Help and advice for consumers in Europe

ECC-Net

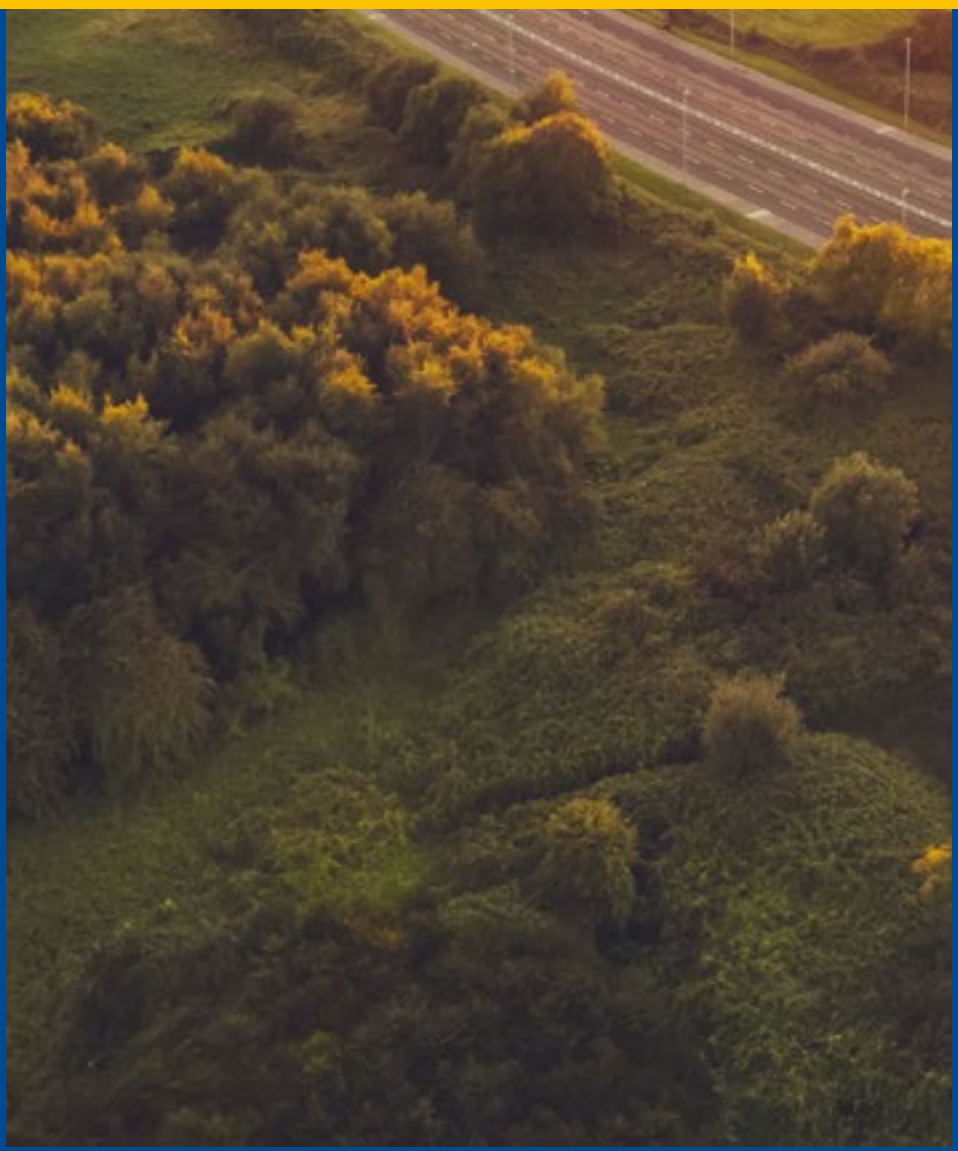
European Consumer Centre Ireland

2025 Tuarascáil Bhliantúil



Clár an Ábhair





An Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, Éire (ECCI)

Teach Bloom,
Sráid an Iarnróid,
Baile Átha Cliath 1,
D01 C576

eccireland.ie

Help and advice for consumers in Europe

ECC-Net

European Consumer Centre Ireland

Ón Stiúrthóir	5
Forléargas ar Sheirbhís Lárionaid Eorpaigh do Thomhaltóirí, Éire	6
2025 de réir Uimhreacha	9
Cabhrú le Tomhaltóirí in Éirinn	10
Cabhrú le Tomhaltóirí na hEorpa	13
Aird ar na Príomhearnálacha	14
Dul i dteagmháil le Tomhaltóirí na hÉireann	26
An Méid a Deir Tomhaltóirí Fúinn	28
Rannpháirtíocht le Páirtithe Leasmhara	30
Gníomhaíocht an Líonra ECC	31
20ú Comóradh an Líonra ECC	31



Colette Crowne
Stiúrthóir ECCI

Ón Stiúrthóir

Is ionann 2025 agus an chéad bhliain iomlán d'oibríocht an Lárionaid Eorpaigh do Thomhaltóirí, Éire (ECCI) laistigh den Choimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC), i ndiaidh sheoladh ár seirbhís láimhseála cásanna ar an 1 Aibreán 2024. De réir mar a bhí in 2024, sa bhliain seo neartaíodh ár seirbhís, ag a bhfuil éileamh méadaithe, rannpháirtíocht an Líonra ECC (ECC-Net), agus an tionchar méadaitheach ar thomhaltóirí. Bhí méadú suntasach ar an éileamh ar ár seirbhísí in 2025. Phléamar le breis agus 4,100 teagmhálaí[1], lena léirítear méadú 44% i gcomparáid lenár gcéad bhliain oibríochta[2], agus bhí méadú láidir i bhfiosruithe agus i ngearáin fhoirmeálta tomhaltóirí araon. Léirítear leis an méadú sin feasacht níos fearr faoinár seirbhís agus castacht fadhbanna trasteorann tomhaltóirí atá ag dul i méid sa Margadh Aonair.

Leagtar béim, trí mheán na fadhbanna a chuir tomhaltóirí in iúl don ECCI in 2025, ar an gcaoi atá an margadh ag athrú ar luas. Ar fud na hearnálacha go léir, tá leathnú leanúnach margadh r-thráchtála agus ar líne le feiceáil againn. Cé go mbíonn rochtain níos fearr ar earraí agus ar sheirbhísí trasteorann níos fearr ar fáil sna hardáin sin, fágtar na tomhaltóirí gan chosaint ó chleachtais ghnó éagóracha chomh maith, lena n-áirítear cleachtais dhorcha, lena gcuimsítear éilimh ghanntanais, amadóirí don chomhaireamh síos, struchtúir phraghsála dhoiléire, samhlacha síntiúis agus deacrachtaí i dtaca leis an ngnólacht atá freagrach a shainaithint. Anuas air sin, mar gheall ar an úsáid mhéadaitheach de chórais uathoibrithe seirbhís do chustaiméirí, go minic bíonn teorainn ar chumas an tomhaltóra chun na díospóidí a réiteach i mbealach éifeachtach iad féin.

In ainneoin na ndúshlán sin, tá torthaí dearfacha á bhfáil do thomhaltóirí ag ECCI fós. Trí mheán ár n-obair le ECC-Net agus rannpháirtíocht dhíreach le gnólachtaí, d'aimsíomar breis agus €421,000 i socrúcháin airgeadais do thomhaltóirí in 2025. Léirítear lenár rátaí réitigh an luach a bhaineann le rannpháirtíocht chomhoibríoch, trasteorann i dtaca le dul i ngleic le fadhbanna tomhaltóirí agus torthaí cothroma a bhaint amach.
Le linn 2025, neartaíomar ár gcaidrimh lenár bpáirtithe leasmhara lena n-áirítear comhlachtaí poiblí, údaráis forfheidhmithe agus gnólachtaí. Trí mheán na rannpháirtíochta sin, tacaítear le gearáin aonair a réiteach agus fadhbanna agus treochtaí a tharlaíonn arís agus arís eile a shainaithint araon, lena ndéantar eolas d'fhorbairt amach anseo ar dhlíthe cosanta tomhaltais an AE.

Ba mhian liom mo bhuíochas a chur in iúl don Choimisiún Eorpach, don Roinn Fiontair, Turasóireachta agus Fostaíochta agus dár n-ósteagraíocht, an CCPC, as a dtacaíocht leanúnach. Chomh maith leis sin, ba mhaith liom buíochas a ghabhail le foireann ECCI agus lenár gcomhghleacaithe ar fud ECC-NET, tá a saineolas agus a dtiomantas mar bhonn faoi sholáthar ár seirbhíse.
De réir mar a fhéachaimid chun tosaigh, tá ECCI fós tiomanta d'fhorbairt ár seirbhíse a leanúint chun a chinntiú go dtacaítear le tomhaltóirí, go mbíonn siad ar an eolas agus go mbíonn siad cumasaithe agus iad ag siopadóireacht agus ag taisteal ar fud na hEorpa.



Colette Crowne
Stiúrthóir ECCI

[1]Is ionann teagmhálaithe agus na ceisteanna agus na gearáin a fuair ECCI ó thomhaltóirí na hÉireann agus na hEorpa.
[2] Lena gcuimsítear an t-amscála an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2025 vs an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2024.

Forléargas ar Sheirbhís an ECC, Éire

Ár misean

Cuirimid faisnéis agus comhairle shaor in aisce ar fáil do thomhaltóirí faoi chearta tomhaltais na hEorpa atá acu agus cabhraímid leo le réiteach neamhachrannach díospóidí le gnólachtaí a bhaineann le fadhbanna trasteorann.

Tacaímid le tomhaltóirí, trí mheán ár seirbhíse, chun tabhairt faoi idirghníomhaíochtaí trasteorann agus níos mó muiníne acu ionas gur féidir leo lántairbhe a bhaint as an Margadh Aonair.

An chaoi a n-oibrímid

Is ball de Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí (ECC-NET) é ECC, Éire, agus cuirtear comhairle agus tacaíocht ar fáil do thomhaltóirí faoina gcearta trasteorann agus iad ag siopadóireacht agus ag taisteal i dtír eile an AE.

Tá 29 lárionad san ECC-Net i mBallstáit an AE, san Iorua agus san Íoslainn. Tá 150 + saineolaí dlí fostaithe in ECC-Net a oibríonn le gnólachtaí chun cabhrú le tomhaltóirí a ndíospóidí trasteorann a réiteach go gasta. Bíonn lucht ECC-Net ag obair le Lárionad Idirnáisiúnta do Thomhaltóirí sa RA chun cabhrú le fadhbanna trasteorann an RA.

Oibrímid le lárionaid ECC-Net agus an RA chun cabhrú le tomhaltóirí a chónaíonn in Éirinn agus fadhb acu le gnólacht atá suite i dtír eile an AE, san Iorua, san Íoslainn, nó sa RA. Chomh maith leis sin, oibrímid le gnólachtaí in Éirinn thar ceann tomhaltóirí i dtíortha eile an AE, san Iorua, san Íoslainn agus sa RA chun fadhbanna tomhaltais a réiteach.

Is é an aidhm atá acu ná réiteach atá réasúnta agus sásúil don tomhaltóir agus don ghnólacht a aimsiú. Bímid ag brath ar chomhoibriú deonach an tomhaltóra agus an ghnólachta.

Sa chás nach éiríonn lenár bpróiseas réitigh, leagaimid amach roghanna sásaimh eile a d'fhéadfadh a bheith ag an tomhaltóir agus cuirimid faisnéise ar fáil dóibh faoin gcaoi gur féidir leo na bealaí eile sin a phlé.

Bíonn 140,000 cás á bplé ag ECC-Net gach bliain, lena gcuirtear sonraí fíor-ama ar fáil chun tacú le hathbhreithniú dlíthe tomhaltais ag leibhéal an AE ar mhaithe le heispéireas an tomhaltóra sa Mhargadh Aonair a fheabhsú.



Pointe teagmhála do reachtaíocht an AE

Tá bearta reachtaíochta éagsúla ag an Aontas Eorpach chun cearta tomhaltóirí a neartú agus chun feidhmiú réidh an Mhargaidh Aonair a chinntiú. Toisc go bhféadfadh na rialacha sin a bheith casta, feidhmíonn ECCI mar phointe teagmhála do thomhaltóirí ar fud raon réimsí.

An Rialachán maidir le Geobhlocáil (Rialachán (AE) 2018/302): Tugann ECCI cúnamh ar fáil do thomhaltóirí faoina gcearta nuair a chuireann gnólacht srian ar rochtain ar earraí nó ar sheirbhísí gan bunús dlí bailí.

Treoir maidir le Réiteach Malartach Díospóidí (2013/11/AE): Treoraíonn ECCI tomhaltóirí chuig comhlachtaí idirghabhála ábhartha ar fud an AE chun cabhrú le díospóidí a réiteach go cairdiúil.

Rialachán an AE maidir le Réiteach Díospóidí ar Líne ((AE) Uimh 524/2013): Ó Fheabhra 2025, bhí ECCI mar phointe teagmhála don Chlár Eorpach um Réiteach Díospóidí ar Líne (ODR), lena ligeadh do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí díospóidí a bhaineann le ceannacháin ar líne a réiteach go cairdiúil. I ndiaidh dhúnadh an chláir ODR in Iúil 2025, is féidir le tomhaltóirí dul i gcomhairle le Tairseach Sásaimh Tomhaltóirí an Choimisiúin Eorpaigh chun faisnéis maidir le réiteach díospóide lasmuigh den chúirt agus roghanna sásaimh eile a fháil.

An chaoi atáimid á chistiú

Tá ár seirbhís gan chostas do thomhaltóirí a dhéanann teagmháil linn nuair nach féidir leo díospóid trasteorann a réiteach le gnólacht.

Tá ár seirbhís á comhchistiú ag an gCoimisiún Eorpach agus ag an Roinn Fiontar, Turasóireachta agus Fostaíochta.

Tá ECCI á óstáil ag comhlacht náisiúnta cosanta tomhaltóirí na hÉireann, an Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí ón 1 Aibreán 2024.



2025
de réir Uimhreacha

48%
ó thomhaltóirí in Éirinn

52%
ó lárionaid eile thar ceann thomhaltóirí na tíre sin

€421,402
a aisghabhadh thar ceann tomhaltóirí

4,182
ceist agus gearán

46%
an líon gearán trasteorann ó thomhaltóirí a réitíodh do thomhaltóirí

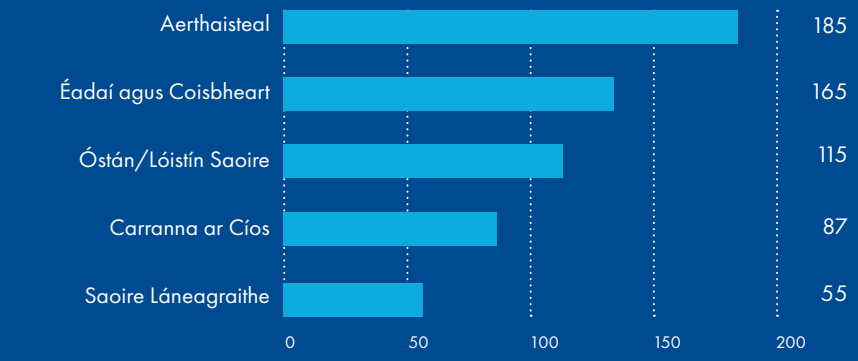
60,654
cuairt ar an suíomh gréasáin

88%
tomhaltóirí na hÉireann a bhí sásta lenár seirbhís

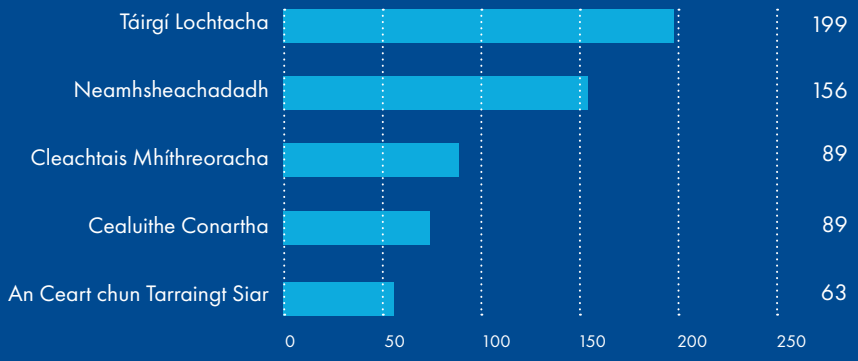
Cabhrú le Tomhaltóirí in Éirinn

Is féidir le tomhaltóirí na hÉireann ár bhfoirm ar líne atá éasca le húsáid a líonadh chun ceist a chur orainn nó gearán a dhéanamh. In 2025 bhí éileamh mór ar ár seirbhísí. Fuaireamar 2,026 teagmháil, sin méadú 57% ó 2024[3].

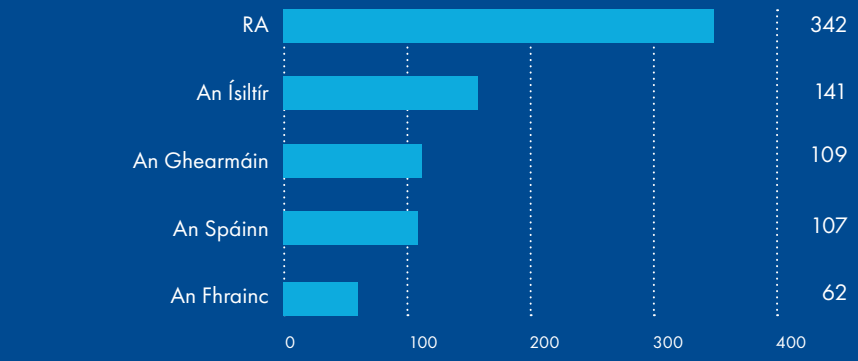
Na 5 earnáil is mó a fuair ECCI ceisteanna ina taobh



Na 5 fhiosrú is mó a fuair ECCI



Na 5 tír is mó ina bhfuil na gnólachtaí a fuair ECCI ceisteanna ina taobh lonnaithe



Cuir ceist orainn

D'úsáid 1,207 tomhaltóir ár seirbhís "cuir ceist" chun comhairle a fháil faoina c(h)earta dlí i gcás ar leith nó chun tuilleadh faisnéise a fháil faoina c(h)earta tomhaltóirí go ginearálta. Is ionann é sin agus méadú 53% ar 2024[4].

Treochtaí: 2025 v 2024[5]

B'ionann "Aerthaisteal" agus an earnáil a chuir an líon is mó tomhaltóirí ceist isteach ina taobh in 2025 vs 2024 nuair b'ionann "**Éadaí agus Coisbheart**" agus an earnáil a chuir an líon is mó tomhaltóirí ceist isteach ina taobh.

In 2025 agus in 2024, bhain an líon is mó ceisteanna a fuaireamar bainteach le gnólachtaí lonnaithe sa **RA**.

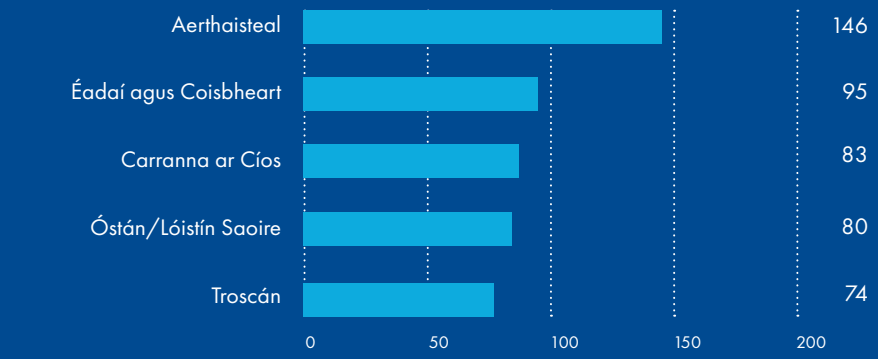
[3,4,5]Lena gcuimsítear an t-amscála an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2025 vs an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2024.



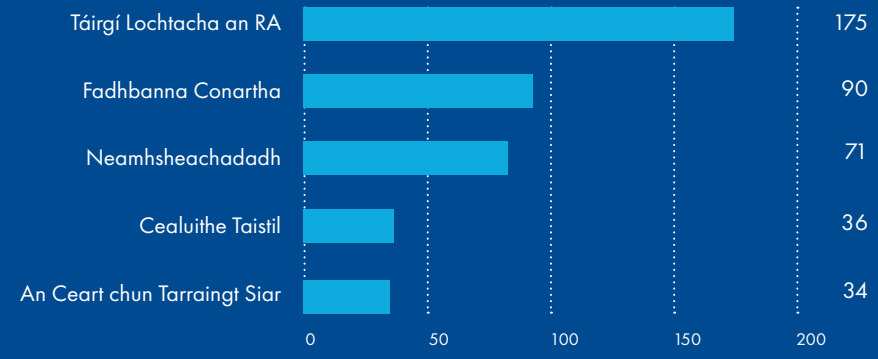
Déan gearán

D'úsáid 819 tomhaltóir ár seirbhís "déan gearán" mar ní raibh siad in ann a f(h)adhb leis an ngnólacht a réiteach é/í féin. Is ionann é sin agus méadú 63% ar 2024[6] . Cuireann ár bhfoireann láimhseála cásanna tús le próiseas réiteach díospóide ECC-Net ach gach gearán a athbhreithniú chun an fhadhb a mheas agus déantar plé lenár gcomhghleacaithe sna lárionaid ábhartha ina bhfuil an gnólacht bunaithe.

Na 5 earnáil is mó a fuair ECCI gearáin ina taobh



Na 5 fhadhb is mó a fuair ECCI gearán ina taobh

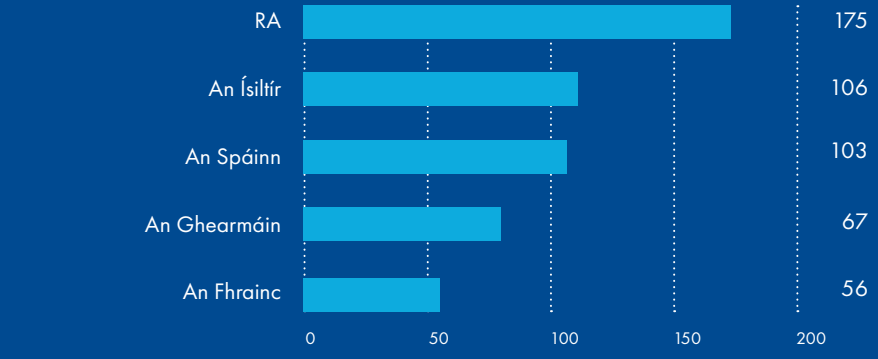


Treochtaí: 2025 v 2024[7]

"Aerthaisteal" fuaireamar an líon is mó gearán faoin earnáil seo in 2025 agus in 2024. **"Táirgí Lochtacha"** rinne an líon is mó tomhaltóirí gearán faoin bhfadhb seo in 2025 agus in 2024.

In 2025 agus in 2024, bhain an líon is mó gearán a fuaireamar le gnólachtaí lonnaithe sa **RA**.

Na 5 tír is mó ina bhfuil na gnólachtaí a fuair ECCI gearáin ina taobh lonnaithe



[6,7]Lena gcuimsítear an t-amscála an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2025 vs an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2024.

Torthaí do thomhaltóirí na hÉireann trí mheán ECCI

Thugamar 632 gearán le gnólachtaí i dtíortha eile chun cinn, agus d'iarramar nach mór do ghnólacht aghaidh a thabhairt ar fhadhb an tomhaltóra agus réiteach a chomhaontú leis/léi.

Bhaineamar amach ráta réitigh dearfach 43% le gnólachtaí i dtíortha eile, gnólachtaí a d'oibrigh leis an ECC-Net chun réiteach a chomhaontú le tomhaltóirí.

D'aisghabhamar €102,729 thar ceann tomhaltóirí in Éirinn mar chuid dá bhfadhb le gnólachtaí i dtíortha eile a réiteach.

An Próiseas Atreoraithe do Thomhaltóirí na hÉireann

In 2025, threoraíomar 41% de thomhaltóirí Éireannacha a bhí i dteagmháil le ECCI chuig roghanna sásaimh eile chun cabhrú leo a bhfadhb a thabhairt chun cinn. B'ionann na trí atreorú sásaimh is mó agus:

- An Nós Imeachta Eorpach um Éilimh Bheaga: Thugamar comhairle do 15% de thomhaltóirí Éireannacha faoin rogha seo mar is próiseas dlí mear simplí é do dhíospóidí trasteorann ag a bhfuil luach go hoiread agus €5,000.
- Comhlachtaí um Réiteach Malartach Díospóidí: Mholamar do 11% de thomhaltóirí Éireannacha comhlacht réitigh neamhchlaonta a úsáid mar bhealach níos éasca agus níos tapa ná dul chun na cúirte.
- Aisíocaíocht bhainc: Mholamar do 8% de thomhaltóirí Éireannacha dul i dteagmháil lena mbanc nuair a d'íoc siad as an idirbheart faoi dhíospóid trí chárta dochair nó trí chárta creidmheasa a úsáid.

Clár um Réiteach Díospóidí ar Líne

Ó Fheabhra 2025, bhí ECCI mar phointe teagmhála don Chlár Eorpach um Réiteach Díospóidí ar Líne (ODR), lenar féidir do thomhaltóirí agus do ghnólachtaí díospóidí a bhaineann le ceannacháin ar líne a réiteach go cairdiúil.

D'fhreagraíomar 101 fiosrú ó thomhaltóirí faoin gcaoi gur féidir le clár an ODR a bheith mar chabhair, na cearta tomhaltóirí a bhí acu agus a roghanna sásaimh eile.

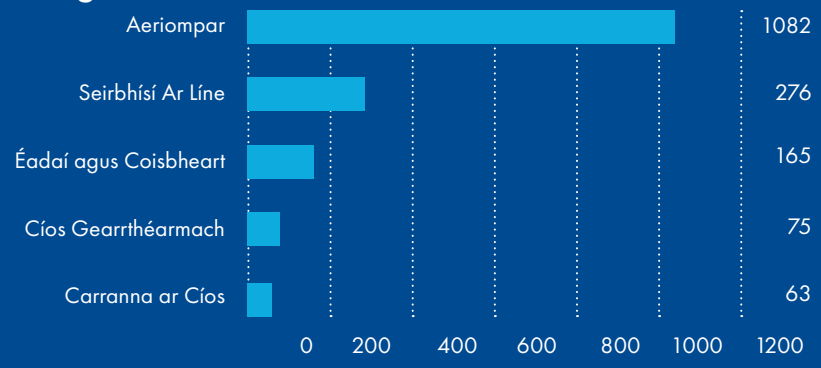
I ndiaidh dhúnadh an chláir in Iúil 2025, is féidir le tomhaltóirí dul i gcomhairle le Tairseach Sásaimh Tomhaltóirí an Choimisiúin Eorpaigh chun faisnéis maidir le réiteach díospóide lasmuigh den chúirt agus roghanna sásaimh eile a fháil.



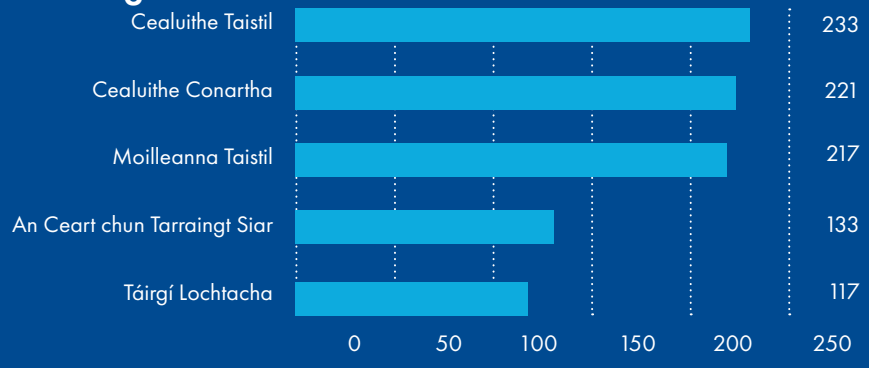
Cabhrú le Tomhaltóirí na hEorpa

Oibríonn ECCI chun caidrimh fhiúntacha a chothú le gnólachtaí bunaithe in Éirinn chun cabhrú le fadhbanna a bhíonn a tomhaltóirí ar fud na hEorpa a réiteach. Sna caidrimh ghníomhacha sin áirítear gnólachtaí Éireannacha a dhíolann earraí agus seirbhísí sa Mhargadh Aonair, mar aon le comhlachtaí atá á bhfeidhmiú in earnálacha amhail an teicneolaíocht agus an eitlíocht. Tá Éire mar cheanncheathrú na hEorpa do go leor príomhchomhachlachtaí teicneolaíochta domhanda agus ceann amháin de na haerlínte is mó in Éirinn, mar sin bíonn comhoibriú éifeachtúil le gnólachtaí mar chuid thábhachtach den mhéid a dhéanaimid.

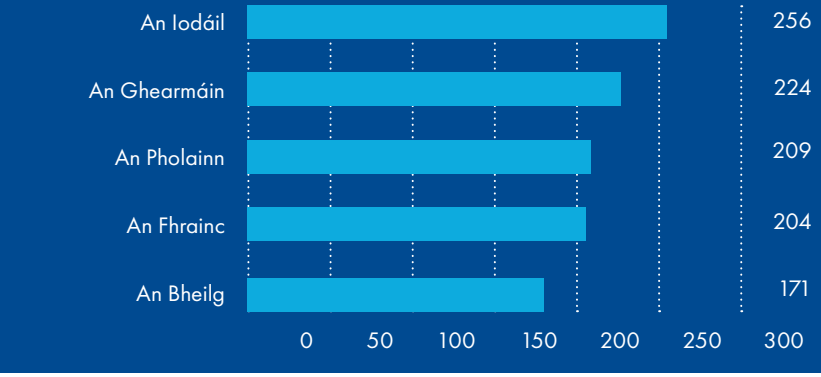
Na 5 earnáil is mó a fuair ECCI gearán ina taobh maidir le gnólachtaí Éireannacha atá cláraithe



Na 5 fhadhb is mó a fuair ECCI gearán ina taobh maidir le gnólachtaí Éireannacha



Na 5 tír is mó ina bhfuil na gnólachtaí a fuair ECCI ceisteanna ina thaobh lonnaithe



In 2025 bhí éileamh mór ar ár seirbhísí. Phléamar 2,156 teagmháil ó thomhaltóirí lasmuigh d'Éirinn, agus is ionann sin agus méadú 34% ar líon na dteagmhálaithe a fuaireamar ó lárionaid eile in 2024[8].

Torthaí do thomhaltóirí ó áiteanna eile in ECC-Net

Thugamar 1,760 gearán le gnólachtaí chun cinn, agus d'iarramar nach mór do ghnólacht aghaidh a thabhairt ar fhadhb an tomhaltóra agus réiteach a chomhaontú leis/léi. Bhaineamar amach ráta réitigh dearfach 49% le gnólachtaí bunaithe in Éirinn, gnólachtaí a d'oibrigh leis an ECC-Net chun réiteach a chomhaontú le tomhaltóirí. D'aisghabhamar €318,673 thar ceann tomhaltóirí san Eoraip mar chuid dá bhfadhb le gnólacht a réiteach.

Treochtaí: 2025 v 2024[9]

"Aerthaisteal" fuaireamar an líon is mó gearán ó thomhaltóirí Eorpacha faoin earnáil seo in 2025 agus in 2024. "**Cealuithe Taistil**" an fhadhb is mó a rinne tomhaltóirí Eorpacha gearán ina taobh in 2025 vs "**Moilleanna Taistil**" in 2024. B'ionann an Iodáil agus an tír leis an líon is mó gearán in 2025 vs an Pholainn in 2024.

[8,9] Lena gcuimsítear an t-amscála an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2025 vs an 1 Aibreán – an 31 Nollaig 2024.

Aird ar na Príomhearnálacha in 2025

Thacaíomar le tomhaltóirí Éireannacha agus Eorpacha ar fud réimse leathan earnálacha, agus oibrímid go dlúth lenár gcomhghleacaithe ECC-Net agus fiosraímid go díreach le gnólachtaí Éireannacha chun fadhbanna a réiteach.

In 2025, fuaireamar 4,182 teagmháil, as sin léiríodh cúig earnáil in 65% de na teagmhálaithe a phléamar agus 78% de na socrúcháin airgeadais a dhaingníomar do thomhaltóirí.






Seirbhísí Ar Líne
8%


Óstáin/Lóistín Saoire
6%


Carranna ar Cíos
6%

Aerthaisteal



Tá raon leathan páirtithe leasmhara in earnáil an aerthaistil, lena n-áirítear aerlínte, gníomhairí taistil ar líne agus ardáin áirithinte idirmheánacha. Bíonn cur isteach go minic san earnáil mar gheall ar athruithe sceidil, imeachtaí aimsire, gníomhaíocht thionsclaíoch agus coimhlintí domhanda. Tá cearta paisinéirí an AE seanbhunaithe.

I Rialachán (CE) Uimh 261/2004 (AE261), bunaítear cearta paisinéirí i gcás cealuithe eitiltí, moilleanna fada, agus diúltú do bhordáil. Anuas air sin, tá ról suntasach ag Rialachán (CE) Uimh 889/2002 (Coinbhinsiún Montréal) chun aghaidh a thabhairt ar éilimh a bhaineann le fadhbanna bagáiste, lena n-áirítear caillteanas, moill, nó damáiste.

Na cineálacha gearáin a fuaireamar

Bíonn raon leathan gearán aerthaistil á bhfáil ag ECCI fós, lena n-áirítear:

- Cealuithe agus moilleanna eitiltí
- Diúltú do bhordáil
- Bagáiste a cailleadh, a damáistíodh agus a cuireadh moill leis
- Díospóidí maidir le bagáiste as miosúr/iomarcach
- Fadhbanna a bhaineann le seiceáil isteach agus le bordáil
- Earráidí le deimhniú áirithinte
- Díospóidí a bhaineann le hidirghabhálaí (m.sh. ardáin ar líne)
- Fadhbanna aisíocaíochta

Treochtaí na ngearán

In 2025, phléamar níos mó fadhbanna nideoige a bhí lasmuigh de phríomhchreat dlí EU261 go minic agus a bhí níos casta le réiteach. Mar shampla, bhí méadú ar thomhaltóirí a rinne gearán maidir le cúinsí deacra seiceáil isteach agus le táillí ar sheiceáil isteach dhéanach, atá á rialú faoi réir ag téarmaí agus coinníollacha na haerlíne amháin.

De réir líon na ngearán maidir le bagáiste as miosúr agus bagáiste neamhchaighdeánach, léirítear gur ábhar imní suntasach í fós do thomhaltóirí.

Bhí laghdú ar ghearáin maidir le gnáthchur isteach eitilte (m.sh. cealuithe, moilleanna) in 2025, agus d'fhéadfadh sé go léirítear leis sin go bhfuil tomhaltóirí níos mó ar an eolas faoina gcearta, go bhfuil comhlíonadh aerlíne níos fearr ann, nó go bhfuil próisis aisíocaíochta agus ath-áirithinte cuíchóirithe ag roinnt aerlínte.

Rátaí réitigh

Tá ráta réitigh 48% ag ECCI do thomhaltóirí Éireannacha agus Eorpacha, lena dtacaítear leis trí mheán comhoibriú a bunaíodh le haerlínte ar fud na hEorpa.

Léargas margaidh

Cé go bhfuil cearta paisinéirí an AE seanbhunaithe, tá bearna ann fós idir teidlíocht dlí agus torthaí iarbhír. De réir ár n-eispéiris, ní mór do go leor tomhaltóirí éilimh a ghéarú go ECC-Net nó caingean dlí a phlé roimh chúiteamh a fháil ón aerlíne.

Tá méadú i dtáillí coimhdeacha, lena n-áirítear táillí bagáiste, roghnú suíochán agus bordáil tosaíochta, á thuairisciú ag tomhaltóirí. D'fhéadfadh tionchar a bheith ag an gcleachtas sin ar chumas tomhaltóirí comparáidí eolacha a dhéanamh idir soláthróirí, agus d'fhéadfaidís táillí breise gan iarraidh a thabhú.

Go minic bíonn taisteal thar go leor teorainneacha, aerlínte éagsúla ar an t-aon áirithint amháin i gceist in aerthaisteal nuair atá idirghabhálaí ar líne san áireamh. Nuair a bhíonn fadhb ann, bíonn castacht shuntasacha ann i dtaca le láimhseáil an ghearáin agus an páirtí atá freagrach a shainaithint.

An chaoi a chabhraíomar le tomhaltóirí

Cás-Staidéar 1

Chuir tomhaltóir Éireannach eitiltí in áirithint trí ghníomhaire taistil ar líne (OTA) agus cuireadh in iúl dó/di cúpla lá roimh imeacht gur cuireadh an eitilt ar ais ar ceal. Maítear i ndlí an AE nach mór eitiltí a cuireadh ar ceal a aisíoc ina n-iomlán. Ach, ní bhfuair an tomhaltóir ach aisíocaíocht i bpáirt de 10% don eitilt a cuireadh ar ceal, agus d'atreoraigh an OTA é/í ar aghaidh chuig an aerlíne. Sa chás seo, tá an OTA freagrach as aisíocaíocht phraghas iomlán an ticéid, agus fuair ECCI i gcomhar lenár gcomhghleacaithe i Lárionad Idirnáisiúnta Tomhaltóirí an RA, aisíocaíocht iomlán den iarmhéid go díreach ón OTA don tomhaltóir.



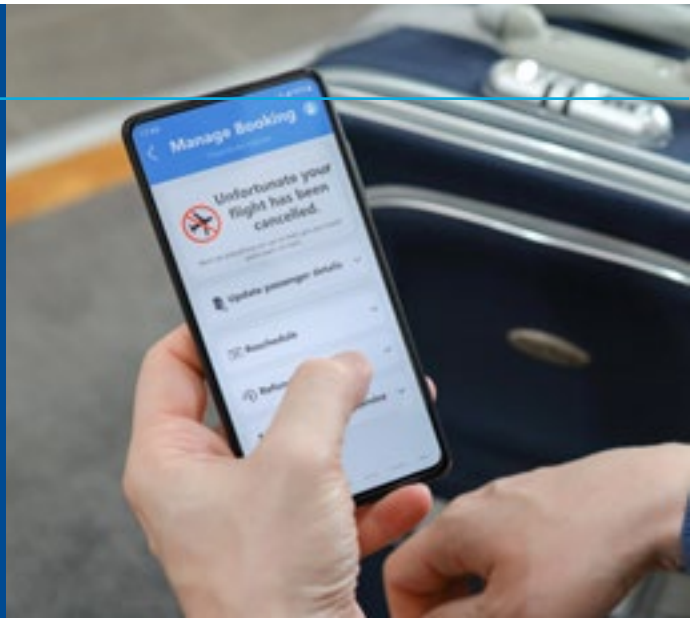
Cás-Staidéar 2

Bhí tomhaltóir Éireannach agus a c(h)lann óg ag taisteal chuig bainis sa Fhrainc ar aerlíne Fhrancach, agus cuireadh a nasceitilt ar ceal ar ghearrfhógra. Ní raibh an aerlíne in ann eitilt eile oiriúnach dá p(h)leananna taistil a shocrú, agus bhí ar an tomhaltóir eitiltí eile a chur in áirithint é/í féin ar a c(h)ostas féin. De réir dhlí an AE, sa chás nach roghnaíonn an tomhaltóir eitilt eile le haerlíne na háirithinte, tá an aerlíne freagrach as costas na heitilte eile le haerlíne eile a aisíoc don tomhaltóir. D'oibrigh ECCI agus ECC na Fraince le chéile chun aisíocaíocht ar chostas na n-eitiltí eile a fháil don tomhaltóir.



Cás-Staidéar 3

Bhí ECC san Iodáil i dteagmháil le ECCI thar ceann tomhaltóir Iodálach lena cuireadh in iúl dó/di láithreach go raibh athrú ama i ndiaidh dó/di na heitiltí a chur in áirithe trí ardán idirmheánach. Toisc nár cuireadh na heitiltí in áirithe go díreach leis an aerlíne, ní raibh sé/sí in ann rochtain a dhéanamh ar an áirithint ar thairseach na haerlíne chun glacadh leis an am nua mar chuir an t-idirghabhálaí na heitiltí in áirithe agus a s(h)eoladh ríomhphoist féin in úsáid. Níor cuireadh é sin in iúl don tomhaltóir. Chuaigh an tomhaltóir i dteagmháil leis an idirghabhálaí chun cúnamh a fháil, agus cuireadh in iúl dó/di go bpléifidh an t-idirghabhálaí le gach rud thar ceann an tomhaltóra agus go bhfaighidh sé/sí aisíocaíocht iomlán. Aistarraingíodh an faomhadh aisíocaíochta sin ina dhiaidh sin, in ainneoin go luaitear sa chásdlí go meastar eitiltí a thugtar ar aghaidh níos mó nó uair an chloig amháin mar eitiltí cealaithe. Fuair ECCI aisíocaíocht iomlán don tomhaltóir.



Éadaí agus Coisbheart



Is foinse shuntasach do ghearáin tomhaltóirí í fós an earnáil éadaí agus coisbheart, go háirithe i gcomhthéacs ceannacháin ar líne agus trasteorann. Léirítear leis sin gur athraíodh an earnáil go mear le blianta anuas, go háirithe le linn Covid-19, nuair a díoladh méideanna méadaitheacha d'allmhairí ísealchostais trí ardáin agus trí mhargaí ar líne.

Tá an réimse seo á chlúdach i raon dlí tomhaltais, lena n-áirítear an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí (Treoir (AE) 2011/83/AE), an Treoir maidir le Díolachán Earraí (Treoir an AE 2019/771) agus an Treoir maidir le Cleachtais Tráchtála Éagóracha (Treoir 2005/29/CE). Faoi dhlí tomhaltóirí an AE, tá cearta ag tomhaltóirí chun faisnéis réamhchonartha shoiléir a fháil, ceart 14 lá chun tarraingt siar, agus réitigh sa chás nach bhfuil earraí de réir mar a cuireadh síos orthu, go bhfuil siad neamhoiriúnach nó ar cháilíocht nach bhfuil sásúil.

Na cineálacha gearáin a fuaireamar

Bíonn raon leathan gearán san earnáil éadaí agus coisbheart fós le feiceáil ag ECCI, go háirithe nuair a cheannaítear earraí ar líne. Áirítear sna cineálacha coitianta gearán:

- Níl na hearraí ag teacht leis an gcur síos nó leis na híomhánna ar líne
- Earraí ar dhroch-chaighdeán nó earraí lochtacha
- Méid mhícheart nó léiriú táirge míthreorach
- Seachadadh mall nó neamhsheachadadh
- Deacrachtaí leis an gceart 14 lá chun tarraingt siar
- Aisíocaíochtaí malla, i bpáirt nó a diúltaíodh dóibh
- Próisis chun earraí a chur ar ais atá doiléir, costasach nó neamhphraiticiúil

Treochtaí na ngearán

Is féidir le gnólachtaí iarracht a dhéanamh an dualgas cruthúnais a aistriú go mífhéaráilte chuig na tomhaltóirí nuair a thagann fadhbanna seachadta nó earraí ar ais chun cinn. D'fhéadfadh sé go n-áireofaí píosa scannánaíochta CCTV a lorg ó thomhaltóir, dul i dteagmháil lena c(h)omharsana nó tuairisc póilíní a dhéanamh fiú. Sáraítear leis sin dualgais an tomhaltóra, ach d'fhéadfadh éiginnteacht a bheith ag an tomhaltóir má éiríonn an gnólacht diongbháilte.

Rátaí réitigh

Go minic is féidir gearáin san earnáil éadaí agus coisbhirt a réiteach nuair atá an díoltóir in-aitheanta, freagrúil agus ag feidhmiú mar ghnólacht laistigh de chreat dlí tomhaltais an AE. Bíonn claonadh ann go mbíonn torthaí níos dúshlánaí sa chás go bhfuil aitheantas an ghnólachta anaithnid nó go bhfuil a sheoladh cláraithe doiléir, nuair a dhéantar an díolachán trí struchtúr margaidh casta, nó nuair a bhíonn baic phraiticiúla i dtaca le earraí a thabhairt ar ais agus aisíocaíochtaí a fháil ag an tomhaltóir. In ainneoin sin, tá ráta réitigh dearfach 61% ag ECCI i dtaca leis an earnáil seo do thomhaltóirí Éireannacha agus Eorpacha.

Léargas margaidh

Is sainghnéithe na hearnála iad méideanna móra ceannachán íseal-luach, mar sin bíonn claonadh ag roinnt tomhaltóirí gearáin le ECCI a chaitheamh in aer fiú agus na cearta bailí acu. D'fhéadfadh an caillteanas airgeadais aonair a bheith níos ísle, ach d'fhéadfadh an tionchar carnach ar fud tomhaltóirí a bheith suntasach.

Tá cearta láidre ag tomhaltóirí, lena n-áirítear faisnéis réamhchonartha, tarraingt siar, aisíocaíocht agus réitigh le haghaidh earraí lochtacha. Go dáiríre, d'fhéadfadh na cearta sin a bheith dúshlánach a fháil i dtaca le hidirbheart trasteorann ar líne ina bhfuil ciandíoltóirí nó struchtúir mhargaidh dhoiléire.

An chaoi a chabhraíomar le tomhaltóirí

Cás-Staidéar 1

Bhí ECC na Slóivéine i dteagmháil le ECCI maidir le fadhb a bhí ag tomhaltóir Slóivéanach le bróga a bhí lochtach i ndiaidh dhá mhí de ghnáthchaitheamh. Bhí na bróga caite ag na hiallacha. Faoin Treoir maidir le Díolachán Earraí, tá earraí a éiríonn lochtach laistigh de dhá bhliain ón gceannachán incháilithe le réiteach deisithe nó earra ionaid. Níor chuir an gnólacht ach freagairtí doiléire faoin bhfadhb a fhiosrú nó í a ghéarú go bainisteoir, mar sin níor dheimhnigh an gnólacht leis an tomhaltóir cibé acu an raibh réiteach le fáil acu nó nach raibh. Chuaigh ECCI i dteagmháil leis an ngnólacht, agus cuireadh in iúl dóibh a n-oibleagáidí faoin dlí, agus fuarthas aisíocaíocht iomlán don tomhaltóir, mar ní raibh deisiúchán indéanta agus ní raibh earraí ionaid indéanta toisc go raibh na bróga as stoc.



Cás-Staidéar 2

Bhí tomhaltóir i dteagmháil le ECC sa Pholainn mar ba mhian leis/léi a c(h)eart chun tarraingt siar a úsáid i dtaca le héadaí nach raibh oiriúnach dó/di, éadaí a cheannaigh sé/sí ó ghnólacht Éireannach. Mionsonraítear sa Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí an chaoi gur féidir le tomhaltóirí a cheannaíonn ar líne tréimhse shuaimhnithe a úsáid i leith rudaí áirithe. Bhí na hearraí curtha ar ais sa phost chuig an trádstóras a ainmníodh ag an tomhaltóir i ndiaidh dó/di cur in iúil don ghnólacht gur mian leis/léi na hearraí a thabhairt ar ais. Mhaígh an gnólacht nár tugadh an t-earra ar ais chuig an trádstóras. Toisc go raibh lipéad aischuir féin curtha ar fáil ag an ngnólacht, bhí an gnólacht freagrach as an seachadadh agus fuair an tomhaltóir aisíocaíocht iomlán le cúnamh ECCI.



Cás-Staidéar 3

Cheannaigh tomhaltóir Éireannach a gúna pósta ó mhargadh samplaí ó shiopa RA ar a thug sí cuairt, agus marcáladh an praghas i steirling ar an ngúna. Sheiceáil an tomhaltóir an praghas faoi dhó leis an gcúntóir díolacháin sular íoc sí. An lá dar gcionn, bhí an gnólacht i dteagmháil léi ag lorg tuilleadh airgid uaithi mar mhaígh siad go raibh an gúna níos costasaí ná mar a d'íoc an tomhaltóir, agus bhí uirthi an méid sa bhreis a íoc nó an gúna a thabhairt ar ais. Thug ECCI comhairle don tomhaltóir faoina cearta faoin Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí nuair nach mór don phraghas a fógraíodh a bheith mar an praghas deiridh, agus choimeád an tomhaltóir an gúna gan aon mhéid eile a íoc.



Seirbhísí Ar Líne



Is ionann foinse mhéadaitheach gearán iad seirbhísí ar líne, lena léirítear leathnú leanúnach an gheilleagair dhigitigh agus rochtain tomhaltóirí ar r-thráchtáil trasteorann. Áirítear san earnáil éagsúlacht leathan gnólachtaí, amhail margaí ar líne, ardáin bunaithe ar shíntiúis, seirbhísí sruthaithe, seirbhísí néalbhunaithe, agus ardáin idirmheánacha.

Tá an earnáil seo á rialú ag raon reachtaíocht an AE, lena n-áirítear an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí (2011/83/AE), an Treoir maidir le Cleachtais Tráchtála Éagóracha (Treoir 2005/29/CE), an Treoir maidir le hÁbhar Digiteach agus Seirbhísí Digiteacha (Treoir (AE) 2019/770) agus le déanaí faoin Ghníomh um Sheirbhísí Digiteacha (Rialachán (AE) 2022/2065). Bunaítear na rialacha maidir le trédhearcacht, cothrom, feidhmíocht chonartha agus cearta tomhaltóirí in idirbhearta digiteacha trí mheán na gcreat sin.

Na cineálacha gearáin a fuaireamar

Bíonn na gearáin a bhaineann le hearnáil na seirbhísí digiteacha éagsúil agus áirítear leo:

- Díospóidí maidir le síntiúis agus uath-athnuachan
- Fadhbanna maidir le cealú agus foirceannadh
- Teipeadh seirbhísí digiteacha a sholáthar
- Téarmaí conartha atá míthreorach nó doiléir
- Fadhbanna maidir le trédhearcacht phraghsála
- Díospóidí maidir le haisíocaíocht
- Fionraíocht chuntais nó srianta rochtana

Treochtaí na ngearán

Tá aistriú leanúnach ó ghearáin maidir le hearraí go gearáin maidir le seirbhísí digiteacha lena léirítear iompar athraitheach tomhaltóirí.

Tá fadhbanna á dtuairisciú ag tomhaltóirí maidir le huath-athnuachana, téarmaí conartha doiléire agus deacrachtaí le síntiúis a chealú, go háirithe nuair atá seirbhísí i gcuach nó á dtairiscint trí mheán idirghabhálaithe. Thuairiscigh tomhaltóirí an-chuid fadhbanna le "gaistí síntiúis" nuair a thosaíonn siad ar chonradh bliana gan fhios trí mheán triail saor in aisce a úsáid nó trí mheán tairiscintí promóisin a ghlacadh.

Tá díospóidí ag teacht chun cinn sa chás gur ceannaíodh seirbhísí trí mhargaí nó ardáin tríú páirtí. Áirítear leis sin fadhbanna maidir le haitheantas an pháirtí chonartha, freagracht as soláthar seirbhíse agus nósanna imeachta aisíocaíochta.

Is fadhbanna seasmhacha fós iad táillí ceilte, struchtúir phraghsála dhoiléire agus cleachtais fógraíochta mhíthreoracha, go háirithe i dtaca le "trialacha saor in aise" a thiontaítear go síntiúis íoctha.

Rátaí réitigh

Tá ráta réitigh 48% fós á bhaint amach ag ECCI do thomhaltóirí Éireannacha agus Eorpacha in earnáil na seirbhísí ar líne. Ach, d'fhéadfadh torthaí a bhí níos athraithí i gcomparáid leis na gnáthearnálacha, mar gheall ar fhadhbanna amhail cuma dobhraite na seirbhísí ar líne, rannpháirtíocht áireamh páirtithe agus éiginnteacht faoi chlárúchán gnólachtaí.

Léargas margaidh

Tá earnáil na seirbhísí ar líne, ina bhfuil samhlacha gnó atá ag éirí níos casta agus níos casta fós, á leathnú go tapa, lena n-áirítear seirbhísí bunaithe ar shíntiús nó margaí ardáin. Mar gheall ar an gcastacht sin, méadaítear an riosca go mbíonn dul amú ar thomhaltóirí faoina gcearta conartha nó nach mbíonn siad soiléir faoin bpáirtí conartha atá acu.

Go minic, bíonn tomhaltóirí ag streachailt chun an t-eintiteas dlíthiúil atá freagrach as an tseirbhís a shainaithint, go háirithe nuair a bhíonn margaí, siopaí aipeanna nó díoltóirí tríú páirtí san áireamh sna hidirbhearta. Cé go mbíonn ECCI in ann cabhrú go minic le sainaithint na bpáirtithe conartha, cruthaítear baic ar réiteach éifeachtach gearáin do na tomhaltóirí féin dá bharr.

Go minic bíonn cleachtais deartha ("pátrúin dhorcha") in úsáid ag seirbhísí lena spreagtar tomhaltóirí chun clárú agus ansin bíonn sé deacair é a chealú toisc go mbíonn sé deacair na príomhthéarmaí conartha a shainaithint nó a aimsiú.

An chaoi a chabhraíomar le tomhaltóirí

Cás-Staidéar 1

Bhí cuntas ríomhphoist thomhaltóir de chuid na Gearmáine faoi ghlas agus ní raibh sé/sí in ann rochtain a dhéanamh ar na cártaí bronntanais a bhí ann, ar luach €300. Chuaigh ECCI i dteagmháil leis an ngnólacht chun a stádas ar an ábhar a lorg, agus fuair an tomhaltóir cúnamh trí ríomhphost ó dhuine den fhoireann tacaíochta speisialaithe don chuntas agus aisghabháil dearbháin agus fuarthas na cártaí bronntanais ar ais ina n-iomlán.



Cás-Staidéar 2

Athnuadh go huathoibríoch síntiús ar líne de thomhaltóir Sualannach. Dhearbhaigh an tomhaltóir gur rinneadh é sin gan fhios nó toiliú uaidh/uaithi. Faoin Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí, ní mór don ghnólacht an tomhaltóir a chur ar an eolas mura bhfuil a c(h)eart chun tarraingt siar ar fáil agus ní mór dóibh an tomhaltóir a chur ar an eolas má bhíonn an síntiús á athnuachan go huathoibríoch. Fuair ECCI aisíocaíocht don tomhaltóir ina dhiaidh cur in iúl don ghnólacht faoina oibleagáidí faoin Treoir.



Cás-Staidéar 3

Bhí fadhbanna le físchluiche ag tomhaltóir Bulgárach, sa chás nach raibh na ceannacháin a rinne sé/sí sa chluiche ag feidhmiú i gceart. Bhí íomhánna an charachtair picteilínithe agus go minic níor bhog sé sa chluiche in aon chor. D'úsáid ECCI an ceanglas faoin Treoir maidir le Earraí agus Seirbhísí Digiteacha a Dhíol gur chóir don táirge a bheith go hiomlán i gcomhréir leis an gconradh chun a léiriú don ghnólacht go raibh aisíocaíocht i bpáirt de dhíth toisc go raibh gnéithe den táirge ag feidhmiú ach nach raibh gnéithe eile. Chuir an gnólacht aisíocaíocht i bpáirt ar fáil don tomhaltóir ar an mbonn sin.



Óstáin/Lóistín Saoire



Is príomhfhoinse gearán trasteorann í fós earnáil na n-óstán agus na lóistíní, go háirithe i gcomhthéacs áirithintí ar líne. Bhí athrú suntasach ar an earnáil le blianta anuas, fás mear samhlacha áirithinte bunaithe ar ardán agus margaí ligin ghearrthéarmaigh.

Na cineálacha gearáin a fuaireamar

Bíonn raon leathan gearán san earnáil seo á bhfáil ag ECCI fós, lena n-áirítear:

- Cealuithe áirithintí ag soláthróirí
- Cealuithe tomhaltóirí agus táillí gaolmhara
- Neamh-in-aisíoctha nó coinníollacha áirithinte sriantacha
- Moilleanna le haisíocaíochtaí nó diúltú
- Cur síos míthreorach nó míchruinn ar réadmhaoin
- Ró-áirithint agus diúltú do lóistín ar theacht ann
- Fadhbanna le hardáin áirithinte agus seirbhísí idirmheánacha
- Díospóidí maidir le héarlaisí, réamhíocaíochtaí, agus táillí as gan bheith i láthair
- Liostú lóistín calaoiseach nó liostú nach ann

Treochtaí na ngearán

Go minic, tagann gearáin chun cinn mar gheall ar théarmaí doiléire nó míthreoracha, go háirithe maidir le polasaithe cealaithe, téarmaí íocaíochta agus rátaí neamh-in-aisíoctha.

Is fadhb leanúnach iad moilleanna nó diúltú d'aisíocaíochtaí a phróiseáil, go háirithe nuair a bhíonn idirghabhálaithe nó áireamh páirtithe san áirithint.

Mar gheall ar leathnú ardán ligin ghearrthéarmaigh, tá gearáin bhreise a bhaineann le liostú míthreorach, cur síos míchruinn agus tairiscintí calaoiseacha lóistín.

Rátaí réitigh

Cé gur féidir go leor gearán maidir le hóstáin agus lóistín saoire a réiteach trí rannpháirtíocht le gnólachtaí agus le hardáin, bíonn éagsúlacht shuntasach ar thorthaí réitigh ag brath ar cé acu an ndearnadh an áirithint go díreach nó trí idirghabhálaí agus maidir le soiléireacht na dtéarmaí conartha, go háirithe coinníollacha cealaithe. In ainneoin na ndúshlán sin, bhí ECCI in ann ráta réitigh 52% a bhaint amach do ghearáin ó thomhaltóirí Éireannacha agus Eorpacha a bhí bainteach leis an earnáil seo.

Léargas margaidh

Bíonn níos mó agus níos mó tomhaltóirí ag cur lóistín in áirithint trí mheán Gníomhairí Taistil ar Líne (OTAnna) agus trí ardáin idirmheánacha. Cé go mbíonn sé sin áisiúil, go minic cruthaítear éiginnteacht faoi aitheantas an pháirtí chonartha agus faoi fhreagracht chealuithe, aisíocaíochtaí agus ghearán.

De bharr leitheadúlacht mhéadaitheach na roghanna áirithinte neamh-in-aisíoctha agus dolúbtha, aistrítear an riosca go tomhaltóirí, go háirithe i gcás imeachtaí gan choinne amhail breoiteacht nó cur isteach taistil.

Is fadhb iad fós moilleanna nó diúltú d'aisíocaíochtaí a eisiúint, go háirithe nuair a bhíonn áireamh páirtithe i gceist, nuair a bhíonn na téarmaí áirithinte doiléir, agus nuair a fheidhmíonn ardáin mar idirghabhálaithe gan aon fhreagracht shoiléir.

Bíonn rioscaí leanúnach ag tomhaltóirí ó liostú lóistín calaoiseach nó míthreorach agus cur síos míchruinn. D'fhéadfadh caillteanas airgeadais agus cur isteach suntasach ar phleananna taistil tarlú dá bharr agus, ar an drochuair, d'fhéadfadh sé a bheith an-deacair réiteach a fháil ina leith.

An chaoi a chabhraíomar le tomhaltóirí

Cás-Staidéar 1

Chuir tomhaltóir Éireannach óstán ina bhfuil linn snámha, de réir mar a fógraíodh ar shuíomh gréasáin an óstáin, in áirithe. Nuair a shroich sé/sí an t-óstán, bhí an linn snámha san ionad in aice láimhe agus ní raibh rochtain ach tríd an bpríomhshráid phoiblí amháin. Roghnaigh an tomhaltóir an lóistín sin mar bhí sé/sí ag iarraidh go raibh linn snámha ina f(h)oirgneamh féin ar mhaithe le háisiúlacht agus le príobháideachas. Fuair an tomhaltóir aisíocaíocht i bpáirt mar chúiteamh don mhíchaoithiúlacht, a daingníodh le cúnamh ónar gcomhghleacaithe ón ECC san Ísiltír.



Cás-Staidéar 2

Chuir tomhaltóir Gearmánach lóistín in áirithe in Éirinn trí ardán áirithintí, agus bhí an cuma air go raibh gach rud i gceart go dtí gur bhain sé/sí an lóistín amach. Le linn na hoíche, chuaigh úinéir an árasáin isteach sa réadmhaoin agus ní raibh a fhios ag an tomhaltóir cén fáth go raibh sé san árasán. Ní raibh údarás ag an "óstach" a liostaíodh mar an duine freagrach ar an ardán an t-árasán a fholigean. Fuair ECCI aisíocaíocht iomlán ón ardán don tomhaltóir Gearmánach mar ní raibh siad in ann an "t-óstach" a aimsiú.



Cás-Staidéar 3

Nuair a bhain tomhaltóir Éireannach amach a (h)óstán sa RA, fuair sé/sí amach go raibh láithreán tógála suite in aice leis an óstán. Cuireadh tús le torann ó na hoibreacha tógála ag 7am agus leanadh ar aghaidh leis go dtí i ndiaidh 5pm. Níor cuireadh in iúl don tomhaltóir sular cuireadh an t-óstán in áirithint go mbeidh oibreacha tógála ag cur isteach ar an gcuairt. Rinne an tomhaltóir gearán leis an eagraí. Faoin Treoir maidir le Saoire Láneagraithe, tá an t-eagraí freagrach as an bhfadhb a réiteach, ach thug siad treoir don tomhaltóir lóistín eile a aimsiú, agus gheall siad go n-aisíocfaidh siad an difríocht sa phraghas Ach, níor íoc siad an aisíocaíocht ina dhiaidh sin. Rinne Lárionad Idirnáisiúnta Tomhaltóirí an RA idirghabháil le heagraí an thaistil láneagraithe thar cheann an tomhaltóra agus fuair siad an aisíocaíocht.



Carranna ar Cíos



Is gnéithe den earnáil iad soláthróirí idirnáisiúnta, comhlachtaí áitiúla ligin agus ardáin idirmheánacha, agus de gnáth cuirtear idirbhearta i gcrích ar líne roimh thaisteal.

Bíonn díospóidí á rialú go príomha de réir dlí ginearálta cosaint tomhaltóirí, lena n-áirítear an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí (Treoir 2011/83/AE), an Treoir maidir le Cleachtais Tráchtála Éagóracha (Treoir 2005/29/CE) agus dlí náisiúnta na gconarthaí.

Na cineálacha gearáin a fuaireamar

Faigheann ECCI raon gearán a bhíonn leathan agus go minic casta laistigh den earnáil carranna ar cíos, lena n-áirítear:

- Coinneáil nó tabhairt ar ais mall éarlaisí
- Easpa trédhearcachta maidir le cumhdach árachais agus dliteanais de bhreis
- Táillí breise gan choinne (m.sh. táillí breosla, táillí glantacháin, costais riaracháin)
- Fadhbanna le bail feithicle ag am bailithe nó ag am curtha ar ais
- Díospóidí maidir le damáiste a mhaítear a bhí ann cheana féin
- Deacracht aisíocaíochtaí a fháil i ndiaidh cealuithe
- Téarmaí contrátha idir ardáin idirmheánacha agus soláthróirí ligean ar cíos

Treochtaí na ngearán

Go minic tuairiscíonn tomhaltóirí nach gcuirtear téarma conartha tábhachtacha i láthair go soiléir roimh áirithint, go háirithe maidir le hárachas, táillí barrachais, agus táillí breise.

Tagann cuid mhór gearán chun cinn i ndiaidh na tréimhse cíosa, go háirithe nuair a tharraingítear siar éarlaisí nó nuair a chuirtear táillí breise i bhfeidhm. Go minic maíonn tomhaltóirí go mbíonn na táillí a bhaineann le damáiste líomhnaithe gan bhunús agus ní chuirtear fianaise ar fáil dóibh.

Rátaí réitigh

De ghnáth bíonn rátaí réitigh san earnáil charranna ar cíos níos ísle ná na hearnálacha eile, toisc go mbíonn an toradh ag brath ar léiriú agus in-fhorfheidhmitheacht na dtéarma conartha, seachas ar chearta reachtúla a sainíodh go soiléir. Mar thoradh air sin, bíonn rátaí réitigh do thomhaltóirí Éireannacha agus Eorpacha san earnáil seo ag 35%. Go minic, treoraíonn ECCI tomhaltóirí chuig Seirbhís Comhréitigh Carranna ar Cíos na hEorpa (ECRCS) agus cuirtear na comhlachtaí carranna ar cíos atá páirteach ann faoi cheangal lena chinntí.

Léargas margaidh

Bíonn idirbhearta carranna ar cíos go mór faoi rialú ag téarmaí conartha mionsonraithe, agus d'fhéadfadh eisiaimh árachais, polasaithe breosla, clásal dliteanais damáiste, éarlais agus coinníollacha breise a bheith san áireamh. Go rialta, bíonn na téarmaí sin fada, teicniúil, agus deacair le tuiscint do thomhaltóirí, as a eascraíonn díospóidí maidir lena léiriú agus lena gcothrom.

Tá go leor tomhaltóirí ag áirithint feithiclí trí mheán ardán tríú páirtí, lena gcruthaítear éiginnteacht maidir le haitheantas an pháirtí conraitheoireachta, freagracht as gearáin a láimhseáil, téarmaí agus coinníollacha infheidhme agus táillí forlíontacha.

An chaoi a chabhraíomar le tomhaltóirí

Cás-Staidéar 1

Fuair tomhaltóir Spáinneach carr ar cíos agus rinneadh damáiste do fad a bhí an tomhaltóir á thiomáint. Seoladh costálacha ón gcomhlacht carranna ar cíos ach bhí cuma an-chostasach orthu don leibhéal damáiste a bhí i gceist. Fuair an tomhaltóir amach go raibh na táillí bainteach le carr de mhéid agus de shamhail eile agus níor nochtadh sa chonradh aon cheann de na táillí a bhaineann le damáistí don tomhaltóir roimh an carr a fháil ar cíos. Chuir ECCI in iúl don gnólacht a oibleagáidí chun faisnéis thábhachtach a chur ar fáil roimh ré i gcomhréir leis an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí, agus fuair an tomhaltóir aisíocaíocht as an rótháille.



Cás-Staidéar 2

Fuair tomhaltóir Éireannach carr ar cíos le tiomáint ón nGearmáin go dtí an Ostair. Níor nochtaigh an comhlacht carranna ar cíos don tomhaltóir go raibh táille i gceist le taisteal thar teorainneacha stáit sular íoc agus bhailigh an tomhaltóir an carr. Fuair an tomhaltóir pionóis in aghaidh an lae ón gcomhlacht carranna ar cíos i dtaca leis na laethanta a bhí an carr san Ostair. Fuair an tomhaltóir aisíocaíocht iomlán don táille, le cúnamh ón ECC sa Ghearmáin, toisc nár nochtadh é roimh ré i gcomhréir leis an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí.



Cás-Staidéar 3

Chuir tomhaltóir Éireannach carr in áirithint ach an cárta dochair a úsáid don áirithint. Nuair a bhain siad amach an deasc cíosa, cuireadh in iúl dó/di go raibh cárta creidmheasa de dhíth don éarlais chíosa. Níl cárta creidmheasa ag an tomhaltóir agus ní rabhadar in ann an carr a fháil ar cíos. Choinnigh an comhlacht carranna ar cíos méid iomlán na gcostas cíosa. Chuaigh ECCI i dteagmháil lenár gcomhghleacaithe in ECC sa Fhrainc chun cúnamh a fháil, agus fuarthas aisíocaíocht toisc nár léirigh an ceanglas faoi chárta creidmheasa don tomhaltóir sna téarmaí ábhartha, d'ainneoin na ceanglais faisnéise faoin Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí.



Dul i dTeagmháil le Tomhaltóirí in Éirinn

In 2025, bhí ár suíomh gréasáin, www.eccireland.ie, mar ár bpríomhbhealach chumarsáide do thomhaltóirí agus fuaireamar 60,654 cuairt le 142,011 amas. Leanamar lenár n-ábhar a fheabhsú chun a chinntiú go raibh sé tráthúil agus ábhartha, soiléir agus éasca le léamh, agus ag an am céanna bhí sé á bharrfheabhsú againn d'innill chuardaigh agus do chórais IS.



Cearta tomhaltóirí á gcur chun cinn

Ba iad na rannáin is mó a úsáideadh ná "Déan teagmháil linn", "Cuir ceist" agus "Cuir isteach Gearán", agus bhí 30% de na hamais in 2025 bainteach le cuairteoirí ag léamh faoin gcaoi gur féidir linn cabhrú leo agus faoin gcaoi chun ár bhfoirmeacha ar líne a úsáid.

Dul i dteagmháil le ECCI

Dhíríomar ar ábhar an tsuímh gréasáin chun a chinntiú gur míníodh cearta tomhaltóirí agus iad ag siopadóireacht agus ag taisteal san Eoraip, i dtaca leis an ceannachán is mó a cheannaíonn tomhaltóirí, go soiléir .

- Ag ceannach san AE: Leagamar béim go raibh cearta láidre tomhaltóirí ag tomhaltóirí agus iad ag ceannach táirgí nó seirbhísí. Mhíníomar an méid atá le déanamh nuair a théann rudaí go mícheart - an chaoi chun ordú a chealú agus aisíocaíocht a fháil agus an méid atá le déanamh nuair atá táirge lochtach nó seachadadh déanach nó sa chás nach dtagann sé ach oiread.
- Ag taisteal san AE: Leagamar béim ar raon cearta tomhaltóirí gur féidir le taistealaithe leas a bhaint astu Chuireamar faisnéis agus comhairle ar fáil nuair a bhí fadhbanna ag tomhaltóirí lena n-áirítear cealuithe eitiltí nó moilleanna, bagáiste a cailleadh, fadhbanna a bhaineann le carranna ar cíos nó lóistín.

Bhí 23% d'amais an tsuímh gréasáin in 2025 ar an rannán cearta tomhaltóirí atá againn. Ba iad na leathanaigh faoi chearta tomhaltóirí is mó ar tugadh cuairt orthu:

- Moill aerthaistil – 5,753
- Cúiteamh aerthaistil – 4,924
- Bagáiste – 2,703
- Earraí lochtacha – 2,618
- Ag taisteal san AE – 2,266



Béim a Leagan ar Eispéiris Tomhaltóirí

Chruthaíomar ábhar don suíomh gréasáin chun aird an phobail a tharraingt ar na fadhbanna is mó coitianta a bhí ag tomhaltóirí eile. Bíonn scéalta nuachta á bhfoilsiú againn go leanúnach le linn na bliana chun comhairle phraiticiúil a chur ar fáil maidir le cearta tomhaltóirí agus faoin mhéid gur cheart do thomhaltóirí a bheith ar aire agus iad ag siopadóireacht agus ag taisteal san Eoraip.

- Is Trua go bhfuil mé Anseo: An Chaoi chun Fadhbanna le Lóistín agus Saoire Láneagraithe a Réiteach
- Táirge Lochtach? Seo iad do Chearta san AE
- Seachain Briseadh Croí Aipeanna ar an Lá Fhéile Vailintín seo - Bíodh do Chearta ar Eolas agat leis na Síntiúis Aipeanna
- Ceisteanna Coitianta maidir le hEitiltí: Faigh Freagraí ar do Cheisteanna maidir le Cearta Tomhaltóirí Aerthaistil
- Carranna ar Cíos san Eoraip – Cabhair agus Comhairle do Thuras Gan Stró
- Ag Taisteal thar lear? An méid atá le déanamh nuair atá Moill ar do Bhagáiste
- Gaistí Saoire Láneagraithe: Eolas de Dhíth roimh Áirithint
- Céard iad mo chearta ar Aoine Mhór na Siopadóireachta seo?
- Éarlaisí Caillte, Áirithintí gan Chomhlíonadh, an Líon is Mó ar Chártaí Creidmheasa: Seachain Botúin Chostasach a bhaineann le Carranna ar Cíos
- Saoirí Deireadh Seachtaine: Na Príomhnoda agus Cearta Tomhaltóirí do Thaistealaithe
- Seachadtaí - Céard iad na Cearta atá agam?

Tacú le tomhaltóirí chun teagmháil a dhéanamh le gnólacht

Sa rannán "déan gníomh" atá againn, thacaíomar le tomhaltóirí chun deis a thabhairt do ghnólachtaí an fhadhb a chur ina ceart ach an próiseas gearán atá acu a úsáid. Mhíníomar an fhaisnéis ba chóir dóibh a chur ar fáil don ghnólacht agus chuireamar teimpléid litreach ar fáil ina bhfuil an chuid is mó de na cásanna is coitianta:

- Siopadóireacht: Táirgí a ceannaíodh ar líne a thabhairt ar ais, Seachadadh déanach nó neamhsheachadadh, Táirge lochtach a dheisiú nó táirge ionaid a fháil, Deireadh a chur le síntiús
- Aerthaisteal: Aisíocaíocht ar chealú eitilte, Cúiteamh as eitilt a cuireadh ar ceal, Cúiteamh as eitilt ar a bhí moill, Cúiteamh as eitilt ar a rinneadh ró-áirithint
- Bagáiste: Cúiteamh as bagáiste ar a rinneadh damáiste, Cúiteamh as bagáiste a bhí mall, Cúiteamh as bagáiste a cailleadh
- Taisteal: Gearán chuig comhlacht carranna ar cíos, Díospóid maidir le táille don éarlais chíosa, Aisíocaíocht i leith seirbhís traenach a cuireadh ar ceal, Aisíocaíocht i leith bád farantóireachta a cuireadh ar ceal, Aisíocaíocht i leith bus a cuireadh ar ceal

Bhí 5% de na cuairteanna ar an suíomh gréasáin in 2025 ar ár rannán "déan gníomh". Is iad na teimpléid is mó a íoslódáladh ná:

- Deisiú táirgí lochtacha nó táirgí ionaid (463)
- Neamhsheachadadh (374)
- Cúiteamh as eitilt a bhí mall (335)
- Táirgí a thabhairt ar ais (294)
- Aisíocaíocht i leith cealú eitilte (175)

An Méid a Deir Tomhaltóirí Fúinn

Tá seirbhís mhaith do chustaiméirí lárnach inár ról chun a chinntiú go mbraitheann tomhaltóirí go bhfuil tacaíocht á fáil acu, go bhfuil siad ar an eolas agus go bhfuil muinín acu agus iad ag plé le fadhbanna trasteorann. Tá sé mar bhonn faoi mhuinín as ECCI agus as an ECC-NET agus spreagtar tomhaltóirí chun cabhair a lorg agus a gcearta a úsáid.

Suirbhé Tomhaltóirí

Nuair a dhúnann ECCI ceist nó gearán ar ár gcóras, iarraimid ar thomhaltóirí suirbhé deonach anaithnid a fhreagairt chun an tseirbhís a fuair siad a athbhreithniú agus aiseolas a chur ar fáil faoi cé chomh éifeachtach agus cabhrach is atá ár seirbhís. Ní bhíonn aiseolas á lorg againn nuair nach bhfuil an fhadhb faoinár sainchúram, nuair nár bhain an tomhaltóir úsáid as an bpróiseas, nó nuair nach raibh bunús dlí leis an ngearán. Forbraíodh an suirbhé ag an gCoimisiún Eorpach agus úsáidtear é i ngach ECC chun measúnú seasmhach ar leibhéil seirbhíse ar fud ECC-Net a chinntiú.

In 2025, léiríodh i dtorthaí an tsuirbhé ardleibhéal sástachta le seirbhísí ECCI agus bhí thart ar 88% de fhreagairtí na dtomhaltóirí sásta leis an gcúnamh a fuair siad.



Aiseolas ó Thomhaltóirí

Leag roinnt tomhaltóirí béim gur chuir ECCI tacaíocht ríthábhachtach ar fáil nuair a bhí roghanna eile teoranta, tugadh cabhair dóibh cásanna deacra a láimhseáil agus dul i mbun plé go héifeachtach le gnólachtaí.

"Bhraitheamar go rabhamar i bponc, agus is mór an difríocht a rinne an tseirbhís"

"Bhí foireann ECCI gairmiúil agus tiomanta don fhadhb a bhí agam a réiteach."

Thug go leor tomhaltóirí faoi deara gur pléadh lena gcásanna go tapa agus go héifeachtúil, le cumarsáid thráthúil agus treoir shoiléir le linn an phróisis.

"Chuaigh an chaoi a n-oibríonn an próiseas ECCI agus cé chomh éifeachtach is atá an tseirbhís i bhfeidhm orm."

"Pléadh go tapa agus go héifeachtúil le m'fhadhb. Seirbhís den scoth."

Thuairiscigh tomhaltóirí go raibh sé éasca rochtain a dhéanamh ar an tseirbhís agus go raibh sí éasca le húsáid, mar sin ní raibh sé casta cúnamh a lorg ná tuiscint a fháil ar na chéad chéimeanna eile.

"Bhí sé éasca rochtain a dhéanamh ar an tseirbhís agus bhí sí an-éasca le húsáid."

"Bhí sé éasca an próiseas a leanúint ó thús deireadh."

Leag roinnt tomhaltóirí béim gur chóir an tseirbhís a chur chun cinn níos leithne.

"Ba cheart go mbeadh níos mó daoine ar an eolas faoin tseirbhís seo mar tá tacaíocht den scoth á cur ar fáil."

"Is seirbhís den scoth í seo agus b'fhiú í a chur chun cinn níos mó."

Rannpháirtíocht le Páirtithe Leasmhara

Tá rannpháirtíocht páirtithe leasmhara lárnach i ról ECCI chun tacú le tomhaltóirí sa Mhargadh Aonair. Téimid i mbun plé le comhlachtaí na hearnála poiblí, údaráis forfheidhmithe, an Coimisiún Eorpach, agus gnólachtaí mar chuid den tacaíocht do thomhaltóirí agus chun eolas a dhéanamh do chomhoibriú trasteorann agus do reachtaíocht.

In 2025, rinneamar cur i láthair ag Grúpa Oibre na nEagraíochtaí Tomhaltais Thuaidh/Theas chun comhoibriú a neartú i dtaca le cásanna nuair atá an gnólacht lonnaithe i dTuaisceart na hÉireann.

Bhíomar i dteagmháil go rialta lenár gcomhghleacaithe sa Choimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí chun fadhbanna trasteorann a bhíonn ag tomhaltóirí Éireannacha agus iad ag plé le gnólachtaí bunaithe san AE a phlé. Ghlacamar páirt ag comhcheardlann ECC-Net agus Comhar ar mhaithe le Cosaint Tomhaltóirí (CPC) i Samhain 2025 chun tacú le forbairt caidreamh oibre níos dlúithe.

Bhí caidreamh againn le Coimisiún na Meán, Údarás Inniúil na hÉireann faoin Gníomh um Sheirbhísí Digiteacha, chun an chaoi a bhféadfadh tacú le ECC-Net chun aghaidh a thabhairt ar ghearáin tomhaltóirí a bhaineann le cuntais meán sóisialta trí meán reachtaíochta.

Chun eolas a dhéanamh don tseirbhís tacaíochta, Réiteach Eile Díospóide, atá á cur ar fáil againn, téimid i mbun plé leis an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean faoina shainchúram a bhaineann le gearáin faoi sheirbhísí airgeadais trasteorann a láimhseáil.

Leanaimid le teagmháil a dhéanamh go díreach le gnólachtaí atá bunaithe in Éirinn chun caidrimh oibre éifeachtúla a chothú, chun aghaidh a thabhairt ar fhadhbanna a tharlaíonn arís agus arís eile a sainaithníodh trí chásobair agus trí chomhlíonadh deonach a spreagadh. Tá an rannpháirtíocht sin fós mar phríomhthosaíocht don ECCI chun tacú le torthaí feabhsaithe do thomhaltóirí agus chun margadh atá cothrom agus trédhearcach a chur chun cinn.



Gníomhaíocht an Líonra ECC

Co-funded by the European Union

Help and advice for consumers in Europe
ECC-Net
European Consumer Centre Ireland

Ó bunaíodh é in 2005, fuair tomhaltóirí ar fud na hEorpa tacaíocht ó Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí (ECC-Net) i dtaca le díospóidí trasteorann a réiteach. Tá neart an ECC-Net bunaithe ar an gcreat dlúth comhoibrithe sin, lena gcumasaítear feidhmiú praiticiúil reachtaíocht na hEorpa le haghaidh tomhaltóirí. Ag an am céanna, cuireann sé le feidhmiú réidh an Mhargaidh Aonair agus neartaítear muinín na dtomhaltóirí ar fud na hEorpa.

Rannpháirtíocht laistigh den ECC-Net

Tá ECCI gníomhach i bhforbairt straitéiseach ECC-Net. Tá an Stiúrthóir mar chomhalta den Ghrúpa Bainistíochta Straitéisí. Cinntítear leis an rannpháirtíocht sin go gcuireann ECCI go díreach le sainmhíniú fhócas agus thosaíochtaí an ECC-Net.

Gníomhaíochta agus Malartuithe laistigh den ECC-Net

In 2025, ghlac ECCI páirt i roinnt imeachtaí a eagraíodh laistigh den chreat ECC-NET, lena n-áirítear:

- Lá an Chomhair, Cóbanhávan, an Danmhairg
- Céiliúradh 20ú Chomóradh ECC-Net, an Bhruiséil, an Bheilg
- Ceardlann Uirlisí TF, Várs, an Pholainn
- Ceardlann Chumarsáide, Strasbourg, an Fhrainc
- 10ú Comhdháil ar Chearta Tomhaltóirí san Eoraip, Lucsamburg
- D'óstáil ECCI cuairt staidéir i mBaile Átha Cliath dírithe ar eispéiris agus dea-chleachtais a chomhroinnt, agus ar threochtaí atá ag teacht chun cinn a phlé i measc Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí. Ag an imeacht, tháinig ECCanna na hÍsiltíre, na Danmhairge, na Polainne agus na Cipire le chéile.

ECC-Net a Chur Chun Cinn

Thug ECCI tacaíocht do tionscnaimh chumarsáide an ECC-NET do Lá Domhanda um Chearta Tomhaltóirí 2025, Lá le haghaidh Idirlíon níos Sábháilte agus 20ú comóradh an ECC-Net, lena saincheaptar teachtaireachtaí ar líne chun cabhrú le tomhaltóirí fad a ndírítear aird ar an ECC-Net agus an chaoi a thacaítear le tomhaltóirí ar fud na hEorpa trína mheán.

Tá faisnéis ghinearálta maidir le cearta tomhaltóirí ar shuíomh gréasáin an ECC-Net agus tá an suíomh mar thairseach do ECCanna náisiúnta. Chomh maith leis sin, ghlac ECCI páirt i gceardlann arna heagrú ag ECC na hÍsiltíre chun ábhar agus spriocphobal a shuímh gréasáin a mheas agus an chaoi is fearr go bhféadfadh sé teacht le suíomh gréasáin náisiúnta gach lárionaid.

20ú Comóradh an Líonra ECC

In 2025, bhí an 20ú comóradh ag ECC-Net, lena gceiliúrtar fiche bliain de bheith ag tacú le tomhaltóirí ar fud an AE. Bhí imeacht ag an gCoimisiún Eorpach chun an comóradh a cheiliúradh, ag a raibh Michael McGrath, an Coimisinéir Eorpach um an Daonlathas, an Ceartas agus an Smacht Reachta agus um Chosaint Tomhaltóirí, agus tugadh le chéile ionadaithe institiúideacha, saineolaithe ar an ábhar agus comhaltaí ón líonra ar fud na hEorpa, lena n-áirítear ECCI.

Ba deis é an comóradh chun smaoineamh ar na fiche bliain de chomhoibriú trasteorann rathúil agus chun an tábhacht a bhaineann le cosaint láidir tomhaltóirí i Margadh Aonair cothrom agus iomaíoch a dheimhniú arís. Sna cainteanna, leagadh béim ar na dúshláin reatha agus atá ag teacht chun cinn i mbeartas tomhaltóirí, go háirithe i gcomhthéacs na n-aistrithe digiteacha agus glasa agus leagadh béim ar an gá le comhoibriú leanúnach i measc pháirtithe leasmhara na hEorpa.

Léiríodh leis an imeacht neart agus athléimneacht an ECC-Net agus a thiomantas leanúnach chun tacú le tomhaltóirí ar fud na hEorpa agus iad a chumasú.

In Éirinn, áiríodh sa cheiliúradh cuairt ó Michael McGrath, an Coimisinéir Eorpach um an Daonlathas, an Ceartas agus an Smacht Reachta agus um Chosaint Tomhaltóirí, chuig ECCI, nuair a d'fhreastail sé ar sheoladh Thuarascáil Bhliantúil 2024.

Help and advice for consumers in Europe

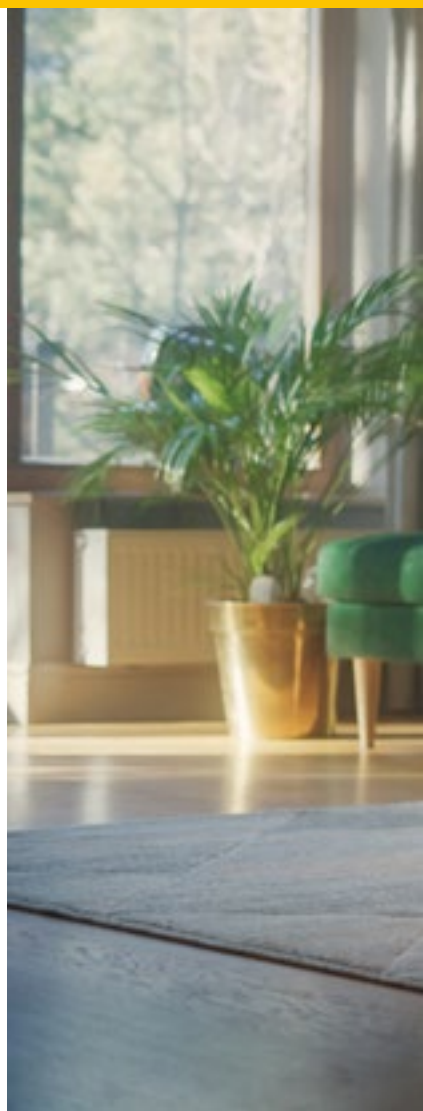
ECC-Net

European Consumer Centre Ireland

Co-funded by the European Union

CCPC

Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí | Competition and Consumer Protection Commission



An Lárionad Eorpach
do Thomhaltóirí, Éire (ECCI)

Teach Bloom,
Sráid an Iarnróid,
Baile Átha Cliath 1,
D01 C576

eccireland.ie