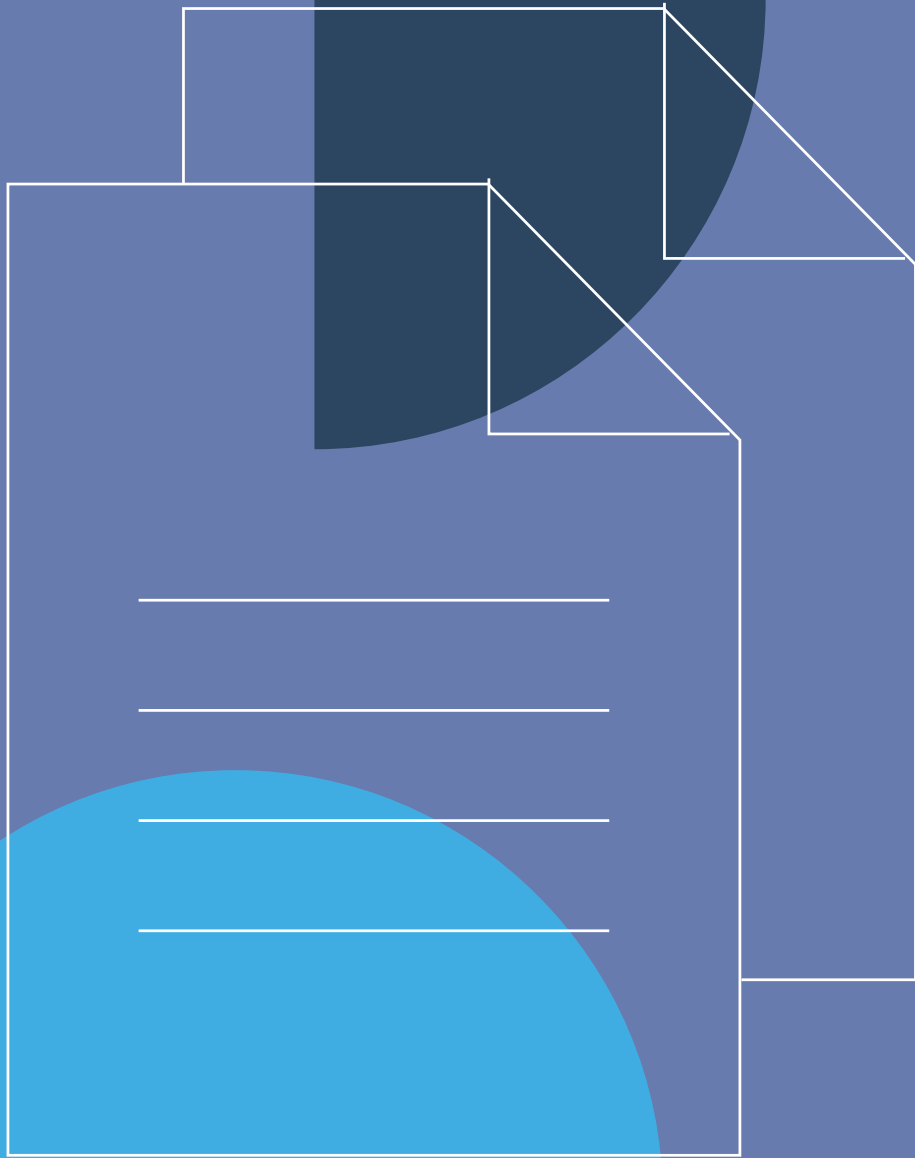
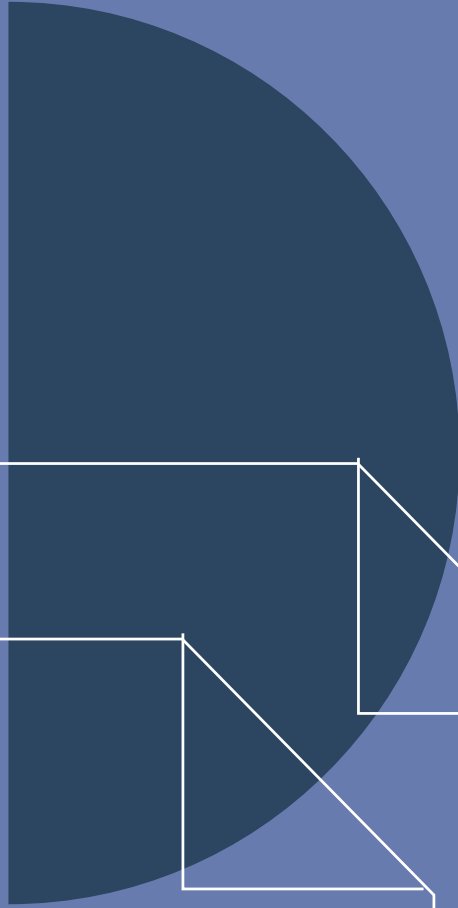
Gach bliain, eagraíonn an Coiste Folláine roinnt tionscnamh pobalbhunaithe sa cheantar áitiúil. Mar gheall ar COVID-19, ní raibh muid in ann leanúint ar aghaidh le cuid de na tionscnaimh phobail um Fhreagracht Shóisialta Chorparáideach (CSR). Faoi Nollaig, áfach, mar thacaíocht dár gcomharsana ar Shráid an Iarnróid, chruthaíomar Crann Tabhartais Fíorúil agus bhunaíomar tiomsaitheoir airgid ar líne a bhféadfadh foireann CCPC cur leis. Ba é an chéad aidhm a bhí againn €250 a chruinniú do SVP, ach a bhuíochas le flaithiúlacht ár bhfoirne rinneamar an sprioc seo a mhéadú agus bailíodh os cionn trí oiread sin, €830. Ba é seo an bailiúchán is mó a bhí againn go dtí seo do SVP. Chuaigh an t-airgead go léir i dtreo cabhrú le teaghlaigh rudaí simplí mar bhia, breosla agus bréagáin a cheannach dá gcuid leanaí don Nollaig.



Society of St. Vincent de Paul



# Faisnéis chorparáideach maidir leis an CCPC



Tá an CCPC á rialú ag Coimisiún a chuimsíonn Cathaoirleach agus triúr Comhalta lánaimseartha. Tá an Cathaoirleach freagrach as reáchtáil na heagraíochta agus as rialachas corparáideach. Faigheann an Cathaoirleach cúnamh ag bainistiú, rialú agus ag treorú an CCPC ó na Comhaltaí agus ó fheidhmeannaigh shinsearacha eile. Tagann an Cathaoirleach agus na Comhaltaí le chéile chun Coimisiún coláisteach

cinnteoireachta a bhunú chun príomhchinntí reachtúla a dhéanamh, chomh maith lena ndualgais ar leith lánaimseartha féin a bheith acu.

## An Coimisiún

Is é an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta a cheapann an Coimisiún i ndiaidh chomórtas na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí ar feadh téarma nach sáraíonn cúig bliana. Rinne an Coimisiún meastóireacht fhéinmheasúnaithe ar a fheidhmíocht féin in 2020.

Comhalta Boird	Ról	Dáta an Cheapacháin
Isolde Goggin	<i>Cathaoirleach</i>	1 Deireadh Fómhair 2016 (dáta athnuaithe)
Patrick Kenny	<i>Comhalta</i>	9 Eanáir 2017 (dáta athnuaithe)
Fergal O'Leary	<i>Comhalta</i>	18 Iúil 2016 (dáta an cheapacháin)
Brian McHugh	<i>Comhalta</i>	1 Meán Fómhair 2017 (dáta an cheapacháin)

Tagann an Coimisiún le chéile dhá uair sa mhí ar a laghad chun:

- Athbhreithniú a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí CCPC.
- Comhairle agus treoir straitéiseach a sholáthar i réimsí ar leith.
- Cinntí foirmiúla a dhéanamh.

Tá vóta ag gach Comhalta agus ag an gCathaoirleach, agus is féidir leis an gCathaoirleach vóta cinniúna a chaitheamh sa chás go bhfuil sé sin riachtanach. Déantar formhór na gcinntí ar bhonn comhaontaithe gan gá le vótaí foirmiúla. Seo a leanas liosta, nach bhfuil uileghabhálach, de na hábhair a bhí coinnithe lena gcinneadh ag an gCoimisiún:

1. Infheistíochtaí ollmhóra agus tionscadail chaipitil.
2. Leibhéil údarás tarmligthe, beartas airgeadais agus beartais bhainistithe riosca.
3. Ceadú téarmaí mórchonarthaí, buiséid bhliantúla agus pleananna corparáideacha.
4. Dearbhuithe comhlíontachta le ceanglais reachtúla agus riaracháin maidir le ceadú ceapacháin, líon, grád agus coinníollacha na mball foirne ar fad, lena n-áirítear luach saothair agus aoisliúntas.
5. Ceadú tuarascálacha bliantúla agus ráiteas airgeadais
6. Cinneadh a dhéanamh tar éis imscrúdú iomlán a dhéanamh go bhféadfar/nach bhféadfar cumasc a chur i bhfeidhm.
7. Imeachtaí sibhialta a thionscain sa Chúirt Chuarda nó san Ard-Chúirt maidir le sárú ar alt 4 nó 5 den Acht Iomaíochta 2002 nó ar Airteagail 101 nó 102 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh.
8. Ionchúiseamh a thionscain i ndáil le cion faoi alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
9. Comhad a chur ar aghaidh chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí maidir le rannpháirtíocht líomhnaithe i gcairtéal
10. Moladh a chur faoi bhráid an Stiúrthóra Ionchúiseamh Poiblí maidir le díolúine choinníollach i ndáil le rannpháirtíocht i gcairtéal a cheadú nó a chúlghairm
11. Feidhmeanna a fheidhmiú i ndáil le Rialacháin IR Uimh. 35/2016 faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (Gnóthais Earraí Grósaeireachta) 2016.

Cuirtear cúrsaí eagrúcháin laethúla chun cinn trí chruinnithe neamhfhoirmiúla, díospóireachtaí agus comhairliúcháin idir an Cathaoirleach agus na Comhaltaí. Chomh fada agus is féidir, déantar cinnteoireacht oibríochtúil a tharmligeán do Chomhaltaí aonair, Stiúrthóirí agus comhaltaí foirne eile. Tá struchtúr eagraíochtúil agus rialachais an CCPC leagtha amach le cur ar ár gcumas ár spriocanna straitéiseacha a sheachadadh, ár gcláir ghnó a sheachadadh ar bhealach cost-éifeachtúil, agus ár gceanglais reachtúla a chomhlíonadh.

## Bainistiú riosca

Tá freagracht fhoriomlán ar an gCoimisiún as bainistiú riosca, lena n-áirítear, cineál agus méid na rioscaí suntasacha a chinneadh a bhfuil an Coimisiún toilteanach glacadh leo ó thaobh a chuspóirí straitéiseacha agus oibríochta a chomhlíonadh. Chun aghaidh a thabhairt air sin, cuireadh beartais agus nósanna imeachta riosca i bhfeidhm agus déantar athbhreithniú orthu go tréimhsiúil chun soláthar a dhéanamh d'aitheantas, measúnú, monatóireacht agus tuairisciú ar rioscaí suntasacha leanúnacha laistigh den CCPC.

Déantar riosca a bhainistiú sa CCPC trí athbhreithnithe foirmiúla agus ceadú ón gCoimisiún ar athruithe ar an gClár Riosca Corparáideach, lena n-aithnítear na príomhrioscaí don eagraíocht. Déantar na hathbhreithnithe seo gach ráithe, nó níos minice, más gá. Ina theannta sin, éilíonn an CCPC ar gach aon Rannán clár cothrom le dáta faoina gcuid rioscaí a choinneáil agus an Príomhoifigeach Bainistíochta Riosca a chur ar an eolas faoi aon athruithe suntasacha ar na rioscaí seo. Tuairiscíonn an Príomhoifigeach Riosca don Choimisiún gach mí maidir le haon athruithe suntasacha ar chlár riosca rannáin nó maidir le tuairiscí ar eachtraí riosca, de réir mar is cuí.

In 2020, b'éigean don CCPC a chur san áireamh an timpeallacht a bhí ag teacht chun cinn ón bhfreagra ar COVID-19 agus aon rioscaí gaolmhara. Rinneadh measúnú riosca luath ar na rioscaí a bhí roimh an CCPC, lena n-áirítear rioscaí d'oibríochtaí gnó mar is gnách, le tacaíocht ó achoimre ar thionchar COVID-19 ar chlár riosca rannáin. Mar thoradh air sin, chuir an Coimisiún roinnt rioscaí nua in iúl ar an gClár Riosca Corparáideach agus leantar ar aghaidh á mbainistiú go dlúth. Leanadh ar aghaidh le bainistíocht riosca ar fud an CCPC gan tionchar ag athbhreithnithe míosúla ar chlár riosca rannáin, tuairisciú leanúnach ar eachtraí riosca/neasteagmhais, de réir na mbeartas ábhartha, agus athbhreithnithe méadaithe ar an gClár Riosca Corparáideach ag an gCoimisiún, a bhog ó bheith déanta gach ráithe go míosúil.

## An Coiste Iniúchta agus Riosca

Is é ról an Choiste Iniúchta agus Riosca tacaíocht a thabhairt don Choimisiún maidir lena chuid freagrachtaí ó thaobh saincheistanna riosca, rialaithe agus rialachas agus dearbhuithe gaolmhara. Tá an Coiste Iniúchta agus Riosca neamhspleách i gcomhlíonadh a chuid feidhmeanna agus níl sé faoi réir ag treoir nó ag rialú ó aon pháirtí eile. Tá ról agus freagrachtaí Choiste Iniúchta agus Riosca an CCPC leagtha amach ina Chairt ar Théarmaí Tagartha, arna cheadú ag Cathaoirleach an CCPC. Tugtar treoir dá chlár oibre trí oibleagáidí atá leagtha síos faoin gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, 2016 (Cód 2016). Go háirithe, cinntíonn an Coiste go bhfuil monatóireacht á dhéanamh go gníomhach

agus go neamhspleách ar na córais rialaithe inmheánacha, lena n-áirítear, gníomhaíochtaí iniúchta. Tuairiscíonn an Coiste Iniúchta agus Riosca don Choimisiún tar éis gach cruinniú agus tuairiscíonn an Coiste go foirmiúil i scríbhinn ar bhonn bliantúil.

Chuimsigh comhaltas an Choiste Iniúchta agus Riosca le linn na bliana 2020: Conor Blackwell (Cathaoirleach), Fergal O'Leary, Jimmy Murphy agus Carmel Foley.

Tháinig an Coiste le chéile ceithre huairé in 2020, mar a shonraítear sa tábla thíos. Tionóladh trí cinn de na cruinnithe seo go cianda, mar thoradh ar COVID-19, agus reáchtáladh iad trí úsáid a bhaint as teicneolaíocht teileachomhdhála agus físchomhdhála.

Comhalta Coiste	Tionóladh an cruinniú:				
	Feabhra	Bealtaine	Meán Fómhair	Nollaig	Iomlán
Conor Blackwell <i>Cathaoirleach</i>	x	x	x	x	4/4
Fergal O'Leary <i>Comhalta Coimisiún</i>	x	x	x	x	4/4
Carmel Foley <i>Comhalta Seachtrach</i>	x	x	x	x	4/4
Jimmy Murphy <i>Comhalta Seachtrach</i>	x		x	x	3/4

## Iniúchadh Inmheánach

Tá feidhm iniúchta inmheánaigh ag an CCPC atá bunaithe go cuí agus a thuiriscíonn don Choiste Iniúchta agus Riosca. Feidhmíonn an fheidhm iniúchta inmheánaigh de réir Chód 2016. Tugadh faoi na hathbhreithnithe seo a leanas in 2020:

- Athbhreithniú ar Éifeachtacht Rialuithe Inmheánacha.
- Feachtais Luach ar airgead
- Athbhreithniú ar an Rannán Seirbhísí Dí.
- Freagra Gnó COVID-19.
- Líne Chabhrach Tomhaltóirí.
- Athbhreithniú Párolla - Códú Ionad Costas Tobhach agus Státchiste.
- Athbhreithniú ar an Rannán um Chosaint Tomhaltóirí.
- Athbhreithniú leantach i ndáil leis na moltaí a rinneadh in athbhreithnithe iniúchta inmheánaigh roimhe seo.

## Rialachas Corparáideach

Feidhmíonn an CCPC a chuid gníomhaíochtaí i gcomhréir leis an reachtaíocht atá mar bhonn taca leis, an tAcht um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí 2014, agus i gcomhréir le freagrachtaí reachtúla eile. Mar chomhlacht poiblí, tá sé de dhualgas ar an CCPC raon reachtaíochta a chomhlíonadh. Áirítear ar shamplaí den reachtaíocht a chomhlíon an CCPC le linn 2020:

## Saoráil faisnéise

Tá an CCPC ag comhlíonadh a oibleagáidí i ndáil leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 i gcónaí. In 2020, fuair an CCPC 19 iarradh maidir le Saoráil Faisnéise agus tugadh ceann ar aghaidh ó 2019. Ina measc seo, rinneadh 10 a cheadú i bpáirt, diúltaíodh sé cinn, aistríodh ceann amháin agus tarraingíodh siar/láimhseáladh péire lasmuigh den reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise. Tugadh ceann amháin ar aghaidh chuig 2021.

## Cosaint sonraí

Tá an CCPC tiomanta cosaint a thabhairt d'ionracas na sonraí pearsanta arna gcur ar

fáil dúinn ag na daoine a dhéanann teagmháil linn agus ag tríú páirtithe Déanann an CCPC monatóireacht ar na modhanna ar fad chun sonraí pearsanta a phróiseáil chun comhlíonadh leanúnach leis an Acht um Chosaint Sonraí 2018 agus le Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS) an AE a chinntiú. Chomh maith le sraith beartas inmheánach a ndéantar athbhreithniú orthu go rialta, tá fógraí mionsonraithe maidir le príobháideachas foilsithe ag an CCPC ar a láithreán gréasáin, le go bhféadfaidh gach duine a bhíonn rannpháirteach linn tuiscint a fháil ar an tslí a gcaithimid le sonraí pearsanta ar bith a bpróiseálaimid, agus ar an tslí a bhféadfaidh siad a chearta cosanta sonraí a fheidhmiú. Chun cuidiú le comhlíonadh leanúnach, seachadadh ceardlanna ar chosaint sonraí agus GDPR don fhoireann go luath in 2020. Bhí baint ag an Oifigeach Cosanta Sonraí le freagra an CCPC ar COVID-19 agus rinne sé iarracht a chinntiú go dtabharfaí aird chuí ar chosaint sonraí i bhforbairt polasaithe agus nósanna imeachta gaolmhara.

## Eitic, caighdeáin agus iompar

Cuirtear forálacha an Achta um Eitic san Oifig Phoiblí 1995 - 2001 agus an tAcht um Chaighdeáin in Oifigí Poiblí 2001 i bhfeidhm sa CCPC. Sa bhliain 2019, chuir fostaithe go léir an CCPC a raibh stiúrtóireacht ainmnithe nó a raibh poist fostaíochta ainmnithe acu chun chríocho Reachtaíocht Eitice (m.sh. na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001) Ráitis Leasa faoi bhráid mar a cheanglaítear faoin reachtaíocht. Ina theannta sin, tá Cód Iompair ag an CCPC ina leagtar amach na prionsabail, caighdeáin agus luachanna a bhfuiltear ag súil go gcomhlíonfaidh fostaithe an CCPC iad. B'éigean do gach fostaí freastal ar sheisiúin eolais faoin gCód Iompair go luath in 2020.



## Nochtadh cosanta

Mar chomhlacht poiblí, ceanglaítear ar an CCPC faoi Alt 22 den Acht um Nochtadh Cosanta 2014 tuarascáil bhliantúil a fhoilsiú maidir leis an líon nochtadh cosanta a rinneadh leis an mbliain roimhe sin, agus gníomh a ghlacadh mar fhreagra ar aon nochtadh cosanta den sórt sin. Fuarthas dhá nochtadh den sórt sin agus rinneadh imscrúdú cuí orthu de réir bheartas an CCPC um nochtadh cosanta.

## Sláinte agus Sábháilteacht

Comhlíonann an CCPC a fhreagrachtaí reachtúla faoin Acht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair 2005 agus faoi na rialacháin ábhartha ar fad faoin Acht sin. Tá Oifigeach Sábháilteachta agus Ionadaí ceaptha ag an CCPC chun timpeallacht oibre atá sábháilte agus sláintiúil a chur chun cinn. Mar thoradh ar COVID-19, agus de réir na teorach atá leagtha amach i bPrótacal um Fhilleadh ar Obair go Sábháilte ag an Rialtas, cheap an CCPC triúr Ionadaí Oibríthe Stiúrtóra COVID-19 le linn 2020. Leathnaíodh bearta sábháilteachta caighdeánacha ar an láthair chun bearta sábháilteachta breise a bhaineann le COVID-19 a ionchorprú.

Thug an CCPC Plean Freagartha COVID-19 agus beartais agus nósanna imeachta gaolmhara eile isteach de réir threoir an Rialtais, agus chuir sé oiliúint ionduchtaithe COVID-19 ar fáil don fhoireann uile. Déantar athbhreithniú leanúnach ar an bPlean Freagartha seo ar aon dul le comhairle an Rialtais atá ag teacht chun cinn. Chun sábháilteacht ár bhfoireann a chur chun cinn agus iad ag obair go cianda, soláthraíodh tacaíocht eirgeanamaíochta go fíorúil agus soláthraíodh trealamh oifige ar iarratas. Soláthraíodh aon TCP riachtanach chun ár bhfoireann a choinneáil slán san oifig agus nuair a bhíonn siad rannpháirteach in obair lasmuigh den láthair (m.sh. cigireachtaí, cuardaigh srl.).

## Ídiú Fuinnimh

Tuairiscíonn an CCPC a chuid sonraí feidhmíochta agus bainistithe fuinnimh chuig Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann ar bhonn bliantúil, mar a éilítear in Ionstraim Reachtúil 426 de 2014. Taispeánann sonraí sealadacha SEAI le haghaidh 2020 go bhfuil 75.2% de choigilt fuinnimh seachadta againn ón mbliain bhunlíne (2009) atá i bhfad níos mó ná an sprioc tosaigh de 33% a socraíodh do chomhlachtaí poiblí.

## Íocaíochtaí pras

Comhlíonann an CCPC an tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997 agus Rialacháin ón gComhphobal Eorpach (Íoc Déanach in Idirbhearta Tráchtála) 2002. Foilsítear ár dTuairisceáin um Íocaíochtaí Pras ar ár láithreán gréasáin. Sa bhliain 2020, rinneadh 91% de na híocaíochtaí ar fad laistigh de 15 lá agus rinneadh 9% eile laistigh de 30 lá. B'íonann íocaíochtaí a rinneadh lasmuigh de 30 lá agus níos lú ná 1% de na híocaíochtaí ar fad. Rinneadh na híocaíochtaí a rinneadh taobh amuigh de 30 lá a fhiosrú agus níor íocadh aon ús ná pionóis.

## Ábhair rialachais eile sa bhliain 2020

Le linn 2020, lean an CCPC le clár oibre lena chinntiú go raibh sé ag cloí i gcónaí leis an gCód Cleachtas chun Comhlachtaí Stáit a rialú (2016).

Cuireadh Comhaontú Seachadta Feidhmíochta agus Comhaontú Maoirseachta (OPDA) i scríbhinn i bhfeidhm idir an CCPC agus ag ár máthair-Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, a thug sainmhíniú soiléir ar théarmaí an chaidrimh. Sa bhliain 2020, tionóladh ceithre chruinniú foirmiúla OPDA idir an CCPC agus oifigigh DETE.

Aontaíodh Prótacal Rialachais agus Maoirseachta trí bliana leis an Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí (ECC), ar aon dul le Ciorclán 13/2014 na Roinne Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe - Bainistíocht agus Cuntasacht as Deontais ó Chistí Stáitchiste.

## Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Tá Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí ag an CCPC, atá le fáil sa chuid 'About us' ar an suíomh idirlín, ccpc.ie. Leagtar amach sa chairt ár dtiomantas do sheirbhís do chustaiméirí atá ar ardchaighdeán agus cuirtear eolas ar fáil maidir leis an gcineál seirbhís custaiméara ba chóir duit a bheith súil leis nuair atá tú ag déanamh teagmhála leis an CCPC. Déantar gearán ar bith maidir le seirbhísí an CCPC a imscrúdú mar ábhar tosaíochta. Lean an CCPC ar aghaidh ag cloí lena chuid tiomantais seirbhísí do chustaiméirí le linn na bliana 2020 agus is féidir linn a thuairisciú nach bhfuarthas aon ghearáin faoin gcairt. Bainimid úsáid as raon beart chun a chinntiú go leanaimid orainn ag feabhsú caighdeán foriomlán ár seirbhíse. Tá liosta de na gníomhartha atá beartaithe againn a dhéanamh chun ár dtiomantais a bhrú chun cinn sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí. Tá táscairí feidhmíochta gaolmhara ag na gníomhartha sin agus rinne an CCPC feidhmiú éifeachtach ina n-aghaidh sa bhliain 2020.

Le linn an dara leath de 2020, rinneadh suirbhé ar chustaiméirí a cuireadh isteach i gCairt Custaiméirí agus Plean Gníomhaíochta nua trí bliana do 2021-23.

## Ráitis Airgeadais 2020

Ba €14,966,000 leithdháileadh buiséid an CCPC in 2020. Cuireadh €12,336,000 de sin ar fáil ó mhaoiniú Státchiste agus €2,630,000 ó thobhach thionscal seirbhísí airgeadais, i ndáil le e feidhmeanna sonracha faisnéise airgeadais phearsanta agus oideachais san earnáil airgeadais.

Amhail thráth scríofa na tuarascála seo, tuairiscíonn dréacht bliantúil na ráiteas airgeadais don bhliain 1 Eanáir – 31 Nollaig 2020, caiteachas tuairiscithe de €11,301,711 do gníomhaíochtaí a fhaigheann cúnamh deontais agus €2,215,353 do ghníomhaíochtaí tobhach-maoinithe. Déanfaidh Oifig an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na ráitis airgeadais. Ullmhaítear na ráitis airgeadais ar bhonn fabhráithe cuntasáíochta, ach amháin maidir le deontais an Oireachtais, a ullmhaítear de réir na bprionsabal cuntasáíochta a nglactar leo go ginearálta.

## Tobhach ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais

Isolde Goggin: €814

Patrick Kenny: €0

Fergal O'Leary: €0

Brian McHugh: €199

## Luach Saothair

Tá an Cathaoirleach ina comhalta de scéim neamh-mhaoinithe sochair shainithe na hearnála poiblí agus ní théann a cuid teidlíochtaí thar theidlíochtaí caighdeánacha na scéime aoisliúntais sainithe na Seirbhíse Poiblí.

# Aguisín 1: Cairt Eagrúcháin

Tá an CCPC á rialú ag Cathaoirleach agus ag Coimisiún. Is í Isolde Goggin an Cathaoirleach agus le linn na bliana 2020 bhí triúr comhalta ann – Patrick Kenny, Fergal O’Leary agus Brian McHugh. Rinne gach aon Chomhalta maoirseacht ar líon Rannáin sa CCPC thar ceann an Choimisiúin.



**Isolde Goggin**  
Chairperson



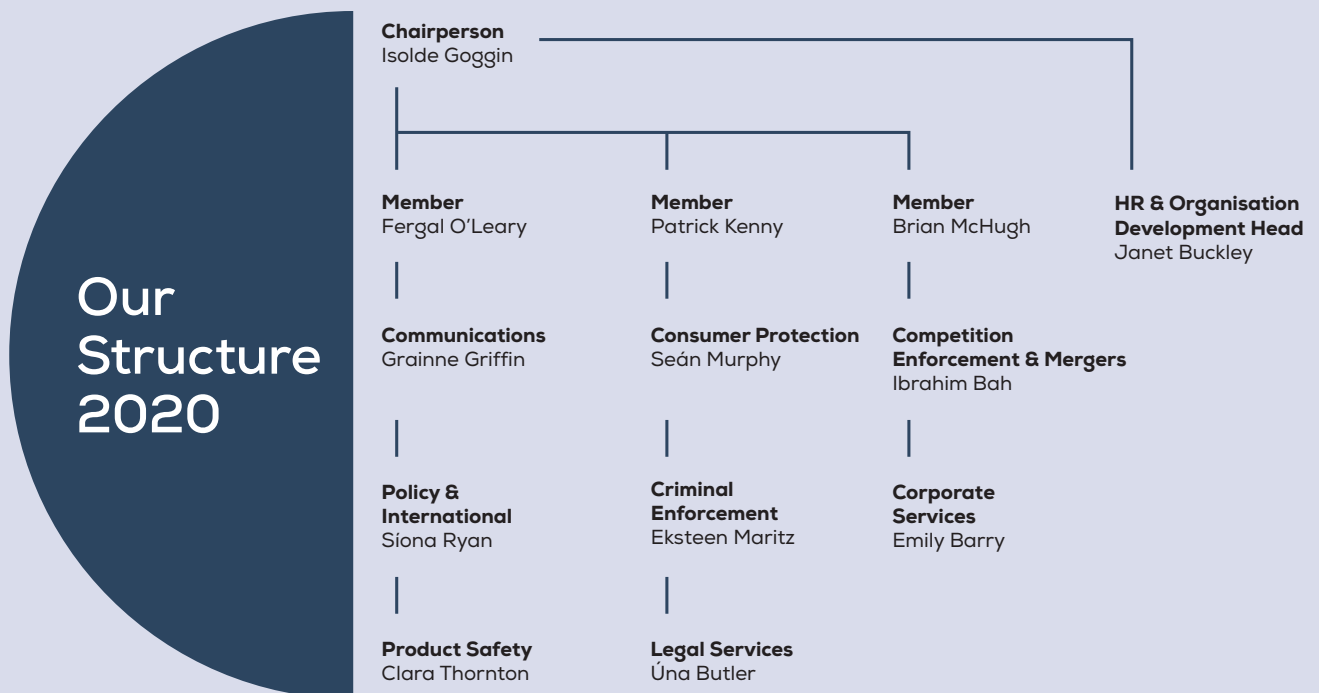
**Patrick Kenny**



**Fergal O’Leary**



**Brian McHugh**



# Aguisín 2: Liosta um Chosaint Tomhaltóirí

Forfheidhmiú um chosaint  
tomhaltóirí a tugadh chun críche  
in 2020

## 1. Fíneálacha, Pionóis agus Orduithe Cúitimh arna bhforchur ag Cúirt

*Líon iomlán ciontuithes: 1*

### Reachtaíocht ábhartha

- Dul i mbun cleachtas tráchtála toirmisce mar a thuairiscítear in alt 55(1)(x)(i) agus contrártha d'alt 56 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach mar a ndéantar cur síos air in alt 43(1) agus in alt 43(3)(b)(vii) agus dá bharr sin, cion contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

**James Hughes, Carramore, Maigh Nulla, Caisleán an Bharraigh, Contae Mhaigh Eo**, atá gníomhach i dtrádáil páirteanna gluaisteán. D'oscail an CCPC imscrúdú tar éis líomhain ó thomhaltóir gur cuireadh isteach ar an odaiméadar ar fheithicil a cheannaigh siad ón Uasal Hughes agus nár léirigh sé an míleáiste ceart. Mhaigh an tomhaltóir freisin gur chuir an tUasal Hughes é féin i láthair mar dhíoltóir príobháideach feithicle nuair a bhí sé ag gníomhú mar thrádálaí. An 16 Meitheamh 2020 i gCúirt Dúiche Chaisleán an Bharraigh, ciontaíodh James Hughes, Carramore, Maigh Nulla, Caisleán an Bharraigh, Contae Mhaigh Eo i dtrí chúiseamh as dul i mbun cleachtas tráchtála toirmisce mar a thuairiscítear in alt 55(1)(x)(i) agus contrártha d'alt 56 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

Ciontaíodh an tUasal Hughes freisin ar chomhaireamh amháin as dul i mbun cleachtas tráchtála míthreorach trí fhaisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóir maidir le míleáiste feithicle mar a thuairiscítear in alt 43(1) agus in alt 43(3)(b)(vii) contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Ag éisteacht

phianbhreithe ar 16 Iúil 2020, fuair An tUasal Hughes pianbhreith phríosúnachta ceithre mhí, curtha ar fionraí ar feadh dhá bhliain.

## 2. Gealltanais de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

*Líon iomlán na ngealltanais: 2*

### Reachtaíocht ábhartha

- Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach mar a ndéantar cur síos air in alt 43(1) agus in alt 43(3)(b)(vii) agus dá bharr sin, cion contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

**Gintas Kundrotas and G.E.R Car Sales, 17 Baile na Gaoithe, An Uaimh, Contae na Mí**, atá gníomhach i dtrádáil gluaisteán. An 21 Lúnasa 2020, tar éis imscrúdaithe a bhain le faisnéis bhréagach agus mhíthreorach a sholáthar do thomhaltóir maidir le húsáid agus stair roimhe seo cairr, thug Gintas Kundrotas and G.E.R Car Sales, ag trádáil ag 17 Windtown, an Uaimh, Contae na Mí (ag trádáil go foirmiúil in Eastát Tionscail Balmoral, An Uaimh, Contae na Mí) gealltanais, de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Thug Gintas Kundrotas and G.E.R Car Sales gealltanais:

- cloí leis an toirmeasc maidir le cleachtas tráchtála míthreorach dá ndéantar foráil in alt 42 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Scor de bheith rannpháirteach i cleachtas tráchtála míthreorach mar a ndéantar cur síos air in alt 43(2) agus 43(3)(b)(i) & (vii) agus contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Cúiteamh a íoc leis an tomhaltóir.

### Reachtaíocht ábhartha

- Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach mar a ndéantar cur síos air in alt 43(1) agus in alt 43(3)(b)(vii) agus dá bharr sin, cion contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

**Paul Byrne agus Paul Byrne Car Sales Limited ag trádáil ar Bhóthar Bhaile Átha Í, Tigh Moling, Contae Chill Dara**, atá gníomhach i dtrádáil gluaisteán. An 16 Meán Fómhair 2020, tar éis imscrúdaithe a bhain le faisnéis bhréagach agus mhíthreorach a sholáthar do thomhaltóir maidir le

húsáid agus stair roimhe seo carr, thug Paul Byrne agus Paul Byrne Car Sales Limited, ag trádáil ar Bhóthar Bhaile Átha Í, Tigh Moling, Contae Chill Dara, gealltanas de bhun alt 73 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Gheall Paul Byrne agus Paul Byrne Car Sales Limited:

- cloí leis an toirmeasc ar chleachtais thráchtála mhíthreoracha a dhéanamh mar a fhoráiltear le halt 42 d'Acht 2007;
- staonadh ó chleachtais thráchtála mhíthreoracha a dhéanamh nó dul i mbun gnó, mar a ndéantar cur síos air in alt 43 (2) agus 43 (3) (b) (vii) d'Acht 2007, eadhon, maidir le húsáid feithicle nó stair feithicle roimhe seo;
- an tomhaltóir a chúiteamh.

### 3. Fógraí um Chomhlíonadh de bhun alt 75 den Acht um cosaint tomhaltóirí 2007

*Líon iomlán Fógraí um Chomhlíonadh a tháinig i bhfeidhm: 5*

#### Reachtaíocht ábhartha

- Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála toirmisce contrártha d'alt 42(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 mar a ndéantar cur síos air in alt 43(2) agus alt 43(3)(j) agus dá bharr sin cion a dhéanamh contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí. 2007.

**Dalton Flynn, Swift IT Solutions, ag trádáil ag 75 Inis Cláir, Bóthar Chill Darthair, Inis, Co. an Chláir, V95 DNY6**, atá ina thrádálaí ar líne i mbun gnó ar an láithreán gréasáin [www.whatadeal.ie](http://www.whatadeal.ie), ag díol earraí tomhaltóra lena n-áirítear táirgí díghalráin láimhe. Le linn cigireachta ar an suíomh idirlín fuair an CCPC amach gur chuir an trádálaí faisnéis ar fáil a chuir tomhaltóirí amú maidir lena gcearta.

An 2 Nollaig 2020, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Dalton Flynn, Swift IT Solutions, ag ordú dó na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- Scoir de bheith ag gabháil don chleachtas tráchtála toirmisce mar a ndéantar cur síos air in alt 43(2) agus alt 43(3)(j) agus contrártha d'alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

- Faisnéis maidir le cearta tomhaltóirí a sholáthar do thomhaltóirí lena dtugann sé cianchonarthaí i gcrích, de réir na Rialachán CRD.

**Zipcore Limited, ag trádáil i bhFoirgneamh Nesta, 4-5 Bóthar Halla Burton, Áth an Ghainimh, Baile Átha Cliath, D18 A094**, atá ina thrádálaí ar líne i mbun gnó ar an láithreán gréasáin [irelandsstore.com](http://irelandsstore.com), ag díol earraí tomhaltóra lena n-áirítear earraí leictreonacha cosúil le fóin phóca. Ceanglaíodh ar an trádálaí nasc Réiteach Díospóide Ar Líne (ODR) inrochtana a thaispeáint ar a shuíomh idirlín. Le linn cigireachta ar an suíomh idirlín, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

An 4 Nollaig 2020, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Zipcore Limited, á ordú dó na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- Na cásanna faisnéise a chuirtear ar fáil do thomhaltóirí ar an suíomh idirlín [irelandsstore.com](http://irelandsstore.com), mar a sainaitníodh, a leigheas.
- Faisnéis maidir le cearta tomhaltóirí a sholáthar do thomhaltóirí lena dtugann sé cianchonartha i gcrích, de réir na Rialachán CRD.

#### Reachtaíocht ábhartha

Ag sárú achtachán ábhartha a shonraítear i Sceideal 5 a ghabhann leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, eadhon Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Réiteach Díospóide ar Líne maidir le Díospóidí Tomhaltóirí) 2015 (IR Uimh. 500 de 2015), arna leasú.

**Dalton Flynn, Swift IT Solutions, ag trádáil ag 75 Inis Cláir, Bóthar Chill Darthair, Inis, Co. an Chláir, V95 DNY6**, atá ina thrádálaí ar líne i mbun gnó ar an láithreán gréasáin [www.whatadeal.ie](http://www.whatadeal.ie), ag díol earraí tomhaltóra lena n-áirítear táirgí díghalráin láimhe. Ceanglaíodh ar an trádálaí nasc Réiteach Díospóide Ar Líne (ODR) inrochtana a thaispeáint ar a shuíomh idirlín. Le linn cigireachta ar an suíomh idirlín, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

An 2 Nollaig 2020, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Dalton Flynn, Swift IT Solutions, ag ordú dó na rudaí seo a leanas a dhéanamh:



- Scoir de bheith ag sárú Airteagal 14(1) de Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach díospóide ar líne i ndáil le díospóidí tomhaltóra agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22 / CE (“Rialachán an AE maidir le ODR Tomhaltóirí”).
- Agus conarthaí díolacháin ar líne á ndéanamh le tomhaltóirí, cloí le hAirteagal 14 (1) de Rialachán an AE maidir le ODR Tomhaltóirí agus nasc leictreonach a sholáthar ar a shuíomh(anna) idirlín trádála leis an ardán ODR atá inrochtana go héasca do thomhaltóirí.

**Zipcore Limited, ag trádáil i bhFoirm Nasta, 4-5 Bóthar Halla Burton, Áth an Ghainimh, Baile Átha Cliath, D18 A094,** atá ina thrádálaí ar líne i mbun gnó ar an láithreán gréasáin irelandsstore.com, ag díol earraí tomhaltóra lena n-áirítear earraí leictreonacha cosúil le fóin phóca. Ceanglaíodh ar an trádálaí nasc Réiteach Díospóide Ar Líne (ODR) inrochtana a thaispeáint ar a shuíomh idirlín. Le linn cigireachta ar an suíomh idirlín, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

An 4 Nollaig 2020, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Zipcore Limited, á ordú dó na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- Scoir de bheith ag sárú Airteagal 14 (1) de Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach díospóide ar líne i ndáil le díospóidí tomhaltóra agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22 / CE (“Rialachán an AE maidir le ODR Tomhaltóirí”).
- Agus conarthaí díolacháin ar líne á ndéanamh le tomhaltóirí, cloí le hAirteagal 14 (1) de Rialachán an AE maidir le ODR Tomhaltóirí agus nasc leictreonach a sholáthar ar a shuíomh(anna) idirlín trádála leis an ardán ODR atá inrochtana go héasca do thomhaltóirí.

## Reachtaíocht ábhartha

Gan na ceanglais faisnéise a leagtar amach i mír (1) (a) de Rialachán 10 de Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile) 2013 (IR Uimh. 484 de 2013) (“Rialacháin CRD”) a sholáthar

**Dalton Flynn, Swift IT Solutions, ag trádáil ag 75 Inis Cláir, Bóthar Chill Darthair, Inis, Co. an Chláir, V95 DNY6,** atá ina thrádálaí ar líne i mbun gnó ar an láithreán gréasáin [www.whatadeal.ie](http://www.whatadeal.ie), ag díol earraí tomhaltóra lena n-áirítear táirgí díghalráin láimhe. Ceanglaíodh ar an trádálaí faisnéis áirithe a sholáthar do thomhaltóirí ar a shuíomh idirlín, i gcomhréir leis na Rialacháin CRD. Le linn cigireachta ar an suíomh idirlín, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí ceanglais áirithe faoi na Rialacháin CRD.

An 2 Nollaig 2020, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Dalton Flynn, Swift IT Solutions, ag ordú dó na rudaí seo a leanas a dhéanamh:

- Scoir de bheith ag sárú mhír 1 (a) de Rialachán 10 de Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile) 2013 (IR Uimh. 484 de 2013).
- Agus iad i mbun gníomhaíochtaí lena mbaineann cianchonartha a thabhairt i gcrích, a thabhairt nó a chur ar fáil do thomhaltóirí sula mbeidh tomhaltóirí den sórt sin faoi cheangal ag cianchonradh, na ceanglais faisnéise maidir le cianchonarthaí a chur ar fáil mar atá leagtha amach i Rialachán 10 de IR Uimh. 484 de 2013.
- Cloí leis na ceanglais go léir a leagtar síos in IR Uimh. 484 de 2013, a bhaineann lena ghníomhaíochtaí trádála ar an suíomh idirlín [whatadeal.ie](http://whatadeal.ie) agus gach suíomh idirlín/ainm fearainn eile atá ar úinéireacht aige agus atá á fheidhmiú aige.



## 4. Fógraí maidir le hÍocaíochtaí Shocraithe de bhun alt 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

*Líon iomlán Fógraí maidir le hÍocaíocht Shocraithe (FPN) a íocadh: 5*

### Reachtaíocht ábhartha

Gan praghas díolta táirge a léiriú, rud a sháraíonn Rialachán 4(1) agus mar sin cion a dhéanamh contrártha le Rialachán 4(3) na gComhphobal Eorpach (Ceanglais Pragsanna Táirgí a Thaispeáint) 2002.

*Líon iomlán FPN: 3*

**Tesco Ireland Teoranta ag trádáil ag Tesco Express, 98 An Cuarbhóthar Theas, Leonards Corner, Baile Átha Cliath 8, D08 H9X7**, atá ina thrádálaí ag oibriú ollmhargadh. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghas díola na n-earraí a tairgeadh lena ndíol a thaispeáint. Le linn cigireachta ina n-áitreabh, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

**Tesco Ireland Teoranta ag trádáil ag Tesco Extra, Ionad Siopadóireachta Clearwater, Bóthar Fhionnghlas, Baile Átha Cliath, D11 XY4E**, atá ina thrádálaí ag oibriú ollmhargadh. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghas díola na n-earraí a tairgeadh lena ndíol a thaispeáint. Le linn cigireachta ina n-áitreabh, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

**Tesco Ireland Teoranta ag trádáil ag Tesco, Ionad Siopadóireachta Merrion, Bóthar Mhuirfean, Baile Átha Cliath 4**, atá ina thrádálaí ag oibriú ollmhargadh. Ceanglaíodh ar an trádálaí praghas díola na n-earraí a tairgeadh lena ndíol a thaispeáint. Le linn cigireachta ina n-áitreabh, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

### Reachtaíocht ábhartha

Gan fógra a thaispeáint mar a cheanglaítear le hAirteagal 3 den Ordú Taispeána Pragas Miondíola (Deochanna in Áitribh Cheadúnaithe) 1999.

*Líon iomlán FPN - 1*

**Corrib View Taverns Limited ag trádáil ag The Universal, 9 Sráid Liam Thiar, Gaillimh**, gastraphub a dhíolann bia agus deochanna. Ceanglaíodh ar an trádálaí liosta pragsanna a thaispeáint do dheochanna atá ar díol. Le linn cigireachta, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

### Reachtaíocht ábhartha

Gan an fhoirm chealaithe atá leagtha amach i gCuid B de Sceideal 3 de Rialacháin an Aontais Eorpaigh (Faisnéis do Thomhaltóirí, Cealú agus Cearta Eile) 2013 (IR Uimh. 484 de 2013) (“Rialacháin CRD”) a thabhairt nó a chur ar fáil do thomhaltóirí sula gceanglaítear iad le cianchonradh, nuair a bhí ceart ann an conradh a chealú.

*Líon iomlán FPN - 1*

**Dalton Flynn, Swift IT Solutions ag trádáil ag 75 Inis Cláir, Bóthar Chill Dara, Inis, Co. an Chláir, V95 DNY6**, atá ina thrádálaí ar líne i mbun gnó ar an láithreán gréasáin [www.whatadeal.ie](http://www.whatadeal.ie), ag díol earraí tomhaltóra lena n-áirítear táirgí díghalráin láimhe. Ceanglaíodh ar an trádálaí foirm cealaithe a chur ar fáil do thomhaltóirí sula raibh siad faoi cheangal ag cianchonradh, i gcomhréir leis na Rialacháin CRD. Le linn cigireachta ar an suíomh idirlín, fuair an CCPC amach gur sháraigh an trádálaí an riachtanas seo.

# Aguisín 3: Ráiteas faoi Rialú Inmheánach

## Raon feidhme na freagrachta

Thar ceann an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, aithnímid go bhfuil an Coimisiún freagrach as a chinntiú go bhfuil córas éifeachtach de rialú inmheánach airgeadais á chothabháil agus á oibriú aige. Tá riachtanais an Chóid Chleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016) san áireamh sa fhreagracht sin.

## Cuspóir an Chórais de Rialú Inmheánach

Tá an córas de Rialú Inmheánach ceaptha rioscaí a bhainistiú ar leibhéal infhulaingthe seachas deireadh a chur leo. Ní fhéadfaidh an córas ach dearbhú réasúnach seachas dearbhú iomlán a thabhairt go bhfuil sócmhainní cosanta, go bhfuil idirbhearta údaraithe agus taifeadta go cuí, agus go seachnaítear earráidí agus mírialtachtaí ábhartha nó go n-aimseofaí iad go tráthúil. Bhí an córas de Rialú Inmheánach, atá i gcomhréir leis an treoir a d'eisigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, i bhfeidhm sa CCPC don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2020 agus chomh fada leis an dáta ar ceadaíodh na ráitis airgeadais.

## Cumas plé le rioscaí

Cuimsíonn an Coiste Iniúchta agus Riosca Cathaoirleach agus triúr comhaltaí (ar comhaltaí seachtracha/neamhspleácha iad beirt díobh). Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste Iniúchta agus Riosca in 2020.

Tá feidhm iniúcháireachta inmheánaí atá comhdhéanta go cuí ag an gCoimisiún a bhfuil acmhainní leordhóthanacha aici agus lena ndéantar clár oibre arna chomhaontú leis an gCoiste Iniúchta agus Riosca Oibríonn an fheidhm iniúcháireachta inmheánaí i gcomhréir leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (arna athbhreithniú 2016). Tá obair an iniúchára inmheánaigh sheachfhoinisithe agus obair an Choiste Iniúchta agus Riosca mar bhonn eolais d'fhaireachas agus d'athbhreithniú an Choimisiúin ar éifeachtacht na gcóras de Rialú Inmheánach. Rinneadh na hathbhreithnithe seachtracha seo a leanas in 2020:

- Athbhreithniú ar Éifeachtacht na Rialuithe Inmheánacha.
- Feachtais - Luach ar airgead
- Athbhreithniú ar an Rannán Seirbhísí Dí.
- Freagra Gnó COVID-19.
- Líne Chabhrach do Thomhaltóirí.
- Athbhreithniú Párolla - Códú Iárionad costais Tobhach agus Stáitchiste.
- Athbhreithniú leantach maidir leis na moltaí a rinneadh in athbhreithnithe ar iniúchadh inmheánach a rinneadh roimhe seo.

D'fhorbair an Coimisiún beartas bainistíochta riosca a leagann amach dúil sa riosca, na próisis bhainistíochta riosca atá i bhfeidhm agus a thugann mionsonraí ar róil agus ar fhreagrachtaí na foirne maidir le riosca. Eisíodh an beartas ar an bhfoireann ar fad chun an bhainistíocht a chur ar an airdeall faoi rioscaí atá ag teacht chun cinn agus faoi laigí maidir le rialú. Déanann an Coimisiún an beartas seo a athbhreithniú go tréimhsiúil agus, sa chás go gceadaítear leasaithe, cuirtear faoi bhráid Choiste Iniúchta agus Riosca an CCPC é lena athbhreithniú.

## An Creat Riosca agus Rialaithe

Tá córas bainistíochta riosca curtha i bhfeidhm ag an CCPC agus leis an gcóras sin saináithnítear agus déantar tuairisciú ar phríomhrioscaí agus gníomhaíochtaí bainistithe atá á ndéanamh le dul i ngleic leis na rioscaí sin agus, sa mhéid is féidir, chun na rioscaí sin a mhaolú.

Tá clár rioscaí i bhfeidhm ina saináithnítear na príomhrioscaí a gcaithfidh an CCPC aghaidh a thabhairt orthu agus saináithníodh na rioscaí sin, agus rinneadh measúnú agus grádú orthu de réir na tábhachta a bhaineann leo. De ghnáth déanann an Coimisiún an clár a athbhreithniú agus a nuashonrú gach ráithe, ach, déantar an t-athbhreithniú ar an gclár seo ar bhonn míosúil faoi láthair mar thoradh ar an bhfreagra ar phaindéim COVID-19. Leagtar amach sa chlár rioscaí na bearta rialaithe agus na gníomhartha is gá chun rioscaí a mhaolú agus sanntar freagracht as feidhmiú na mbearta rialaithe sin do bhaill shonracha den fhoireann.

Cuirtear an clár riosca corparáideach is cothroime le dáta ar fáil roimh gach cruinniú den Choiste Iniúchta agus Riosca, chomh maith le meamram

ina léirítear aon athruithe agus an réasúnaíocht leis na hathruithe sin.

Tá na córais de Rialú Inmheánach bunaithe ar chreat d'fhaisnéis rialta bainistithe, córas tarmligthe agus cuntasachta, sraith nósanna imeachta airgeadais, nósanna imeachta riaracháin, lena n-áirítear leithscaradh dualgas agus dian-seiceálacha leanúnacha ag an bhfeidhm airgeadais.

Dearbhaímid go bhfuil timpeallacht rialaithe i bhfeidhm ina bhfuil na gnéithe seo a leanas:

Córas buiséadaithe cuimsitheach de bhuiséad bliantúil arna athbhreithniú agus arna cheadú ag Comhaltaí an Choimisiúin.

- Leagtar síos teorainneacha údaraithe chun cistí an Choimisiúin a eisíoc.
- Athbhreithniú rialta ag Comhaltaí an Choimisiúin ar fhaisnéis agus tuarascálacha tréimhsiúla agus bliantúla ar chúrsaí airgeadais (lena n-áirítear cuntais bhainistíochta), a thugann léiriú ar fheidhmíocht airgeadais in aghaidh na mbuiséad.
- Freagrachtaí soiléire bainistíochta, lena n-áirítear freagrachtaí airgeadais a sannadh agus cuntasacht chomhfhreagrach ag gabháil leo.
- Tá beartais agus nósanna imeachta ann do gach príomhphróiseas gnó, a ndéantar athbhreithniú rialta orthu.
- Monatóireacht agus tuairisciú ar phróisis maidir le rialú inmheánach lena n-áirítear Ráiteas um Dhearbhú Bliantúil arna chomhlánú ag Stiúrthóirí/Cinn Aonaid.
- Sásraí agus córais atá dírithe ar shlándáil na gcóras Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) a áirithiú.
- Tá nósanna imeachta foirmiúla ann chun monatóireacht a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí agus chun sócmhainní na heagraíochta a chosaint.
- Déantar íocaíocht thuarastail an CCPC a eagrú tríd an Oifig Náisiúnta um Sheirbhísí Comhroinnte (NSSO) agus tá sí á clúdach ag an gComhaontú Bainistithe Seirbhísí Fostaithe idir an NSSO agus máthair-Roinn an CCPC, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta.

## Tionchar na paindéime COVID-19 ar an timpeallacht rialaithe

Leis an bpaindéim COVID 19, a tháinig go luath in 2020, agus na comhairle sláinte poiblí agus na bearta sábháilteachta a tháinig as, athraíodh cleachtais oibre an CCPC go tapa agus go bunúsach agus bhí cianobair mar ghnáthnós d'fhoireann an CCPC.

Rinne an Coimisiún faireachán dlúth ar fhorbairtí, d'fhonn na rioscaí a d'fhéadfadh dul i bhfeidhm ar oibríochtaí gnó, foireann agus geallsealbhóirí an CCPC a mhaolú. Lig na gníomhartha seo dúinn leanúint den chuid is mó lenár bhfeidhmeanna a chomhlíonadh agus caighdeán láidre rialaithe a choinneáil. I measc na mbearta a rinneadh:

- Cuireadh tús le Plean Leanúnachais Gnó an CCPC agus aistríodh oibríochtaí gnó an CCPC go timpeallacht chianoibre ina bhféadfadh formhór na bpróiseas gnó leanúint ar aghaidh mar is gnáth.
- Aistríodh go leor foirmeacha agus nósanna imeachta ar pháipéar go formáid leictreonach.
- A chinntiú go raibh freagra gnó an CCPC ar an bpaindéim á stiúradh agus á threorú ag an gCoimisiún le hionchur ó Stiúrthóirí Rannáin.
- Measúnú leanúnach ar rioscaí suntasacha a bhaineann le paindéim COVID-19 agus sofhreagrúlacht CCPC chun freagairt go héifeachtach dó, lena n-áirítear bainistíocht ar obair nua a d'éirigh as an bpaindéim. Áiríodh leis seo rioscaí a bhaineann le COVID-19 a chur leis an gClár Riosca Corparáideach agus an t-athbhreithniú ar an gclár a aistriú ó bhonn ráithiúil go míosúil.
- A chinntiú go bhfuil deighilt láidir dualgas fós ann.
- A chinntiú go mbeidh na beartais agus na nósanna imeachta go léir i bhfeidhm sa timpeallacht chianoibre agus go ndéantar monatóireacht agus tuairisciú orthu mar is gnáth.
- Nósanna imeachta a nuashonrú chun (i) rochtain ar an oifig a cheadú (ii) agallaimh a cheadú (iii) cigireachtaí a cheadú, ar bhealach sábháilte agus comhlíontach le sláinte an phobail nuair a bhí an obair sin riachtanach chun ár bhfeidhmeanna a sheachadadh.

- A chinntiú go bhfaigheann baill foirne rochtain ar líonra CCPC ag baint úsáid as trealamh TFC ceadaithe ag CCPC agus go bhfuil an trealamh TFC riachtanach curtha ar fáil do gach ball foirne atá i mbun cianoibre.
- Measúnú a dhéanamh ar laigí a d'fhéadfadh a bheith i rialuithe inmheánacha mar thoradh ar COVID-19 agus bearta a dhéanamh chun monatóireacht agus nuashonrú a dhéanamh ar rialuithe inmheánacha nuair is gá.
- Tugadh faoi Iniúchadh Inmheánach ar fhreagra gnó CCPC ar COVID 19 in 2020. Fuarthas amach san Iniúchadh Inmheánach go bhfuil na rialuithe atá ann cheana fóna i gcoitinne agus gur féidir leo leibhéal sásúil dearbhaithe a sholáthar maidir le cuspóirí an CCPC a bhaint amach go héifeachtach agus go héifeachtúil.

## Monatóireacht agus Athbhreithniú Leanúnach

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

- Sainaithníodh príomhrioscaí agus rialuithe gaolmhara agus tá próisis curtha i bhfeidhm chun faireachas a dhéanamh ar oibriú na bpríomhrialuithe sin agus chun aon easnamh sainaithanta a thuairisciú.
- Bunaíodh socruithe tuairiscithe ar gach leibhéal sa chás gur sannadh freagracht as bainistiú airgeadais.
- Déanann an Coimisiún agus an bhainistíocht shinsearach athbhreithniú rialta ar fheidhmíocht thréimhsiúil agus bhliantúil agus ar thuarascálacha airgeadais ina léirítear feidhmíocht in aghaidh an bhuiséad agus réamhaisnéisí.

## Soláthar

Dearbhaimid go raibh nósanna imeachta i bhfeidhm ag an CCPC i rith 2020 chun comhlíonadh leis na rialacha reatha maidir le soláthar a chinntiú

## Athbhreithniú ar éifeachtacht

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

Dearbhaimid go ndearna an Coimisiún athbhreithniú bliantúil ar éifeachtacht na rialuithe inmheánacha do 2020. Tá athbhreithniú déanta ag an gCoiste Iniúchta agus Riosca agus ag an gCoimisiún ar an Ráiteas faoi Rialú Inmheánach lena chinntiú go dtugann sé léiriú cruinn ar an gcóras rialaithe a bhí i bhfeidhm le linn na tréimhse tuairiscithe.

Rinne an Coimisiún athbhreithniú ar Rialuithe Inmheánacha in 2020 agus shínigh an Coimisiún é i mí Feabhra 2021.

Tá dearbhú réasúnach ag an gCoimisiún gur éifeachtach é an córas de Rialú Inmheánach a ceapadh agus a cuireadh i bhfeidhm sa CCPC don bhliain airgeadais dar críoch an 31 Nollaig 2020.

## Saincheisteanna le rialú inmheánach

Níor sainaithníodh aon laigí sa rialú inmheánach maidir le 2020 a éilíonn nochtadh sna ráitis airgeadais.

Thar ceann an Choimisiúin Iomaíochta agus Cosanta Tomhaltóirí:



**Isolde Goggin**

Cathaoirleach



**Brian McHugh**

Comhalta

## Aguisín 4: Dualgas san Earnáil Phoiblí

Cruthaíonn an tAcht um Choimisiún um Chearta an Duine agus Comhionannas 2014 oibleagáidí áirithe do chomhlachtaí poiblí maidir le saincheisteanna cearta daonna agus comhionannais. Cruthaíonn an tAcht 'Dualgas san Earnáil Phoiblí' chun aird a thabhairt ar an ngá deireadh a chur le hidirdhealú, comhionannas deiseanna agus cóireála a chur chun cinn, agus cearta daonna na foirne agus na ndaoine a sholáthraíonn seirbhísí a chosaint.

### Comhionannas rochtana ar fhaisnéis

Tá comhionannas rochtana ar fhaisnéis ríthábhachtach do na seirbhísí a sholáthraíonn an CCPC. Tá an CCPC tiomanta don éagsúlacht agus cinnteoidh sé go seasfar leis an gceart chun córa comhionainne mar a bhunaítear leis an reachtaíocht chomhionannais. Tá sé mar aidhm ag an CCPC comhionannas rochtana a chinntiú trí sheirbhísí a sholáthraítear ar an teileafón agus ar líne. In 2020, d'oibrigh ár líne chabhrach leis na Seirbhísí Ateangaireachta Teanga Chomharthaíochta chun ullmhú le haghaidh tabhairt isteach an Achta Teanga Chomharthaíochta na hÉireann, 2021. Arna iarraidh sin, úsáideann an CCPC teicneolaíocht léitheora guth agus scáileáin do lucht lagamhairc. Déanaimid cumarsáid freisin i nGaeilge agus i dTeanga Chomharthaíochta Ghaeilge, arna iarraidh sin agus foilsímid mórdhoiciméid, cosúil leis an tuarascáil bhliantúil, i nGaeilge agus i mBéarla. Socraíonn Oifigeach Rochtana an CCPC tacaíochtaí do dhaoine faoi mhíchumas a fhaigheann rochtain ar ár gcuid faisnéise agus seirbhísí agus tá an suíomh idirlín ccpc.ie leagtha amach chun leibhéal ard inrochtaineachta a bhaint amach.

### Oifigeach Idirchaidrimh do Dhaoine faoi Mhíchumas

Gníomhaíonn Oifigeach Idirchaidrimh an CCPC do Dhaoine faoi Mhíchumas faoi rún agus tá ról lárnach aige tacaíocht agus comhairle a thabhairt don fhoireann agus don bhainistíocht maidir le tacaíochtaí oibre a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil tar éis dearbhú faoi Mhíchumas a aithint mar atá leagtha amach in Alt 47 (1) (a) den Acht

um Mhíchumas 2005. Moltar do gach ball foirne a míchumas a nochtadh ag an ionduchtú nuair a aibhsítear seirbhísí an DLO. Chun Seirbhís Idirchaidrimh do Mhíchumas éifeachtach agus éifeachtúil a sholáthar cuirtear ar chumas an DLO:

- Feidhmiú mar phointe teagmhála d'fhostaithe faoi mhíchumas, a mbainisteoirí agus Aonad Forbartha Eagraíochta an CCPC.
- Socruithe réasúnta, comhairle, moltaí, treoir, faisnéis riachtanach agus teagmhálacha iomchuí a sholáthar san ionad oibre.
- Cuidiú le dea-chleachtais AD a chur i bhfeidhm de réir na reachtaíochta comhionannais lena n-áirítear bailiú, cothabháil agus tuairisciú sonraí i gcomhréir le Cuid 5 den Acht um Míchumas, 2005.
- Feasacht mhéadaithe ar mhíchumas a éascú ar fud an CCPC.
- Tacaíochtaí DLO d'fhostaithe a fhógairt gach sé mhí.
- Tús áite a thabhairt do mhíchumas ag cruinnithe.
- A chinntiú go bhfuil sonraí teagmhála DLO ar fáil le haghaidh ionduchtaithe.
- Féin-oscailt a chur chun cinn.
- Freastal ar chruinnithe Líonra DLO agus seisiúin oiliúna.
- Cuntas bliantúil ar shonraí cáilíochtúla agus cainníochtúla a bhaineann leis an tseirbhís seo a sholáthar don Údarás Náisiúnta Míchumais.
- Cuidiú le ball foirne a thagann ar ais ó bhreiteacht thromchúiseach nó le haon duine a d'fhéadfadh míchumas a fháil agus a dteastaíonn tacaíocht uaidh.

Annually the CCPC promotes disability and celebrates the UN International Day of Persons with Disabilities.

### Comhionannas agus cearta an duine a chur chun cinn san ionad oibre

Tá roinnt beartas agus nósanna imeachta i bhfeidhm ag an CCPC chun comhionannas agus cearta an duine a chur chun cinn agus chun tacú lenár bhfoireann. Má iarrtar é, soláthraítear socruithe ag céim na hearcaíochta agus leanann siad ar aghaidh tríd an bpróiseas ionduchtaithe



agus go leanúnach trí thimthriall oibre an fhostaí. I bpacáiste ionduchtaithe Foirne an CCPC tá beartais agus nósanna imeachta mionsonraithe a bhaineann le dínit agus meas san ionad oibre lena n-áirítear bulaíocht agus ciapadh, feidhmíocht, chomh maith le sábháilteacht, sláinte agus leas agus folláine. Cuireann an CCPC solúbthacht ar fáil lena bheartais saoire a thacaíonn le teaghlaigh agus a chabhraíonn le tuismitheoirí atá ag obair cothromaíocht oibre is saoil a bhaint amach.

## Ráiteas sábháilteachta

Tá an CCPC tiomanta a fhoireann, conraitheoirí agus fochonraitheoirí a chosaint agus iad ag obair sa CCPC. Tá sé mar aidhm ag an CCPC an tiomantas seo a bhaint amach trí thionscnaimh éifeachtacha bainistíochta sábháilteachta a chur i bhfeidhm agus an Ráiteas Sábháilteachta seo a chur i bhfeidhm. Is iad cuspóirí an Ráitis seo caighdeáin sábháilteachta, sláinte agus leasa a chur chun cinn laistigh den CCPC a chomhlíonann forálacha agus ceanglais an Achta um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair 2005 (“Acht 2005”), an tAcht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas Rialacháin ag an Obair (Feidhmiúchán Ginearálta) Rialacháin 2007 (Rialacháin 2007) agus gach foráil reachtúil agus cód cleachtas sa réimse sábháilteachta agus sláinte, chun faisnéis leordhóthanach a sholáthar don fhoireann chun a chur ar a gcumas oibriú go sábháilte agus go héifeachtúil agus feasacht sábháilteachta a fheabhsú agus freagrachtaí na foirne uile a leagan amach maidir le cúrsaí sábháilteachta agus sláinte.

## An Clár um Chúnamh d’Fhostaithe

Tacaíonn an CCPC le baill foirne le Clár um Chúnamh d’Fhostaithe a thairiscint trí Sheirbhísí Comhairleoireachta Abate & EAP. Déanann an tseirbhís seo speisialtóireacht i ngach gné de chomhairleoireacht agus bainistíocht struis do bhaill foirne CCPC. Soláthraíonn sé seo tacaíocht do bhaill foirne a d’fhéadfadh a bheith ag fulaingt ó bhreiteacht, chomh maith le tacaíocht ghairmiúil do bhaill foirne ar mian leo dul chun cinn a dhéanamh ina gairm.

## Tacaíochtaí folláine

Déanann Coiste Folláine an CCPC maoirseacht, múnú agus stiúradh ar sheachadadh Straitéis Folláine an CCPC trí chomhoibriú le baill foirne eile ar fud an CCPC agus eagraíochtaí seachtracha. Tá Coiste Folláine an CCPC faoi stiúir Aonad Forbartha Eagraíochta an CCPC comhdhéanta d’ionadaithe ó rannáin éagsúla ar fud na heagraíochta. Soláthraíonn ballraíocht éagsúil an Choiste tacaíocht ar fud an CCPC agus molann gach ball sláinte mheabhrach dhearfach a chur chun cinn. Cuirtear deiseanna foghlama agus forbartha ar fáil don Choiste i réimse folláine an ionaid oibre lena chinntiú go bhfuil na scileanna acu chun cabhrú le hathrú an chláir seo a sheachadadh. In 2020, chuir clár Folláine an CCPC tacaíochtaí agus tionscnaimh ar fáil a bhí dírithe go sonrach ar shláinte mheabhrach dhearfach le fócas ar idirphlé oscailte macánta de réir na bprionsabal a mhol Feachtas an Ribin Ghlais agus clár oibre Éire Sláintiúil.

## Tacaíochtaí oiliúna agus forbartha

Soláthraíonn an CCPC oiliúint ar Feasacht Míchumais agus Comhionannas ar líne tríd an Údarás Náisiúnta Míchumais. Cuirimid clár Ceannaireachta Feidhmiúcháin ar fáil freisin a chothaíonn muinín, a thógann sofhreagrúlacht agus a fheabhsaíonn feasacht dár bhfostaithe. In 2020, fuair bainisteoirí daoine sa CCPC oiliúint maidir le scileanna cóitseála agus oiliúint ar ‘how to manage teams remotely’. Tá rochtain ag gach ball foirne ar cheardlanna athléimneachta agus cuireann an clár ‘*Advance of fees*’ de chuid an CCPC foghlaim ar feadh an tsaol chun cinn.





