

Tuarascáil Bhliantúil 2024

Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éire



Clár Ábhar

Ón Stiúrthóir	03
Forbhreathnú ar Sheirbhís ECCI	04
2024 in Uimhreacha	06
Cabhrú le Tomhaltóirí in Éirinn	07
Cabhrú le Tomhaltóirí san Eoraip	12
Aiseolas faoin tSeirbhís ECCI	15



Ón Stiúrthóir

Tá lúcháir orm fáilte a chur romhat chuig an gcéad tuarascáil bhliantúil don Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éire (ECCI), arna óstáil ag an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Thomhaltóirí (CCPC). Cé gurbh í 2024 an chéad bhliain a d'óstáil an CCPC seirbhís ECCI, tá stair fhada ag an CCPC ag cabhrú le tomhaltóirí in Éirinn. Comhlánaíonn an tseirbhís ECCI misean agus obair an CCPC go nádúrtha.

Chuireamar seirbhís ECCI ar bun ar bhonn céimnithe. Cé gur earcaigh muid foireann ECCI agus gur fhorbair muid na córais inmheánacha riachtanacha, chuireamar suíomh gréasáin cuimsitheach ar fáil chun cabhrú le tomhaltóirí a gcuid fadhbanna a réiteach agus beart a dhéanamh iad féin. Ansin, ón 1 Aibreán, chuireamar tús lenár seirbhís gearán chun cabhrú le tomhaltóirí lena gcuid saincheistanna nuair a dhéanaimid obair leantach ar a son le gnólachtaí.

In 2024, áiríodh lenár ngnóthachtálacha láimhseála cásanna freagairt do 1,044 ceist agus gearán agus aisghabháil €82,630 le haghaidh saincheistanna trasteorann. I rith 2024, chlúdaigh na gearáin is coitianta ó thomhaltóirí in Éirinn táirgí lochtacha, neamhsheachadadh agus saincheistanna a bhain le Conradh a chur ar ceal. D'úsáideamar ár sonraí cáis mar bhunús dár scéalta nuachta ar an suíomh gréasáin chun feasacht níos leithne a chur chun cinn faoi na saincheistanna is coitianta a bhíonn ag úsáideoirí ár seirbhíse agus conas iad a sheachaint.

As na gearáin a láimhseáileamar in 2024, bhain 55% le gnólachtaí atá lonnaithe in Éirinn. Ní haon ionadh é seo mar tá a gclárúchán Eorpach anseo ag go leor de na cuideachtaí eitleochna agus teicneolaíochta is mó ar domhan. Tá samhail an Lárionaid Eorpaigh do Thomhaltóirí bunaithe ar chomhoibriú agus ar rannpháirtíocht agus le linn 2024 dhírigh muid ar chaidrimh oibre éifeachtacha a chothú sa phobal gnó. Ar an mbonn sin, d'aisghabhamar €120,760 do thomhaltóirí ó ionaid eile san Eoraip a rinne gearán faoi ghnólachtaí atá lonnaithe in Éirinn. In 2024, chuamar i dteagmháil le roinnt príomhpháirtithe leasmhara chun ár seirbhís a thabhairt isteach agus chun bealaí oibre a bhunú a d'éascaigh ECCI agus na gnólachtaí a mbímid ag obair leo ar bhonn rialta. Táim ag tnúth leis na caidrimh seo a fhorbairt tuilleadh sna blianta amach romhainn.

Ba mhaith liom aitheantas a thabhairt freisin don tacaíocht luachmhar a thugann an Coimisiún Eorpach, an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta 1, ár n-ósteagraíocht, an CCPC, agus baill na Líonra ECC (ECC-Net), agus an tseirbhís ECCI á bunú. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin le foireann ECCI a d'fhág go raibh ár gcuid oibre ar fad in 2024 indéanta mar gheall ar a n-iarracht agus a ndíograis.

Ar deireadh, léirigh ár dtaithe in 2024 an tábhacht a bhaineann le ECC-Net, toisc go soláthraíonn sé forbheathnú uathúil agus faisnéis iontaofa faoi ghnóthaí trasteorann tomhaltóirí sa Mhargadh Inmheánach. Táim ag tnúth lenár gcaidrimh a fhorbairt le príomhpháirtithe agus páirtithe leasmhara a thacaíonn linn leanúint ar aghaidh ag forbairt ár samhail seirbhíse ina bhfuil cosaint trasteorann tomhaltóirí i gcroílár gach a ndéanaimid.



Colette Crowne
Stiúrthóir ECCI



¹ Athraíodh ainm na Roinne Fiontar, Trádála agus Fostaíochta go dtí an Roinn Fiontar, Turasóireachta agus Fostaíochta ón 2 Meitheamh 2025.

Forbheathnú ar Sheirbhís ECCI

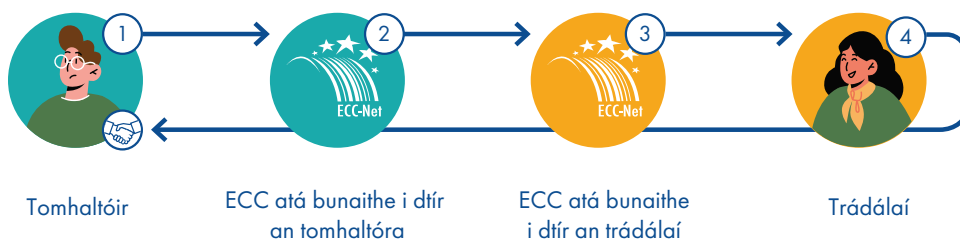
Cé muid féin

- Tá Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí Éire (ECCI) ina bhall de Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí (ECC-Net) a thairgeann comhairle agus tacaíocht do thomhaltóirí maidir lena gcearta trasteorann agus iad ag siopadóireacht nó ag taisteal i dtír eile den Aontas Eorpach (AE).
- Tá ECC-Net comhdhéanta de 29 ionad ar fud Bhallstáit an AE a fhostaíonn 150+ saineolaí dlí a oibríonn le gnólachtaí chun cabhrú le tomhaltóirí díospóidí trasteorann a réiteach go tapa. Oibríonn ECC-Net freisin le Lárionad Idirnáisiúnta do Thomhaltóirí RA chun cabhrú le saincheisteanna trasteorann na RA.
- Is é an misean atá againn ná cabhrú le tomhaltóirí dul i mbun idirbhearta trasteorann ar bhealach níos muiníní trí fhaisnéis agus comhairle saor in aisce a sholáthar dóibh maidir lena gcearta agus cabhrú leo gearáin trasteorann ó thomhaltóirí a réiteach. Cuireann Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí ar chumas tomhaltóirí eolas a bheith acu ar a gcearta agus tairbhe iomlán a bhaint as deiseanna an Mhargaidh Aonair.
- Tá comhlacht náisiúnta cosanta tomhaltóirí na hÉireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí, ina óstach ar ECCI ón 1 Aibreán 2024.



Conas a chabhróimid le tomhaltóirí

- Cabhraímid le tomhaltóirí dul i mbun idirbhearta trasteorann ar bhealach níos muiníní trí fhaisnéis agus comhairle saor in aisce a sholáthar dóibh faoina gcearta tomhaltóirí faoi dhlí an AE.
- Cuidíonn ár saineolaithe freisin le tomhaltóirí a ngearáin trasteorann a réiteach. Oibrímid leis na lárionaid ECC-Net agus RA chun cabhrú le tomhaltóirí atá ina gcónaí in Éirinn nuair a bhíonn fadhb acu le gnó atá lonnaithe i dtír eile san AE, san Iorua, san Íoslainn nó sa RA. Agus oibrímid le gnólachtaí in Éirinn thar ceann tomhaltóirí i dtíortha eile san AE, san Iorua, san Íoslainn nó sa Ríocht Aontaithe chun saincheisteanna tomhaltóirí a réiteach.



- Is é an aidhm atá againn teacht ar réiteach atá réasúnta agus inghlactha ag an tomhaltóir agus ag an ngnó. Táimid ag brath ar chomhar deonach an tomhaltóra agus an ghnó.
- Mura n-éiríonn lenár bpróiseas um réiteach díospóide, leagamar amach aon roghanna dlíthiúla a d'fhéadfadh a bheith ag an tomhaltóir agus cuirimid faisnéis ar fáil dóibh maidir le conas a d'fhéadfaidís dul ar a dtóir. Mar shampla, cuirfidimid faisnéis ar fáil faoi éileamh a dhéanamh faoin Nós Imeachta Eorpach um Éilimh Bheaga, nó faoin tSeirbhís Eorpach um Chomhréiteach ar Fruilliú Gluaisteán.

Conas a mhaoinítear muid

Tá ár seirbhís ar fáil saor in aisce do na tomhaltóirí a dhéanann teagmháil linn, tá muid cómhaoinithe ag an gCoimisiún Eorpach agus ag an Roinn Fiontar, Trádála agus Fostaíochta².

² Athraíodh ainm na Roinne Fiontar, Trádála agus Fostaíochta go dtí an Roinn Fiontar, Turasóireachta agus Fostaíochta ón 2 Meitheamh 2025.

2024 in Uimhreacha *

2,317 ceist agus gearán



45%

ó tomhaltóirí in Éirinn



55%

ó lárionaid eile thar ceann
tomhaltóirí ina dtír



€203,390

arna ghnóthú thar ceann tomhaltóirí



47%

de ghearáin a réitíodh



56,639

cuairt láithreáin ghréasáin



2,475

íoslódáil litreacha gearáin

* Tabhair faoi deara, le do thoil, go bhfuil na sonraí go léir a sholáthraítear sa tábla thuas ó thús na seirbhíse gearán ECCÍ ón 1 Aibreán 2024.

Cabhrú le Tomhaltóirí in Éirinn



Ag baint úsáide as ár suíomh gréasáin www.eccireland.ie

56,639 cuairt - Is féidir le tomhaltóirí in Éirinn teacht ar eolas agus cúnamh atá éasca le léamh ar na saincheisteanna trasteorann is coitianta a d'fhéadfadh teacht orthu agus iad i mbun gnó.

Tugann ár suíomh gréasáin tacaíocht do thomhaltóirí freisin chun cabhrú leo a gcearta dlíthiúla do thomhaltóirí a dhearbhu:

- Cabhraíonn ár litreacha gearáin teimpléadach le tomhaltóirí an chéad chéim a ghlacadh chun déileáil lena saincheist. Éasca le heagarthóireacht agus le híoslódáil, luann siad go cruinn an dlí agus tugann siad bonn daingean do thomhaltóirí chun tús a chur lena gcumarsáid leis an ngnó.
- Cabhraíonn ár foirmeacha 'cuir ceist' agus 'déan gearán' le tomhaltóirí a ngearán a mhéadú, trínár seirbhís agus an ECC-Net níos leithne.
- Leagann ár gcuid 'tabhair gníomh' amach cad is féidir le tomhaltóir a dhéanamh ina dhiaidh sin mura féidir le ECC-Net a saincheist le gnó.

Barr 5 leathanach faisnéise faoi chearta tomhaltóirí



1. Aerthaisteal - moileanna



2. Aerthaisteal - cúiteamh



3. Aerthaisteal - saincheisteanna bagáiste



4. Aerthaisteal - cealuithe



5. Ag ceannach san AE - táirgí lochtacha

Barr 3 theimpléad le litreacha gearáin



1. Cúiteamh eitilte moillithe



2. Neamhsheachadadh táirgí



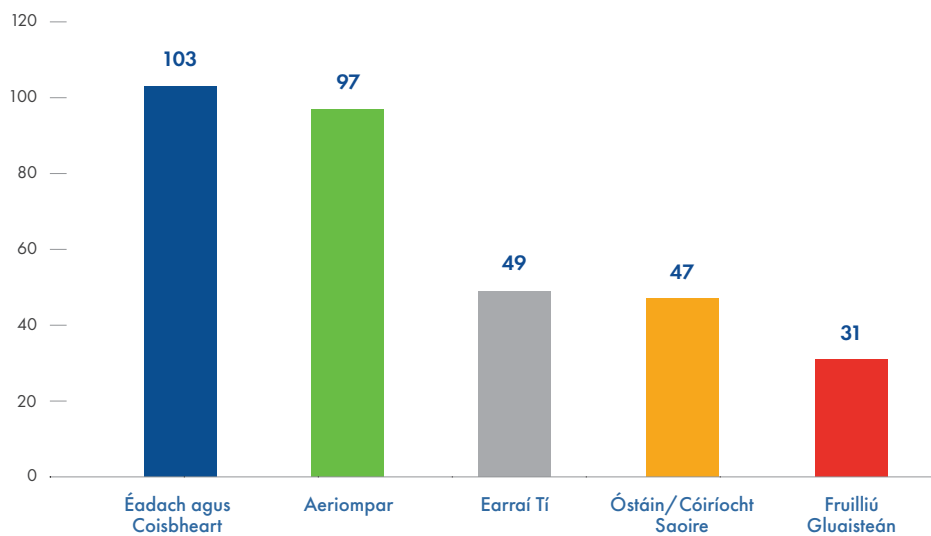
3. Táirgí lochtacha



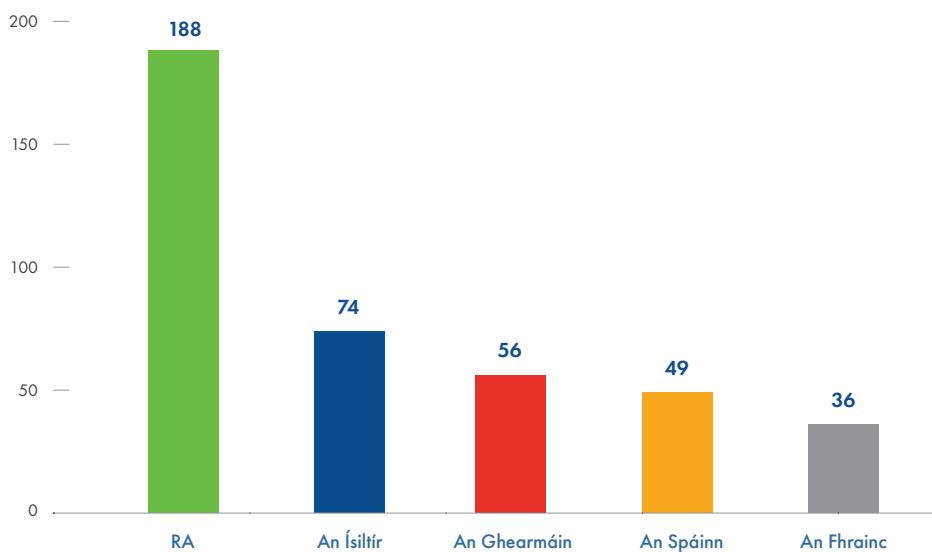
Cuir ceist orainn

630 ceist - Is féidir le tomhaltóirí in Éirinn ár seirbhís 'cuir ceist' a úsáid chun comhairle a fháil faoina gcearta dlíthiúla i gcás ar leith nó chun tuilleadh eolais a fháil faoina gcearta tomhaltóra i gcoitinne. D'fhreagair muid ceisteanna ó tomhaltóirí ón 1 Aibreán go dtí an 31 Nollaig 2024.

Ceisteanna Tomhaltóirí na hÉireann - Barr 5 Earnáil



Suíomh an Ghnó - Barr 5 Tír

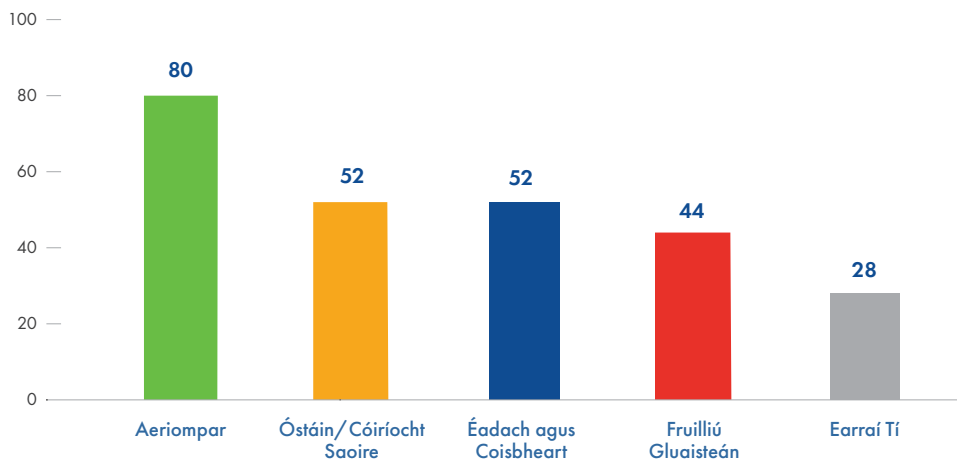




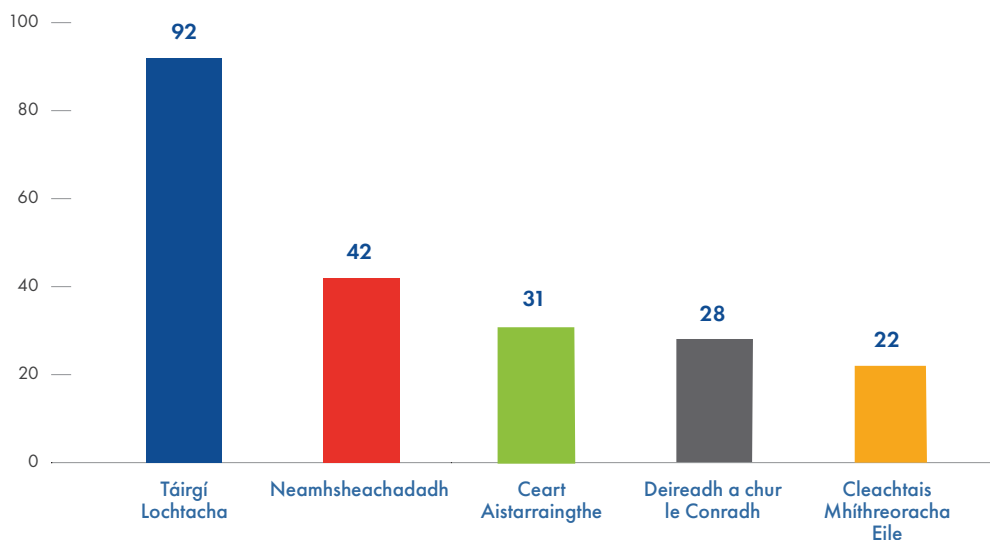
Déan gearán

414 gearán - Mura féidir le tomhaltóir a tsaincheist leis an ngnó a réiteach, féadfaidh siad a ngearán a ardú chuig ár bhfoireann láimhseála cásanna chun tús a chur leis an bpróiseas réitithe díospóide ECC-Net. Bhainistíomar cásanna ón 1 Aibreán go dtí an 31 Nollaig 2024.

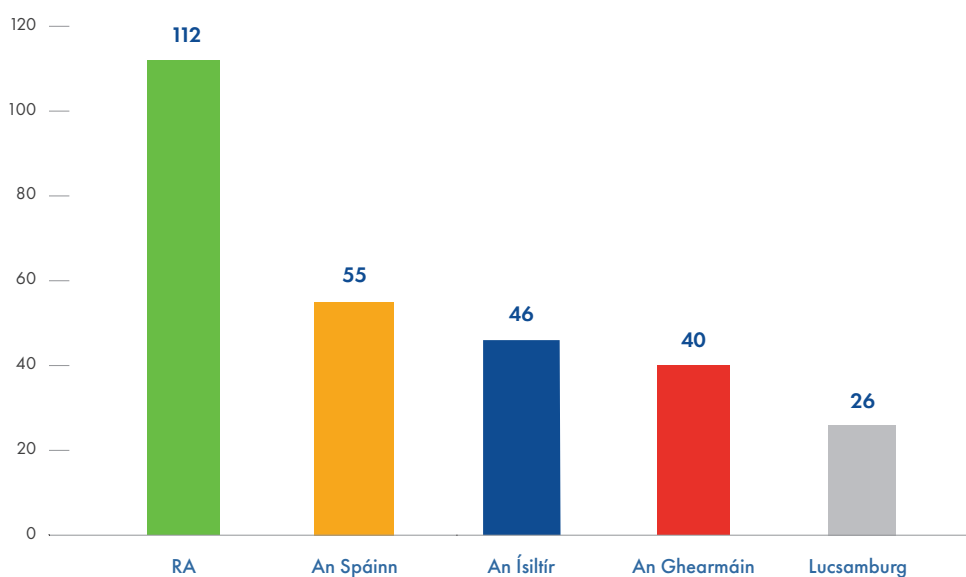
Gearáin Tomhaltóirí na hÉireann - Barr 5 Earnáil



Gearáin ó Thomhaltóirí na hÉireann - Barr 5 Saincheist



Suíomh an Ghnó - Barr 5 Tír



Torthaí do thomhaltóirí na hÉireann

- Bhaineamar ráta réitigh 48% amach
- Réitíomar 270 gearán
- Aisghabhamar €82,630 thar ceann tomhaltóirí in Éirinn
- Chuireamar 420 tomhaltóir in Éirinn ar aghaidh chuig roghanna sásaimh breise. Ba iad na trí atreorú sásaimh is airde:
 - Éilimh Bheaga Eorpacha - 36%
 - Comhlachtaí um Réiteach Malartach Díospóide - 26%
 - Aisíocaíocht bainc - 24%

Difríocht a dhéanamh do thomhaltóirí in Éirinn - Cás-Staidéir



Cóiríocht Cealaithe

Chuir tomhaltóir a chónaíonn in Éirinn cóiríocht in áirithe agus d'íoc siad as sa Fhrainc trí ardán idirmheánach. Chuir an soláthraí cóiríochta áirithe an tomhaltóra ar ceal, agus níor aisíocadh an méid a d'íoc an tomhaltóir riamh.

Thug an tomhaltóir an gearán chuig ECCI, agus chuamar i dteagmháil lenár gcomhghleacaithe in ECC na hÍsiltíre, arb é an Ballstát ina raibh an t-ardán idirmheánach bunaithe. D'éirigh lenár gcomhghleacaithe san Ísiltír dul i ngleic leis an ardán idirmheánach thar ceann an tomhaltóra, agus mar thoradh air sin aisíocadh an tomhaltóir €5,848.



Táirge Lochtach

D'ordaigh agus d'íoc tomhaltóir a bhí ina chónaí in Éirinn ar líne as iarta leictreach, a seachadadh chuig teach a bhí fós á thógáil. Mar thoradh air sin, níor suiteáladh an táirge ar feadh roinnt míonna. Nuair a shuiteáil leictreoir an iarta níor oibrigh sé. Dhírih an gnó an tomhaltóir chuig comhpháirtí seirbhíse chun an iarta a mheas, a dúirt nach raibh an iarta in ann a dheisiú. Dhiúltaigh an gnó táirge ionaid a sholáthar.

Thug an tomhaltóir an gearán chuig ECCI, agus chuamar i dteagmháil lenár gcomhghleacaithe in ECC na hIodáile, áit a raibh an gnó a dhíol an iarta bunaithe, agus mar thoradh air sin cuireadh iarta ionaid ar fáil don tomhaltóir.



Eitilt Cealaithe

Rinne tomhaltóir Éireannach áirithe le Gníomhaire Taistil Ar Líne (OTA) a bhain le nasceitiltí. Dhá lá is fiche roimh a dturas chuaigh an OTA i dteagmháil leis an tomhaltóir ag rá, mar gheall ar athrú ar sceideal na heitilte, go raibh an nasc ar cheann dá n-eitiltí amach ró-ghearr, agus mar thoradh air sin cuireadh áirithe na heitilte seo ar ceal. Chinn an tomhaltóir a n-áirithe iomlán leis an OTA a chur ar ceal. Dúirt an OTA leis an tomhaltóir gur rogha é seo, ach ní bhfuair siad aisíocaíocht riamh. Cuireadh an tomhaltóir idir an OTA agus an aerlíne agus dúirt an bheirt acu go raibh an fhreagracht as aisíocaíocht an tomhaltóra leis an bpáirtí eile.

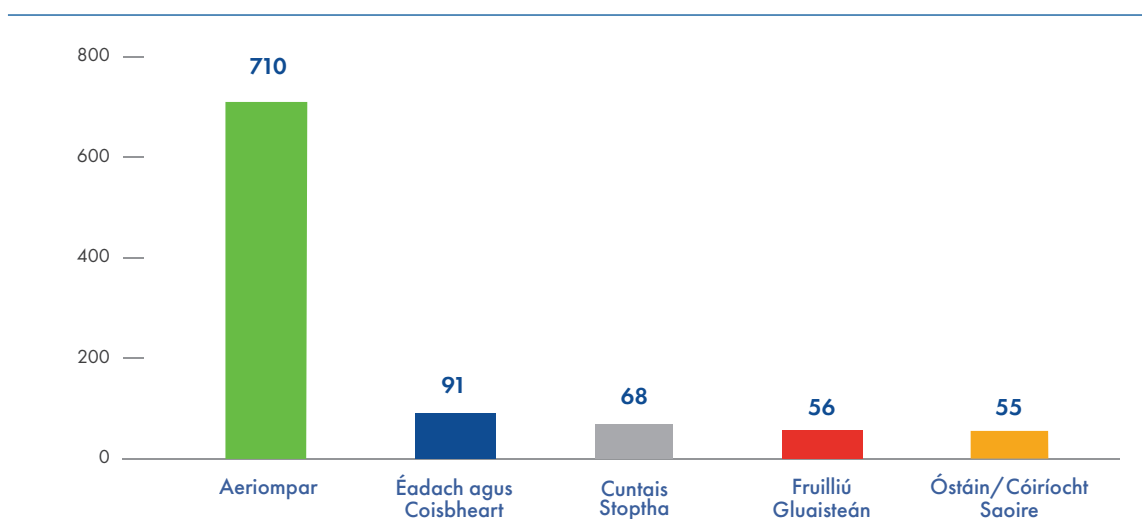
Thug an tomhaltóir an gearán chuig ECCI, agus chuamar i dteagmháil lenár gcomhghleacaithe sa tSualainn ina raibh an OTA bunaithe, agus mar thoradh air sin aisíocadh €4,413 leis an tomhaltóir.



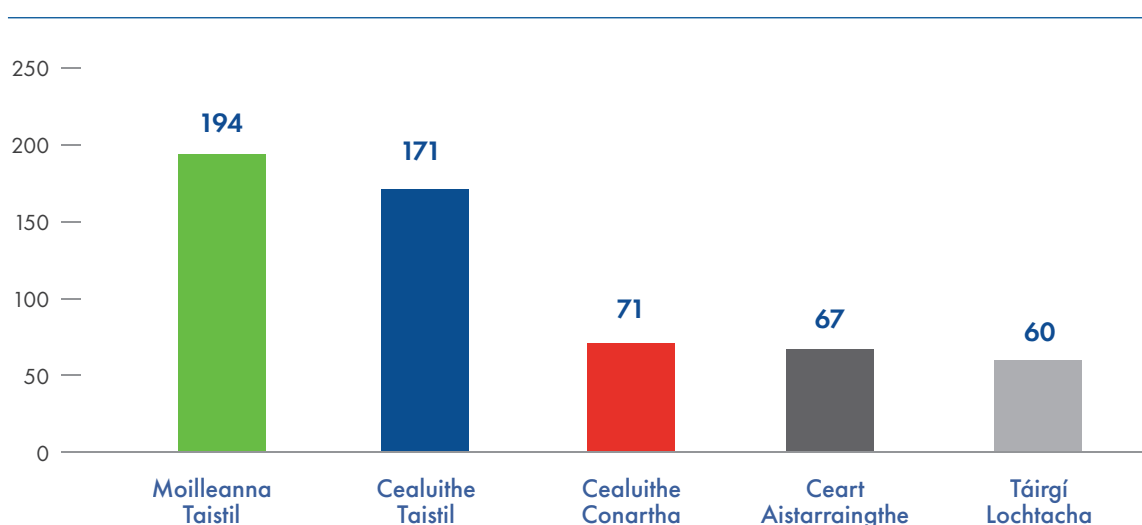
Cabhrú le Tomhaltóirí san Eoraip

1,273 gearán - Is í Éire ceanncheathrú na hEorpa do chuid de na gnólachtaí is mó ar domhan, go háirithe sna hearnálacha eilíochta agus teicneolaíochta. Oibríonn ECCI lenár gcomhghleacaithe i Líonra Lárionaid do Thomhaltóirí Eorpacha (ECC-Net) agus i Lárionad Idirnáisiúnta Thomhaltóirí RA (UKICC) chun aghaidh a thabhairt ar shaincheisteanna idir tomhaltóirí Eorpacha agus na gnólachtaí sin.

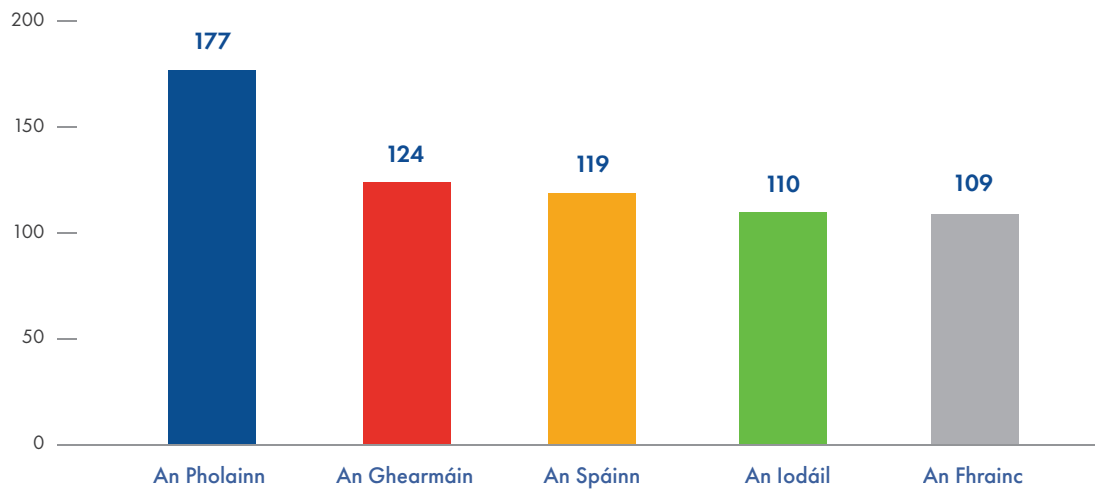
Gearáin Eorpacha ó Thomhaltóirí - Barr 5 Earnáil



Gearáin Eorpacha ó Thomhaltóirí - Barr 5 Saincheist



Suíomh an Tomhaltóra - Barr 5 Tír



Torthaí do thomhaltóirí Eorpacha

- Bhaineamar ráta réitigh 46% amach
- Réitíomar 1,080 gearán
- Aisghabhamar €120,760 thar ceann tomhaltóirí san Eoraip

Difríocht a dhéanamh do thomhaltóirí san Eoraip - Cás-Staidéir



Eitilt Cealaithe

Fuair ECCI gearán ó ECC na Danmhairge, thar ceann tomhaltóra ar cuireadh moill ar a eitilt ar dtús agus a cuireadh ar ceal go déanach san oíche ina dhiaidh. Ní raibh an tomhaltóir in ann teagmháil a dhéanamh leis an aerlíne mar gheall ar an am den lá. Dúradh leis an tomhaltóir faoi dheireadh go raibh an chéad eitilt eile chuig a dtír dhúchais cúig lá tar éis na heitilte a cuireadh ar ceal. Bhí ar an tomhaltóir a socruithe taistil malartacha féin a eagrú chun teacht abhaile. Nuair a rinne an tomhaltóir iarracht costais an taistil mhalartach seo a aisghabháil dhiúltaigh an gnó iad a aisíoc.

Chuaigh ECCI i dteagmháil leis an aerlíne chláráithe Éireannach, agus d'aontaigh siad costas an taistil mhalartach seo, arbh ionann é agus €3,952, a aisíoc leis an tomhaltóir.



Muirir Fruillithe Gluasteán

Fuair ECCI gearán ó ECC na Gearmáine, thar ceann tomhaltóra a d'fhostaigh agus a d'íoc as gluasteán. Bhí feithicil ar leith roghnaithe acu mar go bhféadfadh sé freastal ar riachtanais bagáiste a muintire. Bhí orthu a n-áirithint a chur ar ceal mar ní raibh an comhlacht carranna ar cíos in ann an gluasteán a d'ordaigh siad a sholáthar agus bhí an rogha eile a thairg siad róbbeag. Níor aisíoc an gnó an méid a d'íoc siad leis an tomhaltóir ina dhiaidh sin.

Chuaigh ECCI i dteagmháil le gnó cláráithe na hÉireann agus d'aontaigh an gnó costas a n-áirithinte a aisíoc leis an tomhaltóir, arbh é sin €219.



Muirir Ionchluiche

Fuair ECCI gearán ó ECC na hOstaire, maidir le tomhaltóir a ndearna a leanbh ceannacháin neamhúdaráithe ionchluiche thar aon mhí amháin. Gearradh na ceannacháin ar chárta creidmheasa an tomhaltóra i ngan fhios dóibh nó gan a dtoiliú. Thuairiscigh an tomhaltóir na muirir go pras don ghnó, ach dhiúltaigh siad aisíocaíocht a thabhairt don tomhaltóir as na ceannacháin neamhúdaráithe.

Chuaigh ECCI i dteagmháil le gnó cláráithe na hÉireann agus d'aontaigh an gnó costas a n-áirithinte a aisíoc leis an tomhaltóir, arbh é sin €1,000.



Aiseolas faoin tSeirbhís ECCI

Tomhaiseann ECCI sásamh na dtomhaltóirí a dhéanann teagmháil linn nó a atreoraítear chuig ár n-ionad. Ón 1 Deireadh Fómhair 2024, d'iarramar ar thomhaltóirí na hÉireann ar thacaigh muid leo freagra a thabhairt ar shuirbhé gan ainm chun athbhreithniú a dhéanamh ar an tseirbhís a fuair siad ó ECCI.

Fuair an suirbhé ráta freagartha 25%. Léirigh na torthaí leibhéal ard sástachta go ginearálta le seirbhísí ECCI agus thuairiscigh thart ar 80% de na freagraí go raibh siad "an-sásta" leis an gcúnamh a fuair siad.

Aiseolas a fuaireamar

' B'eisceachtúil an tseirbhís a fuair mé. Rinne ECCI an difríocht maidir le cinntiú go bhfuair mé aisíocaíocht ar chóta a d'ordaigh mé ar líne ach ní bhfuair mé.'

' Ní féidir liom aon mholtaí a dhéanamh maidir le conas feabhas a chur ar an eispéireas a bhí agam le ECC Éire agus dá réir sin le do chomhghleacaithe Francacha. Táim 100% sásta leis an toradh, agus níos tábhachtaí fós leis an mbealach ar tugadh tríd an bpróiseas mé agus ar coinníodh ar an eolas mé faoi. Go raibh míle maith agaibh.'

' Bhí mé an-sásta le do sheirbhís áit a raibh an chaoi ar mhínigh tú gach rud faoi mo chearta tomhaltóra fíor-shoiléir. D'fhéadfainn fiosrú leis an ngnó agus mo cheist a réiteach go díreach leo. Is cinnte go n-úsáidfinn do sheirbhís arís.'

' Ba chabhair iontach é ECCI. Ba chás deacair é ach shocraigh do Láimhseálaí Cásanna mo shaincheist agus fuair siad aisíocaíocht as áirithint óstán.'

