2025/2647

30.12.2025

TREOIR (AE) 2025/2647 Ó PHARLAIMINT NA hEORPA AGUS ÓN gCOMHAIRLE

an 16 Nollaig 2025

lena leasaítear Treoir 2013/11/AE maidir le réiteach malartach díospóidí ar dhíospóidí tomhaltóirí agus lena leasaítear Treoracha (AE) 2015/2302, (AE) 2019/2161 agus (AE) 2020/1828 tar éis deireadh a bheith curtha leis an gClár Eorpach um Réiteach Díospóidí ar Líne

(Téacs atá ábhartha maidir le LEE)

TÁ PARLAIMINT NA hEORPA AGUS COMHAIRLE AN AONTAIS EORPAIGH,

Ag féachaint don Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh, agus go háirithe Airteagal 114 de,

Ag féachaint don togra ón gCoimisiún Eorpach,

Tar éis dóibh an dréachtghníomh reachtach a chur chuig na parlaimintí náisiúnta,

Ag féachaint don tuairim ó Choiste Eacnamaíoch agus Sóisialta na hEorpa [1],

Ag gníomhú dóibh i gcomhréir leis an ngnáthnós imeachta reachtach [2],

De bharr an mhéid seo a leanas:

(1) Glacadh Treoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle [3] chun a áirithiú go mbeadh rochtain ag tomhaltóirí laistigh den Aontas ar nósanna imeachta maidir le réiteach malartach díospóidí ('RMD') ar ardchaighdeán chun na díospóidí conarthacha a eascraíonn as díol earraí ag trádálaithe atá bunaithe san Aontas le tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas, nó as soláthar seirbhísí ag trádálaithe den sórt sin do thomhaltóirí den sórt sin, a réiteach. Déantar foráil inti maidir le hinfhaighteacht nósanna imeachta RMD do gach cineál díospóidí tomhaltóirí intíre agus trasteorann laistigh den Aontas, lena n-áirithítear go gcomhlíonfaidh nósanna imeachta RMD íoschaighdeáin cháilíochta. Ceanglaítear léi ar na Ballstáit faireachán a dhéanamh ar fheidhmíocht na n-eintiteas RMD. Chun feasacht tomhaltóirí a mhéadú agus úsáid RMD a chur chun cinn, foráiltear léi freisin go bhfuil trádálaithe le tomhaltóirí a chur ar an eolas faoin bhféidearthacht a ndíospóidí a réiteach lasmuigh den chúirt trí nósanna imeachta RMD.

(2) In 2019, d'fhoilsigh an Coimisiún tuarascáil maidir le cur chun feidhme Threoir 2013/11/AE agus Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle [4] lenar nochtadh go bhfuil méadú tagtha ar chumhdach na margaí tomhaltóirí ag eintitis RMD ar ardchaighdeán ar fud an Aontais mar thoradh ar Threoir 2013/11/AE. Mar sin féin, sainaithníodh sa tuarascáil freisin go raibh glacadh tomhaltóirí agus gnó le nósanna imeachta RMD ag titim chun deiridh i roinnt earnálacha agus i roinnt Ballstát. Cúis amháin leis sin ná an leibhéal íseal feasachta a bhí ag tomhaltóirí agus trádálaithe faoi nósanna imeachta den sórt sin i mBallstáit inar tugadh isteach le déanaí iad. Cúis eile ba ea easpa mhuinín na dtomhaltóirí agus na dtrádálaithe as eintitis RMD neamhrialáilte. Tugtar le fios i sonraí a sholáthair údaráis inniúla náisiúnta i dtús 2022, chomh maith leis an meastóireacht ar chur chun feidhme Threoir 2013/11/AE a rinneadh in 2023, go raibh glacadh RMD fós réasúnta seasta, seachas méadú beag ar líon na ngearán a bhaineann le paindéim COVID-19. Dheimhnigh formhór na bpáirtithe leasmhara a ndeachthas i gcomhairle leo i gcomhthéacs na meastóireachta sin gur tosca rialta a chuireann bac ar ghlacadh nósanna imeachta RMD iad an easpa feasachta agus tuisceana atá ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta RMD, rannpháirtíocht íseal trádálaithe, bearnaí i gcumhdach RMD i mBallstáit áirithe, ardchostais agus nósanna imeachta RMD náisiúnta casta, chomh maith le difríochtaí in inniúlachtaí na n-eintiteas RMD. Tá bacainní breise i nósanna imeachta RMD trasteorann, amhail úsáid níos mó ná teanga amháin agus an easpa eolais ar an dlí is infheidhme, chomh maith le deacrachtaí rochtana sonracha do thomhaltóirí leochaileacha.

---

[1] Tuairim an 23 Aibreán 2024 (IO C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

[2] Seasamh ó Pharlaimint na hEorpa an 13 Márta 2024 (IO C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) agus seasamh ón gComhairle ar an gcéad léamh an 17 Samhain 2025 (nár foilsíodh fós san Iris Oifigiúil). Seasamh ó Pharlaimint na hEorpa an 16 Nollaig 2025 (nár foilsíodh fós san Iris Oifigiúil).

[3] Treoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach malartach díospóidí ar dhíospóidí tomhaltóirí agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22/CE (Treoir maidir le RMD le haghaidh tomhaltóirí) (IO L 165, 18.6.2013, lch. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

[4] 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) (IO L 165, 18.6.2013, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Ós rud é gur le trádálaithe atá bunaithe i dtríú tíortha dhá idirbheart ar a laghad i ngach cúig idirbheart ar líne a dhéanann tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas faoi láthair, ba cheart raon feidhme Threoir 2013/11/AE a leathnú chun ligean do thrádálaithe tríú tír atá toilteanach a bheith rannpháirteach i nós imeachta RMD é sin a dhéanamh, i gcás ina ndíríonn na trádálaithe tríú tír sin a ngníomhaíochtaí ar Bhallstát amháin nó níos mó, de réir bhrí Rialachán (CE) Uimh. 593/2008 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([5]) nó Rialachán (AE) Uimh. 1215/2012 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([6]). Is féidir a chinneadh cé acu atá nó nach bhfuil trádálaithe tríú tír ag díriú a ngníomhaíochtaí ar Bhallstát amháin nó níos mó ar bhonn na n-imthosca ábhartha uile, lena n-áirítear tosca amhail teanga nó airgeadra a úsáidtear go ginearálta sna Ballstáit sin a úsáid; an fhéidearthacht táirgí nó seirbhísí a ordú; fearann barrleibhéil ábhartha a úsáid; feidhmchlár a bheith ar fáil sa siopa feidhmchlár náisiúnta ábhartha; fógraíocht áitiúil nó fógraíocht i dteanga a úsáidtear sna Ballstáit sin a sholáthar; nó caidreamh le custaiméirí a láimhseáil, amhail trí sheirbhís do chustaiméirí a sholáthar i dteanga a úsáidtear de ghnáth sna Ballstáit sin. Ba cheart do na Ballstáit a bheith in ann coinníollacha a leagan síos maidir le rannpháirtíocht trádálaithe tríú tír i nósanna imeachta RMD, go háirithe chun ualaí iomarcacha ar eintitis RMD a sheachaint. Is féidir a áireamh ar na coinníollacha sin, go háirithe, toiliú an trádálaí agus an tomhaltóra an díospóid a réiteach ar bhonn an dlí is infheidhme sa Bhallstát ina bhfuil an t-eintiteas RMD bunaithe agus ina bhfuil a áit chónaithe nó a háit chónaithe ag an tomhaltóir agus tiomantas an trádálaí a bheith faoi cheangal ag rialacha nós imeachta RMD, lena n-áirítear táillí athfhillteacha, i gcás inarb infheidhme.

(4) Tá forbairt shuntasach tagtha ar chastacht díospóidí tomhaltóirí ó glacadh Treoir 2013/11/AE. Mar thoradh ar dhigitiú earraí agus seirbhísí agus ar thábhacht atá ag méadú maidir le ríomhthráchtáil agus fógraíocht dhigiteach i dtabhairt i gcrích conarthaí tomhaltóirí, tá méadú tagtha ar líon na dtomhaltóirí a gcuirtear faisnéis mhíthreorach ar líne agus comhéadain ionramhála os a gcomhair lena gcuirtear bac orthu cinntí ceannaigh eolasacha a dhéanamh. Is gá, dá bhrí sin, a shoiléiriú go n-áirítear díospóidí a bhaineann le hábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha i ndíospóidí conarthacha a eascraíonn as earraí nó seirbhísí a dhíol.

(5) I gcás ina dtugtar conradh i gcrích idir tomhaltóir agus trádálaí, ba cheart don tomhaltóir a bheith in ann sásamh a lorg faoi Threoir 2013/11/AE le haghaidh cleachtais a rinne díobháil dó nó di, bíodh sin sula dtugtar an conradh i gcrích nó ina dhiaidh sin.

(6) Ba cheart a chumhdach le raon feidhme ábhartha Threoir 2013/11/AE, mar shampla, cásanna a eascraíonn as an gcéim réamhchonarthach inar tugadh conradh i gcrích idir tomhaltóir agus trádálaí, amhail i gcás ina dtugann tomhaltóir conradh i gcrích bunaithe ar fhógraíocht mhíthreorach maidir le promóisean sonrach praghsanna, a thagann faoi raon feidhme Threoir 2005/29/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([7]). I measc na samplaí eile tá cásanna a bhaineann le faisnéis réamhchonarthach éigeantach a sholáthar dá bhforáiltear i dTreoir 2011/83/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([8]), an ceart chun trédhearcachta praghsanna i dtáillí aeir agus rátaí aeir dá bhforáiltear i Rialachán (CE) Uimh. 1008/2008 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([9]),an ceart chun faisnéis a fháil roimh thuras a leagtar síos i Rialachán (AE) 2021/782 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([10]), an ceart chun faisnéis thrédhearcach a fháil maidir le coinníollacha miondíola le haghaidh glaonna fánaíochta agus teachtaireachtaí SMS fánaíochta a leagtar síos i Rialachán (AE) 2022/612 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([11]), nó faisnéis réamhchonarthach a bhaineann le taisteal láneagraithe a sholáthar dá bhforáiltear i dTreoir (AE) 2015/2302 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([12]).

([5]) Rialachán (CE) Uimh. 593/2008 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 17 Meitheamh 2008 maidir leis an dlí is infheidhme ar oibleagáidí conarthacha (An Róimh I) (IO L 177, 4.7.2008, lch. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Rialachán (AE) Uimh. 1215/2012 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 12 Nollaig 2012 maidir le dlínse agus le haithint agus forghníomhú breithiúnas in ábhair shibhialta agus tráchtála (IO L 351, 20.12.2012, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Treoir 2005/29/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 11 Bealtaine 2005 maidir le cleachtais tráchtála éagóracha idir gnólachtaí agus tomhaltóirí sa mhargadh inmheánach agus lena leasaítear Treoir 84/450/CEE ón gComhairle, Treoir 97/7/CE, Treoracha 98/27/CE agus 2002/65/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle agus Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ('Treoir maidir le Cleachtais Tráchtála Éagóracha') (IO L 149, 11.6.2005, lch. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Treoir 2011/83/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 25 Deireadh Fómhair 2011 maidir le cearta tomhaltóirí, lena leasaítear Treoir 93/13/CEE ón gComhairle agus Treoir 1999/44/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle agus lena n-aisghairtear Treoir 85/577/CEE ón gComhairle agus Treoir 97/7/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (IO L 304, 22.11.2011, lch. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Rialachán (CE) Uimh. 1008/2008 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 24 Meán Fómhair 2008 maidir le rialacha comhchoiteanna le haghaidh oibriú aersheirbhísí sa Chomhphobal (IO L 293, 31.10.2008, lch. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Rialachán (AE) 2021/782 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 29 Aibreán 2021 maidir le cearta agus oibleagáidí paisinéirí iarnróid (IO L 172, 17.5.2021, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Rialachán (AE) 2022/612 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 6 Aibreán 2022 maidir le fánaíocht a dhéanamh ar líonraí poiblí cumarsáide soghluaiste laistigh den Aontas (IO L 115, 13.4.2022, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Treoir (AE) 2015/2302 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 25 Samhain 2015 maidir le taisteal láneagraithe agus socruithe taistil gaolmhara, lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2011/83/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle agus lena n-aisghairtear Treoir 90/314/CEE ón gComhairle (IO L 326, 11.12.2015, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) I gcás ina gcuirtear díospóid faoi bhráid eintiteas RMD, ní chuirtear cosc ar an tomhaltóir an t-ábhar a chur faoi bhráid comhlacht eile, amhail comhlachas tomhaltóirí nó údarás poiblí forfheidhmiúcháin, ná ní chuirtear cosc ar an gcomhlacht eile sin gníomhaíocht iomchuí a dhéanamh chun aghaidh a thabhairt ar an gcleachtas i dtrácht. I gcás inarb infheidhme, oibríonn údaráis phoiblí forfheidhmiúcháin agus eintitis RMD ar bhealach comhlántach. Cé go rannchuidíonn údaráis phoiblí forfheidhmiúcháin go mór le sásamh tomhaltóirí trí ghealltanais feabhais a lorg ar mhaithe le tomhaltóirí agus trí chaingne i leith damáistí a éascú, tá sé chomh tábhachtach céanna go mbeadh tomhaltóirí in ann sásamh a lorg trí idirghabháil eintitis RMD gan dochar d'inniúlachtaí na n-údarás poiblí ábhartha forfheidhmiúcháin.

(8) Cearta tomhaltóirí agus oibleagáidí trádálaithe i leith tomhaltóirí a bhaineann le conarthaí díolacháin agus seirbhíse, baineann siad freisin le cásanna ina n-agraíonn tomhaltóirí a gcearta a bhaineann leis an ráthaíocht dhlíthiúil, i gcomhréir le Treoir (AE) 2019/771 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([13]). Is féidir le díospóidí teacht chun cinn freisin maidir leis an gcéim chonarthach i ndáil le, *inter alia,* téarmaí éagóracha, dá bhforáiltear i dTreoir 93/13/CEE ón gComhairle ([14]), an ceart chun soláthraithe seirbhísí próiseála sonraí a athrú a leagtar síos i Rialachán (AE) 2023/2854 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([15]), cearta paisinéirí agus taistealaithe dá bhforáiltear i dTreoir (AE) 2015/2302 nó cearta ginearálta tomhaltóirí dá bhforáiltear i dTreoir 2011/83/AE.

(9) Maidir le cearta tomhaltóirí agus oibleagáidí trádálaithe i leith tomhaltóirí a bhaineann le conarthaí díolacháin agus seirbhíse, is féidir díospóidí a bheith i gceist leo freisin tar éis fhoirceannadh an chonartha. Is amhlaidh atá, *inter alia,* maidir le hoibleagáid trádálaithe staonadh ó úsáid a bhaint as ábhar arna sholáthar nó arna chruthú ag an tomhaltóir, dá bhforáiltear i dTreoir (AE) 2019/770 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([16]).

(10) Agus cineál comhchuibhithe íosta Threoir 2013/11/AE á chur san áireamh, tá sé de cheart ag na Ballstáit nósanna imeachta RMD a chur i bhfeidhm maidir le díospóidí a bhaineann le cearta eile dá bhforáiltear i ndlí an Aontais agus sa dlí náisiúnta, amhail cearta a eascraíonn as Airteagail 101 agus 102 den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh. Ina theannta sin, is faoi na Ballstáit atá sé a chinneadh cé acu eintiteas RMD atá inniúil maidir leis an gcineál díospóide.

(11) I gcás ina dtagann díospóid chun cinn idir soláthraí ardáin ar líne agus faighteoir sheirbhísí an tsoláthraí sin a bhaineann le gníomhaíochtaí an tsoláthraí sin chun ábhar neamhdhleathach nó díobhálach a mhodhnú ar a ardán, tá feidhm ag Airteagal 21 de Rialachán (AE) 2022/2065 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([17]) maidir le réiteach díospóidí lasmuigh den chúirt, faoi réir Airteagal 2(4) den Rialachán sin, ós rud é go leagtar síos le hAirteagal 21 den Rialachán sin rialacha níos mionsonraithe i ndáil le díospóidí den sórt sin.

(12) Ba cheart raon feidhme Threoir 2013/11/AE, arna leathnú leis an Treoir leasaitheach seo, a léiriú sna sainmhínithe a leagtar amach i dTreoir 2013/11/AE.

(13) Is minic a sholáthraítear ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha ar líne faoi chonarthaí ar dá mbun nach n-íocann an tomhaltóir praghas ach a sholáthraíonn an tomhaltóir sonraí pearsanta don trádálaí. Faoi láthair, níl feidhm ag Treoir 2013/11/AE ach amháin maidir le conarthaí a n-íocann an tomhaltóir praghas ina leith nó a ngeallann an tomhaltóir praghas a íoc ina leith. Dá bhrí sin, eisiatar léi conarthaí a soláthraíonn an tomhaltóir sonraí pearsanta ina leith don trádálaí agus nach n-íocann an tomhaltóir praghas ina leith. Ós rud é go bhfuil conarthaí ann ina soláthraíonn an tomhaltóir sonraí pearsanta nó ina ngeallann an tomhaltóir sonraí pearsanta a sholáthar in ionad praghas a íoc, ba cheart na sainmhínithe ar 'conradh díolacháin' agus 'conradh seirbhíse' a oiriúnú agus ba cheart na sainmhínithe ar 'earraí', 'ábhar digiteach' agus 'seirbhís dhigiteach' a chur isteach.

([13]) Treoir (AE) 2019/771 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 20 Bealtaine 2019 maidir le gnéithe áirithe a bhaineann le conarthaí i ndáil le díolacháin earraí, lena leasaítear Rialachán (AE) 2017/2394 agus Treoir 2009/22/CE, agus lena n-aisghairtear Treoir 1999/44/CE (IO L 136, 22.5.2019, lch. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Treoir 93/13/CEE ón gComhairle an 5 Aibreán 1993 maidir le téarmaí éagóracha i gconarthaí tomhaltóra (IO L 95, 21.4.1993, lch. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Rialachán (AE) 2023/2854 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 13 Nollaig 2023 maidir le rialacha comhchuibhithe i dtaca le rochtain chothrom ar shonraí agus úsáid chothrom sonraí agus lena leasaítear Rialachán (AE) 2017/2394 agus Treoir (AE) 2020/1828 (an Gníomh um Shonraí) (IO L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Treoir (AE) 2019/770 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 20 Bealtaine 2019 maidir le gnéithe áirithe a bhaineann le conarthaí chun ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha a sholáthar (IO L 136, 22.5.2019, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Rialachán (AE) 2022/2065 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 19 Deireadh Fómhair 2022 maidir le Margadh Aonair do Sheirbhísí Digiteacha agus lena leasaítear Treoir 2000/31/CE (an Gníomh um Sheirbhísí Digiteacha) (IO L 277, 27.10.2022, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Ba cheart bearta a bheith i bhfeidhm ag na Ballstáit lena gcuirtear rannpháirtíocht na dtrádálaithe agus na dtomhaltóirí i nósanna imeachta RMD chun cinn. D'fhéadfadh bearta den sórt sin a bheith de chineál airgeadais nó de chineál neamhairgeadais. D'fhéadfaí feachtais faisnéise nó deimhnithe rannpháirtíochta a áireamh ar bhearta de chineál neamhairgeadais. D'fhéadfadh bearta de chineál airgeadais a bheith, mar shampla, i bhfoirm táillí fabhracha nó cóir fhabhrach do thrádálaithe comhlíontacha, rannpháirtíocht gan aon chostas do thomhaltóirí agus do thrádálaithe, aisíocaíocht na gcostas le haghaidh líon áirithe nósanna imeachta RMD chun taithíocht ar a dtairbhí a éascú, scéimeanna oiliúna d'fhostaithe a sholáthar agus bunú eintiteas earnála RMD a chómhaoiniú.

(15) Le Treoir 2013/11/AE, ligtear do na Ballstáit cheana féin bearta náisiúnta a ghlacadh chun rannpháirtíocht trádálaithe i nósanna imeachta RMD a dhéanamh éigeantach, ar choinníoll nach gcuireann na bearta náisiúnta sin cosc ar na páirtithe a gceart rochtana ar an gcóras breithiúnach a fheidhmiú. Tá bearta náisiúnta glactha cheana féin ag roinnt Ballstát maidir le rannpháirtíocht éigeantach trádálaithe i nósanna imeachta RMD i roinnt earnálacha sonracha den gheilleagar. Mar gheall ar rannpháirtíocht éigeantach in earnálacha sonracha, tá buntáistí ann cheana don tomhaltóir agus don trádálaí araon. Rannchuidíonn sí le hiontaoibh agus muinín trádálaithe as an scéim RMD a mhéadú, agus, dá bhrí sin, tá seans níos mó ann go gcuirfidh na trádálaithe na cinntí RMD chun feidhme. Téann rannpháirtíocht éigeantach chun sochair do thomhaltóirí freisin, rud a fhágann go bhfuil sé níos éasca, níos tapúla agus níos saoire díospóidí le trádálaithe a réiteach, agus ar an gcaoi sin méadaítear iontaoibh agus muinín tomhaltóirí as na nósanna imeachta RMD.

(16) Agus bearta á mbunú agus á gcur chun feidhme acu lena gcuirtear rannpháirtíocht trádálaithe agus tomhaltóirí i nósanna imeachta RMD chun cinn, ba cheart do na Ballstáit aird ar leith a thabhairt ar earnálacha sonracha gnó ina bhfuil rátaí ísle rannpháirtíochta trádálaithe i nósanna imeachta RMD agus ar chleachtais sna hearnálacha sin a bhfuil gearáin taiscthe arís agus arís eile ag tomhaltóirí ina leith, mar a léirítear leis na sonraí atá ar fáil agus leis an staidreamh atá ar fáil a bhaineann le gearáin. Is amhlaidh atá, go háirithe, in earnálacha an iompair agus na turasóireachta, i réimse na gceart aerphaisinéirí go háirithe. De rogha ar bhearta lena gcuirtear rannpháirtíocht trádálaithe i nósanna imeachta RMD chun cinn sna hearnálacha sin, ba cheart do na Ballstáit a bheith in ann rannpháirtíocht éigeantach trádálaithe sna hearnálacha sin i nósanna imeachta RMD a thabhairt isteach.

(17) Chun a áirithiú go mbeidh nósanna imeachta RMD an-oiriúnach don aois dhigiteach ina ndéantar cumarsáid ar líne, lena n-áirítear i gcomhthéacs idirnáisiúnta, is gá nósanna imeachta tapa agus cothroma a áirithiú do gach tomhaltóir. Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú go mbeidh an inniúlacht ag eintitis RMD atá bunaithe ina gcríocha chun nósanna imeachta RMD a sholáthar i ndíospóidí idir trádálaithe atá bunaithe lasmuigh den Aontas agus tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu ina gcríocha faoi seach.

(18) Faoi Threoir 2013/11/AE, tá na Ballstáit le háirithiú go mbeidh nósanna imeachta RMD ar fáil agus go mbeidh rochtain éasca orthu ar líne agus as líne. Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú, i gcás ina gcuireann eintitis RMD ar chumas tomhaltóirí nósanna imeachta RMD a thionscnamh agus a leanúint trí uirlisí digiteacha, amhail comhéadain ar líne agus foirmeacha gearáin ar líne, gur féidir le gach tomhaltóir na huirlisí sin a úsáid, lena n-áirítear tomhaltóirí leochaileacha nó tomhaltóirí a bhfuil leibhéil éagsúla litearthachta digití acu. Cumhdaítear eintitis RMD ar comhlachtaí earnála poiblí iad cheana le Treoir (AE) 2016/2102 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([18]). Tá sé tábhachtach go ndéanfadh eintitis RMD ar comhlachtaí príobháideacha iad a ndícheall na caighdeáin inrochtaineachta chéanna a leanúint a mhéid is féidir agus is indéanta.

(19) Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú go bhfuil an t-eolas agus na scileanna is gá ag na daoine nádúrtha atá i gceannas ar RMD i réimse an réitigh mhalartaigh nó bhreithiúnaigh ar dhíospóidí tomhaltóirí, chomh maith le tuiscint ghinearálta ar an dlí. Chuige sin, ba cheart do na Ballstáit a áirithiú freisin go gcuirfidh eintitis RMD, i gcás inar gá, oiliúint ar fáil do na daoine nádúrtha atá i gceannas ar RMD. Ba cheart an oiliúint sin a chur in oiriúint don leibhéal iarbhír saineolais agus don leibhéal riachtanach saineolais atá ag na daoine nádúrtha atá i gceannas ar RMD.

(20) Chun an ceanglas maidir le gearáin agus na doiciméid tacaíochta riachtanacha a chur isteach ar líne ar bhealach inrianaithe a chomhlíonadh, ba cheart é a bheith de cheangal ar eintitis RMD a admháil ar a laghad go bhfuarthas iad ar mheán marthanach agus modhanna a sholáthar chun gearáin den sórt sin a shainaithint i gcumarsáidí ina diaidh sin.

([18]) Treoir (AE) 2016/2102 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 26 Deireadh Fómhair 2016 maidir le hinrochtaineacht shuíomhanna gréasáin agus fheidhmchláir mhóibíleacha chomhlachtaí na hearnála poiblí (IO L 327, 2.12.2016, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Is féidir le dul chun cinn teicneolaíoch rannchuidiú le huathoibriú réitigh díospóidí, rud a d'fhágfadh go bhféadfaí torthaí níos tapúla agus níos comhsheasmhaí a bhaint amach. Is féidir rioscaí áirithe claontachta agus doiléireachta a bheith ag baint le modhanna uathoibrithe a úsáidtear chun cuidiú le RMD toradh a bhaint amach. Dá bhrí sin, ba cheart úsáid modhanna uathoibrithe den sórt sin sa phróiseas cinnteoireachta a bheith go hiomlán trédhearcach agus ba cheart na páirtithe a chur ar an eolas roimh ré faoina n-úsáid. Thairis sin, ba cheart do na páirtithe i nós imeachta RMD a úsáideann modhanna uathoibrithe sa phróiseas cinnteoireachta a bheith in ann a iarraidh go ndéanfadh duine nádúrtha ón eintiteas RMD athbhreithniú ar thoradh an nós imeachta sin. Tá an duine nádúrtha sin le ceanglais Threoir 2013/11/AE a chomhlíonadh ó thaobh an tsaineolais, an neamhspleáchais agus na neamhchlaontachta is gá de. Ba cheart an próiseas cinnteoireachta a thuiscint mar ghníomhaíochtaí a bhfuil tionchar acu ar na cinntí maidir le déileáil nó gan déileáil leis an díospóid agus ar na cinntí a bhaineann le toradh na díospóide, agus ba cheart a thuiscint nach n-áirítear leis cúraimí atá de chineál riaracháin nó teicniúil amháin.

(22) I gcásanna éagsúla, mar shampla ollchealuithe eitiltí le linn phaindéim COVID-19, bhí nósanna imeachta RMD ina sásra tábhachtach chun déileáil leis an líon méadaithe saincheisteanna tomhaltóirí. Dá bhrí sin, ba cheart do na Ballstáit cead a thabhairt d'eintitis RMD cásanna a chuachadh chun torthaí RMD a dhéanamh comhsheasmhach do thomhaltóirí atá faoi réir na gcleachtas neamhdhleathach céanna agus chun iad a dhéanamh níos costéifeachtúla d'eintitis RMD agus trádálaithe, mar shampla i gcás ina bhfuil réiteach díospóidí níos tapúla nó níos comhleanúnaí mar thoradh ar chuachadh. Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú go gcuirfear tomhaltóirí ar an eolas faoin gcuachadh sin ionas go bhfuil siad in ann a chinneadh an mian leo a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD lena mbaineann cuachadh. Ba cheart an fhéidearthacht a bheith ag na Ballstáit freisin coinníollacha breise a leagan síos do chuachadh cásanna. Mar shampla, ba cheart do na Ballstáit a bheith in ann foráil a dhéanamh go bhfuil an fhéidearthacht ag tomhaltóirí agóid a dhéanamh i gcoinne chuachadh a gcásanna nó nach mór do thomhaltóirí a dtoiliú sainráite a thabhairt le cuachtadh. Ba cheart cead a bheith ag na Ballstáit a chinneadh freisin cé acu, i gcásanna agóide nó in éagmais toiliú sainráite, a leanfaí leis an nós imeachta RMD gan chuachadh nó a chuirfí deireadh leis. D'fhéadfaí a áireamh ar choinníollacha breise ceanglais maidir le leibhéal sonraithe cosúlachta idir na cásanna atá le cuachadh. I ndáil leis sin, ba cheart an fhéidearthacht a bheith ag na Ballstáit rialacha a leagan síos maidir le conas cásanna comhchosúla a shainaithint chun iad a chuachadh. Tá sé tábhachtach a shoiléiriú go bhfuil feidhm freisin maidir le cuachadh cásanna ag an gceanglas atá ar na daoine nádúrtha atá i gceannas ar RMD an t-eolas agus na scileanna is gá a bheith acu i réimse an réitigh mhalartaigh nó bhreithiúnaigh ar dhíospóidí tomhaltóirí a leagtar amach i dTreoir 2013/11/AE, arna leasú leis an Treoir seo.

(23) Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú nach ndiúltóidh eintitis RMD déileáil le díospóidí i gcás inar thug trádálaithe rialacha díréireacha isteach ina gcórais inmheánacha um láimhseáil gearán, ar córais iad nach mór a leanúint sular féidir gearán a tharchur chuig eintiteas RMD. Mar shampla, in earnálacha áirithe den mhargadh, bíonn ualaí míchuí ar roinnt tomhaltóirí amhail céimeanna éigeantacha iomadúla agus gearán á láimhseáil, nó bíonn an oibleagáid orthu a chruthú go ndeachaigh siad i dteagmháil le cuid shonrach de sheirbhís iardhíola an trádálaí.

(24) Faoi Threoir 2013/11/AE, tá na Ballstáit in ann reachtaíocht náisiúnta a thabhairt isteach chun rannpháirtíocht trádálaithe in RMD a dhéanamh éigeantach in earnálacha a mheasann siad a bheith iomchuí, chomh maith le reachtaíocht earnáilsonrach de chuid an Aontais lena bhforáiltear do rannpháirtíocht éigeantach na dtrádálaithe in RMD. I gcás ar bith, ba cheart do na Ballstáit a áirithiú, a luaithe a chinnfidh eintiteas RMD inniúil gearán tomhaltóra a mheas i gcomhréir lena rialacha nós imeachta, go rachaidh an t-eintiteas RMD sin i dteagmháil leis an trádálaí lena mbaineann agus go n-iarrfaidh sé ar an trádálaí lena mbaineann a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD, gan beann ar cé acu atá nó nach bhfuil rannpháirtíocht an trádálaí éigeantach. Chun rannpháirtíocht trádálaithe i nósanna imeachta RMD a spreagadh agus chun nósanna imeachta RMD cuí tapa a áirithiú, ba cheart é a bheith de cheangal ar thrádálaithe atá bunaithe san Aontas freagra a thabhairt laistigh de thréimhse shonrach ar fhiosruithe arna ndéanamh ag eintitis RMD i dtaobh an gcomhaontaíonn siad a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD atá beartaithe. Maidir leis an dualgas freagra a thabhairt, is é is aidhm dó sin páirt a thabhairt do thrádálaithe sa nós imeachta RMD agus a áirithiú go mbeidh a fhios ag eintitis RMD agus ag tomhaltóirí cé acu a bheidh nó nach mbeidh an trádálaí rannpháirteach sa nós imeachta RMD i gcás áirithe. Mar sin féin, níor cheart freagra trádálaí a bheith ag teastáil i gcás ina bhforáiltear leis an dlí is infheidhme do rannpháirtíocht éigeantach an trádálaí sa nós imeachta RMD nó i gcás ina bhfuil oibleagáid chonarthach ar an trádálaí a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD. Ní dochar an méid sin d'aon rialacha nós imeachta lena gceadaítear d'eintitis RMD an cás a dhúnadh nuair nach bhfuil an trádálaí rannpháirteach sa nós imeachta RMD sin laistigh de na tréimhsí ama a leagtar síos leis an Treoir seo. Ar an gcaoi chéanna, níor cheart freagra an trádálaí a bheith ag teastáil i gcás ina bhfuil an t-eintiteas RMD i dteideal teacht ar thoradh fiú i gcás nach bhfuil an trádálaí rannpháirteach sa nós imeachta RMD.

(25) Níor cheart, i bprionsabal, tréimhse níos faide ná 20 lá oibre a bheith ag an trádálaí chun an t-eintiteas RMD a chur ar an eolas faoi cé acu atá nó nach bhfuil sé ar intinn aige a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD. Mar sin féin, i gcás díospóidí casta nó in imthosca eisceachtúla, ba cheart don eintiteas RMD a bheith i dteideal síneadh a chur leis an tréimhse sin chun deis a thabhairt don trádálaí anailís chríochnúil a dhéanamh ar an díospóid agus chun a chinneadh an mbeidh sé rannpháirteach sa nós imeachta RMD. I gcás ar bith, níor cheart an tréimhse a bheith níos faide ná 30 lá oibre. Ba cheart an tomhaltóir a chur ar an eolas faoin síneadh a chuirtear leis an tréimhse sin, i gcás inarb infheidhme. Má mhainníonn trádálaí freagra a thabhairt don eintiteas RMD laistigh den tréimhse a leagtar síos, ba cheart an ceart a bheith ag an eintiteas RMD sin mainneachtain an trádálaí freagra a thabhairt a mheas mar dhiúltú a bheith rannpháirteach ann agus an cás a dhúnadh. Ba cheart don eintiteas RMD an tomhaltóir a chur ar an eolas dá réir sin.

(26) Chun ceanglais faisnéise agus tuairiscithe a laghdú agus chun costais a shábháil d'eintitis RMD agus d'údaráis inniúla náisiúnta, ba cheart ceanglais tuairiscithe agus faisnéise a shimpliú agus ba cheart méid na faisnéise a sholáthraíonn eintitis RMD do na húdaráis inniúla a laghdú. Mar shampla, ba cheart d'eintitis RMD a dtuarascálacha ar ghníomhaíochtaí a chur ar fáil go poiblí gach 2 bhliain ar a laghad, seachas gach bliain. Mar sin féin, ba cheart cead a bheith ag na Ballstáit tréimhsí tuairiscithe níos giorra a leagan síos, mar shampla tréimhsí tuairiscithe bliana. Ba cheart an fhéidearthacht a bheith ag eintitis RMD freisin na tuarascálacha sin ar ghníomhaíochta a chur in iúl do na húdaráis inniúla ábhartha chun oibleagáidí tuairiscithe eile faoi Threoir 2013/11/AE a chomhlíonadh ar choinníoll go n-áireofar iontu gach gné faisnéise is gá i leith na n-oibleagáidí sin.

(27) B'fhearr nósanna imeachta RMD a bheith saor in aisce don tomhaltóir. I gcás ina gcuirtear costais i bhfeidhm, níor cheart dóibh dul thar tháille ainmniúil. Thairis sin, chun inrochtaineacht agus tarraingteacht nósanna imeachta RMD do thomhaltóirí a mhéadú, ba cheart do na Ballstáit eintitis RMD a spreagadh chun an táille ainmniúil a íocadh a aisíoc le tomhaltóirí i gcás ina bhfuil údar le gearán agus a mhéid atá. Tá sé tábhachtach a shoiléiriú gurb iad na Ballstáit, seachas daoine eile, mar shampla an páirtí eile sa nós imeachta RMD, a dhéanfaidh aisíocaíochtaí den sórt sin, agus prionsabail na coimhdeachta agus na comhréireachta á gcomhlíonadh go hiomlán acu.

(28) Chun ualach oibre na n-eintiteas RMD a laghdú go héifeachtúil agus chun níos mó ama a thabhairt dóibh a dtuarascálacha a chur faoi bhráid na n-údarás inniúil, ba cheart síneadh cúpla mí a chur leis an spriocdháta do thíolacadh na tuarascála 4 bliana a cheanglaítear faoi Threoir 2013/11/AE.

(29) I roinnt mhaith Ballstát, níl tomhaltóirí ar an eolas go leordhóthanach go fóill gur ann d'eintitis RMD ná faoi na seirbhísí a chuireann siad ar fáil. Chun cur le feasacht tomhaltóirí faoi eintitis RMD agus faoi na trádálaithe atá rannpháirteach i nósanna imeachta RMD, ba cheart do thrádálaithe faisnéis RMD a sholáthar ar bhealach soiléir, feiceálach, sothuigthe agus atá inrochtana go héasca. I gcás ina bhfuil suíomh gréasáin ag an trádálaí, ba cheart dó an fhaisnéis a chur i láthair ar an suíomh gréasáin sin. Ba cheart do thrádálaithe an fhaisnéis sin a sholáthar freisin ina dtéarmaí agus coinníollacha ginearálta.

(30) Ba cheart deireadh a chur leis an oibleagáid atá ar an trádálaí cheana a shonrú, i gcás nach bhféadfaí díospóid tar éis gearán ó thomhaltóir a réiteach, cé acu atá nó nach bhfuil sé ar intinn ag an trádálaí úsáid a bhaint as na heintitis RMD ábhartha chun an díospóid sin a réiteach, toisc go gcumhdaítear í leis an oibleagáid ar an trádálaí an t-eintiteas RMD a chur ar an eolas faoi cé acu atá nó nach bhfuil sé ar intinn ag an trádálaí sin a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD.

(31) Tá ríthábhacht le comhar gasta idir na comhlachtaí éagsúla a bhfuil baint acu le cearta tomhaltóirí a fhorfheidhmiú chun comhsheasmhacht fhoriomlán agus comhleanúnachas foriomlán an chórais forfheidhmiúcháin maidir le cearta tomhaltóirí a áirithiú. Ba cheart a áireamh i gcomhar idir eintitis RMD agus údaráis náisiúnta a bhfuil sé de chúram orthu gníomhartha dlí an Aontais maidir le cosaint tomhaltóirí a fhorfheidhmiú malartú frithpháirteach faisnéise maidir le cleachtais in earnálacha sonracha gnó a bhfuil gearáin taiscthe arís agus arís eile ag tomhaltóirí ina leith, amhail cleachtais nó téarmaí tráchtála éagóracha. Tá sé tábhachtach a shoiléiriú, toisc nach bhfuil eintitis RMD inniúil chun cinneadh a dhéanamh an cleachtas tráchtála éagórach é cleachtas a dtugtar tuairisc air i ngearán ó thomhaltóirí, nach féidir baint a bheith ag malartú faisnéise den sórt sin ach le cleachtais agus téarmaí tráchtála a d'fhéadfadh a bheith éagórach.

(32) Chun a áirithiú go bhfeidhmeoidh eintitis RMD go cuí agus go héifeachtach, ba cheart do na húdaráis inniúla seiceálacha a dhéanamh ar fheidhmiú agus gníomhaíochtaí na n-eintiteas sin, ar seiceálacha iad a bhfuil gá leo chun faireachán a dhéanamh ar chomhlíonadh cheanglais Threoir 2013/11/AE de réir mar is iomchuí agus nuair is iomchuí, mar shampla nuair a fhaigheann siad gearáin a bhfuil údar cuí leo ó pháirtithe i nósanna imeachta RMD, ar gearáin iad a thugann le fios nár chomhlíon eintiteas RMD ceanglais Threoir 2013/11/AE go córasach.

(33) Chun cúnamh éifeachtach a sholáthar do thomhaltóirí agus do thrádálaithe i ndíospóidí trasteorann, is gá a áirithiú go n-ainmneoidh na Ballstáit pointí teagmhála RMD a bheidh freagrach as cúraimí atá sainithe go soiléir. Is maith atá Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí ('ECCanna') in ann na cúraimí sin a dhéanamh, toisc go bhfuil speisialtóireacht acu a mhéid a bhaineann le cúnamh a thabhairt do thomhaltóirí a bhfuil fadhbanna acu maidir lena gceannacháin trasteorann, ach ba cheart do na Ballstáit a bheith in ann comhlachtaí eile a bhfuil saineolas ábhartha acu a roghnú freisin. Ba cheart na pointí teagmhála ainmnithe RMD sin a chur in iúl don Choimisiún agus ba cheart dóibh a bheith mar chuid den líonra atá le cruthú ag an gCoimisiún.

(34) Chun a áirithiú go mbeidh eintitis RMD, údaráis inniúla agus pointí teagmhála RMD in ann a gcúraimí a chomhlíonadh go héifeachtúil, go háirithe na cúraimí a thugtar isteach leis an Treoir leasaitheach seo, ba cheart acmhainní leordhóthanacha daonna, ábhartha agus airgeadais a bheith ar fáil dóibh. Ba cheart do na Ballstáit a bheith fós in ann na foirmeacha iomchuí cistiúcháin a chinneadh chun na críche sin.

(35) Ar chúiseanna éifeachtúlachta agus éifeachtachta, aisghaireadh Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 le Rialachán (AE) 2024/3228 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle ([19]) agus cuireadh deireadh leis an gClár Eorpach um Réiteach Díospóidí ar Líne, arna bhunú de bhun Rialachán (AE) Uimh. 524/2013. Sna himthosca sin, ba cheart do phointí teagmhála RMD cúraimí ábhartha na bpointí teagmhála faoi Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 a ghlacadh ar láimh. Is é atá i gceist leis na cúraimí sin, *inter alia* agus arna iarraidh sin, faisnéis a sholáthar do pháirtithe a bhfuil baint acu le díospóid agus cumarsáid idir na páirtithe sin agus an t-eintiteas RMD inniúil a éascú.

(36) Chun cothroime nós imeachta a áirithiú, ba cheart do thomhaltóirí atá i mbun díospóidí trasteorann dul i dteagmháil leis an bpointe teagmhála RMD ina n-áit chónaithe, rud a dhíspreagfadh rogha roghnaitheach pointí teagmhála RMD bunaithe ar a n-áisiúlacht nó sa tsúil go mbainfí toradh níos buntáistí amach.

(37) Ba cheart do phointí teagmhála RMD cúnamh a sholáthar, arna iarraidh sin, do thomhaltóirí a bhfuil sé ar intinn acu díospóid trasteorann a chur faoi bhráid eintiteas RMD. Ba cheart a gcúraimí a theorannú do thacaíocht agus treoir a thairiscint agus níor cheart é a bheith mar chuid dá gcúraimí gearáin a chur isteach thar ceann tomhaltóirí ná ionadaíocht a dhéanamh orthu sa díospóid. Leis an gcúnamh a sholáthraítear, ba cheart cumarsáid idir na páirtithe agus an t-eintiteas RMD a éascú. D'fhéadfaí a áireamh ar chúnamh den sórt sin an t-eintiteas RMD inniúil a shainaithint, faisnéis a sholáthar maidir le rialacha nós imeachta agus cuidiú le doiciméadacht ábhartha a ullmhú agus a tharchur. D'fhéadfaí a bheith i gceist le cúnamh den sórt sin freisin, i gcás inarb iomchuí, torthaí an mheaisínaistriúcháin ar fhaisnéis, ar dhoiciméid nó ar rialacha nós imeachta a sholáthar. D'fhéadfadh pointí teagmhála RMD faisnéis ghinearálta a sholáthar freisin maidir le cearta tomhaltóirí faoi dhlí an Aontais agus faoin dlí náisiúnta, agus na páirtithe a chur ar an eolas faoi mhodhanna sásaimh eile atá ar fáil i gcás nach féidir díospóid a réiteach trí RMD. Ba cheart do thomhaltóirí agus trádálaithe a bheith in ann cúnamh a lorg ón bpointe teagmhála RMD ina mBallstát cónaithe nó ina mBallstát bunaíochta. Agus cineál comhchuibhithe íosta Threoir 2013/11/AE á chur san áireamh, ba cheart an fhéidearthacht a bheith ag na Ballstáit ligean do phointí teagmhála RMD cúnamh a sholáthar do thomhaltóirí agus do thrádálaithe agus rochtain á fáil acu ar eintitis RMD maidir le díospóidí intíre freisin. D'fhéadfaí a áireamh ar chúnamh leathnaithe den sórt sin cúnamh a sholáthar do thomhaltóirí leochaileacha, amhail tomhaltóirí nach bhfuil aon rochtain acu ar theicneolaíochtaí digiteacha nó nach bhfuil ach rochtain theoranta acu orthu.

(38) D'ainneoin go bhfuil nósanna imeachta RMD in ainm a bheith simplí, uaireannta faigheann tomhaltóirí cuidiú óna rogha tríú páirtí, amhail eagraíochtaí tomhaltóirí nó gnólachtaí a chuireann bainistiú éileamh ar fáil le linn nósanna imeachta RMD. D'fhéadfaí a áireamh ar chúnamh den sórt sin cuidiú le tomhaltóirí agus iarrataí agus doiciméid eile á gcur isteach acu, comhairle a thabhairt dóibh maidir leis na héilimh a d'fhéadfaí a dhéanamh, an próiseas foriomlán a leanúint agus ligean do pháirtithe teacht ar réiteach cairdiúil. Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú go ndéanfaidh na soláthraithe a sholáthraíonn cúnamh den sórt sin ar bhealach iomlán trédhearcach é, go háirithe maidir leis na rialacha nós imeachta agus na costais a bhaineann leis chomh maith leis na táillí a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil le haghaidh an chúnaimh. Ba cheart cúnamh den sórt sin a sholáthar do thomhaltóirí de mheon macánta.

(39) Tá Treoir 2013/11/AE le leanúint d'fheidhm a bheith aici maidir le díospóidí idir tomhaltóirí agus trádálaithe amháin. Ní thagann díospóidí idir trádálaithe faoi raon feidhme na Treorach sin. Mar sin féin, is féidir leis na Ballstáit, i gcomhréir le dlí an Aontais, rochtain ar nósanna imeachta RMD a éascú do dhaoine féinfhostaithe nó do mhicrifhiontair ionas go mbeidh an fhéidearthacht ag na gnólachtaí sin tairbhe a bhaint as córais RMD atá neamhspleách, neamhchlaonta, trédhearcach, éifeachtach, tapa agus cothrom.

(40) Chun a áirithiú go mbeidh tomhaltóirí in ann eintiteas RMD oiriúnach a aimsiú go héasca, go háirithe i gcomhthéacs trasteorann, ba cheart don Choimisiún uirlis idirghníomhach dhigiteach sholáimhsithe a fhorbairt, a chur chun cinn agus a choinneáil ar bun lena soláthraítear faisnéis maidir le sásamh tomhaltóirí, lena n-áirítear faisnéis maidir le RMD a úsáid i gcomhthéacs trasteorann, chomh maith le naisc chuig faisnéis maidir le cearta tomhaltóirí. Is é an aidhm ba cheart a bheith ag an uirlis sin cabhrú le tomhaltóirí réitigh sásaimh iomchuí le haghaidh a gcáis shonraigh a thuiscint agus an ghníomhaíocht iomchuí a dhéanamh. Is é ba cheart a bheith inti naisc dhíreacha chuig foirm ghearáin na n-eintiteas RMD, i gcás ina bhfuil siad ar fáil, agus feidhm mheaisínaistriúcháin le haghaidh eintitis RMD agus pointí teagmhála RMD. Ina theannta sin, ba cheart an liosta de na pointí teagmhála RMD a dtugtar fógra ina leith don Choimisiún a óstáil san uirlis sin. Cé go bhfuil sé d'oibleagáid ar an gCoimisiún cheana féin liosta na n-eintiteas RMD a fhoilsiú ar bhonn rialta ar a shuíomh gréasáin, ba cheart feidhmeanna breise na huirlise, amhail naisc dhíreacha chuig na foirmeacha gearáin agus an fheidhm mheaisínaistriúcháin, a bheith ar fáil a luaithe is féidir agus tráth nach déanaí ná an 20 Aibreán 2026.

(41) Ba cheart, dá bhrí sin, Treoir 2013/11/AE a leasú dá réir sin.

([19]) Rialachán (AE) 2024/3228 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 19 Nollaig 2024 lena n-aisghairtear Rialachán (AE) Uimh. 524/2013, agus lena leasaítear Rialacháin (AE) 2017/2394 agus (AE) 2018/1724 a mhéid a bhaineann le deireadh a chur leis an gClár Eorpach um Réiteach Díospóidí ar Líne (IO L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Tar éis aisghairm Rialachán (AE) Uimh. 524/2013, is gá Treoracha (AE) 2015/2302, (AE) 2019/2161 ([20]) agus (AE) 2020/1828 ([21]) ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle a leasú,

TAR ÉIS AN TREOIR SEO A GHLACADH:

Airteagal 1

Leasuithe ar Threoir 2013/11/AE

Leasaítear Treoir 2013/11/AE mar a leanas:

(1) in Airteagal 2, cuirtear an méid seo a leanas in ionad mhír 1:

'1. Tá feidhm ag an Treoir seo maidir le nósanna imeachta chun díospóidí intíre, díospóidí trasteorann agus díospóidí trádálaithe tríú tír idir tomhaltóir a bhfuil cónaí air nó uirthi san Aontas agus trádálaí a réiteach lasmuigh den chúirt trí idirghabháil eintitis RMD arb eintiteas é a mholann nó a fhorchuireann réiteach nó a thugann na páirtithe le chéile d'fhonn réiteach cairdiúil a éascú i gcás inar tugadh conradh díolacháin nó conradh seirbhíse, lena n-áirítear conradh maidir le hábhar digiteach nó seirbhísí digiteacha a sholáthar, i gcrích idir tomhaltóir agus trádálaí ina n-íocann an tomhaltóir an praghas, nó ina ngeallann an tomhaltóir an praghas a íoc, agus ina dtagann díospóid chun cinn a bhaineann le hoibleagáidí conarthacha, lena n-áirítear oibleagáidí a eascraíonn as an gcéim réamhchonarthach.

Tá feidhm ag an Treoir seo freisin i gcás ina soláthraíonn trádálaí ábhar digiteach nach soláthraítear ar mheán inláimhsithe nó seirbhís dhigiteach don tomhaltóir, nó i gcás ina ngeallann an trádálaí an méid sin a sholáthar, agus ina soláthraíonn an tomhaltóir sonraí pearsanta don trádálaí, nó ina ngeallann an tomhaltóir an méid sin a sholáthar.

Níl feidhm ag an Treoir seo maidir le cásanna a thagann faoi na heisceachtaí dá bhforáiltear in Airteagal 3(1a) de Threoir 2011/83/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (*).

(*) Treoir 2011/83/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 25 Deireadh Fómhair 2011 maidir le cearta tomhaltóirí, lena leasaítear Treoir 93/13/CEE ón gComhairle agus Treoir 1999/44/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle agus lena n-aisghairtear Treoir 85/577/CEE ón gComhairle agus Treoir 97/7/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (IO L 304, 22.11.2011, lch. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).';

(2) in Airteagal 4(1), cuirtear an méid seo a leanas in ionad phointí (c), (d), (e) agus (f):

'(c) ciallaíonn "conradh díolacháin" aon chonradh faoina ndéanann an trádálaí úinéireacht earraí a aistriú chuig an tomhaltóir, nó faoina ngeallann an trádálaí an méid sin a dhéanamh, lena n-áirítear aon chonradh a bhfuil idir earraí agus seirbhísí mar ábhar aige;

(ca) ciallaíonn "earraí" earraí mar a shainmhínítear in Airteagal 2, pointe (5), de Threoir (AE) 2019/771 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (*);

(cb) ciallaíonn "ábhar digiteach" ábhar digiteach mar a shainmhínítear in Airteagal 2, pointe (1), de Threoir (AE) 2019/770 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (**);

(d) ciallaíonn "conradh seirbhíse" aon chonradh seachas conradh díolacháin faoina soláthraíonn an trádálaí seirbhís, lena n-áirítear seirbhís dhigiteach, don tomhaltóir nó faoina ngeallann an trádálaí an méid sin a sholáthar;

(da) ciallaíonn "seirbhís dhigiteach" seirbhís dhigiteach mar a shainmhínítear in Airteagal 2, pointe (2), de Threoir (AE) 2019/770;

(e) ciallaíonn "díospóid intíre" díospóid idir tomhaltóir agus trádálaí, a bhaineann le hoibleagáidí conarthacha, dá dtagraítear in Airteagal 2(1), i gcás ina bhfuil cónaí ar an tomhaltóir sin, tráth a n-ordaíonn an tomhaltóir na hearraí nó na seirbhísí, sa Bhallstát céanna leis an mBallstát ina bhfuil an trádálaí bunaithe;

([20]) 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, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Treoir (AE) 2020/1828 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 25 Samhain 2020 maidir le caingne ionadaíocha chun comhleasanna tomhaltóirí a chosaint agus lena n-aisghairtear Treoir 2009/22/CE (IO L 409, 4.12.2020, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

(f) ciallaíonn “díospóid trasteorann” díospóid idir tomhaltóir agus trádálaí, a bhaineann le hoibleagáidí conarthacha, dá dtagraítear in Airteagal 2(1), i gcás ina bhfuil cónaí ar an tomhaltóir sin, tráth a n-ordaíonn an tomhaltóir na hearraí nó na seirbhísí, i mBallstát nach é an Ballstát é ina bhfuil an trádálaí bunaithe;

(fa) ciallaíonn “díospóid trádálaí tríú tír” díospóid idir tomhaltóir agus trádálaí, a bhaineann le hoibleagáidí conarthacha, dá dtagraítear in Airteagal 2(1), i gcás ina bhfuil cónaí ar an tomhaltóir sin, tráth a n-ordaíonn an tomhaltóir na hearraí nó na seirbhísí, i mBallstát agus ina bhfuil an trádálaí bunaithe lasmuigh den Aontas agus ina ndíríonn sé a ghníomhaíochtaí ar an mBallstát sin, de réir bhrí Airteagal 6(1), pointe (b), de Rialachán (CE) Uimh. 593/2008 nó Airteagal 17(1), pointe (c), de Rialachán (AE) Uimh. 1215/2012 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (***);

(*) Treoir (AE) 2019/771 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 20 Bealtaine 2019 maidir le gnéithe áirithe a bhaineann le conarthaí i ndáil le díolacháin earraí, lena leasaítear Rialachán (AE) 2017/2394 agus Treoir 2009/22/CE, agus lena n-aisghairtear Treoir 1999/44/CE (IO L 136, 22.5.2019, lch. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Treoir (AE) 2019/770 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 20 Bealtaine 2019 maidir le gnéithe áirithe a bhaineann le conarthaí chun ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha a sholáthar (IO L 136, 22.5.2019, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Rialachán (AE) Uimh. 1215/2012 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 12 Nollaig 2012 maidir le dlínse agus le haithint agus forghníomhú breithiúnas in ábhair shibhialta agus tráchtála (IO L 351, 20.12.2012, lch. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).’;

(3) i gCaibidil I, cuirtear an t-airteagal seo a leanas isteach:

‘*Airteagal 4a*

Beidh bearta i bhfeidhm ag na Ballstáit chun rannpháirtíocht trádálaithe agus tomhaltóirí i nósanna imeachta RMD a chur chun cinn.’;

(4) leasaítear Airteagal 5 mar a leanas:

(a) cuirtear an mhír seo a leanas isteach:

‘1a. Éascóidh na Ballstáit freisin an rochtain do thomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu ina gcríoch faoi seach ar nósanna imeachta RMD chun díospóidí trádálaithe tríú tír a chumhdaítear leis an Treoir seo a réiteach agus áiritheoidh na Ballstáit freisin gur féidir na díospóidí sin a chur faoi bhráid eintiteas RMD a chomhlíonann na ceanglais a leagtar amach sa Treoir seo, tar éis iarraidh chomhpháirteach ón tomhaltóir agus ón trádálaí tríú tír.

Féadfaidh na Ballstáit a chur de choinníoll ar an rochtain ar nósanna imeachta RMD chun díospóidí trádálaithe tríú tír a réiteach go gcomhaontóidh na páirtithe leis an díospóid sin a réiteach ar bhonn an dlí is infheidhme sa Bhallstát ina bhfuil an t-eintiteas RMD bunaithe agus ina bhfuil a áit chónaithe nó a háit chónaithe ag an tomhaltóir lena mbaineann agus ar thiomantas an trádálaí a bheith faoi cheangal ag rialacha nós imeachta RMD, lena n-áirítear táillí athfhillteacha, i gcás inarb infheidhme. Féadfaidh na Ballstáit coinníollacha breise a leagan amach, lena n-áirithítear nach gcuirfear isteach go mór ar oibriú éifeachtach na n-eintiteas RMD má dhéileáiltear leis na díospóidí sin.

Maidir le comhaontú an trádálaí agus an tomhaltóra maidir leis an dlí is infheidhme faoin dara fomhír, ní bheidh de thoradh air go mbainfear den tomhaltóir an chosaint a thugtar dó nó di leis na forálacha nach féidir, de bhua dhlí an Bhallstáit ina bhfuil gnáthchónaí air nó uirthi, maolú a dhéanamh orthu trí chomhaontú.’;

(b) cuirtear an méid seo a leanas in ionad mhír 2:

‘2. Áiritheoidh na Ballstáit an méid seo a leanas maidir le heintitis RMD:

(a) go gcoinneoidh siad suíomh gréasáin cothrom le dáta ar bun lena dtugtar rochtain éasca do na páirtithe ar fhaisnéis a bhaineann leis an nós imeachta RMD, agus lena gcuirtear ar chumas na dtomhaltóirí gearáin agus na doiciméid tacaíochta riachtanacha a chur isteach ar líne ar bhealach inrianaithe;

(b) go gcuirfidh siad ar chumas na dtomhaltóirí rogha a dhéanamh maidir le gearáin agus doiciméid tacaíochta eile a chur isteach agus rochtain a fháil ar RMD i bhformáid dhigiteach nó neamhdhigiteach;

(c) i gcás ina dtairgeann siad nósanna imeachta digiteacha RMD, go soláthróidh siad iad trí uirlisí cuimsitheacha atá inrochtana go héasca;

(d) i gcás ina n-úsáidtear modhanna uathoibrithe sa phróiseas cinnteoireachta RMD:

(i) go gcuirfidh siad na páirtithe ar an eolas roimh ré, ar bhealach soiléir, intuigthe agus atá inrochtana go héasca, maidir lena n-úsáid; agus

(ii) go n-áiritheoidh siad go mbeidh sé de cheart ag na páirtithe a iarraidh go ndéanfaidh duine nádúrtha ón eintiteas RMD, ar duine nádúrtha é nó í a chomhlíonann ceanglais Airteagal 6(1), athbhreithniú ar thoradh an nós imeachta RMD;

(e) go gcuirfidh siad na páirtithe ar an eolas faoina gceart a iarraidh go ndéanfaidh duine nádúrtha dá dtagraítear i bpointe (d)(ii) athbhreithniú ar thoradh an nós imeachta RMD;

(f) go bhféadfaidh siad cásanna a chuachadh ar choinníoll:

(i) go gcuirtear an cuachadh in iúl don tomhaltóir lena mbaineann; agus

(ii) go bhfuil dóthain eolais ag na daoine nádúrtha atá i gceannas ar na cásanna cuachta chun déileáil leis an gcás i gcomhréir le hAirteagal 6(1), pointe (a);

(g) go nglacfaidh siad le díospóidí intíre, le díospóidí trasteorann agus, i gcás inarb infheidhme, le díospóidí trádálaithe tríú tír;

(h) go ndéanfaidh siad na bearta is gá chun a áirithiú go gcomhlíonann próiseáil sonraí pearsanta na rialacha maidir le cosaint sonraí pearsanta a leagtar síos i Rialachán (AE) 2016/679 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (*).

Féadfaidh na Ballstáit coinníollacha breise a leagan síos maidir le cuachadh cásanna dá dtagraítear i bpointe (f) den chéad fhomhír.

(*) Rialachán (AE) 2016/679 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 27 Aibreán 2016 maidir le daoine nádúrtha a chosaint i ndáil le sonraí pearsanta a phróiseáil agus maidir le saorghluaiseacht sonraí den sórt sin, agus lena n-aisghairtear Treoir 95/46/CE (An Rialachán Ginearálta maidir le Cosaint Sonraí) (IO L, 119, 4.5.2016, lch. 1 , ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).';

(c) i mír 4, cuirtear an méid seo a leanas in ionad phointe (a):

'(a) ní dhearna an tomhaltóir iarracht teagmháil a dhéanamh leis an trádálaí lena mbaineann chun an gearán a phlé agus, mar chéad chéim, féachaint leis an ábhar a réiteach go díreach leis an trádálaí sin, gan rialacha díréireacha a thabhairt isteach maidir le formáid nó substaint na teagmhála sin;';

(d) cuirtear na míreanna seo a leanas leis:

'8. Áiritheoidh na Ballstáit, i gcás ina gcinneann eintiteas RMD inniúil gearán tomhaltóra a mheas i gcomhréir lena rialacha nós imeachta, go rachaidh an t-eintiteas RMD sin i dteagmháil leis an trádálaí lena mbaineann agus go n-iarrfaidh sé ar an trádálaí lena mbaineann a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD, gan beann ar cé acu atá nó nach bhfuil rannpháirtíocht an trádálaí sin éigeantach.

9. Áiritheoidh na Ballstáit go gcuirfidh na trádálaithe atá bunaithe ar a gcríoch agus a dtéann eintiteas RMD inniúil i dteagmháil leo in iúl don eintiteas RMD sin cé acu a chomhaontaíonn nó nach gcomhaontaíonn siad a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD atá beartaithe. Tabharfaidh an trádálaí freagra don eintiteas RMD laistigh de thréimhse réasúnta, tréimhse nach faide ná 20 lá oibre. I gcás díospóidí casta nó in imthosca eisceachtúla, féadfaidh an t-eintiteas RMD ábhartha síneadh a chur leis an tréimhse sin, tréimhse nach faide ná 30 lá oibre in aon chás. Cuirfidh an t-eintiteas RMD an tomhaltóir ar an eolas faoin síneadh leis an tréimhse, i gcás inarb infheidhme.

I gcás ina mainníonn an trádálaí freagra a thabhairt laistigh den tréimhse a leagtar amach sa chéad fhomhír, féadfaidh an t-eintiteas RMD a thoimhdiú gur dhiúltaigh an trádálaí a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD agus féadfaidh sé an cás a dhúnadh. Cuirfidh an t-eintiteas RMD an tomhaltóir ar an eolas dá réir sin. Leagfar amach sa reachtaíocht náisiúnta iarmhairtí mhainneachtain an trádálaí freagra a thabhairt.

Ní bheidh feidhm ag an dualgas freagra a thabhairt dá dtagraítear sa chéad fhomhír sna cásanna seo a leanas:

(a) i gcás ina bhfuil rannpháirtíocht an trádálaí sa nós imeachta RMD éigeantach;

(b) i gcás inar féidir torthaí RMD a bhaint amach gan toiliú an trádálaí a bheith rannpháirteach sa nós imeachta RMD; nó

(c) i gcás inar thug an trádálaí gealltanas conarthach cheana féin eintitis RMD a úsáid chun díospóidí le tomhaltóirí a réiteach.';

(5) leasaítear Airteagal 6 mar a leanas:

(a) i mír 1, cuirtear an méid seo a leanas in ionad phointe (a):

'(a) go bhfuil an t-eolas agus na scileanna is gá acu i réimse an réitigh mhalartaigh nó bhreithiúnaigh ar dhíospóidí tomhaltóirí, chomh maith le tuiscint ghinearálta ar an dlí agus, i gcás ina bhfuil siad ag déileáil le díospóidí trasteorann, go bhfuil tuiscint ghinearálta acu ar an dlí idirnáisiúnta príobháideach;';

(b) i mír 3, cuirtear an pointe seo a leanas isteach:

'(aa) i gcás ina bhfuil díospóid á láimhseáil ag eintiteas RMD agus i gcás ina bhfuil na daoine nádúrtha atá i gceannas ar réiteach díospóidí á bhfostú ag an trádálaí aonair agus ag an trádálaí aonair amháin nó inarb é an trádálaí aonair agus an trádálaí aonair amháin a íocann iad, ní bheidh rochtain ag an eintiteas RMD ach ar na sonraí a bhaineann go docht leis an gcás agus a sholáthraíonn an trádálaí nó an tomhaltóir go sonrach;';

(c) cuirtear an méid seo a leanas in ionad mhír 6:

'6. Chun críocha mhír 1, pointe (a), den Airteagal seo, áiritheoidh na Ballstáit go gcuirfidh eintitis RMD an oiliúint is gá ar fáil do na daoine nádúrtha atá i gceannas ar RMD. Déanfaidh údaráis inniúla faireachán ar na scéimeanna oiliúna arna mbunú ag eintitis RMD ar bhonn faisnéis a chuirtear in iúl dóibh i gcomhréir le h Airteagal 19(3), pointe (g).';

(6) leasaítear Airteagal 7 mar a leanas:

(a) i mír 1, cuirtear an pointe seo a leanas léi:

'(p) más infheidhme, sonraí teagmhála na n-údarás náisiúnta a fhorfheidhmíonn gníomhartha dlí de chuid an Aontais agus gníomhartha dlí náisiúnta maidir le cleachtais agus téarmaí tráchtála éagóracha.';

(b) leasaítear mír 2 mar a leanas:

(i) cuirtear an méid seo a leanas in ionad na coda réamhráití:

'2. Áiritheoidh na Ballstáit go gcuirfidh eintitis RMD tuarascálacha ar ghníomhaíochtaí ar fáil go poiblí ar a suíomhanna gréasáin gach 2 bhliain ar a laghad. Ina theannta sin, ceanglóidh na Ballstáit ar eintitis RMD na tuarascálacha sin ar ghníomhaíochtaí a sholáthar, arna iarraidh sin, ar mheán marthanach agus ar aon mhodh eile a mheasann eintitis RMD a bheith iomchuí. Áireofar sna tuarascálacha sin an fhaisnéis seo a leanas a bhaineann le díospóidí intíre agus díospóidí trasteorann araon:';

(ii) scriostar pointe (h);

(7) leasaítear Airteagal 13 mar a leanas:

(a) cuirtear an méid seo a leanas in ionad mhír 2:

'2. Déanfar an fhaisnéis dá dtagraítear i mír 1 a sholáthar:

(a) ar shuíomh gréasáin an trádálaí, i gcás inar ann dó, ar bhealach soiléir, feiceálach, intuigthe agus atá inrochtana go héasca;

(b) i dtéarmaí agus coinníollacha ginearálta conarthaí díolacháin nó seirbhíse idir an trádálaí agus tomhaltóir.';

(b) cuirtear an méid seo a leanas in ionad mhír 3:

‘3. Áiritheoidh na Ballstáit, i gcásanna nárbh fhéidir díospóid idir tomhaltóir agus trádálaí atá bunaithe ina gcríocha a réiteach de thoradh gearán a chuir an tomhaltóir go díreach faoi bhráid an trádálaí, go gceanglófar ar an trádálaí an fhaisnéis dá dtagraítear i mír 1 a sholáthar don tomhaltóir.’;

(8) cuirtear an méid seo a leanas in ionad Airteagal 14:

‘*Airteagal 14*

Cúnamh i ndíospóidí trasteorann

1. Áiritheoidh na Ballstáit, maidir le díospóidí trasteorann, go mbeidh tomhaltóirí agus trádálaithe in ann cúnamh a fháil chun a rochtain ar an eintiteas RMD nó ar na heintitis RMD atá inniúil chun déileáil lena ndíospóid trasteorann a éascú.

2. Ainmneoidh gach Ballstát pointe teagmhála RMD atá freagrach as an gcúram dá dtagraítear i mír 1. Tabharfaidh na Ballstáit an fhreagracht as oibriú na bpointí teagmhála RMD dá lárionad a bhaineann le Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, nó, mura féidir é sin a dhéanamh, d’eagraíochtaí tomhaltóirí nó d’aon chomhlacht eile a dhéileálann le cosaint tomhaltóirí.

3. Agus cúnamh á iarraidh acu i ndíospóidí trasteorann, bainfidh tomhaltóirí úsáid as an bpointe teagmhála RMD ina n-áit chónaithe, agus úsáidfidh trádálaithe an pointe teagmhála RMD ina n-áit bhunaíochta.

4. Áiritheoidh na Ballstáit, arna iarraidh sin, go n-éascóidh na pointí teagmhála RMD cumarsáid idir na páirtithe agus an t-eintiteas RMD inniúil. Áireofar in éascú den sórt sin na cúraimí seo a leanas ar a laghad:

(a) cuidiú leis an ngearán a chur isteach agus, i gcás inarb iomchuí, leis an doiciméadacht ábhartha a chur isteach;

(b) tacú leis na páirtithe, i gcás inar gá, trí thorthaí an mheaisínaistriúcháin ar fhaisnéis, ar dhoiciméadacht nó ar rialacha nós imeachta a sholáthar;

(c) faisnéis ghinearálta a sholáthar do na páirtithe maidir le cearta tomhaltóirí ar leibhéal an Aontais agus ar a leibhéal náisiúnta;

(d) míniúcháin a sholáthar do na páirtithe ar na rialacha nós imeachta a chuireann na heintitis RMD shonracha i bhfeidhm;

(e) an tomhaltóir a chur ar an eolas faoi mhodhanna eile sásaimh i gcás nach féidir díospóid a réiteach trí nós imeachta RMD.

5. Féadfaidh na Ballstáit an ceart a thabhairt do phointí teagmhála RMD an cúnamh dá dtagraítear san Airteagal seo a sholáthar do thomhaltóirí agus do thrádálaithe agus rochtain á fáil acu ar eintitis RMD maidir le díospóidí intíre.

6. Ceanglóidh na Ballstáit ar na gníomhaithe uile a chuidíonn le tomhaltóirí i ndíospóidí trasteorann nó intíre faisnéis ábhartha a chur ar fáil, le linn do na gníomhaithe sin a ngníomhaíochtaí a dhéanamh, do thomhaltóirí le trédhearcacht iomlán, lena n-áirítear faisnéis maidir le rialacha nós imeachta agus aon táillí is infheidhme, agus go ndéanfaidh siad amhlaidh de mheon macánta.’;

(9) leasaítear Airteagal 17 mar a leanas:

(a) cuirtear an méid seo a leanas in ionad mhír 2:

‘2. Áireofar sa chomhar dá dtagraítear i mír 1, go háirithe, malartuithe frithpháirteacha faisnéise maidir le cleachtais in earnálacha sonracha gnó ar mhinic gearáin a bheith taiscthe ag tomhaltóirí ina leith, lena n-áirítear cleachtais nó téarmaí tráchtála éagóracha. Áireofar ann freisin measúnú teicniúil agus faisnéis theicniúil arna soláthar ag údaráis náisiúnta d’eintitis RMD i gcás ina bhfuil gá le measúnú nó faisnéis den sórt sin chun díospóidí aonair a láimhseáil agus ina bhfuil an measúnú nó an fhaisnéis ar fáil cheana féin.’;

(b) cuirtear an méid seo a leanas in ionad mhír 3:

'3. Áiritheoidh na Ballstáit go gcomhlíonfaidh an comhar agus na malartuithe frithpháirteacha faisnéise dá dtagraítear i míreanna 1 agus 2 den Airteagal seo na rialacha maidir le cosaint sonraí pearsanta a leagtar síos i Rialachán (AE) 2016/679.';

(10) leasaítear Airteagal 20 mar a leanas:

(a) i mír 1, cuirtear an fhomhír seo a leanas léi:

'Ina theannta sin, déanfaidh na húdaráis inniúla na seiceálacha is gá ar fheidhmiú agus gníomhaíochtaí na n-eintiteas RMD chun faireachán a dhéanamh ar chomhlíonadh cheanglais na Treorach seo.';

(b) i mír 6, cuirtear an méid seo a leanas in ionad na chéad abairte:

'6. Faoin 9 Iúil 2018, agus faoin 1 Samhain gach 4 bliana ina dhiaidh sin, foilseoidh gach údarás inniúil tuarascáil maidir le forbairt agus feidhmiú na n-eintiteas RMD agus cuirfidh sé chuig an gCoimisiún í.';

(c) cuirtear na míreanna seo a leanas leis:

'8. Faoin 20 Aibreán 2026, forbróidh an Coimisiún uirlis idirghníomhach dhigiteach sholáimhsithe lena soláthraítear faisnéis maidir le sásamh do thomhaltóirí, lena n-áirítear faisnéis maidir le RMD a úsáid i gcomhthéacs trasteorann, chomh maith le naisc chuig faisnéis maidir le cearta tomhaltóirí. Beidh liosta na n-eintiteas RMD dá dtagraítear i mír 4 den Airteagal seo, agus liosta na bpointí teagmhála RMD faoinar tugadh fógra faoi Airteagal 24(4), san uirlis sin freisin, agus áireofar inti naisc chuig a suíomhanna gréasáin. Áireofar san uirlis sin freisin feidhm mheaisínaistriúcháin a bheidh ar fáil saor in aisce d'eintitis RMD agus do phointí teagmhála RMD. Cuirfidh an Coimisiún an uirlis chun cinn agus áiritheoidh sé cothabháil theicniúil na huirlise sin.

Moltar do na Ballstáit nasc feiceálach chuig an uirlis dá dtagraítear sa chéad fhomhír a sholáthar ar aon suíomh gréasáin náisiúnta a bhfuil cuspóir comhchosúil aige.

Cuirfidh na húdaráis inniúla na pointí teagmhála RMD agus na heintitis RMD ar an eolas faoin bhfeidhm mheaisínaistriúcháin dá dtagraítear sa chéad fhomhír.

9. Cruthóidh an Coimisiún líonra pointí teagmhála RMD.';

(11) in Airteagal 24, cuirtear an mhír seo a leanas leis:

'4. Faoin 20 Márta 2028, cuirfidh na Ballstáit ainmneacha agus sonraí teagmhála na bpointí teagmhála RMD arna n-ainmniú i gcomhréir le hAirteagal 14(2) in iúl don Choimisiún.'.

Airteagal 2

Leasú ar Threoir (AE) 2015/2302

In Airteagal 7(2) de Threoir (AE) 2015/2302, cuirtear an méid seo a leanas in ionad phointe (g):

'(g) faisnéis maidir leis na nósanna imeachta um láimhseáil gearán intí atá ar fáil agus maidir le sásraí um réiteach malartach díospóidí ("RMD") de bhun Threoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle (*) agus, i gcás inarb infheidhme, maidir leis an eintiteas RMD faoina bhfuil an trádálaí cumhdaithe;

(*) Treoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach malartach díospóidí ar dhíospóidí tomhaltóirí agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22/CE (Treoir maidir le RMD le haghaidh tomhaltóirí) (IO L 165, 18.6.2013, lch. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).'.

Airteagal 3

Leasú ar Threoir (AE) 2019/2161

In Airteagal 5 de Threoir (AE) 2019/2161, cuirtear an méid seo a leanas in ionad phointe (b):

'(b) gearán a chur faoi bhráid lárionad inniúil Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, ag brath ar na páirtithe lena mbaineann.'.

Airteagal 4

Leasú ar Threoir (AE) 2020/1828

In Iarscríbhinn I a ghabhann le Treoir (AE) 2020/1828, scriostar pointe (44).

Airteagal 5

Trasuí

1. Na forálacha is gá chun Airteagail 1 go 4 den Treoir seo a chomhlíonadh, déanfaidh na Ballstáit iad a ghlacadh agus a fhoilsiú faoin 20 Márta 2028. Cuirfidh siad an méid sin in iúl don Choimisiún láithreach.

Cuirfidh siad na forálacha sin i bhfeidhm ón 20 Meán Fómhair 2028..

2. Nuair a ghlacfaidh Ballstáit na forálacha dá dtagraítear i mír 1, beidh tagairt iontu don Treoir seo nó beidh tagairt den sórt sin ag gabháil leo tráth a bhfoilsithe oifigiúil. Leagfaidh na Ballstáit síos an bealach a ndéanfar tagairtí den sórt sin.

3. Déanfaidh na Ballstáit téacs phríomhfhorálacha an dlí náisiúnta a ghlacfaidh siad sa réimse a chumhdaítear leis an Treoir seo a chur in iúl don Choimisiún.

Airteagal 6

Teacht i bhfeidhm

Tiocfaidh an Treoir seo i bhfeidhm an fichiú lá tar éis lá a foilsithe in *Iris Oifigiúil an Aontais Eorpaigh*.

Airteagal 7

Seolaithe

Is chuig na Ballstáit a dhírítear an Treoir seo.

Arna déanamh in Strasbourg, an 16 Nollaig 2025.

Thar ceann Pharlaimint na hEorpa	*Thar ceann na Comhairle*
An tUachtarán	*An tUachtarán*
R. METSOLA	M. BJERRE