AN COIMISIÚN
EORPACH

An Bhruiséil, 17.10.2023
COM(2023) 648 final

TUARASCÁIL ÓN gCOIMISIÚN CHUIG PARLAIMINT NA hEORPA, CHUIG AN gCOMHAIRLE AGUS CHUIG COISTE EACNAMAÍOCH AGUS SÓISIALTA NA hEORPA

maidir le cur i bhfeidhm Threoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach malartach díospóidí le haghaidh díospóidí tomhaltóirí agus Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach díospóidí ar líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí

1. Réamhrá

Le Treoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach malartach díospóidí le haghaidh díospóidí tomhaltóirí[1] (Treoir RMD) cuirtear creat reachtach ar fáil chun a áirithiú go mbeidh rochtain ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta RMD ar ardchaighdeán chun a ndíospóidí le trádálaithe a réiteach. Foráiltear le hAirteagal 26 '*go gcuirfidh an Coimisiún tuarascáil ar chur i bhfeidhm na Treorach seo faoi bhráid Pharlaimint na hEorpa, na Comhairle agus Choiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa gach ceithre bliana*' *Féachfar sa tuarascáil sin ar fhorbairt agus úsáid na n-eintiteas RMD agus tionchar na Treorach seo ar thomhaltóirí agus ar thrádálaithe, go háirithe maidir le feasacht tomhaltóirí agus leibhéal a glactha ag trádálaithe. Beidh tograí chun an Treoir seo a leasú ag gabháil leis an tuarascáil sin, i gcás inarb iomchuí'.*

Tá feidhm ag Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach díospóidí ar líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí[2] (Rialachán ODR) maidir le díospóidí faoi cheannacháin ar líne agus bunaítear bonneagar digiteach (an t-ardán Eorpach um ODR) lenar féidir le tomhaltóirí teagmháil a dhéanamh le trádálaithe ar líne agus moladh a dhéanamh a ndíospóid a réiteach trí eintiteas RMD ar ardchaighdeán a chomhlíonann an Treoir RMD. Foráiltear le hAirteagal 21(2) den Rialachán ODR, g*o gcuirfidh an Coimisiún tuarascáil faoi bhráid Pharlaimint na hEorpa agus na Comhairle gach trí bliana maidir le cur i bhfeidhm an Rialacháin seo, lena n-áirítear go háirithe maidir le soláimhsitheacht na foirme gearáin agus an gá a d'fhéadfadh a bheith ann an fhaisnéis a liostaítear san Iarscríbhinn a ghabhann leis an Rialachán seo a oiriúnú. Beidh tograí le haghaidh leasuithe ar an Rialachán seo ag gabháil leis an tuarascáil sin, más gá'.*

In éineacht leis an Treoir maidir le Caingne Ionadaíocha[3], cuireann na gníomhartha dlí sin creat dlíthiúil cuimsitheach ar fáil nach mór do na Ballstáit a chur chun feidhme chun rochtain éifeachtúil ar shásamh tomhaltóirí san Aontas a áirithiú.

Thángthas ar an gconclúid i dtuarascáil cur chun feidhme 2019 maidir le creat RMD/ODR[4] *go bhfuil rochtain ag tomhaltóirí an Aontais, a bhuí leis an Treoir RMD, ar nósanna imeachta RMD ar ardchaighdeán ar fud an Aontais agus i mbeagnach gach earnáil miondíola, beag beann ar cé acu díospóid intíre nó díospóid trasteorann atá i gceist agus cé acu ar ar líne nó as líne a rinneadh an ceannach'.* Maidir le ODR, cuireadh i dtábhacht sa tuarascáil go bhfuil an

[1] Rialachán (AE) Uimh. 2013/11 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach malartach díospóidí le haghaidh díospóidí tomhaltóirí agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22/CE (Rialachán maidir le RMD do thomhaltóirí)

[2] Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach díospóidí ar líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22/CE (Rialachán maidir le ODR le haghaidh tomhaltóirí)

[3] Treoir (AE) 2020/1828 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 25 Samhain 2020 maidir le caingne ionadaíocha chun comhleasanna tomhaltóirí a chosaint

[4] Tuarascáil ón gCoimisiún chuig Parlaimint na hEorpa, chuig an gComhairle agus chuig Coiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa maidir le cur chun feidhme Threoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach malartach díospóidí le haghaidh díospóidí tomhaltóirí agus Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach díospóidí ar líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí, COM(2019) 425 final

t-ardán Eorpach um ODR anois ina mol ilteangach a mheall 8,5 cuairteoir agus 120 000 díospóid curtha faoina mbráid.

Mar sin féin, cinneadh sa tuarascáil nach raibh úsáid iomlán á baint as RMD do thomhaltóirí mar gheall ar easpa feasachta, deacrachtaí ó thaobh an tírdhreach ilghnéitheach RMD a thuiscint i mBallstáit áirithe agus mar gheall ar drogall ginearálta ar thrádálaithe páirt a ghlacadh ann freisin. Maidir leis an gclár ODR, tugadh le fios sa tuarascáil, d'ainneoin líon mór cuairteanna, nach raibh mórán suime ag tomhaltóirí i nós imeachta RMD a iarraidh ar na trádálaithe lena mbaineann, agus d'fhan na trádálaithe dtost i bhformhór mór na gcásanna nó tháirg siad do thomhaltóirí an cás a réiteach lasmuigh den chlár. Mar thoradh air sin, seoladh thart ar 2 % de na hiarrataí ar phróiseas RMD chuig eintiteas RMD.

Cuirtear an tuarascáil seo isteach i gcomhréir le gcomhréir le hAirteagal 26 den Treoir RMD agus le hAirteagal 21 den Rialachán ODR. Is cuid de phacáiste níos leithne é ina bhfuil togra le haghaidh an Treoir RMD a leasú, moladh ón gCoimisiún do mhargaí ar líne agus do chomhlachais trádála an Aontais, agus an aisghairm Rialachán ODR. Cé go ndéantar achoimre sa tuarascáil seo ar phríomhthorthaí na hoibre measúnúcháin a rinneadh ó 2019 i leith, ní mór í a léamh in éineacht leis an measúnú tionchair cuimsitheach a rinneadh chun athbhreithniú a dhéanamh ar an Treoir RMD ina bhfuil meastóireacht chuimsitheach ar an Treoir RMD agus in Iarscríbhinn 6 den Mheasúnú Tionchair, measúnú mionsonraithe ar fheidhmiú an Rialacháin ODR.

Liostaítear san Iarscríbhinn na foinsí faisnéise atá mar bhonn leis an tuarascáil reatha.

2. Treoir 2013/11/AE

2.1 Raon feidhme agus cuspóirí

Faoin Treoir, éascaíonn na Ballstáit rochtain tomhaltóirí an Aontais ar RMD agus áirithíonn siad gur féidir le tomhaltóirí eintitis RMD a bhfuil deimhniú cáilíochta acu a úsáid chun a ndíospóidí le trádálaí an Aontais a réiteach maidir le ceannachán áirge nó seirbhíse. Ba cheart rochtain a bheith ag tomhaltóirí ar RMD i ngach earnáil eacnamaíoch[5], i gcás ceannacháin ar líne agus as líne araon, agus i gcás díospóidí intíre agus trasteorann araon.

Tá cur chuige comhchuibhithe íosta ag an Treoir: cé gurb é is cuspóir di[6] a áirithiú gur féidir le tomhaltóirí gearáin i gcoinne trádálaithe a chur isteach chuig eintitis a thairgeann nósanna imeachta um réiteach malartach díospóidí atá neamhspleách, neamhchlaonta, trédhearcach, éifeachtach, tapa agus cóir, fágann sé corrlach leathan lánroghnach ag na Ballstáit maidir leis na córais sin a dhearadh:

- Ní mór do na Ballstáit cumhdach iomlán RMD a áirithiú ag eintitis a **chomhlíonann ceanglais na hinrochtaineachta, an tsaineolais, an neamhspleáchais, na neamhchlaontachta, na trédhearcachta, na héifeachtachta, na cothroime, na saoirse**

[5]Eisceachtaí in Airteagal 2(2): seirbhísí leasa ghinearálta neamheacnamaíocha, cúram sláinte agus oideachas poiblí
[6]Airteagal 1

agus na dlíthiúlachta a bhaineann le comhdhéanamh, oibríochtaí agus torthaí mar cháilíocht cheangailteach;

- Bunaítear leis an Treoir **sásra sonrach chun cáilíocht an phróisis RMD a áirithiú:** Ainmneoidh na Ballstáit údaráis inniúla náisiúnta a bhunóidh agus a choinneoidh liostaí náisiúnta na n-eintiteas RMD a bhfuil deimhniú tugtha ag na húdaráis sin i leith a gcomhlíontachta le ceanglais cháilíochta[7] na Treorach. Cuirtear liosta na n-eintiteas RMD ar ardchaighdeán in iúl don Choimisiún Eorpach agus tá sé ar fáil go poiblí ar an ardán ODR. Féadfaidh na húdaráis inniúla eintitis RMD a bhaint den liosta freisin, mura gcomhlíonann na heintitis sin na ceanglais cháilíochta a thuilleadh.
- Cé go bhfuil na trádálaithe faoi réir roinnt ceanglas faisnéise maidir le húsáid RMD, **tá saoirse ag na Ballstáit a chinneadh cé acu atá nó nach bhfuil rannpháirtíocht na dtrádálaithe éigeantach nó deonach, nó an bhfuil an toradh ceangailteach[8]**.
- Mar sin féin, bunaítear leis an treoir ráthaíochtaí do thomhaltóirí chun a áirithiú go mbeidh rochtain ar RMD fós, amhail srian ar tháillí (saor in aisce nó táille ainmniúil) nó spriocdhátaí nós imeachta (15 lá chun athbhreithniú a dhéanamh ar inghlacthacht an ghearáin, agus 90 lá chun toradh a bhaint amach).

2.2 Forbairt na n-eintiteas RMD

Le hAirteagal 25(1) den Treoir RMD, ceanglaíodh ar na Ballstáit na dlíthe, na rialacháin agus na forálacha riaracháin is gá chun an Treoir a chomhlíonadh a thabhairt i bhfeidhm faoin 9 Iúil 2015. D'ainneoin roinnt moilleanna, a réitíodh go cuí, thángthas ar an gconclúid i dtuarascáil 2019 go raibh trasuí curtha i gcrích i mBallstáit an Aontais, a thugann fógra rialta faoi eintitis RMD don Choimisiún, a fhoilsíonn an liosta ina dhiaidh sin, mar aon leis na príomhshonraí maidir le nósanna imeachta RMD, ar an ardán ODR[9]. An 1 Iúil 2017, tháinig an Treoir RMD i bhfeidhm i dtíortha LEE an Íoslainn[10], Lichtinstéin agus an Iorua.

Bhain na Ballstáit lántairbhe as an tsolúbthacht dá bhforáiltear leis an Rialachán: cé gur fearr le roinnt tíortha eintitis RMD a bhaineann go sonrach le hearnáil faoi leith, tá roinnt eile acu i bhfabhar cur chuige ginearálta (cur chuige measctha, le roinnt eintitis earnála agus eintiteas 'iarmharach' lena gcumhdaítear díospóidí eile). Choinnigh roinnt tíortha eintitis RMD a bhí ann roimhe seo atá ceangailte le trádálaí le heagraíochtaí trádálaithe ar leith[11], agus coinníonn roinnt tíortha córas díláraithe ar bun ina bhfuil eintitis RMD ar leith le haghaidh réigiúin agus cúigí éagsúla.

Ballstát	Líon na n-eintiteas RMD	An gá do thrádálaithe a bheith rannpháirteach?
An Ostair	8	Earnálacha sonracha
An Bheilg	13	Imthosca sonracha

[7]Caibidil II den Treoir RMD: saineolas, neamhspleáchas agus neamhchlaontacht; trédhearcacht, éifeachtacht, cothroime, saoirse agus dlíthiúlacht
[8]Leagtar amach in Airteagal 9(2) agus 9(3) den Treoir RMD ráthaíochtaí breise maidir le cothroime do na torthaí a d'fhéadfadh a bheith ceangailteach, i.e. faisnéis roimh ré agus am réasúnta le machnamh a dhéanamh, agus san am céanna reachtaíocht náisiúnta a cheadú lena gcuirtear torthaí ceangailteacha ar thrádálaí a luaithe a ghlacfaidh tomhaltóir leis an toradh.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.RMD.show2
[10]Cé gur cuireadh moill ar thrasuí san Íoslainn, glacadh an reachtaíocht is gá agus cuireadh eintitis RMD in iúl don Choimisiún in 2020.
[11]Foráiltear le Treoir RMD do choimircí breise neamhspleáchais, amhail buiséad ar leithligh, do na heintitis atá á reáchtáil ag trádálaithe nó ag a n-eagraíochtaí

An Bhulgáir	17	
An Chróit	7	Imthosca sonracha
An Chipir	4	Earnálacha sonracha
Poblacht na Seice	8	
an Danmhairg	26	Is gá
An Eastóin	4	
An Fhionlainn	3	
An Fhrainc	82	
An Ghearmáin	28	Earnálacha sonracha
An Ghréig	4	Earnálacha sonracha
An Ungáir	21	Is gá
An Íoslainn	6	Is gá
Éire	4	
An Iodáil	53	
An Laitvia	5	Is gá
Lichtinstéin	2	
An Liotuáin	4	Is gá
Lucsamburg	5	
Málta	8	
An Ísiltír	4	
An Iorua	12	
An Pholainn	25	
An Phortaingéil	12	Imthosca sonracha
An Rómáin	2	
An tSlóvaic	7	Is gá
An tSlóivéin	12	
An Spáinn	37	Earnálacha sonracha
An tSualainn	7	Imthosca sonracha
IOMLÁN	**430**	

Foinse: Staidéar bailithe sonraí; Iarscríbhinní + sonraí oifigiúla an ardáin ODR

Mar a chuir na húdaráis inniúla náisiúnta in iúl, cuireann 64 % de na heintitis RMD uile ar tugadh fógra ina leith torthaí neamhcheangailteacha ar fáil, agus cuireann 20 % eile torthaí ar fáil a bheidh ceangailteach ar an dá pháirtí, cé nach mbeidh na torthaí eile ó na heintitis RMD ceangailteach ach ar thrádálaithe amháin, nó go bhféadfar níos mó ná cineál amháin toraidh a bhaint amach.[12] Ar an iomlán, mar a cinneadh sa mheastóireacht[13], ní cheadaíonn ocht mBallstát torthaí ceangailteacha, ach ní dhéanann 17 mBallstát ach na torthaí ceangailteach i gcúinsí áirithe/faoi choinníollacha áirithe.

Úsáid na n-eintiteas RMD ag trádálaithe

[12] Foinse: faisnéis oifigiúil nós imeachta a dtugtar fógra fúithi ar an gclár ODR.
[13] Féach roinn 4.1.2 den Tuarascáil Mheastóireachta.

Léirigh Scórchlár Dhálaí na dTomhaltóirí in 2019[14] nach raibh ach 30 % de mhiondíoltóirí an Aontais toilteanach RMD a úsáid agus nach raibh 43 % acu ar an eolas faoina bheith ann. Léiríonn an mheastóireacht[15], áfach, i bhformhór na mBallstát, nuair a théann tomhaltóir a bhfuil díospóid aige i dteagmháil le heintiteas RMD, go mbíonn na trádálaithe toilteanach i gcoitinne páirt a ghlacadh: diúltaíonn 10 % nó níos lú de thrádálaithe páirt a ghlacadh sna nósanna imeachta RMD atá beartaithe ar an meán.

Úsáid na n-eintiteas RMD ag tomhaltóirí

Thángthas ar an gconclúid i dtuarascáil 2019 go raibh éifeacht phraiticiúil na treorach RMD teoranta mar gheall ar an bhfeasacht measartha íseal ag thomhaltóirí. Ní mór a rá go ndéanann beagnach gach Ballstát bearta cheana féin chun úsáid RMD do thomhaltóirí a chur chun cinn agus a dhreasú.[16] Mar sin féin, ní dhearna ach 6 % de thomhaltóirí a raibh fadhb acu le trádálaí é a thuairisciú do chomhlacht RMD[17].

Maidir le líon iarbhír na ndíospóidí a láimhseálann na heintitis RMD, tá na sonraí neamhiomlán. Dealraíonn sé go bhfaigheann eintitis RMD sna 23 Bhallstát a chuir sonraí ar fáil thart ar 300 000 díospóid incháilithe in aghaidh na bliana san iomlán. Láimhsíodh dhá thrian de na cásanna sin san Iodáil, sa Ghearmáin agus sa Fhrainc, agus bhí an líon is lú díospóidí sa Chróit. Mar sin féin, nuair a dhéantar coigeartú ar líon an daonra, tá an dlús is airde de chásanna RMD *per capita* le fáil san Iorua, san Eastóin agus sa Liotuáin agus tá an líon is ísle i ndeisceart agus in oirthear na hEorpa.

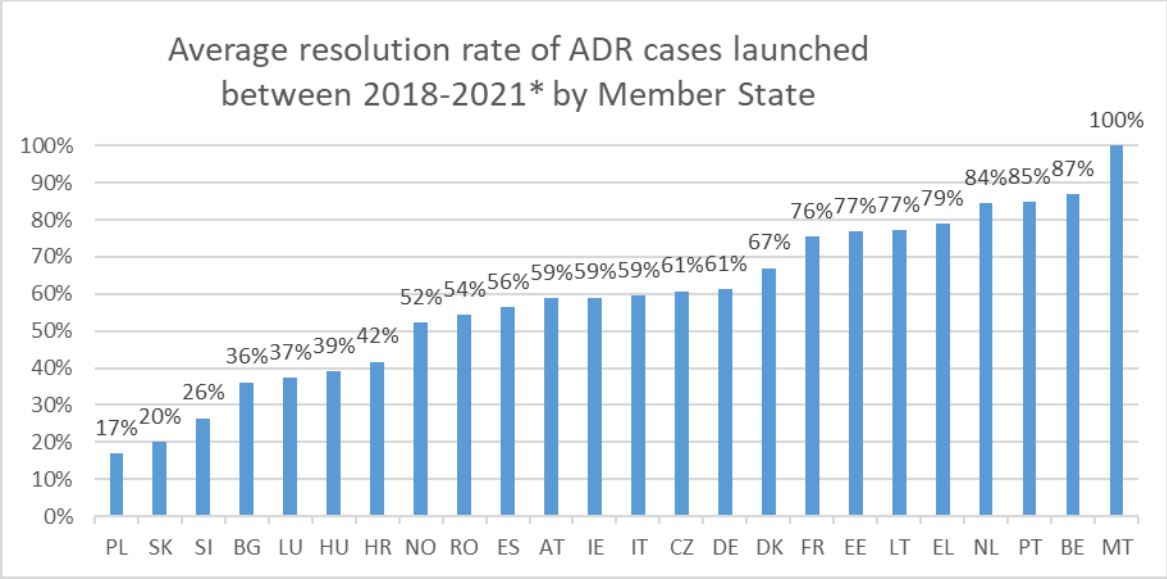
Tá an ráta réitigh (cion na gcásanna inar thug eintiteas RMD toradh i gcomparáid le líon na gcásanna a cheadaigh eintitis RMD) an-éagsúil in aghaidh an Bhallstáit, cé go dtuairiscíonn an chuid is mó acu réiteach 50 % nó níos airde:

[14]Scórchlár Dhálaí na dTomhaltóirí — Tomhaltóirí sa bhaile sa Mhargadh Aonair, 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf

[15] Féach Roinn 3 den Tuarascáil Mheastóireachta.

[16]Scórchlár Ceartais 2023, Fíor 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf

[17]Suirbhé ar Dhearcadh Tomhaltóirí i leith Trádála Trasteorann agus Saincheisteanna a bhaineann le Tomhaltóirí 2023, an Coimisiún Eorpach, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Ní léiríonn an uimhir sin ach méadú measartha 0.7 % i gcomparáid le sonraí 2022 a luaitear sa Mheasúnú Tionchair.



Foinse: Staidéar bailithe sonraí; Níor chumhdaigh sonraí le haghaidh 3 Bhallstát ach cuid de na blianta: BE (bunaithe ar shonraí 2018-2021), FR (bunaithe ar shonraí 2019 agus 2020), agus RO (bunaithe ar shonraí 2018-2020).

3. Rialachán (AE) Uimh 524/2013

3.1 Raon feidhme agus cuspóirí

Is é cuspóir an Rialacháin ODR an tArdán Eorpach um Réiteach Díospóidí ar Líne ('ardán ODR') a bhunú chun rochtain ar RMD a éascú i gcás díospóidí a eascraíonn as ceannacháin ar líne. Bunaíodh leis an Rialachán Cur Chun Feidhme[18] na módúlachtaí teicniúla le haghaidh fheidhmiú an chláir agus líonra na bpointí teagmhála ODR.

Tá an Coimisiún freagrach as an ardán ODR a fhorbairt agus a oibriú, lena n-áirítear na feidhmeanna aistriúcháin go léir is gá chun críche an Rialacháin seo, chun é a chothabháil, a mhaoiniú agus a chosaint. Foilsíonn an Coimisiún tuarascálacha agus faisnéis staidrimh freisin agus eagraíonn sé cruinnithe na bPointí Teagmhála Náisiúnta ODR.

Tá na Ballstáit freagrach as pointí teagmhála ODR náisiúnta a bhunú agus a choinneáil ar bun le beirt chomhairleoirí ODR náisiúnta. Is faoi na Ballstáit atá sé a chinneadh cé na daoine a dtabharfar an fheidhm sin dóibh. Is mó a tharmligtear é chuig Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí (ECC), ach amháin i gcás trí Bhallstát[19] ina bhfeidhmíonn údarás náisiúnta an ról sin. Is é ról na bpointí teagmhála, de bhun Airteagal 7(2) den Rialachán ODR, tacú leis na páirtithe (tomhaltóirí,

[18]Rialachán Cur Chun Feidhme (AE) 2015/1051 ón gCoimisiún an 1 Iúil 2015 maidir leis na módúlachtaí chun feidhmeanna an ardáin um réiteach díospóidí ar líne a fheidhmiú, maidir le módúlachtaí an fhoirm ghearáin leictreonaigh agus maidir le módúlachtaí an chomhair idir pointí teagmhála dá bhforáiltear i Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le réiteach díospóidí ar líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí.

[19]An Liotuáin, an tSlóivéin, an Pholainn

trádálaithe, eintitis RMD) an t-ardán a úsáid agus faisnéis ghinearálta a sholáthar dóibh maidir le cearta tomhaltóirí agus na roghanna sásaimh is infheidhme.

Tá sé d'oibleagáid ar na heintitis RMD na díospóidí a thagann isteach tríd an gclár Eorpach ODR a phróiseáil, ar choinníoll gur chomhaontaigh an trádálaí agus an tomhaltóir an díospóid a tharchur chuig an eintiteas sin.

Ina theannta sin, foráiltear sa rialachán go mbeidh oibleagáid ar mhargaí ar líne agus ar thrádálaithe a thairgeann a n-earraí agus a seirbhísí ar líne nasc chuig an ardán ODR atá inrochtana go héasca a chur ar fáil ar a suíomh gréasáin. Ní mór do thrádálaithe (ach ní áiteanna margaí) seoladh ríomhphoist a chur ar fáil freisin le húsáid don phróiseas ODR. Ní bhaineann an oibleagáid seo ach le trádálaithe atá bunaithe san Aontas. Ba cheart a thabhairt faoi deara go bhfuil feidhm ag na hoibleagáidí beag beann ar cé acu ata nó nach bhfuil an trádálaí faoi aon oibleagáid nó faoi ghealltanas RMD a úsáid seachas sin. Ós rud é go gur uirlis dheonach é an clár Eorpach ODR, ní thugann nasc agus sonraí teagmhála le tuiscint go nglacfaidh an trádálaí páirt sa phróiseas ODR, agus léiríonn na sonraí nach nglacann formhór na dtrádálaithe a ndearnadh teagmháil leo páirt ann.

3.2 Príomhghnéithe an chláir ODR agus an liosta faisnéise san Iarscríbhinn a ghabhann leis an Rialachán

Is suíomh gréasáin ilteangach idirghníomhach é an t-ardán ODR a chuireann ar chumas tomhaltóirí iarraidh ar thrádálaithe nós imeachta RMD a oscailt ar líne. Is uirlis dheonach do na páirtithe é. Mura n-aontaíonn trádálaithe laistigh de 30 lá, tá an cás dúnta go huathoibríoch. Is féidir le heintitis RMD úsáid a bhaint as uirlis bainistithe cásanna an ardáin nó as a n-uirlisí féin.

Soláthraítear san Iarscríbhinn a ghabhann leis an Rialachán an liosta faisnéise is gá chun cás a láimhseáil. Ní mór a chruthú go bhfuil an fhaisnéis sin leordhóthanach d'eintitis RMD chun na cásanna a tharchuireann an t-ardán chucu a bhainistiú. Ní bhfuair an Coimisiún gearáin riamh ina leith ná ní bhfuair sé iarrataí chun é a athrú.

Ó 2019 ar aghaidh, chuir an Coimisiún leis na feidhmiúlachtaí a shonraítear thíos nach n-éilítear leis an Rialachán ODR chun feabhas a chur ar thaithí an úsáideora agus ar thuiscint na dtomhaltóirí maidir le cé acu a bhí nó nach raibh a gcás oiriúnach don ardán:

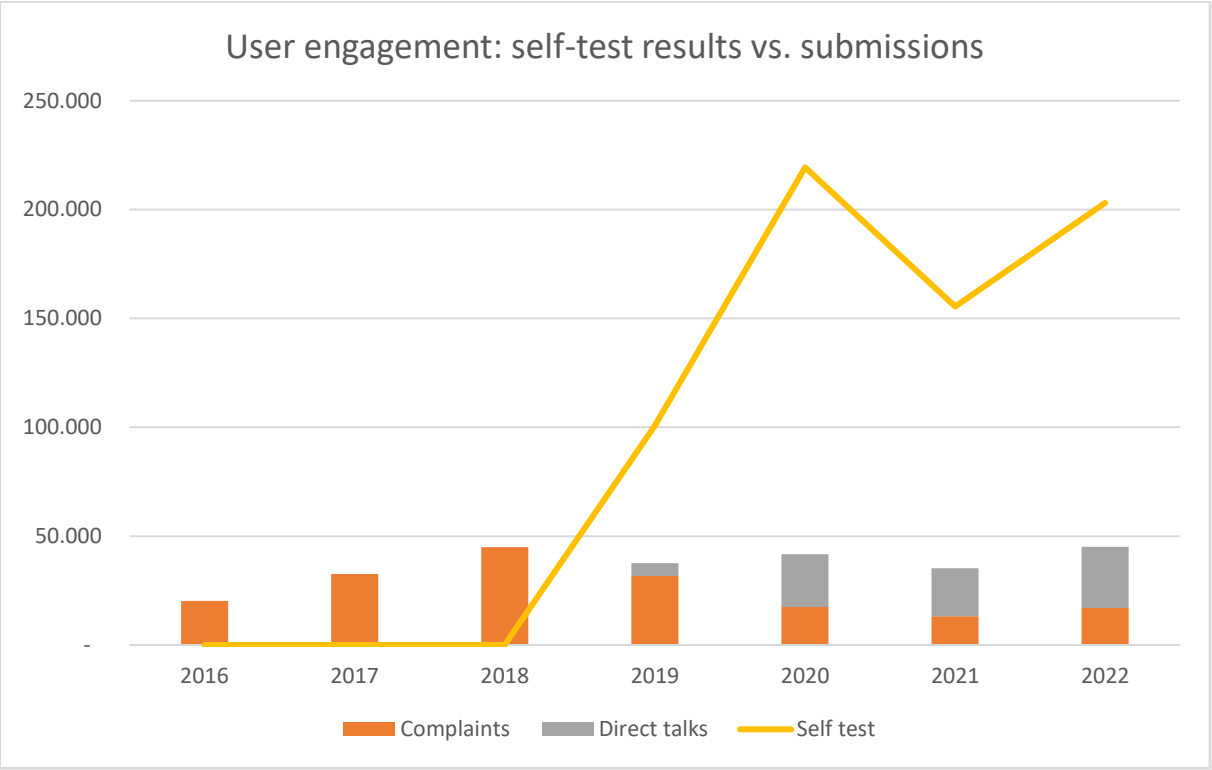
(1) Féintástáil chun a shainaithint cén réiteach sásaimh is oiriúnaí dá saincheist shonrach: gearán a sheoladh ar an gclár ODR, teagmháil a dhéanamh leis an trádálaí go déthaobhach, cúnamh a lorg ó Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí nó gearán a dhéanamh go díreach chuig eintiteas RMD. Ba é seo an ghné ba rathúla den chlár ODR: rinne os cionn 200 000 cuairteoir an fhéintástáil in 2022, i gcomparáid le 17 000 duine a rinne gearán.

(2) An rogha dréacht-ghearán a roinnt le trádálaí sula gcuirfidh sé isteach go hoifigiúil é, chun iarracht a dhéanamh an díospóid a réiteach go díreach (an modúl 'cainteanna díreacha' mar a thugtar air). Tugadh an ghné sin isteach mar fhreagairt ar na sonraí ón suirbhé ar úsáideoirí, rud a léirigh go raibh níos mó tomhaltóirí agus trádálaithe ag socrú

na díospóide lasmuigh den chlár (suas le 40 %, ag brath ar bhliain amháin, i gcomparáid le 2 % de chásanna ar éirigh leo céim RMD a bhaint amach ag brath ar bhliain amháin). Mar sin féin, ní raibh socraíocht a taifeadadh ar an ardán ODR mar thoradh ar ach thart ar 1 % de chainteanna díreacha.

3.3 An t-ardán a ghlacadh agus a fheidhmiú

Tá an clár ODR oscailte don phobal ó mhí Feabhra 2016. Tá suíomh gréasáin poiblí an ardáin ar cheann de na suíomhanna is mó cuairt de chuid an Choimisiúin Eorpaigh (2,5 milliún cuairt in 2022). Mar sin féin, úsáideann níos lú ná dhá faoin gcéad de na cuairteoirí an fhoirm ghearáin. Léiríonn an ghrafaic thíos go n-úsáideann 200 000 tomhaltóir an fhéintástáil (ag brath ar an mbliain) agus gur lú an úsáid a baineadh as an bhfoirm ghearáin, rud a léiríonn nach dtuigeann go leor tomhaltóirí a thagann ar an ardán an cuspóir atá leis agus gur gá díriú orthu.



Foinse: anailísíocht an tsuímh gréasáin le haghaidh an ardáin ODR

Cuireadh 180 000 gearán faoi bhráid an ardáin ó seoladh é in 2016, mar thoradh air sin, chláraigh 19 000 cuideachta, ó ardáin mhóra go FBManna, ar an ardán ón mbliain sin i leith. Mar sin féin, níor freagraíodh 80 go 85 % de na gearáin ar an ardán, agus ní thagann toradh RMD ach ar thart ar 1 % de na gearáin (i.e. níos lú ná 200 cás).

Dá bhrí sin, d'infheistigh an Coimisiún i ndearadh agus feidhmíocht theicniúil an ardáin a fheabhsú. Chomh maith leis na gnéithe nua a luadh sa roinn roimhe seo, rinneadh an t-ardán a athdhearadh go hiomlán in 2017-2018, i gcomhréir le treoirlínte corparáideacha an Choimisiúin,

tríd an bpróiseas gearáin a chuíchóiriú, fógraí a athscríobh i dteanga shoiléir shonrach, agus bearta á ndéanamh i gcoinne na bhfógraí a aicmiú mar thurscar. Thairis sin, thug an Coimisiún faoi anailís theicniúil ar fheidhmiúlachtaí riachtanacha agus inmhianaithe na n-ardán chomh maith le réitigh theicneolaíocha éagsúla a d'fhéadfadh an t-ardán a dhéanamh níos feidhmí, agus cleachtadh smaointeoireachta deartha chun tuiscint níos fearr a fháil ar riachtanais chúnaimh na dtomhaltóirí chomh maith le turgnamh iompraíochta chun a thástáil an bhféadfadh teachtaireachtaí éagsúla ar an ardán tuiscint na dtomhaltóirí a fheabhsú.

Mar sin féin, d'fhan ráta rannpháirtíochta na dtomhaltóirí íseal, beag beann ar na feabhsuithe teicniúla agus deartha, nó ar fheachtais faisnéise a reáchtáil an Coimisiún.

Bliain	Cuairteanna ar an suíomh gréasáin	Gearáin	Gearáin a cuireadh ar aghaidh chuig RMD	Torthaí RMD curtha i gcrích
2016*	1.715.794	20.176	406	112
2017*	2.743.509	32.559	597	249
2018*	5.246.777	44.979	860	396
2019*	2.765.583	31.694	598	294
2020*	3.315.599	17.461	429	163
2021	2.616.235	13.246	400	169
2022	2.455.677	17.012	318	107
Iomlán 2016-2022	**20.859.174**	**177.127**	**3.608**	**1.490**

* Bhí tomhaltóirí, trádálaithe agus eintitis RMD na Ríochta Aontaithe fós ag baint úsáide as an ardán idir 2016 agus 2020. Cé go raibh tionchar ag Brexit ar líon na n-aighneachtaí, ní raibh athrú suntasach ann ar líon na ngearán a shroicheann RMD.

Is féidir an leibhéal íseal rannpháirtíochta trádálaithe a mhíniú le tosca éagsúla a shonraítear in Iarscríbhinn 6 a ghabhann leis an Measúnú Tionchair a rinneadh chun athbhreithniú a dhéanamh ar an Treoir RMD. Is é an príomhfhachtóir struchtúrach, áfach, ós rud é gur trí mhargaí móra den chuid is mó a tharla an ríomhthráchtáil agus cuireadh córais éifeachtacha um réiteach díospóidí chun feidhme go tapa chun a áirithiú go bhfuil muinín ag tomhaltóirí gur féidir réitigh a chur ar fáil go héasca má théann rud éigin mícheart. Moladh an Rialachán ODR in 2011 agus é mar chuspóir aige cabhrú le FBManna digitiú agus díol trasteorann a dhéanamh sa Mhargadh Aonair, tráth nach raibh sé beartaithe margaí a fhorbairt go tapa.

Cé go léiríonn na suirbhéanna[20] ar úsáideoirí go bhfuil an suíomh féin agus an fhoirm ghearáin sách furasta le húsáid[21], léirigh an t-aiseolas maidir le háisiúlacht na huirlise díomá, go háirithe i gcás fhormhór na dtomhaltóirí nach bhfaigheann aon aiseolas ó thrádálaithe iarrtha agus a bhfuil a gcás dúnta go huathoibríoch. Tuairiscíonn 56 % de thomhaltóirí nach n-úsáidfeadh siad an t-ardán arís.

[20]Faigheann tomhaltóirí agus trádálaithe nasc suirbhé difriúil, le ceisteanna beagán difriúil.
[21]Nuair a fiafraíodh díobh an raibh sé éasca an suíomh a úsáid, d'fhreagair 36 % de na tomhaltóirí go raibh sé an-éasca nó éasca, agus mheas 34 % eile acu nach raibh an suíomh éasca ná deacair. Mheas 51 % de na tomhaltóirí go raibh an fhoirm ghearáin an-éasca nó éasca le húsáid, agus mheas 30 % eile nach raibh sé éasca ná deacair.

Rinne an Coimisiún taighde forleathan féachaint an bhféadfaí é sin a cheartú trí fhaisnéis níos soiléire a chur ar fáil do thrádálaithe, trí fheabhas a chur ar dhearadh nó ar theicneolaíocht an ardáin[22], léirigh an taighde sin nach ráthódh aon dearadh ná aon athrú teicniúil feabhsuithe ar ráta freagartha na dtrádálaithe.

Dá bhrí sin, cuireadh an rogha an clár ODR a athchóiriú i leataobh sna luathchéimeanna machnaimh maidir le creat RMD/ODR a nuachóiriú.[23] Ós rud é nach ndearnadh aon fheabhsuithe suntasacha de bharr uasghráduithe thar thréimhse seacht mbliana d'fheidhmiú an ardáin, ní dócha go mbeidh toradh difriúil ar athruithe breise. Idir an dá linn, cruthaíonn cothabháil an ardáin ODR costais shuntasacha don Choimisiún Eorpach, do na Ballstáit a bhfuil orthu líonra na gcomhairleoirí ODR a choinneáil, agus do na trádálaithe a bhfuil orthu an nasc chuig an gclár a choinneáil agus monatóireacht a dhéanamh ar ghearáin fhéideartha ó thomhaltóirí nach mian leis na trádálaithe a réiteach ar an gclár.

3.4 Ról na bpointí teagmhála náisiúnta

Tá pointe teagmhála ODR ainmnithe ag na Ballstáit uile, agus ag an Iorua agus ag Lichtinstéin. Cé nach mbíonn roinnt Ballstát ag plé ach le díospóidí trasteorann amháin, láimhseálann formhór na bpointí teagmhála cásanna áitiúla agus trasteorann araon.

Bhí cruinnithe líonra ag an gCoimisiún le pointí teagmhála ODR ó 2016 i leith agus coinníonn sé uirlis chomhoibríoch TF ar bun lenar féidir le pointí teagmhála ODR faisnéis agus dea-chleachtas a mhalartú. Tá an líonra iomlán feidhmiúil agus faigheann sé suas le 500 fiosrúchán in aghaidh na bliana. Le linn na tréimhse thuairiscithe, baineann formhór na gceisteanna ó thomhaltóirí le dúnadh uathoibríoch an cháis.

Is é ról na bpointí teagmhála ODR cúnamh a thabhairt do thomhaltóirí, do thrádálaithe agus do na heintitis RMD trí úsáid a bhaint as an ardán, ach tá go leor acu tagtha chun bheith ina bpointí teagmhála *de-facto* don chreat RMD ar fad, toisc go gcabhraíonn siad le tomhaltóirí a bhfuil a gcás dúnta go huathoibríoch chun teacht ar réiteach malartach chun sásamh a lorg.

4 Conclúidí agus an bealach chun cinn

Cruthaíodh leis **an Treoir RMD** bonn le haghaidh sásamh inrochtana agus ardchaighdeáin do thomhaltóirí ar fud an Aontais agus i mbeagnach gach earnáil miondíola, beag beann ar cé acu díospóid intíre nó díospóid trasteorann atá i gceist agus cé acu ar ar líne nó as líne a rinneadh an ceannach. Mar sin féin, mar is ionann agus conclúidí thuarascáil 2019, tá glacadh praiticiúil na treorach teoranta i gcónaí. Idir an dá linn, chruthaigh éabhlóid na margaí tomhaltóirí dúshláin nua atá ag cur brú ar an ailtireacht RMD atá ann faoi láthair. Déantar na dúshláin sin a mhionsonrú a thuilleadh i meastóireacht iomlán ar an Treoir RMD agus i measúnú tionchair a thugann ar an gCoimisiún roinnt leasuithe spriocdhírithe ar an Treoir RMD a mholadh chomh maith le moladh atá dírithe ar mhargaí ar líne agus ar chomhlachais trádála an Aontais a bhfuil córais réitigh díospóidí á gcur ar fáil acu.

Ceapadh **an Rialachán agus an tArdán ODR** tráth a raibh na margaí digiteacha fós ag forbairt, agus ní léir an gcuirfí uirlisí leordhóthanacha príobháideacha nó poiblí chun feidhme chun cabhrú le trádálaithe ar

[22]Chun faisnéis mhionsonraithe a fháil, féach Iarscríbhinn 6 a ghabhann leis an Measúnú Tionchair.
[23]Féach roinn 5.3 den Mheasúnú Tionchair.

líne agus le tomhaltóirí úsáid a bhaint as eintitis RMD ar ardchaighdeán. Tá forbairt thapa na gcóras láimhseála gearán ar líne in áiteanna margaidh digiteacha, áfach, ar cheann de na príomhbhealaí chun díospóidí a réiteach do FBManna a dhíolann ar líne, rud a fhágann nach bhfuil gá leis an ardán ODR. Dá bhrí sin, mar gheall ar úsáid theoranta an ardáin a nochtar thuas, tá údar maith ann deireadh a chur leis agus, dá bhrí sin, tá sé beartaithe ag an gCoimisiún an Rialachán ODR a aisghairm.

Iarscríbhinn: foinsí eolais a ghabhann leis an Tuarascáil seo

- Reachtaíocht náisiúnta lena gcuirtear an Treoir RMD chun feidhme;
- Tuarascálacha ó údaráis inniúla náisiúnta na mBallstát le haghaidh RMD le haghaidh tomhaltóirí ('údaráis inniúla náisiúnta') maidir le forbairt agus feidhmiú na n-eintiteas RMD, arna gcur isteach in 2022 i gcomhréir le hAirteagal 20(6) den Treoir RMD;
- Staidéir thiomnaithe: Staidéar bailithe sonraí RMD (ina bhfuil taighde deisce, suirbhéanna agus agallaimh leis na húdaráis, le heintitis RMD agus le páirtithe leasmhara eile, an staidéar iompraíochta RMD agus an staidéar miondlíthiúil) a fhaightear anseo;
- Cruinniú le húdaráis inniúla náisiúnta (2022);
- Torthaí Thionól RMD 2012 agus imeachtaí eile le páirtithe leasmhara arna n-óstáil ag an gCoimisiún;
- Sonraí staidrimh ón gclár ODR agus na tuarascálacha maidir le feidhmiú an ardáin Eorpaigh ODR ('Tuarascálacha ODR'), arna dtíolacadh i gcomhréir le hAirteagal 21(1) den Rialachán ODR;
- Tuarascálacha ar ghníomhaíochtaí ó phointí teagmhála ODR na mBallstát, a cuireadh isteach in 2020 agus in 2022 i gcomhréir le hAirteagal 7(2)(b) den Rialachán ODR;
- Cruinnithe le líonra na bpointí teagmhála ODR;
- Meastóireacht ar an Treoir RMD agus ar an Measúnú Tionchair.