

AN GHNÍOMHAIREACHT NAISIUNTA TOMHALTÓIRÍ TUARASCÁIL BHLIANTÚIL 2008



national consumer agency
gníomhaireacht náisiúnta tomhaltóirí

ag tabhairt tús áite do thomhaltóirí


Clár Ábhar

RÉAMHRÁ	Leathanach 3
TUAIRISC ÓN gCATHAOIRLEACH	Leathanach 4
TUAIRISC ÓN bPRÍOMHFHEIDHMEANNACH	Leathanach 5
COMHALTAÍ AN BHOIRD & FEIDHMEANNAIGH SHINSEARACHA	Leathanach 9
PILÉAR 1 - FORFHEIDHMIÚ	Leathanach 10
PILÉAR 2 - TAIGHDE AGUS ABHCÓIDEACHT	Leathanach 22
PILÉAR 3 - FAISNÉIS AGUS FEASACHT	Leathanach 30
RIALACHAS CORPARÁIDEACH	Leathanach 36
AGUISÍNÍ	Leathanach 39

Réamhrá

Bunaíodh an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí an 1 Bealtaine 2007. Leagtar amach sa Tuarascáil Bhliantúil seo gníomhaíochtaí na Gníomhaireachta don tréimhse ón 1 Eanáir go dtí an 31 Nollaig 2008.

Is cúis áthais don Bhord é an Tuarascáil Bhliantúil 2008 a chur faoi bhráid an Aire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta de réir Alt 22 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007.



Stephen Costello
Cathaoirleach



Ann Fitzgerald
Príomhfheidhmeannach

Tuairisc ón gCathaoirleach

Tá dúshlán úrnua ar fad le sárú in Éirinn i láthair na huaire atá ag dul i gcion go mór ar gach éinne. I dtimpeallacht den saghas seo, ba chóir dúinn ár ndícheall a dhéanamh le cothrom na féinne a bhaint amach do gach éinne.

Sna cúinsí eacnamaíocha deacra seo, ní mór do phléadálaí láidir a bheith ann le leasanna na dtomhaltóirí a chosaint agus lena chinntiú go gcuirtear iad ar an eolas maidir lena gcearta tomhaltóirí. Tá ról tábhachtach ag an nGníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí maidir leis seo.

Bliain an-dúshlánach a bhí ann i 2008 don Gníomhaireacht. Earcaíodh foireann ardbhainistíochta leis an eagraíocht a threorú agus dílárú a bhaint amach i gcathair Chorcaí roimh lár na bliana 2009. Tugadh pleananna chun críche chun pearsanra buan a earcú don Gníomhaireacht agus chun bainistíocht a dhéanamh ar athrú na foirne atá ag obair i láthair na huaire ar iasacht ón Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta chuig an nGníomhaireacht. Cuireadh an próiseas earcaíochta ar fionraí i lár na bliana 2008, áfach, nuair a d'fhógair an Rialtas go dtiocfadh athrú ar bhuiséid na ngníomhaireachtaí Stáit agus go ndéanfaidh iad a réasúnú.

I Mí Dheireadh Fómhair, d'fhógair an Rialtas sa bhuiséad go ndéanfar gníomhaireachtaí Stáit áirithe a réasúnú, lena n-áirítear an Gníomhaireacht agus an tÚdarás Iomaíochta a chur i gcónasc. Cinnteoidh an Gníomhaireacht go n-oibreoidh an tslánaonad cumaiscthe ar mhaithe le tomhaltóirí agus tá obair déanta aici leis an Údarás Iomaíochta le dul chun cinn a dhéanamh go luath. Beidh sé mar eochairthosaíocht le linn na bliana seo chugainn an cónasc seo a chur ar aghaidh.

Tá sainchúram na Gníomhaireachta níos forleithne ná an sainchúram ag Oifig an Stiúrthóra Gnóthaí Tomhaltóirí (OSGT) agus cuimsíonn sé forfheidhmiú, abhcóideacht, taighde, faisnéis, oideachas agus feachtas. Bíonn baol i bhfad níos mó ann do thomhaltóirí le linn meathlaithe agus bíonn sé níos tábhachtaí ná riamh gníomhaireacht cosanta tomhaltóirí láidir a bheith ann. Chun a cuid oibre a dhéanamh go héifeachtach, áfach, tá comhaltaí foirne ag teastáil ón nGníomhaireacht – tá mór-easnamh foirne aici i láthair na huaire. Ní mór comhaltaí foirne, ag a bhfuil na scileanna cuí, a ath-imscaradh ó eárnálacha eile na seirbhíse poiblí chuig an nGníomhaireacht mar thosaíocht.

Ba mhaith liom mo bhuíochas a ghabháil leis an mBord, agus le Príomhfheidhmeannach agus foireann na Gníomhaireachta as a dtacaíocht, dianiarracht agus tiomantas le linn na bliana.



Stephen Costello

Cathaoirleach

An Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí

Tuairisc ón bPríomhfheidhmeannach

Réamhrá

Idirthréimhse a bhí ann don Gníomhaireacht ó bunaíodh í i Mí na Bealtaine 2007. Bheadh an bhliain seo caite dúshlánach i gcónaí le fíorullmhúcháin ar siúl le hathlonnú a dhéanamh go dtí Cathair Chorcaí agus le mór-aistriú foirne ag tarlú. Ina theannta sin, bhíomar ag dul i dtathí ar an bplean fíorleathan curtha os ár gcomhair ag an Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007, an reachtaíocht tomhaltóirí ba shuntasáí agus ba chuimsithí le breis is 30 bliain. Rinneadh an-dul chun cinn sa bhliain 2008 ag coimeád san áireamh na srianta a chuir isteach ar ár gcuid oibre.

Beimid ag tabhairt aghaidh ar dhúshlán nua le linn na bliana seo chugainn toisc cinní tógtha ag an Rialtas maidir le dílárú agus cuíchóiriú na Gníomhaireachta. Tá mé ag tnúth le bheith ag obair le comhghleacaithe san Údarás Iomaíochta agus sa Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta le dul chun cinn a dhéanamh go luath ar an gcónasc.

Cosaint Tomhaltóirí

Nuashonraíodh agus nuachóiríodh dlí na dtomhaltóirí san Acht um Chosaint Tomhaltóirí; tugadh cosaint i bhfad níos fearr do thomhaltóirí, soláthraíodh roghanna breise cumhachtacha forfheidhmithe; agus foráladh freisin do pionóis mhóra a ghearradh ar ghnóthais a chiontaítear.

Tá sainchúram na Gníomhaireachta, le forfheidhmiú, abhcóideacht, taighde, eolas, oideachas agus feachtas san áireamh ann, leagtha amach i mbealach go gcuireann gach gné dár ngnó an chuid is fearr ar fáil do thomhaltóirí. Mar shampla, is féidir le hiarratais ar chomhairle ó na tomhaltóirí sinne a dhíriú chun tabhairt faoi fhorfheidhmiú mura gcomhlíontar dlí na dtomhaltóirí. Tugann na hiarratais seo léargas tábhachtach dúinn freisin ar na ceisteanna is ábhar imní iad do thomhaltóirí. Cuireann siad ar ár gcumas claonta áirithe a aithint a d'fhéadfadh a bheith díobhálach do leasanna na dtomhaltóirí, mura gcuirí smacht orthu. Cabhraíonn siad freisin lenár ngníomhaíochtaí abhcóideachta agus taighde. Toisc an comhtháthú feidhme seo taobh istigh den eagraíocht amháin, úsáidimid ár n-acmhainní chomh héifeachtach agus is féidir.

Tá athrú ag teacht i gcónaí ar an gcur chuige atá againn do fhorfheidhmiú reachtaíocht cosanta tomhaltóirí agus tá cur chuige riosca-bhunaithe forbartha againn chun ár gcuid acmhainní a úsáid chomh héifeachtach agus is féidir. Tógadh gníomh forfheidhmithe in aghaidh breis is 70 gnó, Fógraí Íocaíochtaí Seasta (fíneálacha "ar an láthair"), Gealltanais, Fógraí Comhlíontacha, agus Ionchúisimh sna Cúirteanna san áireamh. I Mí Iúil, d'fhoilsíomar freisin ár gcéad liosta Cosanta Tomhaltóirí, ina bhfuil cur síos ar na ngníomhaíochtaí forfheidhmithe seo.

Cuirimid béim faoi leith ar chomhpháirtíocht ghnó. Maidir leis seo, d'fhoilsíomar Treoirínte don tionscail fóillíochta tar éis comhairle poiblí. Tá Treoirínte ar thionscnaimh phraghais beagnach réidh againn tar éis comhairle poiblí i bhfad níos leithne.

Earnáil Grósaeireachta

Dírítear ach go háirithe ar an earnáil mhiondíola san timpeallacht chrua eacnamaíoch i láthair na huaire. Táimid tar éis bogadh go tapa ó thréimhse sheasta le borradh eacnamaíoch ann go dtí tréimhse dhúshlánach gan fasach. Caithfidh athrú bunúsach a theacht ar chleachtais agus ar mheonta. Tá tomhaltóirí ag éirí níos tuisceanaí, ag éileamh níos mó agus ag coimeád súil ghéar ar phraghsanna le tamaill anuas ach bhí sé soiléir dúinn go rabhtas eolach go leor ar phraghsanna ón dara leath den bhliain 2008 ar aghaidh.

Déanann an Ghníomhaireacht suirbhéanna comparáide praghsanna go rialta san Earnáil Grósaeireachta. Foilsíodh 2 mhórshuirbhé sa bhliain 2008. Déantar iniúchadh sna suirbhéanna seo ar chiseáin earraí brandáilte agus branda dílis aron. Sna suirbhéanna a rinneadh cheana ar na hearraí brandáilte fuarthas amach gur mar an gcéanna iad na praghsanna sna gnáthshiopaí gan mórán difríochtaí ar chostas iomlán an chiseáin. A mhalairt de scéal ar fad a bhí ann nuair a bhí earraí branda dílis i gceist, bhí iomaíocht níos mó le feiceáil, toisc iomaíocht ó na siopaí lascaine Aldi agus Lidl.

Tá luach ag teastáil ó na tomhaltóirí agus tá siad sásta vótáil lena gcosa agus lena tiachóga nuair is léir dóibh nach mbíonn luach á fhail acu. Feictear freisin go bhfuil claonadh ann siopadóireacht a dhéanamh anseo agus ansiúd, na tomhaltóirí ag ceannach i siopaí éagsúla agus droim láimhe á thabhairt acu dá siopaí rialta agus dá nósanna siopadóireachta. Chomh maith leis sin, tá níos mó earraí branda dílis á cheannach ná earraí brandáilte. Beidh ‘an bua ag gach taobh’ ag tomhaltóirí agus gnó má bhíonn iomaíocht láidir agus praghsáil chóir ann.

Taispeánann taighde a rinneadh thar cheann na Gníomhaireachta gur tháinig méadú ar líon na dtomhaltóirí a bhfuil suim acu ann agus atá toilteanach a mhalairt de tháirge agus de sholáthraithe seirbhíse a úsáid chun luach níos fearr a fháil. Sa mhargadh grósaeireachta ach go háirithe, deirinn 51% de na tomhaltóirí go léir gur athraigh siad a nósanna siopadóireachta, ó Mhí Eanáir 2008 ar aghaidh. As na daoine a d’athraigh a nósanna siopadóireachta, déanann 34% díobh a gcuid siopadóireachta in ollmhargaidh agus i siopaí éagsúla chun an luach is fearr a fháil agus d’athraigh 17% go dtí miondíoltóir eile chun an príomhshiopadóireacht grósaeireachta a dhéanamh. Agus siopa áirithe grósaeireachta á roghnú acu luaigh 60% de thomhaltóirí gurb iad na praghsanna ba chúis leis an rogha seo. Go stairiúil, luaigh tomhaltóirí na hÉireann gurb í oiriúnacht ba chúis go príomha leis an rogha seo; aistriú nua é seo agus is athrú mór é. As na daoine a d’athraigh a nósanna siopadóireachta, tá 37% díobh anois ag baint úsáid as cúpóin, dearbháin agus ag lorg tairiscintí speisialta.

Tá fianaise ar fáil, bunaithe ar na torthaí sa suirbhé is déanaí againn, a foilsíodh go luath i Mí Feabhra 2009, go bhfuil iomaíocht praghsanna níos mó sna gnáthshiopaí. Bhí fógraíocht agus coimhlintí tionscnaimh ar siúl ag na príomhrannpháirtithe ar feadh tamaill anuas – cé gur féidir tionscnaimh agus tairiscintí speisialta a úsáid gan dabht, measann an Ghníomhaireacht go mba cheart an béim a chur ar laghdú praghsanna fadtéarmacha sna príomhearraí grósaeireachta.

Go bunúsach, séard is cúis lenár gcuid oibre suirbhéireachta ar phraghsanna ná cumhacht a thabhairt do thomhaltóirí. Má bhíonn eolas comparáideach ar phraghsanna acu beidh tomhaltóirí in ann an luach is fearr a lorg ansin. Leanfaimid ar aghaidh sa réimse oibre seo chun anailís chóir a sholáthar do thomhaltóirí, a chuirfidh ar a gcumas mórmhéid a cheannach agus forbairtí iomaíochta sa mhargadh grósaeireachta a chur chun cinn.

Euro/Steirling

Réimse áirithe imní a bhí ann an bhliain seo caite ná praghsáil earraí ó thíortha a úsáideann steirling. Go luath sa bhliain 2009, bhí méadú de bhreis is 39% tagtha ar an Euro in aghaidh an Steirling ó Mhí Mheán Fómhair 2007 ar aghaidh. Sa chéad cúpla mí, bhuaill an Ghníomhaireacht agus na miondíoltóirí móra go léir le chéile agus cuireadh míniúcháin éagsúla chun tosaigh (fálú, réamhorduithe á dhéanamh, na sochair cúitithe le méadú ar phraghsanna domhanda earraí, sonraisc á eisiúint i Euro ag soláthraithe an RA, amhábhair ag teacht ó limistéar an Euro). Glactar leis go bhfuil a lán ceisteanna casta, comhcheangailte ann, ach tar éis don Euro a bheith ag neartú ar feadh beagnach 18 mí ní léirítear go hiomlán sna míniúcháin an fáth go bhfuil easpa dul chun cinn sa réimse seo.

Cé go mbeadh sé furasta go leor a bheith ag súil leis go dtiocfadh laghdú díreach ar phraghsanna toisc méadú iomlán an Euro ar an leibhéal céanna, is léir nach raibh tráthúlacht, ná méid na sochar ó na rátaí malairte an-fhabhracha, ró-shásúil.

Ceaptar sa Ghníomhaireacht go raibh gnó ag praghsáil chomh hard agus a d'fhéadfadh sé dul sa mhargadh Éireannach – ach sna laethanta dúshlánacha faoi láthair áfach agus tomhaltóirí ar bheagán airgid, caithfidh gnóthais athsmaoineamh a dhéanamh ar a straitéisí praghsála agus cothrom na féinne a thabhairt do thomhaltóirí na hÉireann.

Abhcóideacht & Taighde

San Fhómhar 2008 choimisiúnaigh an Tánaiste le taighde a dhéanamh ar Ghluaiseachtaí Praghsanna Peitрил agus Díosail. Rinneadh iarracht a fháil amach cad ba chúis le h-imní na dtomhaltóirí nuair nach raibh laghdú praghsanna ar peitрил agus díosail á sheachadadh go tráthúil in Éirinn. Is beag fianaise a bhí sa tuarascáil nach raibh luainiú praghsanna idirnáisiúnta á chur ar fáil ag na caidéal pheitрил, ach léiríodh go mba cheart do thomhaltóirí praghsanna táirgí scagtha in ionad praghsanna amhola a úsáid chun súil a choimeád ar phraghsanna luainithe breosla thar tréimhse áirithe ama. Teastaíonn ón Tánaiste go ndéanfaí bailiúchán agus monatóireacht níos minicí ar shonraí praghsanna breosla. An Roinn Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha a bheidh freagrach as seo anois.

Tá athbhreithniú á dhéanamh faoi láthair ar chúig mholadh is fiche ón dTuarascáil ar an Tionscal Tógála Tithe agus an Tomhaltóir in Éirinn, a foilsíodh i Mí na Samhna 2008, d'fhonn iad a chur i gcrích le linn na bliana 2009. Chomh maith leis sin, foilsíodh tuarascáil an Fhóiraim ar Fhorbairt Ilaonad le linn na bliana 2008 agus bunaíodh láithreán gréasáin tiomnaithe, www.consumerproperty.ie le heolas agus treoir chuí agus suas chun dáta a chur ar fáil do thomhaltóirí go mbíonn ceisteanna a bhaineann le forbairt ilaonad ag cur isteach orthu.

Cuireadh tús le clár taighde margaidh le linn na bliana 2007 agus leanadh ar aghaidh leis seo le linn na bliana 2008. Tugadh faoi deara le linn na tréimhse seo gur tháinig feabhas ar mhuintir, faisnéis agus mothú cosanta na dtomhaltóirí sa réimse cearta tomhaltóirí – tá na táscairí ón dtrí eochairtheidil seo ag 69% nó níos airde anois.

Faisnéis & Feasacht

Is é príomhról na feidhme Faisnéis agus Feasacht na Gníomhaireachta ná faisnéis chearta thráthúil, ábhartha agus treoir ghinearálta a chur ar fáil do thomhaltóirí. Cuireadh beagnach 80,000 glao ar Lárionad Glaonna na Gníomhaireachta le linn na bliana 2008, beagnach 15% níos mó ná líon na nglaoanna sa bhliain 2007, fad is tugadh breis is 250,000 cuairt ar láithreáin ghréasáin¹ na

Gníomhaireachta agus breis is milliún amharc leathanach. Cuireadh nuashonruithe tráthúla ar fáil tríd na bealaí seo ar ábhair éagsúla mar shampla, muiceoil a athghaireadh i Mí na Nollag agus an cheist faoi eitiltí ar €5 ag Aer Lingus i Mí Aibreáin 2008, fad is tugadh faoi fhógraíocht ar an raidió agus ar an teilifís chun tacú le tionscnaimh níos leithne na Gníomhaireachta.

Beidh sé mar aidhm ag an nGníomhaireacht le linn na bliana seo chugainn freastal ar ócáidí poiblí for-rochtana agus idirphlé le scoileanna agus coláistí – ghlac an Gníomhaireacht páirt rathúil sa Chomórtas Náisiúnta Treabhdóireachta agus sa Seó do dhaoine níos sine ná 50 bliain le linn na bliana 2008 agus thaispeáin sé seo an tábhacht a bhaineann le bheith i láthair ag imeachtaí tábhachtacha poiblí, tugann sé deis don phobal teagmháil díreach a dhéanamh leis an nGníomhaireacht agus le sainfoirne ó na haonaid éagsúla. Cuireann sé seo le haitheantas poiblí na Gníomhaireachta agus is deis thábhachtach í treoir a thógáil ó thomhaltóirí faoi cheisteanna reatha gur chúis inní dóibh iad, agus leideanna a fháil ar fhor-rochtain agus ar ábhair eolais agus ar gníomhaíochtaí atá tábhachtach dóibh.

An Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí

Le linn na bliana 2008, lean an Gníomhaireacht ar aghaidh ag comhsholáthar cistí don Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí (LET), i dteannta leis an gCoimisiún Eorpach. Soláthraíonn an LET faisnéis agus cúnamh do thomhaltóirí Éireannacha a mbíonn deacrachtaí acu thar lear agus do thomhaltóirí ó bhallstáit eile an AE a mbíonn deacrachtaí acu le miondíoltóirí in Éirinn.

Conclúid

Tabharfaidh an Gníomhaireacht aghaidh ar a lán dúshlán le linn na bliana 2009. Táim muiníneach as go mbeidh an grúpa nua, an Gníomhaireacht agus an tÚdarás Iomaíochta curtha le chéile, in ann leanúint ar aghaidh lenár gcuid oibre ar son na dtomhaltóirí.

Ba mhaith liom mo mheas agus mo bhuíochas a chur in iúl don Chathaoirleach agus do Bhord na Gníomhaireachta dá dtacaíocht le linn na bliana. Tá mo bhuíochas ag dul freisin d'fhoireann na Gníomhaireachta atá an-solúbtha le linn tréimhsí atá ag síorathrú. Ba mhaith liom freisin mo bhuíochas a ghabháil leis an Tánaiste agus le foireann na Roinne Fiontar, Trádála agus Fostaíochta dá gcabhair agus dá dtacaíocht le linn na bliana.



Ann Fitzgerald

Príomhfheidhmeannach

An Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí

Comhaltaí an Bhoird & Feidhmeannaigh Shinsearacha

COMHALTAÍ AN BHOIRD

Stephen Costello – Cathaoirleach

Ann Fitzgerald – Príomh-Oifigeach Feidhmiúcháin

Inez Bailey

Marie Barry-Ring

Pat Desmond

Eddie Hobbs

Celia Larkin

Deirdre McDonnell

Neilus Moriarty

Robin O'Sullivan

Bill Prasifka

Edward Shinnick

Alex Schuster

FEIDHMEANNAIGH SHINSEARACHA

Ann Fitzgerald – Príomh-Oifigeach Feidhmiúcháin

Sean Murphy – Comhairleoir Dlí

John Shine – Stiúrthóir na gCleachtas Tráchtála

Maria Hurley – Stiúrthóir Taighde, Abhcóideachta & Cumarsáide

Seán A. O'Sullivan – Ceann na Seirbhísí Corparáideacha

Thomas Bourke – Rúnaí an Bhoird & Leas-Stiúrthóir na Seirbhísí
Corparáideacha

Catherine Lenihan – Leas-Stiúrthóir na gCleachtas Tráchtála

Catherine Courage – Leas-Stiúrthóir Abhcóideachta & Cumarsáide

Fergal O'Leary – Oifigeach Sinsearach Taighde

PILÉAR 1 - FORFHEIDHMIÚ

AN tACHT UM CHOSAINN TOMHALTÓIRÍ

Nuashonraíodh agus nuachóiríodh dlí na dtomhaltóirí san Acht um Chosaint Tomhaltóirí; tugadh cosaint i bhfad níos fearr do thomhaltóirí, soláthraíodh roghanna breise cumhachtacha forfheidhmithe; agus foráladh freisin do phionóis mhóra a ghearradh ar ghnóthaí a chiontaítear.

FORFHEIDHMIÚ ATÁ BUNAITHE AR AN RIOSCA

Tháinig athrú ar ár gcur chuige i leith reachtaíochta cosanta tomhaltóirí a fhorfheidhmiú de thoradh na gcumhachtaí agus na n-uirlisí forfheidhmithe breise atá ar fáil faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007. Tá ár gcuid iarrachtaí forfheidhmithe dírithe ar na hearnálacha sin ina bhfuil an baol is mó go ndéanfar éagóir ar an tomhaltóir, ach gan neamhaird a dhéanamh ar réimsí eile a bhfuil tionchar acu ar leas na dtomhaltóirí.

Ba é an nós a bhí ag Oifig an Stiúrtóra Gnóthaí Tomhaltóirí (OSGT) go leor acmhainní a chaitheamh ar fhorfheidhmiú maidir le sárúithe i dtaca le taispeáint praghsanna agus praghsáil mhíthreorach. Is an-tromchúiseach linn fós sárúithe den sórt sin. Pléimid le gearáin anois, áfach, ar bhonn riosca, ag úsáid nósanna imeachta scríofa agus cuairteanna a leanann sin. Tugaimid freisin roinnt cuairteanna réamhghníomhacha ar thrádálaithe le linn na bliana chun comhlíonadh a mheasúnú agus aon ghníomh forfheidhmithe a theastódh a dhéanamh. Cuireann an cur chuige riosca-bhunaithe seo ar ár gcumas an leas is mó a bhaint as ár gcuid acmhainní chun aghaidh a thabhairt ar na réimsí iomadúla ina ndéantar mór-éagóir ar an tomhaltóir, mar shampla, an gá le téarmaí conartha córa i gcás conarthaí tomhaltóirí nó an fhadhb a bhaineann le clogáil carranna.

Bímid ag súil leis go gcloífidh gnóthais go hiomlán le dlí na dtomhaltóirí agus go dtabharfaidh siad cothrom na féinne do thomhaltóirí, mar ba mhian leo féin go gcaithfí leo ina saol pearsanta mar thomhaltóir. Níl aon drogall orainn cur chuige dian i leith forfheidhmithe a úsáid nuair is gá agus táimid in ann an réimse leathan uirlisí forfheidhmithe atá san Acht um Chosaint Tomhaltóirí a úsáid anois, chomh maith le hionchúisimh a lorg trí na Cúirteanna. Áirítear leis na huirlisí seo an chumhacht le Fógraí Íocaíochtaí Seasta a chur i bhfeidhm (fíneálacha ar an láthair) i gcás sárúithe ar reachtaíocht taispeána praghsanna.

Is féidir leis an nGníomhaireacht gealltanais a lorg freisin ó thrádálaithe; fógraí comhlíontachta a eisiúint agus orduithe toirmisc a lorg ó na Cúirteanna. Is féidir leis an nGNT gnóthais a 'ainmniú agus a aithisiú' trí liosta cosanta tomhaltóirí a eisiúint. Tá na huirlisí breise seo á úsáid againn cheana féin agus táimid ag súil leis go gcabhróidh siad go mór linn amach anseo agus iarracht leanúnach á dhéanamh againn díriú ar na gnóthais a bhriseann dlí na dtomhaltóirí.

DUL I nGLEIC LE GNÓ

Mar Ghníomhaireacht, tá dualgas orainn plé le gnóthais lena chinntiú go dtuigeann siad go hiomlán na ceanglais dlíthiúla atá orthu i dtaca le cosaint tomhaltóirí. Táimid ag iarraidh dea-chleachtas a chur chun cinn lena chinntiú go dtabharfar cothrom na féinne do thomhaltóirí. Táimid sásta oibriú le comhlachtaí ionadaíochta agus le miondíoltóirí go díreach lena chinntiú go bhfuil siad ar an eolas go hiomlán maidir lena gcuid dualgais dlíthiúla.

Tá ár rochtain thapa ar mhiondíoltóirí móra aonair neartaithe go mór againn agus tá socrú idirchaidrimh againn le 34 mhiondíoltóir. Tá an chuid is mó de na miondíoltóirí seo sa ghnó grósaeireachta, ach áirítear leo freisin trádálaithe sna hearnálacha leictreacha / leictreonacha, troscáin agus DFÉ. Bainimid úsáid as an socrú rochtana seo chun saincheisteanna a bhaineann le comhlíonadh a chur ar a súile don bhainistíocht shinsearach sna gnóthais seo go tapa. Chomh maith leis sin, ligeann sé dúinn an tseirbhís, praghsáil agus saincheisteanna eile a thagann chun ár n-aire a phlé leis na gnóthais i gceist, agus tá sé sin ag éirí níos coitianta. Ar an gcaoi sin, is féidir linn cleachtais nó fadhbanna, a d'imir tionchar ar thomhaltóirí a chuaigh i dteagmháil linn, a réiteach, rudaí a d'fhéadfadh tionchar a imirt ar thomhaltóirí eile gan idirghabháil ón nGNT. Is deis é an socrú rochtana seo freisin do mhiondíoltóirí le comhairle a lorg ó fhoireann na Gníomhaireachta maidir le gnéithe de dhlí na dtomhaltóirí

Le linn na bliana 2008, d'fhoilsigh an Ghníomhaireacht doiciméad comhairliúcháin maidir le dréacht-treoirínthe don earnáil mhiondíola i dtaca le lascaí praghais agus ábhair ghaolmhara (féach mír 5). Tá na Treoirínthe Deiridh beagnach críochnaithe agus táthar ag súil leis go bhfoilseofar iad i lár na bliana 2009. D'fhoilsigh an Ghníomhaireacht treoirínthe don earnáil fóillíochta agus folláine freisin maidir le téarmaí agus coinníollacha atá níos córa a dhréachtú a n-úsáidfear iad do shocruithe ballraíochta club (féach mír 5).

Reáchtáil an Ghníomhaireacht seimineár i Mí Aibreáin 2008 do mhiondíoltóirí/dháileoirí bréagán le comhairle a thabhairt dóibh ar a ndualgais maidir le sábháilteacht bréagán agus faisnéis a thabhairt dóibh maidir leis na hathruithe atá molta faoin reachtaíocht sábháilteachta táirge de chuid an AE, atá fós le foilsiú.

LÉIRIÚ OS COMHAIR AN CHOMHCHOISTE OIREACHTAIS AR FHIONTAR, TRÁDÁIL AGUS FOSTAÍOCHT

I Mí na Bealtaine 2008, chuir an Ghníomhaireacht léiriú i láthair os comhair an Chomhchoiste Oireachtais ar ról na Gníomhaireachta agus an obair a bhí déanta aici ó bunaíodh í go foirmiúil an 1 Bealtaine 2007. Tá cóip den léiriú le fáil ar ár láithreán gréasáin ag:

http://www.nca.ie/eng/Research_Zone/Consultation/Oireachtas/Oireachtas_Joint_Comm_itee_1.html

UIRLISÍ FORFHEIDHMITHE

GEALLTANAS

Má bhíonn cúis ag an nGníomhaireacht le ceapadh go bhfuil trádálaí i mbun gnímh nó cleachtais atá toirmiscthe, is féidir léi Gealltanais scríofa agus foirmiúil a lorg agus a fháil go gcloífidh an trádálaí le riachtanais an Achta. De ghnáth, bíonn ar an trádálaí tiomantas a thabhairt go gcuirfidh sé /sí deireadh leis an gcleachtas ciontach agus go dtabharfaidh sé / sí cúiteamh do na tomhaltóirí a bhí i gceist. Má theipeann ar an trádálaí Gealltanais a thabhairt nó má theipeann air / uirthi cloí leis na téarmaí, tá sé de chumhacht ag an nGníomhaireacht caingean dlí a thionscnamh – iarratas ar ordú toirmisc a dhéanamh chuig an gcúirt chuarda nó an dlí a chur ar an trádálaí.

Fuarthas 8 nGealltanais le linn na bliana 2008 a bhain leis an ngnó mótarfeithiclí, miondíoltóirí troscáin agus seirbhís síntiúis irisleabhar a bhí bunaithe ar an Idirlíon.

ORDUITHE TOIRMISC

Faoi Alt 71 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 is féidir le duine ar bith, lena n-áirítear an Gníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí, iarratas a dhéanamh chuig an gCúirt Chuarda nó chuig an Ard-Chúirt ar ordú go dtoirmiscfí trádálaí nó duine eile ar ghníomh nó ar chleachtas toirmiscthe a chur i gcrích nó a bheith ina bhun. Agus Ordú Toirmisc á dhéanamh aici, is féidir leis an gCúirt téarmaí agus coinníollacha a fhorchur a mheasann sí a bheith cuí, lena n-áirítear éileamh ar an trádálaí ráitis cheartúcháin a fhoilsiú agus é / í féin ag íoc orthu.

Ní bhfuair an Gníomhaireacht aon Orduithe Toirmisc le linn na bliana 2008. Go déanach sa bhliain áfach, chuir an Gníomhaireacht tús le hOrduithe Toirmisc a lorg i gcoinne trádálaithe áirithe. Táthar ag súil leis go mbeidh na himeachtaí seo os comhair na gCúirteanna ag tús na bliana 2009.

FÓGRAÍ COMHLÍONTACHTA

Cuireann an tAcht ar chumas oifigigh údaraithe de chuid na Gníomhaireachta Fógra Comhlíontachta a eisiúint do thrádálaí (más amhlaidh gurb é tuairim an oifigigh go bhfuil an trádálaí i mbun gnímh nó cleachtais atá toirmiscthe nó go bhfuil gníomh nó cleachtas den sórt sin déanta aige/aici). Éilíonn an Fógra Comhlíontachta ar an trádálaí deireadh a chur leis an sárú. Bíonn 14 lá ag an trádálaí chun achomharc a dhéanamh i gcoinne an fhógra chuig an gcúirt dúiche. Mura ndéantar aon achomharc, tagann an fógra i bhfeidhm.

Mura gcloítear leis an bhfógra comhlíontachta is cion é seo faoin Acht. Le linn na bliana 2008, d'eisigh an Gníomhaireacht 28 bhFógra Comhlíontachta do mhiondíoltóirí a sháraigh an tAcht trí phraghsanna níos airde a ghearradh ar dhaoine ná na praghsanna a thaispeánadh do tháirgí tomhaltóirí. Earraí grósaeireachta ab ea iad seo don chuid is mó. Cuireadh an dlí ar thrádálaí amháin le linn na bliana 2008 toisc gur sáraíodh na coinníollacha a bhain le fógra comhlíontachta.

FÓGRAÍ ÍOCAÍOCHTAÍ SEASTA (FÍNEÁLACHA “AR AN LÁTHAIR”)

Faoi Alt 85 den Acht, tá sé de chumhacht ag an nGníomhaireacht Fógraí Íocaíochtaí Seasta a eisiúint do thrádálaithe i leith sárúithe reachtaíochta maidir le praghsanna a thaispeáint. Tá pionós seasta de €300 i bhfeidhm do gach fógra agus ní mór é seo a íoc tráth nach déanaí ná 28 lá tar éis a eisiúna. Mura n-íocann an trádálaí an pionós laistigh den teorainn ama reachtúil, is féidir leis an nGNT imeachtaí ionchúisimh a thionscnamh. D'eisigh an Gníomhaireacht Fógraí Íocaíochtaí Seasta nuair a cheap sí nach raibh an reachtaíocht maidir le praghsanna a thaispeáint á comhlíonadh ag trádálaithe. Le linn na bliana 2008, fuair an Gníomhaireacht íocaíocht i leith 35 Fógra Íocaíochtaí Seasta.

LIOSTA COSANTA TOMHALTÓIRÍ

Faoi Alt 86 den Acht, ní mór don Ghníomhaireacht “Liosta Cosanta Tomhaltóirí” a choimeád de na trádálaithe go léir a tugadh gníomhaíochtaí forfheidhmithe ina n-aghaidh. Is féidir leis an nGníomhaireacht an liosta seo a fhoilsiú ar cibé bealach a mheasann sí a bheith cuí. I Mí Iúil 2008, d’fhoilsigh an Ghníomhaireacht liosta de na gníomhaíochtaí forfheidhmithe go léir a tógadh idir an 1 Bealtaine 2007, (nuair a tháinig an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí i bhfeidhm), agus an 30 Meitheamh 2008.

Tá an liosta seo ar fáil ar ár láithreán gréasáin:

http://www.consumerconnect.ie/eng/News + Research/Press%20Releases/Consumer_Protection_List_published.html

IONCHÚSIMH

I dteannta leis na huirlisí forfheidhmithe thuasluaite, tá sé de chumhacht ag an nGníomhaireacht i gcónaí tús a chur le hionchúisimh trí na Cúirteanna. D’éirigh leis an nGníomhaireacht an dlí a chur ar chúigear mhiondíoltóir le linn na bliana 2008 le haghaidh ionchúiseamh praghsála. Bhain ceithre de na cásanna seo le sárúithe ar phraghsanna a thaispeáint agus bhain an chúigiú chás le praghas míthreorach a chur suas agus le sárú ar théarmaí Shean-Fhógra Comhlíontachta. D’éirigh leis an nGníomhaireacht freisin an dlí a chur ar mhiondíoltóir cairr tar éis carr clogáilte a dhíol. Is é a bhí i gceist i gceann de na cásanna maidir le praghsanna a thaispeáint ná gur theip ar mhiondíoltóir íoc as an bhFógra Íocaíochta Seasta.

Tá mionsonraí de na gníomhaíochtaí forfheidhmithe ón mbliain féilire 2008 leagtha amach in aguisín 1.

GNÍOMHAÍOCHT FORFHEIDHMITHE

Tá ár gcuid iarrachtaí forfheidhmithe dírithe don chuid is mó ar na réimsí sin ina bhfuil an baol go ndéanfar éagóir ar an tomhaltóir, ach gan neamhaird a dhéanamh ar réimse leathan réimsí eile a bhfuil tionchar acu ar leas na dtomhaltóirí. I dteannta leis an Acht um Chosaint Tomhaltóirí thuasluaite, baineann sainchúram na Gníomhaireachta le breis is 50 cineál reachtaíochta tomhaltóirí, lena n-áirítear praghsáil mhiondíola; clogáil carranna; ríomhthráchtáil; téarmaí éagóracha a fhorchuireann gnó; sábháilteacht táirgí; cleachtais agus gnéithe míthreoracha a bhaineann le creidmheas tomhaltóirí. Tugtar achoimre thíos ar phríomhghníomhaíochtaí forfheidhmithe na Gníomhaireachta ón mbliain 2008.

PRAGHSÁIL SAN EARNÁIL MHIONDÍOLA

Seoltar litir chuig an trádálaí chun coinneáil leis na gearáin go léir nuair a ghactar le cur chuige atá bunaithe ar an riosca maidir le praghsanna a thaispeáint (nuair nach thaispeántar an praghas i gceart) nó praghsanna míchearta a thaispeáint (praghas a ghearradh ar dhaoine atá níos airde ná an praghas a thaispeántar). Le linn na bliana 2008, pléadh le 572 ghearán sa bhealach seo.

Tacaíodh leis an gcur chuige seo i rith na bliana nuair a rinneadh trí feachtas comhlíontachta. Roghnaíodh réimsí riosca agus tugadh cuairteanna ar áitribh trádálaithe sna réimsí seo trasna na hearnála miondíola. Rinneadh scrúduithe réamhghníomhacha mar chuid den bhfeachtas seo freisin. Tugadh cuairt ar 572 áitreabh trádálaithe ar an iomlán agus tá mionsonraí na gníomhaíochta forfheidhmithe leagtha amach san aguisín.

Thaispeáin na trí feachtas forfheidhmithe, bunaithe ar an riosca, a rinneadh sa bhliain 2008 gur cur chuige forfheidhmithe rathúil é an cur chuige seo. Níl aon laghdú tagtha ar an leibhéal comhlíontachta d'ainneoin na n-acmhainní i bhfad níos lú a chuirtear ar fáil don réimse ghníomhaíochta seo.

TREOIRLÍNTE FÓGRAÍOCHTA LE HAGHAIDH NA hEARNÁLA MIONDÍOLA

Forálann an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí gur féidir leis an nGníomhaireacht treoirlínte a dhréachtú do thrádálaithe maidir le cleachtais tráchtála. Cé nach bhfuil na Treoirlínte seo éigeantach, is féidir glacadh leo mar fhianaise in imeachtaí cúirte. Le linn na bliana 2008, dhréachtaigh an Gníomhaireacht dréacht-treoirlínte don earnáil mhiondíola, atá mar chuspóir acu cabhrú leis an earnáil le faisnéis níos soiléire a chur ar fáil do thomhaltóirí maidir le lascaí praghsais agus fógraíocht díolacháin. I measc na saincheisteanna eile a phléitear leo tá cúraimí maidir le dearbháin / nótaí creidmheasa a eisiúint agus an brú a chuirtear ar dhaoine ráthaíochtaí sínte a cheannach. Cuireadh tús le comhairliúcháin pobail i Mí Mheán Fómhair, trí láithreán gréasáin na Gníomhaireachta, le fógraí sna nuachtáin laethúla agus le teagmháil díreach a dhéanamh le breis is 100 cuideachta agus 16 chomhlacht ionadaíocha. Fuarthas freagraí mionsonraithe ó roinnt earnálacha difriúla, a rinneadh measúnú orthu ag deireadh na bliana. Táthar ag súil leis go bhfoilseofar na Treoirlínte deiridh roimh lár na bliana 2009.

TÉARMAÍ ÉAGÓRACHA SAN EARNÁIL FOLLÁINE AGUS FÓILLÍOCHTA

Faoi Rialacháin na gComhphobal Eorpach maidir le Téarmaí Éagóracha i gConarthaí Tomhaltóirí, 1995-2000, déantar scrúdú ar théarmaí caighdeánacha ó thaobh cothroime de (téarmaí nár leagadh amach iad ina n-aonar agus conarthaí á leagadh amach idir gnóthais agus tomhaltóirí). Féachann an scrúdú cothroime ar conas a d'fhéadfadh téarma a úsáid. Is féidir amhras a chaith ar théarma má bhíonn sé dréachtaithe go neamhchruinn inar féidir é a úsáid chun díobháil a dhéanamh do thomhaltóirí. Ní mór do théarmaí conarthaí a bheith cóir agus ní chóir iad a úsáid i gcoinne tomhaltóirí.

A) ATHBHREITHNIÚ AR SHOCRUITHE SONRACHA

Ón mbliain 2007 ar aghaidh, tá scrúdú á dhéanamh ó shin i leith ag an nGníomhaireacht ar

shocruithe ballraíochta roinnt de na hallaí gleacaíochta agus clubanna fóillíochta agus folláine, chun a gcomhoiriúnacht le riachtanais na Rialachán a mheas. Léirigh na gearáin a fuarthas go bhfuil saincheisteanna ag baint le roinnt réimsí difriúla, lena n-áirítear na réimsí seo a leanas:

- Téarmaí nach raibh soiléir maidir leis an íostréimhse bhallraíochta, agus an tréimhse fógra chun ballraíocht a chur ar ceal;
- Téarmaí nach raibh soiléir maidir le táillí chun ballraíocht a chur ar ceal;
- Téarmaí a lig do chlubanna athruithe neamhshrianta a dhéanamh ar na seirbhísí le linn théarma an chonartha, agus
- Clubanna a bhí ag iarraidh a ndliteanas i leith báis nó díobhála pearsanta a eisiáimh.

I ndiaidh caibidlíochta, socraíodh conarthaí athcheartaithe le Grúpa Folláine Ben Dunne sa bhliain 2007 agus le Club Folláine Jackie Skelly agus an Club Sláinte agus Folláine Source (Corcaigh) sa bhliain 2008. Cabhróidh sé seo le custaiméirí nua tuiscint níos fearr a bheith acu ar an gcomhaontú ballraíochta, agus faisnéis níos soiléire a bheith acu ar choinníollacha maidir leis an tréimhse conartha, cealú, aistriú ballraíochta, srl.

B) TREOIRLÍNTE A EISIÚINT LE HAGHAIDH SOCRUITHE CONARTHA NÍOS CÓRA

In éineacht leis an athbhreithniú seo agus faoi threoir na hallaí gleacaíochta agus na gclubanna folláine go léir (timpeall is 600), chinn an Ghníomhaireacht treoirilínite a dhréachtú don earnáil sin maidir le socruithe ballraíochta, a sholáthródh cothroime agus a chuirfeadh riachtanais eile na Rialachán um Théarmaí Éagóracha san áireamh. Dréachtaíodh na treoirilínite seo tar éis comhairliúcháin phoiblí agus tar éis dul i ngleic le comhlachtaí ionadaíochta earnála - ILAM agus Cónaidhm na nÓstán Éireannach - agus foilsíodh iad i Mí Dheireadh Fómhair 2008.

I dteannta leis na treoirilínite, dhréachtaigh an Ghníomhaireacht, i gcomhairle leis na comhlachtaí ionadaíochta, cód cleachtais deonach do chlubanna fóillíochta i gcomhthéacs a dtiomantas conarthach gá gcomhaltáí.

Fuarthas 6 ghearán sa bhliain 2008 agus is mórlaghdú é seo ó 40 gearán sa bhliain 2007. Tugann sé seo le tuiscint go bhfuil feabhas mór tagtha ar chosaint tomhaltóirí san earnáil seo de bharr na dtionscnamh ag an nGníomhaireacht.

CLEACHTAS TRÁCHTÁLA CÓRA I MIONDÍOL TROSCÁIN

Ag éirí as na gearáin a fuair an Ghníomhaireacht agus an mhonatóireacht réamhghníomhach a rinneadh ar chleachtais fógraíochta, rinne an Ghníomhaireacht cleachtadh scópála tosaigh le linn na bliana 2007 chun a fháil amach an raibh riachtanais an Achta um Chosaint Tomhaltóirí 2007 á chomhlíonadh ag na cleachtais a bhí in úsáid san earnáil mhiondíola. Rinneadh imscrúdú níos dírithe le linn na bliana 2008. Díríodh an imscrúdú ar 5 mhóronad, lena n-áirítear sraith siopaí atá cláraithe in Éirinn, trádálaithe neamhspleácha agus oibreoirí déantúsaíochta/miondíola. Áiríodh leis na saincheisteanna a rinneadh scrúdú orthu fógraíocht, saincheisteanna seachadta, tuairisc ar tháirgí, ráthaíochtaí agus barántaí sínte, agus creidmheas tomhaltóirí. Bhain na saincheisteanna ba shuntasá a cuireadh aithne orthu leis na pointí seo a leanas:

- **Fógraíocht:** tomhaltóirí a ghríosadh le rudaí a cheannach faoi dheifir de thoradh é a bheith le tuiscint nach bhfuil ach stoic theoranta le fáil nó nach mairfidh an tairiscint ar feadh i bhfad, m.sh. díolacháin aon lae. Ós rud é gur minic a shínítear na tairiscintí teoranta sin, tá inní ar an nGníomhaireacht go bhféadfadh an cineál seo fógraíochta a bheith míthreorach;
- **Tuairisc ar tháirgí:** tugtar tuairisc ar throscán atá déanta as ábhar sintéiseach mar “mhaitseáil leathair”, “leathar bréige” nó tuairiscí comhchosúla eile. Cé go bhfuil an tuairisc

cruinn ó thaobh fíricí de, measann an Ghníomhaireacht go bhféadfadh tomhaltóirí áirithe a cheapadh gur táirge fíorleathair atá á cheannach acu;

- **Barántaí sínte** – brúdhíol a úsáid le cur ina luí ar thomhaltóirí gur chóir dóibh árachas ilbhlianta a cheannach, chun fadhbanna nó lochtanna a d'fhéadfadh a bheith ag an táirge a chlúdach. Bheadh cearta ag tomhaltóirí faoin Acht um Dhíol Earraí agus Soláthar Seirbhísí, 1980 dá mbeadh locht ar na táirgí nó mura mbeidís ag obair mar ba cheart gan aon ghá le cosaint bhreise árachais;
- **Saincheisteanna a bhaineann le seachadadh agus praghsanna.** Bhain sciar mór de na gearáin a fuair an GNT le saincheisteanna maidir le seachadadh, táillí ar sheachadadh agus moill ar sheachadadh earraí i gcás go mbeadh an íocaíocht déanta, fiú roinnt míonna roimhe sin;
- **Síntí / Leanúint le “Pragsáil Iarthionscnaimh”:** Sa chineál seo tionscnamh, déanann trádálaí ar son rud éigin a bheith ar phraghas íslithe ar feadh tréimhse theoranta – seachtain cuir i gcás – agus bheadh ardú suntasach le teacht ar an bpraghas ina dhiaidh sin. Ag deireadh thréimhse an tionscnaimh, cuirtear síneadh leis an tairiscint. (M.sh. foireann troscáin a fhógraítear a bheith ar €500 ar feadh an tionscnaimh ach a bheith ar €2000 ina dhiaidh sin: tá an tairiscint le maireachtáil ar feadh seachtaine ach leantar den tionscnamh). Tá imní ar an nGníomhaireacht faoin nós seo atá ag roinnt trádálaithe na tairiscintí seo a shíneadh thar an tréimhse a fógraíodh i dtosach, go minic ar feadh tréimhse éiginnte. D'fhéadfaí a mheas gur cleachtas míthreorach é seo toisc gurb í an aidhm atá leis brú a chur ar thomhaltóirí rudaí a cheannach faoi dheifir chun méid suntasach airgid a shábháil le linn thréimhse an tionscnaimh.

Díríonn na Dréacht-Treoirínte don earnáil mhiondíola, atá á thabhairt chun críche ag an nGníomhaireacht, ar na cleachtais seo agus tugtar moltaí iontu gur chóir don earnáil glacadh leo. Fuair an Ghníomhaireacht gealltanais ó dhá mhiondíoltóir troscáin a bhain le cleachtais fógraíochta mhíthreoracha. Chuir an Ghníomhaireacht tús freisin le himeachtaí chun Ordú Toirmisc a lorg i gcoinne díoltóra troscáin amháin. Chuir dhá chuideachta troscáin eile, a rinne an Ghníomhaireacht imscrúdú orthu, deireadh lena n-gníomhaíochtaí trádála. Na hoibreoírí troscáin eile, a chuaigh an Ghníomhaireacht i dteagmháil leo maidir lena gcleachtais mhíthreoracha, chloígh siad le hiarratas na Gníomhaireachta deireadh a chur leis na cleachtais sin.

IMSCRÚDÚ AR CHUIDEACHTA SÍNTIÚIS IRISLEABHAIR ATÁ BUNAITHE AR AN IDIRLÍON

Rinne an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí imscrúdú ar chuideachta, a sholáthraíonn seirbhís síntiúis atá bunaithe ar an Idirlíon d'irisleabhair éagsúla. Áiríodh leis na saincheisteanna a rinne an Ghníomhaireacht imscrúdú orthu nósanna imeachta neamhdhóthanacha chun déileáil le gearáin tomhaltóirí; aisíocaíochtaí ar iarraidh nuair nach bhfuair tomhaltóirí a n-irisleabhair agus síntiúis a chur ar fáil le haghaidh irisleabhar nach raibh ar fáil a thuilleadh nó nach raibh cead ag an bpobal i gcoitinne iad a cheannach.

I ndiaidh don imscrúdú seo agus tar éis scrúdaithe a dhéanamh ar dhoiciméid ag áitreabh na cuideachta, chinn an Ghníomhaireacht go raibh an chuideachta ag glacadh páirte i gcleachtais tráchtála éagóracha agus mhíthreoracha, a chuirtear cosc orthu faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007. D'iarr an Ghníomhaireacht ar ghealltanais ón gcuideachta agus cuireadh é seo ar fáil chun díriú ar chleachtais den sórt sin agus chun cúiteamh a sholáthar do thomhaltóirí a rinne cleachtais den sórt sin dochar dóibh.

IMSCRÚDÚ AR DHEOCHANNA TRUAILLMHEASCTHA

Le linn na bliana 2008, fuair an Ghníomhaireacht gearáin ó thomhaltóirí go raibh áitribh cheadúnaithe áirithe ag déanamh deochanna meisciúla a thruaillmheascadh (i.e. “a chaolú le huisce”). Is cleachtas míthreorach é seo ar a gcuirtear cosc faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007. I Mí na Samhna 2008, rinne an Ghníomhaireacht suirbhé ar 13 áitreabh agus thóg sí samplaí randamacha, a tarchuireadh chuig Saotharlann an Stáit le haghaidh anailíse. Ní raibh iomlán na dtorthaí le fáil ag deireadh na bliana ach is dócha go mbeidh an Ghníomhaireacht ag gníomhú i gcoinne áitreabh cheadúnaithe áirithe ó thaobh forfheidhmithe de.

IMSCRÚDÚ AR FHÓGRAÍOCHT MHÍTHREORACH LÍOMHNAITHE MAIDIR LE CÓRAS CÓIREÁLA CAMRAIS A CHREIDÚNÚ

I Mí Iúil, fuair an Ghníomhaireacht gearán a chuir i leith go raibh cuideachta ag cur daoine amú trí fhaisnéis mhícheart a thabhairt dóibh go raibh a córas ceadaithe ag Bord Creidiúnaithe na hÉireann nuair theip air cloí leis na coinníollacha deimhniúcháin.

Tar éis imscrúdaithe a dhéanamh, agus dlúthobair a dhéanamh leis an Údarás um Chaighdeán Náisiúnta na hÉireann, fuair an Ghníomhaireacht gealltanais ón gcuideachta go gcuirfeadh deireadh leis an bhfógraíocht mhíthreorach agus go soláthrófar cúiteamh do na tomhaltóirí i gceist.

CLÓGÁIL CARRANNA

Tá an-bhéim curtha i gcónaí ag an nGníomhaireacht le linn na bliana seo caite ar “chlogáil carranna” (i.e. léamh an odaiméadair a athrú). Le linn na bliana 2008, fuair an Ghníomhaireacht 112 ghearán ó thomhaltóirí. Bhí imscrúdú a dhéanamh fós ar chuid mhór de na cásanna seo ag deireadh na bliana, agus is dócha go gníomhóidh an Ghníomhaireacht i roinnt de na cásanna seo ó thaobh forfheidhmithe de. As na cásanna a tugadh chun críche, gníomhaíodh in aghaidh 5 trádálaithe.

Fuarthas gealltanais ó cheathrar thrádálaí nach ndéanfadh siad aon charranna eile a dhíol a athraíodh an t-odaiméadar agus go soláthródh siad cúiteamh do na tomhaltóirí i gceist. Ina theannta sin, cuireadh an dlí ar dhéileálaí amháin mar bhí carranna clogáilte á dhíol aige /aici.

Ag deireadh na bliana 2008, chuir an Ghníomhaireacht tús le himeachtaí chun Ordú Toirmisc a fháil i gcoinne déileálaithe amháin a theip air cloí le téarmaí a Ghealltanais nuair nach soláthraíodh cúiteamh do thomhaltóir a cheannaigh carr clogáilte.

“SCUABADH” RÍOMHTHRÁCHTÁLA

Tá cleachtadh “siopadóireachta rúndiamhaire” tugtha chun críche ag an nGníomhaireacht ar réimse láithreán gréasáin difriúil a chuireann clingthoin theileafóin phóca, cluichí, páirteachas i gcomórtas duaiseanna, srl. ar fáil. Tá an anailís, atá á dhéanamh ar bhíllí teileafóin phóca agus ar logaí teileafóin, beagnach críochnaithe. Úsáidfear an anailís seo chun aithne a chur ar chleachtais mhíthreoracha ag soláthraithe inneachair. Tá scrúdú á dhéanamh ar na láithreáin ghréasáin ábhartha freisin le cinntiú go bhfuil na téarmaí agus coinníollacha soiléir agus nach bhfuil téarmaí éagóracha ann.

AN EARNÁIL AERLÍNE

Rinne an Ghníomhaireacht scrúdú ar shaincheisteanna áirithe, lena n-áirítear trédhearcacht praghais, cánacha / táillí / muirir nár athchistíodh iad, glacadh go huathoibríoch le seirbhísí roghnacha, srl. Rinneadh roinnt dul chun cinn, go háirithe maidir le praghsáil iomlán nuair a léirítear cánacha / táillí dosheachanta ag tús an phróisis áirithinte. Le héifeacht ón 1 Samhain 2008, tá rialachán eitleochta nua de chuid an AE tagtha i bhfeidhm. Beidh an Ghníomhaireacht freagrach as ghnéithe an Rialacháin, ach níl aon chumhacht dlíthiúil faighte aici fós chun gníomhú san earnáil seo. Tá páirt á ghlacadh freisin ag an nGníomhaireacht i scrúdú a dhéanamh, i gcomhar le Ballstáit áirithe eile, ar na táillí agus muirir éagsúla atá curtha i bhfeidhm ag na haerlínte.

SÁBHÁILTEACHT TÁIRGÍ

FAIREACHAS MARGAIDH

Tá an Ghníomhaireacht freagrach as faireachas margaidh maidir le sábháilteacht na dtáirgí a thagann faoi scóip roinnt de na Treoracha Eorpacha um Shábháilteacht Táirgí. Is iad sin:

- An Treoir Ísealvoltais (formhór na bhfearas leictreach a bhíonn in úsáid i dtithe);
- Trealamh Cosanta Pearsanta (clogaid rothair, seaicéid tarrthála, srl);
- Fearais Dóite Gáis (cócaireáin, téitheoirí, beárbaiciúnna gáis, srl);
- An Treoir um Shábháilteacht Bréagán;
- An Treoir um Shábháilteacht Ghinearálta Táirgí (gach táirge tomhaltóirí nach bhfuil clúdaithe ag Treoir ar leith).

Clúdaíonn an Treoir um Shábháilteacht Ghinearálta Táirgí (TSGT) gach táirge nach bia é agus leagann sé an phríomhfhreagracht le haghaidh sábháilteachta táirgí ar dhéantúsóirí, allmhaireoirí, dáileoirí agus miondíoltóirí an táirge. Caithfidh siad a chinntiú nach gcuireann siad ach táirgí sábháilte ar an margadh. Má fhaigheann aon oibreoir amach go bhfuil táirge curtha ar an margadh aige a bhféadfadh riosca a bheith leis do thomhaltóirí, ní mór dó gníomh cuí a ghlacadh, fiú má chiallaíonn sé sin go gcaithfidh sé an táirge a bhaint den mhargadh chun sábháilteacht a chinntiú. Ní mór aon bheart den sort sin a chur in iúl don Ghníomhaireacht a chaithfidh é a chur in iúl don Choimisiún Eorpach. Is athrú suntasach san fhaireachas margaidh le haghaidh sábháilteachta táirgí é an phríomhfhreagracht a chur ar na hoibreoirí, agus tá sé an-éifeachtach go dtí seo.

AISGHAIRMEACHA TÁIRGÍ/RAPEX

Tá sé de cheanglas ar gach Ballstát AE aon gníomh a ghlactar i leith táirgí a d'fhéadfadh a bheith guaiseach atá curtha ar an margadh a chur in iúl don Choimisiún. Seoltar é sin, ar a sheal, chuig gach Ballstát eile ag úsáid mearchórais malartaithe faisnéise ar fud an AE dá ngairtear RAPEX. Éilítear ar na Ballstáit a fhaigheann scéala a sheiceáil an bhfuil an táirge sin ar díol ar a margadh féin agus, má tá, gníomh leasúcháin a dhéanamh. Ní mór “fritghníomh” a dhéanamh leis an gCoimisiún ansin, ag tabhairt sonraí den gníomh a glacadh. Le linn na bliana 2008, próiseáladh 1,872 fógra ó gach cearn den AE tríd an gcóras. Is méadú de 17% é seo i gcomparáid leis an mbliain 2007. Is í an Ghníomhaireacht an pointe teagmhála RAPEX in Éirinn. Tar éis scrúdaithe a dhéanamh ar na fógraí, agus teagmháil a dhéanamh le trádálaithe agus comhlachtaí ionadaíocha, bhí 86 de na táirgí a fuarthas fógraí ina leith le fáil ar mhargadh na hÉirinn. Ina dhiaidh sin, chuaigh an Ghníomhaireacht i dteagmháil leis na trádálaithe i gceist maidir leis an scéal sin a réiteach. Chomh maith le freagra a thabhairt ar fhógraí ón gcuid eile den AE, d'eisigh an Ghníomhaireacht 32 fhógra maidir le táirgí atá le fáil ar mhargadh na hÉireann ar ábhar imní iad ó thaobh sábháilteachta de (féach aguisín 2). Cuireadh fógraí aisghairme ar an láithreán gréasáin agus eisíodh preaseisiúintí/fógraí de réir mar ba chuí.

SÁBHÁILTEACHT BHRÉAGÁN

Cuireadh an-bhéim ar an réimse sábháilteachta bréagán le linn na bliana 2008. Roimh na Nollag, thug an Ghníomhaireacht comhairle agus leideanna sábháilteachta do thomhaltóirí agus athsheoladh leabhrán tomhaltóirí ar shábháilteacht bhréagán. I Mí Aibreáin 2008, réachtáil an Ghníomhaireacht seimineár don earnáil bréagán le faisnéis a thabhairt di maidir lena dualgais sábháilteachta táirgí agus leis an reachtaíocht AE a phlé atá fós le foilsíú, lena n-áirítear riachtanais nua ar conas bréagáin mhaighnéadacha a phacáistiú.

I Mí na Bealtaine 2008, thug Comhchoiste an Oireachtais um Iniúchadh Eorpach (“an Comhchoiste”) cuireadh d'ionadaithe ón nGníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí, ón Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta agus ón Earnáil bhréagán an Dréacht-Treoir nua um Shábháilteacht Bhréagán a phlé, atá á leagadh amach ar leibhéal an AE. Tá sé mar chuspóir

ag an Treoir atá molta feabhas a chur ar riachtanais sábháilteachta chun déileáil le guaiseacha a cuireadh aithne orthu le déanaí, lena n-áirítear ceimiceáin i mbréagáin, guaiseacha tachtá agus bréagáin a bhaineann le bia.

NAISC NÍOS LÁIDRE LEIS NA hÚDARÁIS CHUSTAIM

Le linn na bliana 2008, bhunaigh an Ghníomhaireacht naisc níos láidre leis na hÚdaráis Chustaim. Mar chuid den ghaol níos láidre seo, bhí an Ghníomhaireacht in ann gníomhú ag pointe iontrála na dtáirgí chun stop a chur le táirgí a d'fhéadfadh a bheith guaiseach a chur ar mhargadh na hÉireann, táirgí a allmhairítear iad go díreach ó thríú tíortha.

IMSCRÚDUITHE MAIDIR LE SÁBHÁILTEACHT TÁIRGÍ

Tá mórchuid ceisteanna / gearán faighte freisin ag an nGníomhaireacht maidir le saincheisteanna éagsúla i dtaobh sábháilteachta táirgí. Déantar imscrúdú ar na gearáin go léir agus gníomhaítear go cuí lena chinntiú nach mbeadh an táirge ina ghuais sábháilteachta ag tomhaltóirí. Áirítear ar an gcineál gnímh a glacadh doiciméid theicniúla a mheasúnú le dearbhú go bhfuil siad ag cloí leis na gcaighdeáin ábhartha, táirgí a chur ar aghaidh le haghaidh tástála, éileamh ar oibreoirí rabhaidh / treoracha sábháilteachta cuí a cheangal le táirgí, foláirimh do thomhaltóirí agus leideanna sábháilteachta a chur ar láithreán gréasáin na Ghníomhaireachta agus, i gcásanna áirithe, an táirge a bhaint den mhargadh agus a aisghairm. Seo a leanas samplaí de na saincheisteanna sábháilteachta táirgí (A-E).

A) LAINDÉIR LEICTREACHA MHAISIÚLA A COIMEÁDADH I bPORT BHAILE ÁTHA CLIATH

I Mí na Samhna 2008, tar éis comhairle a fháil ó na hÚdaráis Chustaim, rinne an Ghníomhaireacht imscrúdú ar choinsíneacht earraí a allmhairíodh ón tSín. Tar éis scrúdaithe tosaigh a dhéanamh, chuir an Ghníomhaireacht coinsíneacht de laindéir leictreacha ar fionraí agus tástálacha á eagrú aici. Thaispeáin torthaí na dtástálacha ina dhiaidh sin gur theip ar na táirgí na riachtanais sábháilteachta a chomhlíonadh agus d'iarr an Ghníomhaireacht ar na hÚdaráis Chustaim na táirgí a choimeád. Cuireadh é seo in iúl don allmhaireoir agus rinne na hÚdaráis Chustaim socruithe chun na táirgí a scriosadh. Lena chinntiú nach n-allmhaireofaí táirgí comhchosúla i mBallstáit eile an AE, chuir an Ghníomhaireacht an fhaisnéis seo in iúl don Choimisiún tríd an gcóras RAPEX.

Cuireadh táirgí eile ar an lastliosta loinge ar fionraí freisin, lena n-áirítear bréagáin, go dtí go bhfaightear na doiciméid sábháilteachta teicniúla tacaíochta. Fuair an Ghníomhaireacht gealltanais foirmiúil ón allmhaireoir nach dtógfadh siad na táirgí sula mbeadh siad imrítithe ag an nGníomhaireacht. Bhí an cheist seo fós le réiteach ag deireadh na bliana.

B) CLOGAID IOMÁNAÍOCHTA

Ar iarratas ón Sean-Stiúrthóir Gnóthaí Tomhaltóirí, d'fhorbair an tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann, Caighdeán nua Éireannach le haghaidh clogaid iománaíochta agus camógaíochta. Ba iad an tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann agus an Cumann Lúthchleas Gael a sheol an caighdeán (I.S. 355) go foirmiúil i Mí na Samhna 2006. Mar chuid den obair atá á dhéanamh ag an nGníomhaireacht lena chinntiú go gcloítear le riachtanais sábháilteachta na Treorach AE um Threalamh Cosanta Pearsanta, tá sé de chumhacht ag an Údarás gníomhú má theipeann ar chlogaid iománaíochta na riachtanais sábháilteachta riachtanacha den Treoir a chomhlíonadh.

I Mí Márta 2008, cuireadh in iúl don Ghníomhaireacht go raibh miondíoltóir ag díol clogaid a theip orthu na caighdeáin chosanta sábháilteachta a chomhlíonadh. Shocraigh an Ghníomhaireacht go ndéanadh saotharlann neamhspleách sa RA clogaid áirithe a thástáil bunaithe ar an gCaighdeán nua Éireannach. Thaispeáin na tástálacha seo gur theip ar na clogaid an caighdeán riachtanach a chomhlíonadh. Ar iarratas ón nGníomhaireacht, aisghairm an miondíoltóir na clogaid agus athchistíodh an costas do thomhaltóirí.

C) SUÍOCHÁN CAIRR BUNÚSACH TAISTIL

I Mí na Bealtaine 2008, cuireadh in iúl don Ghníomhaireacht go raibh suíochán cairr ar fáil ar mhargadh na hÉireann nach raibh go leor teorach suiteála ag gabháil leis ó thaobh an chórais bhactha de. Rinne an Ghníomhaireacht teagmháil leis an miondíoltóir maidir leis seo, agus d'eagraigh seisean go n-athrófaí na teoracha. I Mí Dheireadh Fómhair 2008, mar bheart réamhchúramach, chuir an miondíoltóir in iúl don Ghníomhaireacht go raibh an táirge á aisghairm aige / aici toisc go raibh gearáin bhreise faighte aige ó thomhaltóirí maidir leis an gcóras bactha a úsáid. Chuir an Ghníomhaireacht cinneadh an mhiondíoltóra in iúl don Choimisiún Eorpach agus cuireadh fógra ar láithreán gréasáin na Gníomhaireachta.

D) TUMTHÉITHEOIR UISCE “GEMINOX” A ATHOIRIÚNÚ

Le linn na bliana 2008, tugadh comhairle don Ghníomhaireacht go bhféadfadh tumthéitheoir a bhí á dhéanamh ag cuideachta sa Fhrainc dóiteáin a thosú. Measadh gur allmhairíodh timpeall is 700 de na haonaid seo idir na blianta 2001 agus tús na bliana 2008. Tharla ceithre dóiteán toisc gur éirigh na tumthéitheoirí seo ró-thé. Shocraigh an déantúsóir go ndéanadh cuideachta in Éirinn na tumthéitheoirí a athoiriúnú. Tá mórchuid iarrachtaí déanta ag an nGníomhaireacht chun na táirgí seo a aimsiú, lena n-áirítear nótaí sábháilteachta a chur sna nuachtáin náisiúnta, ráiteas a eisiúint a chuir in iúl do thomhaltóirí go bhféadfadh na tumthéitheoirí seo a bheith dainséarach, agus litreacha a sheoladh do phluiméirí, asraonta miondíola, srl. Mar sin féin, nílimid sásta leis an bhfreagra a fuair agus tá an Ghníomhaireacht ag tabhairt spreagtha do thrádálaithe pluiméireachta/téimh, miondíoltóirí agus tomhaltóirí a bhfuil a fhios acu cá bhfuil na haonaid seo suite athoiriúnú a shocrú. Tá na mionsonraí le fáil ar ár láithreán gréasáin:

http://www.consumerconnect.ie/eng/News + Research/Product Recalls/Immersion_w ater heater may over heat.html

E) CÓCAIREÁN GPL

I Mí na Samhna 2008, cuireadh in iúl don Ghníomhaireacht go bhfuair duine bás de bharr nimhithe ag aonocsaíd charbóin, agus go raibh gach cosúlacht ann gur tharla sé seo toisc gur úsáideadh gríoscán gáschócaireáin go mícheart. Rinne an Ghníomhaireacht, i gcomhar leis an gCoimisiún um Rialáil Fuinnimh (CRF), an tÚdarás um Chaighdeáin Náisiúnta na hÉireann agus an coiste comhairleach teicniúil um ghás, imscrúdú forleathan ar an táirge chun a fháil amach an raibh an cineál sin cócaireáin dainséarach don phobal. Rinne ionad tástála neamhspleách scrúdú ar an táirge agus ina dhiaidh sin, d'eisigh an soláthraí sa RA (Glen Dimplex Home Appliances) fógra athoiriúnaithe i leith cineáil áirithe den chócaireán GPL New World. Díoladh timpeall is 330 den chineál sin cócaireáin in Éirinn agus tá iarrachtaí a dhéanamh i gcónaí teagmháil a dhéanamh leis na tomhaltóirí chun iad seo a athoiriúnú. Tá na mionsonraí le fáil ar ár láithreán gréasáin:

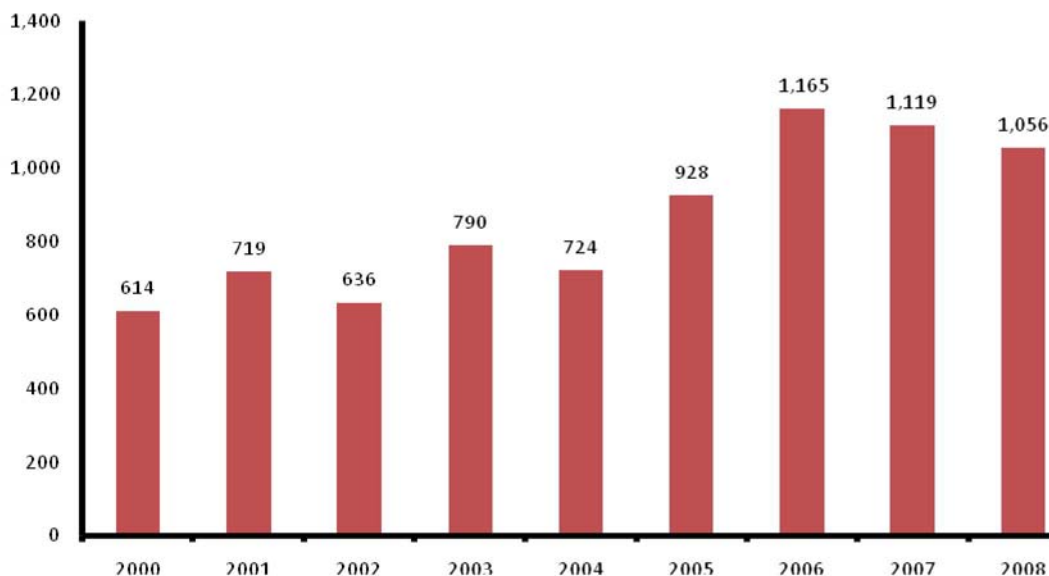
<http://www.consumerconnect.ie/eng/News + Research/Product Recalls/New World gas cookers.html>

IDIRGHABHÁLAITHE CREIDMHEASA

Faoin Acht um Chreidmheas do Thomhaltóirí, 1995 (arna leasú) ní mór d'idirghabhálaithe creidmheasa cead a fháil ón nGníomhaireacht d'fhonn saoráidí creidmheasa a chur ar fáil don phobal. Is idirghabhálaithe creidmheasa iad daoine, agus iad i mbun a gcuid oibre, a shocraíonn creidmheas do thomhaltóirí, agus a fhaigheann siad íocaíocht, nó comaoin d'aon chineál, lena aghaidh. Tá an chuid is mó d'idirghabhálaithe creidmheasa ag feidhmiú i ngnó na mótarfheithiclí; roinnt bheag acu ag feidhmiú in earnálacha miondíola eile, go háirithe sna hearnálacha troscáin agus fearas leictreachais. Ní mór d'idirghabhálaithe a n-údarú a thaispeáint go poiblí ina n-áitreabh, agus ní mór dóibh sonraí scríofa a thabhairt don tomhaltóir maidir leis an gcomhaontú chomh maith le sonraí faoin institiúid airgeadais a n-oibríonn siad ar a son, roimh chomhaontú a shíniú leis an tomhaltóir. Ní mór dóibh freisin a chur in iúl don tomhaltóir go n-íoctar iad ar a gcuid seirbhísí. Moltar do thomhaltóirí plé le hidirghabhálaithe creidmheasa údaraithe, agus leo sin amháin.

Fuair an Gníomhaireacht 1056 iarratas ar údarú idirghabhálaithe creidmheasa sa bhliain 2008, i gcomparáid le 1119 n-iarratas sa bhliain 2007. Is laghdú de 5.6% é seo ar líon na n-iarratas a fuarthas sa bhliain 2007. Fuarthas ioncam de €620,649.35 ar tháillí le linn na bliana. Tá mionsonraí ar fáil thíos de na hiarratais a fuarthas ón mbliain 2000 ar aghaidh.

Iarratas ar údarú idirghabhálaithe creidmheasa



CLÁIR PHOIBLÍ

Coimeádann an Gníomhaireacht clár poiblí de na daoine go léir atá údaraithe chun feidhmiú mar idirghabhálaithe creidmheasa. Baineann na hinstiúidí airgeadais úsáid as an gclár agus is féidir leis an bpobal breithniú ar an gclár ar ár láithreán gréasáin corparáideach (www.nca.ie). Athfhorbraíodh an clár le linn na bliana agus is féidir cuardach a dhéanamh air go héasca anois ag úsáid ainm an gharáiste/ghnóthais nó de réir tíre. Tugtar spreagadh do thomhaltóirí, sula n-eagraíonn siad creidmheas trí idirghabhálaithe den sórt sin, an clár poiblí a sheiceáil lena chinntiú go bhfuil an t-idirghabhálaí lena bhfuil siad ag plé údaraithe.

GEALLEARBÓIRÍ

Tá an Gníomhaireacht freagrach freisin as cheadúnais gheallearbóra a eisiúint. Eisíodh trí cheadúnas den sórt seo sa bhliain 2008.

PILÉAR 2

TAIGHDE AGUS

ABHCÓIDEACHT

TAIGHDE

TAIGHDE MARGAIDH

Ón mbliain 2004 ar aghaidh, tá súil á choimeád ó am go chéile ó shin i leith ag an nGníomhaireacht agus ag a réamhtheachtaí, an Grúpa Straitéise Tomhaltóirí, ar mhaoithneachas na dtomhaltóirí, chun an leibhéal muiníne, eolais agus cumhachtaithe tomhaltóirí sa gheilleagar Éireannach a fháil amach. Leanadh ar aghaidh leis an obair seo sa bhliain 2008.

Le himeacht ama, leathnaíodh na suirbhéanna chun faisnéis a bhailiú i leith taithí agus iompar athraithe na dtomhaltóirí agus earraí agus seirbhísí á cheannach acu in eochair-réimsí an gheilleagair. Cabhraíonn na léargais seo le gníomhaíochtaí taighde na Gníomhaireachta a threorú. Cuireadh an-bhéim sa bhliain 2008 ar Chearta Tomhaltóirí agus Cumhachtú a mheas, chomh maith le Gearáin, Aistriú agus Nósanna Siopadóireachta. Rinneadh an taighde seo ag úsáid na modheolaíochta seo a leanas:

- Taighde cainníochtúil i bhfoirm dhá shuirbhé a rinneadh ar bhonn náisiúnta in Éirinn ar 1,000 duine fásta, idir 15 agus 74 bliana d'aois, thar 101 phointe samplála, suirbhéanna a rinneadh i Mí Iúil/Mí Lúnasa agus i Mí na Samhna/Mí na Nollag 2008, agus;
- Taighde cáilíochtúil i bhfoirm 8 ngrúpa fócais a rinneadh i Mí na Samhna 2008.

Taispeánann na torthaí ón mbliain 2008 go bhfuil níos mó muiníne agus feasachta ann i measc tomhaltóirí maidir lena gcearta, ón am a bunaíodh an Ghníomhaireacht ar bhonn reachtúil i Mí na Bealtaine 2007:

- Tháinig méadú ó 66% i Mí Márta 2007 go dtí 75% ag deireadh na bliana 2008 ar chéatadán na dtomhaltóirí a cheapann siad gur tomhaltóirí muiníneacha iad ó thaobh a gceart tomhaltóirí de. Tháinig laghdú ó 21% go 12% sa tréimhse chéanna ar líon na ndaoine a cheapann siad gur tomhaltóirí gan muinín iad;
- Ar an gcuma chéanna, tá méadú tagtha ó 59% go 69% ar chéatadán na dtomhaltóirí a cheapann go bhfuil a gcearta ar eolas acu. Tháinig laghdú ó 26% go 15% ar líon na ndaoine a cheapann nach bhfuil a gcearta ar eolas acu;
- Léiríonn an taighde go bhfuil braistint na ndaoine tar éis teacht chun cinn ó thaobh a gceart tomhaltóirí de. Tháinig méadú ó 61% i Mí Márta 2007 go 70% ag deireadh na bliana 2008 ar líon na ndaoine a cheapann go gcosnaítear a chearta tomhaltóirí.

Tá cur chuige réamhghníomhach ag tomhaltóirí Éireannacha maidir le “Gearáin”:

- Tá 83%² de thomhaltóirí sásta gearán a dhéanamh, nuair a bhíonn cúis leis;

- Baineann an chuid is mó de na gearáin a rinne tomhaltóirí le linn an 12 mhíosa seo caite le táirgí nó seirbhísí lochtacha;
- Nuair a phléitear le gearán i mbealach sásúil, téann sé chun sochair do thomhaltóirí agus miondíoltóirí – dúirt 69% de thomhaltóirí, a pléadh a ngearáin i mbealach sásúil, go ndéanfadh siad rud éigin eile a cheannach ón ngnóthas sin.

Tá méadú leanúnach ag teacht ar líon na ndaoine a bhfuil a fhios acu gurb í an Ghníomhaireacht an comhlacht atá freagrach as cearta tomhaltóirí a chur chun cinn agus a chosaint in Éirinn – tháinig méadú ó 26% sa bhliain 2007 go 40% sa bhliain 2008 ar líon na ndaoine a bhfuil an t-eolas seo acu.

Is dócha gurb iad na torthaí is éifeachtaí ón dtaighde margaidh a rinneadh sa bhliain 2008 ná an t-athrú a tháinig ar iompair shiopadóireachta. Rinne an Ghníomhaireacht suirbhéanna Comparáide Praghais le linn na mblianta 2007 agus 2008 a chuir béim ar na difríochtaí praghais idir na páirtithe éagsúla sa mhargadh grósaeireachta in Éirinn. Thug sé seo, in éineacht leis an moilliú geilleagrach, spreagadh nua do thomhaltóirí in Éirinn athbhreithniú a dhéanamh ar a nósanna siopadóireachta grósaeireachta.

I Mí na Samhna 2008, dheimhnigh timpeall is 51% de fhreagróirí gur athraigh siad a gcleachtais siopadóireachta grósaeireachta ó thús na bliana ar aghaidh. Mar chuid den athrú seo, taispeánadh go raibh a lán daoine ag lorg saorchonarthaí – bhí tairiscintí speisialta á lorg ag 37% de fhreagróirí nó bhí cúpóin, srl á úsáid acu; rinne 34% de fhreagróirí a siopadóireacht i siopaí difriúla chun an luach is fearr a bhaint amach. Is dócha gurb é an fíoras is éifeachtaí ná go raibh siopaí áirithe grósaeireachta á roghnú ag daoine, ag deireadh na bliana 2008, toisc an praghas (60%) agus ní an áis (47%).

Eiseofar tuairisc ina dtabharfar na torthaí ón taighde margaidh 2008 ar Lá Idirnáisiúnta an Tomhaltóra i Mí Márta 2009, a chuirfidh le tuairisc chomhchosúla a foilsíodh ag an am céanna sa bhliain 2008. Is céim ar aghaidh eile iad na tuairiscí seo maidir le próifíliú ar an athrú atá ag teacht ar bhraistint na dtomhaltóirí in Éirinn agus cuirtear aithne ar idirghabhálacha beartais iontu, don am amach romhainn, chun tacú le tomhaltóirí.

SUIRBHÉANNA GRÓSAEIREACHTA

D'fhoilsigh an Ghníomhaireacht suirbhé i Mí Feabhra 2008, a chlúdaigh réimse earraí brandáilte agus dílse, feoil, glasraí agus torthaí úra sna gnáthshiopaí (Tesco, Dunnes, Superquinn), siopaí lascaine (Aldi agus Lidl), miondíoltóirí grúpa siombaile (SuperValu, Centra, Spar agus Eurospar) agus réimse asraonta neamhspleách. Fuair an suirbhé amach go raibh difríochtaí beaga ann idir earraí brandáilte sna gnáthshiopaí – is iad seo na torthaí céanna a fuarthas mar chuid de threoirshuirbhé a rinneadh i lár na bliana 2007. Ó thaobh a dtáirgí brandáilte féin de, cuireadh táirgí ó Aldi agus Lidl suas i gcoinne na dtáirgí dílse meán-raonta ó na ngnáthshiopaí; thaispeáin an suirbhé go raibh difríochtaí suntasacha idir na praghsanna sna siopaí lascaine agus sna gnáthshiopaí. De ghnáth, d'éirigh go maith le búistéirí agus siopaí glasraí/torthaí i gcomparáid leis na gnáthshiopaí. Mar a bhíos ag súil leis, bhí miondíoltóirí grúpa siombaile níos daoire toisc gur siopaí áise iad. Bhí difríochtaí móra áfach idir na praghsanna sna grúpaí siombaile a rinneadh suirbhé orthu.

I Mí Mheán Fómhair 2008, d'fhoilsigh an Ghníomhaireacht suirbhé eile. Ba é an toradh is suntasaí

2 Ach amháin nuair a léirítear a mhalairt, déanann na figiúirí sa rannóg seo tagairt don suirbhé deireanach i Mí na Samhna/Mí na Nollag 2008.

ón suirbhé seo ná go raibh an iomaíocht dírithe ar an earnáil táirgí dílse, le laghdú tagtha ar an difríocht idir na gnáthshíopaí agus síopaí lascaine. Ní raibh ach difríocht beag arís idir na gnáthshíopaí ar chiseán earraí brandáilte. Foilsíodh sonraí iomlána de na suirbhéanna ar ár láithreán gréasáin www.consumerconnect.ie

Thugamar comhairle do thomhaltóirí, i ndiaidh do thorthaí na suirbhéanna a fhoilsiú, earraí a cheannach ó shíopaí difriúla agus airgead a shábháil trí na hasraonta grósaeireachta éagsúla atá ar fáil dóibh a úsáid. Thugamar spreagadh do thomhaltóirí freisin a bheith cúramach maidir leis na tairiscintí speisialta agus tionscnaimh go léir atá ar fáil agus na táirgí seo a cheannach nuair a bhíonn siad ar a liosta siopadóireachta cheana.

Go bunúsach, séard is cúis lenár gcuid oibre suirbhéireachta ar phraghsanna ná cumhacht a thabhairt do thomhaltóirí. Má bhíonn eolas comparáideach ar phraghsanna acu beidh tomhaltóirí in ann an luach is fearr a lorg ansin. Leanfaimid ar aghaidh sa réimse oibre seo chun anailís chóir a sholáthar do thomhaltóirí, a chuirfidh ar a gcumas mórmhéid a cheannach agus forbairtí iomaíochta sa mhargadh grósaeireachta a chur chun cinn.

ATHRÚ AG TARLÚ

Taispeánann taighde a rinneadh thar cheann na Gníomhaireachta gur tháinig méadú ar líon na dtomhaltóirí a bhfuil suim acu ann agus atá toilteanach a mhalairt de tháirge agus de sholáthraithe seirbhíse a úsáid chun luach níos fearr a fháil. Sa mhargadh grósaeireachta ach go háirithe, deirinn 51% de na tomhaltóirí go léir gur athraigh siad a nósanna siopadóireachta, ó Mhí Eanáir 2008 ar aghaidh. As na daoine a d'athraigh a nósanna siopadóireachta, déanann 34% díobh a gcuid siopadóireachta in ollmhargaidh agus i síopaí éagsúla chun an luach is fearr a fháil agus d'athraigh 17% go dtí miondíoltóir eile chun an príomhshíopadóireacht grósaeireachta a dhéanamh. Agus síopa áirithe grósaeireachta á roghnú acu luaigh 60% de thomhaltóirí gurb iad na praghsanna ba chúis leis an rogha seo. Go stairiúil, luaigh tomhaltóirí na hÉireann gurb í oiriúnacht ba chúis go príomha leis an rogha seo; aistriú nua é seo agus is athrú mór é. As na daoine a d'athraigh a nósanna siopadóireachta, tá 37% díobh anois ag baint úsáid as cúpóin, dearbháin agus ag lorg tairiscintí speisialta.

Tá fianaise ar fáil go bhfuil iomaíocht praghsanna níos mó sna gnáthshíopaí. Bhí fógraíocht agus coimhlintí tionscnaimh ar siúl ag na príomhrannpháirtithe ar feadh tamaill anuas – cé gur féidir tionscnaimh agus tairiscintí speisialta a úsáid gan dabht, measann an Ghníomhaireacht go mba cheart an béim a chur ar laghdú praghsanna fadtéarmacha sna príomhearraí grósaeireachta.

Tá roinnt fianaise ann go bhfuil iomaíocht praghsanna níos mó sna gnáthshíopaí bunaithe ar na réamhthorthaí ón suirbhé is déanaí. Tá cogadh fógraíochta agus tionscnaimh ann ar feadh tamaill anois idir na príomhchomhlachtaí grósaeireachta – is soiléir gur féidir tionscnaimh agus tairiscintí speisialta a chur ar fáil, ach ba chóir díriú ar phraghsanna na bpríomhearraí grósaeireachta a laghdú san fhadtéarma.

Go dtí seo, bhí an obair a rinneamar ar shuirbhéanna praghsais bunaithe ar shuirbhéanna grósaeireachta amháin. Mar a léiríodh, is é an praghas a úsáideann tomhaltóirí don chuid is mó chun rogha a dhéanamh. Tá a lán tosca eile ann áfach a d'fhéadfadh tionchar a bheith acu i mbealach éigin ar chinntí na dtomhaltóirí ó thosca áisiúla, seirbhís do chustaiméirí, agus ilghnéitheacht go hearraí Éireannacha a cheannach, tacaíocht a sholáthar do thrádálaithe sa phobal áitiúil, inrianaitheacht, biamhílte, srl. Baineann tábhacht dhifriúil leis na saincheistean seo do thomhaltóirí agus tugtar cumhacht níos mó dóibh i gcónaí a n-airgead a chaitheamh sna síopaí ina gcomhlíontar a riachtanais don chuid is mó. Tá siad sásta freisin dul go dtí síopa eile más gá sin.

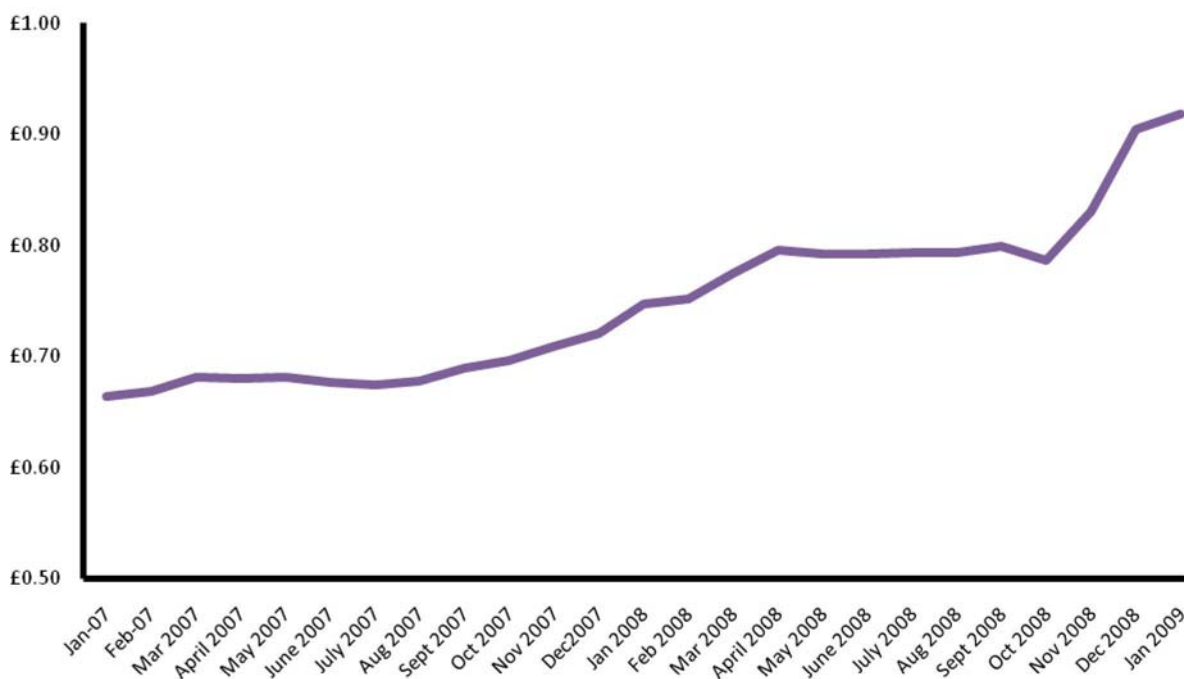
DIFRÍOCHTAÍ LE TUAISCEART ÉIREANN I bPRAGHAS NA nEARRAÍ GRÓSAEIREACHTA

I Mí Meithimh 2008, d'fhoilsigh an Ghníomhaireacht sonraí de chleachtadh comparáide a rinneadh i Tesco, Dunnes Stores agus Lidl i bPoblacht na hÉireann agus i dTuaisceart Éireann. Ceannaíodh 42 earra brandáilte, agus bhí difríocht ann d'idir 28% agus 31% idir na praghsanna ar an dá thaobh den teorainn. Ar ábhar suimiúil, bhí difríocht i bhfad níos lú ar chiseán earraí dílse – 17% do Tesco; 16% do Lidl agus 11% do Dunnes. Fuair an suirbhé amach freisin go bhfuil iomaíocht níos mó ann sa mhargadh grósaereachta i dTuaisceart Éireann agus nach bhfuil an méid sin praghsála céanna ag tarlú i dTuaisceart Éireann is atá ag tarlú i bPoblacht na hÉireann. Níl aon rud le taispeáint go bhfuil feabhas tar éis teacht ar an scéal ó shin i leith – is amhlaidh a thaispeánann an fhianaise starógach áfach, go bhfuil difríochtaí níos mó ann anois.

PRAGHSÁIL EURO / STEIRLING

Is saincheist fadtéarma í an phraghsáil Euro/Steirling a cuireadh béim níos mó uirthi sa bhliain 2008, go háirithe ag deireadh na bliana, nuair a rinne an Euro a lán dul chun cinn breise i gcoinne Steirling. Is príomhthéarma é freisin maidir leis an obair atá á dhéanamh ag an nGníomhaireacht chun cothrom na féinne a fháil do thomhaltóirí.

Luachmhéadú ar an Ráta Malairte Euro/Steirling 2007-2008



Foinse: Banc Ceannais na hÉireann

Baineann roinnt gnéithe leis an tsaincheist seo. Baineann an chéad ghné le dhá phraghas a chur ar thicéid. De réir dlí na dtomhaltóirí in Éirinn, ní mór an praghas a thaispeáint i Euro. Is féidir leis an miondíoltóir féin cinneadh a dhéanamh chun an praghas a thaispeáint i Steirling nó in aon airgeadra eile, agus cé chomh soiléir is a dhéantar é sin.

Mar a chonacthas cheana, go háirithe san earnáil neamh-ghrósaeireachta, tá móriarracht á dhéanamh ag miondíoltóirí an praghas Steirling a cheilt. Baineann an dara ghné leis an míthuiscint choitianta go bhfuil difríochtaí airgeadra bunaithe ar an ráta malairte amháin. Ach ní mar seo atá an scéal, toisc gur chóir costais eile a chur san áireamh, lena n-áirítear na costais a bhaineann le gnó a dhéanamh. Ní chreidimid áfach, gur féidir leis na costais a bhaineann le gnó a dhéanamh in Éirinn a bheith freagrach as an difríocht mhór ar phraghsanna na dtáirgí grósaereachta agus

neamh-ghrósaeireachta.

Maidir leis na costais a bhaineann le gnó a dhéanamh in Éirinn, thaispeáin an tuairisc Forfás a choimisiúnaigh an Tánaiste go raibh an difríocht freagrach as 5-6% den phraghas deireanach. Tá an figiúr seo i bhfad níos lú ná na difríochtaí atá le feiceáil againn idir na praghsanna Steirling agus Euro. Táimid den tuairim go bhfuil na praghsanna in Éirinn bunaithe ar feadh an iomarca blianta anois ar “an méid is féidir leis an margadh a fhluaingt”. Ní mór an cur chuige seo a athchóiriú go bunúsach anois, agus brú á chur ar gheilleagar na hÉireann. Tá a fhios ag tomhaltóirí anois go bhfuil dea-luach ag teastáil uathu ar an bpraghas ceart.

SUIRBHÉ AR PHRAGHSANNA PEITRIL & DÍOSAIL

Ar iarratas ón Tánaiste agus Aire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta, Mary Coughlan, Uasal T.D., rinne rannóg taighde inmheánach na Gníomhaireachta mórthaighde ar an bpraghas breosla (peitreal agus díosal) in Éirinn idir Mí Mheán Fómhair agus Mí na Nollag 2008.

Le linn an imscrúdaithe:

- Bhí díospóireachtaí ag an nGníomhaireacht le cuideachtaí ola, dáileoirí, miondíoltóirí agus páirtithe ábhartha eile;
- Rinneadh suirbhéanna forleathan ar phraghsanna peitрил agus díosail ag an gcaidéal, agus;
- Rinneadh anailís ar phraghsanna mórdhíola agus miondíola in Éirinn agus cuireadh iad seo i gcomparáid le praghsanna an táirge próiseáilte ar leibhéal idirnáisiúnta.

Cuireadh an tuairisc faoi bhráid an Tánaiste i Mí na Nollag. Áiríodh leis na heochairchoclúidí:

- Nach bhfuil a lán fianaise ann nach ndéantar athruithe ar an bpraghas mórdhíola a chur ar fáil gan mhoill don tomhaltóir atá ag ceannach breosla;
- Nár chóir comparáid a dhéanamh go díreach idir luainithe i bpraghas na hamhola agus na praghsanna peitрил agus díosail ag an gcaidéal agus nach léiríonn sé réaltacht shlabhra an tsoláthair peitрил agus díosail. Chun measúnú níos cruinne a dhéanamh ar athruithe praghsanna ar tháirgí próiseáilte (ar nós peitрил agus díosail) a chur ar fáil don tomhaltóir, ní mór comparáid a dhéanamh idir luainithe i bpraghsanna Platt – is iad seo na praghsanna a íocann miondíoltóirí as táirgí ola próiseáilte ar nós peitрил agus díosail, agus na praghsanna ag an gcaidéal réamhchúirte;
- Ar an iomlán, is soiléir go bhfuil an margadh soláthair in Éirinn do stáisiúin sheirbhíse/pheitreal agus díosal iomaíoch ó thaobh caighdeán idirnáisiúnta de. Tá níos mór asraonta in Éirinn in aghaidh an duine (asraon amháin in aghaidh 2,020 duine) ná mar atá ar fáil i dTuaisceart Éireann (asraon amháin in aghaidh 3,113 dhuine) nó sa Bhreatain Mhór (asraon amháin in aghaidh 9,539 nduine). Ní mór sonraí a fháil ar leibhéal áitiúil chun ráiteas cinntitheach a dhéanamh maidir leis seo;
- Tá roinnt bearnaí ann sa bhealach ina ndéantar faisnéis ar phraghsanna peitрил agus díosail in Éirinn a bhailiú, a anailísiú agus a chur ar fáil. Is soiléir gur féidir an próiseas anailíse agus tuairiscithe a fheabhsú, agus d'fhéadfadh feabhsúcháin san earnáil seo faisnéis breise a thabhairt do thomhaltóirí maidir le treochtaí ginearálta i bpraghsanna peitрил agus díosail agus chuirfeadh siad béim mharthanach ar an dtimpeallacht iomaíoch san earnáil thábhachtach seo.

Ag freagairt don tuairisc, chuir an Tánaiste in iúl go n-oibreodh sí lena comhghleacaí, an tAire Cumarsáide, Fuinnimh agus Acmhainní Nádúrtha, an tUas. Eamon Ryan, T.D., chun díriú ar na

bearnaí faisnéise a cuireadh aithne orthu.

TUAIRISC AR AN TIONSCAL TÓGÁLA TITHE AGUS AN TOMHALTÓIR IN ÉIRINN

Le linn na bliana 2007, chuir an Ghníomhaireacht tús le tionscadal taighde mórsála chun measúnú a dhéanamh ar an earnáil Tógála Tithe ó thaobh an tomhaltóra de, agus chun torthaí agus conclúidí a chur i láthair maidir lena n-írt agus laigí coibhneasta, agus na hearnálacha a d'fhéadfadh feabhas a chur orthu. Bíonn mórchuid d'ioncam tomhaltóirí infheistithe go minic i dteach a cheannach/a chothabháil agus/nó a uasghrádú, agus dá bhrí din, dhírigh an taighde ar an dochar a d'fhéadfadh a dhéanamh don tomhaltóir toisc bearnaí faisnéise, saincheisteanna rialacháin agus saincheisteanna eile.

Foilsíodh an staidéar i Mí na Samhna 2008. Rinne Grant Thornton an staidéar thar cheann na Gníomhaireachta, agus soláthraíonn sé an chéad forbheathú uileghabhálach ar an tionscal tógála tithe in Éirinn ó thaobh an tomhaltóra de. Déanann sé athbhreithniú agus measúnú ar na caighdeáin idirnáisiúnta san earnáil seo agus cuireann sé iad i gcomparáid. Cuireann sé aithne freisin ar dhea-chleachtas atá oiriúnach do na coinníollacha in Éirinn. Léirítear na torthaí achoimre sa doiciméad forbheathnaithe, tacaithe ag sé thuairisc, a dhéanann athbhreithniú ar na cleachtais atá ann cheana sa tionscal agus a dhéanann measúnú ar na cúinsí in Éirinn ó thaobh dea-chleachtais idirnáisiúnta de. Déanann na tuairiscí taighde mionsonraithe scrúdú ar árachas, soláthar faisnéise, ábhair dlíthiúla agus tíolactha, rialacháin tógála agus seirbhísí gairmiúla, agus tugtar bearta sa séú mhodúl ar dhochar do thomhaltóirí san earnáil sin. Tá 25 mholadh sna tuairiscí ar an iomlán agus molann siad gur chóir don Ghníomhaireacht Fóram Forfheidhmithe a bhunú ina mbeadh páirt ag na geallsealbhóirí ábhartha go léir, leis na moltaí seo a chur ar aghaidh agus a chur chun feidhme go tapa agus go héifeachtach. Thosaigh an Fóram Forfheidhmithe ag feidhmiú i Mí Feabhra 2009. Seo a leanas roinnt de na heochairmholtaí:

- Ba chóir córas Teastas Comhlíontachta a chur i bhfeidhm atá bunaithe ar bhonn reachtúil in ionad an chórais atá ann cheana de Thuairimí Comhlíontachta maidir leis na Rialacháin Tógála. Faoin gcóras nua atá molta, bheadh ar na fochonraitheoirí go léir a oibríonn ar thionscadal áirithe píosa páipéir a shíniú a thaispeánann go bhfuil a gcuid oibre déanta de réir na rialachán tógála. Chuirfeadh sé seo ar chumas an chonraitheora an Teastas Comhlíontachta a shíniú. Dá ndéanfá é seo, bheadh na rialacháin chéanna i bhfeidhm don earnáil chónaithe is a n-úsáidtear d'fhoirgnimh thráchtála. Moltar go mbeadh an córas seo tacaithe ag dianphróiseas iniúchta ag na húdaráis Rialaithe Tógála;
- Ba chóir do chomhlachtaí tionscail, in éineacht leis an nGníomhaireacht, conradh simplí, caighdeánaithe a fhorbairt d'oibreacha tógála foirgnimh thís beaga; ba chóir do thomhaltóirí a chinntiú go gcosnaítear a gcearta trí chonradh a chur i bhfeidhm nuair a bhíonn obair athchóirithe á dhéanamh acu;
- Ba chóir do chomhlachtaí tionscail, in éineacht leis an nGníomhaireacht, nósanna imeachta feabhsaithe a fhorbairt maidir le díospóidí a réiteach, a chuireann leasanna na dtomhaltóirí san áireamh;
- Ba chóir don Ghníomhaireacht tacú le heolas a chur ar fáil ar líne do thomhaltóirí maidir leis an tionscal tógála tithe, atá éasca a rochtain agus cruinn.

Tá sé beartaithe go mbeidh na moltaí go léir curtha chun feidhme chomh luath agus is féidir le linn na bliana 2008, nuair is féidir é seo a dhéanamh go deonach. Nuair a bhíonn gníomhaíochtaí níos coimpléascaí ag teastáil, oibreoidh an Ghníomhaireacht leis na comhlachtaí ábhartha nó leis an Rialtas chun na hathruithe cuí a bhaint amach i leasanna na dtomhaltóirí.

FÓRAM LE HAGHAIDH GEALLSEALBHÓIRÍ FORBAIRTÍ ILAONAD

Thug an Tuarascáil Bhliantúil 2007 ón nGníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí tuairisc ar an obair a bhí á dhéanamh ag an bhFóram le haghaidh Geallsealbhóirí Forbairtí Ilaonad. Chríochnaigh an Fóram a chuid oibre i lár na bliana 2008. Áiríodh leis na heochairthorthaí a tháinig as an bhFóram:

- **Treoir Faisnéise le haghaidh Tomhaltóirí:** *“Ag Ceannach Réadmhaoine Forbairtí Ilaonad in Éirinn agus ag Maireachtáil Ann”*. Is féidir an treoir seo a fháil mar leabhrán nó is féidir í a íoslódáil ón láithreán gréasáin. Is acmhainn faisnéise lánchuimsitheach í a chuimsíonn faisnéis ar théarmaí dlíthiúla, comhlachtaí agus gníomhairí bainistíochta, táillí seirbhíse, cistí fiachmhúchta, feidhm na bhforbróirí, mionlochtanna a aimsiú, árachas agus sábháilteacht dóiteáin. Pléann sí freisin le freagrachtaí agus riarachán na gcomhlachtaí bainistíochta, go háirithe maidir lena ndualgais faoin dlí, chomh maith le saincheistanna maidir lena mbuiséad agus a socruithe baincúireachta a riaradh;
- **Cód Cleachtas** do chomhaltaí Chumann Tógála Tithe na hÉireann. Tháinig an cód seo i bhfeidhm i Mí Mheán Fómhair 2008;
- **Seicliosta** a shonraíonn bealach agus cineál na seirbhísí coitianta ar mian le cuideachtaí bainistíochta conradh a dhéanamh le Gníomhairí Bainistíochta ina n-aghaidh;
- **Doiciméid phleanála airgeadais** le cabhrú le tomhaltóirí chun a gcaiteachas ar bhainistíocht agus cothabháil ó lá go lá a thuiscint, chomh maith le cothabháil fhadtéarma na forbartha agus feabhas a chur uirthi;
- **Láithreán gréasáin tiomnaithe**, www.consumerproperty.ie, a chuimsíonn leideanna, treoracha, seicliostaí, tráth na gceist agus ceisteanna coitianta, atá praiticiúil agus éasca le tuiscint. Is féidir samplaí de dhoiciméid thuairiscithe airgeadais a íoslódáil freisin ón láithreán gréasáin chun cabhrú le tomhaltóirí staid airgeadais na cuideachta bainistíochta a thuiscint.

Ag deireadh na bliana 2008, bhí breis is 11,000 cuairt cláraithe ag an láithreán gréasáin consumerproperty. Tá sé beartaithe an fhaisnéis ar an micrealáithreán seo a fheabhsú ar bhonn leanúnach agus gníomhaíocht tionscnaimh a chur ar siúl ó am go chéile ina dhiaidh sin chun a chur in iúl don phobal go bhfuil an acmhainn tábhachtach seo ann.

ABHCÓIDEACHT

Is féidir le habhcóideacht le haghaidh tomhaltóirí ról tábhachtach a imirt ó thaobh beartas láidir de agus reachtaíocht mhaith a fhorbairt. Trína fheidhm Taighde agus Abhcóideachta, tá iarracht déanta ag an nGníomhaireacht leas na dtomhaltóirí a chosaint agus a chur chun cinn trí abhcóideacht níos mó a dhéanamh thar a gceann. Le linn na bliana 2008, chomh maith le freagairt do chomhairliúchán ón Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta agus ón gCoimisiún Eorpach, ghlac an Ghníomhaireacht páirt i roinnt próisis chomhairliúcháin poiblí, lena n-áirítear:

- Comhairliúchán an Choimisiúin um Athchóiriú an Dlí ar Mhalairt Modhanna chun Díospóidí a Réiteach;
- Straitéis Iompair de chuid Oifig Iompair Bhaile Átha Cliath, Fís 2030;
- An Coiste Idir-Rannach Ardleibhéil na Roinne Dlí agus Cirt, Comhionannais agus Athchóirithe Dlí ar Fhorbairtí Ilaonad;
- Comhairliúchán an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta ar Athbhreithniú ar an gClár Oibre Trádála Taistil;
- Comhairliúchán an Choimisiúin um Rialáil Eitlíochta ar an gCur Chuige Rialúcháin lena nglacadh maidir le Cáilíocht na Seirbhíse ag Aerfort Bhaile Átha Cliath;
- Comhairliúchán na Roinne Comhshaoil, Oidhreachta agus Rialtais Áitiúil maidir le Bainistíocht Dramhaíola;
- Feachtas maidir le Mí-Úsáid na nDaoine Scothaosta de chuid Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte.

PILÉAR 3 – FAISNÉIS AGUS FEASACHT

FAISNÉIS

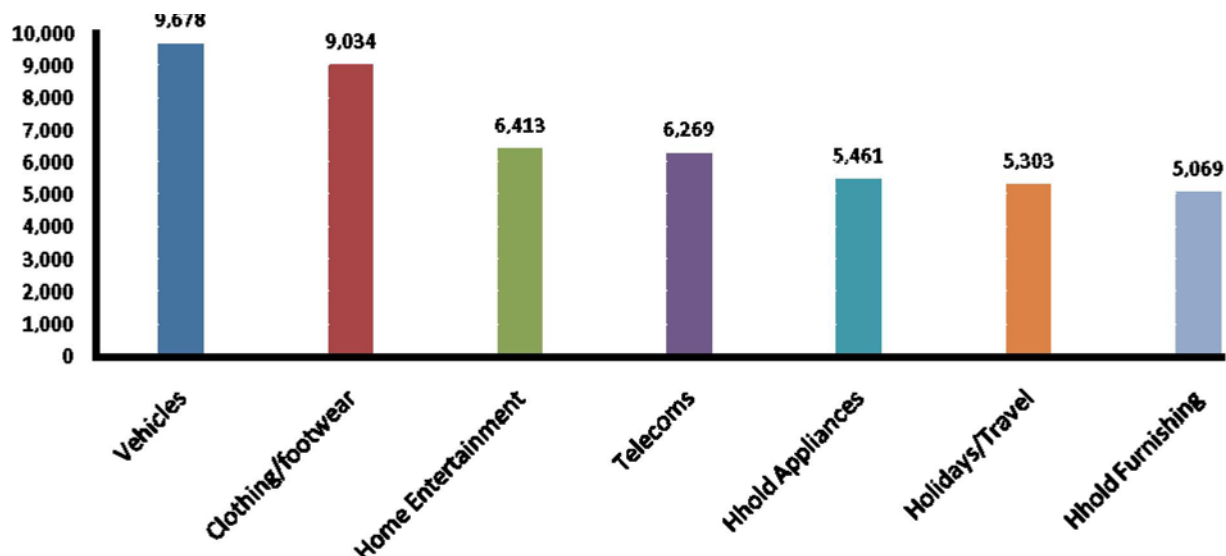
Tá áit lárnach ag an gcumarsáid tomhaltóirí san obair a dhéanann an Gníomhaireacht agus díritear ach go háirithe ar ghníomhaíochtaí for-rochtana tomhaltóirí agus múscailte feasachta a fhorbairt agus a thacú.

LÍNE CHABHRACH DO THOMHALTÓIRÍ

Phléigh an Líne Chabhrach do Thomhaltóirí de chuid na Gníomhaireachta Náisiúnta Tomhaltóirí le 80,429 nglao le linn na bliana 2008. Méadú de bheagnach 10,000 glao ab ea é seo i gcomparáid leis an mbliain roimhe sin. Tar éis forbairt a dhéanamh ar an líne le linn na bliana 2007, logáladh sonraí na nglaoanna go léir a fuarthas le linn na bliana 2008 i mbunachar sonraí dílsithe agus is féidir le foireann na Gníomhaireachta an acmhainn faisnéise thábhachtach seo a úsáid anois chun treochtaí tomhaltóirí a rianú, earnálacha fadhbacha a mharcáil nuair a thagann siad chun cinn agus díriú ar shaincheisteanna tábhachtacha go tapa agus go héifeachtach.

Baineann formhór na nglaoanna ar an Líne Chabhrach do Thomhaltóirí le hiarratais ar fhaisnéis maidir le hearraí agus seirbhísí a cheannach, atá clúdaithe ag an Acht um Dhíol Earraí agus Soláthar Seirbhísí, 1980. Áirítear le saincheisteanna ard-mhéide eile taispeántais praghais (praghsanna nach dtaispeántar iad nó praghsanna míthreoracha) agus déphraghsáil (difríochtaí Steirling/Euro). I dtéarmaí mhéid na nglaoanna, is iad seo a leanas na hearnálacha a fuair an méid fiosrúchán nó gearán is mó:

- Feithiclí 12%
- Éadaí/coisbheart/gabhálais 11.2%
- Fearais theaghlaigh 8.15%
- Seirbhísí teileachumarsáide 7.8%
- Siamsaíocht Teaghlaigh 6.6%
- Saoire/Taisteal 6.6%

CEISTEANNA IMDHEALAITHE DE RÉIR PRÍOMHEARNÁLA

Tháinig dhá threocht áirithe chun tosaigh ag deireadh na bliana 2008. Fuarthas níos mó gearán i leith difríochtaí praghais Steirling/Euro a bhí ar taispeáint ar lipéid phraghais déphraghsála, nuair a cuireadh daoine as a ndóchas toisc gur cheap siad nach raibh na buntáistí curtha ar fáil dóibh a bhain le Euro € níos láidre i gcoinne Steirling £.

Ag deireadh na bliana agus sna chéad seachtainí den bhliain 2009, tháinig méadú an-mhór ar líon na nglanna a fuarthas ó thomhaltóirí a raibh eagla orthu a rachadh gnóthais as tráchtáil. Ceaptar go bhfuil sé seo ina chomhartha ar ghiúmar na bliana 2009, nuair a bheidh tionchar níos mó ag an moilliú geilleagrach ar thomhaltóirí.

I dteannta le glaonna a phlé, déanann Líne Chabhrach na Gníomhaireachta do Thomhaltóirí fiosrúcháin ríomhphoist a phróiseáil – fuarthas timpeall is 6,000 fiosrúchán ríomhphoist le linn na bliana 2008.

Tháinig an tAcht um Chosaint tomhaltóirí i bhfeidhm an 1 Bealtaine, 2007. Mar chuid den phróiseas seo, trasuódh an Treoir um Chleachtais Tráchtála Éagóracha sa dlí Éireannach. Tá sé beartaithe ag an Acht nua tomhaltóirí a chosaint i gcoinne cleachtas éagórach agus trádálaithe bradacha agus tugann sé réimse nua cumhachtaí spreagúla don GNT a théann thar a shainchúram stairiúil agus atá níos oiriúnaí do thaithí na dtomhaltóirí sa lá atá inniu ann. Le himeacht ama, nuair a chuirtear in iúl do thomhaltóirí gur féidir leis an nGníomhaireacht gníomhú sna hearnálacha nua seo, táthar ag súil leis go dtiocfaidh méadú ar líon na nglanna a chuirfear ar an lárionad glaonna sna hearnálacha atá clúdaithe ag an reachtaíocht seo. Cuirfear é seo ar aghaidh i bpáirt bunaithe ar thionchar na dtionscnamh feasachta tomhaltóirí a bheidh á threorú ag an nGníomhaireacht.

LÁITHREÁIN GHRÉASÁIN

Le linn na bliana 2008, d'éirigh go maith leis an dá phríomhláithreán gréasáin de chuid na Gníomhaireachta Náisiúnta Tomhaltóirí agus d'fhás a méid tráchta arís eile.

CONSUMERCONNECT

Forbraíodh www.consumerconnect.ie chun riachtanais an “tomhaltóra” a chomhlíonadh agus

cuimsíonn sé faisnéis uileghabhálach ar ábhair is cúram nó is suimiúil don sprioclucht féachana. Nuashonraítear an láithreán chomh minic agus is gá (nó uair sa tseachtain ar a laghad) agus dá bhrí sin, is féidir é a úsáid chun feacht a mhúscailt maidir le hábhair phráinneacha ar nós aisghairmeacha táirgí nó cearta in earnálacha áirithe. Tá rannóg sa láithreán freisin ar cheisteanna coitianta, teoracha cuidiúla agus tráth na gceist spraoiúil.

Go déanach sa bhliain 2008, rinne an Ghníomhaireacht athbhreithniú ar an láithreán agus beartaíodh go ndéanfá mór-imchóiriú ar inneachar agus ar struchtúr an láithreáin, lena n-áirítear atheagrú leathanach, nó an t-inneachar a bharradh nó a bhaint. Ceapadh na coincheapa don stíl láithreáin nua seo i gcomhairle leis an bhfoireann inmheánach, le foireann Líne Chabhreach na Gníomhaireachta agus le comhairleoirí láithreáin ghréasáin, fógraíochta agus CP. Seoladh an láithreán nua athcheaptha go luath i Mí Eanáir 2009 agus léiríonn an méid tráchta tosaigh go bhfuil daoine sásta leis na feabhsuithe nua, a dhéanann sé níos éasca do dhaoine eochairfhaisnéis, teoracha agus leideanna a rochtain. Tá príomhról ag an láithreán gréasáin fós i straitéis chumarsáide na Gníomhaireachta agus tá sé beartaithe iarrachtaí marthanacha eile a dhéanamh le linn na bliana 2009 chun a inneachar agus a fheidhmiúlacht a fheabhsú.

NCA

In éineacht le consumerconnect.ie, seoladh an láithreán gréasáin corparáideach www.nca.ie i Mí Iúil 2007 agus tá sé ag fás go leanúnach. Tá an láithreán gréasáin ceaptha chun riachtanais na ngnóthas, na dtaighdeoirí agus na meán a chomhlíonadh agus cuimsíonn sé an taighde is déanaí ag an nGníomhaireacht agus teoracha do ghnóthais. Ní thugann an méid céanna daoine cuairt ar an láithreán gréasáin seo is a thugtar ar an láithreán tomhaltóirí, nca.ie, agus is dócha go dtiocfaidh feabhas ar thábhacht an láithreáin mar chainéal cumarsáide don phobal miondíola, agus gníomhaíochtaí forfheidhmithe na Gníomhaireachta á leathnú go dtí earnálacha nua. Beidh modhanna cumarsáide úra agus nuálacha ag teastáil chun miondíoltóirí a chur ar an eolas maidir lena ról agus a bhfreagrachtaí sna hearnálacha seo.

CONSUMERPROPERTY

In éineacht leis an dá phríomhláithreán, sheol an Ghníomhaireacht láithreán nua www.consumerproperty.ie i Mí Mheán Fómhair 2008 atá ceaptha chun faisnéis a sholáthar ar shaincheisteanna a bhaineann le forbairt ilaonad a cheannach nó maireachtáil ann. Bunaíodh an “micrea-láithreán” seo ar an obair a bhí déanta ag an bhFóram Geallsealbhóra um Fhorbairt Ilaonad. Rinneadh anailís ar an inneachar ar a bhfuil daoine ag féachaint agus léiríonn an anailís seo go bhfuil an láithreán á úsáid ag daoine chun faisnéis a lorg le haghaidh a riachtanas féin. Is ar an rannóg “Your Issues” a thugtar an méid cuairteanna is mó. Tugann an rannóg seo freagraí ar cheisteanna maidir leis na gnéithe sonracha éagsúla atá ann dóibh siúd a bhíonn ag maireachtáil i bhforbairt ilaonad agus ar conas plé le cuideachtaí bainistíochta, srl. Tá naisc forleathana sa láithreán nua freisin do láithreáin ábhartha eile.

Le linn na bliana 2009, nuair a bheidh athchóiriú déanta ar www.consumerconnect.ie, tá sé beartaithe an-bhéim a chur ar Fholáirimh Tomhaltóirí a fhoilsiú go minic, chomh maith le saghas “nuachtlitreach” tréimhsiúil, a leagann béim ar shaincheisteanna agus leideanna tomhaltóirí tráthúla.

FOILSEACHÁIN

Soláthraíonn sraith leabhrán tomhaltóirí faisnéis chuidiúil ar ábhair is díol spéise do thomhaltóirí agus cuireann siad leis an bhfaisnéis atá le fáil ar láithreáin ghréasáin na Gníomhaireachta. I ndáil leis na dualgais faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, 2003 forbraíodh leaganacha Gaeilge do foilseacháin tomhaltóirí na Gníomhaireachta, agus is féidir iad seo a íoslódáil ó www.consumerconnect.ie

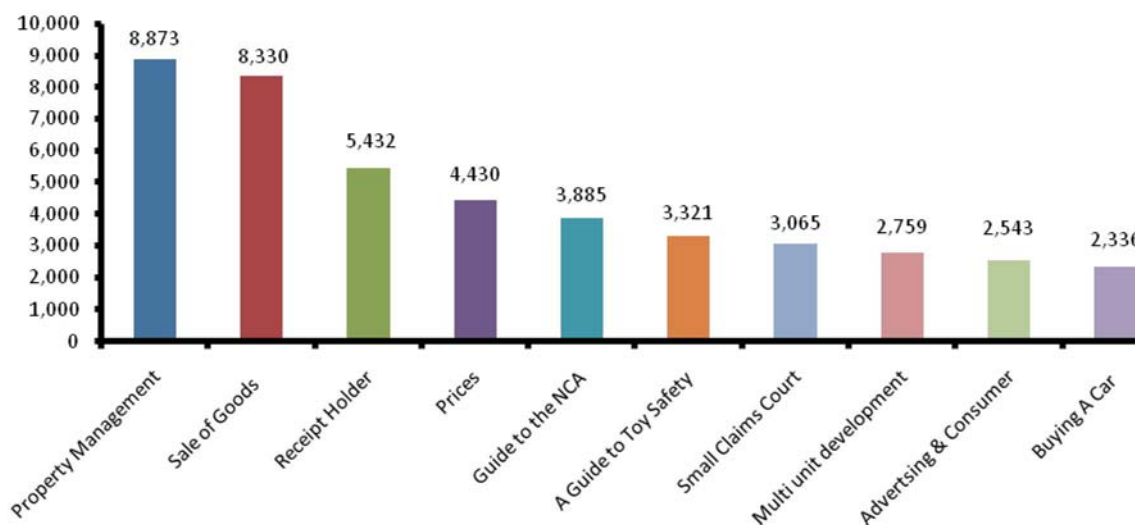
Forbraíodh an treoir maidir le Réadmhaoine Forbairtí Ilaonad a Cheannach agus Maireachtáil Ann tríd an obair a rinne an Fóram um Fhorbairtí Ilaonad agus leagann sí béim ar eochairshaincheisteanna a d'fhéadfá breithniú orthu ó thaobh maireachtála forbartha ilaonad de.

Seo a leanas roinnt de Foilseacháin na GNT:

- Treoir faoin nGníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí
- Treoir faoin Acht um Dhíol Earraí agus Soláthar Seirbhísí, 1980
- Treoir faoin gCúirt Mhionéileamh
- Treoir faoi Shaoire Láneagraithe
- Treoir faoin Fógraíocht agus an Tomhaltóir
- Treoir faoi Reachtaíocht Tomhaltóra agus faoi Phraghsanna
- Treoir faoi Shábháilteacht Bhréagán
- Treoir faoi Cheannach Cairr
- Comhlachtaí Bainistithe Réadmhaoine agus Tusa
- Ag Ceannach Réadmhaoine Forbairtí Ilaonad in Éirinn agus ag Maireachtáil Ann

Le linn na bliana 2008, dáileadh amach breis is 200,000 cóip de foilseacháin agus Cártaí um Chearta Siopadóirí de chuid na GNT.

Foilseacháin GNT a Dáileadh Amach



FEASACHT

Ó cuireadh tosaigh leis an nGníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí, tá sí tar éis dul i mbun réimse feachtas bolscaireachta ó shin i leith atá ceaptha chun cearta tomhaltóirí a chur ar thús cadhnaíochta in intinn na ndaoine. Úsáideadh ilmheáin do na feachtais seo agus déantar a dtionchar a rianú tríd an taighde margaidh a dhéanann an Ghníomhaireacht ó am go chéile.

Ag deireadh na bliana 2007, chuaigh an Ghníomhaireacht i mbun feachtais feasachta uileghabhálaigh chun feasacht a mhúscailt maidir le cearta tomhaltóirí aonair agus leis an nGníomhaireacht féin. Nuair a tugadh an feachtas chun críche, rinneadh taighde a léirigh go raibh a fhios ag níos mó tomhaltóirí ar a gcearta agus ar shaincheisteanna tomhaltóirí. Bhain an Ghníomhaireacht úsáid as an leibhéal ardaithe feasachta seo, agus níor chuir sí ach roinnt fógraí gearra ar siúl le linn na bliana, a bhí dírithe ar eochairthréimhsí siopadóireachta, ar nós na ndíolachán i ndiaidh na Nollag, díolachán Samhraidh, Filleadh ar an Scoil, srl.

Tá moill tagtha ar an ngeilleagar, agus dhealródh an scéal go bhfuil athrú eile ag teacht ar thosaíochtaí na dtomhaltóirí. Is dócha go mbeidh gníomhaíochtaí feasachta sa tréimhse atá le teacht bunaithe go príomha ar chabhair a sholáthar do thomhaltóirí chun na cúinsí eacnamaíocha athraitheacha a bhainistiú, luach ar airgead a lorg agus a n-acmhainní a bhainistiú go heagnaí.

In éineacht le fógraíocht thraidisiúnta, tá obair á dhéanamh ag an nGníomhaireacht chun feasacht tomhaltóirí agus cearta siopadóirí a chur chun cinn trí:

- Cártaí um Chearta Siopadóirí a dháileadh amach go leanúnach (dáileadh breis is 120,000 cárta amach le linn na bliana 2008);
- Páirt a ghlacadh sa Chomórtas Náisiúnta Treabhdóireachta agus sa taispeántas Daoine Níos Sine ná 50 Bliain d'Aois;
- 2 fheachtas gearr ar leathanach BEBO na Gníomhaireachta ar Chamscéimeanna agus ar Leideanna don Nollag dírithe ar dhaoine fásta óga;
- Fógraí aonuaire ag ionaid roghnaithe ar nós na Féile Scannán i gCorcaigh, srl;
- Freagra a thabhairt ar iarratais oiliúna agus tacaíochtaí eile d'eagraíochtaí ar nós an Lárionaid Eorpaigh do Thomhaltóirí, eolas do shaoránaigh, srl;
- Freagra a thabhairt ar cheisteanna ad hoc ó na meáin le haghaidh preasráitis, agallamh raidió & teilifíse, srl. Bíonn ar an nGníomhaireacht a lán ama a chaitheamh ar an ngné seo den fheidhm feasachta, ag brath ar thosca séasúracha agus nuacht-bhunaithe.

SAINCHEISTEANNA EILE

AN BUISÉAD 2009

D'fhógair an tAire Airgeadais ina ráiteas Buiséid 2009 i Mí Dheireadh Fómhair 2008 go mbeadh an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí ag dul i gcumasc leis an Údarás Iomaíochta. Níl aon spriocdháta leagtha amach do dheireadh an phróisis chónaisc seo, ach tá díospóireachtaí ar siúl faoi láthair chun aithne a chur ar na gcoigiltí nó sineirgí a d'fhéadfá a bhaint amach agus chun plean tionscadail a leagadh amach chun an cumasc a thabhairt chun críche. Bainfidh saincheisteanna cumarsáide soiléire leis an gcónasc seo agus ní mór a chinntiú go gcuirfear na hathruithe in iúl don phobal i gcoitinne agus don phobal gnó, chomh maith le tionchar na n-athruithe seo agus an feabhas a chuirfidh siad ar an dtimpeallacht tomhaltóirí agus iomaíochta in Éirinn. Beidh sé mar eochairchuspóir ag feidhm Cumarsáide agus Feasachta na Ghníomhaireachta Náisiúnta Tomhaltóirí na pointí seo a bhaint amach le linn na bliana 2009.

TIONSCNAIMH GNT CHUN CABHRÚ LE TOMHALTÓIRÍ

Le linn na bliana bhí páirt ag an nGníomhaireacht i sraith saincheisteanna tomhaltóirí nuair a riabh seans ann go ndéanfar éagóir ar an tomhaltóir toisc imeachtaí gan choinne:

- I Mí Aibreáin 2008, bhí fadhb le láithreán gréasáin Aer Lingus agus d'éirigh le custaiméirí áirithe eitiltí a chur in áirithe go dtí na SA ar €5. Nuair a chonaic Aer Lingus an earráid rinne an chuideachta iarracht na háirithintí go léir a chur ar ceal, rud a chuir fearg ar a lán tomhaltóirí. Tar éis díospóireachtaí leis an nGníomhaireacht, tugadh togra comhréiteach do na tomhaltóirí meallta a chuir eitiltí in áirithe ar an dtáille sin agus tugadh suíocháin bharraine ar na heitiltí a roghnaigh siad do na taistealaithe a bhí i gceist. Tugadh na suíocháin seo dóibh in ionad na suíochán gnó a cheap siad a raibh curtha in áirithe acu.
- D'fhógair Habitat i Mí Bealtaine 2008 go mbeadh sé ag cur deiridh lena hoibríochtaí trádála in Éirinn. Bhí seans ann go gcaillfeadh a lán tomhaltóirí Éireannacha na héarlaisí a d'íoc siad le haghaidh earraí ordaithe, a raibh liostaí pósta acu sna siopaí nó a raibh dearbháin bhronntanais acu le húsáid in asraonta Éireannacha. Tar éis idirghabhála na Ghníomhaireachta, tháinig Habitat RA isteach leis na hidirbheartaí seo a chur i gcrích thar thréimhse ama theoranta. Chuaigh an idirghabháil seo chun sochair a lán de na tomhaltóirí a bheadh airgead cailte acu ar dhóigh eile.

RIALACHAS CORPARÁIDEACH

Bunaíodh an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí an 1 Bealtaine 2007 faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 agus oibríonn sí de réir fhorálacha an Achta sin agus faoi choimirce an Aire Fiontar, Trádála agus Fostaíochta. Tá nósanna imeachta curtha i bhfeidhm ag an nGníomhaireacht chun lena chinntiú go mbeifear ag comhlíonadh na gceanglas sonracha seo a leanas:

COMHALTAÍ AN BHOIRD – NOCHTADH LEASA

Ghlac an Bord le nósanna imeachta atá de réir an Chóid Chleachtais le haghaidh Rialú Comhlachtaí Stáit, maidir le nochtadh leasa ag Comhaltaí an Bhoird, agus cloíodh leis na nósanna imeachta sin le linn na bliana. Tá iarratas ar aitheantas mar chomhlacht poiblí déanta ag an nGníomhaireacht chuig an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta faoi na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí, 1995 agus 2001. Idir an dá linn, tá comhaltaí an Bhoird agus na comhaltaí foirne a bhfuil post ainmnithe acu ag comhlíonadh théarmaí na reachtaíochta sin ar bhonn deonach. An 1 Eanáir 2009, ainmníodh an Ghníomhaireacht mar Chomhlacht Poiblí. Dá bhrí sin, ní mór di an reachtaíocht Eitice in Oifigí Poiblí a chomhlíonadh

DUALGAIS EILE FAOIN gCÓD CLEACHTAIS LE HAGHAIDH RIALÚ COMHLACHTAÍ STÁIT

Tá nósanna imeachta curtha i bhfeidhm ag an nGníomhaireacht lena chinntiú go gcomhlíonann sí forálacha an Chóid Chleachtais le haghaidh Rialú Comhlachtaí Stáit.

SAORÁIL FAISNÉISE (SF)

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

- Ceart dlíthiúil ag gach duine rochtain a bheith aige/aici ar fhaisnéis atá ag comhlachtaí poiblí;
- Ceart dlíthiúil ag gach duine faisnéis dlíthiúil atá ag comhlacht poiblí maidir leis/léi féin a leasú má tá sé mícheart, neamhiomlán nó míthreorach;
- Ceart dlíthiúil cúiseanna a fháil i dtaca le cinntí a dhéanann comhlacht poiblí a bhfuil tionchar aige ar an duine féin.

AN TACHT UM SHÁBHÁILTEACHT, SLÁINTE AGUS LEAS AG AN OBAIR, 1989

De réir an Achta um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair (1989), tá ráiteas sábháilteachta ullmhaithe ag an nGníomhaireacht a chuimsíonn gach gné a bhíonn tionchar aici ar leas na foirne agus na gcuairteoirí.

ÉIFEACTÚLACHT FUINNIMH

I ngach earnáil a bhaineann le húsáid fuinnimh agus seirbhís dá foirgnimh, is mian leis an nGníomhaireacht na meáin is éifeachtúla ó thaobh fuinnimh de agus is fearr ó thaobh an chomhshaoil de a úsáid.

COISTE INIÚCHÓIREACHTA

Cheap an Bord Coiste Iniúchóireachta sa bhliain 2007. Is é ról an choiste láidreacht agus éifeachtacht shocruithe agus stádas rialachas corparáideach, bhainistíocht airgeadais, bhainistíocht riosca agus feidhmeanna iniúchóireachta inmheánaí na Gníomhaireachta a athbhreithniú, monatóireacht a dhéanamh orthu agus comhairle a thabhairt ina dtaobh.

INIÚCHADH INMHEÁNACH

Tá comhairleoírí seachtracha ceaptha ag an nGníomhaireacht le feidhmiú mar iniúcháir inmheánach agus tá plean iniúchóireachta ullmhaithe acu, a fhorfheidhmeofar thar an tréimhse ó 2008 go dtí 2010. Rinneadh iniúchtaí inmheánacha ar na hearnálacha seo a leanas sa bhliain 2008:

- Idirghabhálaithe Creidmheasa;
- Ceannach & Creidiúnaithe;
- Rialú Buiséadach;
- Taisteal & Cothú;
- Rialachas Corparáideach.

Sna hearnálacha ábhair go léir ar a ndearnadh iniúchadh, tugadh gealltanais substaintiúil (meán-gealltanais) don Ghníomhaireacht gur próisis agus nósanna imeachta éifeachtúla agus éifeachtacha iad na cinn atá i bhfeidhm – is é seo an dara leibhéal is airde agus is féidir a bhaint amach.

COISTE LUACHA SAOTHAIR

Cheap an Bord coiste luacha saothair chun feidhmíocht an Phríomhfheidhmeannaigh a scrúdú gach bliain agus critéir feidhmíochta a leagan síos de réir na bpleananna corparáideacha.

BUANORDUITHE

Tá buanorduithe glactha ag an mBord lena chinntiú go reáchtálfar cruinnithe ag Bord na Gníomhaireachta ar bhealach ordúil agus éifeachtach agus dréachtaíodh iad mar a ordaítear in Alt 12 (7) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

AIRGEADAS

Tá an Ghníomhaireacht Náisiúnta Tomhaltóirí cistithe ag deontas bliantúil ón Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta. Sa bhliain 2008, fuair an Ghníomhaireacht deontas €9.5 milliún. Tá cuntais na Gníomhaireachta faoi réir iniúchta ag an Ard-Reachtair Cuntas agus Ciste agus tá iniúchadh á dhéanamh faoi láthair ar ráitis airgeadais na bliana 2008. Tá sé beartaithe an t-iniúchadh a chríochnú go luath sa dara ráithe 2009. Agus an Tuarascáil Bhliantúil seo á scríobh, taispeánann na ráitis airgeadais sealadacha, neamhiniúchta caiteachas de €7.4 milliún don bhliain 2008. Bhí an caiteachas an-íseal toisc leibhéal foirne níos ísle ná a bhí pleanáilte, an stop a

cuireadh le caiteachas ar dhílárú, na pleananna díláraithe a chuir an Ghníomhaireacht siar, agus an méid airgid is ísle a caitheadh sa chuid is mó eile de réimsí oibríochacha de bharr na timpeallachta buiséadaí dúshlánaí reatha.

COMHALTAS AN BHOIRD

De réir Alt 10 (7) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007, scoir beirt chomhaltaí ón mBord, eadhon an tUas. Bill Prasifka agus an Dr. Ed Shinnick. Athcheapadh chuig an mBord iad ina dhiaidh sin ag an Aire.

AGUISÍNÍ

AGUISÍN 1

GNÍOMHAÍOCHT FORFHEIDHMITHE NA BLIANA 2008

ORDUITHE TOIRMISC

Cuireadh tús le hullmhúcháin sa bhliain 2008 chun orduithe toirmisc a fháil i gcásanna áirithe. Amhail an 31 Nollaig 2008, áfach, bhí na himeachtaí seo fós le teacht os comhair na gCúirteanna.

GEALLTANNAIS FAIGHTE AG AN nGNÍOMHAIREACHT

AIRPORT USED CAR CENTRE TEO. BÓTHAR AN AERFOIRT, SORD, CO. BHAILE ÁTHA CLIATH

I Mí Lúnasa 2008, gheall Airport Used Car Centre Teo. go gcloífeadh siad le hAlt 42 agus Alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 trí dheireadh a chur le carranna “clogáilte” a dhíol agus trí chúiteamh a sholáthar do na tomhaltóirí a rinneadh dochar dóibh toisc chleachtas tráchtála mhíthreoracha den chineál sin tráth nach déanaí ná ceithre sheachtain ó iarratas ar chúiteamh a fháil.

ORANGE MOTORS TEO. 60 SRÁID KEANE, CILLFHÉILIM, CO. LUIMNIGH

I Mí Márta 2008, gheall Orange Motors go gcloífeadh siad leis an gcosc a chuirtear ar chleachtas tráchtála mhíthreoracha a forchuireadh faoi Alt 42 agus Alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 trí dheireadh a chur le hodaiméadair charranna a athrú, carranna a dhíol nó a thairiscint ar athraíodh na hodaiméadair agus trí chúiteamh a sholáthar do na tomhaltóirí a rinneadh dochar dóibh toisc chleachtas tráchtála mhíthreoracha den chineál sin.

ARCH MOTORS TEO. AN TAOBH THJAR, Co. na GAILLIMHE

I Mí Meithimh 2008, gheall Arch Motors Teo. go gcloífídh siad leis an gcosc a chuirtear ar chleachtas tráchtála mhíthreoracha a forchuireadh faoi Alt 42 agus Alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 trí dheireadh a chur le carranna a dhíol nó a thairiscint ar athraíodh na hodaiméadair agus trí chúiteamh a sholáthar do na tomhaltóirí a rinneadh dochar dóibh toisc chleachtas tráchtála mhíthreoracha den chineál sin tráth nach déanaí ná ceithre sheachtain ó iarratas a fháil ón tomhaltóir.

BANNERTON MOTORS TEO. BÉAL ÁTHA NA SLUAIGHE, CO. NA GAILLIMHE

I Mí na Samhna 2008, gheall Bannerton Motors Teo. go gcloífeadh siad leis an gcosc a chuirtear ar chleachtas tráchtála mhíthreoracha a forchuireadh faoi Alt 42 agus Alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 trí dheireadh a chur le carranna “clogáilte” a dhíol agus trí chúiteamh a sholáthar do na tomhaltóirí a rinneadh dochar dóibh toisc chleachtas tráchtála mhíthreoracha den chineál sin tráth nach déanaí ná ceithre sheachtain ó iarratas ar chúiteamh a fháil ó na tomhaltóirí i gceist.

NATIONWIDE CAR GLASS TEO. T/A ALLIED IRISH WINDSCREENS, 39/41 BÓTHAR CHROMGHLINNE, BAILE ÁTHA CLIATH 12

I Mí Aibreáin 2008, gheall Nationwide Car Glass Teo. go gcloífeadh siad le forálacha Alt 43 (1) agus Ailt 55 (1)(h) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí, 2007 trí dheireadh a chur le léiriú míthreorach a úsáid ina bhfógraí a d'fhéadfadh tuairim a thabhairt do thomhaltóirí nach gcosnódh sé aon rud chun a scáth gaoithe a dheisiú.

MAGAZINES 365 TEO. T/A MAGAZINES 365.COM, TEACH GENOA, 1A BÓTHAR DRUMMARTIN, BAILE ÁTHA CLIATH 14

I Mí Dheireadh Fómhair 2008, gheall Magazines 365 Teo. go gcloífeadh siad leis an gcosc ginearálta a cuireadh ar chleachtas tráchtála mhíthreoracha a forchuireadh faoi Alt 42 agus Alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, trí nósanna imeachta leordhóthanacha a chur i bhfeidhm chun plé le gearáin tomhaltóirí, agus chun a n-airgead a athchistiú mura bhfaigheann siad a n-irisleabhair agus trí dheireadh a chur le síntiúis a thógáil do na hirisleabhair nach bhfuil ar fáil don phobal i gcoitinne. Gheall siad freisin go soláthródh siad cúiteamh do na tomhaltóirí a rinneadh dochar dóibh toisc chleachtas tráchtála éagóracha agus mhíthreoracha na cuideachta.

I dteannta leis na cásanna thuas, fuarthas gealltanais ó bheirt mhiondíoltóirí troscáin go gcuirfeadh siad deireadh lena gcleachtas tráchtála míthreoracha. Oibríochtaí áitiúla beaga a bhí i gceist agus dá bhrí sin, bunaithe ar an gcineál fógraíochta, chinn an Ghníomhaireacht nár ghá na gealltanais a fhoilsiú sna cásanna sin.

FÓGRAÍ COMHLÍONTACHA

TRÁDÁLAITHE A GHEARR AIRGEAD BREISE AR THOMHALTÓIRÍ LE HAGHAIDH EARRAÍ NÁ NA PRAGHSANNA AR TAISPEÁINT.

LÍON NA nGNÓTHAS: 28

- Supervalu, 83 Sráid an Tulaigh, Ceatharlach
- Newsplus Teo. t/a Donohoe's, 13 Bóthar Fhearnáin, An Cabhán
- Sean Sharkey t/a Stáisiún Seirbhíse Sharkeys, Bóthar Fhearnáin, An Cabhán
- Jimmar Teo. t/a Argue's Londis, Bóthar an Iarnróid, An Cabhán
- Drumacon Retail Enterprise Teo. t/a Fitzpatrick's Gala, An Chríonach, Béal Tairbirt, Co. an Chabháin
- Finchwood Retail Teo. t/a Londis Marble Arch, An tSráid Mhór, An Blaic, Co. an Chabháin
- Donal Hayes, Gala Shop, Sráid Uí Chonaill, Cill Chaoi, Co. an Chláir
- Haugh's Central Stores Teo. t/a Mace, Sráid Uí Chomhraí, Cill Chaoi, Co. an Chláir
- Anthony Fallon, Eurospar, An tSráid Mhór, Cora Finne, Co. an Chláir
- Peadar Aspel, Aspel's Centra, Bóthar Killeagh, Eochail, Co. Chorcaí
- Gerry Fagan, Ollmhargadh Gerry, 31 Sráid na Trá, Na Sceirí, Co. Bhaile Átha Cliath
- Ireland Roc Teo. t/a Stáisiún Seirbhíse Manor, Bóthar Naomh Peadar, Baile Bhailcín, Baile Átha Cliath 12
- Woodie's D.I.Y. Teo. t/a Woodies DIY, "The Park", Carraig Mhaighin, Baile Átha Cliath 18
- DSG Retail Ireland Teo. t/a Curry's, Aonad 9(a), "The Park", Carraig Mhaighin, Baile Átha Cliath 18
- Knockcullen Retail Teo. t/a Daybreak, 4 Sráid Sheoirse Íoctarach, Dún Laoghaire, Co. Bhaile Átha Cliath
- Joyces Supermarket Knocknacarra Teo. Sráid an Teampaill, Áth Cinn, Co. na Gaillimhe
- TJN Ltd. t/a Nestors Supervalu, Ionad Siopadóireachta Orantown, Órán Mór, Co. na Gaillimhe
- Harvey Norman Holdings Ireland Teo. t/a Harvey Norman, Páirc Miondíolaíochta an Mhainéir Thiar, Trá Lí, Co. Chiarraí
- Peleton Teo. t/a Ollmhargadh Supervalu, Baile Thomáis, Co. Chill Chainnigh
- Kevin Keane, Costcutters Express, An tSráid Mhór, Ráth Domhnaigh, Co. Laoise
- A.S. Watson (Health and Beauty Ireland) t/a Superdrug, 11-12 Sráid Liam, Luimneach
- Tesco Ireland Teo. t/a Tesco, Ionad Siopadóireachta Dún Dealgan, Dún Dealgan, Co. Lú
- Derek Moran, Moran's Eurospar, Sráid Bredin, Droichead Átha, Co. Lú
- Southbeg Malt Teo. t/a Conlon's, Londis, Bóthar Bhaile Átha Cliath, Dún Dealgan, Co. Lú
- JV Cummins (Supermarkets) Teo. Supervalu, An tSráid Nua, Baile an Róba, Co. Mhaigh Eo
- Palos Hills Teo. t/a Eason, Sráid Tone, Béal an Átha, Co. Mhaigh Eo
- Connolly's Teo. t/a Stáisiún Seirbhíse Connolly, Bóthar Mall, Muineachán
- Peter McMahon, Ollmhargadh Centra McMahon, Ionad Ghleann an Chairn, An tSráid Mhór, Baile na Lorgan, Co. Mhuineacháin

FÓGRAÍ ÍOCAÍOCHTAÍ SEASTA

RIALACHÁIN AE (CEANGLAS CHUN PRAGHSANNA TÁIRGÍ A LÉIRIÚ), 2002.

FÓGRAÍ ÍOCAÍOCHTAÍ SEASTA A ÍOCADH LEIS AN nGNÍOMHAIREACHT : 35

- Jimmar Teo. t/a Argue's, Londis, Bóthar an Iarnróid, Cabhán
- Blue Island Teo. t/a Liddy's Gala, Ollmhargadh, Bóthar an Tulaigh, Inis, Co. an Chláir
- Carmac Teo. t/a Spar, Stáisiún Seirbhíse Esso, Bóthar Chorcaí, An Sciobairín, Co. Chorcaí
- Maol Rua, Catering Teo. t/a Bácús McGettigan, An tSráid Mhór, Baile na nGallóglach, Co. Dhún na nGall
- Lanabus Teo. t/a Londis, 45 Sráid Thomas Hand, Na Sceirí, Co. Dublin
- Knockcullen Retail Teo. t/a Daybreak, 4 Sráid Sheoirse, Dún Laoghaire, Co. Bhaile Átha Cliath
- Eason & Son Teo. 80 Sráid na Mainistreach Láir, Baile Átha Cliath 1
- Michael Dawson, Spar 21-24, Sráid Chéipil, Baile Átha Cliath 1
- Michael Feeney, Stáisiún Seirbhíse na Gráinsí, Bóthar na Gráinsí, Baile Átha Cliath 13
- Eileen Lawless, The Corner Shop, 1 Ardán na Dothra, An Baile Ghaelach, Baile Átha Cliath 14
- DSG Retail Ireland Teo. t/a Currys, Aonad 7, "The Park", Carraig Mhaighin, Baile Átha Cliath 1
- Carleismo Ltd. t/a Londis, 5 Faiche an Choláiste, Baile Átha Cliath 2
(2 Fhógra Íocaíochtaí Seasta eisithe san Iomlán)
- Marcon Retail Teo. t/a Number 1 Shop, 25/26 Sráid Dhoiminic, Gaillimh
- Joyces Supermarket Teo. Bóthar an Teampaill, Áth Cinn, Co. na Gaillimhe
- Wolseley Ireland Teo. t/a Brooks Racecourse, Bóthar na Páirce Móire, Baile an Bhriotaigh, Gaillimh (4 Fhógra Íocaíochtaí Seasta eisithe san Iomlán)
- TJN Ltd. t/a Nestor's, Supervalu, Ionad Siopadóireachta Orantown, Órán Mór, Co. na Gaillimhe
- P & T Fitzgerald (Trá Lí) Teo. An tSráid Mhór, An Daingean, Co. Chiarraí
- Eddie Daniels/ Kevin Kelly, Costcutters, An tSráid Mhór, Doire an tSoirn, Co. Chill Dara
- Kevin Keane, Costcutters Express, An tSráid Mhór, Ráth Domhnaigh, Co. Laoise
- Dermot Daniels t/a Centra, An tSráid Mhór, Cúil an tSúdaire, Co. Laoise
- Richard Slevin, The Cottage, Sráid Bracklone, Cúil an tSúdaire, Co. Laoise
- P.J. Kelly Teo. Bóthar Chaisleán an Bharraigh, Cathair na Mart, Co. Mhaigh Eo
- J.V. Cummins (Supermarkets) Teo. Supervalu, An tSráid Nua, Baile an Róba, Co. Mhaigh Eo
- Heiton Buckley Teo. Eastát Tionsclaíoch, Caisleán an Bharraigh, Co. Mhaigh Eo
- Tir Chonail Service Station Teo. Bóthar Bhaile Átha Fhirdhia, Carraig Mhachaire Rois, Co. Mhuineacháin
- Fergus Byrne, Byrnes Discount Fuels t/a Byrnes Gala , Géisill, Co. Uíbh Fhailí
- Allen Stores Teo. t/a Quinns, Centra, An tSráid Mhór, Daingain, Co. Uíbh Fhailí
- Gerry Mc Inerney, Gala, Stáisiún Seirbhíse Ferry, Lothra, An tAonach, Co. Thiobraid Árann

- Lyndcliffe Teo. Stóras Bia Flannagan, Londis, Droichead an Chaisleáin, Co. Loch Garman
- C & P Enterprise Teo. Maxol /Mace Ard Chaomháin , Co. Loch Garman
- Tommy Hyland, Gorey Motor Factors, Bóthar an Iarnróid, Guaire, Co. Loch Garman

IONCHÚISIMH

NA RIALACHÁIN AE (CEANGLAS CHUN PRAGHSANNA TÁIRGÍ A LÉIRIÚ), 2002

- Tesco Ireland Teo, i leith cionta ag Tesco, Lár Bhaile Dhún Droma, Dún Droma, Baile Átha Cliath 14.
Fíneáil €1500. Costais €2000 móide CBL.
- Thomas Welby, i leith cionta ag Gala Welbys, An tSráid Mhór, Iochtar Ard, Co. na Gaillimhe.
Fíneáil €300. Costais €1500 móide CBL. Speansais de €250
- AKS Foods Teo, i leith cionta ag Corbitts, 13 Sráid na Mí, Baile Átha Cliath 8.
Fíneáil €300. Costais €500 móide CBL.
- Mark Power, i leith cionta ag Ollmhargadh Londis Power, Ionad Siopadóireachta Éadan Mór, Baile Átha Cliath 5.
Fíneáil €300. Costais €500 móide CBL.

AN tAcht um Marcanna Marsantachta, 1887 (ARNA LEASÚ AG ALT DEN ACHT UM FHAISNÉIS DO THOMHALTÓIRÍ 1978)

- Kevin McGann t/a Kilgarve Cars, i leith cionta ag Kilgarve Cars, Stáisiún Seirbhíse Dolan, An Choill Gharbh, Béal Átha na Sluaighe, Co. na Gaillimhe. (Ag díol cairr ag a raibh léamh odaiméadair mícheart). **Fíneáil €2000.**

AN tAcht um Chosaint Tomhaltóirí 2007

- Sean Sharkey t/a Stáisiún Seirbhíse Sharkey, i leith cionta ag Stáisiún Seirbhíse Sharkey, Bóthar Fhearnáin, Cabhán, Co. an Chabháin - (a) an praghas mícheart a thaispeáint i leith táirge grósaeireachta, agus (b) treoir an fhógra comhlíontachta a shárú.
Fíneáil €250. Costais €90 móide CBL.

Aguisín 2

Aisghairmeacha curtha faoi bhráid an Choimisiúin Eorpaigh ag Éirinn sa bhliain 2008

	Eagraíocht i mbun na haisghairme	Táirge
1	Argos Ltd & Homebase Teo.	Soilsíú: Solas Uasdírthe Halaigine a Sheasann ar an Urlár.
2	Banaghans & Company Teoranta	Bréagáin: Peataí Daite a Fhásann Suas & Ubh Ghoir na bPeataí a Fhásann Suas
3	Cathay Product Sourcing Teo.	Bréagáin: Tanc Catha Cianrialaithe.
4	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Glóthach Thréigthe Ardchoimpléics le Griansciath, Branda Clear Essence.
5	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Uachtar Tréigthe Íocleasaithe le Griansciath, Branda Clear Essence.
6	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Uachtar Cneastónála le Vitimín E agus Griansciath, Branda Clear-N-Smooth.
7	An Roinn Sláinte & Leanaí	Smideadh leanaí: Foireann Smididh Dasini Perfect Face Paint.
8	An Roinn Sláinte & Leanaí	Smideadh leanaí: Fantasy Girl & an Fhoireann Cosmaidí Leanaí Pegasus.
9	An Roinn Sláinte & Leanaí	Smideadh leanaí: Foireann Cosmaidí Leanaí, Branda Girlz.
10	An Roinn Sláinte & Leanaí	Smideadh leanaí: Dlúthchás Cosmaidí, Branda Girlz.
11	An Roinn Sláinte & Leanaí	Smideadh leanaí: Foireann Cosmaidí Eagraithe Maise, Branda Girlz.
12	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Uachtar Áilleachta Gealaidh, Branda G&G.
13	An Roinn Sláinte & Leanaí	Smideadh leanaí: Bosca Smididh Its Girl Stuff.
14	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Foireann Snasa Béil & Scáthaithe Súl Kimyon Gives you Freshness.

15	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Foireann Smididh Draíochta Kimyon Tracy Happy Hour.
16	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Ola Choirp Ghealaidh le Vitimín E, Branda Peau Claire.
17	An Roinn Sláinte & Leanaí	Cosmaidí: Lóis Choirp Ghealaidh QEI+ Paris Moisturising, Branda Laboratoire Pharmaplus.
18	Dunnes Stores	Éadaí: Bróga Velcro do Naíonáin.
19	Dunnes Stores	Earraí Teaghlaigh: Coinnleoir Magnolia do Lár an Bhoird.
20	Dunnes Stores	Car seat: Suíochán Cairr Bunúsach Taistil Branda Remi 2.
21	Dunnes Stores	Earraí Teaghlaigh: Coinnleoir Trí Sheastán.
22	Early Learning Centre Teo.	Cosmaidí: Foireann Péintéireachta Aghaidhe.
23	Bialann Shíneach Fen Fong, Dún Mánmhaí, Co. Chorcaí.	Soilsiú: Lampa Doininne Síneach.
24	Heatons Retail Teo. Éireann	Éadaí: Brístí Géine Deinime do Chailíní Óga.
25	Heatons Retail Teo. Éireann	Éadaí: Sciorta Deinime & Luiteoga do Chailíní Óga.
26	Jaguar Cars Éireann	Feithicil: Jaguar XK Coupe agus Carranna Cabhán Infillte – Fadhb bogearraí – imscarann na málaí aeir go mícheart.
27	Jaguar Cars Éireann	Feithicil: Jaguar XF – Fadhb bogearraí a chuireann isteach ar shoilse rabhaidh an tiománaí.
28	Nirvana, Baile Átha Cliath	Soilsiú: Lampaí Ainmhithe Cnó Cócó.
29	Royal County Products Teo. Co. na Mí	Bréagáin: Reiptíl Dhraíochta a Fhásann Suas agus Uibheacha Dineasáir, Branda Wild World.
30	TK Maxx	Clothing: Naíbhearta agus éadaí dhá phársa Joufflu Dee, Doodle Dee agus Dormouse.
31	Toyota Éireann	Feithicil: Toyota Auris – Locht coscánaithe ionchasach.
32	Volkswagen Group Éireann	Feithicil: Volkswagen Tiguan 2.L TDI – Talamhchónasc lochtach.

