BEARTAS TOMHALTÓIRÍ: PRIONSABAIL AGUS IONSTRAIMÍ

Le beartas éifeachtach cosanta tomhaltóirí, áirithítear gur féidir leis an margadh aonair feidhmiú go cuí agus go héifeachtúil[1]. Tá sé mar aidhm leis cearta tomhaltóirí *vis-à-vis* ceannaithe a ráthú agus cosaint fheabhsaithe a chur ar fáil do thomhaltóirí leochaileacha[2]. Léiríodh leis an ngéarchéim airgeadais go bhfuil sé d'acmhainn ag rialacha cosanta tomhaltóirí na margaí a dhéanamh níos cothromaí agus caílíocht an iomaíochais a fheabhsú. Is príomhspriocanna bheartas AE anois iad tomhaltóirí a chumhachtú agus a sábháilteacht agus a leasanna eacnamaíocha a chosaint go héifeachtach.

AN BUNÚS DLÍ AGUS CUSPÓIRÍ

Airteagail 4(2)(f), 12, 114 agus 169 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh (CFAE) agus Airteagal 38 de Chairt um Chearta Bunúsacha an Aontais Eorpaigh.

Is é Airteagal 114 CFAE an bunús dlí do bhearta comhchuibhithe a bhfuil sé mar aidhm leo an margadh inmheánach a bhunú. Leagann sé béim ar an gcuspóir ardleibhéal cosanta a áirithiú (lena n-áirítear cosaint tomhaltóirí) agus fanacht cothrom le dáta le forbairtí nua bunaithe ar fhíorais eolaíocha.

Le hAirteagal 169 CFAE, tugadh isteach bunús dlí do raon iomlán gníomhaíochtaí ar leibhéal AE i réimse na cosanta tomhaltóirí. Foráiltear leis: 'chun leasanna na dtomhaltóirí a chur ar aghaidh agus chun ardleibhéal cosanta don tomhaltóir a áirithiú, rannchuideoidh an tAontas le sláinte, sábháilteacht agus leasanna eacnamaíocha na dtomhaltóirí a chosaint, maille lena gceart a chur ar aghaidh chun faisnéise agus oideachais agus chun iad féin a eagrú ar mhaithe lena leasanna a choimirciú'. Déantar foráil ann freisin go dtabharfar aird níos mó ar leasanna tomhaltóirí i mbeartais eile AE. Ar an gcuma sin, neartaítear Airteagal 114 le hAirteagal 169 agus leathnaítear a shainchúram níos faide ná saincheisteanna an mhargaidh aonair chun go gcuimsítear leis rochtain ar earraí agus ar sheirbhísí, rochtain ar na cúirteanna, caílíocht na seirbhísí poiblí agus gnéithe áirithe de chothú, bia, tithíocht agus beartas sláinte. Luaitear ann freisin nach foláir nach ndéanfaidh bearta AE aon Bhallstát a chosc ó

[1]Staidéar maidir le gnéithe de chosaint tomhaltóirí i seirbhísí airgeadais arna ullmhú don Choiste um an Margadh Inmheánach agus um Chosaint an Tomhaltóra (IMCO), Roinn Beartais A, 2014, http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf
[2]Staidéar dar teideal 'Rannchuidiú le Fás Chosaint an Tomhaltóra', arna ullmhú do IMCO, Roinn Beartais A, 2019, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU(2019)631066_EN.pdf

nósanna imeachta níos déine a chothabháil nó a thabhairt isteach, fad a bheidh siad ag teacht leis na Conarthaí. Mar thoradh air sin, is cuid é beartas tomhaltóirí de chuspóir straitéiseach AE maidir le caighdeán maireachtála a shaoránach a fheabhsú. Chomh maith le gníomhaíocht dhíreach chun cearta a chosaint, áirithíonn AE go gcuirtear leasanna tomhaltóirí san áireamh i reachtaíocht AE sna réimsí beartais ábhartha uile.

I gcomhréir le hAirteagal 12 CFAE, caithfear ceanglais cosanta tomhaltóirí a chur san áireamh agus beartais agus gníomhaíochtaí eile AE á sainiú agus á gcur chun feidhme. Atreisíonn Airteagal 38 de Chairt um Chearta Bunúsacha an Aontais Eorpaigh cosaint tomhaltóirí trína áitiú nach mór do bheartais an Aontais ardleibhéal cosanta tomhaltóirí a áirithiú.

GNÍOMHAÍOCHTAÍ

A. Ginearálta

Is éard atá i gclár ghníomhaíocht AE i réimse na cosanta tomhaltóirí den chuid is mó ná an Clár Eorpach do Thomhaltóirí agus Clár Tomhaltóirí 2014-2020[3].

Tá roinnt cuspóirí ag an gClár Eorpach do Thomhaltóirí:

— Sábháilteacht tomhaltóirí a chur chun cinn trí Phacáiste 2013 um Shábháilteacht Táirgí Tomhaltais agus um Fhaireachas Margaidh, agus go háirithe trí shainaithint agus inrianaitheacht fheabhsaithe táirgí, bearta lena n-atreisítear sábháilteacht bia sa slabhra bia, agus na rialacha nua a tugadh isteach i lár 2013 maidir le sábháilteacht táirgí cosmaideacha;

— Eolas ar chearta tomhaltóirí a fheabhsú: forbraíodh uirlisí idirghníomhacha chun tomhaltóirí a chur ar an eolas, chun oiliúint a chur orthu agus chun cabhrú leo a bheith iomlán rannpháirteach sa mhargadh aonair, amhail Seomra Ranga an Tomhaltóra;

— Forfheidhmiú na rialacha tomhaltais a neartú trí ghníomhaíocht chomhordaithe in aghaidh sáruithe ar dhlí tomhaltais an Aontais i bhfoirm seiceálacha ar shuíomhanna gréasáin (scuab-imscrúduithe) a dhéanann líonraí na n-údarás náisiúnta um chosaint tomhaltóirí; agus nósanna imeachta lasmuigh den chúirt atá simplí, tapa agus ar chostas íseal do thomhaltóirí chun sásamh a lorg, atá ar fáil mar gheall ar an Treoir maidir le réiteach malartach díospóidí (2013) agus an Rialachán maidir le réiteach díospóidí ar líne (2013);

— Leasanna tomhaltóirí a chomhtháthú i mbeartais earnálacha thábhachtacha trí reachtaíocht nua in earnálacha amhail teileachumarsáid, teicneolaíochtaí digiteacha, fuinneamh, iompar agus bia, agus bearta nua chun cur le trédhearcacht agus le rochtain ar sheirbhísí airgeadais miondíola agus chun é a dhéanamh níos fusa do shealbhóirí cuntais a gcuntais bainc a athrú;

— Tomhaltóirí a chumhachtú: an príomhchuspóir atá ag Straitéis um Beartas Tomhaltóirí AE mar a thuairiscítear i ndoiciméad oibre an Choimisiúin dar theideal ‘Cumhachtú Tomhaltóirí in AE’, a bhfuil sé mar aidhm leis tomhaltóirí AE a

[3]Rialachán (AE) Uimh. 254/2014 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 26 Feabhra 2014 maidir le clár ilbhliantúil tomhaltóirí do na blianta 2014-20, IO L 84, 20.3.2014, lch. 42.

chumhachtú trí bhíthin rogha, faisnéis agus feasacht ar chearta tomhaltóirí agus modhanna sásaimh.

Sainaithnítear dúshláin sa Chlár do Thomhaltóirí freisin, amhail gluaiseacht i dtreo tomhaltas níos inbhuanaithe agus dul i ngleic le riachtanais shonracha na dtomhaltóirí leochaileacha.

Le buiséad de EUR 188.8 milliún, tacóidh Clár Tomhaltóirí 2014-2020 le beartas tomhaltóirí AE sna blianta amach romhainn. Tá sé mar aidhm leis cabhrú le saoránaigh a gcearta tomhaltóirí a theachtadh agus a bheith rannpháirteach go gníomhach sa mhargadh aonair, ag tacú dá réir sin le fás, nuálaíocht agus ag cuidiú le AE na cuspóirí atá aige faoi Eoraip 2020 a bhaint amach.

Déanann institiúidí AE faireachán córasach ar bheartas tomhaltóirí trí bhíthin Scórchlár Dhálaí na dTomhaltóirí, a dhéanann faireachán ar dhálaí náisiúnta do thomhaltóirí i dtrí réimse (eolas agus muinín, comhlíonadh agus forfheidhmiú, gearáin agus réiteach díospóidí) agus a dhéanann scrúdú ar dhul chun cinn i gcomhtháthú mhargadh miondíola AE, bunaithe ar líon na n-idirbheart trasteorann “gnólacht le tomhaltóir” agus forbairt na ríomh-tráchtála. Bealach eile a ndéantar faireachán córasach ar bheartas tomhaltóirí ná tríd an Scórchlár Margaí Tomhaltóirí a dhéanann suirbhé ar thomhaltóirí a rinne ceannachán le déanaí chun feidhmíocht níos mó ná 40 margadh tomhaltóirí a rianú maidir le táscairí tábhachtacha amhail muinín go bhfuil díoltóirí ag tabhairt urraim do rialacha cosanta tomhaltóirí, inchomparáideacht tairiscintí, an rogha atá ar fáil sa mhargadh, a mhéid agus a chomhlíontar ionchais na gcustaiméirí, agus an damáiste a thagann as fadhbanna a thagann chun cinn do thomhaltóirí[4].

B. Bearta earnálacha (2.2.2)

1. Grúpaí tomhaltóirí

Is tosaíocht d’institiúidí AE í rannpháirtíocht na ngrúpaí a dhéanann ionadú ar leasanna thomhaltóirí AE. Is é an Grúpa Comhairleach Eorpach um Thomhaltóirí (ECCG) príomhfhóram an Choimisiúin um chomhairliúchán le heagraíochtaí tomhaltóirí náisiúnta agus Eorpacha. Féadfaidh ECCG, ar cuireadh ar bun é le Cinneadh 2009/705/CE ón gCoimisiún, comhairle a thabhairt don Choimisiún maidir le gach saincheist a bhaineann le leasanna tomhaltóirí ar leibhéal AE agus na saincheisteanna sin a chur in iúl dó. Ghlac an Pharlaimint agus an Chomhairle rialachán le déanaí maidir le clár de chuid an Aontais a bhunú chun tacú le gníomhaíochtaí sonracha lena gcuirfear feabhas ar rannpháirtíocht tomhaltóirí agus úsáideoirí deiridh eile de sheirbhísí airgeadais i bpróiseas ceaptha beartas an Aontais i réimse na seirbhísí airgeadais[5].

2. Oideachas tomhaltóirí

Tá gníomhaíochtaí oideachas tomhaltóirí eagraithe ag AE ag céimeanna éagsúla, amhail oideachas tomhaltóirí a thabhairt isteach de réir a chéile i siollabais na

[4]12ú heagrán 2016: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf

[5]Rialachán (AE) 2017/826 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 17 Bealtaine 2017 maidir le clár de chuid an Aontais a bhunú chun tacú le gníomhaíochtaí sonracha lena gcuirfear feabhas ar rannpháirtíocht tomhaltóirí agus úsáideoirí deiridh eile seirbhísí airgeadais i bpróiseas ceaptha beartas an Aontais i réimse na seirbhísí airgeadais don tréimhse 2017-2020 — https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj

mbunscoileanna agus na meánscoileanna. Is dialann scoile í Dialann Europa atá dírithe ar dhaltaí meánscoile (in aois 15-18 mbliana d'aois). Tá faisnéis inti do dhaoine óga maidir le saincheisteanna a bhaineann le AE chomh maith lena gcearta mar thomhaltóirí. Tá scéimeanna oiliúna do mhúinteoirí reáchtáilte ar bhonn píolótach ag an gCoimisiún freisin agus tá sé ag tacú le cúrsaí Máistreachta maidir le beartas tomhaltóirí a chur ar bun. Tá an uirlis idirghníomhach agus ar líne d'oideachas tomhaltóirí 'Dolceta' (http://europeanconsumersunion.eu/progetti/dolceta/?lang=en/) ar fáil i ngach Ballstát agus i ngach teanga oifigiúil AE. Tá sé dírithe ar oiliúnóirí agus ar mhúinteoirí ach freisin ar thomhaltóirí agus cumhdaítear ann, *inter alia*, cearta bunúsacha tomhaltóirí, sábháilteacht táirgí agus inniúlacht airgeadais.

3. Faisnéis do thomhaltóirí

D'fhéadfadh muinín tomhaltóirí fheabhsaithe teacht as faisnéis níos fearr agus eolas feabhsaithe ar chearta tomhaltóirí. Tá Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí (Líonra-ECC) curtha ar bun ag AE chun faisnéis agus comhairle a chur ar fáil maidir le siopadóireacht trasteorann agus chun déileáil le gearáin ó thomhaltóirí. Comhlíonann líonra comhthreomhar, FIN-NET, an ról céanna do ghearáin maidir le seirbhísí airgeadais trasteorann. Bíonn feachtais um fhaisnéis do thomhaltóirí ar bun ag an gCoimisiún sna Ballstáit freisin agus foilsíonn sé treoirlínte praiticiúla do thomhaltóirí. Is seirbhís é SOLVIT atá tiomnaithe do dhíospóidí a thagann as sáruithe ar dhlí AE a réiteach.

Tharla an Feachtas um Fheasacht ar Chearta Tomhaltóirí, arna eagrú ag an gCoimisiún, ó Earrach 2014 chuig tús 2016, inar cuireadh saoránaigh ar an eolas maidir lena gcearta faoi dhlí tomhaltais an Aontais agus inar taispeánadh na háiteanna ina bhféadfaidís comhairle agus cúnamh a fháil dá mbeadh ceisteanna nó fadhbanna acu. Bhí sé mar aidhm leis eolas ginearálta a mhéadú i measc trádálaithe agus tomhaltóirí maidir le cearta tomhaltóirí ar fud an Aontais, a eascraíonn, den chuid is mó, as treoracha AE a thrasuí ar bhonn náisiúnta. Cuireadh béim ar leith ar an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí, an Treoir maidir le Cleachtais Tráchtála Éagothroma, an Treoir maidir le Téarmaí Éagóracha Conartha agus an Treoir maidir le Díolacháin agus Ráthaíochtaí do Thomhaltóirí.

Thug taighde a rinneadh do Pharlaimint na hEorpa le fios go bhfuil roinnt mhaith faisnéise ar fáil ar an idirlíon maidir le cearta tomhaltóirí, agus go ndéantar an fhaisnéis sin a sheachadadh i measc fhoinsí éagsúla AE agus náisiúnta[6]. Tá ról tábhachtach ag an tairseach "An Eoraip Agatsa"[7] maidir le rochtain a thabhairt ar fhaisnéis fheabhsaithe maidir le beartas tomhaltóirí agus maidir le foinsí éagsúla faisnéise a chruinniú in aon lárionad amháin d'fhaisnéis tagartha. Feabhsófar rochtain ar fhaisnéis amach anseo trí thairseach dhigiteach aonair[8].

---

[6]Staidéar ar 'Ionad Ilfhreastail Eorpach', arna ullmhú do Choiste IMCO, Roinn Beartais A, 2013, http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf
[7]An Eoraip Agatsa — http://europa.eu/youreurope/index.htm
[8]Rialachán (AE) 2018/1724 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 2 Deireadh Fómhair 2018 maidir le pointe rochtana aonair digiteach a bhunú chun rochtain ar fhaisnéis, ar nósanna imeachta agus ar sheirbhísí cúnaimh agus réitigh fadhbanna a sholáthar agus lena leasaítear Rialachán (AE) Uimh. 1024/2012, IO L 295, 21.11.2018, lch. 1.

4. Cearta tomhaltóirí a fhorfheidhmiú

Tá forfheidhmiú éifeachtach agus cuí na gcearta sin chomh tábhachtach céanna agus cearta tomhaltóirí a bheith ann. Tá an fhreagracht ar na húdaráis náisiúnta phoiblí den chuid is mó na cearta sin a fhorfheidhmiú. Le Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 maidir le comhar i gcosaint na dtomhaltóirí, nasctar na húdaráis náisiúnta sin le chéile i líonra uile-Aontais, rud a thugann creat dóibh faisnéis a mhalartú agus oibriú i gcomhar lena chéile chun stop a chur le haon sárú ar dhlíthe cosanta tomhaltóirí (e.g. maidir le fógraíocht mhíthreorach, saoirí láneagraithe agus ciandíol). Déanann an líonra gníomhaíochtaí comhpháirteacha freisin i dtaca le faireachán margaidh agus forfheidhmiú (e.g. i bhfoirm scuab-imscrúduithe ina ndéanann na húdaráis seiceálacha ar shuíomhanna gréasáin chun a fheiceáil an gcomhlíonann siad an dlí.)

An 11 Aibreán 2018, d'fhógair an Coimisiún an Margadh Nua do Thomhaltóirí, a bhfuil sé mar aidhm leis éifeachtacht níos mó de shásraí forfheidhmiúcháin a áirithiú. Moltar leis eintitis cháilithe a chumhachtú chun caingne ionadaíocha a sheoladh thar ceann tomhaltóirí, agus cumhachtaí níos láidre i dtaca le pionóis a ghearradh a thabhairt isteach d'údaráis tomhaltóirí sna Ballstáit ionas go gcuirfear freagairt leormhaith ar fáil i dtaca le sáruithe ar chearta tomhaltóirí.

RÓL PHARLAIMINT NA HEORPA

Tá an Pharlaimint i gcónaí ag cur feabhas ar rialacha cosanta tomhaltóirí in AE. Tá an beartas cosanta tomhaltóirí athraithe ó bheith mar chomhchuibhiú teicniúil ar bheartas na gcaighdeán ar mhaithe leis an margadh inmheánach a chur chun cinn agus anois tá sé ina chuid den spreagadh chun feabhas a chur ar an gcuspóir 'Eoraip na saoránach' a chur ar bun. Leis an nós imeachta comhchinnteoireachta agus leathnú na réimsí reachtaíochta atá le glacadh faoin nós imeachta maidir le vótáil le tromlach cáilithe sa Chomhairle, tugadh an chumhacht don Pharlaimint reachtaíocht cosanta tomhaltóirí AE a fhorbairt agus a neartú. Mar thoradh ar iarrachtaí reachtacha na Parlaiminte, ón 13 Meitheamh 2014 i leith, cuireann na Ballstáit na dlíthe náisiúnta i bhfeidhm lena gcuirtear chun feidhme an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí, ar glacadh í le tromlach ollmhór sa Pharlaimint. Neartaíonn an treoir cearta tomhaltóirí trí thréimhse mharana níos faide a bhunú do chianchonarthaí agus do chonarthaí seacháitribh, trí thrédhearcacht praghsanna níos fearr a thabhairt isteach, trí chosc a chur ar bhoscaí ar cuireadh tic leo roimh ré, agus trí fhaisnéis maidir le hinneachar digiteach a shoiléiriú, chun muinín thomhaltóirí AE a spreagadh.

An 12 Nollaig 2017, ghlac an Pharlaimint Rialachán (AE) 2017/2394 maidir le comhar idir údaráis náisiúnta atá freagrach as dlíthe cosanta tomhaltóirí a fhorfheidhmiú[9] chun feabhas a chur ar éifeachtacht na rialacha agus na nósanna imeachta maidir le comhar idir na húdaráis náisiúnta atá freagrach as dlíthe cosanta tomhaltóirí a fhorfheidhmiú. An 26 Márta 2019, ghlac an Pharlaimint rún reachtach ar an togra le haghaidh treoir

[9]Rialachán (AE) 2017/2394 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 12 Nollaig 2017 maidir le comhar idir údaráis náisiúnta atá freagrach as dlíthe cosanta tomhaltóirí a fhorfheidhmiú agus lena n-aisghairtear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004, IO L 345, 27.12.2017, lch. 1.

maidir le caingne ionadaíocha chun comhleasanna tomhaltóirí a chosaint[10]. An 27 Samhain 2019, ghlac an Pharlaimint Treoir (AE) 2019/2161 i ndáil le forfheidhmiú níos fearr agus nuachóiriú rialacha an Aontais maidir le cosaint tomhaltóirí[11].

Tá ról tábhachtach ag an bParlaimint mar ní hamháin go mbíonn sí ag obair ar reachtaíocht Eorpach ach freisin déanann sí cláir bheartais i réimse na cosanta tomhaltóirí a leagan síos trí thuarascálacha féintionscnaimh (INI) a ghlacadh. Bhí an Pharlaimint go háirithe gníomhach maidir le forálacha buiséadacha níos airde a áirithiú do bhearta i réimsí amhail faisnéis agus oideachas (airgeadais) na dtomhaltóirí agus forbairt a dhéanamh ar ionadú na dtomhaltóirí sna Ballstáit, le béim orthu siúd a tháinig isteach in AE tar éis 2004. An 19 Iúil 2018[12], d'fhoilsigh an Pharlaimint tuarascáil féintionscnaimh arna tarraingt suas ag Coiste IMCO maidir le décháilíocht táirgí sa mhargadh aonair, a glacadh an 13 Meán Fómhair 2018. Sa tuarascáil sin, luann an Pharlaimint décháilíocht táirgí atá brandáilte ar an gcaoi chéanna i gcásanna ina mbíonn siad idirdhealaitheach agus nach n-urramaítear ionchais na dtomhaltóirí leo.

I mí Aibreáin 2020, foilsíodh faisnéisiú maidir le 'Tomhaltas Inbhuanaithe agus Reachtaíocht i dtaca le Cosaint Tomhaltóirí', ina ndearnadh anailís ar an gcaoi inar féidir tomhaltas inbhuanaithe agus saolré níos faide táirgí a chur chun cinn trí reachtaíocht i dtaca le cosaint tomhaltóirí. D'iarr Coiste IMCO an páipéar taighde sin i gcomhthéacs tuarascáil INI a bheidh ann amach anseo dar teideal 'I dtreo margadh aonair níos inbhuanaithe do ghnólachtaí agus do thomhaltóirí'. Meastar go ndéanfar vótáil ar an tuarascáil INI i gCoiste IMCO roimh bhriseadh an tsamhraidh agus i seisiún iomlánach na Parlaiminte i mí Mheán Fómhair 2020.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff / Kristine Næss
04/2020

[10]Rún reachtach ó Pharlaimint na hEorpa an 26 Márta 2019 ar an togra le haghaidh Treoir ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le caingne ionadaíocha chun comhleasanna tomhaltóirí a chosaint, agus lena n-aisghairtear Treoir 2009/22/CE, Téacsanna arna nglacadh, P8_TA(2019)0222.
[11]Treoir (AE) 2019/2161 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 27 Samhain 2019 lena leasaítear Treoir 93/13/CEE ón gComhairle agus Treoracha 98/6/CE, 2005/29/CE agus 2011/83/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle i ndáil le forfheidhmiú níos fearr agus nuachóiriú rialacha an Aontais maidir le cosaint tomhaltóirí, IO L 328, 18.12.2019, lch.7.
[12]Rún ó Pharlaimint na hEorpa an 13 Meán Fómhair 2018 maidir le décháilíocht táirgí sa mhargadh aonair (2018/2008(INI)).