

An Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

Tuarascáil Bhliantúil 2019



Clár an Ábhair

2019 i bhfigiúirí.....	2
Ón gCathaoirleach.....	4
Tionchar a imirt i margaí tosaíochta.....	6
Sprioc Straitéiseach 1.....	16
Sprioc Straitéiseach 2.....	26
Sprioc Straitéiseach 3.....	36
Sprioc Straitéiseach 4.....	46
Faisnéis Chorporáideach.....	52
Aguisín 1: Cairt Eagrúcháin.....	58
Aguisín 2: Liosta um Chosaint Tomhaltóirí.....	59
Aguisín 3: Ráiteas faoi Rialú Inmheánach.....	67

2019 i bhfigiúirí

Thug
1,843,537
cuairt ar an láithreán
gréasáin

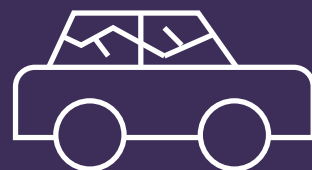


Rinne
41,589
dtomhaltóir teagmháil
lenár líne chabhrach
ag lorg faisnéise maidir
lena gcuid ceart agus le táirgí
agus seirbhísí airgeadais
phearsanta

Ciontaíodh

2

thrádálaí i ngluaisteáin
a bhí i dtimpiste a
dhíol i ndiaidh
ionchúisimh choiriúil

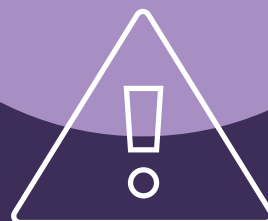


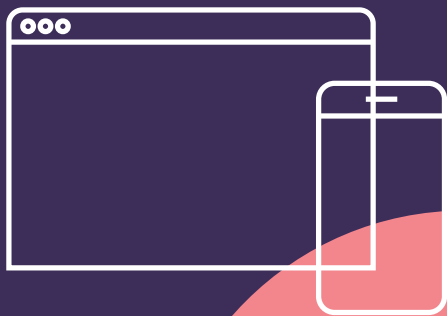
Bhain
3,479
bhfostaí in
eagraíochtaí ar fud na
hÉireann leas as ár gclár
oideachais airgeadais
Money skills for life

Eisíodh

32

Fhógra Íocaíochta Seasta
chuig trádálaithe as sárui the
dlí um chosaint tomhaltóirí





Tugadh
282,857
gcuairt ar ár
gcomparáidí idir
costais maidir le táirge
airgeadais ar ccpc.ie

An chéad

ionchúiseamh coiriúil
maidir le 'beart a dhéanamh
gan fógra a thabhairt'
i ndáil le cumasc



Chuaigh

4

os comhair
Chomhchoistí
Oireachtais



Líonadh

39

bpost ar fud na heagraíochta
trí earcaíocht, arduithe
céime inmheánacha agus
ár gclár soghluaisteachta



5,419

síntiúsóir lenár
nuachtlitir
tomhaltóra

Ón gCathaoirleach



Ó bunaíodh sinn breis agus cúig bliana ó shin, tá dea-theist léirithe ag an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Thomhaltóirí (CCPC) maidir le forfheidhmiú an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí. Tá na treoirphrionsabail

chéanna againn ón tús; leas tomhaltóirí a fheabhsú agus iomaíocht a chur chun cinn, chun tairbhe na dtomhaltóirí agus an gheilleagair trí chéile. Tá na prionsabail sin ag croílár gach a ndéanaimid.

Sa bhliain 2019, ba léiriú a bhí i bhfianaise inláimhsithe ár gcuid oibre ar an ról luachmhar, éagsúil a imrímid. D'oibríomar le gnólachtaí chun an tuiscint agus an fheasacht atá acu ar an tslí leis an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí a chomhlíonadh. Chomh maith le tuilleadh treoracha gnó a fhorbairt, d'fhreastalaíomar ar imeachtaí amhail 'Aire a Thabhairt don Ghnó/Taking Care of Business', agus ar imeachtaí éagsúla ar fud na tíre a bhain leis an mBreatimeacht, chun cabhrú le cuideachtaí agus le trádálaithe na freagrachtaí atá orthu anois agus na freagrachtaí a bheidh orthu i ndiaidh an Bhreatimeachta a thuiscint.

Tá gníomhaíocht forfheidhmithe láidir mar bhonn taca ag an gcur chuige forghníomhach agus coisctheach seo maidir le comhlíonadh. Feidhmímid ár gcumhachtaí forfheidhmithe go neamhspleách, chun leasa an phobail, go hiontaofa agus go gairmiúil. Anuraidh, i ndiaidh imscrúdú dian a bhain le líon mór páirtithe agus línte éagsúla fiosrúcháin, chuireamar comhad ar aghaidh chuig an Stiúrtóir Ionchúiseamh Poiblí i ndáil le camastail tairiscintí fhéideartha ó thaobh seirbhísí iompair arna mhaoiniú go poiblí a fháil, in áiteanna áirithe i Maigh Eo agus i gCúige Laighean. Rinneamar dul chun cinn suntasach freisin ar ár n-imscrúduithe ar na hearnálacha árachais gluaisteáin agus ticéad. Is imscrúduithe casta an dá imscrúdú sin, a bhaineann le líon mór páirtithe. Rinneamar scrúdú ar thart ar 75 lastas ina raibh 663,000 aonad táirgí, ar chuir an lucht Custaim ar aghaidh chuig CCPC iad. Astu sin, rinneadh 152,883 tháirge a athonnmhairiú nó cuireadh ar aghaidh

lena scríosadh iad. Chuamar i ngleic le coireacht feithicle trí bhíthin roinnt cigireachtaí agus méid suntasach imscrúduithe a dhéanamh ar dhíolachán ghluaisteáin a bhí i dtimpiste nó gluaisteáin ar baineadh leis an odaiméadar. An toradh a bhí air sin, ciontuithe cúirte, orduithe cúitimh agus Fógraí um Chomhlíonadh in aghaidh thrádálaithe mótaí. Rinneamar cigireacht ar 103 thrádálaí ó thaobh comhlíonadh an dlí um chosaint tomhaltóirí. Ba é an toradh a bhí ar na cigireachtaí sin, 32 Fhógra Íocaíochta Seasta agus 16 Fhógra Comhlíontachta a eisiúint ar thrádálaithe. Rinneamar caidreamh le roinnt gnólachtaí agus eagraíochtaí freisin chun a gcuid oibleagáidí faoi dhlí na hiomaíochta a chur i gcuimhne dóibh. Torthaí dearfacha do thomhaltóirí an toradh air sin.

Bainimid úsáid as an eolas a fhaighimid trí bhíthin ár monatóireacht agus ár bhfaisnéis féin, ár gcuid oibre ar leibhéal Eorpach agus an breis is 40,000 teagmháil a fhaighimid gach bliain ó thomhaltóirí agus ó ghnólachtaí, mar bhonn eolais dár gcuid oibre agus chun díriú ar mhargai tosaíochta. Sa bhliain 2019, rinneamar athbhreithniú ollmhór ar chonarthaí cúraim i dtithe altranais na hÉireann. Tá na daoine a chónaíonn i dtithe altranais i measc na ndaoine is leochailí sa tsochaí. De bharr luach agus nádúr na seirbhíse, chomh maith leis na dálaí strusmhara agus deacra a bhaineann le bogadh isteach i gcúram cónaitheach, tá sé rithabhachtach go dtugtar an t-eolas ar fad do chónaitheoirí a mbeidh gá leis le go ndéanfaidh siad cinneadh feasach agus nach mbeidh siad faoi cheangal ag téarmaí éagóracha ina gconartha.

Bliain shuntasach a bhí sa bhliain seo caite maidir leis an gcóras cumaisc in Éirinn, nuair a baineadh amach an chéad chiontú coiriúil in Éirinn i mbeart a dhéanamh gan fógra a thabhairt. Ní hamháin gur cion coiriúil é cumasc a chur i ngníomh gan an t-imréiteach ceart a fháil (beart a dhéanamh gan fógra a thabhairt), ach ciallaíonn sé freisin go bhfuil an cumasc ar neamhní. Tháinig éifeacht leis na tairseacha airgeadais maidir le cumasc, a ardaíodh le gairid, ar an 1 Eanáir. Chuireamar tús leis an gcéim dearaidh mhionsonraithe chun nós imeachta simplithe a dhearadh don chumasc. Leanamar orainn ag obair go dlúth lenár máthair-Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta) chun Treoir an Ghréasáin Eorpaigh Iomaíochta (ECN+) a thrasú, lena chinntiú go bhféadfaidh córas dlí iomaíochta na hÉireann dul i ngleic leis na dúshláin arna gcur i láthair ag margai agus ag cleachtais trádála an lae inniu. Chuireamar tús freisin le

staidéar ar mhargadh an árachais dliteanais phoiblí, ar iarratas ón Aire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, Heather Humphreys, TD.

Sa bhliain 2019, lean an CCPC ar aghaidh, mar eagraíocht, ag déanamh mionleasuithe agus ag leathnú chun tuilleadh freagrachtaí agus dúshlán a chomhlíonadh, go háirithe mar ullmhúchán don tionchar ón mBreatimeacht. Is dócha go bhfuil athruithe móra i ndán do ghnólachtaí na hÉireann mar thoradh ar an mBreatimeacht, agus táimid ag obair lenár máthair-Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, agus leis an Rialtas níos leithne, chun cabhrú le ghnólachtaí iad féin a ullmhú do na hathruithe sa timpeallacht trádála. Athrú amháin den sórt sin a bhfuiltear ag súil leis is ea ardú ar an líon fógraí cumaisc, mar gheall gur féidir anois fógra ar leithligh a thabhairt d'Éirinn agus don Ríocht Aontaithe i leith roinnt cumasc (a mbeidh éifeacht acu ar Éirinn agus ar an Ríocht Aontaithe) ar tugadh fógra ina leith chuig an gCoimisiún Eorpach roimhe seo. Tá baill foirne earcaithe ag an CCPC lena chinntiú go mbeidh an eagraíocht ullamh déileáil leis an ardú a bhfuiltear ag súil leis ar líon agus ar chastacht na bhfógraí cumaisc.

Tá bród faoi leith orm as an dul chun cinn leanúnach atá á dhéanamh againn ó thaobh tacú lenár mbaill foirne agus cabhrú leo a lánacmhainneacht a bhaint amach. Is mian liom, thar ceann an Choimisiúin, buíochas ó chroí a ghlacadh leo as a ndíograis agus a dtiomantas le linn na bliana. Is as cúlraí agus speisialtóireachtaí éagsúla a thagann ár bhfoireann agus éiríonn leo leas a bhaint as a gcuid taithí agus saineolais agus iad ag obair i gcomhar. Tá na dúshláin romhainn ag méadú, tá teorainn ar ár gcuid acmhainní, ach d'éirigh linn fás mar eagraíocht, ó thaobh scála de agus ó thaobh an tionchar a bhíonn ag ár gcuid oibre.

Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt chomh maith do thacaíocht leanúnach na máthair Roinne, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta.

Fiú sa ghearrchuntas seo, is léir leithead agus doimhneacht obair an CCPC. Is dúshlán leanúnach é freastal ar na héilimh ollmhóra agus mhéadaitheacha ar ár seirbhísí. I ndomhan atá casta agus ag athrú, ní mór dúinn athmheasúnú a dhéanamh go leanúnach ar ár dtosaíochtaí agus ar ár ngníomhaíochtaí. Agus sinn ag breathnú chun tosaigh, is léir go n-éireoidh an obair sin níos tábhachtaí fós. Ní mór dul i ngleic leis na dúshláin atá roimh ár ngeilleagar agus ní mór ár bhfís maidir le margaidh oscailte agus

iomaíocha, áit a bhfaigheann tomhaltóirí cosaint agus a mbíonn gnólachtaí i mbun iomaíochta go gníomhach, a choimeád ag croilár an bheartais agus an chleachtais. Is í sin an fhís a fhéadfaidh an nuálaíocht agus an forás iomaíochta a theastaíonn ó mhargadh éifeachtúil a chothú. Tugann sin deis do thomhaltóirí gníomhú go muiníneach, iontaoibh a bheith acu agus mothú sábháilte ó thaobh a gcuid gníomhartha. Leanfaimid orainn ag forfheidhmiú, ag cosaint agus ag cur faisnéise ar fáil san áit is mó ina dteastaíonn sé agus oibreoidimid i dtreo margaidh a oibríonn níos fearr don uile dhuine.



Isolde Goggin

Cathaoirleach



Tionchar a imirt i margai tosaíochta

Tá dlíthe na hÉireann um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí tábhachtach ó thaobh cur le geilleagar rathúil. Bainimid úsáid as ár gcuid cumhachtaí forfheidhmithe agus rialála le cur faoi deara do mhargai feidhmiú níos fearr do thomhaltóirí. An fhaisnéis agus an fhianaise a fhaightear trí chainéil éagsúla, lena n-áirítear ár líne chabhrach do thomhaltóirí, chomh maith le taighde agus faireachas margaidh, cabhraíonn siad sin linn na hearnálacha agus an t-iompar atá faoinár sainchúram agus ar léirigh an fhianaise gurb iad is díobhálaí don iomaíocht agus do leas tomhaltóirí, a shainaithint agus díriú orthu. Tá ceithre chás-staidéar thíos inar bhain an CCPC torthaí a bhaint amach ar feadh ár sainchúraim sa bhliain 2019.



Cás-Staidéar: Conarthaí cúraim i dtithe altranais

Is féidir go ndéantar an cinneadh aistriú chuig cúram cónaitheach fadtéarmach faoi phráinn agus faoi imthosca strusmhara. Bíonn seirbhísí cúraim costasach ó nádúr agus don chuid is mó de na daoine, bíonn roghanna teoranta ann. Mura mbeidh tú sásta, seans nach mbeidh sé indéanta aistriú chuig teach altranais eile. Ciallaíonn sin go mbíonn na cónaitheoirí thar a bheith soghonta. Nuair a bhogann duine isteach i dteach altranais, bíonn orthu féin (nó ar a n-ionadaí dlí) conradh cúraim a shíniú. Sa chineál sin conartha, bíonn na téarmaí leagtha amach roimh ré agus seans nach mbeidh mórán deiseanna nó deis ar bith ag an gcónaitheoir idirbheartaíocht a dhéanamh, nó na téarmaí a athrú. I bhfianaise na himthosca sonracha sin, is rithábhachtach go dtugtar an fhaisnéis ar fad a mbeidh de dhíth orthu do chónaitheoirí chun cinneadh feasach dhéanamh sula síníonn siad conradh. Déantar soláthar i Rialacháin na gComhphobal Eorpach (Téarmaí Éagothroma i gConarthaí Tomhaltóirí) 1995 (na Rialacháin maidir le Téarmaí Éagothroma) do chosaintí sonracha do thomhaltóirí a dhéanann gnáthchonarthaí caighdeánacha, lena n-áirítear le haghaidh seirbhísí tithe altranais. Éilítear leis na cosaintí sin go gcuirtear téarmaí na ngnáthchonarthaí caighdeánacha ar fáil do thomhaltóirí i bhfriotal soiléir, simplí agus intuigthe. Rud atá tábhachtach, cinntítear leo nach gcuirtear tomhaltóirí faoi cheangal téarmaí éagóracha. Treoirilínte a cheapadh chun cabhrú leis na daoine a chuireann seirbhísí cúraim chónaitheigh fadtéarmacha ar fáil do dhaoine scothaosta chun na Rialacháin maidir le Téarmaí Éagothroma a chomhlíonadh ab ea cuspóir ár dtionscadail.

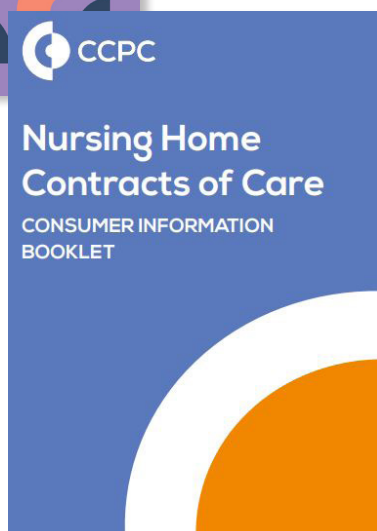
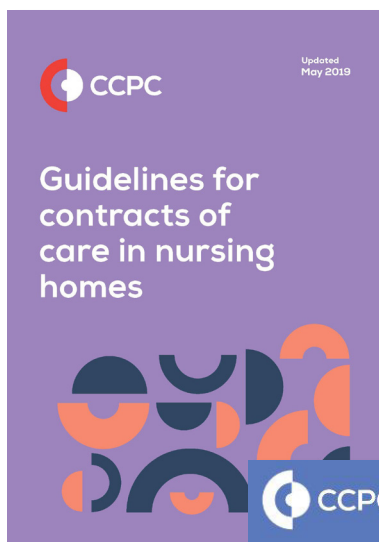


Taighde, comhairliúchán agus rannpháirtíocht leis an earnáil

Thar thréimhse 18 mí, thugamar faoi chlár fairsing taighde, comhairliúcháin agus rannpháirtíocht le hearnáil na dtithe altranais, lena chinntiú go mbeadh an oiread faisnéise agus fianaise agus ab fhéidir againn faoi na cleachtais reatha san earnáil. Mar chuid de sin, bhuaileamar le roinnt páirtithe leasmhara, lena n-áiríodh grúpaí a dhéanann abhcóideacht do chónaitheoirí tithe altranais, chomh maith le grúpaí ionadaíochta tithe altranais. An cuspóir a bhí leis na cruinnithe sin, tuiscint chuimsitheach a fháil ar na saincheisteanna san earnáil tithe altranais a bhaineann le conarthaí cúraim. Chomh maith leis sin, thugamar cuireadh don phobal a dtaithe a roinnt linn agus a ndearcchaí ar na conarthaí cúraim a bhí ar fáil ag an am. Mar thoradh ar an gcaidreamh sin le páirtithe leasmhara, ardaíodh saincheisteanna faoi roinnt saincheisteanna, lena n-áiríodh téarmaí eisiama nó srianta a bhí doiléir agus éiginnte (a ndearna soláthar do raon leathan roghanna don trádáil), faisnéis á cur i láthair i dtéarmaí ráthóra agus friotal rótheicniúil á úsáid i gconarthaí.

Treoirínte a fhoilsiú

I ndiaidh cuid mhaith caidrimh agus anailíse, d'fhoilsiomar ár dtreoirínte maidir leis an earnáil tithe altranais in Éirinn i mí Bealtaine 2019. Sheolamar cóip de na treoirínte chuig 582 theach altranais chláráithe ar fud na tíre mar chuid de sin. An cuspóir a bhí leis na treoirínte, cabhrú leis na daoine sin a chuireann seirbhísí cúraim chónaithigh fadtéarmacha ar fáil do dhaoine scothaosta chun a gcuid oibleagáidí faoi na Rialacháin maidir le Téarmaí Éagothroma a chomhlíonadh agus feabhas a chur ar chaighdeán na gconarthaí cúraim ar fud na tíre dá bharr. D'fhoilsiomar faisnéis do thomhaltóirí in éineacht leis na treoirínte chun cabhrú leo tuiscint a fháil ar an méid atá siad i dteideal ina gconradh cúraim. Áiríodh air sin teimpléad de litir chun cabhrú le tomhaltóirí a n-ábhair imní a chur in iúl faoina gconradh cúraim lena soláthróir seirbhísí.



D'fhonn tacú le seoladh na dtreoirínte, rinneamar gníomhaíocht fhairsing le páirtithe leasmhara, amhail seisiúin faisnéise le hionadaithe ón tionscal, le grúpaí abhcóideachta, le comhlachtaí rialtais eile a bhfuil baint acu leis an earnáil agus le hionadaithe polaitiúla. An príomhchuspóir a bhí leis an seoladh, a chinntiú go mbeadh na soláthróirí tithe altranais ar an eolas faoi na treoirínte agus go ndéanfaidís athbhreithniú ar a gconarthaí cúraim féin. Cuireadh fáilte roimh na treoirínte agus bhí ailt fúthu ar phríomhleathanach an Irish Times, Irish Independent agus Irish Examiner. Bhí mír fúthu ar Morning Ireland freisin, an clár raidió is mó tóir ar RTÉ Radio 1.

Beidh an earnáil sin ina tosaíocht don CCPC arís in 2020 agus beidh sí mar chuid de Chreat Creat Cigireachta an CCPC maidir le Comhlíonadh chomh maith.

Tá na treoirínte agus leabhrán faisnéise do thomhaltóirí le fáil le híoslódáil ar www.ccpc.ie.

Cás-Staidéar: Oideachas airgeadais in Éirinn a fheabhsú



Caint faoin gclár Scileanna Airgid don Saol in Worklink, Carn Domhnach, Co. Dhún na nGall an 12 Aibreán 2019

An bhliain seo a chuaigh thart, leanamar ar aghaidh lenár gclár oideachais airgeadais ar fud na hÉireann a fhás. Áiríodh air sin ár gclár Scileanna Airgid don Saol/Money skills for life (Msfl), arb é ár gclár oideachais airgeadais san áit oibre é, a leathnú amach. Lé cúnaimh fíor-luachmhar ó láithreoirí deonacha as na hearnálacha poiblí agus príobháideacha a bhfuil taithí acu, soláthraíonn Msfl faisnéis neamhchlaonta agus neamhspleách faoi do chuid airgid a bhainistiú, buiséadú, coigilteas agus infheistíochtaí, árachas, iasachtaí, déileáil le fiachas agus pleanáil le dul ar scor. Soláthraítear an clár trí bhithin cainteanna san áit oibre, chomh maith le i ngrúpaí pobalbhunaithe. Faigheann gach rannpháirtí leabhrán faoi airgeadas pearsanta agus pleanálai buiséid



Caint faoi Money skills for life in Optum, Baile Átha Cliath an 27 Feabhra 2019

Forbairtí nua

Sa bhliain 2019, rinneamar 113 chaint Msfl in 18 gcontae agus d'aimsíomar 3,479 nduine. B'ionann sin agus níos mó ná dhá oiread an líon cainteanna a rinneadh in 2018. Leanamar de bhonnchaint a sholáthar, inar díriodh ar na gnéithe bunúsacha den bhaincéireacht agus den bhuiséadú. Soláthraíodh an bhonnchaint sin go rathúil chuig eagraíochtaí amhail Ógtheagmháil, chomh maith leis an tionscadal ONSIDE, ar aidhm leis comhionannas míchumais agus maireachtáil neamhspleách a chur chun cinn sna Contaetha Teorann.

Aiseolas

As na rannpháirtithe a ndearnadh suirbhé orthu, dúirt 94% go raibh an bhonnchaint thar a bheith áisiúil nó réasúnta áisiúil agus dúirt 91% go molfadh siad an bhonnchaint do dhaoine eile. Dúirt 97% de na fostóirí a ndearnadh suirbhé orthu go raibh an cur i láthair agus na hacmhainní tacaíochta saor in aisce chomh maith nó níos fearr ná mar a raibh siad ag súil leis.

"Seirbhís den scoth, bainimid úsáid as an gclár Scileanna airgid don saol sna cúrsaí ar fad in Óglaigh na hÉireann d'iontrálaithe nua agus daoine atá ag dul ar scor"

Aiseolas ó Óglaigh na hÉireann

Oiliúint

Braitheann ár gclár Msfl ar láithreoirí deonacha agus mar sin, bímid ag earcú ní hamháin laistigh den CCPC, ach leo sin a oibríonn i seirbhísí airgeadais. Sa bhliain 2019, rinneamar feachtas earcaíochta ar éirigh thar cionn leis chun cur leis an líon láithreoirí. Mar thoradh air sin, chuaigh 27 láithreoir deonacha nua isteach sa chlár agus cuireadh oiliúint orthu i rith na bliana. Chiallaigh sin gur leanadh leis an méadú ar ár bhfoireann láithreoirí bliain i ndiaidh bliana, rud a chuir lenár gcumas cainteanna a chur i láthair ar fud na tíre.

Urraíocht ar shraith RTÉ 1, 'How to Be Good with Money'

In Eanáir agus Feabhra, rinne an CCPC urraíocht ar an tsraith teilifíse faoi oideachas airgeadais, 'How to be Good with Money' ar RTÉ 1. I rith na sé chlár, chabhraigh an pleanálaí airgeadais, Eoin McGee, le teaghlach foghlaim le bainistiú níos fearr a dhéanamh ar a gcuid airgid chun a spriocanna airgeadais a bhaint amach. Tugadh faisnéis phraiticiúil don lucht féachana agus réitigh a d'fhéadfaidís a chur i bhfeidhm ina saol féin.



'How to be Good with Money' ar RTÉ 1

Ba é sin an chéad uair a rinne an CCPC urraíocht teilifíse agus d'éirigh thar cionn léi. D'fhéach tuairim is 406,717 duine ar gach clár agus ba é 21% an meánsciar den lucht féachana. Chun beocht a chur sa chomhpháirtíocht, chruthaíomar ár straitéis dhigiteach féin timpeall ar an gclár, lenár áiríodh gníomhaíocht ar YouTube, Instagram, Facebook agus Twitter. Breathnaíodh ar na fógraí ar Facebook agus Instagram 2.18 milliún uair. Threoraigh an ghníomhaíocht sin daoine chuig ár bhfaisnéis agus uirlisí faoi airgeadas pearsanta. Tháinig méadú 32% ar an líon cuairteanna ar ár láithreán gréasáin (ccpc.ie) sa tréimhse sé

seachtaine inar craoladh an tsraith, i gcomparáid leis an tréimhse chéanna in 2018, agus tháinig méadú 49% ar an trácht chuig an láithreán Déardaoin (an lá a craoladh an clár) i gcomparáid leis an tréimhse chéanna an bhliain roimhe.

Bhuaigh an urraíocht an Craoladh Teilifíse Is Fearr ag Gradaim Urraíochta na hÉireann i mí na Nollag. Táimid ag leanúint lenár n-urraíocht don dara sraith de 'How to be Good with Money' go luath in 2020.

Sa bhliain 2019, cuireadh tús le gníomhaíochtaí faoinár Straitéis Folláine Airgeadais trí bliana. Tá tuilleadh eolais faoi sin ar leathanach 33.



Cás-Staidéar: An Breatimeacht

Sa bhliain 2019, mar ab amhlaidh i gcás go leor eagraíochtaí, ba thosaíocht láithreach a bhí sa Bhreatimeacht. Leanamar d'fhaireachas a dhéanamh ar fhorbairtí agus d'oibríomar go dlúth lenár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta lena chinntiú go rabhamar ullamh don tionchar a bheadh ag an mBreatimeacht ar thomhaltóirí agus ar gnólachtaí. Tá roinnt samplaí dár gcuid oibre thíos.



An Breatimeacht agus siopadóireacht ar líne

I mí Mheán Fómhair, d'fhoilsíomar taighde margaidh ar eispéiris thomhaltóirí maidir le siopadóireacht ar líne ó chuideachtaí sa Ríocht Aontaithe, agus ar a gcuid feasachta faoi chearta thomhaltóirí agus iad ag siopadóireacht san Aontas Eorpach (AE). Rinneadh suirbhé ar 1,000 duine mar chuid den taighde sin. Fuarthas sa suirbhé gur cheannaigh 72% de fhreagróirí earraí ar líne ó chuideachta a bhí lonnaithe sa Ríocht Aontaithe sa dá bhliain roimhe sin agus gur chuir 40% earraí ar ais. Bhí 60% de fhreagróirí ar an eolas go mbíonn cearta difriúla acu, agus iad ag ceannach ar líne, ag brath ar cibé an bhfuil an chuideachta lonnaithe laistigh nó lasmuigh den AE. Dúirt 31% de fhreagróirí a cheannaigh earraí ar líne ón Ríocht Aontaithe go gceannóidís tuilleadh ó láithreáin ghréasáin i dtíortha eile de chuid an AE, mar thoradh ar an mBreatimeacht, agus dúirt 25% nach ndéanfaidís athrú ar bith.

I ndiaidh an taighde sin a fhoilsiú, reáchtáladar feachtas feasachta poiblí sé seachtaine chun meabhrú do thomhaltóirí go bhfuil cearta thomhaltóra láidre acu agus iad ag ceannach ar líne ó chuideachta atá lonnaithe san AE, agus chun iad a chur ar an eolas go bhfuil seans nach mbeidh feidhm leis na cearta sin sa chás go bhfuil siad ag ceannach ó láithreán gréasáin sa Ríocht Aontaithe i ndiaidh an Bhreatimeachta. San áireamh sa sprioclucht féachana bhí daoine 25-44 bliana d'aois a dhéanann siopadóireacht ar líne, lenar áiríodh iad sin a thug cuairt ar láithreán gréasáin miondiola san AE nó sa RA. Bhí meascán d'fhógraí raidió, taispeántais dhigiteacha, fiseáin ar chainéil shóisialta, cuardaigh íoctha agus fógraí ar Gmail, chun thomhaltóirí a aimsiú. Breathnaíodh ar ár bhfiseán faoin mBreatimeacht os cionn 1 mhilliún uair ar na meáin shóisialta agus breathnaíodh ar an ábhar ar ár láithreán gréasáin beagnach 17,000 uair mar thoradh ar ghníomhaíocht an fheachtais.



An tAire Helen McEntee agus Comhalta an Choimisiúin, Fergal O'Leary, ag an Lárionad Poist i bPort Laoise chun ullmhúchán don Bhreatimeacht a chur chun cinn

Thugamar cuairt ar Lárionad Poist de chuid An Post i bPort Laoise chun rannchuidiú le scéalta ar RTÉ News faoin tionchar a d'fhéadfadh a bheith ag an mBreatimeacht ar thomhaltóirí a dhéanann siopadóireacht ar líne.



An Breatimeacht agus do ghnó

D'fhonn cabhrú le gnólahtai iad féin a ullmhú don Bhreatimeacht, d'fhoilsíomar treoir ar líne i ndáil le sábháilteacht táirgí agus oibleagáidí cumaisc. Tugadh an fhaisnéis sin cothrom le dáta go leanúnach i rith na bliana de réir mar a tháinig an Breatimeacht chun cinn. Rinneamar rannchuidiú leis an bhfaisnéis a foilsíodh ar láithreán gréasáin an Rialtais: gov.ie/Brexit.

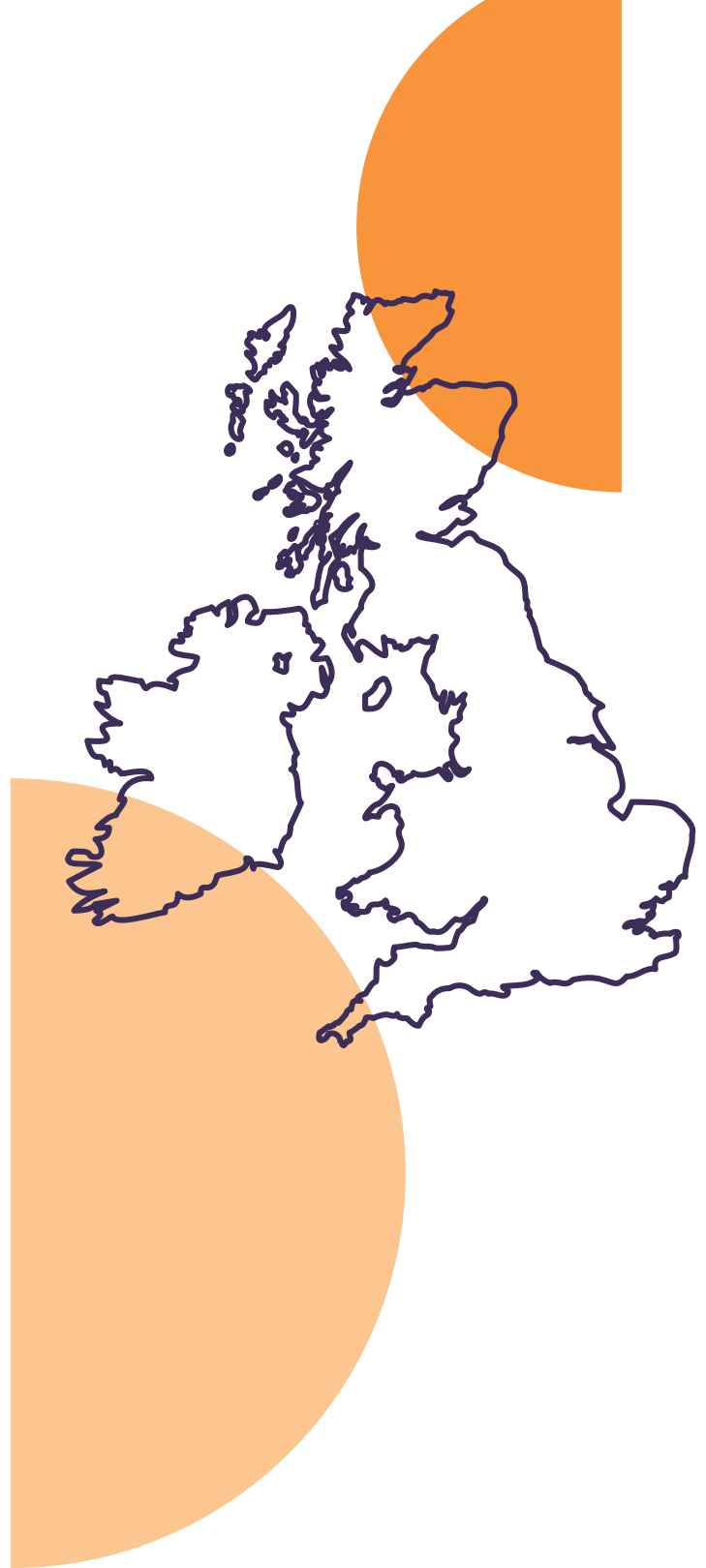


Imeachta for-rochtana maidir leis an mBreatimeacht

I mí Iúil, d'fhreastail ár Stiúrthóir um chúrsaí Breatimeachta agus idirnáisiúnta, John Shine, chomh maith le hionadaithe ó ghníomhaireachtaí eile na Roinne Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta agus ó Ranna Rialtais eile, ar imeachtaí for-rochtana maidir leis an mBreatimeacht i gcontaetha an Chabháin, Muineacháin, Dhún na nGall agus Dhún Dealgain. An tAire Heather Humphreys a bhí ina cathaoirleach ar na himeachtaí agus d'fhreastail os cionn 70 gnólacht bheag orthu. An aidhm a bhí leis na himeachtaí, faisnéis a sholáthar do ghnólahtai faoi na céimeanna praiticiúla nach mór dóibh a thógáil chun iad féin a ullmhú don Bhreatimeacht.



An tAire Heather Humphreys agus an Stiúrthóir um chúrsaí an Bhreatimeachta agus Idirnáisiúnta, John Shine, ag imeacht for-rochtana maidir leis an mBreatimeacht i Muineachán



Cás-Staidéar:

Forbairtí i bhfeidhmiú ár réimeas rialaithe cumaisc

Éifeachtúlachtaí a fheabhsú

Rinneadh athruithe móra sa réimeas cumaisc in Éirinn sa bhliain 2019. I ndiaidh an bhliain ba ghnóthaí riamh sa CCPC – 2018 – tháinig laghdú suntasach ar an líon cumasc ar tugadh fógra dúinn ina leith, mar thoradh ar chur i bhfeidhm na tairisí nua airgeadais níos airde maidir le cumasc an 1 Eanáir 2019. Tugadh fógra dúinn faoi 47 gcumasc i rith na bliana (laghdú 52% i gcomparáid le 2018). Theastaigh athbhreithniú sínte Chéim 1 ó naoi bhfógra agus theastaigh imscrúdú Chéim 2 ó dhá cheann díobh sin (mionsonraí thíos). Reáchtáladar ár gcéad nós imeachta um aighneacht ó bhéal maidir le fógra cumaisc le deich mbliana anuas chomh maith, Berendsen/Kings Laundry. D'eisíomar 49 gcinneadh, agus theastaigh tiomantais i leith cheithre cinn díobh chun ceadú a fháil.

Thosaíomar ag ullmhú do thabhairt isteach nós imeachta cumaisc simplithe nua chun próiseas cumaisc níos fearr a sholáthar do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí na hÉireann. I ndiaidh comhairliúchán poiblí, tá sé beartaithe againn nós imeachta cumaisc simplithe a rolladh amach in 2020. Creidimid go soláthrófar tuilleadh buntáistí do ghnólachtaí ó thaobh éifeachtúlachta leis sin, trí bhithin ualach laghdaithe maidir le fógraí agus amlínte níos tapúla maidir le cinntí.

Cumaisc Chéim 2

Bhain an chéad imscrúdú Chéim 2 in 2019 le hurlámhas aonair a bhí beartaithe a fháil maidir le MCD Productions Unlimited Company (MCD) ag LN-Gaiety Holdings Limited (LN-Gaiety). Is comhfhiontar idir Live Nation Music (UK) Limited (Live Nation) agus Gaiety Investments Unlimited Company (Gaiety) é LN-Gaiety. Tá gach ceann de MCD, LN-Gaiety, Gaiety agus Live Nation gníomhach ar leibhéal difriúil ar an slabhra soláthair maidir le himeachtaí ceoil bheo sa Stát. I ndiaidh deich mí de dhian-anailís agus comhairliúchán, cheadaíomar an éadail bheartaithe sin an 5 Iúil 2019, faoi

réir ag roinnt tiomantas atá ceangailteach ó thaobh dlí. Bhí anailís eacnamaíochta ar na margai a mbeadh éifeacht orthu agus fianaise ó thríú páirtithe ar gach leibhéal ar an slabhra soláthair an áireamh inár n-athbhreithniú. I rith an imscrúdaithe, d'aithníomar roinnt ábhar imní ó thaobh na hiomaíochta de a d'fhéadfadh teacht chun cinn mar gheall ar ghníomhaíochtaí na bpáirtithe ábhartha ag teacht salach ar a chéile. San áireamh sna hábhair imní sin bhí an tionchar is dócha a bheadh ar an iomaíocht mar thoradh ar éadálacha féilte nó oibritheoirí féilte amach anseo, an seans go ndéanfaí comhroinnt faisnéise fhrithiomaíoch, agus an seans go ndéanfaí frithbheart i gcoinne ionad imeachtaí beo neamhspleách i gcásanna ina roghnódh siad soláthróir seirbhísí ticéadaithe malartach. D'fhonn aghaidh a thabhairt ar na hábhair imní sin ó thaobh na hiomaíochta, chuir na páirtithe na tograí seo a leanas ar aghaidh chuig an CCPC:

- An CCPC a chur ar an eolas roimh ré maidir le togra ar bith chun urlámhas a fháil ar fhéile cheoil bheo nó ar oibritheoir féile cheoil bheo sa Stát, fiú sa chás nach gcomhlíonadh an t-idirbheart beartaithe na tairisí a bheadh infhógartha ar bhonn éigeantach don CCPC.
- Céimeanna a thógáil lena chinntiú nach mbeadh céannacht na n-ealaíontóirí a bheartódh poiblitheoirí neamhspleácha a chur chun cinn sa Stát, agus a nochtfaí d'ionad faoi úinéireacht, faoi oibriú nó faoi bhainistiú Live Nation i rith an phróisis áirithinte d'imeacht beo, roinnte go díreach nó go hindíreach idir Live Nation agus MCD.
- Gan imeachtaí beo a dhiúltú, agus gan bagairt iad a dhiúltú d'ionad neamhspleách imeachtaí beo mar thoradh ar rogha an ionaid sin ó thaobh conradh a dhéanamh le soláthróir príomhsheirbhísí ticéadaithe seachas Ticketmaster.
- Conradh nó idirbheartaíochtaí eile a dhéanamh a bhainfeadh le soláthar phríomhsheirbhísí ticéadaithe ag Ticketmaster do MCD ar bhonn "neamhthuilleamaíoch". Ciallaíonn sin nach mór do MCD agus do Ticketmaster araon feidhmiú go neamhspleách agus chun a leasa féin.

I ndiaidh dianbhreithniú agus dian-anailís a dhéanamh, mheas an CCPC gurbh leor agus gurbh éifeachtach na tiomantais sin chun aghaidh a thabhairt ar na saincheistanna iomaíochta a sainaithníodh.

Bhain an dara imscrúdú Chéim 2 le hurlámhas aonair a bhí beartaithe a fháil maidir le Kings Laundry Limited (Kings Laundry) ag Berendsen Ireland Limited (Berendsen). Is dhá cheann de na trí phríomhsholáthróir braillíní línéadaigh seachfhoinsithe ar cíos agus seirbhísí cothabhála do chustaiméirí cúraim sláinte sa Stát iad Berendsen agus Kings Laundry. Shainaithníomar saincheisteanna iomaíochta i rith ár n-imscrúdaithe, go sonrach cinn i ndáil leis an tionchar is dócha a bheadh ar phraghsanna agus ar cháilíocht na seirbhísí, de bharr an laghdú ar an líon soláthróirí a bheadh ar fáil do na custaiméirí atá agus a bheidh ann sa mhargadh cúraim sláinte. Bhí tiomantais atá ceangailteach ó thaobh dlí ag Berendsen a d'éileodh go ndíolfaí tacar conarthaí le custaiméirí cúraim sláinte le soláthróir oiriúnach sula bhféadfaí an t-idirbheart a chur i gcrích, conarthaí a bhí á seirbhísiú, ag an am. Cheadaigh an CCPC an t-idirbheart beartaithe faoi réir ag na tiomantais cheangailteacha sin lena chinntiú go mbeidh iomaíocht leordhóthanach fós ann sa mhargadh cúraim sláinte i ndiaidh don idirbheart beartaithe a bheith curtha i bhfeidhm. Ceapadh iontaobhaí monatóireachta, neamhspleách ó Berendsen, Elis agus Kings Laundry, chun formhaoirsiú a dhéanamh agus lena fhíorú go mbeidh na tiomantais arna leagan amach sa chinneadh comhlíonta sula bhféadfar an t-idirbheart a chur i bhfeidhm.



An chéad ionchúiseamh coiriúil in Éirinn a bhain le ‘beart a dhéanamh gan fógra a thabhairt’ i gcumasc

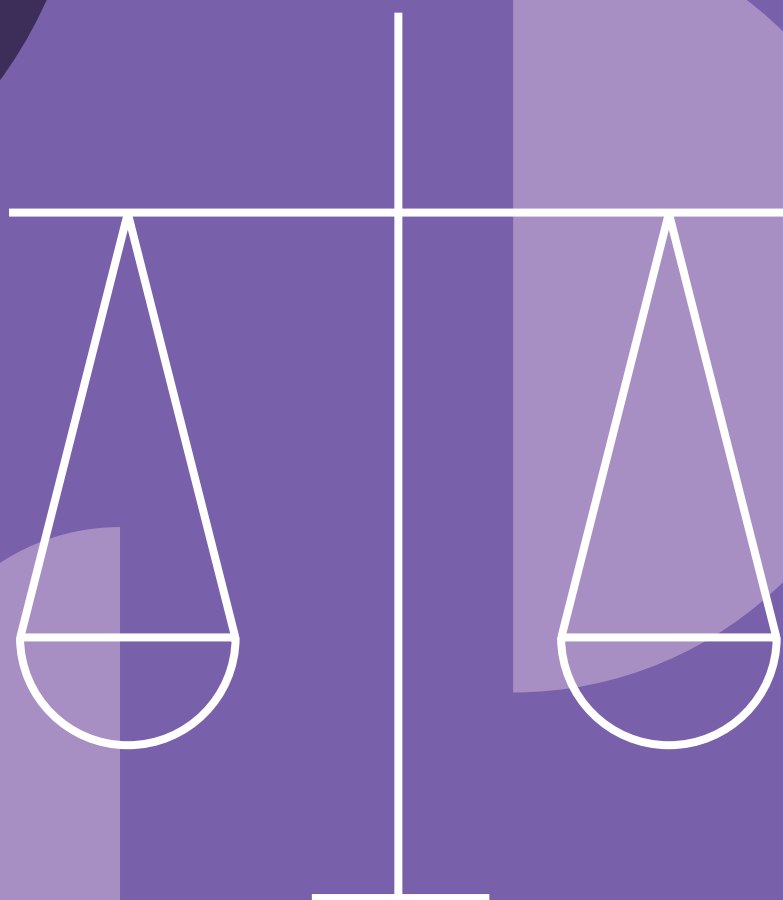
Ní hamháin gur cion coiriúil é éifeacht a thabhairt do chumasc gan imréiteach ceart a bheith aige, ach ciallaíonn sé freisin go bhfuil an cumasc ar neamhní. Féadfaidh iarmhairtí dlí tromchúiseacha a bheith aige sin, ní hamháin don chuideachta agus dá páirtithe leasmhara, ach dá cuid fostaithe, custaiméirí agus soláthróirí freisin. Sa bhliain 2017, d’osclaíomar imscrúdú agus d’ullmhaíomar comhad don Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí ar cás a d’fhéadfadh a bheith ag baint le ‘beart a dhéanamh gan fógra a thabhairt’. Bhí Armalou Holdings, trína fhochuideachta Spirit Ford Limited, i ndiaidh Lillis O’Donnell Motor Company Limited a éadail gan fógra a thabhairt dúinn. I mí Aibreáin 2019, phléadail Armalou Holdings ciontach i sé chúiseamh a d’eascair as a mhainneachtain fógra a thabhairt dúinn faoi idirbheart sular tugadh éifeacht dó, agus i mí na Bealtaine, phléadail Airfield Villas Limited (ar ar tugadh Lillis-O’Donnell Motor Company Limited roimhe), ciontach in éifeacht a thabhairt go neamhdhleathach do chumasc gnó gan fógra a thabhairt don CCPC ar dtús. Ba é sin an chéad imscrúdú coiriúil agus na chéad phléadálacha ciontach in Éirinn maidir le ‘beart a dhéanamh gan fógra a thabhairt’ i gcumasc.

Seisiún faisnéise lenár bpáirtithe leasmhara dlí

I mí na Nollag, thugamar cuireadh do pháirtithe leasmhara ón bpobal dlí chuig seisiún faisnéise. Reáchtálar an chéad seisiún faisnéise i mí na Nollag 2018. I ndiaidh aiseolas dearfach a fháil ó na daoine a d’fhreastail air, reáchtálar imeacht eile in 2019 chun tuilleadh forbairtí i rialú cumaisc a phlé, lenár áiríodh; treoirlinte maidir lenár nós imeachta simplithe chun fógra cumaisc a thabhairt, rochtain ar chomhaid i gcásanna cumais, tionchar na dtairis rialaithe nua maidir le cumasc agus an Breatimeacht.

Sprioc Straitéiseach 1

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



Buaicphointí

Tomhaltóirí a choinneáil sábháilte

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

Tarchur ón lucht Custaim

Le linn 2019, rinne an lucht Custaim tuairim is 663,000 aonad táirge a tharchur chuig an CCPC. Áiríodh ar na táirgí sin bréagáin éagsúla, spéaclaí gréine, fearais chistine, trealamh leictreonach TF amhail luchtairí/cuibheoirí, scúitair fhéinchothromaithe agus táirgí leictreacha ísealvoltais eile. I ndiaidh dúinn imscrúdú a dhéanamh, chinneamar nár chomhlíon tuairim is 30 mhír den lastas sin na riachtanais sa reachtaíocht um shábháilteacht táirgí agus, dá bharr sin, nárbh fhéidir iad a chur ar mhargadh na hÉireann. Astu sin, rinneadh 152,883 tháirge a athonnmhairiú nó a sheoladh lena ndíúscairt.

Cigireachtaí comhlíontachta réamhghníomhacha

Rinneamar cigireachtaí comhlíontachta réamhghníomhacha ar 10 n-áitreabh miondíola i rith na bliana agus ár gcumhachtaí faoi na Rialacháin Ísealvoltais 2016 á n-úsáid. I rith na gcigireachtaí, a ndearnadh gan fógra a thabhairt roimh ré, rinne foirne Oifigeach Údaraithe cigireacht ar tháirgí leictreacha agus thóg roinnt táirgí samplacha leo chun measúnú a dhéanamh orthu. Faireachas a dhéanamh ar chomhlíonadh agus cur leis an bhfeasacht faoin dlí maidir le sábháilteacht táirgí an cuspóir a bhí le cigireachtaí an CCPC. Mar thoradh ar na cigireachtaí sin, fuarthas go raibh cúig tháirge leictreacha ó thrí thrádálalí neamhchomhlíontach, agus tarraingíodh siar ón díolachán iad go léir, ar bhonn deonach.

I mí Lúnasa, scaoileamar píosa scannánaíochta de scriosadh 3,440 luchtair agus cuibheoir fabhtacha a bhí tarchurtha ag an lucht Custaim chuig an CCPC agus a fuarthas, i ndiaidh scrúdaithe, nach raibh siad ag cloí le caighdeáin sábháilteachta. Eisíodh an píosa scannánaíochta



Taispeántar an CCPC ag fáil réidh le breis is 3,000 luchtóir fóin agus ríomhairí glúine sa mhír seo.

chuig na meáin mar rabhadh do thrádálaithe go bhféadfadh caillteanas airgeadais don trádálaí leanúint as gan a áirithiú gur bhain táirgí na caighdeáin agus na rialacháin sábháilteachta ábhartha do na táirgí sin amach, ach rud níos tábhachtaí, go bhféadfadh a gcuid táirgí díobháil fhisiciúil a dhéanamh dá gcustaiméirí. Thug an CCPC foláireamh do thrádálaithe freisin nach mór dóibh na céimeanna riachtanacha a thógáil chun cloí le riachtanais sábháilteachta táirgí i ndiaidh an Bhreathimeachta.

Ghlacamar páirt i gcomhghníomhaíocht le 29 n-údarás faireachais mhargaidh eile chun imscrúdú a dhéanamh ar shábháilteacht 'bhréagáin shláthaigh' ar fud na hEorpa. Ceanníodh bréagáin shláthaigh agus seoladh



Baill foirne CCPC i mbun cigireachtaí sábháilteachta ar tháirgí.

iad chuig saotharlann lena dtástáil in aghaidh na gcaighdeán sábháilteachta táirge ábhartha, lenar áiríodh an méid bóróin sna bréagáin. Féadfaidh an iomarca bóróin an-diobháil a dhéanamh do leanaí. Mar chuid den chomhghníomhaíocht sin, tástáladh beagnach 200 bréagán sláthaigh agus bhí tuairim is 20% neamhchomhlíontach. Foilsíodh fógraí RAPEX (córas luathmhalartú faisnéise an AE) i leith na dtáirgí sin, agus d'eisigh an AE cumarsáidí chuig tomhaltóirí inar tugadh rabhadh dóibh faoin mbaol a bhaineann le bréagáin shláthaigh.

Ag dul i ngleic le coireacht feithicle

Faoi Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007, tá cosc ar thrádálaithe an dallamullóg a chur ar thomhaltóirí agus gluaisteáin a bhí i dtimpiste nó gluaisteáin ar baineadh leis an odaiméadar á ndíol acu. San áireamh le faisnéis mhíthreorach bheadh: léamh bréagach odaiméadair, gluaisteán nach bhfuil ródacmhainneach, feithicil atá díscríofa ag árachóir. Sa bhliain 2019, bhí dul i ngleic le coireacht mótarfeithicilí mar thosaíocht i gcónaí ag an CCPC. Thugamar faoi líon cigireachtaí gan fógra ar gharáistí gluaisteán ar fud na tíre agus bhaineamar úsáid as a gcuid cumhachtaí le dúshlán a thabhairt agus le gníomh forfheidhmithe a ghlacadh in aghaidh trádálaithe a bhí ag cur an dallamullóg ar thomhaltóirí. Go hachomair:

- Rinneamar ceithre chigireacht ar thrádálaithe feithicilí, trí cinn in Iarthar Bhaile Átha Cliath, mar chuid de chomhchigireacht gníomhaireachta le Biúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Choireacht Eacnamaíoch. Ba i Loch Garman a rinneadh an chigireacht eile.
- Sheirbheáladh trí Fhógra um Chomhlíonadh; dhá cheann ar Sam Campbell, ag trádáil mar The Car Crew. Ar Mybrook Motors Ltd. a seirbheáladh an tríú Fógra um Chomhlíonadh.
- I mí Feabhra, fuair an trádálaí gluaisteán, Kevin McGann, pianbhreith ceithre mhí ar fionraí i ndiaidh é a chiontú i bhfaisnéis bhréagach faoi ghluaisteán a thabhairt do thomhaltóir. Ceadaíodh an pianbhreith ar fionraí ar an gcoinníoll go n-íocfadh an tUasal McGann cúiteamh €7,405 leis an tomhaltóir a cheannaigh an gluaisteán. Ordaíodh don Uasal McGann €9,500 a

íoc freisin, ar chostais iomlána dlí agus imscrúdaithe an CCPC.

- I mí Iúil, fuaireamar ordú cúitimh a d'éiligh ar an trádálaí Mark Healy cúiteamh €8,277 a íoc le tomhaltóir. Gearradh fineáil €500 air freisin as a bheith rannpháirteach i gcleachtas míthreorach tráchtála.

Cosaint tomhaltóirí

Comhlíonadh leis an dlí maidir le cosaint tomhaltóirí a chinntiú

Mar chuid dár sainchúram maidir le cosaint tomhaltóirí, déanaimid cigireachtaí gan fógra chun faireachas a dhéanamh ar roinnt riachtanas dlí ó thaobh cosaint tomhaltóirí. Dirítear, sna cigireachtaí sin, ar dhíolacháin ar áitribh, seacháitribh agus ar chian-dhíolachán. Rinneamar roinnt seiceálacha comhlíontachta téamúla ar áitribh anuraidh, inar díriodh ar riachtanais phraghsála miondíola, idirghabhálaithe creidmheasa, shainmharcáil agus comhlíonadh na Rialachán maidir le hEarraí Grósaera, 2016. Rinneamar cigireacht ar 103 thrádálaí, agus dá bharr sin, eisíodh 32 Fhógra Íocaíochta Seasta agus 16 Fhógra um Chomhlíonadh maidir le sáruithe faoi leith.

Tá tuilleadh mionsonraí le fáil sa Liosta um Chosaint Tomhaltóirí in Aguisín 2 den tuarascáil seo.

Rabhadh do thomhaltóirí

D'éisigh an CCPC rabhadh do thomhaltóirí mí na Nollag i ndáil le a láithreán gréasáin, click.ie. Chuir an CCPC tús le himscrúdú i ndiaidh gearáin a fháil ó thomhaltóirí faoi fhadhbanna a bhí acu le seachadadh, aisíocaíochtaí agus táirgí fabhtacha.

An cuspóir a bhí leis an rabhadh, feasacht thomhaltóirí a ardú, ag tráth gnóthach den bhliain ag a mbíonn thomhaltóirí faoi bhrú, maidir leis an bhfaisnéis arna cur ar fáil ar an láithreán gréasáin sin agus iad a chur ar an eolas faoina gcearta maidir le ceannach ar líne. Bhí an t-imscrúdú fós ar siúl ag deireadh 2019.

Na Rialacháin maidir le Gnóthais Earraí Grósaera 2016

Tá an CCPC freagrach as na Rialacháin maidir le Gnóthais Earraí Grósaera 2016 a fhorfheidhmiú. Baineann na Rialacháin le miondíoltóirí agus mórdíoltóirí bia agus dí in Éirinn a bhfuil láimhdeachas os cionn €50 milliún ar fud an domhain acu, nó atá mar chuid de ghrúpa cuideachtaí gaolmhara, ar a dtugtar Gnóthais Earraí Grósaera Ábhartha (GEGÁ). Rinne an CCPC faireachas ar chur isteach na dTuarascálacha Bliantúla maidir le Comhlíonadh (TBC) ó GEGÁ agus rinne siad cigireachtaí ar an láthair chun comhlíonadh na Rialachán a sheiceáil. Sa bhliain 2019, chinntigh an CCPC gur chuir gach GEGÁ a TBC isteach de réir na spriocdhátaí riachtanacha agus gur sholáthair siad an fhaisnéis ba gá, mar a éilítear faoin reachtaíocht ábhartha. Ní mór do GEGÁ an méid seo a leanas a chur ina TBC: a gcuid soláthróirí, a gcomhlíonadh leis na Rialacháin, sárú ar bith a tharla agus breacchuntas ar an tslí ar chuir siad oiliúint ar a bhfoirne maidir leis na Rialacháin.



Sa chás nach raibh an CCPC sásta leis an méid mionsonraí sa TBC, rinneamar teagmháil leis an GEGÁ lena chinntiú gur thuig siad a gcuid oibleagáidí go hiomlán agus gur sholáthar siad na mionsonraí a bhí riachtanach faoi na Rialacháin. Chomh maith leis sin, rinneamar cigireachtaí ar an láthair i roinnt GEGÁ, a raibh athbhreithniú ar roinnt conarthaí chun comhlíonadh na Rialachán i gceist leis. Mar chuid dá ról, déanaimid imscrúdú ar ghearáin a fhaightear i ndáil le sáruithe líomhnaithe ar na Rialacháin. Ní bhfuarthas aon ghearán den sórt sin sa bhliain 2019 agus táimid den tuairim go bhfuil an t-athbhreithniú mionsonraithe ar na TBCanna, chomh maith leis na cigireachtaí ar an láthair, rithábachtach lena chinntiú go dtuigeann GEGÁ a gcuid oibleagáidí faoi na Rialacháin agus go gcloíonn siad leo.

Ár gcuid oibre cosanta thomhaltóirí san Eoraip

Tá an Líonra Comhoibrithe um Chosaint an Tomhaltóra (CCT) de chuid an AE, atá ar bun ón mbliain 2006, comhdhéanta d'údaráis náisiúnta, an CCPC ina measc, atá freagrach as an dlí maidir le cosaint thomhaltóirí de chuid an AE a fhorfheidhmiú i dtíortha AE LEE.

Faoi chreat an CCT, féadfaidh údarás ar bith i dtír ina bhfuil seans gur briseadh an dlí maidir le cosaint thomhaltóirí iarraidh ar a chomhpháirtí sa tír ina bhfuil an trádálaí lonnaithe gníomh a ghlacadh chun deireadh a chur leis an sárú sin ar an dlí. Féadfaidh údaráis foláireamh a thabhairt dá chéile freisin faoi sháruithe a d'fhéadfadh scaipeadh chuig tíortha eile agus, le tacaíocht ón gCoimisiún Eorpach, féadfaidh údaráis a gcuir chuige ar chur i bhfeidhm an dlí maidir le cosaint thomhaltóirí a chomhordú, d'fhonn dul i ngleic le sáruithe forleathana.

Tá níos mó agus níos mó trádálaithe ag oibriú in go leor Ballstát agus tá níos mó agus níos mó thomhaltóirí ag ceannach táirgí agus seirbhísí ó thrádálaithe i dtíortha eile den AE. Lena chinntiú go mbeadh an Líonra CCT réidh chun aghaidh a thabhairt ar na hathruithe sin, ghlac an AE le Rialachán nua sa bhliain 2017. Tiocfaidh éifeacht leis i mí Eanáir 2020. Leis an Rialachán nua, déanfar an Líonra CCT a neartú agus cinnteofar go mbeidh sé ar chumas údaráis náisiúnta comhoibriú lena chéile agus thomhaltóirí a chosaint ar fud an AE. Beidh ról lárnach ag an CCPC, mar an t-aon Oifig Idirchaidrimh d'Éirinn, ó thaobh an Rialachán nua a chur i bhfeidhm.

Mar chuid dár gcuid oibre leanúnaí sa Líonra CCT agus mar ullmhúchán don Rialachán nua, thug an CCPC faoi roinnt gníomhaíochtaí sa bhliain in 2019. Áiríodh orthu sin:

- Aonad nua saintiomnaithe a bhunú, chun ullmhú don Rialachán nua agus lena chinntiú go gcomhlíonfaidh an CCPC a chuid oibleagáidí faoin gcreat reatha CCT agus faoin gcreat nua.
- Mar chuid dár n-ullmhúchán chun tús a chur leis an Rialachán CCT nua, d'oibríomar go dlúth leis an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta i rith 2019. Reáchtálar dhá chruinniú le húdaráis inniúla ábhartha eile in Éirinn, údaráis a ndéanfaimid caidreamh díreach leo faoi na Rialacháin nua.
- Bhíomar rannpháirteach i 'gcuardach' bliantúil an CCT san Eoraip. Is ionann an cuardach ag sraith de sheiceálacha faireachais mhargaidh a dhéanann an Líonra CCT ar fud na hEorpa. Sa bhliain 2019, dhírigh an cuardach ar sheachadadh earraí a cheannaítear ar líne. Taispeántar leis na seiceálacha sin cibé an bhfuil trádálaithe ag cloí lena gcuid oibleagáidí faoin dlí maidir le cosaint tomhaltóirí. Sa chás go léiríonn na seiceálacha sárúithe a d'fhéadfadh a bheith ann, baineann an CCPC úsáid as a chumhachtaí lena chinntiú go ndéantar gníomh leigheasta.
- Leanamar de chaidreamh a dhéanamh le húdaráis um chosaint tomhaltóra na Fraince (DGCCRF) agus de thacú leis, i ndáil le gearáin ó cheannaitheoirí Éireannacha ó thaobh aiséil réadmhaoine sa Fhrainc. D'oibrigh an CCPC chun faisnéis a bhailiú ó bhreis agus 150 gearán a rinne tomhaltóirí Éireannacha agus chuir an fhaisnéis riachtanach ar fáil don DGCCRF chun tacú lena imscrúdú. De bharr go raibh tionchar ag an saincheist sin ar thomhaltóirí i ndlínsí eile, táimid fós i mbun idirchaidrimh leis an Údaráis Iomaíochta agus Margai (CMA) sa Ríocht Aontaithe faoin saincheist sin.
- Fuaireamar cúig iarraidh maidir le forfheidhmiú agus dhá iarraidh maidir le faisnéis trí bhithin an Líonra CCT. Bhain siad sin le sárúithe a d'fhéadfadh a bheith ann maidir le cosaint tomhaltóirí. Rinneamar gníomh de réir na hiarrataí sin, chomh maith leis na cinn a fuarthas sna blianta roimhe sin agus dhúnamar 10 n-iarraidh maidir le forfheidhmiú.
- Thugamar rannchuidiú gníomhach le hobair leanúnach an Líonra CCT, trí bhithin freastal ar chruinnithe Coiste agus ar go leor cruinnithe den ghrúpa oibre agus saincheisteanna cosanta tomhaltóra in earnálacha éagsúla a scrúdú. Mar chuid dár gcuid oibre, bhíomar rannpháirteach i roinnt comhghníomhartha a bhain le gníomhaíochtaí trádálaithe thar roinnt Ballstát. Bhí torthaí rathúla i ndáil le hardáin agus trádálaithe eile ar líne; i ndiaidh gnímh chun téarmaí seirbhíse roinnt oibritheoirí meán sóisialta a chur i gcomhréir le dlí an AE maidir le tomhaltóirí. Sa bhliain 2019, rinne Facebook uasdátú ar a théarmaí seirbhíse, rud a chabhraigh le míniú a thabhairt do thomhaltóirí ar an tslí a n-úsáideann an chuideachta sonraí chun próifíil a fhorbairt agus chun fógraíocht a shaindiriú. Chomh maith leis sin, i ndiaidh comhghnímh ón Líonra CCT, thug Airbnb roinnt athruithe isteach, lena áiríodh feabhas a chur ar an tslí a gcuireann sé praghsanna i láthair agus comhaontú maidir le feabhas a chur ar chothroime a théarmaí seirbhíse.

Dlí na hIomaíochta a chomhlíonadh

Imscrúdú maidir le soláthar poiblí

Féadfaidh cairtéil, ina ndéanann gnólachtaí a thairgeann na hearraí nó na seirbhísí céanna comhaontú gan dul in iomaíocht lena chéile, nó praghsanna a shocrú, féadfaidh siad díobháil shuntasach a dhéanamh don iomaíocht agus do thomhaltóirí. Féadfaidh camastail tairiscintí sa soláthar poiblí an-díobháil a dhéanamh mar gheall go bhféadfaidh sí ardú saorga a chur ar phraghsanna agus, ar deireadh, costais níos airde a chruthú do cháiniocóirí, agus féadfaidh sí cáilíocht na seirbhísí arna soláthar ag an Stát a laghdú. Tugann an CCPC tosaíocht do na himscrúduithe sin.

Sa bhliain 2016, i ndiaidh gearán a fháil, d'oscail an CCPC imscrúdú ar chamastail tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith ann maidir le soláthar seirbhísí iompair arna maoiniú go poiblí in áiteanna áirithe i gcúigí Mumhan agus Laighean. Mar chuid den imscrúdú sin, rinne an CCPC iarratas chuig na Cúirteanna Dúiche ábhartha le haghaidh barántas cuardaigh chun fianaise a bhain leis an imscrúdú

a bhailiú ag suíomhanna sainaitheanta. Agus na barántais sin á bhfeidhmiú aige, rinne an CCPC 22 chuardach i dTiobraid Árann, Port Láirge, Luimneach agus Cill Chainnigh. Ba iad oifigigh údaráithe ón CCPC agus comhaltaí an Gharda Síochána, Bleachtaire Sáirsint as Biúró Náisiúnta an Gharda Síochána um Choireacht Eacnamaíoch ina measc, a rinne na cuardaigh. Sa bhliain 2019, tarchuireadh comhad chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí mar thoradh ar imscrúdú cuimsitheach a bhain le líon mór páirtithe agus línte fiosrúcháin.

Imscrúduithe leanúnacha agus comhlíonadh

Tá an CCPC freagrach as dlí iomaíochta na hÉireann agus an AE a fhorfheidhmiú. Déanaimid sin trí bhithin tabhairt faoi imscrúduithe agus, nuair is cuí, gníomhartha forfheidhmithe a thionscnamh – lena n-áirítear imeachtaí sibhialta agus coiriúla trí na cúirteanna.

Sa bhliain 2019, bhí roinnt imscrúduithe iomaíochta dlí sibhialta gníomhacha ag an CCPC, lena áiríodh ceann amháin ar chomharthaíocht praghsanna a d'fhéadfadh a bheith ann sa mhargadh árachais gluaisteach agus ceann eile i ndáil le soláthar ticéad agus oibriú seirbhísí ticéadaithe d'imeachtaí beo, a chiallaíonn saincheisteanna amhail socruithe eisiacha, aisiocaíochtaí agus muirir sheirbhíse ag oibritheoirí a phléann le soláthar ticéad agus seirbhísí ticéadaithe. I rith an dá imscrúdú, fuarthas na mílte ríomhphost agus doiciméad leictreonach agus tionóladh roinnt éisteachtaí toghairme inar tugadh fianaise faoi mhionn. Anuraidh, rinneamar tuilleadh anailise leithne ar an bhfaisnéis a fuarthas, fuaireamar tuilleadh doiciméad trí bhithin iarrataí foirmiúla agus neamhfhoirmiúla agus leanamar orainn le roinnt línte fiosrúcháin leis an líon mór páirtithe a raibh baint acu le gach imscrúdú.

Rinneamar caidreamh le roinnt gnólachtaí agus comhlachais trádála freisin le linn na bliana, chun aird a tharraingt ar ábhair imní a d'fhéadfadh a bheith ann maidir leis an iomaíocht agus chun comhlíonadh dlí na hiomaíochta a chinntiú.

Mar shampla:

- I mí Feabhra 2019, d'eisiomar litir chuig Banc na hÉireann i ndiaidh tráchtairíochta poiblí a dhealraigh sé gur thug sí le tuiscint go raibh ardú le cur ar rátaí morgáiste. Chuireamar ár

n-imní in iúl go bhféadfadh comharthaíocht praghsanna a bheith i ráitis den sórt sin, rud atá in aghaidh dlí na hiomaíochta, mar gheall go bhféadfadh siad deis a thabhairt d'iomaítheoirí i margadh faoi leith a n-iompar a athrú go straitéiseach mar fhreagairt orthu. Dhearbhaigh Banc na hÉireann don CCPC go raibh sé go hiomlán ar an eolas faoina chuid oibleagáidí faoi dlí na hiomaíochta, agus gur ghlac sé dáiríre leo.

- Thugamar caidreamh leis an gCoimisiún le Rincí Gaelacha (CLRG), i ndáil lena rialacha incháilitheachta maidir le cur isteach ar chomórtais rince Gaelach, chun críche go rathúil. Rinne an CLRG caidreamh cuiditheach leis an CCPC le linn an phróisis agus chomhaontaigh sé sa bhliain 2019 a rialacha a athrú chun comhlíonadh dlí na hiomaíochta a chinntiú. [competition law](#).

Gearáin maidir le dlí na hiomaíochta san earnáil mairteola

Fuaireamar os cionn 200 gearán anuraidh i ndáil le saincheisteanna iomaíochta san earnáil mairteola. Tá an CCPC ar an eolas faoi na deacrachtaí atá os comhair fheirmeoirí mairteola sa Stát. Is maith is eol dúinn freisin gur shainaithin feirmeoirí mairteola agus an CCPC féin dlí na hiomaíochta mar bhacainn agus mar réiteach féideartha ar na deacrachtaí sin.

Ba iad na príomhshaincheisteanna a cuireadh in iúl don CCPC i ndáil leis an earnáil mairteola:

- Tuairiscíodh go raibh praghsanna comhchosúla in aghaidh an chileagraim á dtairiscint ag próiseálaithe mairteola d'fheirmeoirí mairteola sna monarchana próiseála mairteola ar fad, agus an t-imní a bhí ar na feirmeoirí, gur léiriú é sin ar chairtéal á fheidhmiú ag próiseálaithe mairteola.
- Go bhfuil na critéir cháilíochtúla chun bónais "sonraíochta" a íoc atá á gcur i bhfeidhm ag próiseálaithe mairteola ag cur srian ar an iomaíocht.
- Go gcuireann feidhmiú lotaí beathaithe an iomaíocht as a riocht.
- Gur ann do mhonaplacht san earnáil próiseála scairtí sa Stát.



Caidreamh a dhéanamh le gnólachtaí chun comhlíontacht a bhaint amach

Is ceann dár dtosaíochtaí straitéiseacha é clár de ghníomhaíochtaí comhlíontachta a dhíríonn ar ghnólachtaí a fhorbairt a mbeidh mar aidhm leis cur leis an eolas ar an dlí um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí. Sa bhliain 2019, rinneamar cuir i láthair agus d'fhreastalaíomar ar imeachtaí éagsúla, agus d'fhoilsíomar faisnéis chun cabhrú le gnólachtaí cloí leis an reachtaíocht um iomaíochta agus cosaint tomhaltóirí.

Mar thoradh air sin, chuir an CCPC tús le measúnú mionsonraithe agus fairsing ar an bhfaisnéis ar fad a bailíodh. Ghlacamar céimeanna éagsúla chun faisnéis agus fianaise a fháil d'fhonn measúnú a dhéanamh ar na hábhair imní a cuireadh in iúl sna gearáin agus lena chinneadh cibé an bhfuil go leor fianaise ann ar shárú ar dhlí na hiomaíochta chun tuilleadh gníomhaithe a dhéanamh. Áiríodh ar na céimeanna sin:

- Taighde fairsing a dhéanamh agus faisnéis foinse oscailte a bhailliú.
- Bualadh le feirmeoirí mairteola aonair agus lena n-ionadaithe.
- Bualadh le roinnt comhlachtaí poiblí agus saineolaithe tionscail, lena n-áirítear Teagasc, Bord Bia agus an Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara ("RTBM").
- Comhairliúchán a dhéanamh leis an gCoimisiún Eorpach chun coinníollacha margaidh ar fud an AE a phlé..

Cé go leanfar leis an obair sin in 2020, dealraíonn sé nach dtagann formhór na saincheistanna a ardaíodh faoi shainchúram an CCPC, nó dhlí na hiomaíochta go ginearálta.



Baill foirne CCPC ag freastal ar an imeacht 'Taking Care of Business' i mBaile Átha Luain

Taking Care of Business

Tugadh cuireadh, i mí Dheireadh Fómhair, d'úinéirí gnólachtaí beaga nó dóibh siúd atá ag smaoineamh ar a ngnó féin a thosú, d'imeacht saor in aisce – Taking Care of Business. Is imeacht bliantúil é Taking Care of Business arna eagrú ag ár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, a thugann deis d'úinéirí gnólachtaí agus gnólachtaí nuathionscanta bualadh le comhlachtaí stáit, lena n-áirítear an CCPC, agus chun faisnéis agus comhairle áisiúil a fháil.

Is é atá mar chuspóir ag an imeacht:

- Cabhrú le daoine aonair agus gnólachtaí tuiscint a fháil ar na príomhrialacháin a bhfuil tionchar acu orthu.
- Deis a chur ar fáil chun bualadh le saineolaithe ó raon leathan comhlachtaí poiblí.
- Eolas a fháil faoi na tacaíochtaí atá ar fáil do ghnólachtaí.

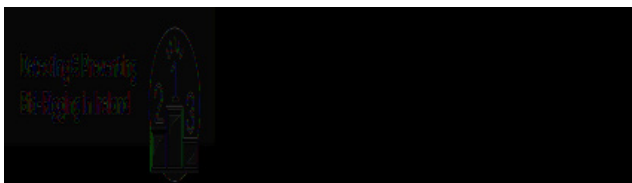
Thug an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, Heather Humphreys, TD, an príomh-aitheasc. Rinne Doireann Sweeney, Ceann Sheirbhíis Corparáideacha agus Chumarsáid le Páirtithe Leasmhara, cur i láthair ar ról an CCPC, ar an dli ábhartha um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí agus ar an tslí ar féidir linn cabhrú le gnólachtaí.



Treoir do Mhiondíoltóirí – Táirgí Leictreacha

Treoir do Mhiondíoltóirí – Táirgí Leictreacha

D'eisiomar treoir agus seicliosta ina raibh an fhaisnéis a theastaíonn ó ghnólachtaí agus táirgí leictreacha á n-allmhairiú nó á ndíol in Éirinn acu. Míniú sa Treoir do Mhiondíoltóirí na príomhoibleagáidí sábháilteachta atá ar ghnólachtaí sula n-allmhairíonn nó sula ndíolann siad táirgí leictreach. Scaipeadh an treoir ar ghnólachtaí a ndearnadh cigireacht orthu, mar chuid dár n-obair réamhghníomhach, ag imeachtaí éagsúla i rith na bliana.



Cur le feasacht ar chamastail tairiscintí

Cuireann camastail tairiscintí an próiseas tairisceana iomaíoch as a riocht agus féadfadh tairiscintí ar phraghsanna atá ard go saorga Conradh a fháil dá bharr. Sa soláthar poiblí, is é an cáiniocóir a bhíonn thíos leis. Ní fhaigheann an Rialtas ná an cáiniocóir luach ar airgead ach amháin trí bhíthin phróisis tairisceana chothroma agus iomaíocha. Sa bhliain 2019, d'oibrigh an CCPC le gníomhaireachtaí agus eagraíochtaí Stáit

chun cur leis an bhfeasacht ar na comharthaí ar chamastail tairiscintí. Mar chuid de sin, rinneamar cur i láthair ag an gcúrsa 'Teastas i Soláthar Poiblí' de chuid Public Affairs Ireland. Cuireann an CCPC aoichainteoirí ar fáil don chúrsa sin go rialta. Is é an aidhm a bhíonn lenár gcuir i láthair, cur leis an bhfeasacht ar chamastail tairiscintí i measc na bhfreastalaithe ó údarais áitiúla agus ó chomhlachtaí poiblí eile agus iad a chur ar an eolas faoi ról an CCPC ina leith.

New Rules for Gift Vouchers

What businesses need to know



Comisión um Iomparáid agus Cosaint Tomhaltóirí
Competition and Consumer Protection Commission

New rules have come into effect concerning gift vouchers. Here are some of the main changes that you need to be aware of:



Your gift vouchers cannot have an expiry date less than 5 years from the date of purchase

You must provide a record of the expiry date to your customers in writing e.g. on paper or by email





Customers cannot be limited to spending the full voucher amount in one transaction nor can you limit the amount of vouchers used in a single transaction

For more information visit www.ccpc.ie

Reachtaíocht nua maidir le dearbháin bhronntanais

Tháinig éifeacht le reachtaíocht nua maidir le dearbháin bhronntanais, an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí (Dearbháin Bhronntanais) 2019, an 2 Nollaig, 2019. Cuirtear leasú ar an Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 san Acht agus is é an CCPC an comhlacht forfheidhmithe.

De bharr go mbeidh tionchar suntasach ag an reachtaíocht nua ar go leor gnólachtaí ar fud na tíre, thosaíomar feachtas comhlíontachta gnó i mí na Nollag chun cabhrú le gnólachtaí tuiscint a fháil ar na hathruithe a d'fhéadfadh a bheith le déanamh acu mar thoradh ar na dlíthe nua sin. Chomh maith le heisiúint do na meáin a chur amach, chruthaíomar físghrafaic shimplí agus d'eisiomar í chuig grúpaí ionadaíocha ar ghnólachtaí móra, Oifigí Fiontair Áitiúla agus Comhlachais Tráchtála ar fud na tíre.

Sprioc Straitéiseach 1

Achoimre ar ár gcuid oibre

- Imscrúduithe Coiriúla ar dhlí na hiomaíochta:
 - » Bhain an CCPC an chéad chiontú coiriúil in Éirinn amach maidir le 'beart a dhéanamh gan fógra a thabhairt i gcumasc (cumasc infhógartha) agus baineadh dhá phléadail chiontach amach.
 - » Tarchuireadh comhad chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí i ndáil le camastail tairiscintí a d'fhéadfadh a bheith ann i soláthar sheirbhísí iompair arna maoiniú go poiblí in áiteanna áirithe i gcúigí Mumhan agus Laighean.
- Imscrúduithe ar dhíolachán ghluaisteáin a bhí i dtimpiste nó gluaisteáin ar baineadh leis an odaiméadar:
 - » Tionscnaíodh ionchúisimh in aghaidh thrádálaithe feithiclí.
 - » Seirbheáladh trí Fhógra um Chomhlíonadh
 - » Rinneadh ceithre chigireacht ar thrádálaithe feithiclí agus trí chuardach faoi bharántas ar thrádálaithe faoi bhréagrioct.
 - » Ciontaíodh dhá thrádálaí i gcleachtais tráchtála mhithreoracha a dhéanamh, faoi alt 24 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí.
- Imscrúduithe sibhialta ar dhlí na hiomaíochta:
 - » Leanadh leis an imscrúdú foirmiúil ar iompar líomhnaithe Restaurants Association of Ireland (RAI). Cuireadh tús leis an imscrúdú sin sa bhliain 2018 i ndiaidh roinnt míonna de chaidreamh leis an RAI, nár éirigh leis, chun comhlíonadh deonach le dlí na hiomaíochta a áirithiú.
 - » Leanadh le himscrúduithe sna hearnálacha ticéadaithe agus árachais gluaisteáin. Bailíodh tuilleadh faisnéise agus rinneadh anailís uirthi.
 - » Dúnadh imscrúdú ar shocrúithe ceannaigh eisiacha líomhnaithe idir

fochuideachta CRH, Irish Cement Limited, agus dáileoirí miondiola málaí stroighne. Rinne an CCPC imscrúdú fairsing agus bhailigh siad roinnt doiciméad, ach ní bhfuarthas fianaise leordhóthanach ar shárú ar dhlí na hiomaíochta chun údar a thabhairt le gníomhú breise.

- » Osclaíodh imscrúdú foirmiúil ar iompar líomhnaithe mhórdhioltóir troscán sa Ríocht Aontaithe a d'éiligh ar a mhiondioltóirí in Éirinn gach praghsanna níos ísle ná Pragas Miondiola Molta an mhórdhioltóra a ghearradh. Líomhnaíodh freisin gur chuir an mórdhioltóir srian ar chumas na miondioltóirí ainm branda, íomhánna branda agus cóid mhíreanna an mhórdhioltóra a úsáid, agus iad ag díol táirgí ar líne. Bhí an t-imscrúdú fós ar siúl ag deireadh 2019.
- Cigireachtaí sábháilteachta táirgí agus imscrúduithe:
 - » Rinneadh imscrúdú ar 394 fhógra aisghairme RAPEX a bhain le táirgí a bhí faoi réir ag aisghairm faoi shainchúram sábháilteachta táirgí an CCPC agus a bhí le díol in Éirinn. Foilsíodh na himscrúduithe sin. Thug an CCPC freagra ar 149 gcinn de na fógraí sin agus chuir dhá fhógra aisghairme RAPEX ar aghaidh go réamhghníomhach.
 - » Rinneadh cigireacht ar 75 lastas arna dtarchur ag an lucht Custaim chun measúnú a dhéanamh ar chomhlíonadh táirgí faoi shainchúram sábháilteachta táirgí an CCPC. Áiríodh ar na 75 lastas tuairim is 663,000 aonad de tháirgí a d'fhéadfadh a bheith fabhtach. Bhí 30 ceann den lastas sin neamhchomhlíontach agus mar sin ní fhéadfaí iad a chur ar mhargadh na hÉireann le díol. Rinneadh 152,883 tháirge a ath-onnmhairiú nó a scriosadh.
 - » Rinneadh dhá fheachtas faireachais mhargaidh réamhghníomhacha. Bhí 10 gcigireacht ar áitribh mhiondioltóirí i gceist le ceann amháin díobh. Bhí cigireachtaí ar stáinníní Nollag san áireamh sa cheann eile.

- » Cuireadh 125 ghearán ó thomhaltóirí ar aghaidh chuig ár Rannán Sábháilteachta Táirgí lena n-imscrúdú.
- Scrúduithe cumaisc:
 - » Fógraíodh 47 gcumasc in 2019 (laghdú 52% ar 2018).
 - » Rinneadh 49 gcinneadh, ar theastaigh tiomantais i leith cheithre cinn chun imréiteach a áirithiú.
 - » Naoi n-imscrúdú sínte Chéim 1, ar theastaigh imscrúdú Chéim 2 i leith dhá cheann.
- An dlí maidir le cosaint tomhaltóirí, faireachas ar chomhlíontacht agus gníomhaíocht fhorfheidhmithe:
 - » Rinneamar cigireachtaí ar áitribh trádálaithe ar fud na hÉireann chun comhlíonadh faoin dlí maidir le cosaint tomhaltóirí a sheiceáil. Sa bhliain 2019, rinneamar 99 gcigireacht agus sheiceáladar comhlíonadh i réimsí éagsúla, ina measc praghsáil, idirghabhálaithe creidmheasa agus hallamharcáil.
 - » Fuaireamar 32 Fhógra Íocaíochta Seasta ó thrádálaithe agus d'eisíomar 19 bhFógra um Chomhlíonadh i ndáil le sárúithe ar an dlí maidir le cosaint tomhaltóirí.
 - » Fuaireamar cúig iarraidh ar fhorfheidhmiú agus dhá iarraidh ar fhaisnéis trí bhithin an Líonra CCT, a bhain le sárúithe a d'fhéadfadh a bheith ar chosaint tomhaltóirí. Dhúnamar 10 n-iarraidh ar fhorfheidhmiú a fuarthas tríd an Líonra CCT.
- Gníomhaíochtaí rialála eile:
 - » Tá an CCPC freagrach as an liosta eintiteas Réiteach Díospóide Malartach (RDM) a dtugtar fógra ina leith agus d'oibrigh sé chun an fháil ar phróisis ardchaighdeán agus neamhspleácha RDM a chur chun cinn do thomhaltóirí sa bhliain 2019. D'fhéachamar leis an líon eintiteas RDM in Éirinn a ardú agus rinneamar caidreamh le roinnt eagraíochtaí le linn na bliana chun iad a

spreagadh iarratas a dhéanamh agus aistriú ina n-eintitis RDM a dtugtar fógra ina leith.

- » Déanann an CCPC faireachas réamhghníomhach ar Rialachán an Limistéir Aonair d'Íocaíochtaí Euro (SEPA) agus déanann caidreamh le trádálaithe lena chinntiú go gcomhlíonann siad a gcuid oibleagáidí faoi SEPA. Is é an CCPC an t-údarás inniúil in Éirinn inar thomhaltóir é an t-íocaí agus inar thrádálaí é an t-íocóir, agus inar thomhaltóirí é an t-íocóir agus inar thrádálaí é an t-íocaí. Cinntíonn sin go mbaineann tomhaltóirí tairbhe as a bheith in ann íocaíochtaí in euro a dhéanamh le cuntais áit ar bith eile in SEPA, agus glacadh le hiocaíochtaí den sórt sin freisin. Sa bhliain 2019, rinne an CCPC athbhreithniú ar 79 ngearán ar leithligh maidir le SEPA agus rinne sé caidreamh go díreach le trádálaithe i ndáil le saincheistanna SEPA.
- » Fuarthas 861 iarratas agus eisíodh 840 údarú d'idirghabhálaithe creidmheasa agus trí cheadúnas do gheallbhróicéirí.



Sprioc Straitéiseach 2

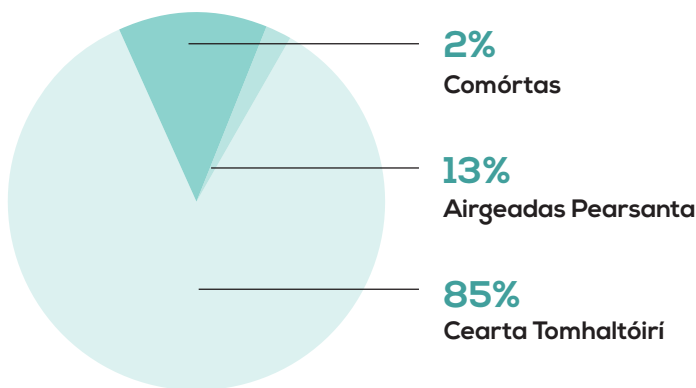
Déanfaimid tomhaltóirí a chumasú chun
cuidiú leo cinní feasacha a dhéanamh.



Buaicphointí Líne chabhrach do tomhaltóirí

Ar cheann de na bealaí a gcuidimid le tomhaltóir, tá faisnéis a chur ar fáil dóibh maidir lena gcuid cearta agus le táirgí airgeadais pearsanta agus le seirbhísí trínár líne chabhrach tiomanta. Sa bhliain 2019, chuireamar faisnéis ar fáil go díreach do 41,589 dtomhaltóir agus gnólacht ar shaincheisteanna a bhain lena gcearta tomhaltóra, táirgí agus seirbhísí airgeadais phearsanta agus saincheisteanna iomaíochta.

Is féidir na teagmhálacha a fuaireamar a bhriseadh síos ina trí chatagóir:



Bristear síos na cúig chatagóir ba mhinice a tháinig chun cinn maidir le saincheisteanna cearta tomhaltóirí sa chairt thíos.

- Tá cuideachtaí teileachumarsáide chun cinn i gcónaí
 - » Fuaireamar 4,114 theagmháil a bhain le hearnáil na teileachumarsáide. Bhain os cionn aon trian dóibh sin le lámhghléas fón póca (1,246 theagmháil), agus ina ndiaidh sin bhí seirbhísí fón póca (704 theagmháil) agus spraoi ilchineálach (576 theagmháil).
- Ardú 32% ar theagmhálacha maidir le fearas tí
 - » Fuarthas 2,036 theagmháil i ndáil le fearas tí, ardú 32% ar 2018. Teagmhálacha a bhain le haisghairm táirgí (333 theagmháil) ab ea i bhformhór an ardaithe sin.

“Ghlaoigh tomhaltóir chun buíochas a ghabháil leis an CCPC as an bhfaisnéis ar tugadh dó faoina ghluaisteán lochtach. Fuair an tomhaltóir aisíocaíocht iomlán ar litir gearáin an CCPC a sheoladh chuig an trádálaí.”

– Aiseolas ó dhuine a ghlaoigh ar an líne chabhrach

Na 5 Theagmháil Ba Mhinice Maidir Le Cearta Tomha

Teileachumarsáid	4114
Feithiclí & Iompar Pearsanta	3991
Éadaí/Bróga/Oiriúintí	2151
Fearas Tí	2036
Tógáil Tithe/Cothabháil/Feabhsúcháin	2031

Tá briseadh síos ar na cúig chatagóir ba mhinice a tháinig chun cinn maidir le saincheisteanna airgeadais phearsanta sa chairt thíos.

Na 5 Theagmháil Ba Mhinice Maidir Le Hairgeadas Pearsanta In 2019	
Morgáistí & Scaoileadh Cothromais	924
Árachas Gluaisteáin	897
Cuntais Reatha	364
Iasachtaí	351
Árachas Iasmuigh de phríomhréimsí e.g. árachas gutháin	233

- Morgáistí agus scaoileadh cothromais – an líon ab airde teagmhálacha faoi airgeadas pearsanta
 - » As an 4,362 theagmháil faoi airgeadas pearsanta a taifeadadh in 2019, ba iad morgáistí agus scaoileadh cothromais an chatagóir ab airde, eadhon 924. Mar sin féin, ba laghdú beagnach 25% é sin i gcomparáid le figiúirí 2018. As na 924 theagmháil sin, bhain 211 le táirgí scaoilte cothromais.
- Árachas gluaisteáin
 - » Bhain 897 dteagmháil le hárachas gluaisteáin. Ba laghdú 28% é sin, i gcomparáid le 2018. Ba iad teagmhálacha a bhain le héilimh (219 dteagmháil) an príomh-chineál teagmhála sa chatagóir sin.
- Iasachtaí
 - » Bhain 351 theagmháil le hiasachtaí, ardú 32% ar 2018. Ba iad saincheisteanna iasachtaí pearsanta (185 theagmháil) an príomh-chineál teagmhála sa chatagóir sin.

“Ghlaoigh tomhaltóir chun buíochas a ghabháil leis an CCPC as a chabhair le saincheist a bhain le hearraí lochtacha a réiteach. Le tacaíocht ón bhfaisnéis a thugamar, d’éirigh leo aisiocaíocht os cionn €2,000 a fháil ar throscán a bhí ceannaithe acu.”

– Aiseolas ó dhuine a ghlaoigh ar an líne chabhrach

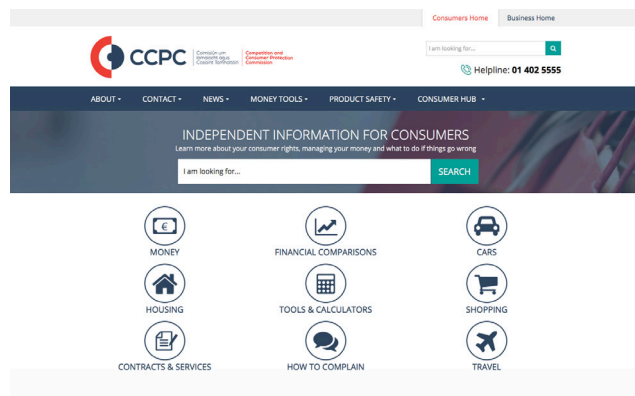
“Tá úsáid bainte agam as seirbhís uathoibrithe cúpla uair cheana agus déanaim comhghairdeas libh as bhur seirbhís iomlán. Eispéireas taitneamhach, tapa agus faisnéiseach a bhí ann ó thús deiridh. Bhí bhur n-ionadaí ar fheabhas – buíochas ó chroí leis. Seirbhís den scoth, 10/10.

– Aiseolas ó dhuine a ghlaoigh ar an líne chabhrach

Aiseolas ar ár seirbhís

Rinneamar Suirbhé trialach ar Shástacht Custaiméirí maidir lenár líne chabhrach sa dara leath de 2018. Sa suirbhé trialach, tugadh deis do thomhaltóirí suirbhé a dhéanamh chun aiseolas a thabhairt ar ár seirbhís. Fuaireamar 1,008 bhfreagra i dtréimhse 12-sheachtain, méid arbh ionann é agus 27% de na tomhaltóirí ar seoladh an suirbhé chucu.

Chomh maith le haiseolas dearfach a fháil, bhaineamar úsáid as torthaí na chéad trialach sin chun réimsí a shainithint ina bhféadfaimid ár gcuid seirbhíse foriomláine a fheabhsú. Táimid ag ullmhú Suirbhé iomlán ar Shástacht Custaiméirí, lena dtabharfar deis do thomhaltóirí aiseolas a thabhairt faoin tslí a bhféadfaimid seirbhís níos fearr a thabhairt dóibh.



Caidreamh leis an Láithreán gréasáin

Is cainéal tábhachtach é ár láithreán gréasáin (ccpc.ie) a mbaintear úsáid as chun cumas agus trealamh a thabhairt do thomhaltóirí roghanna feasacha a dhéanamh agus a gcearta a fheidhmiú. Sa bhliain 2019, tugadh 1,843,537 cuairt ar ár láithreán gréasáin, ardú 14% i gcomparáid le 2018. Daoine a thug cuairt ar an láithreán den chéad uair a rinne 82% de na cuairteanna sin, agus ár gníomhaíochtaí feasachta poiblí ag tabhairt teachtaireacht an CCPC chuig lucht féachana nua. Ba leis na leathanaigh faoi aisghairm táirgí agus sábháilteacht táirgí a bhain an t-ardú ba mhó (ar tháinig fás 143% agus 61% orthu, faoi seach) chomh maith leis na leathanaigh le faisnéis faoinár dtáirgí airgeadais agus uirlisí airgid (ar tháinig fás 17% agus 42% orthu, faoi seach). Tháinig méadú ar an méid ama a chaith tomhaltóirí ar an láithreán gréasáin freisin. Chaith an gnáth-thomhaltóir 2 nóiméad agus 40 soicind ar an láithreán, 5% níos mó ama ná mar ab amhlaidh in 2018.

Tá briseadh síos sa tábla seo a leanas ar na cúig leathanach ba mhinice ar tugadh cuairt orthu sa chuid Tomhaltóirí agus sa chuid Gnó den láithreán gréasáin.

5 leathanach ba mhinice ar tugadh cuairt orthu – Tomhaltóirí	5 leathanach ba mhinice ar tugadh cuairt orthu – Gnó
1. Comparáid idir mhorgáistí 2. Comparáid idir iasachtaí 3. Áireamhán morgáiste 4. Aisghairm triomadóirí rothlaim 5. Treoir chéim ar chéim le teach a cheannach	1. Fógraí cumaisc 2. Idirghabhálaithe creidmheasa 3. An dlí maidir le cosaint tomhaltóirí – an tslí a dtéann sé i bhfeidhm ar mo ghnó 4. Maidir linne 5. Nuacht reatha

Feachtais feasachta tomhaltóirí

I bhfianaise an líon ceannach tomhaltóirí a dhéantar gach lá, is tábhachtach ár n-iarrachtaí a dhíriú ar na hearnálacha is mó ina dteastaíonn ár gcúnamh ó thomhaltóirí. Bíonn tionchar ag an bhfaisnéis a fhaighimid ón 40,000+ teagmháil agus ó na cuairteanna a thugtar ar an láithreán gréasáin gach bliain ar ár bhfeachtais feasachta tomhaltóirí. Sa bhliain 2019, reáchtálar naoi bhfeachtas feasachta tomhaltóirí ar airgeadas pearsanta agus cearta tomhaltóirí, lena áiríodh: airgeadas gluaisteáin: an Plean Conartha Pearsanta (PCP), ceannach ar líne, ullmhú don Bhreathimeacht, earra a chur ar ais chuig siopaí um Nollaig, athrú morgaistí, athrú cuntais reatha, sábháilteacht dallóg fuinneoige, dearbháin bhronntanais agus sábháilteacht bréagán.

Tá achoimre ar na príomhfheachtais a reáchtálar thíos.

Faisnéis faoi PCP a fháil

Is eol dúinn ó theagmhálacha le tomhaltóirí gur deacair réimse an airgeadais ghluaisteáin a thuiscint uaireanta, go háirithe mar gheall gur ann do roghanna éagsúla airgeadais agus gur féidir roinnt díobh a dhíol go díreach le tomhaltóirí ag na garáistí. Sheolamar feachtas i mí Bealtaine chun tomhaltóirí, go háirithe daoine a bhí ag smaoineamh ar ghluaisteán a cheannach sa dara leath den bhliain, a chur ar an eolas faoin méid le breithniú agus gluaisteán a cheannach acu le hairgeadas PCP, faoin méid le bheith airdeallach faoi agus PCP a shíniú acu agus faoina gcuid roghanna ag deireadh PCP. Bhaineamar úsáid as fógraíocht ar an raidió, ar Bhus Átha Cliath agus



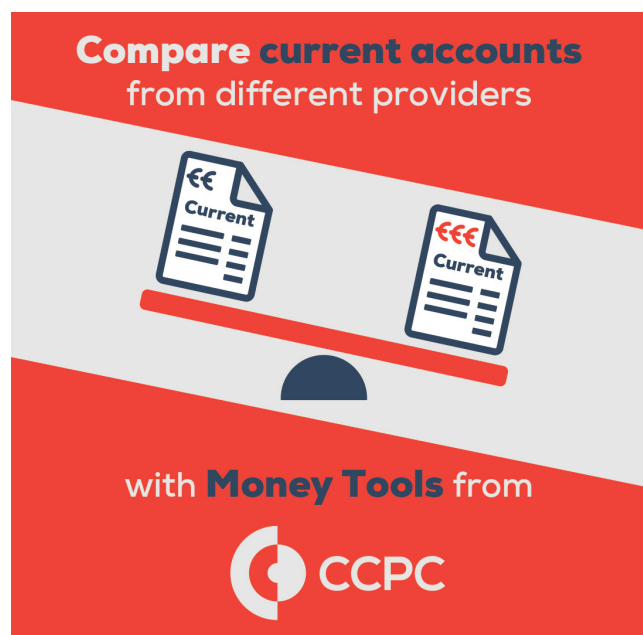
ar thaispeántais dhigiteacha. Chuireamar fiseáin ar chainéil mhéan sóisialta agus bhí comhpháirtíocht dhigiteach againn le thejournal.ie chun ár sprioclucht féachana a aimsiú. Mar thoradh ar ghníomhaíocht an fheachtais, breathnaíodh



ar ár bhfiseáin PCP os cionn 555,000 uair agus d'aimsigh siad lucht féachana os cionn 296,000 duine ar na meáin shóisialta. Trí bhithin ár gcomhpháirtíocht dhigiteach le thejournal.ie, breathnaíodh ar ár gcuid alt maidir le hairgeadas gluaisteáin agus ar ár gcuid bhfiseáin vox-pop beagnach 67,000 uair. Breathnaíodh ar an ábhar ar ár láithreán gréasáin beagnach 20,000 uair.

Cuntas reatha a athrú

Mar aitheantas a thabhairt don ráta íseal athraithe sa mhargadh cuntais reatha, reáchtálar feachtas feasachta ceithre seachtaine in 2019 chun cabhrú le tomhaltóirí comparáid a dhéanamh idir chuntais reatha lena fháil amach an bhféadfaidís airgead a shábháil ach a gcuntas a athrú, trínár n-uirlisí airgid athfhorbartha a úsáid. Úsáideadh meascán de



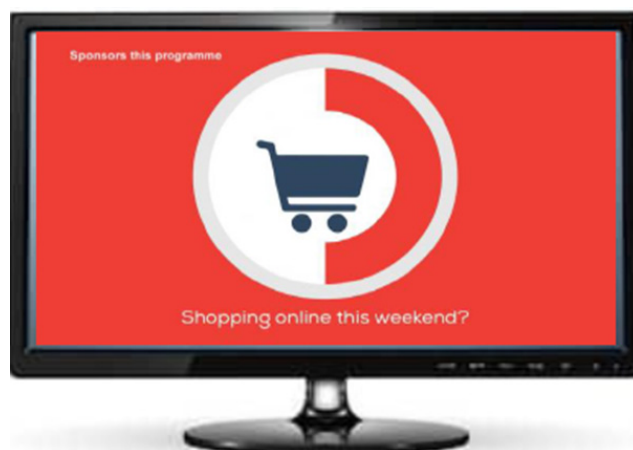
chainéil lán-dhigiteacha, taispeántas digiteach san áireamh, comhpháirtíocht eagarfhocail le thejournal.ie, na meáin shóisialta agus cuardach íoctha. Le linn an fheachtais, d'aimsíomar lucht féachana os cionn 153,000 duine ar chainéil mheán sóisialta, breathnaíodh ar ailt a bhain le cuntas reatha a athrú inar gcomhpháirtíocht eagarfhocail beagnach 28,000 uair, agus tugadh os cionn 10,000 cuairt ar an ábhar ar ár láithreán gréasáin.

Tá tuilleadh eolais faoin athfhorbairt ar ár n-uirlisi airgid le fáil ar leathanach 32.

**Window blind cords
and chains can be
dangerous to
small children.**

Sábháilteacht dallóg fuinneoige

Sheolamar feachtas feasachta poiblí ceithre sheachtaine maidir le sábháilteacht dallóg fuinneoige ag tús mhí na Samhna. Chuamar i bpáirt le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte don fheachtas seo chun daoine a chur ar an eolas, tuismitheoirí agus cúramóirí ach go háirithe, faoin gcontúirt faoi cheilt do leanaí beaga a bhaineann le cordaí agus slabhraí ar dhallóga fuinneoige agus cuirtíní. Baineadh úsáid as meascán d'fhógraíocht ar an raidió, ar scáileáin in ospidéal mháithreachais agus ar YouTube san fheachtas, chomh maith le taispeántas digiteach agus na meáin shóisialta. Foilsíodh ábhar freisin trí bhithin ár gcomhpháirtíocht dhigiteach le thejournal.ie. Taispeánadh na físeán 92,800 uair in ospidéal mháithreachais, agus mar sin d'aimsigh siad méid suntasach den sprioclucht féachana. Breathnaíodh ar na físeán os cionn 28,000 uair ar chainéil eile agus breathnaíodh ar an ábhar faoi shábháilteacht dallóg fuinneoige ar thejournal.ie os cionn 16,500 uair. Breathnaíodh ar an ábhar ar ár láithreán gréasáin os cionn 6,200 uair.



Feachtas maidir le ceannach ar líne

Sheolamar feachtas 'ag ceannach ar líne' i mí na Samhna chun meabhrú do thomhaltóirí go bhfuil cearta láidre acu agus iad ag ceannach ar líne ó chuideachta atá lonnaithe san AE. De bharr gurbh fheachtas feasachta náisiúnta a bhí i gceist, bhaineamar úsáid as meascán cainéal, lenar áiríodh urraíocht teilifíse, taispeántas digiteach, na meáin shóisialta agus cuardach íoctha, lena chinntiú go n-aimseoimis ár sprioclucht féachana go héifeachtach. Mar thoradh air sin, bunaíodh an CCPC mar fhoinse faisnéise praiticiúla do dhaoine a raibh fadhb acu agus iad ag siopadóireacht ar líne. Bhí comhpháirtíocht againn le Virgin Media thar dheireadh seachtaine Aoine Mhór na Siopadóireachta /Cibear-Luan ar gach clár teilifíse nach raibh urraíocht acu cheana féin, ar na trí chainéal teilifíse de chuid Virgin Media. D'aimsíomar líon suntasach daoine sa tréimhse sin; bhreathnaigh 1.3 milliún duine fásta ar na fógraí. Anuas air sin, ag druidim le deireadh an fheachtais, ritheadh formáid taispeántais ardtionchair, YouTube Masthead, an 13 Nollaig, chun meabhrú do thomhaltóirí go bhfuil cearta acu agus iad ag siopadóireacht ar líne. Ritheadh an fhoráid ar na hardáin ríomhaire deisce agus ar fhóin soghluaiste agus taispeánadh í os cionn 7.8 milliún uair.

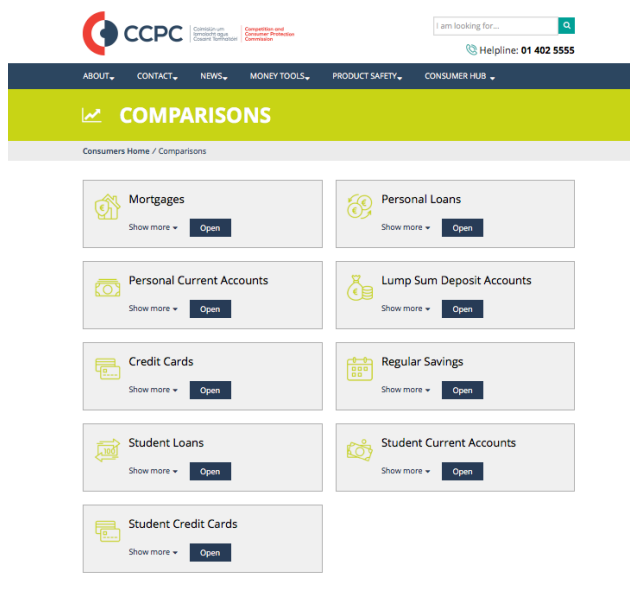
Dearbháin bhronntanais

Tháinig éifeacht le reachtaíocht nua maidir le dearbháin bhronntanais, an tAcht um Chosaint Tomhaltóirí (Dearbháin Bhronntanais) 2019, an 2 Nollaig. I gcomhthráth le teacht i bhfeidhm an Achta, reáchtáladar feachtas feasachta poiblí trí seachtaine a bhí dírithe ar thomhaltóirí ag ceannach dearbhán bronntanais ag druidim leis an Nollaig. Ba é an aidhm a bhí leis an bhfeachtas, iad a chur ar an eolas faoin gcosaint bhreise atá



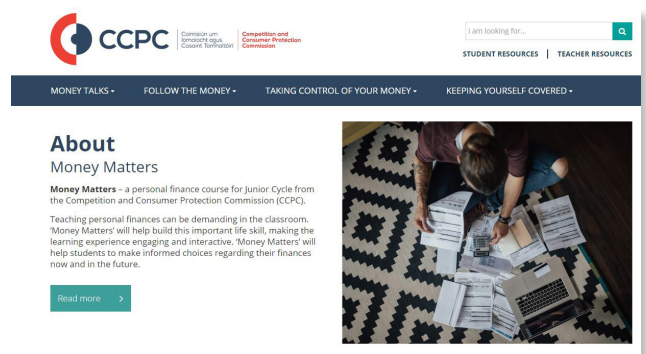
acu agus iad ag ceannach dearbhán bronnantais, mar thoradh ar an reachtaíocht nua. Baineadh úsáid as raidió, formáidí digiteacha ardtionchair, ailt fógraíochta, físeáin ar na meáin shóisialta agus YouTube, agus cuardach íochta. Breathnaíodh ar na físeáin os cionn 1 mhilliún uair agus aimsíodh lucht féachana beagnach 127,000 ar na meáin shóisialta. Breathnaíodh ar na hailt fógraíochta faoi dhearbháin bhronntanais beagnach 11,000 uair agus breathnaíodh ar ár n-ábhar ar an ngréasán os cionn 10,000 uair.

Tá tuilleadh eolais faoinár bhfeachtas gnó i ndáil leis an reachtaíocht nua maidir le dearbháin bhronntanais le fáil ar leathanach 22.



Athfhorbairt ar ár n-uirlisí airgid ccpc.ie

Tugann ár n-uirlisí airgid comparáid neamhspleách agus áisiúil don úsáideoir idir tháirgí airgeadais. Le blianta beaga anuas, tá fás tagtha ar an tóir orthu agus is iad ceann de na gnéithe is mó tóir ar an láithreán gréasáin anois. Tá dhá oiread an líon táirgí ar fáil sna huirlisí anois ná mar a bhí sa bhliain 2013 agus déanaimid suas go 200 nuashonrú sa mhí. Mar gheall ar fhás mór ar chuaipteanna ó úsáideoirí fhóin shoghluaiste, thugamar na huirlisí cothrom le dáta in 2019 chun iad a dhéanamh níos áisiúla don úsáideoir agus iad a chur in oiriúint go hiomlán d'fhóin shoghluaiste.



Chuaigh na huirlisí athfhorbartha i bhfeidhm i mí Mheán Fómhair agus fuarthas aiseolas thar a bheith dearfach ina leith. Breathnaíodh ar na huirlisí 17,500 uair sa mhí, ar an meán, sular tugadh cothrom le dáta iad, ach tháinig ardú chuig 33,000 uair i mí Mheán Fómhair agus 52,000 i mí Dheireadh Fómhair ar an meán-líon sin. Tháinig laghdú 38% ar an bpreabráta (daoine a thugann cuairt ar an leathanach gan an uirlis a úsáid) chomh maith.

Oideachas agus folláine airgeadais

Clár oideachais airgeadais na Sraithe Sóisearaí

Is cúrsa faoi airgeadas pearsanta é *Money Matters* ina bhfuil ceithre shnáithe ar féidir a mhúineadh mar ghearrchúrsa iomlán nó mar aonaid ar leithligh chun tacú le curaclaim Staidéar Gnó agus Eacnamaíocht Bhaile na Sraithe Sóisearaí.

I ndiaidh chomhairliúcháin le páirtithe leasmhara ábhartha, rinneamar athfhorbairt ar an láithreán gréasáin *Money Matters* chun é a dhéanamh níos áisiúla d'úsáideoirí agus níos éasca le nascleanúint. D'fhreastalaíomar ar chomhdháil bhliantúil Chumann Múinteoirí Staidéar Gnó na hÉireann i mí Dheireadh Fómhair chun an acmhainn a chur chun cinn agus chun aiseolas a fháil ó mhúinteoirí. Ina theannta sin, táimid ag obair ar '*Aonaid Foghlama*' níos giorra a fhorbairt i gcomhar leis an tSraith Shóisearach do Mhúinteoirí a chuirfear ar an láithreán gréasáin *Money Matters*. Díritear ar bhuiséadú tí sa chéad cheann.

Clár oideachais airgeadais san áit oibre

Leanamar dár gclár oideachais airgeadais san áit oibre *Money skills for life* (Msfl) a leathnú anuraidh. Thugamar 113 chaint Msfl in 18 gcontae, ar ar fhreastail 3,479 duine. B'ionann sin agus níos mó ná dhá oiread an líon cainteanna a tugadh in 2018.

Tá tuilleadh eolais faoinár gclár oideachais airgeadais san áit oibre, Msfl, le fáil ar leathanach 10.

An Straitéis Folláine Airgeadais

Cuireadh tús in 2019 le gníomhaíochtaí sa Straitéis Folláine Airgeadais trí bliana. Baineann trí cholún leis an straitéis – oideachas a chur ar leanaí agus ar dhaoine óga, coigilt ghníomhach a spreagadh agus planáil do dhul ar scor. Leanamar de chaidreamh a dhéanamh le páirtithe leasmhara faoin straitéis le linn na bliana.

Tá mionsonraí thuas faoin obair ar ár n-acmhainní *Money Matters* faoin gcéad cholún a fheabhsú agus a fhorbairt. Chomh maith leis sin, rinneamar caidreamh le páirtithe leasmhara agus thosaíomar ar pháipéar beartais agus sraith gníomhartha a fhorbairt i ndáil leis an athbhreithniú ar an gcuraclam bunscoile. Cuireadh tús freisin in 2019 le mórtionscadal taighde ilbhliantúil ar choigilt ghníomhach. Tá an Institiúid Taighde Eacnamaíochta agus Sóisialta (ESRI) le hidirghabhálacha iompraíochta a fhorbairt agus a thástáil, chun daoine a spreagadh airgead a shábháil go rialta.

Taighde ar iompar agus taithí tomhaltóirí

Sa bhliain 2019, rinneamar taighde a choimisiúnú chun cabhrú linn tuiscint níos fearr a fháil ar thaithí tomhaltóirí agus le bheith mar bhonn eolais ag ár bhfeachtais feasachta.

Árachas taistil

Rinneamar suirbhé ar 1,000 duine chun léargas a fháil ar a dtaithí ar árachas taistil agus ar cad a imríonn tionchar ar thomhaltóirí agus iad ag roghnú táirge árachais taistil a cheannach. Léiríodh leis na torthaí nach raibh árachas taistil ceannaithe riamh roimhe sin ag aon trian de na tomhaltóirí. Ba mhó an seans go gceannódh mná seachas fir polasaí agus ba dhaoine san aoisghrúpa 18-44 ba lú an seans go gceannódh siad polasaí. Praghas an chúis ba mhinice a roghnaíodh le gan soláthróir a roghnú agus ní raibh tuairim is 20% de thomhaltóirí ar an eolas faoi na príomhbhuntaistí a bhaineann le polasaí árachais taistil a bheith acu.

Tá faisnéis faoin taighde a rinneamar ar an mBreatimeacht agus Siopadóireacht ar Líne le fáil ar leathanach 12.

Ár gcuid oibre le PRICE Lab maidir le taighde ar iompraíocht

Ba chlár comhoibriúch taighde ar eacnamaíocht iompraíochta ab ea PRICE Lab (*Programme of Research Investigating Consumer Evaluations*) a rinne an ESRI idir 2013 agus 2019. Rinne an CCPC cómhaoiniú ar PRICE Lab i gcomhar leis an gCoimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg), Banc Ceannais na hÉireann agus an Coimisiún um Rialáil Fónais (CRU). Tugadh an tionscadal comhoibriúch PRICE Lab chun críche in 2019.

Leanfaidh an CCPC de thaighde ar iompraíocht a choimisiúnú go neamhspleách nuair a thagann gá leis chun cinn inár glár oibre.

Socruithe iasachtaí

De réir mar a bhíonn níos mó tóir ar bhaincéireacht ar líne, baineann go leor tomhaltóirí úsáid as áireamhán ar líne agus uirlisí a dhéanann comparáid idir phraghsanna chun táirgí airgeadais a chur i gcomparáid lena chéile agus chun iarratas a dhéanamh orthu. Sa bhliain 2019, choimisiúnaíomar taighde ó PRICE Lab ar shocruithe iasachtaí lena fháil amach cibé an mbíonn tionchar ag na téarmaí aisiocaíochta réamhshocrúithe ar áireamhán iasachta agus uirlisí cuardaigh ar théarma an iasachta a roghnaíonn tomhaltóirí. Rinne PRICE Lab turgnamh iompraíochta lena thaispeáin gur chuir na socruithe tosaigh ar áireamhán iasachta agus uirlis cuardaigh athrú ar fhad na n-iasachtaí a roghnaigh tomhaltóirí áirithe. Sa turgnamh, iarradh ar shampla ionadaíoch tomhaltóirí iasacht phearsanta a roghnú ach úsáid a bhaint as áireamhán ar líne agus uirlis cuardaigh atá díreach cosúil leis na cinn a úsáidtear sa bhaincéireacht ar líne. Roghnaíodh na rannpháirtithe go randamach le go bhfeicfeadh leath díobh an téarma tosaigh íocaíochta socraithe ag cúig bliana, agus go bhfeicfeadh an leath eile é socraithe ag bliain amháin. Fuarthas gurbh é an tionchar a bhí ag an réamhshocrú níos faide cúig bliana ar chinntí na dtomhaltóirí a chonaic é ná gur roghnaigh siad iasachtaí le téarmaí níos faide. Léirigh na torthaí go bhféadfaidh tionchar suntasach a bheith ag na gnéithe beaga i dtimpeallachtaí ar líne nach dtugtar faoi deara iad go hiondúil, ar chinntí agus go bhféadfaidh tomhaltóirí cinntí a dhéanamh i ngan fhios dóibh

féin a d'fhéadfadh a bheith níos costasaí dóibh ar deireadh, bunaithe ar an tslí a gcuirtear faisnéis i láthair. Bhí na torthaí sin an-luachmhar mar bhonn eolas don athfhorbairt ar *Uirlisí Airgid* ar ccpc.ie.

Morgáistí a athrú

Rinne PRICE Lab taighde chun tuiscint a fháil ar an tslí a ndéanann tomhaltóirí cinntí i gcomhthéacs tairiscintí agus rátaí speisialta atá le fáil sa mhargadh morgáistí.

Sa taighde sin, d'fhreagair sampla ionadaíoch tomhaltóirí ceisteanna faoin tslí a n-oibríonn morgáistí agus liostaigh siad an méid a cheap siad a bheadh orthu a dhéanamh sa chás gur mhian leo athrú. Thug siad rátáil do na tairiscintí athraithe freisin. Cuireadh na freagraí a tugadh sular léigh siad an chomhairle ar ár láithreán gréasáin i gcomparáid leis na cinn a thug siad i ndiaidh an chomhairle a léamh. Léirigh na freagraí gur mealladh tomhaltóirí ar dtús chuig tairiscintí a thugann aisairgead mór ach a bhíonn níos costasaí ar deireadh, ach i ndiaidh an chomhairle ar ár láithreán gréasáin a léamh, gur dhirigh tomhaltóirí i bhfad níos mó ar an Ráta Céatadánach Bliantúil agus ar na coigiltis fhadtéarmacha a d'fhéadfadh siad a dhéanamh. Tarraingíodh aird, trí bhíthin an taighde, ar an míthuiscint a bhí ag tomhaltóirí maidir le hathrú. Níor thuig ach aon trian de na sealbhóirí morgáiste go mbeadh seirbhísí aturnaí de dhíth orthu agus níor thuig ach aon cheathrú go mbeadh orthu athluacháil ar an réadmhaoin a fháil – an dá chostas is airde a bhíonn ann, de ghnáth, nuair a bhíonn duine ag athrú. Soláthraíodh léargas luachmhar ar chinnteoireacht tomhaltóirí sna torthaí agus bainimid úsáid as chun an fhaisnéis a thugaimid do thomhaltóirí maidir le hathrú morgáistí a bheachtú. Foilsíodh na torthaí ar líne san iris Behavioural Public Policy.

Spríoc Straitéiseach 2

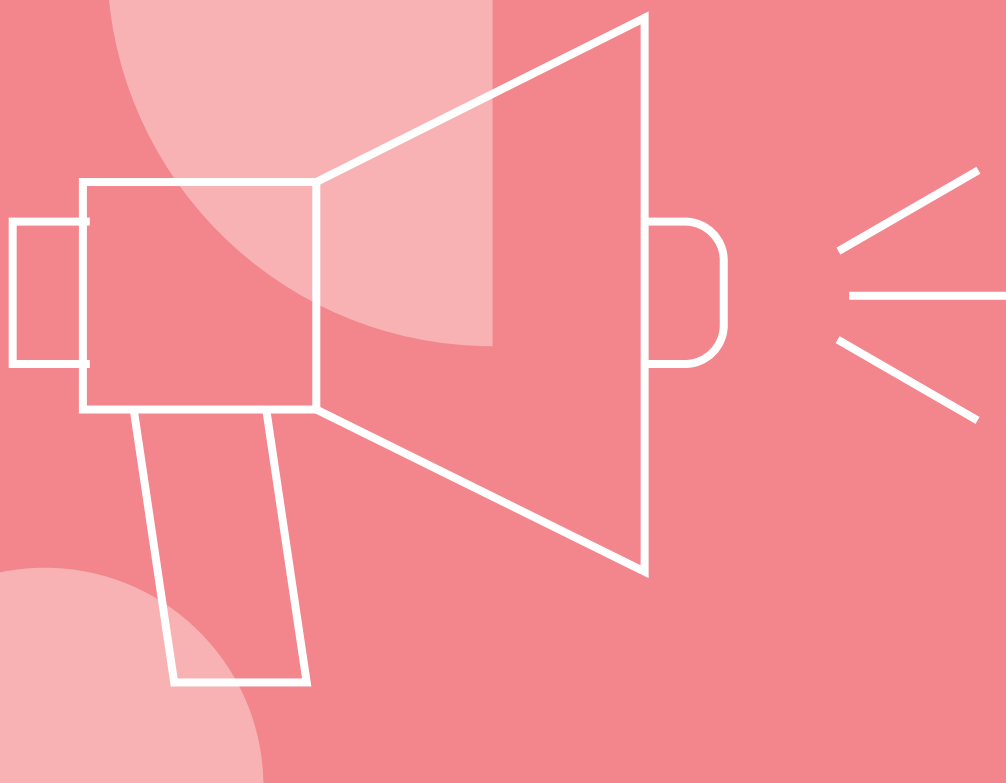
Achoimre ar ár gcuid oibre

- Thug 1,843,537 duine cuairt ar ccpc.ie agus fuair faisnéis uaidh.
- Cuireadh faisnéis ar fáil do 41,589 dtomhaltóir agus gnó a rinne teagmháil leis an CCPC agus faisnéis ar shaincheistanna éagsúla á lorg acu.
- Tugadh 282,857 cuairt ar ár n-uirlisí chun comparáid a dhéanamh idir tháirgí airgeadais. Taispeánadh 526 tháirge airgeadais in uirlisí an CCPC chun comparáid a dhéanamh idir tháirgí airgeadais, rud a thug deis do thomhaltóirí comparáid neamhspleách a dhéanamh idir tháirgí difriúla agus an táirge ab fhearr dá gcuid riachtanas a roghnú.
- Chabhraigh naoi bhfeachtas feasachta tomhaltóirí le tomhaltóirí cinní feasacha a dhéanamh.
- Ghlac 3,479 bhfostaí in eagraíochtaí ar fud na tíre páirt i gclár oideachais airgeadais an CCPC, Money skills for life.
- Amhail mhí na Nollag, bhí 5,419 sintiúsóir ag nuachtlitir an CCPC do thomhaltóirí. Eisíodh 12 nuachtlitir do thomhaltóirí i rith na bliana. 49% an meánráta oscailte agus 27% an ráta ‘cliceála tríd’ ina leith.
- Amhail mhí na Nollag 2019, bhí an CCPC 38,517 leantóir ar na meáin shóisialta ag an CCPC (Facebook, Twitter, Instagram, agus LinkedIn).
- Rinneadh suirbhé ar 1,000 tomhaltóir faoin taithí a bhí acu ar árachas taistil.
- Rinneadh suirbhé ar 1,000 tomhaltóir chun an tuiscint a bhí ag tomhaltóirí ar bheith ag siopadóireacht ar líne ó chuideachtaí atá lonnaithe sa Ríocht Aontaithe a mheas.



Sprioc Straitéiseach 3

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



Buaicphointí

Iomaíocht a chur chun cinn agus leasa tomhaltóirí a léiriú

Staidéar ar árachas dliteanais phoiblí

I mí Lúnasa, d'iarr an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, Heather Humphreys, TD, i gcomhréir le halt 10 (4) den Acht um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí 2014, ar an CCPC staidéar a dhéanamh ar an margadh árachais dliteanais phoiblí. Is léir le roinnt blianta anuas go bhfuil fadhbanna sa mhargadh seo. Tá staidéar déanta ar an earnáil ag an nGrúpa Oibre um Chostas Árachais, ag an gCoimisiún um Dhíobhálacha Pearsanta agus ag an gComhairle Náisiúnta Iomaíochais. Ag cur le hobair na ngrúpaí sin, bhí dul chun cinn maith déanta ar athbhreithniú an CCPC faoi dheireadh 2019, bhí taighde mór déanta agus caidreamh fairsing le páirtithe leasmhara. Beidh na gníomhaíochtaí sin mar bhonn eolais ag tuarascáil fianaise-bhunaithe ina ndéanfar moltaí faoin tslí a bhféadfaí dul i ngleic le pé saincheisteanna a thiocthadh chun cinn.



An tionscadal um straitéisí praghsála

Tá taighde margaidh déanta ag an CCPC go minic ar suas go 18 margadh, chun measúnú a dhéanamh ar an líon tomhaltóirí a athraíonn soláthróirí seirbhísí nó táirgí, agus ar na cúiseanna a ndéanann siad sin, nó nach ndéanann siad sin. Is é an cuspóir atá lenár gcuid oibre, na tomhaltóirí a chur ar an eolas faoin sábháil a d'fhéadfadh siad a dhéanamh ach soláthróirí a athrú agus cabhrú leis an bhfaisnéis riachtanach a thabhairt dóibh le go ndéanfaidh siad cinntí feasacha. Creidimid go gcabhraíonn ár gcuid oibre páirt a thabhairt do thomhaltóirí agus cur ar a gcumas leas a bhaint as margaí iomaíocha. Le blianta beaga anuas, tá imscrúdú déanta ag eagraíochtaí éagsúla (amhail an tÚdarás Iomaíochta agus Margaí agus an tÚdarás Iompair Airgeadais sa Ríocht Aontaithe, chomh maith le rialtóirí i SAM agus an Coimisiún Eorpach) ar imní go bhfuil straitéisí praghsála tugtha isteach ag cuideachtaí a bhaineann leas as claontacht agus táimhe tomhaltóirí, agus nach mbaineann sciar méadaitheach tomhaltóirí tairbhe as margaí oscailte, iomaíocha dá bharr.

Cé gur ghné de mhargaí oscailte é, le fada an lá, gurb iad na tomhaltóirí a bhíonn rannpháirteach agus eolach is mó a bhaineann tairbhe astu (agus tá ár bhfeachtais feasachta poiblí ceaptha chun cur leis an sciar sin) cuireadh tosca féideartha éagsúla chun cinn maidir leis an tslí a bhféadfaidh gnólachtaí in earnálacha áirithe leas a bhaint as an mbuntáiste atá acu ó thaobh faisnéise de, an oiread sin agus go bhfuil idirghabhálacha níos saindirithe ag teastáil, seans. Áirítear ar an bhfaisnéis sin:

- Digiú; tá deis níos fearr ag gnólachtaí tuilleadh eolais a bheith acu faoi thomhaltóirí agus leas a bhaint as an eolas sin.
- Tomhaltóirí ag dícheangal; tá a fhios ag gnólachtaí nach bhfuil an t-am ná an cumas ag a gcustaiméirí athrú a dhéanamh, agus mar sin is féidir arduithe praghsais a chur i bhfeidhm de réir a chéile (ar a dtugtar *praghas a ardú de réir a chéile* nó *pionós dílseachta*).
- Tá táirgí ag éirí níos casta agus mar sin tá sé ag éirí níos deacra athrú a dhéanamh.

Chomh maith le *pionós dílseachta* agus *praghas a ardú de réir a chéile*, tá athbhreithniú á dhéanamh freisin ar straitéisí amhail *déphraghsáil*, *praghsáil*

phearsantaithe agus úsáid a bhaint as algartaim phraghsála. Tá imní faoi leith curtha in iúl ar leibhéal polaitiúil i ndáil le *déphraghsáil* sna hearnálacha árachais agus morgáiste.

Sa bhliain 2019, rinne an CCPC taighde deisce ar an ábhar sin agus rinne caidreamh le roinnt páirtithe leasmhara. Leanfar le hobair an CCPC sa réimse sin in 2020.

Iomaíocht agus leas tomhaltóirí a fheabhsú

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

Tiocfaidh reachtaíocht nua i bhfeidhm in 2021, Treoir 2019/1 (ECN+) ón AE, agus leis sin tabharfar isteach roinnt athruithe suntasacha ar an réimeas reatha forfheidhmithe dlí in Éirinn, go háirithe an ceanglas maidir le smachtbhannaí airgeadais neamhchoiriúla i ndáil le sáruithe ar dhlí iomaíochta an AE agus na hÉireann a thabhairt isteach. Is é an cuspóir atá leis an Treoir, a chinntiú go mbeidh na huirlisí forfheidhmithe poiblí cuí ag údarais iomaíochta náisiúnta d'fhonn limistéar coiteann forfheidhmithe iomaíochta iarbhír a chruthú. Creidimid gur rithábhachtach é cumhachtaí leordhóthanacha agus soiléire a bheith againn chun croíchuspóirí a sholáthar maidir le tomhaltóirí agus gnólachtaí na hÉireann a chosaint. Mar chuid d'athbhreithniú 10 mbliana a rinneadh le déanaí ar fheidhmiú Rialachán 1/2003 maidir le cur i bhfeidhm na rialacha iomaíochta arna leagan amach in Ailt 81 agus 82 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh, tharraing an Coimisiún Eorpach aird ar an gcaoi, i "bhformhór mór na ndlínsí", gurb é an t-údarás iomaíochta náisiúnta féin a fhorchuireann smachtbhannaí maidir le sáruithe ar dhlí na hiomaíochta, trí bhithin nósanna imeachta riaracháin. Tá réimeas reatha na hÉireann neamhghnách, mar sin, i gcomparáid leis an gcuid eile den Eoraip. Arna tabhairt sin, tacaímid go láidir le haidhmeanna agus le hábhair na Treorach. Go háirithe, creideann an CCPC gurb é a dhéanadh tabhairt isteach réimeas forfheidhmithe riaracháin, ina mbeadh de chumhacht ag an CCPC féin fineálacha a ghearradh as sáruithe ar dhlí na hiomaíochta, go lionfadh sin bearna mhór sa réimeas forfheidhmithe dhlí na hiomaíochta atá

in Éirinn faoi láthair, agus gur rithábhachtach é chun dlí na hiomaíochta a fhorfheidhmiú go héifeachtach in Éirinn.

Sa bhliain 2019, leanamar orainn ag obair go dlúth lenár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta chun an Treoir ECN+ a thrasú, lena chinntiú go bhféadfaidh réimeas dlí iomaíochta na hÉireann freastal ar na dúshláin arna gcur chun cinn ag margai agus cleachtais trádála reatha. Rinneamar caidreamh agus díospóireachtaí gníomhacha le príomhpháirtithe leasmhara, ina measc An Coimisiún um Rialáil Cumarsáide (ComReg), agus leis an lucht dlí maidir le Treoir ECN+ a thrasú, chomh maith le cuir i láthair a dhéanamh ar ECN+ ag imeachtaí faoi dhlí na hiomaíochta.

Cleachtais trádála éagóracha sa slabhra soláthair bia

Glacadh le Treoir (AE) 2019/633 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 17 Aibreán 2019 maidir le cleachtais trádála éagóracha sa chaidrimh ghnólacht le gnólacht sa slabhra soláthair talmhaíochta agus bia (Treoir CTÉ) an 30 Aibreán 2019. Tá mar aidhm leis an Treoir cosaint a thabhairt ar feadh an tslabhra soláthair agraibhia ar fad, trí bhithin cosc a chur ar 16 chleachtas trádála éagóracha shonracha. Tá bonn dlíthiúil don Treoir in Alt 43(2) den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh a bhaineann leis an gComhbheartas Talmhaíochta (CBT) agus leis na cuspóirí ann, lena n-áirítear chun caighdeán mhaireachtála feirmeoirí a chosaint. Cé go n-aithníonn an CCPC an tábhacht a bhaineann le cuspóirí den sórt sin, féadfaidh siad bheith ar neamhréir agus beidh siad ar neamhréir le leasa tomhaltóirí, in amanna.

Sa bhliain 2019, bhí caidreamh suntasach ag an CCPC leis an earnáil talmhaíochta, go háirithe maidir le saincheisteanna sna hearnálacha próiseála feola agus mairteola (tuilleadh eolais ar leathanach 20). Chualamar ó pháirtithe leasmhara faoi fhadhbanna le inbhuanaitheacht agus imní faoi mhéideanna ioncaim feirmeoirí agus easpa cumhachta feirmeoirí, chomh maith leis teorainn lena gcumas an praghas a fhaigheann siad dá dtáirgí a phlé. Cé nach dtagann na saincheisteanna sin faoinár sainchúram, aithnímid go bhfuil baint eatarthu ar fad agus, ar iarratas ón gComhchoiste Oireachtais um Thalmhaíocht i mí na Bealtaine 2019, roinneamar ár dtuairimí faoin tsli a bhféadfaí dul i ngleic le roinnt de na

saincheisteanna atá os comhair feirmeoirí faoi láthair agus an Treoir sin á trasú.

Is é tuairim mheáite an CCPC, más é aghaidh a thabhairt ar éagothroime cumhachta in aghaidh feirmeoirí é an cuspóir, ansin tá comhlacht tiomnaithe de dhíth, ní hamháin chun an Treoir sin a fhorfheidhmiú, ach chun idirghabhálacha rialála leanúnacha a sholáthar chun leas feirmeoirí na hÉireann a fheabhsú. D'fhéadfadh comhlacht a bheadh tiomnaithe don earnáil sin struchtúir agus gaoil a fhorbairt chun tacaíocht iarbhir a thabhairt don earnáil. Dá mbunófaí rialtóir nó oifig earnálach den sórt sin, d'fhéadfadh a bheith ar a fheidhmeanna straitéis a cheapadh agus a chur i bhfeidhm chun tacú le feirmeoirí i gcomhthéacs athchóiriú CBT, comhairle a thabhairt maidir le forbairt tráchtála agus eacnamaíochta don earnáil agus maoirsiú a dhéanamh ar chur i bhfeidhm reachtaíocht Eorpach amach anseo.

Sa bhliain 2019, rinne an CCPC aighneacht chuig comhairliúchán na Roinne Talmhaíochta, Bia agus Mara maidir le trasú Threoir CTÉ.

Láithreachas os comhair Chomhchoistí Oireachtais

- Comhchoiste Oireachtais um Thalmhaíocht
 - » I mí Bealtaine, fuairéamar cuireadh ón gComhchoiste Oireachtais um Thalmhaíocht inar iarradh orainn ár dtuairimí a thabhairt maidir leis an tslí is éifeachtaí chun an Treoir CTÉ a thrasú i ndlí na hÉireann, agus chun labhairt faoi fhadhbanna leanúnacha sna hearnálacha próiseála feola agus mairteola. *(Tá tuilleadh mionsonraí ar an leathanach roimhe seo).*
- Comhchoiste Oireachtais um Ghnó, Fiontar agus Nuálaíochta
 - » I mí Mheán Fómhair, fuairéamar cuireadh ón gComhchoiste um Ghnó, Fiontar agus Nuálaíochta chun dlí na hiomaíochta agus mar a bhaineann sé leis an earnáil mairteola a phlé. I rith ár láithreachta, labhraíomar faoi roinnt de na riachtanais a chuirtear ar ghnólachtaí agus ar chomhlachais tráchtála le dlí na hiomaíochta, agus faoi na díolúintí atá ann d'Eagraíochtaí Tairgeoirí san earnáil talmhaíochta.
- Comhchoiste Oireachtais um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú agus an Taoiseach
 - » I mí na Samhna, chuamar i láthair an Chomhchoiste um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú agus an Taoiseach chun déphraghsáil sa mhargadh árachais a phlé. Táimid ag staidéar straitéisí praghsála gnólachtaí, i gcomhthéacs níos leithne, le tamall anuas agus thugamar breac-chuntas ar ár gcuid oibre sa réimse sin. Cé go soláthraítear rogha agus nuálaíocht do thomhaltóirí leis an iomaíocht, creidimid nach mór do thomhaltóirí a bheith rannpháirteach go gníomhach sa mhargadh trí bhíthin taighde a dhéanamh ar a gcuid roghanna agus leas a bhaint as margaid níos fearr trí bhíthin soláthróirí a athrú, d'fhonn an leas is fearr is féidir a bhaint as an iomaíocht. Tá imní orainn, áfach, go bhfuil líon méadaitheach tomhaltóirí ann nach bhfuil ag baint tairbhe as margaid oscailte, iomaíocha. Chuireamar in iúl don choiste go ndéanfaimis tionscadal taighde tomhaltóirí ar straitéisí praghsála i bpríomh-mhargaid tomhaltóra agus go reáchtálfaimid feachtas feasachta poiblí in 2020, bunaithe ar an taighde sin.
- Comhchoiste Oireachtais um Dhlí agus Ceart agus Comhionannas
 - » I mí na Nollag, chuamar os comhair an Chomhchoiste Oireachtais um Dhlí agus Ceart agus Comhionannas chun rochtain ar chostais dlí agus cirt agus dlíthiúla a phlé. Is ardtosaíocht don CCPC agus don eagraíocht a bhí ann romhainn, an tÚdarás Iomaíochta, le blianta fada é an margadh seirbhísí dlíthiúla. Thugamar breac-chuntas ar ár dtuairim go bhféadfadh agus gur chóir don mhargadh seirbhísí dlíthiúla a bheith níos iomaíche, d'ainneoin na hathchóirithe atá déanta air go dtí seo. Dá dtabharfaí isteach tuilleadh athchóirithe, spreagfadh siad leibhéal níos airde iomaíochta agus bhainfeadh tomhaltóirí, gnólachtaí agus an Stát tairbhe as sin.

Caidreamh le páirtithe leasmhara a fheabhsú agus tuairimí ar shaincheisteanna margaidh a chomhroinnt



An Cathaoirleach Isolde Goggin ag glacadh páirte i ndíospóireacht phainéil Lá ÚME um Chosaint Tomhaltóirí

Lá na nÚdarás Maoirseachta Eorpach um Chosaint Tomhaltóirí

I mí Iúil, d'fhreastail Isolde Goggin ar Lá na nÚdarás Maoirseachta Eorpach (ÚME) um Chosaint Tomhaltóirí i dTeach an Ard-Mhéara i mBaile Átha Cliath. 'Tomhaltóirí a Chosaint Le Chéile' ab ea téama an lae. Ghlac Isolde páirt i ndíospóireacht phainéil le hionadaithe ó Bhanc Ceannais na Portaingéile, ó Chónaidhm na nEagraíochtaí Teaghlaigh san Aontas Eorpach (*Confederation of Family Organisations in the European Union*) agus ó Cheann For-rochtana Rialála d'Institiúid na nAnailísithe Airgeadais Cairte (*Chartered Financial Analyst Institute*) chun oideachas airgeadais a phlé, le béim faoi leith ar an méid a d'fhéadfadh ÚME a dhéanamh ar bhealach difriúil nó níos fearr chun a sainordú oideachais airgeadais a chomhlíonadh. I measc na n-ábhar eile a pléadh i rith an lae bhí an treocht ina bhfuil tomhaltóirí ag infheistiú i dtáirgí airgeadais a fhógraítear go mbíonn siad ar thóir spriocanna inbhuanaithe, na dúshláin agus deiseanna a bhaineann leis an rialachán nua maidir le táirgí infheistíochta miondíola (Rialachán PRIIPS) agus cearta láidre do thomhaltóirí i margadh airgeadais cóir.

Forbairtí digiteacha

I mí Mheán Fómhair, d'fhreastail Isolde Goggin ar chomhdháil bhliantúil ComReg, An tSochaí Dhigiteach, in éineacht le Cathaoirleach ComReg, an Stiúrthóir Beartais Phoiblí ag Facebook agus an Stiúrthóir Líonraí Cumarsáide Leictreonaí agus Seirbhísí ag an gCoimisiún Eorpach, chun tuairimí a chomhroinnt ar na dúshláin amach romhainn sa ré dhigiteach agus ar an tábhacht a bhaineann le comhlachtaí a bheith ag obair le chéile lena chinntiú go mbeidh cosaint ag tomhaltóirí agus iad ar líne.

Rinne Isolde cur i láthair ag Cruinniú Mullaigh Digiteach 2019 sa Lárionad Coinbhinsiúin i mBaile Átha Cliath. Bhí roinnt cainteoirí idirnáisiúnta ann freisin agus labhair siad faoin bhforbairt ar theicneolaíochtaí digiteacha agus faoin úsáid a mbaintear astu a uasmhéadú chun leasa ár sochaí agus ár ngeilleagair. Ba phríomh-théamaí iad Fintech agus todhchaí na hearnála airgeadais, cibearshláindáil agus an tslí a bhféadfaidh rialtais claochlú digiteach a spreagadh.



An Cathaoirleach Isolde Goggin ag comhroinnt tuairimí ar na dúshláin a bheidh roimh thomhaltóirí sa ré dhigiteach ag comhdháil bhliantúil ComReg

Cumann na hÉireann um Dhlí na hEorpa

Labhair baill foirne ó gach cuid den CCPC ag imeachtaí éagsúla arna n-eagrú ag Cumann na hÉireann um Dhlí na hEorpa i rith na bliana, ar ábhair amhail an Treoir ECN+, rialú cumasc agus forfheidhmiú maidir le beart a dhéanamh gan fógra a thabhairt in Éirinn, lena áiríodh ionchúiseamh Armalou agus Airfield i mbeart a dhéanamh gan fógra a thabhairt, tionchar na dtairseach cumaisc níos airde a tugadh isteach an



Fóram um Fhaireachas Margaidh arna reáchtáil inár n-oifigí an 24 Meán Fómhair 2019

1 Eanáir 2019, ár gcuid oibre ar an Nós Imeachta Simplithe Cumasc agus forbairtí i mbeartas iomaíochta an AE, lena n-áirítear saincheistean digiteacha agus Seaimpíní na hEorpa.

An Fóram Náisiúnta um Fhaireachas Margaidh

Tá an CCPC rannpháirteach go gníomhach san Fhóram Náisiúnta um Fhaireachas Margaidh, fóram náisiúnta d'údaráis faireachais mhargaidh in Éirinn. An 24 Meán Fómhair 2019, bhí an CCPC ina óstach ar an bhFóram um Fhaireachas Margaidh agus d'fhreastail 21 ionadaí ó 13 Údarás faireachais mhargaidh in Éirinn. Díriodh ar na Rialacháin ón AE maidir le Faireachas Margaidh agus Comhlíonadh Táirgí atá le teacht, ag na cainteanna, agus ar an tábhacht a bhaineann le rannpháirtíocht ghníomhach i ngrúpaí sábháilteachta táirgí comhordaithe an AE.

Coireacht an bhóna bháin

Tugadh tiomantas, mar chuid d'éileamh an Rialtais an freagra i leith choireacht an bhóna bháin a láidriú, athbhreithniú a dhéanamh ar struchtúir agus ar nósanna imeachta in aghaidh na caimiléireachta agus in aghaidh na calaoise i bhforfheidhmiú an dlí choiriúil. Ceapadh an tUas. James Hamilton, iar-Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí agus saineolaí frithchaimiléireachta, ina

chathaoirleach ar an ngrúpa. Tá an grúpa athbhreithnithe comhdhéanta de raon Ranna Rialtais ábhartha, gníomhaireachtaí Stáit, an CCPC (le hionadaíocht Chomhalta an Choimisiúin, Pat Kenny) ina measc, agus saineolaithe eile. Tionóladh roinnt cruinnithe den ghrúpa in 2019 agus foilseofar na torthaí agus moltaí in 2020.

Rannpháirtíocht Idirnáisiúnta

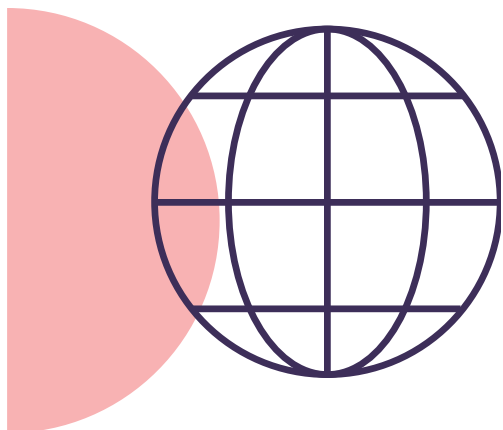
Tá an CCPC ag éirigh níos gníomhaí sa chomhthéacs idirnáisiúnta. Oibrímid i dtimpeallacht domhanda, a éilíonn dlúth-chomhoibriú idirnáisiúnta chun iomaíocht agus tomhaltóirí a chosaint. Trí bhithin ár rannpháirtíocht idirnáisiúnta, táimid in ann faisnéis a chomhroinnt agus foghlaim ón taithí a bhíonn ag údaráis rialála eile, chun comhbheartais a fhorbairt agus chun comhleanúnachas ó thaobh forfheidhmiú an dlí a chinntiú.

Táimid rannpháirteach i líon mór eagraíochtaí idirnáisiúnta um iomaíocht agus cosaint tomhaltóirí, ar leibhéal AE agus níos faide ó bhaile. Freastalaímid ar líonraí AE, grúpaí oibre, coistí comhairleacha agus bímid rannpháirteach le comhghleacaithe i mBallstáit eile ar go leor gnéithe dár gcuid oibre. I measc na n-eagraíochtaí AE atá lárnach dár gcuid oibre tá an Gréasán Eorpach Iomaíochta (ECN), an Ghréasán um Chomhar ar mhaithe le Cosaint Tomhaltóirí (CCT) agus roinnt gréasán sábháilteachta táirgí, lena n-áirítear RAPEX, an Gréasán Sábháilteachta Tomhaltóirí (CSN), agus ceithre ghrúpa oibre Comhair Riaracháin (Adco) DG GROW a bhaineann le bréagáin, ísealvoltas, fearais gháis agus trealamh cosanta pearsanta. Táimid rannpháirteach go gníomhach in eagraíochtaí domhanda freisin, lena n-áirítear an Eagraíocht um Chosaint Eacnamaíochta san Eoraip (OECD), an Líonra Idirnáisiúnta um Iomaíocht (ICN) agus an *International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)*.

I rith 2019, bhíomar rannpháirteach sna cruinnithe seo a leanas:	Líon cruinnithe
An Gréasán Eorpach Iomaíochta	31
An Líonra Idirnáisiúnta um Iomaíocht	4
<i>Consumer Protection Committee Network</i>	16
OECD	14
Gréasáin Sábháilteachta Tomhaltóirí	13

Cosaint tomhaltóirí

I mí an Mhárta, d'fhreastal Fergal O'Leary, Comhalta den Choimisiún, ar sheimineár dar teideal *The Future of Consumer Policy*, i bPáras. An Coimisiún Eorpach (AS um Cheartas agus Tomhaltóirí) a bhí mar óstach air. I rith an tseimineáir, iarradh tuairimí na mBallstát faoin tslí a bhféadfaimis oibriú le chéile chun an dlí maidir le cosaint tomhaltóirí a fhorfheidhmiú níos fearr agus cé na réimsí ar cheart dúinn ár gcomh-iarrachtaí a dhíriú orthu. D'fhógair an Coimisiún Eorpach go ndéanfaidís staidéir éagsúla agus faisnéis a chomhroinnt, go háirithe i margaí digiteacha nua. Beidh sin thar a bheith tairbheach don CCPC amach anseo agus cuirfidh sé ar ár gcumas tuiscint a fháil ar an tslí a n-oibríonn na margaí sin, agus díobháil do thomhaltóirí a shainaithint.



Saotharlann imscrúduithe digiteacha na Danmhairge

I mí Lúnasa, thug Martin Ryan, Ceann an Aonaid Imscrúduithe Digiteacha, cuairt ar Údarás na Danmhairge um lomaíocht agus Tomhaltóirí (DCCA) chun breathnú ar a saotharlann imscrúduithe digiteacha agus an tslí a mbainistíonn siad fianaise dhigiteach a phlé. Pléadh fóiréinsic dhigiteach, pleanáil le haghaidh ruathar ag breacadh an lae, fianaise a athbhreithniú, faisnéis foinse oscailte agus eolaíocht sonraí i rith an lae. Mar chuid den chuairt, taispeánadh dúinn na huirlisí difriúla a úsáideann an fhoireann le linn shaolré imscrúduithe. .

Lá um lomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

I mí Mheán Fómhair, d'fhreastail an Stiúrthóir Cosanta Tomhaltóirí, Seán Murphy, ar an Lá um lomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí a



Comhalta an Choimisiún, Pat Kenny, ag tabhairt an phríomh-aithisc ag ICPHSO i gColáiste na Tríonóide

d'óstáil Rialtas na Fionlainne mar chuid dá uachtaránacht ar an AE. Diríodh sa chomhdháil ar inbhuanaitheacht ó thaobh na hiomaíochta de agus ar na dúshláin arna gcruthú ag digitíú don chosaint tomhaltóirí amach anseo.

Siompóisiam Idirnáisiúnta ICPHSO

I mí Dheireadh Fómhair, thug Comhalta an Choimisiún, Pat Kenny, an príomh-aitheasc ag Siompóisiam Idirnáisiúnta an *International Consumer Product Health and Safety Organisation* (ICPHSO) i gColáiste na Tríonóide. Is fóram neodrach, idirnáisiúnta é ICPHSO, áit ar féidir le páirtithe leasmhara na sábháilteachta táirgí foghlaim agus líonrú a dhéanamh, agus faisnéis a chomhroinnt. Ba é an aidhm a bhí leis an Siompóisiam, rialtóirí, lucht tionscail, déantóirí caighdeán, saotharlanna tástála agus saineolaithe sábháilteachta táirgí ó SAM agus ó thíortha idirnáisiúnta eile a thabhairt le chéile. Phléigh Pat Kenny saorghluaiseachtaí earraí taobh istigh den mhargadh Eorpach aonair, agus leag sé béim ar an tábhacht a bhaineann le faireachas margaidh chun tomhaltóirí a chosaint in aghaidh táirgí lochtacha, agus an tábhacht a bhaineann le comhoibriú idirnáisiúnta sna laethanta dúshlánacha seo. Labhair Pat faoin méid cigireachtaí, foláireamh agus gníomhartha forfheidhmithe atá déanta againn le dhá bhliain anuas agus an treo straitéiseach atáimid a ghlacadh inár gcuid oibre maidir le sábháilteacht táirgí.

Cláir mhalartaithe le gníomhaireachtaí náisiúnta tomhaltóirí eile

I mí na Samhna, chuir ár Rannán Cosanta Tomhaltóirí fáilte roimh cúigear thoscáirí ó Údarás Cosanta Cearta Tomhaltóirí an Stáit i bPoblacht na Liotuáine. Tharla sin mar chuid de chlár malartuithe oifigeach arna eagrú ag AS SANCO an Choimisiúin Eorpaigh.

I rith na cuairte, roinn na rannpháirtithe faisnéis faoi dhea-chleachtas maidir le cosaint tomhaltóirí, sábháilteacht táirgí, cleachtais tráchtála éagóracha, uirlisí imscrúdaithe, forfheidhmiú coiriúil, agus bealaí le feachtas tomhaltóirí a ardú.



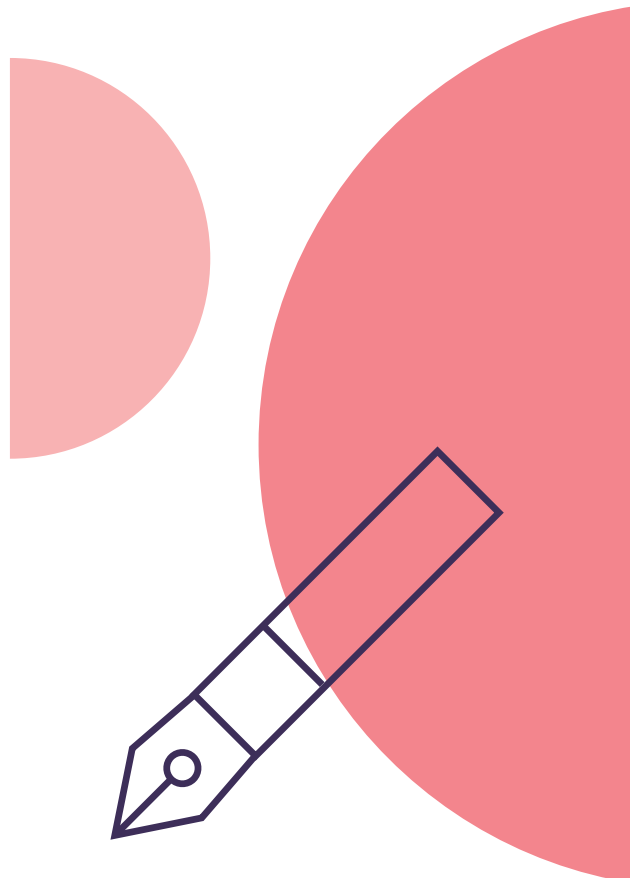
An Rannán Sábháilteachta Táirgí ag glacadh páirte i gclár malartaithe le Gníomhaireacht Tomhaltóirí na Sualainne

I mí na Nollag, ghlac an Rannán Sábháilteachta Táirgí páirt i gclár malartaithe le Gníomhaireacht Tomhaltóra na Sualainne (SCA). An Coimisiún Eorpach a d'éascaigh an clár trí bhithin an chlár CASP VisitUs. I rith na cuairte chun na Sualainne, díriodh ar an gclár faireachais mhargaidh agus ar an modheolaíocht a úsáideann an SCA chun pleanáil a dhéanamh agus nithe a chur in ord tosaíochta maidir le táirgí lochtacha a imscrúdú. I rith chuairt an SCA ar an CCPC, rinne baill foirne ó Rannáin éagsúla cuir i láthair agus d'éascaíomar cuairt ar an Teach Custaim Nua chun deis a thabhairt don SCA foghlaim faoin gcaidreamh idir an CCPC agus an lucht Custaim, agus ár gcomhiarrachtaí maidir le tomhaltóirí na hÉireann a chosaint ó tháirgí lochtacha.

Ceardlanna ICN

I mí Dheireadh Fómhair, d'fhreastail baill foirne ón Rannán Forfheidhmithe Coiriúil ar Cheardlann ICN 2019 faoi Chairtéil in Foz do Iguaçu, an Bhrasail. "Cartels in the Age of Data-Driven Economy" an téama a bhí ag an imeacht agus dhirigh an plé ar iompar cairtéal sa lá atá inniu ann, trí bhithin córais TF agus uirlisí nuálacha chun iompar cairtéal a bhraith agus a anailisiú. Roinneamar an taithí atá againn ar uirlisí anailíse nua-aimseartha a úsáid agus ar an Aonad Imscrúduithe Digiteacha a chur ar bun sa CCPC.

I mí na Samhna, d'fhreastail Dervla Broderick, Leas-Stiúrthóir Forfheidhmithe Iomaíochta agus Cumaisc, ar Cheardlann ICN 2019 faoi Iompar Aontaobhach i gCathair Mheicsiceo. Dhirigh an cheardlann ar iompar aontaobhach in ardáin dhigiteacha agus, i rith an imeachta dhá lá, ghlac Dervla páirt i bpainéal agus i seisiún modhnaithe ar an imeall chun cás teoiriciúil bunaithe ar imscrúdú an Choimisiúin Eorpaigh ar Google Android a phlé. Pléadh saincheisteanna a bhain le sainmhíniú ar an margadh, teoiricí díobhála agus údair le héifeachtúlacht.



Léargas ar ár gcuid oibre maidir le habhcóideacht sa bhliain 2019

Déanann an CCPC iomaíocht a chur chun cinn agus aird a tharraingt ar leasanna tomhaltóirí ar bhealaí éagsúla. Sa bhliain 2019, d'fhreagraíomar 10 bpróiseas comhairliúcháin fhoirmiúil agus thionólamar 10 gcruinniú suntasach leis an Rialtas, le rialtóirí agus le reachtóirí. Cuimsíodh éagsúlacht mhór réimsí beartais sna freagraí sin lena áiríodh; straitéis

náisiúnta ar intleacht shaorga, an Treoir maidir le Cleachtais Trádála Éagóracha a thrasú, athchóiriú ar an gcóras oideachais agus oiliúna do chleachtóirí dlí, creidmheas ardchostais a rialú, agus acmhainneacht ag aerfoirt Stáit. Rinneamar caidreamh le ranna Rialtais freisin i ndáil le camastail tairiscintí sa soláthar poiblí a bhrath, i ndáil le moltaí ónár Staidéar Margaidh ar an earnáil dramhaíola tí, agus maidir leis na moltaí ónár staidéar ar an margadh airgeadais PCP. Tá achoimre orthu sin thíos:

Cruinnithe suntasacha	
Ábhar	Páirtí leasmhar
Dramhail	– An Roinn Cumarsáide, Gníomhaithe ar son na hAeráide agus Comhshaoil
An Treoir maidir le Cleachtais Trádála Éagóracha	– An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara – An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta
Athchóiriú an Dlí	– An tÚdarás Rialála Seirbhísí Dlí
Camastail tairiscintí	– An Oifig um Sholáthar Rialtais
An Breatimeacht	– An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta (an Grúpa Comhoibrithe maidir leis an mBreatimeacht; an tAonad Idirchaidrimh maidir leis an mBreatimeacht; Ceardlann Ghrósaera; Fóram Comhairliúcháin Mhiondíola; Seimineáir For-rochtana maidir leis an mBreatimeacht) – Roinn an Taoisigh (Fóram Ardleibhéil; Feachtas Faisnéise na Saoránach, Idirphlé Sibhialta maidir leis an mBreatimeacht – leis an Roinn Gnóthaí Eachtracha agus Trádála; Seimineár ar Gnó agus Agraibhia) – An Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt (Comhdháil Mhuirí IMDO)
Stair feithiclí	– An Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt
Saincheisteanna digiteacha	– An Eagraíocht um Chomhar agus Fhorbairt Eacnamaíochta
Achoimre ar na príomh-aighneachtaí/freagraí comhairliúcháin:	
Earnáil	Páirtí leasmhar
Seirbhísí Airgeadais	– Meastóireacht ar Bhaincéireacht Phobail agus ar Sholáthar Áitiúil Sheirbhísí Baincéireachta agus Airgeadais (Indecon/An Roinn Airgeadais)
Creidmheas neamhthraidisiúnta	– Uasteorann a chur ar Chostas Iasachtóirí Airgid Ceadúnaithe agus Cúrsaí Rialála Eile (An Roinn Airgeadais)
Athchóiriú dlí	– Breis comhairliúcháin maidir le Socruithe Oideachais agus Oiliúna sa Stát do Chleachtóirí Dlí (Údarás Rialála Seirbhísí Dlí)
Cógaslanna	– Cód Iompair do Chógaiseoirí (Cumann Cógaiseoirí na hÉireann)
Intleacht Shaorga	– Straitéis Náisiúnta um Intleacht Shaorga a fhorbairt (An Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta)
Talmhaíocht	– Comhairliúchán faoin Treoir CTÉ a thrasú (An Roinn Talmhaíochta, Bia agus Mara)
Fóntais	– Comhairliúchán faoin Athbhreithniú ar Fhiachas a Mharcáil (An Coimisiún um Rialáil Fóntais)
Pinsin	– Comhairliúchán faoi Chlárú Uathoibríoch (An Roinn Gnóthaí Fostaíochta agus Coimirce Sóisialaí)
Iompair	– Athbhreithniú ar Riachtanais Acmhainneachta ag Aerfoirt Stáit na hÉireann Amach Anseo (an Roinn Iompair, Turasóireachta agus Spóirt)
Clampáil	– Comhairliúchán faoin dréacht-Chód Cleachtais Clampála do Rialtóirí Páirceála agus Oibrítheoirí Clampála (an tÚdarás Náisiúnta Iompair)

Sprioc Straitéiseach 3 – Achoimre ar ár gcuid oibre

- Chuir an CCPC tús le staidéar margaidh ar árachas dliteanais phoiblí ar iarratas a fháil ón Aire.
- Chuir an CCPC tús le tionscadal taighde ar straitéisí praghsála agus rinne taighde deisce ar an réimse sin.
- Labhair an CCPC le ceithre Chomhchoiste Oireachtais:
 - » An Comhchoiste Oireachtais um Thalmhaíocht chun breac-chuntas a thabhairt ar thuairimí an CCPC maidir leis an tslí is éifeachtaí chun an Treoir CTÉ a thrasú i ndlí na hÉireann, agus chun aghaidh a thabhairt ar fhadhbanna leanúnacha sna hearnálacha próiseála feola agus mairteola.
 - » Comhchoiste Oireachtais um Ghnó, Fiontar agus Nuálaíochta chun dlí na hiomaíochta agus a fhorfheidhmiú a phlé i gcomhthéacs na srianta ar chomhlachais trádála ó thaobh idirbheartaíocht praghsanna agus saincheisteanna san earnáil mairteola.
 - » Comhchoiste Oireachtais um Airgeadas, Caiteachas Poiblí agus Athchóiriú agus an Taoiseach, chun déphraghsáil agus an obair atá ar bun ag an CCPC sa réimse sin a phlé.
 - » Comhchoiste Oireachtais um Dhlí agus Ceart agus Comhionannas chun rochtain ar chostais dlí agus cirt agus dlíthiúla a phlé.



Sprioc Straitéiseach 4

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

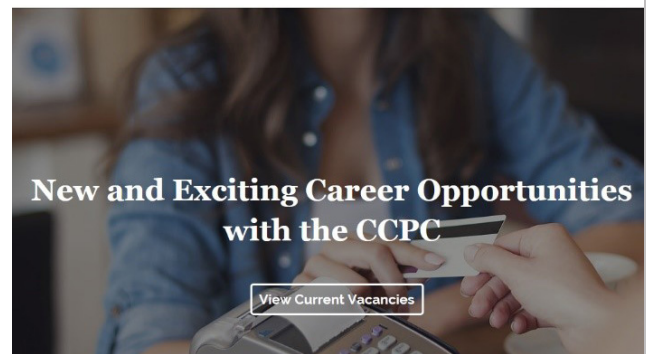


Tosaíochtaí agus acmhainní

Pleanáil oibre agus bainistíocht feidhmíochta

Ba í 2019 an dara bliain dár Ráiteas Straitéise 2018-2020. D'fhonn tógáil ar an tsamhail chomhtháite de phleanáil oibre comhoibríoch a bhunaíomar in 2018, chruthaigh gach Rannán pleananna oibre a thacaigh lenár Ráiteas Straitéise agus a cheangal obair gach baill foirne lenár spriocanna straitéiseacha agus lenár bhfís. Bhí próiseas sruthliníthe tuairiscithe ag Stiúrthóirí i gceist leis sin, lena n-áirítear tuarascálacha míosúla chuig an gCoimisiún agus cruinnithe ráithiúla um Athbhreithniú Straitéiseach idir gach Stiúrthóir agus An Coimisiún chun dul chun cinn agus torthaí a chinneadh agus chun aon athrú treo a bheadh de dhíth a shainaithint agus a chomhaontú. Thug an próiseas deis don fhoireann an tslí a mbíonn tionchar ag a gcuid oibre ar phleananna oibre an Rannáin a fheiceáil, chomh maith leis an tslí a bhfuil a gcuid oibre nasctha lenár Straitéis.

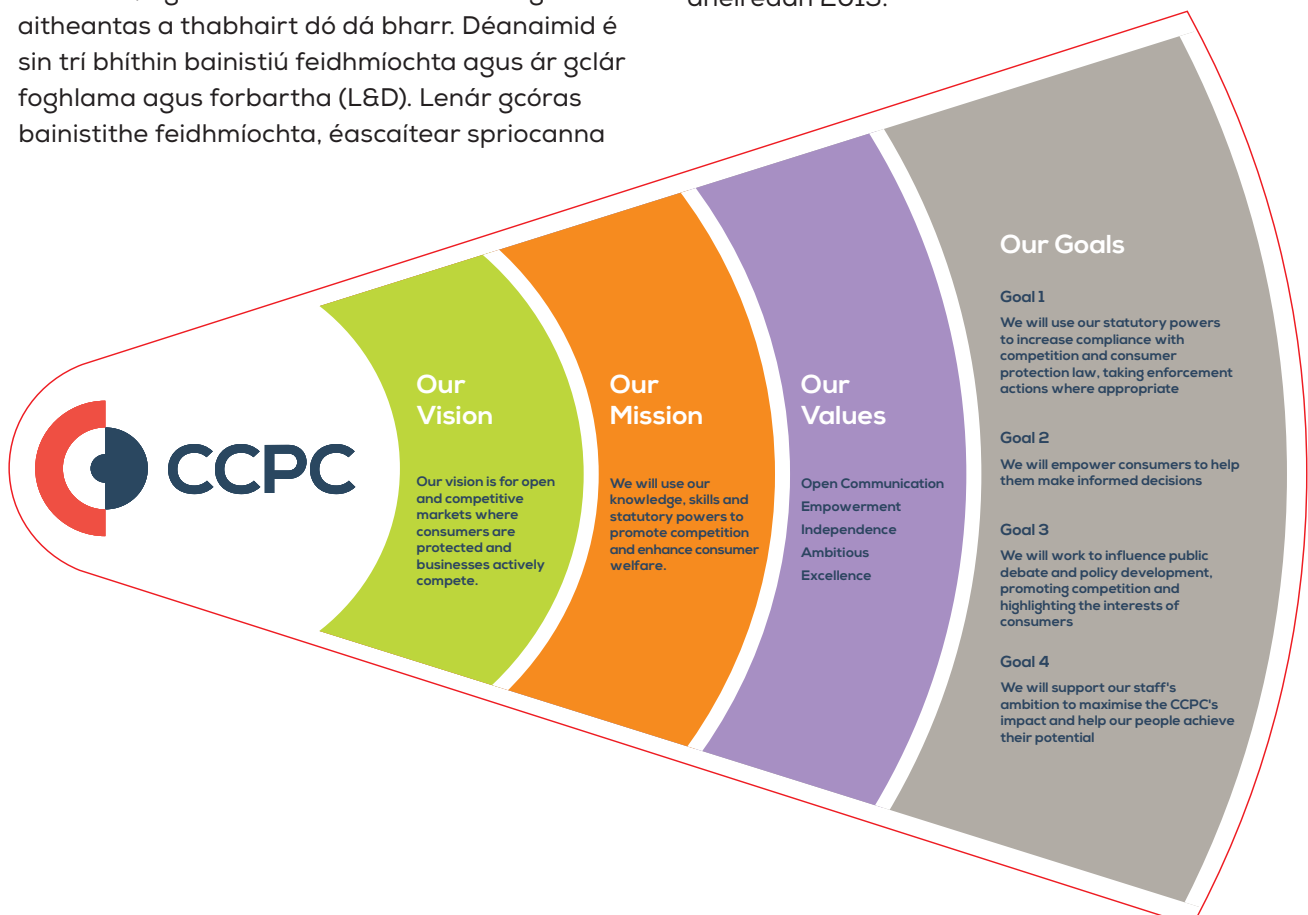
Príomhthosaíocht dúinn is ea scileanna agus acmhainneacht gach duine a fhorbairt agus a fheabhsú, agus feidhmíocht a fheabhsú agus aitheantas a thabhairt dó dá bharr. Déanaimid é sin trí bhithin bainistiú feidhmíochta agus ár gclár foghlama agus forbartha (L&D). Lenár gcóras bainistithe feidhmíochta, éascaítear spriocanna



móra a leagan amach, aiseolas leanúnach ar fheidhmíocht agus obair bhrioch dár bhfoireann.

Ag cur le hacmhainneacht na foirne lenár dtéarmaí tagartha leathana a chomhlíonadh

Leanamar, le linn 2019, lenár gclár earcaíochta chun ár n-acmhainneacht a mhéadú agus a fhorbairt. Líonamar 39 bpost san eagraíocht i rith na bliana, díri earcaíocht, arduithe céime agus athruithe inmheánacha in iliomad disciplíní lena n-áirítear dlí, eacnamaíocht, imscrúduithe digiteacha, acmhainní daonna, anailísíocht agus cumarsáid. Bhí foireann de 105 ag an CCPC faoi dheireadh 2019.



Leanamar le hullmhú do thionchar an Bhreathimeachta ar ár sainchúram. Leanfaimid orainn ag líonadh ról bhreise sa bhliain 2020 lena chinntiú go mbeidh an acmhainneacht ag an CCPC chun déileáil le tionchar an Bhreathimeachta.

Éagsúlacht agus cuimsiú

Faoi Acht um Míchumas 2005, cuirtear ceanglas reachtúil ar eagraíochtaí seirbhísí poiblí chun tacaíocht agus rochtain ar sheirbhísí agus ar shaoráidí a chur ar fáil do dhaoine faoi mhíchumas. Féachann an CCPC le bheith ina áit oibre éagsúil agus cuimsitheach agus bíonn sé i gcónaí ag lorg bealaí chun an chéannacht sin a chur chun cinn agus a fhorbairt, agus tacú le daoine faoi mhíchumas a fhostú. Sa bhliain 2019, thacaigh ár nOifigeach Idirchaidrimh Míchumas (OIM) le fostaithe trí bhithin spásanna oibre speisialta, tacaíochtaí agus comhairle a chur ar fáil do bhainisteoirí agus chabhraigh le dea-chleachtas acmhainní daonna a chur i bhfeidhm, i gcomhréir leis an reachtaíocht maidir le comhionannas. Chun Lá Idirnáisiúnta na nDaoine faoi Míchumas de chuid na Náisiún Aontaithe a cheiliúradh, chuamar i gcomhar leis an Údarás Náisiúnta Míchumais (ÚNM) chun modúl ríomhfhoghlama ar Oiliúint Feasachta ar Chomhionannas Míchumais a sholáthar. Bhain creidiúnú Forbartha Gairmiúla Leanúnaí leis an oiliúint agus bronnadh teastas orthu sin a rinne í.

Mar chomhlacht earnála poiblí, is mian linn go mbeidh ár bhfoireann mar léiriú ar an éagsúlacht i ndaonra na hÉireann agus ar ár sochaí ilchultúir. Faoi dheireadh 2019, bhí ionadaithe ó 12 náisiúntacht inár n-eagraíocht.



Cothromaíocht Inscne

Tá an CCPC tiomanta don chomhionannas inscne, agus faoi dheireadh 2019 b'ionann an cóimheas cothromaíochta inscne idir mná agus fir san eagraíocht agus 50.05 le 49.95. Bhí níos mó ban ná fear sa bhainistíocht shinsearach agus sa mheánbhainistíocht agus táimid i measc an

7% d'eagraíochtaí Éireannacha a bhfuil bean ina Cathaoirleach orthu (an Phríomh-Oifig Staidrimh, 2019).

Ag déanamh ár ndícheall

Spriocanna Forbartha agus Foghlama

Léiríonn ár gclár Forbartha agus Foghlama riachtanais na heagraíochta agus cinntíonn go bhfuil na scileanna, an t-eolas agus an inniúlacht cheart againn lenár gcuspóirí a chomhlíonadh, anois agus san am atá le teacht. I ndiaidh meastóireacht a dhéanamh ar chlár 2018, cheapamar agus soláthraíomar tuilleadh tionscnamh forbartha agus foghlama saincheaptha in 2019, chun tacú lenár bhfoireann a ról a fheidhmiú agus chun cur lenár gcumas maidir le bainistiú eolais. I measc na dtionscnamh sin bhí bainistiú tionscadal, scileanna scríbhneoireachta, rialachas, ceannaireacht agus tionscnaimh a bhain lenár gcuid oibre forfheidhmithe, lena áiríodh bréag-éisteachtaí toghairme agus ceardlann ar an láthair faoi ríomh-fhorfheidhmiú.

Forbairt phearsanta agus gairmiúil leanúnach

D'fhreastail ár bhfoireann, le linn na bliana, ar 43 imeacht forbartha agus foghlama inmheánacha agus ar 47 imeacht poiblí seachtrach, comhdháil agus seimineár. Bhí teacht ag gach ball foirne ar os cionn 20 uair an chloig d'fhoghlaim fhoirmiúil. D'fhreastail na ball foirne ar sheacht imeacht an duine, ar an meán, agus chuir gach ceann lena bhforbairt ghairmiúil. Leanamar le tacú le breis foghlama foirmiúla faoinár gclár Réamhtháilí réimsí dlí na hiomaíochta, gnó, ceannaireacht agus rialachas.

Leanadh lenár dtiomantas don fhoghlaim idir piaraí agus don fhoghlaim ar an láthair oibre trí bhithin tionscnaimh amhail sraith d'fhóiraim díospóireachta comhcheime faoin gcoireacht tomhaltóirí inár Rannán Forfheidhmithe Choiriúil. D'fhonn foghlaim ón Teastas i gCleachtas Forfheidhmithe a forbraíodh in 2018 a neadú, reáchtáladar clár athnuachana idirghníomhach d'Oifig Údaraithe. Chuir sin bonn taca le Treoirilnte Forfheidhmithe an CCPC agus chuir tuilleadh le heolas, scileanna agus inniúlacht na

bhfoirne forfheidhmithe agus na n-oifigeach údaráithe ar fad, rud a chinntíonn aistriú eolais intuigthe ó bhaill foirne a bhfuil níos mó taithí acu.

Leanamar le meastóireacht a dhéanamh ar ár gcláir agus tá anailís mhionsonraithe againn le húsáid sa bhliain 2020 chun an tslí a gcabhraimid lenár bhfoireann fás agus foghlaim a fheabhsú.

Tionscadail Eagrúcháin

Lena chur ar chumas ár bhfoirne rochtain a fháil ar an méid atá de dhíth orthu an tráth a bhfuil sé de dhíth orthu agus lena chinntiú go bhféadfaidh an fhoireann úsáid a bhaint go héasca as an lear mór eolais institiúide atá againn, sa bhliain 2019, chuireamar tús le tionscadal bainistithe doiciméad ina bhfuil dhá chéim. An toradh a bheidh air, ar deireadh, réiteach bogearraí a chur i bhfeidhm don bhainistiú doiciméad sa CCPC. Tugadh baill foirne ó ar fud na heagraíochta le chéile, sa chéad chéim, mar aitheantas ar an gcás go mbíonn tionchar díreach ag bainistiú doiciméad ar obair laethúil gach ball foirne agus, dá bharr sin, gur cheart go mbeadh ionadaíocht ar gach Rannán sa phróiseas agus baint acu le forbairt na gcleachtais nua. Díriodh, le gníomhaíochtaí Chéim 1, ar mheasúnú a dhéanamh ar chleachtais reatha, ar dheiseanna agus bealaí a shainithint chun iad a fheabhsú agus a chur i bhfeidhm trí bhithin na struchtúir chomhad a úsáideann an fhoireann a athstruchtúrú, agus trí bhithin Beartas Bainistithe Doiciméad nua. Tugadh an chéim sin chun críche go rathúil i mí na Samhna 2019 agus tá breis éifeachtúlachta sa chumarsáid agus sa chomhroinnt eolais mar thoradh air cheana féin, ar fud na heagraíochta. Tá na cleachtais sin á neadú san eagraíocht againn faoi láthair. Cuirfear tús le Céim 2, córas bainistithe taifead agus doiciméad leictreonach a chur i bhfeidhm, in 2020.

Thug an CCPC tionscadal maidir le hatheagrú oifige agus méadú deasc chun críche sa bhliain 2019 freisin. Ba léiriú é an gá le tuilleadh foirne agus deasc ar an athrú agus ar an méadú atá tagtha ar phróifíl an CCPC le linn a chuid ama san fhoirgneamh sin againne. Baineadh an leas is fearr is féidir, san athchóiriú, as an spás atá ar fáil san oifig, gan cur isteach ar cheann ar bith de na saoráidí riachtanacha a chuireann leis an timpeallacht oibre ardchaighdeán ar chóir dár bhfoireann a bheith ag súil léi. Rinneadh bearta cuí chun tacú leis an bhfoireann i rith an tréimhse athraithe sin agus ar an tslí sin, níor cuireadh isteach go mór ar obair agus ar bhainistiú na Rannán.



An Cathaoirleach, Isolde Goggin, le Tim Willoughby, Ceann Seirbhíse Digiteacha agus Nuálaíochta sa Gharda Síochána agus Breda O'Brien, Ceann na dTionscadal Nuálaíochta, ag plé na nuálaíochta le foireann an CCPC

Dea-chleachtas agus barr feabhais a fhorbairt

Seachtain na Nuálaíochta

Chun an chéad tSeachtain Nuálaíochta a tionóladh riamh ar fud na seirbhíse poiblí i mí na Nollag a chomóradh, thugamar cuireadh do Tim Willoughby, Ceann Seirbhíse Digiteacha agus Nuálaíochta sa Gharda Síochána agus do Breda O'Brien, Ceann na dTionscadal Nuálaíochta sa tSeirbhís Phoiblí, teacht chuig ár n-oifigí chun Seachtain na Nuálaíochta a phlé agus an méid atá á dhéanamh chun nuálaíocht agus bealaí níos fearr le bheith ag obair san earnáil phoiblí a chur chun cinn. Roinn líon ball foirne samplaí den nuálaíocht agus den tslí ar chuir siad feabhas ar an mbealach a oibrímid sa CCPC. Shínigh an Cathaoirleach 'Dearbhú



Nuálaíochtaí i rith an imeachta, rud a léirigh tiomantas an CCPC maidir le cultúr nuálaíochta a chur chun cinn agus a fhorbairt.

D'fhreastail roinnt dár bhfoireann ar imeachtaí nuálaíochta éagsúla arna n-eagrú ag an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, agus tá buan-ionadaí againn ar Líonra Nuálaíochta na Seirbhíse Poiblí. Ar shamplaí inmheánacha den nuálaíocht a bhí againn bhí an tuairisc orainn faoi 'Our Public Service' (OPS) 2020, chomh maith le samplaí a thacaíonn leis na Spriocanna Straitéiseacha eile atá againn.

Ceannaireacht, cóitseáil agus meantóireacht

Sheolamar, sa bhliain 2019, ár gcéad chúrsa Bunscoil Ceannaireachta do dhaoine a bhainistíonn daoine eile. Is clár dhá lá é ina ndírítear ar dhaoine a stiúradh agus a bhainistiú i stíl cóitseála agus comhoibríoch.

Sheolamar glao ar thairiscintí le haghaidh tuilleadh tionscnamh ceannaireachta a dhéanfar sa bhliain 2020.

Thugamar tacaíocht do roinnt dár ngrúpa bainistíochta sinsearaí, le cóitseáil fheidhmiúcháin mar chuid dá bhforbairt ar cheannaireacht

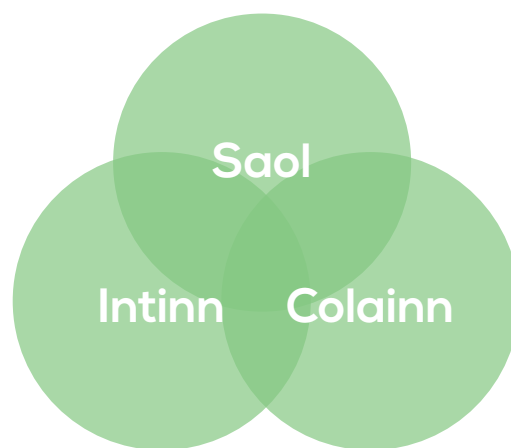
Sheolamar, i mí Aibreáin 2018, ár gcéad Chlár Meantóireachta. Aithnítear go forleathan go dtugann meantóireacht tacaíocht luachmhar d'fhorbairt phearsanta agus go gcabhraíonn meantóireacht le heagraíochtaí eolas agus taithí a chur ar fáil don fhoireann. Leanadh leis an gclár sa bhliain 2019 agus cuireadh péirí nua de mheantóirí agus meantaithe le chéile as Rannáin agus leibhéil éagsúla ar fud na heagraíochta.

Is ionann meantóireacht sa CCPC agus próiseas chun tacaíocht, treoir agus cumasú a dhéanamh ar dhaoine chun cuidiú leo a lánacmhainneacht a bhaint amach, trí chaidreamh macánta atá bunaithe ar iontaobhas chun leasa an duine aonair agus na heagraíochta.

Ceachtanna a foghlaimíodh

Leanamar lenár gcleachtas, sa bhliain 2019, de chleachtaí "ceachtanna a foghlaimíodh" a dhéanamh i ndiaidh mórthionscadal agus

cásanna. Tá siad sin rithábachtach chun próis a fheabhsú, chun ciall a bhaint as eolas agus chun foghlaim a chomhroinnt. Rinneamar cleachtaí, sa bhliain 2019, faoi cheachtanna a foghlaimíodh maidir le mórthionscadail trasRannacha agus thionóladar seimineáir chun an méid a foghlaimíodh a chomhroinnt. Cabhróidh an méid sin a foghlaimíodh linn ár gcuid próiseas, nósanna imeachta agus cleachtas a fheabhsú amach anseo.



Folláine fostaithe

Aithnítear in eagraíochtaí ar fud na hearnála poiblí agus príobháidigh an tábhacht a bhaineann le folláine agus meabhairshláinte fostaithe. Is comhchuid bhunúsach do sheachadadh fis an CCPC iad na fostaithe agus nuair atá ár gcuid fostaithe folláin agus spreagtha tagann feabhas ar a dtaithí agus ar a dtorthaí san áit oibre.

Ba í 2019 an dara bliain dár Straitéis Folláine. Is éard is aidhm leis an straitéis, na tacaíochtaí agus na seirbhísí atá de dhíth ónár bhfoireann a chur ar fáil dóibh chun cabhrú leo a sláinte agus a bhfolláine, agus a rannpháirtíocht fhoriomlán mar fhostaithe, a chothabháil agus a fheabhsú.



Thug Biddy O'Neill, Ceannaire an Tionscadail Náisiúnta ar an gClár Sláinte agus Folláine de chuid Éire Shláintiúil, cuairt ar an gCoiste Folláine in 2019 agus thug sí forléargas dóibh ar an gclár náisiúnta. Bhí an Coiste

Folláine sásta a chloisteáil go bhfuilimid, mar eagraíocht san earnáil poiblí, go maith chun cinn lenár gclár oibre folláine.

Tugadh faoi 20 thionscnamh agus feachtas feasachta maidir le folláine sa bhliain 2019, faoi thrí cholún: 'beatha' 'meon' and 'corp'. Seo a leanas roinnt samplaí.

Feasacht mheabhairshláinte

Reáchtáiltear an feachtas bliantúil an Ribín Glas gach mí Bealtaine. Is éard is aidhm leis an bhfeachtas, daoine a chur ag labhairt go hoscailte faoin meabhairshláinte agus meon an phobail a athrú ina leith. D'éagraigh ár gCoiste Folláine líon gníomhaíochtaí feasachta, le linn na míosa, chun cabhrú leis an bhfoireann aire a thabhairt dá meabhairshláinte. D'fhreastail 40% den fhoireann ar chaint a thug Aware ar an láthair faoin meabhairshláinte, dar teideal 'Building Strength for the Future'. Tionóladh staonadh digiteach seachtaine chomh maith, chun aird a tharraingt ar an ngá le sos a thógáil. Díriodh ar an tslí a bhféadfaidh bia agus hiodráitiú tionchar a imirt ar an meabhairshláinte. I rith an fheachtais, cuireadh sólaistí cothaitheacha agus uisce le blasanna ann ar fáil don fhoireann chun iad a spreagadh chun bia folláin a ithe agus go leor uisce a ól.



Freagracht shóisialta chorpáraideach

Oibriú leis an bpobal áitiúil

Sa bhliain 2018, le torthaí ó shuirbhé a rinne an CCPC ar fholláine, fuarthas amach go raibh an fhoireann ag iarraidh rannchuidiú leis an gceantar áitiúil ina n-oibrimid. Dá bharr sin, d'éagraigh ár gCoiste Folláine líon eagraíochtaí pobal-bhunaithe le linn 2019.

I mí Iúil, roinn 27 mball foirne a gcuid ama go deonach chun Scoil Náisiúnta Rutland, atá lonnaithe timpeall an choirnéil ónár gcuid oifigí, a phéinteáil. D'oibrigh baill foirne i sealanna dhá uair an chloig thar thréimhse dhá lá chun dorchlaí, seomraí ranga agus an fáiltiú a phéinteáil, sular tháinig na leanaí ar ais chun na scoile i mí Mheán Fómhair. Ba é sin an chéad tionscnamh



Foireann an CCPC i mbun obair dheonach ag Scoil Náisiúnta Rutland

a rinne an CCPC maidir le freagracht shóisialta chorpáraideach sa phobal agus, mar gheall go raibh rannpháirtíocht fostaithe an-dearfach aige, tá de chuspóir againn don bhliain 2020 ár gcomhpháirtíocht le Scoil Náisiúnta Rutland a mhéadú.



Easter egg collection

D'éagraigh ár gCoiste Folláine bailiúchán Uibheacha Cásca do leanaí agus do dhaoine fásta i gcóiríocht éigeandála agus áitiúil um Cháisc, mar thacaíocht don tionscnamh 'Inner City Helping the Homeless'.

Bhronnamar bailiúchán mór bréagán, éadaí agus dearbhán bronnantas dár gcomharsana, Cumann Naomh Uinseann de Pól, um Nollag, mar chuid dá n-achainí 'Giving Tree'. Scaipeadh na bronnantais sin ar theaghlaigh sa cheantar áitiúil i rith sheachtain na Nollag.



Society of St. Vincent de Paul

Faisnéis chorparáideach maidir leis an CCPC

Tá CCPC á rialú ag Coimisiún a chuimsíonn Cathaoirleach agus triúr Comhalta lánaimseartha. Tá an Cathaoirleach freagrach as reáchtáil na heagraíochta agus as rialachas corparáideach. Faigheann an Cathaoirleach cúnamh ó thaobh bainistiú, rialú agus treorú an CCPC ó na Comhaltaí agus ó fheidhmeannaigh sinsearacha eile. Tagann an Cathaoirleach agus na Comhaltaí le chéile chun Coimisiún coláisteach cinnteoireachta a bhunú chun príomhchinntí reachtúla a dhéanamh, chomh maith lena ndualgais ar leith lánaimseartha féin a bheith acu.



An Coimisiún

Is é an tAire Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta a cheapann an Coimisiún i ndiaidh comórtas na Seirbhíse um Cheapacháin Phoiblí ar feadh téarma nach sáraíonn cúig bliana. Thug an Coimisiún faoi mheastóireacht féinmheasúnaithe maidir lena chuid feidhmíochta féin sa bhliain 2019. Rinneadh meastóireacht sheachtrach freisin sa bhliain 2019, mar a éilítear faoin gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú.

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

Tagann Comhaltaí an Choimisiúin le chéile faoi dhó sa mhí ar a laghad chun:

- Athbhreithniú a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí an CCPC.
- Treoir agus treoir straitéiseach a chur ar fáil i réimsí áirithe.
- Cinntí foirmiúla a dhéanamh.

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

1. Infheistíochtaí ollmhóra agus tionscadail chaipitil.
2. Leibhéal údaráis tharmiligthe, beartas airgeadais agus beartais bhainistithe riosca.
3. Ceadú téarmaí mórchonarthái, buiséid bhliantúla agus pleananna corparáideacha.

4. Dearbhuithe comhlíontachta le ceanglais reachtúla agus riaracháin maidir le ceadú ceapacháin, líon, grád agus coinníollacha na mball foirne ar fad, lena n-áirítear luach saothair agus aoisliúntas.
5. Ceadú tuarascálacha bliantúla agus ráiteas airgeadais.
6. Cinneadh a dhéanamh i ndiaidh imscrúdú iomlán a dhéanamh go bhféadfar/nach bhféadfar cumasc a chur i bhfeidhm.
7. Imeachtaí sibhialta a thionscain sa Chúirt Chuarda nó san Ard-Chúirt maidir le sárú ar Alt 4 nó 5 den Acht Iomaíochta 2002 nó ar Airteagail 101 nó 102 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh.
8. Ionchúiseamh a thionscain i ndáil le cion faoi Alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
9. Comhad a chur ar aghaidh chuig an Stiúrthóir Ionchúiseamh Poiblí maidir le rannpháirtíocht líomhnaithe i gcairtéal.
10. Moladh a chur faoi bhráid an Stiúrthóra Ionchúiseamh Poiblí maidir le díolúine coinníollach i ndáil le rannpháirtíocht i gcairtéal a cheadú nó a chúlghairm.
11. Feidhmeanna a fheidhmiú i ndáil le hEarraí Grósaera faoin Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

Cuirtear cúrsaí eagraíochtúla laethúla chun cinn trí chruinnithe neamhfhoirmiúla, díospóireachtaí agus comhairliúcháin idir an Cathaoirleach agus na Comhaltaí. Chomh fada agus is féidir, déantar cinnteoireacht oibríochta a tharmligeann do Chomhaltaí aonair agus do chomhaltaí foirne. Tá struchtúir eagraíochtúil agus rialachais an CCPC leagtha amach le cur ar ár gcumas ár spriocanna straitéiseacha a sheachadadh, seachadadh a dhéanamh ar chlár ghnó atá éifeachtach ó thaobh costais, agus freastal ar ár gceanglais reachtúla go léir.

Bainistiú Riosca

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

Déantar riosca sa CCPC a bhainistiú trí thuairisciú míosúil foirmiúil ón gCoimisiún maidir le hathruithe ar an gclár riosca corparáideach lena n-aithnítear na príomhrioscaí don eagraíocht Chomh maith leis sin, éilíonn an CCPC ar gach aon Rannán clár atá cothrom le dáta maidir lena gcuid rioscaí a choimeád agus an Príomhoifigeach Bainistíochta Riosca a chur ar an eolas ó thaobh aon athruithe suntasacha ar na rioscaí seo. Tuairiscíonn an Príomhoifigeach Bainistíochta Riosca don Choimisiún gach aon mhí maidir le haon athruithe suntasacha ar na Cláir Rioscaí Rannáin nó tuairiscíonn eachtraí riosca nó rioscaí a rinneadh maolú orthu, de réir mar is cuí.

Sa bhliain 2019, rinne an CCPC treisiú níos fearr ar a bheartas agus ar a nósanna imeachta bainistithe riosca trí bhíthin:

- An próiseas a neadú maidir le cruinnithe saindirithe ar dhúshlán ó thaobh riosca a thionól idir an Coimisiún agus úinéirí na gclár riosca i ngach Rannán.
- Aon mholtaí a bhí fós le déanamh ón iniúchadh inmheánach ar an bpróiseas bainistithe riosca a chur i bhfeidhm.
- Beartas bainistithe riosca an CCPC a neartú, lena n-áirítear ráiteas fonn riosca a thabhairt isteach.

An Coiste Iniúchta agus Riosca

Is é ról an Choiste Iniúchta agus Riosca tacaíocht a thabhairt don Choimisiún maidir lena chuid freagrachtaí ó thaobh saincheisteanna riosca, rialaithe agus rialachas agus dearbhuithe gaolmhara. Tá Coiste Iniúchta agus Riosca an CCPC neamhspleách i gcomhlíonadh a chuid feidhmeanna agus níl sé faoi réir ag treoir nó ag rialú ó aon pháirtí eile. Tá ról agus freagrachtaí Choiste Iniúchta an CCPC leagtha amach ina Chairt ar Théarmaí Tagartha, arna cheadú ag Cathaoirleach an CCPC. Tugtar treoir dá chlár oibre trí oibleagáidí atá leagtha síos faoin gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú, 2016 (Cód 2016). Go háirithe, cinntíonn an Coiste go bhfuil monatóireacht a dhéanamh go gníomhach agus go neamhspleách ar na córais rialaithe inmheánacha, lena n-áirítear, gníomhaíochtaí iniúchta. Tuairiscíonn an Coiste Iniúchta agus Riosca don Choimisiún tar éis gach cruinniú agus tuairiscíonn an Coiste go foirmiúil i scríbhinn ar bhonn bliantúil.

Chuimsigh comhaltas an Choiste Iniúchta agus Riosca le linn na bliana 2019: Conor Blackwell (Cathaoirleach), Patrick Kenny, Jimmy Murphy agus Carmel Foley.

Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste sa bhliain 2019, agus tá mionsonraí maidir leis na cruinnithe sin tugtha sa tábla thíos:

Comhalta Coiste	Tionóladh an cruinniú:				
	Már	Bea	M. Fó.	Noll	Iomlán
Conor Blackwell <i>Cathaoirleach</i>	x	x	x	x	4/4
Patrick Kenny <i>Comhalta Coimisiúin</i>	x	x	x	x	4/4
Carmel Foley <i>Comhalta Seachtrach</i>	x	x	x	x	4/4
Jimmy Murphy <i>Comhalta Seachtrach</i>	x	x	x	x	4/4

Iniúchadh inmheánach

Tá feidhm iniúchta inmheánaigh ag an CCPC atá bunaithe go cuí agus a thuiriscíonn don Choiste Iniúchta agus Riosca. Feidhmíonn an fheidhm iniúchta inmheánaigh de réir Chód 2016. Tugadh faoi na athbhreithnithe seachtracha seo a leanas sa bhliain 2019:

- Leanúnachas Gnó agus Athshlánú ó Thubaiste.
- Forfheidhmiú lomaíochta agus Inniúlacht agus Acmhainneacht Cumasc.
- Athbhreithniú ar Sholáthar.
- Athbhreithniú ar Éifeachtacht Rialuithe Inmheánacha.
- Athbhreithniú leantach i ndáil leis na moltaí a rinneadh in athbhreithnithe 2017 agus 2018 ar iniúchadh inmheánach.

Tuairiscíodh an dul chun cinn maidir le moltaí gaolmhara chuig an gCoiste Iniúchta agus Riosca.

Rialachas corparáideach

Feidhmíonn an CCPC a chuid gníomhaíochtaí i gcomhréir leis an reachtaíocht atá mar bhonn taca leis, an tAcht um lomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí 2014, agus i gcomhréir le freagrachtaí reachtúla eile. Mar chomhlacht poiblí, tá dualgas ar an CCPC raon reachtaíochta a chomhlíonadh. Áirítear ar shamplaí den reachtaíocht a chomhlíon an CCPC le linn 2019:

Saoráil faisnéise

Tá an CCPC ag comhlíonadh a oibleagáidí i ndáil leis an Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 i gcónaí. Fuair an CCPC 31 iarradh maidir le Saoráil Faisnéise sa bhliain 2019. Rinneadh cúig cinn díobh a cheadú, rinneadh 16 a cheadú i bpáirt, tarraingíodh siar cúig cinn, nó pléadh leo ar leithligh ón reachtaíocht um Shaoráil Faisnéise. Tugadh cúig cinn ar aghaidh chuig 2020.

Cosaint sonraí

Tá an CCPC tiomanta cosaint a thabhairt d'ionracas na sonraí pearsanta arna gcur ar fáil dúinn ag na daoine a dhéanann teagmháil linn agus ag tríú páirtithe. Déanann an CCPC monatóireacht ar na modhanna ar fad chun sonraí pearsanta a phróiseáil chun comhlíonadh leanúnach leis an Acht um Chosaint Sonraí 2018 agus le Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí (RGCS) an AE a chinntiú. Tá fógraí mionsonraithe maidir le príobháideacht foilsithe ag an CCPC ar a láithreán gréasáin, le go bhféadfaidh gach duine a bhíonn rannpháirteach linn tuiscint a fháil ar an tslí a gcaithimid le sonraí pearsanta ar bith a bpróiseálaimid, agus ar an tslí a bhféadfaidh siad a chearta cosanta sonraí a fheidhmiú.

Eitic, caighdeáin agus iompar

Sa bhliain 2019, chuir fostaithe go léir an CCPC a raibh stiúrtóireacht ainmnithe nó a raibh poist fostaíochta ainmnithe acu chun chríocha Reachtaíocht Eitice (m.sh. na hAchtanna um Eitic in Oifigí Poiblí 1995 agus 2001) Ráitis Leasa faoi bhráid mar a cheanglaítear faoin reachtaíocht. Tá Cód Iompair ag an CCPC freisin, a ndearnadh athbhreithniú agus leasú air sa bhliain 2019, ina leagtar amach na prionsabail, caighdeáin agus luachanna a bhfuiltear ag súil go gcomhlíonfaidh fostaithe an CCPC iad. B'éigin do gach fostaí freastal ar sheisiúin eolais faoin gCód Iompair leasaithe.

Nochtadh cosanta

Mar chomhlacht poiblí, ceanglaítear ar an CCPC faoi Alt 22 den Acht um Nochtadh Cosanta 2014 tuarascáil bhliantúil a fhoilsiú maidir leis an líon nochtadh cosanta a rinneadh leis an bhliain roimhe sin, agus gníomh a ghlacadh mar fhreagra ar aon nochtadh cosanta den sórt sin. Fuarthas ceithre nochtadh cosanta sa bhliain 2019 agus rinneadh imscrúdú orthu de réir bheartas an CCPC um nochtadh cosanta.

Sláinte agus sábháilteacht

Comhlíonann an CCPC a fhreagrachtaí reachtúla faoin Acht um Shábháilteacht, Sláinte agus Leas ag an Obair 2005 agus faoi na rialacháin ábhartha ar fad faoin Acht sin. Tá ionadaithe agus Oifigigh Shábháilteachta ceaptha ag an CCPC chun timpeallacht oibre atá sábháilte agus sláintiúil a chur ar fáil. Ar na gníomhaíochtaí a ndearnadh ina leith sin bhí iniúchtaí seachtainiúla um shábháilteacht dóiteáin agus measúnuithe eirgeanamaíochta do bhaill foirne reatha agus nua. Tugadh isteach iniúchtaí míosúla ar shábháilteacht sa bhliain 2019 chomh maith.

Ídiú fuinnimh

Tuairiscíonn an CCPC a chuid sonraí feidhmíochta agus bainistithe fuinnimh chuig Údarás Fuinnimh Inmharthana na hÉireann ar bhonn bliantúil, mar a éilítear in Ionstraim Reachtúil 426 de 2014. Sháraigh an CCPC a chuspóir maidir le feabhsú 33% a chur ar éifeachtúlacht fuinnimh faoin mbliain 2020. Ag tógáil ar an sprioc “33% faoi 2020”, leanann an CCPC le deiseanna a lorg chun tionscnaimh sábhála fuinnimh a chur i bhfeidhm.

Íocaíochtaí pras

Comhlíonann an CCPC an tAcht um Íoc Pras Cuntas 1997 agus Rialacháin ón gComhphobal Eorpach (Íoc Déanach in Idirbhearta Tráchtála) 2002. Foilsítear ár dTuairisceáin um Íocaíochtaí Pras ar ár láithreán gréasáin. Sa bhliain 2019, rinneadh 88% de na híocaíochtaí ar fad laistigh de 15 lá agus rinneadh 10% eile laistigh de 30 lá. B'ionann íocaíochtaí a rinneadh taobh amuigh de 30 lá agus 2% de na híocaíochtaí ar fad. Rinneadh formhór na n-íocaíochtaí a rinneadh taobh amuigh de 30 a fhiosrú.

Ábhair rialachais eile sa bhliain 2019

Le linn 2019, lean an CCPC le clár oibre lena chinntiú go raibh sé ag cloí leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (2016).

Cuireadh Comhaontú Seachadta Feidhmíochta agus Comhaontú Maoirseachta (OPDA) i scríbhinn i bhfeidhm idir an CCPC agus ag ár máthair Roinn, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, a thug sainmhíniú soiléir ar théarmaí an chaidrimh. Sa bhliain 2019, d'ullmhaigh an CCPC tuarascálacha ráithiúla don Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta, inar tugadh breac chuntas ar an tslí ar chomhlíonamar ár dtiomantais faoin OPDA. Ina theannta sin, bhí ceithre chruinniú fhoirmiúla OPDA idir an CCPC agus oifigigh na Roinne Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta.

Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí

Tá Cairt Seirbhísí do Chustaiméirí ag an CCPC atá le fáil sa chuid 'About Us' ar an láithreán gréasáin, ccpc.ie. Leagtar amach sa Chairt, ár dtiomantais do sheirbhís do chustaiméirí atá ar ardchaighdeán agus cuirtear eolas ar fáil maidir leis an gcineál seirbhís custaiméara ba chóir duit a bheith súil leis nuair atá tú ag déanamh teagmhála leis an CCPC. Déantar gearán ar bith maidir le seirbhísí an CCPC a imscrúdú mar ábhar tosaíochta. Lean an CCPC ar aghaidh ag cloígh lena chuid tiomantais seirbhísí do chustaiméirí le linn na bliana 2019 agus is féidir linn a thuairisciú nach bhfuarthas aon ghearáin faoin gcairt. Bainimid úsáid as raon beart lena chinntiú go leanaimid orainn ag feabhsú caighdeán foriomlán ár seirbhíse. Tá liosta de na gníomhartha atá beartaithe againn a dhéanamh chun ár dtiomantais a bhrú chun cinn sa Phlean Gníomhaíochta Custaiméirí. Tá táscairí feidhmíochta gaolmhara ag na gníomhartha sin agus rinne an CCPC feidhmiú éifeachtach ina n-aghaidh sa bhliain 2019.

Ráitis Airgeadais 2019

Ba €13,100,000 leithdháileadh buiséid an CCPC sa bhliain 2019. Cuireadh €10,500,000 de sin ar fáil ó mhaoiniú stáitchiste agus €2,600,000 ó thobhach thionscal na seirbhísí airgeadais, i ndáil le feidhmeanna sonracha faisnéise airgeadais phearsanta agus oideachais san earnáil airgeadais.

Amhail thráth scríofa na tuarascála seo, tuairiscíonn dréacht bliantúil na ráiteas airgeadais don bhliain 1 Eanáir – 31 Nollaig 2019, caiteachas tuairiscithe de €9,732,193 do ghníomhaíochtaí a fhaigheann cúnamh deontais agus €2,605,600 do ghníomhaíochtaí tobhach mhaoinithe. Déanfaidh Oifig an Ard Reachtaire Cuntas agus Ciste iniúchadh ar na Ráitis Airgeadais. Ullmhaítear na ráitis airgid ar bhonn fabhráithe cuntasáíochta, ach amháin maidir le deontais an Oireachtais, de réir na bprionsabal cuntasáíochta a nglactar leo go ginearálta.

Tobhach ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais

Tá sé de chumhacht ag an CCPC tobhaigh a fhorchur ar sholáthróirí seirbhísí airgeadais rialaithe faoi na cumhachtaí a thugtar dó le hAlt 24B den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007 (arna gcur isteach leis an Acht um Athchóiriú an Bhainc Ceannais 2010). Forchuireadh tobhaigh trí Rialacháin arna ndéanamh faoin Alt seo. Tá ráta bailiúcháin ann atá os cionn 99% den mhéid tobhaigh iomlán atá bailithe go rathúil sa bhliain 2019 ó thart ar 400 cuideachta seirbhísí airgeadais.

Costais an Chathaoirligh agus Chomhaltaí an Choimisiúin (1 Eanáir 2019–31 Nollaig 2019)

Isolde Goggin	€8,470
Patrick Kenny	€4,470
Fergal O Leary	€336
Brian McHugh	€1,595

Luach Saothair

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

Aguisín 1: Cairt eagrúcháin

Tá an CCPC á rialú ag Cathaoirleach agus ag Coimisiún. Is í Isolde Goggin an Cathaoirleach, agus le linn na bliana 2019 bhí triúr comhalta ann – Patrick Kenny, Fergal O’Leary agus Brian McHugh. Rinne gach aon Chomhalta mairseacht ar líon Rannáin sa CCPC thar ceann an Choimisiúin.



Isolde Goggin
Cathaoirleach



Patrick Kenny



Fergal O’Leary



Brian McHugh

Ár Struchtúr 2019

Cathaoirleach
Isolde Goggin

Comhalta
Fergal O’Leary

**Stiúrthóir Breatimeachta
& Idirnáisiúnta**
John Shine

**Stiúrthóir um Chosaint
Tomhaltóirí**
Seán Murphy

**Stiúrthóir Cumarsáide
& Polasáí**
Áine Carroll

Comhalta
Brian McHugh

**Stiúrthóir Seirbhísí
Corparáideacha**
Emily Barry

**Stiúrthóir um
Fhorfheidhmiú
Comórtas & Cumasc**
Ibrahim Bah

Comhalta
Patrick Kenny

**Stiúrthóir um
Fhorfheidhmiú Coiriúil**
Eksteen Maritz

**Stiúrthóir Seirbhísí
Dlí**
Úna Butler

**Ceann AD &
Forbairt Eagraíochta**
Janet Buckley

Aguisín 2: Liosta um Chosaint Tomhaltóirí

Forfheidhmiú um chosaint tomhaltóirí a tugadh chun críche in 2019

1. Ciontuithe/fíneálacha, pionóis/ cúiteamh/orduithe cúitimh

Líon iomlán ciontuithe: Dhá cheann

An 21 Feabhra 2019, i gCúirt Dúiche na Gaillimhe, i ndiaidh imscrúdú ag an CCPC, ciontaíodh Kevin McGann i bhfaisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóir i ndáil le húsáid nó stair feithicle roimhe sin, eadhon stair na feithicle maidir le timpistí, rud a thug ar an tomhaltóir cinneadh idirbhearta a dhéanamh nach mbeadh déanta murach sin aige, agus dá bharr sin go raibh cleachtas tráchtála mhíthreorach déanta aige, ar gníomh nó cleachtas toirmisce é de réir bhrí alt 67 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Fuair an breitheamh ciontach é in dá chion ar leithligh de bhun alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

D'ordaigh an breitheamh:

- go gcuirfeadh Kevin McGann pianbhreith cheithre mhí isteach a cuireadh ar fionraí ar feadh 12 mhí.
- go n-íocfadh Kevin McGann ordú cúitimh €7,405.85 leis an tomhaltóir, arbh é an méid iomlán a lorgaíodh.
- go n-íocfadh Kevin McGann ordú costas €9,500 leis an CCPC, arbh é an méid iomlán a lorgaíodh.

An 9 Iúil 2019, i gCúirt Dúiche Bhaile Átha Cliath Uimh. 8, i ndiaidh imscrúdú a rinne an CCPC, ciontaíodh Mark Healy i bhfaisnéis bhréagach a sholáthar do thomhaltóir i ndáil le stair feithicle maidir le timpistí, rud a thug ar an tomhaltóir cinneadh idirbhearta a dhéanamh nach mbeadh déanta murach sin aige, agus dá bharr sin go raibh cleachtas tráchtála mhíthreorach déanta aige, ar gníomh nó cleachtas toirmisce é de réir bhrí alt 67 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Fuair an breitheamh ciontach é i gcleachtas tráchtála míthreorach, ar cion é de bhun alt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

D'ordaigh an breitheamh:

- go n-íocfadh Mark Healy fineáil €500.
- go n-íocfadh Mark Healy ordú cúitimh €8,277 leis an tomhaltóir, arbh é an méid iomlán a lorgaíodh.
- go n-íocfadh Mark Healy ordú costas €4,000 (móide CBL) leis an CCPC, arbh é an méid iomlán a lorgaíodh.
- go raibh na trí ordú íocaíochta ar fad le hióc laistigh de shé mhí.

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

Líon iomlán gealltanais: 0

3. Fógraí um Chomhlíonadh (mar a fhoráiltear dóibh in alt 75 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007)

Líon iomlán Fógraí um Chomhlíonadh a tháinig i bhfeidhm: 19

Reachtaíocht a sáraíodh

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

James Darcy, 5 Bóthar Ghleann na hAbhann, Sord, Co. Bhaile Átha Cliath

An 15 Feabhra 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar James Darcy i ndiaidh d'imscrúdú a bhunú gur sholáthair sé faisnéis bhréagach don tomhaltóir i dáil le stair feithicle maidir le timpistí, agus thug ar an tomhaltóir cinneadh idirbhearta a dhéanamh nach mbeadh déanta murach sin aige, agus dá bharr sin go raibh cleachtas tráchtála mhíthreorach déanta aige, ar gníomh nó cleachtas toirmisce é de réir bhrí alt 67 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Ordaíodh dó leis an bhFógra um Chomhlíonadh:

- Cloí leis an toirmeasc maidir le cleachtais tráchtála míthreoracha dá ndéantar foráil in alt 42(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

- Faisnéis fhíor agus chruinn a sholáthar i ngach cumarsáid, fógraí san áireamh, le nó chuig tomhaltóirí i ndáil leis an úsáid ar baineadh as gach feithicle arna fógairt nó arna tairiscint le díol, agus i ndáil le stair na bhfeithicilí maidir le timpisti.
- An t-ábhar a chur ina cheart maidir leis an bhfógra trí chúiteamh de €3,051.10 a íoc leis an tomhaltóir agus an tsuim sin a lóistear i gcuntas an CCPC.

Sam Campbell, The Car Crew, 4-5 Bóthar Halla an Bhurtúnaigh, Áth an Ghainimh, Baile Átha Cliath 18

An 9 Aibreán 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Sam Campbell i ndiaidh d'imschrúdú a bhunú gur sholáthar an trádálaí faisnéis bhréagach don tomhaltóir i ndáil le míleáiste na feithicle, agus thug ar an tomhaltóir cinneadh idirbhearta a dhéanamh nach mbeadh déanta murach sin aige agus dá bharr sin go raibh cleachtas tráchtála míthreorach déanta aige, ar gníomh nó cleachtas toirmiscthe é de réir bhrí alt 67 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Ordaíodh dó leis an bhFógra um Chomhlíonadh:

- Cloí leis an toirmeasc maidir le cleachtais tráchtála míthreoracha dá ndéantar foráil in alt 42(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtais thráchtála míthreoracha atá contrártha le halt 47 agus mar a ndéantar cur síos orthu in alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Faisnéis fhíor agus chruinn a sholáthar i ngach cumarsáid, fógraí san áireamh, le nó chuig tomhaltóirí i ndáil leis an úsáid ar baineadh as gach feithicle arna fógairt nó arna tairiscint le díol, agus i ndáil le stair na bhfeithicilí.
- A chinntiú go ndéanfar dícheall cuí ar stair agus ar úsáid gach feithicle arna tairiscint le díol.
- A chinntiú go gcoinnítear taifead ar an dícheall cuí ar an stair agus ar an úsáid dá dtagraítear in alt 4) thuas ar feadh thréimhse trí bliana ó dháta na fógraíochta nó ó dháta an díolacháin, cibé acu is deireanaí, maidir le gach feithicle arna fógairt nó arna tairiscint le díol.

Mybrook Motors Limited, 13 Kilgarron Park, Áth na Sceire, Co. Chill Mhantáin

An 9 Aibreán 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Mybrook Motors Limited i ndiaidh d'imschrúdú a bhunú gur sholáthar an trádálaí faisnéis bhréagach don tomhaltóir i ndáil le míleáiste na feithicle, agus thug ar an tomhaltóir cinneadh idirbhearta a dhéanamh nach mbeadh déanta murach sin aige, agus dá bharr sin go raibh cleachtas tráchtála míthreorach déanta aige, ar gníomh nó cleachtas toirmiscthe é de réir bhrí alt 67 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007. Ordaíodh dó leis an bhFógra um Chomhlíonadh:

- Cloí leis an toirmeasc maidir le cleachtas tráchtála míthreorach dá ndéantar foráil in alt 42(1) den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtais thráchtála míthreoracha atá contrártha le halt 47 agus mar a ndéantar cur síos orthu in alt 43 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Faisnéis fhíor agus chruinn a sholáthar i ngach cumarsáid de chuid Mybrook Motors Limited, fógraí san áireamh, le nó chuig tomhaltóirí, i ndáil leis an úsáid ar baineadh as gach feithicil arna fógairt nó arna tairiscint le díol ag Mybrook Motors Limited, agus i ndáil le stair gach feithicle.
- A chinntiú go ndéanfar dícheall cuí ar stair agus ar úsáid gach feithicle arna tairiscint le díol ag Mybrook Motors Limited.
- A chinntiú go gcoinnítear taifead ar an dícheall cuí ar an stair agus ar an úsáid dá dtagraítear in alt 4) thuas ar feadh thréimhse trí bliana ó dháta na fógraíochta nó ó dháta an díolacháin, cibé acu is deireanaí, maidir le gach feithicle arna fógairt nó arna tairiscint le díol ag Mybrook Motors Limited.

Reachtaíocht a sáraíodh

Rannpháirtíocht i gcleachtas tráchtála míthreorach mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus cion a dhéanamh atá contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.

Ceatharlach

The Range (Ireland) Limited, ag trádáil ag The Range, Páirc Mhiondiola Four Lakes, Ceatharlach, Co. Cheatharlach

An 31 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar The Range (Ireland) Limited i ndáil lena n-áitribh ag The Range, Páirc Mhiondiola Four Lakes, Ceatharlach, Co. Cheatharlach, agus d'ordaigh dó seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Corcaigh

DSG Retail Ireland Limited, ag trádáil ag Currys PC World agus Carphone Warehouse, Aonad 6, Páirc Mhiondiola Rinn Mhachan, Corcaigh

An 31 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar DSG Retail Ireland Limited i ndáil lena n-áitribh ag Currys PC World agus Carphone Warehouse, Aonad 6, Páirc Mhiondiola Rinn Mhachan, Corcaigh, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Lidl Ireland GmbH, ag trádáil ag Lidl, Baile Uí Mhaoláin, Corcaigh

An 31 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Lidl Ireland GmbH i ndáil lena n-áitribh ag Lidl, Baile Uí Mhaoláin, Corcaigh, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Baile Átha Cliath

DSG Retail Ireland Limited, ag trádáil ag Currys PC World, Aonad 11, Páirc Mhiondiola Thaobh an Aerfoirt, Sord, Co. Baile Átha Cliath, K67 FY06

An 4 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar DSG Retail Ireland Limited i ndáil lena n-áitribh ag Currys PC World, Aonad 11, Páirc Mhiondiola Thaobh an Aerfoirt, Sord, Co. Baile Átha Cliath, K67 FY06, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

DSG Retail Ireland Limited, ag trádáil ag Currys, Aonad 15, Páirc Mhiondiola Ghleann na Life, Cluain Dolcáin, Baile Átha Cliath 22

An 5 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar DSG Retail Ireland Limited i ndáil lena n-áitribh ag Currys, Aonad 15, Páirc Mhiondiola Ghleann na Life, Cluain Dolcáin, Baile Átha Cliath 22, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

McDonald's Restaurants of Ireland Limited, ag trádáil ag McDonald's Restaurant, Ionad Siopadóireachta Omni Park, Bóthar Shoir, An Halla Bán, Baile Átha Cliath 9

An 4 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar McDonald's Restaurants of Ireland Limited, ag trádáil ag McDonald's Restaurant, Ionad Siopadóireachta Omni Park, Bóthar Shoir, An Halla Bán, Baile Átha Cliath 9, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Only Stores Ireland Limited, ag trádáil ag ONLY, Aonad 37, Ionad Siopadóireachta Omni Park, Seantrabh, Baile Átha Cliath 9

An 5 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Only Stores Ireland Limited, i ndáil lena n-áitribh ag ONLY, Aonad 37, Ionad Siopadóireachta Omni Park, Seantrabh, Baile Átha Cliath 9, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint..

Panabase Limited, ag trádáil ag FX Buckley, 2 Sráid Crow, Barra an Teampaill, Baile Átha Cliath 2

An 4 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Panabase Limited, i ndáil lena n-áitribh ag FX Buckley, 2 Sráid Crow, Barra an Teampaill, Baile Átha Cliath 2, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

The Range (Ireland) Limited, ag trádáil ag The Range, 5 Bóthar Chluain Seach, Coill an Phríora, An Taobh ó Thuaidh, Baile Átha Cliath, D17 TY30

An 29 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar The Range (Ireland) Limited i ndáil lena n-áitribh ag The Range, 5 Bóthar Chluain Seach, Coill an Phríora, An Taobh ó Thuaidh, Baile Átha Cliath, D17 TY30, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Luimneach

John Gleeson Newsagents Limited, ag trádáil ag Gleesons Spar, Páirc Mhiondíola Chaladh an Treoigh, Caladh an Treoigh, Luimneach, Contae Luimnigh, V94K821

An 29 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar John Gleeson Newsagents Limited, ag trádáil ag Gleesons Spar, Páirc Mhiondíola Chaladh an Treoigh, Caladh an Treoigh, Luimneach, Contae Luimnigh, V94K821, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

The Range (Ireland) Limited, ag trádáil ag The Range, Aonad 1, Páirc Mhiondíola Childers, Bóthar Childers, Luimneach

An 31 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar The Range (Ireland) Limited, ag trádáil ag The Range, Aonad 1, Páirc Mhiondíola Childers, Bóthar Childers, Luimneach, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Uíbh Fhailí

Argos Distributors (Ireland) Ltd, ag trádáil ag Argos, Páirc Mhiondiola Thulach Mhór, Cluain Calga, Tulach Mhór, Co. Uíbh Fhailí

An 31 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Argos Distributors (Ireland) Ltd, ag trádáil ag Argos, Páirc Mhiondiola Thulach Mhór, Cluain Calga, Tulach Mhór, Co. Uíbh Fhailí, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le hioc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Heatons Unlimited Company, ag trádáil ag Sports Direct, Ionad Siopadóireachta Tesco, Bóthar Bhaile Átha Cliath, Éadán Doire, Co. Uíbh Fhailí

An 31 Deireadh Fómhair 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Heatons Unlimited Company, ag trádáil ag Sports Direct, Ionad Siopadóireachta Tesco, Bóthar Bhaile Átha Cliath, Éadán Doire, Co. Uíbh Fhailí, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le hioc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Tiobraid Árann

Blessen Sebastian, ag trádáil ag Al-Baraka Foods Store, 6/7 Ionad Marystone, Gladstone Street, Cluain Meala, Co. Thiobraid Árann, E91 A2C8

An 7 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Blessen Sebastian, ag trádáil ag Al-Baraka Foods Store, 6/7 Ionad Marystone, Gladstone Street, Cluain Meala, Co. Thiobraid Árann, E91 A2C8, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le hioc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

An Iarmhí

Argos Distributors Ireland Limited, ag trádáil ag Argos, Ionad Siopadóireachta Oileán Golden, Baile Átha Luain, Co. na hIarmhí

An 5 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar Argos Distributors Ireland Limited, ag trádáil ag Argos, Ionad Siopadóireachta Oileán Golden, Baile Átha Luain, Co. na hIarmhí, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le hioc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

Cill Mhantáin

John Pettitt & Son Limited, ag trádáil ag Pettitt's Supervalu, Bóthar Loch Garman, An tInbhear Mór, Co. Chill Mhantáin

An 4 Samhain 2019, sheirbheáil an CCPC Fógra um Chomhlíonadh ar John Pettitt & Son Limited, ag trádáil ag Pettitt's Supervalu, Bóthar Loch Garman, An tInbhear Mór, Co. Chill Mhantáin, agus d'ordaigh dó an méid seo a leanas a dhéanamh:

- Scor de bheith rannpháirteach i gcleachtas tráchtála míthreorach, eadhon faisnéis bhréagach a sholáthar i ndáil le praghas táirge, mar a ndéantar cur síos air in ailt 43(1) agus 43(3)(c) agus contrártha le halt 47 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007.
- Leasú a dhéanamh ar a cleachtas praghsála chun a chinntiú go mbíonn an praghas atá le híoc ag an tomhaltóir ar an táirge ag teacht leis an bpraghas atá ar taispeáint.

4. Fógraí maidir le hÍocaíocht Shocráithe (mar a fhoráiltear dóibh in Alt 85 den Acht um Chosaint Tomhaltóirí 2007)

Líon iomlán Fógraí maidir le hÍocaíocht Shocráithe (FPN) a íocadh: 32

Reachtaíocht a sáraíodh

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

Líon iomlán FPN: 29 (liostaithe in ord aibítre de réir contae).

An Clár

- Umar Anwar ag trádáil ag Innovate, 12 Sráid Parnell, Inis, Co. an Chláir, V95XE13 – **fuair dhá FPN.**

Baile Átha Cliath

- Arnotts Limited ag trádáil ag Arnotts, 7-15 Sráid Anraí, Baile Átha Cliath, D01 C3Y9.
- Ballyowen Stores Ltd. ag trádáil ag Eurospar, Ionad Siopadóireachta Chaisleán Bhaile Eoghain, Leamhcán, Co. Baile Átha Cliath.
- Beshoffs The Market Limited ag trádáil ag Beshoffs The Market, 17-18 An Ché Thiar, Binn Éadair, Co. Baile Átha Cliath, D13 V9V0 – **fuair dhá FPN.**
- C&C Retail Ltd. ag trádáil ag Eurospar, 19-20 Sráid an Dáma, Baile Átha Cliath 2 – **fuair dhá FPN.**
- Circle K Ireland Retail Limited ag trádáil ag Circle K, Bóthar Kennelsfort Uachtarach, Baile Phámar, Baile Átha Cliath 20.
- Dealz Retailers Ireland Limited ag trádáil ag Dealz, 13-14 Sráid na Life Íochtarach, Baile Átha Cliath 1 – **fuair dhá FPN.**
- DSG Retail Ireland Limited ag trádáil ag Currys PC World, Aonad 11, Páirc Mhiondiola Thaobh an Aerfoirt, Sord, Co. Baile Átha Cliath, K67 FY06.
- Euro General Retail Limited ag trádáil ag Euro Giant Express, Aonad 103, Leibhéal 1, An Chearnóg, Cearnóg Belgard Thoir, Baile Átha Cliath 24, D24 XAW7.
- Heatons Unlimited Company ag trádáil

ag Heatons, 39 Ionad Siopadóireachta an Taoibh ó Thuaidh, Bóthar Oscar Traynor, An Chúlóg, An Choill Mhór, Baile Átha Cliath 17, D17 K244.

- Nandan Trading Limited ag trádáil ag World of Spices, 17 Sráid Thalbóid, Baile Átha Cliath 1.
- Shir Brothers Limited ag trádáil ag Asian Food Co., 54-55 Sráid Mhuire, Baile Átha Cliath 1, D01 DH76.
- The Range (Ireland) Limited ag trádáil ag The Range, 5 Bóthar Chluain Seach, Coill an Phríora, An Taobh ó Thuaidh, Baile Átha Cliath, D17 TY30 – **fuair dhá FPN.**
- The Range (Ireland) Limited ag trádáil ag The Range, Páirc Mhiondiola Ghleann na Life, Baile Átha Cliath 22 – **fuair dhá FPN.**

Gaillimh

- Ganly's Hardware & Heating Limited trading at Ganly's, Mountbellew, Co Galway – **received two FPNs.**

Cill Dara

- Tridaned Ltd ag trádáil ag Daniels Today's Extra, Doire an tSoirn, Cairbre, Co. Chill Dara.

Luimneach

- John Gleeson Newsagents Limited ag trádáil ag Gleesons Spar, Páirc Mhiondiola Chaladh an Treoigh, Caladh an Treoigh, Luimneach, Contae Luimnigh, V94K821.

Tiobraid Árann

- Kathleen Donlon ag trádáil ag Tony's Tipp Top Shop, Baile Uí Chomáin, An tAonach, Co. Thiobraid Árann – **fuair dhá FPN.**

Loch Garman

- Heatons Unlimited Company ag trádáil ag Sports Direct, 56-60 South Main Street, Loch Garman, Co. Loch Garman.
- Umar Anwar ag trádáil ag Innovate, Aonad 5, An Ché Thiar, Loch Garman, Co. Loch Garman, Y35K802.

Cill Mhantáin

- Gamestop Limited ag trádáil ag Gamestop, 8 An tSráid Mhór, Bré, Co. Chill Mhantáin, A98 A4A0.

Reachtaíocht a sáraíodh

Gan fógra a thaispeáint de réir mar a cheanglaítear le hAirteagal 3 den Ordú chun Praghsanna Miondiola (Deochanna in Áitribh Cheadúnaithe) a Thaispeáint 1999.

Líon iomlán FPN: 1

- Edward Donnelly ag trádáil ag Donnelly's, Clogherstown, Cluain Ailbhe, Garristown, Co. na Mí.

Reachtaíocht a sáraíodh

Gan fógra a thaispeáint de réir mar a cheanglaítear le hAirteagal 3 den Ordú chun Táillí (Gruagaireacht) a Thaispeáint, 1976.

Líon iomlán FPN: 1

- Winnah Rose Hairdressing Limited ag trádáil ag Ní Lásaigh Hairdressing, 47 Main Street, Carraig na Siúire, Co. Thiobraid Árann.

Reachtaíocht a sáraíodh

Gan fógra a thaispeáint de réir mar a cheanglaítear le hAirteagal 3 den Ordú chun Praghsanna Miondiola (Bia i mBunachais Lónadóireachta) a Thaispeáint, 1984.

Líon iomlán FPN: 1

- Belfry Hospitality Services Ltd ag trádáil ag Toughers Steakhouse, An Halla Nua, An Nás, Co. Chill Dara.

Aguisín 3:

Ráiteas faoi Rialú Inmheánach

Raon feidhme na freagrachta

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

Cuspóir an chórais de Rialú Inmheánach

Tá an córas de Rialú Inmheánach ceaptha rioscaí a bhainistiú ar leibhéal infhulaingthe seachas deireadh a chur leo. Ní fhéadfaidh an córas ach dearbhú réasúnach seachas dearbhú iomlán a thabhairt go bhfuil sócmhainní cosanta, go bhfuil idirbhearta údaráithe agus taifeadta go cuí, agus go seachnaítear earráidí agus mírialtachtaí ábhartha nó go n-aimseofaí iad go tráthúil.

Bhí an córas de Rialú Inmheánach, atá i gcomhréir leis an treoir a d'éisigh an Roinn Caiteachais Phoiblí agus Athchóirithe, i bhfeidhm sa CCPC don bhliain dar críoch an 31 Nollaig 2019 agus chomh fada leis an dáta ar ceadaíodh na ráitis airgeadais.

Cumas plé le rioscaí

Cuimsíonn an Coiste Iniúchta agus Riosca Cathaoirleach agus triúr comhalta (ar comhaltaí seachtracha/neamhspleácha iad beirt díobh). Bhí ceithre chruinniú ag an gCoiste Iniúchta agus Riosca sa bhliain in 2019.

Tá feidhm iniúcháireachta inmheánaí atá comhdhéanta go cuí ag an gCoimisiún a bhfuil acmhainní leordhóthanacha aici agus lena ndéantar clár oibre arna chomhaontú leis an gCoiste Iniúchta agus Riosca. Oibríonn an fheidhm iniúcháireachta inmheánaí i gcomhréir leis an gCód Cleachtais chun Comhlachtaí Stáit a Rialú (arna athbhreithniú 2016). Tá obair an iniúcháir inmheánaigh sheachfhoinsithe agus obair an Choiste Iniúchta agus Riosca mar bhonn eolais d'fhaireachas agus d'athbhreithniú an Choimisiúin ar éifeachtacht na gcóras de Rialú Inmheánach. Rinneadh na hathbhreithnithe seachtracha seo a leanas sa bhliain 2019:

- Athbhreithniú ar Éifeachtacht na Rialuithe Inmheánacha.
- Leanúnachas Gnó agus Athshlánú ó Thubaiste.
- Forfheidhmiú Iomaíochta agus Inniúlacht agus Acmhainneacht Cumasc.
- Athbhreithniú ar Sholáthar.
- Athbhreithniú leantach i ndáil leis na moltaí a rinneadh in athbhreithnithe 2017 agus 2018 ar iniúchadh inmheánach.

Tá beartas bainistithe riosca ceaptha ag an gCoimisiún ina leagtar amach a fhonn riosca agus na próisis bhainistithe riosca atá i bhfeidhm, agus ina mionsonraítear róil agus freagrachtaí na foirne i ndáil le riosca. Eisíodh an beartas ar an bhfoireann ar fad chun an bhainistíocht a chur ar an airdeall faoi rioscaí atá ag teacht chun cinn agus faoi laigí maidir le rialú. Déanann an Coimisiún athbhreithniú ar an mbeartas sin ar bhonn bliantúil agus, sa chás go gceadaítear leasaithe, cuirtear faoi bhráid Choiste Iniúchta agus Riosca an CCPC é lena athbhreithniú.

An Creat Riosca agus Rialaithe

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

Tá clár rioscaí i bhfeidhm ina sainithnítear na príomhrioscaí a gcaithfidh an CCPC aghaidh a thabhairt orthu agus sainithníodh na rioscaí sin, agus rinneadh measúnú agus grádú orthu de réir na tábhachta a bhaineann leo. Déanann an Coimisiún athbhreithniú agus nuashonrú ar an gclár ar bhonn ráithiúil. Leagtar amach sa chlár rioscaí na bearta rialaithe agus na gníomhartha is gá chun rioscaí a mhaolú agus sanntar freagracht as feidhmiú na mbearta rialaithe sin do bhaill shonracha den fhoireann.

Cuirtear an clár riosca corparáideach is cothroime le dáta ar fáil roimh gach cruinniú den Choiste Iniúchta agus Riosca, chomh maith le meamram ina léirítear aon athruithe agus an réasúnaíocht leis na hathruithe sin.

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

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

- Córas buiséadaithe cuimsitheach de bhuiséad bliantúil arna athbhreithniú agus arna cheadú ag Comhaltaí an Choimisiúin.
- Leagtar síos teorainneacha údaráithe chun cistí an Choimisiúin a eisíoc.
- Athbhreithniú rialta ag Comhaltaí an Choimisiúin ar fhaisnéis agus tuarascálacha tréimhsiúla agus bliantúla ar chúrsaí airgeadais (lena n-áirítear cuntais bhainistíochta), a thugann léiriú ar fheidhmíocht airgeadais in aghaidh bhuiséid.
- Freagrachtaí soiléire bainistíochta, lena n-áirítear freagrachtaí airgeadais a sannadh agus cuntasacht chomhfhreagrach ag gabháil leo.

- Beartais agus nósanna imeachta do gach príomhphróiseas gnó, a ndéantar athbhreithniú rialta orthu.
- Faireachas agus tuairisciú ar phróisis maidir le rialú inmheánach, lena n-áirítear Ráiteas um Dhearbhu Bliantúil arna chomhlánú ag Stiúrthóirí/Cinn Aonad.
- Sásraí agus córais atá dírithe ar shlándáil na gcóras Teicneolaíochta Faisnéise agus Cumarsáide (TFC) a áirithiú.
- Nósanna imeachta foirmiúla chun faireachas a dhéanamh ar ghníomhaíochtaí agus chun sócmhainní na heagraíochta a chosaint
- Déantar íocaíocht thuarastail an CCPC a eagrú tríd an Oifig Náisiúnta um Sheirbhísí Comhroinnte (NSSO) agus tá sí á clúdach ag an gComhaontú Bainistithe Seirbhísí Fostaithe idir an NSSO agus máthair Roinn an CCPC, an Roinn Gnó, Fiontar agus Nuálaíochta.

Faireachas agus athbhreithniú leanúnach

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

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

Soláthar

Dearbhaímid go raibh nósanna imeachta i bhfeidhm ag an CCPC i rith 2019 chun comhlíonadh leis na rialacha reatha maidir le soláthar a chinntiú agus go dtarraingítear aird ar nithe a eascraíonn as rialuithe maidir le soláthar faoi shaincheisteanna an rialaithe inmheánaigh.

Athbhreithniú ar éifeachtacht

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

Dearbhaímid go ndearna an Coimisiún athbhreithniú bliantúil ar éifeachtacht na rialuithe inmheánacha do 2019. Tá athbhreithniú déanta ag an gCoiste Iniúchta agus Riosca agus ag an gCoimisiún ar an Ráiteas faoi Rialú Inmheánach lena chinntiú go dtugann sé léiriú cruinn ar an gcóras rialaithe a bhí i bhfeidhm le linn na tréimhse tuairiscithe.

Rinneadh athbhreithniú ar Rialuithe Inmheánacha ag deireadh 2019.

Tá dearbhú réasúnach ag an gCoimisiún gur éifeachtach é an córas de Rialú Inmheánach a ceapadh agus a cuireadh i bhfeidhm sa CCPC don bhliain airgeadais dar críoch an 31 Nollaig 2019.

Saincheisteanna le rialú inmheánach

Mionsonraí na laigeachtaí	Gníomhartha maolaithe
Soláthar Fuarthas trí bhíthin iniúchadh 2017: Nach raibh conradh soláthair reatha i bhfeidhm i ndáil le caiteachas ar sheirbhísí fón póca de thuairim is €37,000. Sainaithníodh saincheist faoi leith i ndáil le soláthar i rith 2018: Bhain an tsaincheist sin le difríocht idir fad an chonartha sa Ghlaó ar Thairiscintí agus san Fhógra Dámhachtana i gcomparáid leis an gconradh deiridh do sheirbhísí ceannaigh meán. Bhí tagairt sa Ghlaó ar Thairiscintí agus san Fhógra Dámhachtana d'fhad conartha dhá bhliain agus rinneadh foráil do shíneadh amháin 12 mhí a chur leis. Mar gheall ar earráid riaracháin, áfach, rinne an fad sa chonradh sínithe foráil do dhá shíneadh 12 mhí. Níor éirigh leis an gcéad iarracht ar phróiseas foirmiúil soláthair maidir le seirbhís ionaid trí bhíthin chreat Oifig um Sholáthar Rialtais, de bharr saincheisteanna leis an sceideal praghsála, rud a d'fhág gurbh éigean an dara síneadh 12 mhí, dá ndearnadh foráil sa chonradh, a úsáid.	Ba chuid de sholáthar TFC sa dara ráithe de 2109 a bhí sa soláthar foirmiúil sheirbhísí fón póca agus tá conradh nua i bhfeidhm anois. Ba €14,835 luach an chaiteachais neamhchomhlíontach a caitheadh ar na seirbhísí sin sa bhliain 2019. Tá an dara iarracht ar sheirbhís ionad a sholáthar tugtha chun críche anois agus tá conradh nua i bhfeidhm ón dara ráithe de 2019. Ba €38,101 luach an chaiteachais neamhchomhlíontach a caitheadh ar na seirbhísí sin sa bhliain 2019. Rinneadh iniúchadh inmheánach ar sholáthar sa bhliain 2019 agus fuarthas san iniúchadh go bhfuil na rialuithe, riosca agus rialachas i ndáil le soláthar atá i bhfeidhm faoi láthair slán, tríd is tríd, agus go bhféadfaidh siad leibhéal sásúil dearbhaithe a thabhairt ó thaobh cuspóirí an CCPC a bhaint amach éifeachtach agus éifeachtúil.

Thar ceann an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí:



Isolde Goggin

Cathaoirleach



Brian McHugh

Comhalta

