C/2024/6876

28.11.2024

Tuairim ó Choiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa

Ceanglais maidir le Faisnéis do Thomhaltóirí san Aontas Eorpach a neartú

(tuairim féintionscnaimh)

(C/2024/6876)

Rapóirtéir: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER**

Comhairleoir	Alejandro SALCEDO AZNAL
Cinneadh ón Tionól Iomlánach	18.1.2024
Bunús dlí	Riail 52(2) de na Rialacha Nós Imeachta
An rannóg atá freagrach	Margadh Aonair, Táirgeacht agus Tomhaltas
Dáta a glactha sa rannóg	26.6.2024
Dáta a glactha sa seisiún iomlánach	19.9.2024
Seisiún iomlánach Uimh	590
Toradh na vótála (ar son/in aghaidh/staonadh)	143/103/13

1. Conclúidí agus moltaí

1.1. Tá feasacht shóisialta agus chomhshaoil na dtomhaltóirí ag dul i méid. Ina fhianaise sin, measann CESE gurb iomchuí cearta na dtomhaltóirí a thabhairt cothrom le dáta agus a chórasú chun an t-eolas atá ar fáil dóibh a fheabhsú agus tomhaltas freagrach a éascú, agus gach cineál eisiaimh, go háirithe an t-eisiamh digiteach, fuinnimh agus airgeadais, a chosc ag an am céanna. Leis an iarracht chun cearta a mhapáil, ba cheart cur chuige coincheapúil a bhunú, ar cur chuige é a bhfuil gá leis chun comhchuibhiú riachtanach a dhéanamh ar na coincheapa a bhaineann le tomhaltas freagrach, lena n-áirítear coincheapa a bhaineann leis an inbhuanaitheacht shóisialta agus chomhshaoil agus rochtain chomhionann ar an margadh táirgí, earraí agus seirbhísí, agus cásanna leochaileacha na ngrúpaí tomhaltóirí éagsúla á gcur san áireamh.

1.2. Creideann CESE freisin go gcuireann an nuálaíocht theicneolaíoch atá ann faoi láthair réitigh ar fáil chun an ceart chun faisnéise inrochtana, intuigthe agus inléite sa mhargadh inmheánach a ráthú trí úsáid a bhaint as gléasanna agus uirlisí a bhaineann go sonrach leis an gclaochlú digiteach leanúnach, amhail lipéid chliste chun faireachán a dhéanamh ar tháirgí, nó trí theicneolaíochtaí bunathraitheacha atá ag teacht chun cinn a chur i bhfeidhm amhail róbataic, an intleacht shaorga, an blocshlabhra, agus an réaltacht fhíorúil, i measc teicneolaíochtaí eile.

1.3. Ina theannta sin, cé gur díol sásaimh do CESE iarrachtaí an Choimisiúin na tomhaltóirí a chumhachtú mar chuid den aistriú glas, cuireann sé in iúl gur gá a áirithiú go gcuirfear an Treoir chomhfhreagrach chun feidhme go héifeachtach, chomh maith leis na forálacha eile uile atá ann cheana atá dírithe ar chosaint na dtomhaltóirí. Ba ríthábhachtach freisin an leibhéal cosanta a fheabhsú tuilleadh trína raon feidhme a leathnú ionas gur féidir le tomhaltóirí faisnéis a bheith acu freisin faoi na dálaí sóisialta agus oibre ina ndéantar earraí agus seirbhísí a tháirgeadh agus a sholáthar.

1.4. I bhfianaise na héagothroime conarthaí a eascraíonn as neamhshiméadracht na faisnéise a chuirtear ar fáil do thomhaltóirí, agus i gcomhréir le prionsabal an réamhchúraim, measann CESE gur gá sásraí inrianaitheachta a chur chun feidhme chun aghaidh a thabhairt ar na rioscaí sóisialta agus fostaíochta a sainaithníodh, ionas gur féidir leis na húdaráis náisiúnta na bearta réamhchúraim is gá a dhéanamh ar bhealach comhordaithe. Maidir le suíomhanna gréasáin ina bhfuil faisnéis do thomhaltóirí, tacaíonn CESE le dearadh níos neodraí gan patrúin dhorcha.

1.5. Ar deireadh, is cúis imní do CESE cleachtas roinnt soláthraithe ardáin ar líne agus soláthraithe seirbhíse inneall cuardaigh a d'fhéadfadh cearta na dtomhaltóirí a chur i mbaol, mar aon le hábhar neamhdhleathach a d'fhéadfadh difear a dhéanamh do chosaint tomhaltóirí óga. I ndáil leis an méid sin, cuireann CESE in iúl gur gá feabhas a chur ar ghníomhaíochtaí chun faireachán a dhéanamh ar cheart na dtomhaltóirí chun faisnéise agus chun an ceart sin a rialú, agus na bearta is gá a dhéanamh chun a áirithiú go gcuirfidh na gníomhaíochtaí sin deireadh leis na cleachtais sin.

2. **Cúlra**

2.1. Is é an Clár Oibre Nua do Thomhaltóirí dar teideal 'Athléimneacht tomhaltóirí a neartú ar mhaithe le téarnamh inbhuanaithe', atá beartaithe don tréimhse 2020-2025, an creat le haghaidh chlár gníomhaíochta an Aontais chun a bheartais cosanta tomhaltóirí a fhorbairt agus áirítear ann na réimsí tosaíochta seo a leanas:

(a) grúpaí leochaileacha a chosaint i dtreo gur féidir aghaidh a thabhairt ar riachtanais shonracha na dtomhaltóirí atá i gcásanna leochaileacha ar chúiseanna éagsúla, lena n-áirítear cúinsí sóisialta nó cúinsí sonracha daoine aonair agus grúpaí tomhaltóirí;

(b) cosaint tomhaltóirí ar an leibhéal domhanda chun sábháilteacht allmhairí a áirithiú agus tomhaltóirí an Aontais a chosaint ar chleachtais éagóracha a úsáideann oibreoirí nach bhfuil lonnaithe san Aontas trí fhaireachas margaidh agus trí chomhar níos dlúithe le húdaráis ábhartha i dtíortha comhpháirtíochta an Aontais.

2.2. Ina theannta sin, tugtar aghaidh sa chlár oibre ar fhaisnéis do thomhaltóirí agus ar fhorfheidhmiú éifeachtach ceart tomhaltóirí mar cheann de bhearta earnála an Chláir Oibre Nua seo do Thomhaltóirí. Chuige sin, áirítear rialacha a bhaineann le hábhar na tuairime seo, amhail an Treoir maidir le tomhaltóirí a chumhachtú le haghaidh an aistrithe ghlais ([1]), an Rialachán maidir le comhar idir údaráis náisiúnta atá freagrach as dlíthe um chosaint na dtomhaltóirí ([2]) a fhorfheidhmiú agus an Rialachán maidir le sábháilteacht ghinearálta na dtáirgí ([3]).

2.3. Ina theannta sin, leis an Treoir maidir le tomhaltóirí a chumhachtú don aistriú glas leasaítear na Treoracha maidir le cleachtais tráchtála éagóracha agus maidir le cearta tomhaltóirí, a bhfuil tionchar dearfach acu ar fhaisnéis do thomhaltóirí. Tá an fhaisnéis sin neamhiomlán, áfach, toisc nach n-áirítear sa cheanglas maidir le faisnéis faoi shaintréithe táirgí, earraí agus seirbhísí gnéithe a bhaineann leis na dálaí sóisialta agus saothair ina ndéantar na táirgí, na hearraí agus na seirbhísí sin a tháirgeadh, a dháileadh agus a sholáthar.

2.4. Dá réir sin, leis an rialachán maidir le comhar idir na húdaráis náisiúnta cosanta tomhaltóirí, is féidir faisnéis a mhalartú idir na húdaráis náisiúnta, rud a éascaíonn cinnteoireacht agus gníomhaíocht chomhpháirteach i gcur chun feidhme cuimsitheach agus éifeachtúil na ngníomhaíochtaí forfheidhmiúcháin ábhartha.

2.5. Ar an dul céanna, déantar foráil sa Rialachán maidir le Sábháilteacht Ghinearálta Táirgí maidir le córas mearrabhaidh *Safety Gate* chun faisnéis a mhalartú agus sonraítear ann go bhfuil an Coimisiún leis an gcóras sin a fhorbairt agus a nuachóiriú a thuilleadh. Réimse amháin ina bhfuil obair ag teastáil is ea cleachtais tráchtála neamhrialta de chineál sóisialta agus saothair a áireamh sna nósanna imeachta measúnaithe, ionas gur féidir bearta réamhchúraim a dhéanamh.

2.6. Sa bhreis ar an bhfaisnéis chúlra a thugtar thuas, ba cheart Spriocanna Forbartha Inbhuanaithe (SDGanna) Chlár Oibre 2030 a chur san áireamh freisin, agus béim á leagan, mar gheall ar an nasc idir na spriocanna sin agus aidhm na tuairime seo, ar SDG 5 'Comhionannas inscne', SDG 8 'Obair chuibhiúil agus fás eacnamaíoch', SDG 10 'an Neamhionannas a laghdú laistigh de thíortha agus i measc tíortha', agus SDG 12 'Patrúin tomhaltais agus táirgeachta inbhuanaithe a áirithiú'.

([1]) Treoir (AE) 2024/825 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 28 Feabhra 2024 lena leasaítear Treoracha 2005/29/CE agus 2011/83/AE a mhéid a bhaineann le tomhaltóirí a chumhachtú le haghaidh an aistrithe ghlais trí chosaint níos fearr ar chleachtais éagóracha agus trí fhaisnéis níos fearr (*IO L, 2024/825, 6.3.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2024/825/oj*).

([2]) Rialachán (AE) Uimh. 2017/2394 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 12 Nollaig 2017 maidir le comhar idir na húdaráis 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*).

([3]) Rialachán (AE) 2023/988 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 10 Bealtaine 2023 maidir le sábháilteacht ghinearálta táirgí, lena leasaítear Rialachán (AE) Uimh. 1025/2012 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle agus Treoir (AE) 2020/1828 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle agus lena n-aisghairtear Treoir 2001/95/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle agus Treoir 87/357/CEE ón gComhairle (*IO L 135, 23.5.2023, lch. 1*).

3. **Faisnéis do thomhaltóirí faoi chreat reachtach reatha an Aontais**

3.1. Áirithítear le creat rialála na mbeartas cosanta maidir le cearta tomhaltóirí go bhfuil rochtain ag tomhaltóirí ar an bhfaisnéis a theastaíonn uathu chun iad féin a chosaint ar chleachtais a chruthaíonn rioscaí dá sláinte, dá sábháilteacht nó dá leasanna eacnamaíocha. Ina ainneoin sin, ní chumhdaítear faisnéis maidir le cleachtais a bhaineann le cinntí ceannaigh tomhaltóirí ar bhonn critéir shóisialta agus fostaíochta.

3.2. Mar sin féin, forbraíodh tionscnaimh chun eolas a thabhairt faoi chleachtais tráchtála eiticiúla, iad a scaipeadh agus iad a chur chun cinn, ar cleachtais iad atá i gcomhréir le prionsabail na trádála córa nó a chuireann tomhaltas níos dlúthpháirtí, níos inrochtana agus níos cuimsithí chun cinn, rud a spreag tomhaltóirí chun bheith níos eolaí ar roghanna brandaí agus táirgí, agus roghanna a lorg a thagann níos mó lena luachanna pearsanta agus a théann níos faide ná a mianta agus a riachtanais a chomhlíonadh.

3.3. Dá bhrí sin, ba cheart faisnéis inrochtana agus intuigthe a chur ar fáil do thomhaltóirí ar féidir leo úsáid a bhaint aisti chun roghanna eolasacha ceannaigh a dhéanamh, lena gcomhtháthaítear critéir réasúnacha agus mhothúchánacha ar féidir na tomhaltóirí a threorú agus brandaí agus táirgí á roghnú acu, go háirithe agus ceannacháin á ndéanamh acu ar fud bealaí díolacháin éagsúla.

3.4. Trí fheabhas a chur ar fhaisnéis do thomhaltóirí trí ghnéithe sóisialta agus saothair a chur san áireamh, níor cheart difear a dhéanamh d'fhaisnéis eile a sholáthraítear faoin táirge nó faoin tseirbhís atá i gceist ná d'inrochtaineacht ná d'inléiteacht na faisnéise sin. Anuas air sin, níor cheart faisnéis iomarcach ná ró-ualach faisnéise a bheith mar thoradh air sin, a d'fhéadfadh eascairt as faisnéis atá róleathan nó neamhábhartha, a chuirfeadh mearbhall ar na tomhaltóirí nó bac orthu í a thuiscint.

3.5. Tríd an bhfaisnéis atá ar fáil do thomhaltóirí a leathnú, rannchuidítear freisin le feabhas a chur ar thrédhearcacht an mhargaidh, sa mhéid is go n-éascaítear cothromaíocht níos fearr sna caidrimh chonarthacha a bunaíodh i ndáil leis sin, rud a chuireann cosc ar fhorbairt cleachtas tráchtála éagórach.

3.6. Mar sin féin, chun go mbeidh an fhaisnéis fheabhsaithe sin éifeachtúil, tá sé ríthábhachtach a áirithiú gur faisnéis fhírinneach atá inti agus go léiríonn sí go beacht saintréithe na dtáirgí agus na seirbhísí. Ní mór aghaidh a thabhairt ar chleachtais a bhaineann le snasú sóisialta chun beartais agus cleachtais a áirithiú atá dírithe i ndáiríre ar fhreagracht shóisialta chorparáideach agus ar urraim do chaighdeáin shóisialta agus chomhshaoil, agus ar ghníomhaíochtaí trédhearcacha agus ar chumarsáid thrédhearcach leis na tomhaltóirí, agus faisnéis mhíthreorach á seachaint.

3.7. Mar fhocal scoir, ní hamháin gur gá ábhar na faisnéise a chur i láthair go cuí chun an fhaisnéis a neartú, ach is gá do na húdaráis náisiúnta gníomhaíochtaí faireacháin agus rialaithe a dhéanamh freisin chun an fhaisnéis a fhíorú agus chun bearta iomchuí a dhéanamh, i gcás inarb iomchuí, go háirithe maidir le saincheisteanna a bhaineann leis an gcibearshlándáil agus le cearta digiteacha na dtomhaltóirí a chosaint.

4. **Moltaí CESE chun ceanglais maidir leis an bhfaisnéis a chuirtear ar fáil do thomhaltóirí san Aontas Eorpach a neartú**

4.1. Molann CESE don Choimisiún agus do na Ballstáit meastóireacht a dhéanamh ar an reachtaíocht atá ann faoi láthair chun a mheas an leor í chun cearta tomhaltóirí a chosaint a bhaineann le faisnéis maidir le gnéithe comhshaoil, sóisialta agus saothair táirgí agus seirbhísí, agus an bhfuil a cur i bhfeidhm chomh héifeachtach céanna sa tráchtáil ar líne, nó an gá í a oiriúnú do shaintréithe na n-earraí, na dtáirgí, na ngníomhaíochtaí agus na seirbhísí, agus don bhealach trína ndéantar idirbhearta tráchtála.

4.2. Tá CESE ag tathant ar an gCoimisiún agus ar na Ballstáit feachtais faisnéise agus múscailte feasachta a fhorbairt chun na tomhaltóirí a chur ar an eolas faoi na hiarrachtaí atá á ndéanamh chun feabhas a chur ar an bhfaisnéis a chuirtear ar fáil dóibh, agus chun úsáid na faisnéise sin i gcinntí ceannaigh a chur chun cinn.

4.3. Tá CESE ag tathant ar an gCoimisiún agus ar na Ballstáit freisin cearta tomhaltóirí a athbhreithniú agus a thabhairt cothrom le dáta, sainmhíniú a thabhairt ar thomhaltas freagrach agus a réimsí forbartha a shonrú, d'fhonn pleanáil agus cur chun feidhme comhpháirteach agus comhordaithe a ngníomhaíochtaí a éascú.

4.4. Measann CESE freisin gurb iomchuí 'ionad ilfhreastail' Eorpach a chur chun feidhme maidir le cosaint tomhaltóirí, lena dtabharfar le chéile nósanna imeachta earnála chun faisnéis do thomhaltóirí agus feidhmiú éifeachtach chearta na dtomhaltóirí a éascú.

4.5. Ar deireadh, molann CESE a mheas an gá cur i bhfeidhm na sásraí luathbhraite atá ann faoi láthair a leathnú chun faisnéis níos fearr a áirithiú maidir le hinrianaitheacht táirgí agus seirbhísí feadh a slabhraí luacha, go háirithe i mbealaí díolacháin ina bhfuil an rianú níos casta.

An Bhruiséil, 19 Meán Fómhair 2024.

Uachtarán
Choiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa
Oliver RÖPKE

IARSCRÍBHINN

Leasaíodh an mhír seo a leanas den tuairim ón rannóg d'fhonn an leasú a ghlac an Tionól agus a fuair níos mó ná an ceathrú cuid de na vótaí arna gcaitheamh a chur san áireamh (Riail 74(4) de na Rialacha Nós Imeachta):

1. **Conclúidí agus moltaí**

1.1. Is díol sásaimh do Choiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa (CESE) an dul chun cinn a rinneadh le déanaí maidir le tomhaltóirí a chumhachtú san aistriú glas. Tathantaíonn sé ar na Ballstáit an treoir a glacadh le déanaí maidir le tomhaltóirí a chumhachtú san aistriú glas a chur chun feidhme go héifeachtach, lena n-áiritheofar faisnéis níos fearr agus níos comhchuibhithe maidir le marthanacht agus indeisitheacht táirgí.

1.2. Dar le CESE gur cheart faisnéis inrochtana, inléite agus intuigthe a chur ar fáil do gach duine, go háirithe dóibh siúd atá faoi mhíchumas, agus a mhéid a bhaineann le hearraí agus seirbhísí ó thríú tíortha. Mar sin féin, níor cheart go gcruthódh sé sin rómhaorlathas neamhriachtanach d'fhiontair bheaga agus mheánmhéide.

1.3. Le rialáil éifeachtach maidir le tomhaltas lena gcuirtear san áireamh an gá atá le tomhaltóirí a chosaint, agus an gá atá le creat simplí inmharthana a chur ar fáil do ghnólachtaí, go háirithe do FBManna, neartaítear muinín na dtomhaltóirí as an Margadh Aonair agus as a ghníomhaithe agus rannchuidítear le fás eacnamaíoch agus cruthú post a mhéadú trí dhearcadh níos dearfaí i leith an tomhaltais.

1.4. Meastar go bhfuil acquis an Aontais maidir le cearta tomhaltóirí casta, ilroinnte agus go bhfuil sé thar a bheith deacair do ghnólachtaí beaga é a chomhlíonadh. Ba cheart rialacha an Aontais maidir le cosaint tomhaltóirí a shimpliú agus a chuíchóiriú chun é a dhéanamh níos éasca do ghnólachtaí iad a chomhlíonadh agus chun a áirithiú go mbeidh tomhaltóirí ar an eolas faoina gcearta.

1.5. Is féidir ceart na dtomhaltóirí chun faisnéise sa mhargadh inmheánach a bhaint amach trí lipéid chliste a úsáid chun faireachán a dhéanamh ar staid na dtáirgí, tríd an aistriú digiteach a chur chun cinn, agus tríd an róbataic, an intleacht shaorga, an blocshlabhra agus an réaltacht fhíorúil a fhorbairt.

1.6. Tá CESE ag tathant ar an gCoimisiún tuairisciú a dhéanamh ar Rialachán (AE) 2017/2394 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 12 Nollaig 2017 maidir le comhar idir na húdaráis náisiúnta atá freagrach as dlíthe cosanta tomhaltóirí a fhorfheidhmiú (dá ngairtear 'Rialachán (AE) 2017/2394' anseo feasta). Tá gá leis an tuarascáil mheastóireachta chun anailís a dhéanamh ar aon ghá breise maidir le nuashonruithe ar chreat comhair na n-údarás cosanta tomhaltóirí.

1.7. Meastar go bhfuil acquis an Aontais maidir le cearta tomhaltóirí casta, ilroinnte agus go bhfuil sé thar a bheith deacair do ghnólachtaí beaga é a chomhlíonadh. Ba cheart rialacha an Aontais maidir le cosaint tomhaltóirí a shimpliú agus a chuíchóiriú chun é a dhéanamh níos éasca do ghnólachtaí iad a chomhlíonadh agus chun a áirithiú go mbeidh tomhaltóirí ar an eolas faoina gcearta. Dá ndéanfaí comhchuibhiú breise ar chearta tomhaltóirí san Aontas, spreagfaí trádáil trasteorann sa mhargadh aonair, rud a chuirfeadh leis an rogha atá ar fáil do thomhaltóirí freisin.

1.8. Iarrann CESE ar an gCoimisiún agus ar na Ballstáit a áirithiú go gcuirfear tomhaltóirí agus gnólachtaí ar an eolas ar bhealach soiléir faoina gcearta agus faoina n-oibleagáidí a mhéid a bhaineann leis an reachtaíocht maidir le cosaint tomhaltóirí, mar shampla trí chatalóg nuashonraithe de chearta na dtomhaltóirí a chur le chéile. Ba cheart úsáid sásraí um réiteach díospóidí a spreagadh freisin i ndíospóidí tomhaltóirí.

1.9. Ar deireadh, is cúis bhuartha do CESE gníomhaíochtaí na soláthraithe seirbhísí ardáin ar líne agus na soláthraithe inneall cuardaigh maidir le ceart na dtomhaltóirí chun faisnéise agus maidir leis an oibleagáid bearta maolaithe réasúnta, comhréireacha agus éifeachtacha a chur i bhfeidhm chun aghaidh a thabhairt ar rioscaí córasacha agus ar ábhar neamhdhleathach, agus go háirithe i dtaca le mionaoisigh a chosaint. I ndáil leis an méid sin, tá CESE ag iarraidh go mbeadh comhionannas ann idir oibreoirí an Aontais agus oibreoirí ó thríú tíortha a mhéid a bhaineann le comhlíonadh feadh an tslabhra luacha ina iomláine.

2. **Cúlra**

2.1. Tá clár gníomhaíochta an Aontais i réimse an bheartais tomhaltóirí bunaithe ar an gClár Oibre Nua maidir le Tomhaltóirí (dá ngairtear 'an Clár Oibre' anseo feasta). Ba é ba aidhm don Chlár Oibre sin fís úr a thabhairt do bheartas cosanta tomhaltóirí an Aontais sa tréimhse 2020-2025, faoin gceannteideal 'Athléimneacht tomhaltóirí a neartú ar mhaithe le téarnamh inbhuanaithe'.

2.1.1. Ar na príomhréimsí tosaíochta sa Chlár Oibre, tá an méid seo a leanas:

(a) an t-aistriú glas, arb é is aidhm dó a áirithiú go mbeidh rochtain ag an uile dhuine ar tháirgí agus stíleanna maireachtála inbhuanaithe;

(b) an claochlú digiteach, arb é is aidhm dó spás digiteach níos sábháilte a chruthú do thomhaltóirí ina gcosnaítear na cearta atá acu;

(c) modhanna éifeachtacha forfheidhmithe agus sásaimh a áirithiú chun dul i ngleic le maímh mhíthreoracha chomhshaoil agus le cleachtais tráchtála éagóracha i ndáil le teicnící tionchair agus pearsantú ar líne;

(d) grúpaí leochaileacha a chosaint i dtreo gur féidir aghaidh a thabhairt ar riachtanais shonracha na dtomhaltóirí atá i gcásanna leochaileacha ar chúiseanna éagsúla, lena n-áirítear cúinsí sóisialta nó cúinsí sonracha daoine aonair agus grúpaí tomhaltóirí;

(e) cosaint tomhaltóirí ar an leibhéal domhanda chun sábháilteacht allmhairí a áirithiú agus tomhaltóirí an Aontais a chosaint ar chleachtais éagóracha a úsáideann oibreoirí nach bhfuil lonnaithe san Aontas trí fhaireachas margaidh agus trí chomhar níos dlúithe le húdaráis ábhartha i dtíortha comhpháirtíochta an Aontais.

2.2. Áirítear sa Chlár Oibre, i measc bearta earnála eile, faisnéis do thomhaltóirí agus forfheidhmiú éifeachtach cearta tomhaltóirí. I dtaca leis an méid sin, faoi chuimsiú Rialachán (AE) 2017/2394, tá líonra Eorpach á bhunú ag údaráis phoiblí na mBallstát lena n-éascaítear malartú faisnéise agus gníomhaíochtaí comhoibríocha i gcoinne sáruithe ar dhlíthe cosanta tomhaltóirí.

2.3. Thairis sin, is é is aidhm do Rialachán (AE) 2023/988 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 10 Bealtaine 2023 maidir le sábháilteacht ghinearálta táirgí (dá ngairtear 'Rialachán (AE) 2023/988' anseo feasta) feabhas a chur ar fheidhmiú an mhargaidh inmheánaigh agus, san am céanna, ardleibhéal cosanta do thomhaltóirí á áirithiú. Foráiltear leis freisin go ndéanfaidh an Coimisiún an Córas Mear-Rabhaidh *Safety Gate* a fhorbairt, a nuachóiriú agus a chothabháil a thuilleadh d'fhonn faisnéis maidir le bearta ceartaitheacha a mhalartú.

2.4. Le déanaí, ghlac an Pharlaimint agus an Chomhairle treoir chun tomhaltóirí a chumhachtú don aistriú glas. Cuirfidh na rialacha nua feabhas ar chearta tomhaltóirí tríd an treoir maidir le cleachtais tráchtála éagóracha agus an Treoir maidir le Cearta Tomhaltóirí a leasú agus iad a oiriúnú don aistriú glas agus don gheilleagar ciorclach ([1]).

2.5. Cé go gceanglaítear leis an Treoir maidir le cearta tomhaltóirí ar thrádálaithe faisnéis a chur ar fáil do thomhaltóirí maidir le príomhthréithe earraí nó seirbhísí agus maidir le marthanacht agus indeisitheacht, ní chumhdaítear léi gnéithe maidir lena n-inrianaitheacht sa réimse sóisialta agus saothair. Mar sin féin, cumhdaítear na gnéithe sin cheana féin le reachtaíocht a bhaineann le hábhair eile.

2.6. Ba cheart Spriocanna Forbartha Inbhuanaithe Chlár Oibre 2030 agus na cuspóirí lena mbaineann a chur san áireamh freisin mar chuid d'anailís chuimsitheach. Bíodh is go mbaineann formhór na SDGanna le beartais faisnéise agus beartais chosanta do thomhaltóirí, agus go bhfuil ról ríthábhachtach ag na SDGanna i dtaca leis sin, is fiú cuimhneamh air go bhféadfadh freagracht a bheith ar na tomhaltóirí féin astu chomh maith trína nósanna tomhaltais. Ar na Spriocanna Forbartha Inbhuanaithe atá i gceist tá SDG 12 *Patrúin tomhaltais agus táirgeachta inbhuanaithe a áirithiú* agus SDG 5 *Comhionannas inscne*, SDG 8 *Obair chuibhiúil agus fás eacnamaíoch* agus SDG 10 *an neamhionannas a laghdú laistigh de thíortha agus i measc tíortha*.

3. **Faisnéis do thomhaltóirí faoi chreat reachtach reatha an Aontais**

3.1. Agus aird á tabhairt ar na gnéithe éagsúla a d'fhéadfaí a chur san áireamh de ghnáth nuair atáthar ag iarraidh tomhaltas freagrach a chothú – mar atá, an tsláinte, an tsábhailteacht, an eitic, an dlúthpháirtíocht, an chuimsitheacht agus an inrochtaineacht – is léir go ráthaítear go leormhaith le reachtaíocht agus beartais tomhaltóirí an Aontais i réimse na faisnéise agus na cosanta do thomhaltóirí na cearta chun tomhaltais shláintiúil shábháilte, sin agus cosaint leasanna eacnamaíocha agus dlíthiúla na dtomhaltóirí. Mar sin féin, níl aon leibhéal cosanta den chineál céanna ann maidir le faisnéis atá eiticiúil, bunaithe ar an dlúthpháirtíocht, cuimsitheach nó inrochtana.

3.2. Mar sin féin, tá roinnt dul chun cinn déanta maidir le scaipeadh agus ardú feasachta i dtaca le tomhaltas eiticiúil atá bunaithe ar an dlúthpháirtíocht, go háirithe trí thionscnaimh chun trádáil chóir a chur chun cinn, agus freisin maidir le tomhaltas cuimsitheach nó inrochtana. Is é is aidhm dó sin grúpaí leochaileacha a chosaint.

([1]) COM(2022) 143 final.

3.3. Tá eolas níos fearr ar fáil do na tomhaltóirí sa lá atá inniu ann mar gheall ar infhaighteacht fhorleathan faisnéise trí theicneolaíochtaí digiteacha, trédhearcacht chorparáideach mhéadaithe, ceanglais rialála mhéadaithe, agus iompraíocht réamhghníomhach na dtomhaltóirí. Cuireann an rochtain fheabhsaithe sin ar fhaisnéis ar chumas na dtomhaltóirí cinntí ceannaigh níos oilte agus níos eolaí a dhéanamh, rud a léiríonn athrú suntasach ó iompar na dtomhaltóirí san am a chuaigh thart, nuair a bhí an fhaisnéis níos teoranta agus níos deacra a fháil. Mar sin féin, is cúram tábhachtach é tomhaltóirí a chumhachtú san aistriú glas agus feasacht tomhaltóirí a mhéadú maidir le gnéithe ábhartha, cúram ina bhfuil ról tábhachtach ag eagraíochtaí tomhaltóirí.

3.4. Bíonn na tomhaltóirí ag brath níos mó agus níos mó ar chritéir eile chomh maith le cáilíocht agus praghas agus ceannacháin á ndéanamh acu. Fágann na critéir sin go bhfuil freagracht chomhpháirteach ar thomhaltóirí maidir le hábhair shoch-chomhshaoil, amhail na hábhair thuasluaite. Mar sin féin, cuirtear na critéir sin san áireamh nuair a dhéantar cinntí eolasacha, rud a d'fhéadfadh athrú sa nós a spreagadh. Is mian le daoine earraí agus seirbhísí a cheannach a thugann sásamh dóibh. Is mór idir sin agus na mothúcháin a ghabhann leis an tobcheannach óir laghdaíonn sin an teannas a ghineann an fonn iad a bheith againn.

3.5. De réir a gcineáil, is seachtrachtaí dearfacha nó diúltacha tomhaltais iad na critéir cheannaigh éagsúla, ag brath ar an tionchar a bheidh ag an gcinneadh ceannaigh ar thríú páirtithe. Meastar gur toisc sheachtrach ar bith é an tríú páirtí, bíodh sé inláimhsithe nó ná bíodh.

3.6. Dá bhrí sin, chun feabhas a chur ar an bhfaisnéis is gá chun ceannacháin eolasacha a dhéanamh, is gá eolas a bheith agat ar sheachtrachtaí dearfacha nó diúltacha táirgí. Bíonn tionchar aige sin ar cé acu a cheannaíonn nó nach gceannaíonn tomhaltóirí iad, rud a chiallaíonn gur féidir leo a gcumhacht a fheidhmiú ar an margadh trína gceannach.

3.7. Mar sin féin, is cúis imní do CESE ualaí riaracháin iomarcacha, go háirithe ar fhiontair mheánmhéide agus bheaga, ós rud é go bhféadfadh sé nach mbeadh gá le cuid acu agus go mbeadh sé níos deacra ar na fiontair sin a ngnáthoibríochtaí a dhéanamh. Ina theannta sin, tá CESE den tuairim gurbh fhearr creat níos neodraí agus níos simplithe maidir le dlí na dtomhaltóirí, rud a rachadh chun tairbhe do na tomhaltóirí agus do na gnólachtaí. Le rialáil éifeachtach maidir le tomhaltas lena gcuirtear san áireamh an gá atá le tomhaltóirí a chosaint, agus an gá atá le creat simplí inmharthana a chur ar fáil do ghnólachtaí, go háirithe do FBManna, neartaítear muinín na dtomhaltóirí as an Margadh Aonair agus as a ghníomhaithe agus rannchuidítear le fás eacnamaíoch agus cruthú post a mhéadú trí dhearcadh níos dearfaí i leith an tomhaltais. Ba cheart a thabhairt faoi deara freisin go bhfuil dreasacht faoi thionchar an mhargaidh ag gnólachtaí faisnéis inbhuanaitheachta a chur ar fáil do na tomhaltóirí toisc go gcuireann sé sin le clú na ngnólachtaí agus le dílseacht na gcustaiméirí agus na n-infheisteoirí, rud a fhágann go mbíonn buntáiste iomaíoch ann ar deireadh.

3.8. Ina theannta sin, má tá eolas níos fearr ag tomhaltóirí, soláthraíonn sé níos mó siméadrachta faisnéise agus trédhearcachta i measc gníomhaithe éagsúla sa mhargadh, rud a fhágann go bhfuil sé níos deacra cleachtais éagóracha a dhéanamh agus cumhacht tomhaltóirí a chothromú le cumhacht gníomhaithe eile. Tar éis an tsaoil, má tá idirbhearta tráchtála le bheith cothrom, ní mór do thomhaltóirí an fhaisnéis uile a bheith ar eolas ag gach trádálaí faoin táirge, faoi na hearraí nó faoi na seirbhísí atá á dtrádáil.

3.9. Ag an am céanna, trí fhaisnéis ní b'fhearr a chur ar fáil, d'fhéadfadh sé a bheith níos éasca táirgí a chur i gcomparáid le chéile agus cinntí ceannaigh níos eolaí a dhéanamh. Mar thoradh air sin, d'fhéadfadh sé go gcuirfí an fhaisnéis sin ar aghaidh ansin chuig tomhaltóirí eile nach bhfuil an fhaisnéis sin acu nó nach bhfuil in ann a leibhéal feasachta a chur in iúl trína gceannacháin. Ar an gcaoi sin, is éard atá i gceist éifeacht shaintreorach lena scaiptear faisnéis go tapa faoi chinntí ceannaigh i measc na dtomhaltóirí agus a líonraí. Chuige sin, ba cheart na heolairí um ghearáin tomhaltóirí agus comhshaoil dá bhforáiltear cheana sa reachtaíocht a ghlac an Coimisiún le déanaí a neartú.

3.10. Mar sin féin, ní mór iarracht faireacháin a bheith ag gabháil leis an éifeacht iolraitheora sin a bhaineann le faisnéis a neartú chun a áirithiú go mbeidh comhoiriúnú dílis ann idir ábhar na faisnéise agus fíor-shaintréithe na dtáirgí, agus, ar an gcaoi sin, an dílseacht don táirge agus don bhranda a chomhdhlúthú ([2]). Trí úsáid na gcóras malartach um réiteach díospóidí a chur chun cinn, mar a chuir CESE in iúl cheana féin, is féidir cuidiú leis na héagsúlachtaí atá ann cheana a réiteach.

3.11. Is féidir le feidhmeanna teicneolaíochta dul thart ar shrianta spáis faoi láthair, rud a fhágann gur deacair faisnéis a leagan amach go soiléir ar lipéid. Sa chomhthéacs sin, is céim shoiléir chun cinn í an obair a rinneadh ar an bpas táirge digiteach, agus tá CESE ag tnúth lena chur chun feidhme.

([2]) Enrico Letta (2024): 'Much more than a market - Speed, Security, Solidarity. Empowering the Single Market to deliver a sustainable future and prosperity for all EU Citizens'.

3.12. Maidir le faisnéis níos fearr ar shuíomhanna gréasáin a dhíolann táirgí agus gníomhaíochtaí (fad is atá sé úsáideach agus nach bhfuil sé iomarcach), cé nach fadhb spáis é tuilleadh faisnéise a sholáthar, ní mór í a chur i láthair ar bhealach atá inrochtana agus nach n-atreoraíonn úsáideoirí chuig suíomhanna gréasáin eile atá deacair nascleanúint a dhéanamh orthu chun í a léamh. Tá sé sin leagtha síos sa dlí cheana féin, agus mar sin is gá a sheiceáil ar comhlíonadh an oibleagáid sin i gceart.

3.13. Sa réimse digiteach, ba cheart ról gníomhach a bheith ag eagraíochtaí na sochaí sibhialta a mhéid a bhaineann le ceart tomhaltóirí faisnéis a fháil ó sholáthraithe seirbhísí ardáin ar líne agus inneall cuardaigh. Tá feidhm aige sin freisin maidir leis na bearta a dhéanann soláthraithe den sórt sin chun aghaidh a thabhairt ar rioscaí sistéamacha a shainaithníonn siad agus measúnú á dhéanamh acu ar na rioscaí a ghineann siad, agus córais ghaolmhara, lena n-áirítear córais algartamacha nó iad siúd atá bunaithe ar a seirbhísí a úsáid.

3.13.1. Ciallaíonn athrú sóisialta gur gá dul i ngleic leis na dúshláin is déanaí, amhail ollbhailiú sonraí, fíorú sonraí, cur isteach ar bhagairtí, bagairtí hibrideacha, cibearshlándáil, bréagaisnéis agus ionramháil faisnéise. Tá siad sin nasctha le fadhbanna traidisiúnta faisnéise do thomhaltóirí, mar shampla ó shaincheisteanna a bhaineann le seirbhísí sochraide i mBallstáit éagsúla go fadhbanna atá ag teacht chun cinn a bhaineann leis an saol digiteach.

3.14. Tríd an gceart chun táirgí a dheisiú a chur san áireamh, mar a d'iarr CESE cheana féin, cuidítear ní hamháin le hinfheistíocht a dhéanamh in acmhainní daonna, ach leis an neamhdhíobhálacht don chomhshaol agus an inbhuanaitheacht a chur chun cinn freisin.

4. **Moltaí CESE chun ceanglais maidir leis an bhfaisnéis a chuirtear ar fáil do thomhaltóirí san Aontas Eorpach a neartú**

4.1. Is féidir muinín na dtomhaltóirí a mhéadú trí fhaisnéis níos fearr a sholáthar maidir le gnéithe ábhartha táirgí agus seirbhísí trí bhearta réamhghníomhacha agus frithghníomhacha a dhéanamh. Áirítear ar na bearta réamhghníomhacha sin lipéadú táirgí agus faisnéis chonarthach maidir le seirbhísí, chomh maith le feachtais faisnéise agus fógraíochta chun na críche sin, agus na hacmhainní airgeadais is gá a chur ar fáil d'fhiontair bheaga agus mheánmhéide ag an am céanna. Is cúram tábhachtach é tomhaltóirí a chumhachtú san aistriú glas agus feasacht tomhaltóirí a mhéadú maidir lena gcearta, cúram ina bhfuil ról tábhachtach ag eagraíochtaí tomhaltóirí.

4.1.1. Ina theannta sin, is gá meastóireacht a dhéanamh ar Rialachán (AE) 2017/2394 chun anailís a dhéanamh ar aon ghá breise maidir le nuashonrú a dhéanamh ar chreat comhair na n-údarás cosanta tomhaltóirí.

4.2. Ba cheart ionad ilfhreastail maidir le cosaint tomhaltóirí a chur ar bun freisin, lena dtacófaí le cearta faisnéise do thomhaltóirí, agus lena gcuirfí deireadh leis an gcur chuige earnáilsonrach atá ann faoi láthair, ar cur chuige níos neamhshiméadraí é.

4.3. Ar an ásc deiridh, ba cheart a chur in iúl go bhfuil sé d'aidhm ag an tionscnamh seo freisin feabhas a chur ar inrianaitheacht earraí agus seirbhísí atá ar fáil, ós rud é gur féidir le ról na n-idirghabhálaithe é sin a dhéanamh deacair. Baineann sé sin go háirithe leis an ríomhthráchtáil, i gcás ina bhféadfadh sé nach mbeadh rianú éifeachtach i gcónaí agus go bhféadfaí é a ionchorprú sa phas táirge digiteach i ngach cás nach bhforáiltear dó.

Toradh na vótála

Ar son:	116
In aghaidh:	127
Staonadh:	11

FOSCRÍBHINN

I gcomhréir le hAirteagal 74(5) de Rialacha Nós Imeachta Choiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa agus leis na forálacha cur chun feidhme a glacadh an 15 Samhain 2022, tá an ráiteas seo a leanas i gceangal mar iarscríbhinn:

Leis an togra le haghaidh tuairime a glacadh, tugtar aghaidh ar inrianaitheacht shoch-chomhshaoil táirgí. Go háirithe, leagtar amach trí thionscnamh nithiúla sa togra:

(a) *Faisnéis maidir le tionscnamh na n-amhábhar agus maidir leis na próisis mhonaraíochta agus dáileacháin a chur san áireamh ar lipéid táirgí ionas gur féidir leis na tomhaltóirí an tionchar comhshaoil agus sóisialta a bhaineann leis na táirgí a chur ar an margadh a thomhas.*

Tá an fhaisnéis sin éigeantach cheana féin sna hearnálacha agraibhia, sláinte agus cánachais, i measc earnálacha eile. Dá bhrí sin, meastar gurb iomchuí iad a éileamh freisin i réimse na cosanta tomhaltóirí, mar aon leis na coigeartuithe comhfhreagracha.

(b) *Córas measúnaithe sóisialta, eiticiúil agus saothair a bhunú, cosúil leis an gcóras atá ann cheana chun measúnú a dhéanamh ar rioscaí bia agus sábháilteachta, chun a bheith in ann measúnú oibiachtúil a dhéanamh ar thionchar táirgí ar leibhéal sochghairmiúil. Chuideodh úsáid aonfhoirmeach an chórais sin leis na Ballstáit bearta coisctheacha a dhéanamh. D'fhéadfaí lipéad rabhaidh le siombailí rabhaidh a áireamh freisin, i gcás inarb iomchuí, cosúil leis na cinn a úsáidtear le haghaidh táirgí ceimiceacha tí atá ar an margadh faoi láthair, mar shampla.*

(c) *An córas mear-rabhaidh atá ann faoi láthair maidir le fógra a thabhairt faoi tháirgí a leathnú i bhfianaise na héifeachta fairsinge dearfaí a bhí aige go dtí seo, agus an coigilteas costais a bheadh i gceist leis dá gcuirfí saincheisteanna eile san áireamh lena dtugtar údar le malartú fógraí maidir le táirgí, amhail gnéithe sóisialta, eiticiúla nó dálaí oibre.*

Chuirfeadh an inrianaitheacht sin ar chumas na mBallstát freisin bearta réamhchúraim a chur chun feidhme go héifeachtach chun cleachtais tráchtála neamhrialta a chomhrac, mar shampla an snasú sóisialta, san fhaisnéis a sholáthraíonn siad maidir le táirgí, ar an dóigh chéanna a dtugtar aghaidh ar chleachtais a bhaineann le glas-snasú sa Treoir a glacadh le déanaí maidir le tomhaltóirí a chumhachtú le haghaidh an aistrithe ghlais. Is é is aidhm don togra seo feabhas a chur ar an méid sin trína chuspóirí a leathnú.

Ina theannta sin, leis an togra le haghaidh tuairime, ní hamháin go dtugtar aghaidh ar na saincheisteanna tosaíochta a shainaithin an tAontas Eorpach, amhail gníomhaíochtaí eacnamaíocha atá freagrach go sóisialta agus bearta chun faisnéis do thomhaltóirí a chur chun cinn agus cearta tomhaltóirí a chosaint chun tomhaltas freagrach a chur chun cinn, ach féachtar freisin leis an gcreat rialála is gá chun iad a fhorbairt.

Meastar, ar an gcaoi chéanna a bhfuil dul chun cinn déanta i réimse an chomhshaoil, go bhfuil gá le togra lena neartófaí cearta níos mó ná 400 milliún tomhaltóir agus lena n-áiritheofaí iomaíocht chóir sa mhargadh aonair Eorpach. Maidir leis an togra seo, atá bunaithe ar shonraí ó fhógraí foláirimh a bhaineann le sábháilteacht táirgí, bheadh tionchar aige go príomha ar tháirgeadh agus ar iontráil cuideachtaí tríú tír agus corparáidí ilnáisiúnta neamh-Eorpacha sa mhargadh. San am céanna, chosnódh sé an margadh d'fhiontair bheaga agus mheánmhéide Eorpacha freisin, gan difear a dhéanamh dá ngníomhaíochtaí dáilte táirgí ná gan ualaí riaracháin breise a chruthú.

Ina theannta sin, creideann CESE nach dtugann na dlíthe sóisialta agus saothair atá ann faoi láthair údar le rialachán sonrach a bheith in easnamh i réimse na cosanta tomhaltóirí lena bhféadfaí cearta tomhaltóirí a fheidhmiú go hiomlán agus lena ndéanfaí foráil maidir leis na sásraí coisctheacha a mholtar sa tuairim seo.

Ar deireadh, is é is aidhm don togra seo le haghaidh tuairime aghaidh a thabhairt ar na hábhair imní a chuir eagraíochtaí tomhaltóirí agus eagraíochtaí sóisialta, saothair agus cóirthrádála in iúl a mhéid a bhaineann leis na saincheisteanna sin.

Ba cheart a mheabhrú go gcuireann CESE, mar a thugann a ainm le fios, saincheisteanna eacnamaíocha agus saincheisteanna sóisialta ar an leibhéal céanna.