



An Bhruiséal, 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Togra le haghaidh

TREOIR Ó PHARLAIMINT NA hEORPA AGUS ÓN gCOMHAIRLE

lena leasaítear Treoir 2013/11/AE maidir le réiteach malartach díospóidí ar dhíospóidí tomhaltóirí, chomh maith le Treoracha (AE) 2015/2302, (AE) 2019/2161 agus (AE) 2020/1828

(Téacs atá ábhartha maidir leis an LEE)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

MEABHRÁN MÍNIÚCHÁIN

1. COMHTHÉACS AN TOGRA

Forais agus cuspóirí an togra

Le Treoir 2013/11/AE¹ maidir le Réiteach Malartach Díospóidí do thomhaltóirí (Treoir RMD) tugtar an deis do thomhaltóirí an Aontais a ndíospóidí a eascraíonn as oibleagáidí conarthacha i gcoinne trádálaithe atá bunaithe san Aontas a réiteach ag baint úsáid as nósanna imeachta ardchaighdeán lasmuigh den chúirt. Is é an príomhchuspóir a áirithiú, i ngach Ballstát, gur féidir rochtain a fháil ar eintitis RMD a chomhlíonann critéir chomhchoiteanna cháilíochta chun díospóidí a réiteach ar fud earnálacha uile an mhargaidh tomhaltóirí go tapa, go cairdiúil agus ar bhealach inacmhainne agus cothrom. Bhí an reachtaíocht sin ríthábhachtach chun ardleibhéal cosanta a sholáthar do thomhaltóirí sa mhargadh inmheánach lena gcuirtear ar chumas tomhaltóirí díospóidí ar luach íseal a réiteach a bhfuil drogall orthu dul chun na cúirte ina leith, mar gheall ar an gcostas agus ar an am a d'fhéadfadh a bheith i gceist leo. I gcás trádálaithe, cuidíonn an Treoir leo dea-cháil a choinneáil, páirt a ghlacadh i nósanna imeachta RMD agus torthaí RMD a chomhlíonadh.

Dréachtaíodh an Treoir breis agus 10 mbliana ó shin, áfach, agus ní dhéantar díospóidí a eascraíonn as treochtaí nua sa mhargadh do thomhaltóirí a phlé rómhaith léi. Go deimhin, tá tomhaltóirí an Aontais ag ceannach i bhfad níos mó ar líne lena n-áirítear ó thrádálaithe neamh-AE. Ar an drochuair, tá sé sin ag tarlú i gcomhthráth le nochtadh méadaithe do chleachtas éagóracha - trí chomhéadain ar líne - lena ndéantar saobhadh nó lena gcuirtear bac ábhartha, bíodh sin d'aon ghnó nó i ndáiríre, ar chumas fhaighteoirí na seirbhíse roghanna nó cinntí uathrialacha agus eolasacha (patrúin dhorcha) a dhéanamh, fógraíocht fholaithé, léirmheasanna bréige, léiriú saofa ar phraghsanna nó easpa faisnéis thábhachtach réamhchonartha. Bíonn tionchar ag na treochtaí sin freisin ar cheannacháin as líne go méid áirithe toisc go mbíonn tionchar níos mó ag margáíocht dhigiteach ar thomhaltóirí a théann i gcion ar dhúil na dtomhaltóirí le haghaidh brandaí agus trádálaithe sonracha. Leis na forbairtí sin, cuirtear muintín tomhaltóirí i margaí digiteacha i mbaol agus tagtar i dtír ar leochaileacht tomhaltóirí. Ciallaíonn sé sin go dteastaíonn nósanna imeachta éifeachtúla ó thomhaltóirí chun díospóidí atá ag éirí níos casta a láimhseáil.

I meastóireacht an Choimisiúin 2023 maidir le cur chun feidhme na Treorach RMD ar fud an Aontais, thángthas ar an gconclúid nach mbaintear dóthain úsáide as RMD, go háirithe RMD trasteorann, in go leor Ballstát mar gheall ar roinnt tosca amhail costais, nósanna imeachta casta, teanga agus an dlí is infheidhme. Níl raon feidhme na Treorach RMD, atá sainithe go cúng, oiriúnach chun raon leathan díospóidí a thagann chun cinn a réiteach, go háirithe i margaí digiteacha. Leis an gcur chuige maidir le comhchuíbhiú íosta a ghlactar sa Treoir RMD, cuireadh ar chumas na mBallstát a gceat RMD féin a chur in oiriúint chun teacht lena gcultúr, lena n-infheistíocht, lena n-acmhainní, lena mbonneagar, lena bhfeasacht, etc. Ina fhianaise sin, d'fhógair an Coimisiún an Pacáiste um Fhorfheidhmiú Tomhaltóirí ina Chlár Oibre reachtach le haghaidh 2023² lena ndéantar foráil maidir leis na tograí ón gCoimisiún

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Féach Ró 8 d'Iarscríbhinn II (REFIT) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_ga

lena mbaineann leasuithe spriocdhírthe ar Treoir RMD agus aisghairm an Rialacháin maidir le Réiteach Díospóidí ar Líne (ODR)³.

Is é is aidhm don togra seo **an cur chuige comhchuibhithe íosta atá ann faoi láthair a choinneáil ar bun** agus é a leasú chun é a dhéanamh níos oiriúnaí do mhargaí nua-aimseartha tomhaltóirí.

Is iad seo a leanas na cuspóirí leis an Treoir athbhreithnithe RMD:

- an creat RMD a dhéanamh oiriúnach do mhargaí digiteacha trí réimse leathan de chearta tomhaltóirí an Aontais a chumhdach a bhféadfadh sé nach ndéanfaí iad a thuairisciú go sainráite i gconarthaí nó a bhaineann le céimeanna réamhchonarthacha;
- feabhas a chur ar úsáid RMD i ndíospóidí trasteorann trí chúnadh níos saincheaptha do thomhaltóirí agus do thrádálaithe;
- nósanna imeachta RMD a shimpliú chun leasa na ngníomhaithe go léir; lena n-áirítear oibleagáidí tuairiscithe na n-eintiteas RMD agus oibleagáidí faisnéise trádálaithe a laghdú agus trádálaithe á spreagadh lena rannpháirtíocht i maíomhanna RMD a mhéadú trí dhualgas chun freagra a thabhairt a thabhairt isteach.

Chun na cuspóirí sin a bhaint amach, cuirtear na gnéithe seo a leanas chun cinn sa togra seo:

- **Raon feidhme an chur i bhfeidhm:** soiléiriú agus leathnú a dhéanamh ar raon feidhme ábhartha agus geografach na Treorach RMD chun an méid seo a leanas a chumhdach:
- gach cineál díospóidí faoi dhlí tomhaltóirí an Aontais (i.e. gan bheith teoranta do na díospóidí a bhaineann le conradh). Is í fadhb leis an Treoir reatha go bhfuil a raon feidhme sainithe go cúng agus, dá bhrí sin, d'fhéadfadh sé go bhfuil díospóidí a bhaineann le céimeanna réamhchonarthacha nó cearta reachtúla eisiata aisti, amhail aistriú ó sholáthraí seirbhíse amháin go soláthraí seirbhíse eile nó bheith cosanta ar gheobhlocáil;
- díospóidí idir tomhaltóirí an Aontais agus trádálaithe neamh-AE a chumhdach (a bheidh ábalta bheith rannpháirteach sna nósanna imeachta RMD ar bhonn deonach, ar an dóigh chéanna le trádálaithe an Aontais).
- **Dualgas freagra a thabhairt:** a cheangal ar thrádálaithe freagra a thabhairt ar fhiosrú faoi eintiteas RMD, an bhfuil sé beartaithe acu bheith páirteach sa phróiseas RMD atá beartaithe nó nach bhfuil (ach gan rannpháirtíocht i bpróisis RMD a fhorchur).
- **Oibleagáidí faisnéise:** deireadh a chur leis an oibleagáid ar thrádálaithe tomhaltóirí a chur ar an eolas faoi eintitis RMD i gcás nach bhfuil sé i gceist acu bheith rannpháirteach.
- **RMD trasteorann:** ról nua tacaíochta a thabhairt do chomhlachtaí ábhartha agus go háirithe do Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí (ECCanna) chun cúnadh agus treoir

³ 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 Réiteach Díospóidí ar Líne le haghaidh tomhaltóirí); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=celex%3A32013R0>

a thabhairt do thomhaltóirí i ndíospóidí trasteorann agus don Choimisiún chun uirlisí digiteacha atá éasca le húsáid a thabhairt isteach chun cuidiú le tomhaltóirí a gcuirtear chuig comhlacht inniúil iad lena ndíospóidí a réiteach.

Sa Teachtaireacht ón gCoimisiún maidir le ‘hlomaíochas fadtéarmach an Aontais Eorpaigh: níos faide ar aghaidh ná 2030’⁴, chuir an Coimisiún i dtábhacht an tábhacht a bhaineann le córas rialála lena n-áirithítear go mbaintear cuspóirí an Aontais amach ar an gcostas is ísle. Dá bhrí sin, tá gealltanús tugtha aige iarracht nua a dhéanamh chun na ceanglais tuairiscithe a chuíchóiriú agus a shimpliú, agus é ina aidhm dheiridh ualaí den sórt sin a laghdú 25 %, gan dochar a dhéanamh do na cuspóirí beartais gaolmhara. Dá bhrí sin, tagann gnéithe athbhreithnithe RMD/ODR faoin bPacáiste um Chuíchóiriú.

Tá ról lárnach ag ceanglais tuairiscithe chun forfheidhmiú ceart na reachtaíochta agus faireachán cuí ar an reachtaíocht a áirithiú. Ar an iomlán, déantar a gcostais a chúiteamh tríd an tairbhe a bhaineann leo, go háirithe maidir le faireachán a dhéanamh ar chomhlíonadh na bpríomhbheart beartais agus comhlíonadh na bpríomhbheart sin a áirithiú. Le ceanglais tuairiscithe, áfach, féadfar ualaí díreireacha a fhorchur ar pháirtithe leasmhara, go háirithe ualaí a dhéanann difear do FBManna agus do mhicreachuideachtaí. Is féidir le carnadh na gceanglas sin le himeacht ama a bheith ina chúis le hoibleagáidí iomarcacha, oibleagáidí dúblála nó oibleagáidí atá imithe i léig, minicíocht agus uainiú neamhéifeachtúil, nó modhanna bailiúcháin neamhleora. Trí chreat RMD a chuíchóiriú tuilleadh ar fud an Aontais, ba cheart go ndéanfaí coigilteas costais a ghiniúint agus go mbeidh ualach riaracháin níos lú ar údaráis inniúla agus ar thrádálaithe RMD leis an tionscadal i gcomhréir le prionsabail REFIT ‘ceann amháin isteach, ceann amháin amach’ agus ba cheart go gcuirfeadh sé freisin le cothrom iomaíochta níos fearr do thrádálaithe an Aontais agus do thrádálaithe neamh-AE.

Dá bhrí sin, tugtar tús áite d’oibleagáidí tuairiscithe a chuíchóiriú agus d’ualach riaracháin a laghdú.

Sa chomhthéacs sin, is é is aidhm don togra seo thionscnaimh a áirítear i sásamh tomhaltóirí a shimpliú tríd an méid seo a leanas a dhéanamh:

- (a) oibleagáidí faisnéise RMD do thrádálaithe a bhaint;
- (b) Bheadh ar eintitis RMD tuarascálacha débhlíantúla ar a ngníomhaíochtaí a sholáthar in ionad tuarascálacha bliantúla d’Údaráis Inniúla RMD agus ní gá dóibh tuairisciú a dhéanamh a thuilleadh maidir lena gcomhar laistigh de líonraí eintiteas RMD a éascaíonn réiteach díospóidí trasteorann, más infheidhme;
- (c) Ní bheidh ar eintitis RMD measúnú a sholáthar a thuilleadh d’údaráis inniúla gach dhá bhliain ar éifeachtacht a gcomhair laistigh de líonraí eintiteas RMD, ar an oiliúint a sholáthraítear dá bhfoireann agus ar mheasúnú ar éifeachtacht an nós imeachta RMD a chuireann t-eintiteas ar fáil agus ar bhealaí féideartha lena fheidhmíocht a fheabhsú.

Comhsheasmhacht le forálacha beartais atá sa réimse beartais cheana

Is treoir nós imeachta í an Treoir RMD lena soláthraítear critéir cháilíochta atá le cur i bhfeidhm ag eintitis RMD ar bhealach comhchosúil ar fud an Aontais agus lena soláthraítear na nósanna imeachta do na Ballstáit chun eintitis den sórt sin a chreidiúnú, faireachán a dhéanamh ar a gcomhlíonadh maidir leis na critéir agus leibhéal éifeachtach trédhearcachta a áirithiú maidir le heintitis den sórt sin a bheith ann agus maidir le feidhmiú na n-eintiteas sin.

⁴ COM (2023) 168

Is é is aidhm do na leasuithe atá beartaithe a áirithiú gur féidir le heintitis RMD déileáil le gach díospóid tomhaltóirí, go háirithe na díospóidí sin a thagann chun cinn ar mhargaí digiteacha, lena n-áirítear oibleagáidí neamhchonarthacha, agus na díospóidí sin a bhaineann le cearta reachtúla seachchonarthacha. Agus raon feidhme na Treorach RMD á shoiléiriú agus á leathnú, méadófar leis na leasuithe a comhsheasmhacht le reachtaíocht tomhaltóirí atá ann cheana trí chead a thabhairt d'eintitis RMD déileáil le raon níos leithne díospóidí a shonraítear ina hiarscríbhinn. Dá bhrí sin, beidh tionchar dearfach ag na feabhsuithe ar chuspóirí a bhaint amach sa réimse beartais.

Tá an togra ina chuid den chéad phacáiste beart chun na ceanglais tuairiscithe a chuíchóiriú freisin. Is céim é sin i bpróiseas leanúnach ina mbreathnaítear go cuimsitheach ar na ceanglais tuairiscithe atá ann cheana, d'fhonn measúnú a dhéanamh ar a n-ábharthacht leanúnach agus iad a dhéanamh níos éifeachtúla. Ní dhéanfar difear leis an gcuíchóiriú a thugtar isteach leis na bearta sin do bhaint amach na gcuspóirí sa réimse beartais. Mar sin féin, téann na costais a choiglítear agus an t-am a infheistítear in oibleagáidí tuairiscithe, nach gcuireann feabhas ar an bpróiseas RMD ar bhealach ar bith, chun tairbhe do na gnólachtaí agus do na heintitis RMD

Comhsheasmhacht le beartais eile de chuid an Aontais

Tá Airteagal 21 den Ghníomh um Sheirbhísí Digiteacha maidir le réiteach díospóidí lasmuigh den chúirt gan dochar don Treoir maidir le RMD (Airteagal 21(9)). Ina theannta sin, rialaítear leis conas is féidir le húsáideoirí seirbhísí idirghabhálacha gearán a dhéanamh faoi chinntí an idirghabhálaí maidir le modhnóireacht ábhair i ndáil le hábhar neamhdhleathach nó díobhálach, lena n-áirítear i gcás ina gcinneann an soláthraí seirbhíse gan gníomhaíocht a dhéanamh i ndiaidh fógra a fháil. Fiú dá mbeadh baint ag ábhar neamhdhleathach dá leithéid nó ábhar nach luíonn seachas sin leis na téarmaí agus na coinníollacha idirghabhálacha le drochchleachtais tráchtála trádálaí tríú páirtí, réiteofar an díospóid de bhun Airteagal 21 DSA idir an t-idirghabhálaí agus an faighteoir lena mbaineann an cinneadh maidir le modhnóireacht ábhair agus tá sí teoranta do na srianta is infheidhme maidir leis an ábhar nó leis an gcuntas atá i gceist. Beidh feidhm ag an Treoir RMD i gcónaí maidir le díospóidí tomhaltóirí leis an trádálaí tríú páirtí a bhaineann go ginearálta le conas airgead a fháil ar ais, conas táirge lochtach a dheisiú, conas stop a chur le conradh a bhí bunaithe ar théarmaí éagóracha, etc. Dá bhrí sin, soláthraítear leis an Treoir RMD modhanna comhlántacha do thomhaltóirí ionas go réiteoidh siad saincheistanna a bhaineann le cleachtais tráchtála neamhdhleathacha an trádálaí agus ní le modhnóireacht ábhair arna déanamh ag an dirghabhálaí.

Faoin gClár um Oiriúnacht agus Feidhmíocht Rialála (REFIT), áirithíonn an Coimisiún go bhfuil a reachtaíocht oiriúnach dá feidhm, go bhfuil sí dírithe ar riachtanais na bpáirtithe leasmhara agus go n-íoslaghdaítear ualaí léi agus a cuspóirí á mbaint amach. Dá bhrí sin, tá na tograí seo mar chuid de chlár REFIT, rud a laghdaíonn castacht na n-ualaí tuairiscithe a eascraíonn as timpeallacht dhlíthiúil an Aontais.

Cé go bhfuil ceanglais tuairiscithe áirithe fíor-riachtanach, ní mór dóibh a bheith chomh héifeachtúil agus is féidir, forluí a sheachaint, ualaí neamhriachtanacha a bhaint agus réitigh dhigiteacha agus idir-inoibritheacha a úsáid a mhéid is féidir.

Ní dhéanfar difear leis an gcuíchóiriú a thugtar isteach leis na leasuithe spriocdhírithé ar an Treoir RMD do bhaint amach cuspóirí sa réimse beartais, ar na cúiseanna seo a leanas:

- Níl faisnéis éigeantach RMD ar shuíomh gréasáin trádálaithe éifeachtach do na trádálaithe sin nach bhfuil sé i gceist acu bheith páirteach i nósanna imeachta RMD

agus nach bhfuil sé d'oibleagáid orthu déanamh amhlaidh i gcomhréir leis an dlí náisiúnta nó le dlí an Aontais. Seachas sin beidh saorchead ag trádálaithe a bhíonn páirteach go gníomhach in RMD, chun an méid sin a chur chun cinn dá gcustaiméirí ar bhealach leordhóthanach.

- Déantar an oibleagáid tuairiscithe ar eintitis RMD a shimpliú chun minicíocht a dtuarascálacha a laghdú ó bhliain amháin go dhá bhliain. Fágfaidh sé sin go mbeidh tuilleadh faisnéise le tiomsú agus, dá bhrí sin, go mbeidh bonn sonraí níos fearr ann chun a bhfeidhmiú a mheas ar bhonn tréimhse mheántéarmach. Níor cheart go mbeadh roinnt míreanna éigeantach toisc gur faoi na heintitis RMD atá sé a chinneadh cad é an fhaisnéis is ábhartha lena foilsiú agus lena tarchur chuig údarais inniúla. Ba cheart an costas agus an t-am a shábháiltear a úsáid chun críocha eile amhail oiliúint a chur ar a bhfoireann.

2. BUNÚS DLÍ, COIMHDEACHT AGUS COMHRÉIREACHT

Bunús dlí

Is é Airteagal 114 CFAE maidir le comhlánú an mhargaidh inmheánaigh an bunús dlí don Treoir athbhreithnithe RMD atá beartaithe, agus aird chuí á tabhairt ar Airteagal 169 CFAE⁵. Tugtar an inniúlacht leis don Aontas bearta a achtú chun rialacha náisiúnta a chomhfhogasú maidir le bunú agus feidhmiú an mhargaidh inmheánaigh. Trí ardleibhéal cosanta do thomhaltóirí a chruthú, is é is aidhm don togra feidhmiú rianúil an mhargaidh inmheánaigh a éascú.

Coimhdeacht

Leis an treoir athbhreithnithe RMD, cuirfear rochtain fheabhsaithe ar fáil do gach tomhaltóir agus trádálaí ar réiteach díospóidí lasmuigh den chúirt a a bheidh ar ardchaighdeán agus a bheidh cost-éifeachtúil agus curtha in oiriúint do mhargaí digiteacha. Trí RMD a dhéanamh níos simplí agus níos cost-éifeachtúla ar mhaithe le díospóidí a bhfuil gné thrasteorann ag baint leo a réiteach, rud a chuireann cuachadh cásanna comhchosúla in aon nós imeachta amháin, cuidítear le héifeachtúlacht réiteach díospóidí a mhéadú, lena n-áirítear i gcomhthéacs trasteorann. Ba cheart, dá réir sin, go neartófaí muinín na dtomhaltóirí i siopadóireacht ar líne ach freisin go gcuirfidh borradh faoi thomhaltas seirbhísí turasóireachta agus taistil laistigh den Aontas agus níos faide i gcéin.

Ní féidir leis na Ballstáit cuspóirí na gníomhaíochta atá beartaithe a bhaint amach go leordhóthanach leo féin, agus dá bhrí sin, de bharr fhairsinge nó éifeachtaí na gníomhaíochta atá beartaithe, is fearr is féidir leis an Aontas iad a bhaint amach. Le gníomh ón Aontais, d'áiritheofaí leibhéal ard cosanta ar bhonn comhsheasmhach do thomhaltóirí, níos mó muiníne ag tomhaltóirí in RMD agus níos mó líonraithe agus malartú dea-chleachtas ar leibhéal an Aontais (e.g. maidir le húsáid uirlisí digiteacha chun nósanna imeachta láimhseála cásanna a dhéanamh níos cost-éifeachtúla agus níos comhsheasmhaí, nósanna imeachta láimhseála cásanna, RMD earnáilsonrach, etc.).

⁵ Luaitear in Airteagal 169 CFAE gur féidir na cuspóirí a bhaint amach maidir le leasanna tomhaltóirí a chur chun cinn agus ardleibhéal cosanta do thomhaltóirí a áirithiú trí bhearta a ghlactar de bhun Airteagal 114 CFAE.

Déantar na ceanglais tuairiscithe a shimplítear a fhorchur le dlí an Aontais. Is fearr, dá bhrí sin, cuíchóiriú a dhéanamh ar leibhéal an Aontais chun cobhsaíocht dhlíthiúil agus comhsheasmhacht tuairiscithe chun críocha inchomparáideachta sonraí a áirithiú agus meastóireacht á déanamh ar chur chun feidhme agus ar dhul chun cinn RMD ar fud na mBallstát.

Comhréireacht

Leis an measúnú tionchair rinne tástáil chomhréireachta lena áirithiú go mbeidh na roghanna beartais atá beartaithe comhréireach bunaithe ar chostais agus ar acmhainní. Tá cur chuige uailmhianach a sheasfaidh an aimsire leis an an togra mbeidh tairbhí níos airde mar thoradh air do thomhaltóirí agus don tsochaí i gcoitinne a bhuí le leathnú agus soiléiriú ar an raon feidhme. Leis sin, beifear ábalta aghaidh a thabhairt ar níos mó díospóidí lasmuigh den chúirt, rud a mhéadóidh muinín na dtomhaltóirí i margaí agus a dhéanfaidh margaí níos éifeachtúla. Le réiteach díospóidí níos éasca éascaítear bainistíocht iardhíola tomhaltóirí freisin do ghnólachtaí agus laghdófar a n-ualach trédhearcachta. Trí dhualgas a thabhairt isteach do thrádálaithe freagra a thabhairt ar iarrataí ó eintitis RMD, beifear na nósanna imeachta níos gasta toisc go mbeidh sé soiléir go tapa an aontóidh an trádálaí bheith páirteach nó gan bheith páirteach. Ní théann an togra seo thar a bhfuil riachtanach chun a chuspóirí a bhain amach.

Coinnítear an gcur chuige comhchuibhithe íosta ar bun leis, rud a sholáthraíonn méid solúbthachta do na Ballstáit lena n-áirítear a chinneadh an bhfuil rannpháirtíocht trádálaithe in RMD éigeantach nó deonach, nó an bhfuil sí measctha de réir earnálacha an mhargaidh.

D'ainneoin líon ard na dtomhaltóirí a úsáideann córais réitigh díospóidí arna soláthar ag margaí ar líne mar chuid dá seirbhísí idirghabhálacha, níl sé beartaithe ag an gCoimisiún seirbhísí den sórt sin a rialáil. Ina ionad sin, ghlac sé moladh a dhírítear chuig margaí ar líne agus chuig comhlachais trádála de chuid an Aontais, lena dhéanamh soiléir go bhfuil a gcórais réitigh díospóidí ina n-uirlisí tábhachtacha malartacha réitigh díospóidí, ar féidir go leor díospóidí tomhaltóirí a réiteach agus feabhas mór a dhéanamh ar rochtain ar dhíospóidí trasteorann leo. Má chuirtear na córais sin ar bun go himheánach, ba cheart go mbeadh siad i gcomhréir leis na critéir cháilíochta sa Treoir RMD chun neamhspleáchas agus cothroime do thomhaltóirí agus do pháirtithe trádálaithe sa díospóid a áirithiú. Thairis sin, tá sé beartaithe an Rialachán ODR a aisghairm toisc nach dtugann sé tairbhe shuntasach maidir le rochtain ar RMD cáilíochta do thomhaltóirí ar líne. Leis an aisghairm sin, déanfar laghdú suntasach ar an ualach ar ghnólachtaí de réir mar a chuirfear deireadh leis an oibleagáid atá ar gach trádálaí ar líne atá bunaithe san Aontas nasc leis an gclár réitigh díospóidí ar líne a sholáthar agus seoladh ríomhphoist tiomnaithe a choinneáil ar bun.

Le cuíchóiriú na gceanglas tuairiscithe d'eintitis RMD, laghdaítear an t-ualach riaracháin trí roinnt athruithe a thabhairt isteach ar na ceanglais atá ann cheana nach ndéanann difear do shubstaint an chuspóra beartais i gcoitinne. Tá an togra teoranta do na hathruithe sin a bhfuil gá leo chun tuairisciú éifeachtúil a áirithiú gan aon cheann de na gnéithe substaintiúla den reachtaíocht lena mbaineann a athrú.

An rogha ionstraime

Is Treoir lena leasaítear Treoir 2013/11/AE an ionstraim a roghnaíodh. Tá treoir ina ceangal maidir leis an toradh ar fheidhmiú an mhargaidh inmheánaigh a bhaint amach, ach fágtagar faoi

na húdaráis náisiúnta an fhoirm agus na modhanna a roghnú. Cuirfear ar chumas na mBallstát leis sin an reachtaíocht atá i bhfeidhm a leasú (mar thoradh ar Threoir 2013/11/CE a thrasaí) a mhéid is gá chun comhlíonadh a áirithiú, agus tionchar athchóirithe den sórt sin ar a gcórais reachtacha á chur san áireamh ag an am céanna.

I gcomhthráth leis an athbhreithniú sin, tá sé beartaithe Rialachán (AE) Uimh. 524/2013⁶ maidir le réiteach díospóidí ar líne (ODR) le haghaidh díospóidí tomhaltóirí a aisghairm agus deireadh a chur leis an gclár réitigh díospóidí ar líne a sholáthraítear léi mar gheall ar neamhéifeachtúlacht an chórais sin agus ar na costais dhíríreacha ar ghnólachtaí an Aontais. Is gá, dá bhrí sin, Treoracha an Aontais ina bhfuil tagairtí don Rialachán maidir le Réiteach Díospóidí ar Líne a leasú.

3. TORTHAÍ AR MHEASTÓIREACHTAÍ EX POST, AR CHOMHAIRLIÚCHÁIN LEIS NA PÁIRTITHE LEASMHARA AGUS AR MHEASÚNUITHE TIONCHAIR

Meastóireachtaí ex-post/seiceálacha oiriúnachta ar an reachtaíocht atá ann cheana

In 2023, rinne an Coimisiún meastóireacht iomlán i gcomhréir leis na 5 chritéar⁷ (éifeachtacht, éifeachtúlacht, ábharthacht, comhsheasmhacht, breisluach an Aontais) sa Bhosca Uirlisí um Rialáil Níos Fearr. Ba í príomhcheist an chleachtaidh measúnú a dhéanamh ar a mhéid a chuidigh an Treoir RMD le tomhaltóirí a ndíospóidí le trádálaithe a réiteach ar bhealach sásúil agus i gcomhréir lena ceanglais cháilíochta chomhchuibhithe mar a leagtar amach go soiléir i gCaibidil II den Treoir RMD.

Ar an iomlán, tá an Treoir RMD curtha chun feidhme i gceart ag na Ballstáit go léir. I bhfianaise an chur chuige comhchuibhithe íosta, déanann na Ballstáit cinneadh maidir le rialachas, ailtireacht agus struchtúr an chreata náisiúnta RMD. Tá difríochtaí móra sa rannpháirtíocht trádálaithe ar fud na mBallstát, ag brath ar an bhfuil a rannpháirtíocht éigeantach nó an bhfuil sí deonach, an bhfuil an toradh ceangailteach nó nach bhfuil, nó an bhfuil cleachtais ‘ainmnigh agus náirigh’ ann, *inter alia*.

Braitheann rochtain ar RMD ar tháillí, ar an gcúnamh atá ar fáil, ar nósanna imeachta atá éasca le húsáid, ar fheasacht, etc. Tá go leor bacainní ann maidir le rochtain a fháil ar RMD, go háirithe i gcásanna trasteorann (i ndáil leis an dlí is infheidhme, teanga, costais, nósanna imeachta casta). Cruthaíodh le hinfheistíochtaí arna ndéanamh ag eintitis RMD sa digitíú go bhfuil RMD níos saoire san fhadtéarma agus go bhfeabhsaítear comhsheasmhacht i dtoradh RMD leo. Tá difríochtaí suntasacha sna costais RMD idir na Ballstáit, ag brath ar an mbonneagar atá ann cheana, ar an tsamhail um maoiniú, ar líon na n-eintiteas RMD atá creidiúnaithe agus a ndéantar faireachán orthu, ar tháillí tomhaltóirí agus trádálaithe chomh maith le cé acu an raibh struchtúir RMD ann cheana. Mar gheall ar an easpa sonraí maidir le costáil, tá sé deacair cost-éifeachtúlacht RMD a ríomh. I gcomparáid le costais a thabódh tomhaltóirí, trádálaithe agus na Ballstáit, áfach, i gcás go gcaithfí déileáil le gach díospóid arna déanamh ag tomhaltóirí sa chúirt, tá an córas RMD i bhfad níos cost-éifeachtúla. D'fhéadfaí coigilteas costais éigin a dhéanamh trí laghdú a dhéanamh ar go leor ualáí tuairiscithe áirithe a mheas go leor páirtithe leasmhara go bhfuil siad ina n-ualáí díreireacha.

⁶ 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, IO L 165, 18.6.2013, lch. 1.

⁷ Tá an mheastóireacht á foilsiú freisin mar phácaiste leis an togra.

Leis an srian atá ar an raon feidhme do thrádálaithe atá bunaithe san Aontas, áfach, tá rochtain ar chórais sásaimh chothroma á baint de go leor tomhaltóirí. I gcásanna géarchéimeanna, e.g. paindéim COVID-19 agus an ghéarchéim fuinnimh le déanaí, ba shásraí tábhachtacha iad nósanna imeachta RMD chun déileáil leis an líon méadaithe saincheisteanna maidir le tomhaltóirí a cruthaíodh de dheasca na ngéarchéimeanna. Dá bhrí sin, ní hé ábharthacht na Treorach a cheistítear leis na géarchéimeanna, ach is í an cheist ar cheart sásraí áirithe a neartú go sonrach chun go bhféadfaidh eintitis ADR déileáil le níos mó cásanna ag an am céanna trí chuachadh cásanna.

Cuireadh fáilte roimh an gcur chuige comhchuibhithe íosta agus mhol na páirtithe leasmhara go mór é a choinneáil ar bun. Bhain eintitis RMD tairbhe as gníomhaíochtaí ar leibhéal an Aontais lena cuireadh ardán ar fáil dóibh chun dea-chleachtais agus cúnamh airgeadais a mhalartú chun feabhas a chur ar a mbonneagar, lena n-áirítear a láimhseáil cásanna, fothú acmhainneachta agus feasacht maidir le RMD.

Spreagadh an Coimisiúnconclúidí meastóireachta chun machnamh a dhéanamh ar thogra reachtach chun an Treoir RMD atá ann faoi láthair a leasú chun í a dhéanamh níos oiriúnaí do mhargaí digiteacha go háirithe.

Comhairliúcháin leis na páirtithe leasmhara

Le haghaidh cur chuige fianaisebhunaithe ina cheapadh beartas, rinne an Coimisiún an méid seo a leanas:

- (a) rinne sé dhá chomhairliúchán poiblí ilteangacha le cur chuige siarbhreathnaitheach agus réamhbhreathnaitheach maidir le RMD; agus d'fhoilsigh sé Glao ar Fhianaise inar cuireadh i dtábhacht na bearta beartais maidir le hathbhreithniú na Treorach RMD ar a shuíomh gréasáin Cloisimis Uait;
- (b) d'eagraigh sé ceardlanna comhairliúcháin fisiceacha agus hibrideacha éagsúla lena n-áirítear tionól RMD 2021; plé painéil ag an gCruinniú Mullaigh do Thomhaltóirí agus ag an gcruinniú comhchéime RMD Trasteorann in 2022;
- (c) dhear sé ceistneoir chun cabhrú le húdaráis inniúla RMD a dtuarascálacha náisiúnta RMD 2022 a chur le chéile i gcomhréir le hAirteagal 26 den Treoir RMD;
- (d) ghlac sé páirt in imeachtaí éagsúla chun aiseolas a bhailiú maidir le conas a d'fhéadfaí feabhas a chur ar an RMD (e.g.. imeachtaí comórtha eintiteas RMD, imeachtaí líonra RMD FIN-Net agus Travel-net, seisiúin faisnéise, etc);
- (e) choimisiúnaigh sé staidéar a dhírigh ar chur chun feidhme RMD ar an talamh i 4 dhlínse agus staidéar iompraíochta RMD;
- (f) bhreathnaigh sé ar pháipéir sheasaimh le déanaí maidir le RMD arna ndéanamh ag príomhpháirtithe leasmhara lena n-áirítear ECC-Net⁸, BEUC⁹, etc.

Ós rud é gur chuir formhór na bpáirtithe leasmhara i dtábhacht i ngach catagóir an gá atá le hathbhreithniú a dhéanamh ar an Treoir RMD trína raon feidhme a leathnú chun díospóidí a bhaineann le cearta reachtúla tomhaltóirí a chuimsiú sainráite neamhspleách ar chonradh a bheith ann nó gan bheith ann nó ar a bhfuil sa chonradh, rud a fhágann go mbeidh an creat RMD níos inrochtana, agus dá bhrí sin, níos costéifeachtaí, go háirithe chun déileáil le díospóidí trasteorann. Bhí tuairimí éagsúla ann i dtaobh an ndreasófar RMD comhchoiteann

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

trí chuachadh cásanna mar gheall ar acmhainní teoranta agus acmhainn roinnt eintitis RMD. I gcomhthéacs an chomhairliúcháin poiblí oscailte, léirigh 58 % de na 111 freagróir a dtacaíocht do RMD comhchoiteann. Thángthas ar an gconclúid sa chruinniú comhcheime trasteorann ar an gconclúid freisin gur cheart RMD comhchoiteann a spreagadh mar bhealach chun inbhuanaitheacht na n-eintiteas RMD le linn géarcheime a áirithiú. Chuir páirtithe leasmhara i dtábhacht gur cheart dearadh RMD comhchoiteann a fhágáil faoi na Ballstáit, áfach.

Creideann roinnt páirtithe leasmhara go gcuirfí feabhas ar an acmhainneacht chun díospóidí trasteorann a réiteach le huasghrádú ar ról na bpointí teagmhála ODR chun bheith ina bpointí teagmhála RMD *de facto*. Shíl formhór na bpáirtithe leasmhara toisc go raibh an clár réitigh díospóidí ar líne neamhéifeachtach, gur gá uirlisí atá furasta le húsáid a sholáthar chun treoir níos fearr a thabhairt do thomhaltóirí maidir lena bhféidearthachtaí sásaimh agus maidir leis na heintitis RMD a d'fhéadfaí a úsáid.

Chuir páirtithe leasmhara i dtábhacht freisin go bhfuil ról an-tábhachtach ag ECCanna chun cuidiú le tomhaltóirí a bhfuil fadhbanna acu lena gceannacháin trasteorann. Mar shampla, dheimhnigh aireacht neamhfhoirmiúil um ghnóthaí tomhaltóirí a d'eagraigh Uachtaránacht Chomhairle na Seice i mí Mheán Fómhair 2022 go bhfuil na Ballstáit go léir sásta leis an gcúnamh a thug ECC-Net do thomhaltóirí ina ndíospóidí trasteorann agus go bhfeicfeann siad a ról neartaithe amach anseo.

Chuir na rannpháirtithe i dTionól RMD 2021 i tábhacht a thábhachtaí atá sé oibleagáidí tuairiscithe a laghdú d'eintitis RMD chun acmhainní a chur ar fáil a d'fhéadfaí a úsáid lena bhfor-rochtain a leathnú.

Bailiú agus úsáid saineolais

Choimisiúnaigh an Coimisiún trí staidéar a bhain le RMD do chonraitheoirí seachtracha:

- (1) Staidéar bailithe sonraí: i.e. chun anailís a dhéanamh ar an aiseolas a fuarthas ón gcomhairliúchán poiblí siarbhreathnaitheach, na tuarascálacha náisiúnta RMD a cuireadh faoi bhráid an Choimisiúin ó Bhallstáit uile an Aontais, ón Iorua agus ón Íoslainn, agus ó 5 chás-staidéar a bhí bunaithe ar thaighde deisce agus ar agallaimh sna hearnálacha seo a leanas (ríomhthráchtáil, taisteal, airgeadas, IS in RMD, agus creidiúnú eintiteas RMD).
- (2) Staidéar iompraíochta RMD maidir le conas tomhaltóirí a ghríosú chun RMD a úsáid agus conas a chuideodh bot dlí IS-chúnta le tomhaltóirí tuiscint níos fearr a fháil ar a sásamh agus an t-eintiteas RMD ceart a aimsiú.
- (3) Staidéar dlí inar féachadh ar an litríocht acadúil maidir le RMD/ODR i 4 Bhallstát de chuid an Aontais.

Foilseofar gach staidéar ar leathanach RMD an Choimisiúin:

https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_ga

Sainaithníodh an togra maidir leis an ualach tuairiscithe a laghdú i ndiaidh próiseas grinnscrúdaithe inmheánaigh ar na hoibleagáidí tuairiscithe atá ann cheana agus bunaithe ar an taithí a fuarthas ón reachtaíocht ghaolmhar a chur chun feidhme. Ós rud é gur céim é sin i bpróiseas an mheasúnaithe leanúnaigh ar cheanglais tuairiscithe a eascraíonn as reachtaíocht

an Aontais, leanfar den ghrinnscrúdú ar ualach den sórt sin agus ar a dtionchar ar pháirtithe leasmhara.

Measúnú tionchair

Rinneadh anailís ar 4 rogha éagsúla leis an Measúnú Tionchair. Thagair an rogha ab fhearr do leathnú raon feidhme ábhartha na Treorach, do shimpliú RMD trasteorann agus don duaglas do thrádálaithe freagra a thabhairt a thabhairt isteach.

Leis an rogha sin dhéanfaí méadú thart ar 4.5 % ar líon na ndíospóidí féideartha RMD mar thoradh díreach ar raon feidhme ábhartha na Treorach a leathnú chuig díospóidí tomhaltóirí a théann níos faide ná saincheisteanna conarthacha diana, toisc go bhféadfaí go gcuimseofaí léi díospóidí breise a bhaineann le cearta reachtúla nach luaitear go sainráite i gconradh nó a bhaineann le ceisteanna a eascraíonn as cearta tomhaltóirí, amhail athrú ó sholáthraí seirbhíse amháin go ceann eile, idirdhealú, trédhearcacht praghsanna agus faisnéis réamhchonarthach, nó iniomparthacht ábhair. Faoi láthair, mar a fheictear i sainmhíniú na faidhbe ar an measúnú tionchair, tá thart ar 2,250,000 tomhaltóir a bhfuil fadhbanna acu agus ar mian leo iad a réiteach le RMD. Tagann laghdú an-suntasach, áfach, ar an líon ard tomhaltóirí sin a bhfuil suim acu in RMD nuair a bhaineann sé le nós imeachta RMD a iarraidh i ndáiríre. Is é is cúis leis sin feiniméin éagsúla amhail easpa eolais faoi eintitis RMD atá ann cheana, moilleanna fada a bhfuiltear ag súil leo etc. Déanann tomhaltóirí méid a gcaillteanas a chothromú leis an ualach a thuarann siad agus ní chinnfidh siad nós imeachta RMD a iarraidh ach amháin má tá an méid atá i gceist sách ard. Déanann comhlachtaí RMD tástálacha incháilitheachta, mar shampla, maidir le raon feidhme na gceart lena mbaineann agus maidir leis an gcineál fianaise atá le soláthar i ndáil le teagmhálacha roimhe sin leis an trádálaí. Leis na tástálacha sin, laghdaítear tuilleadh líon na gcásanna a bheidh faoi réir próiseas RMD ar deireadh. De réir sonraí arna dtarchur ag 23 údarás inniúla náisiúnta, ní ghlactar ach le 300,000 cás in aghaidh na bliana ar an meán, san Aontas ar fad mar shonraí atá incháilithe le réiteach trí nós imeachta RMD. Ní chuirfear thart ar leath díobh sin ar aghaidh toisc nach bhfuil sé d'oibleagáid ar thrádálaithe i bhformhór na gcásanna aontú do bheith rannpháirteach, nó comhaontaíonn an trádálaí agus an tomhaltóir an díospóid a réiteach sula mbeidh an próiseas RMD críochnaithe, nó ní féidir leo teacht ar réiteach inghlactha agus cinneann siad an próiseas RMD a thréigean.

As na 2,250,000 tomhaltóir a bhfuil suim acu RMD a dhéanamh, tá díospóid ag thart ar 4.5 % a thiocfadh lasmuigh de raon feidhme na Treorach RMD sa lá atá inniu ann agus dá bhrí sin ní bheadh sí incháilithe i leith RMD (100,000 díospóid). Dá bhrí sin, méadaítear na díospóidí féideartha leis an mbeart seo ó 300,000 díospóid iarbhrí go 400,000. I gcás gach díospóide incháilithe, an t-eintiteas RMD a gheobhaidh gearán, seolfaidh se fógra chuig an ngnólachta lena mbaineann chun an díospóid a thionscnamh lasmuigh den chúirt. As na 400,000 fógra sin a sheolfadh eintitis RMD chuig gnólachtaí, tiochfadh 240,000 díobh chun bheith ina ndíospóidí¹⁰, agus ní thabharfaí freagra ar thart ar 128,000 acu díobh¹¹.

Má thugtar isteach dualgas freagra a thabhairt leis an Treoir, meastar go gcosnóidh sé thart ar EUR 20 do ghnólachtaí freagra aonair a sheoladh (lena n-áirítear ullmhú, próiseáil agus seoladh), rud a fhágann go mbeidh costas iomlán EUR 2.6 milliún in aghaidh na bliana ar ghnólachtaí, nó EUR 23 mhilliún i gceann 10 mbliana¹². D'fhéadfadh cion de na 128,000

¹⁰ Tá an cóimheas 180,000/300,000 i bhfeidhm anois ar 400,000.

¹¹ 96,000 mar a fheictear i sainmhíniú na faidhbe, i.e. 32 % den iomlán, arb ionann é agus 128,000 as 400,000. Ní fios cá mhéad ceann de na fógraí nár freagraíodh a fuarthas ó FBManna agus cá mhéad ceann díobh a fuarthas ó ghnólachtaí móra.

¹² Tá feidhm ag toisc lascaine 3 % maidir le luachanna a fhíorú.

díospóid fhéideartha a mbeadh ar ghnólachtaí freagra a thabhairt¹³ ina leith anois teacht chun bheith ina ndíospóidí iarbhrí, agus bheadh freagraí diúltacha ó ghnólachtaí orthu, rud a mbeadh deimhneacht fheabhsaithe do thomhaltóirí mar thoradh orthu, a d'fhéadfadh cinneadh a dhéanamh a maíomh a thionscnamh (nó gan é a thionscnamh) in áit éigin eile. As na 128,000 díospóid fhéideartha, meastar go dtiocfadh thart ar 77,000 díobh chun bheith ina ndíospóidí iarbhrí¹⁴ (na cinn a bhaineann go príomha le gnólachtaí nach raibh ar an eolas faoi RMD roimhe sin, le haghaidh beagnach 200,000 díospóid nua san iomlán faoin rogha beartais seo¹⁵). Dá mbeadh tomhaltóirí 90 % de na hamanna (agus gnólachtaí ag glacadh leis an toradh RMD), dhéanfaí laghdú EUR 33 mhilliún in aghaidh na bliana ar an díobháil,¹⁶ i.e. EUR 290 milliún i gceann 10 mbliana. Mar sin féin, d'fhéadfadh sé go gcosnódh láimhseáil na 200,000 díospóid nua sin suas le EUR 60 milliún in aghaidh na bliana¹⁷ (EUR 527 milliún i gceann 10 mbliana) le haghaidh eintitis RMD, a d'fhéadfaí a mhaoiniú ar bhealaí éagsúla¹⁸. Dá n-éascófaí cuachadh cásanna comhchosúla i gcoinne trádálaí sonracha ag eintitis RMD, ghinfí coigilteas dóibh (mar thoradh ar láimhseáil níos éifeachtúla), rud a chúiteodh a gcostais le EUR 11 mhilliún in aghaidh na bliana (i.e. EUR 97 milliún i gceann 10 mbliana)¹⁹. D'fhéadfadh na glanchostais bhreise le haghaidh eintitis RMD, agus barainneachtaí scála á gcur san áireamh, a bheith idir EUR 0 agus EUR 49 milliún in aghaidh na bliana (EUR 25 mhilliún ar an meán), nó idir EUR 0 agus EUR 430 milliún i gceann 10 mbliana (EUR 215 mhilliún ar an meán). Is féidir le heintitis RMD a thabhaíonn costais iad a chur ar aghaidh chuig na trádálaithe freisin, agus a fhios acu go sábhálfadís fós i gcomparáid le dul chun na cúirte. Chuirfí an dualgas freagra a thabhairt in ionad an cheanglais reatha faisnéis a nochtadh faoi RMD, do ghnólachtaí nach bhfuil sé beartaithe acu nó nach bhfuil sé d'obleagáid orthu díospóidí a réiteach trí RMD (64 %²⁰ de thrádálaithe²¹). Is eol ón Measúnú Tionchair atá nasctha leis an Treoir RMD²² atá ann faoi láthair gurb ionann an costas coigeartaithe boilscithe a bhaineann le faisnéis a sholáthar do thomhaltóirí agus thart ar EUR 310 in

¹³ Tabhair do d'aire, mar a fheictear sa Mheastóireacht (Iarscríbhinn 6), dteastaíonn rannpháirtíocht trádálaithe i gcónaí cheana i sé Bhallstát (DK, HU, IS, LT, LV, SK). I seacht mBallstát eile tá rannpháirtíocht trádálaithe éigeantach in earnálacha sonracha (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) agus i gceithre cinn eile, teastaíonn rannpháirtíocht trádálaithe faoi chúinsí sonracha (BE, HR, PT, SE). Maidir le simplíocht sa ríomh, ní chuirtear é sin san áireamh sna meastacháin sin, rud a aithnítear mar theorainn.

¹⁴ Agus an loighic chéanna á cur i bhfeidhm go dtagann thart ar 60 % de ghnólachtaí, má lorgaíonn ECCanna é sin, ar chomhaontú leis na tomhaltóirí de ghnáth. Dá réir sin thabhairfí 60 % de ghnólachtaí a a lorgaítear chun freagra a thabhairt freagra dearfach.

¹⁵ 300,000-180,000 sa bhonnlíne +77,000.

¹⁶ 200,000*90%*EUR 185.

¹⁷ EUR 300 in aghaidh na díospóide, féach sainiú na faidhbe.

¹⁸ Mar sin féin, ní mór a chur san áireamh go mbeadh barainneachtaí scála ag eintitis RMD i ndiaidh pointe áirithe, agus níor cheart ach costais imeallacha a bhaineann le díospóidí breise a chur leis a chur san áireamh. Chomh maith leis sin, tagann na costais atá i gceist leis na díospóidí breise sin roimh chostais níos airde a thabhódh roinnt páirtithe dá gcríochnódh na cásanna sa chúirt.

¹⁹ Is meastachán coimeádach é seo a bhaineann le coigilteas féideartha. Cuirtear san áireamh líon na ndíospóidí féideartha (380,000) agus glactar leis nach ndéantar ach 10 % díobh a chuachadh le chéile.

²⁰ Ós rud é gurb é EUR 300 meánluach díospóide, is ionann an coigilteas agus EUR 11 mhilliún Consumer Conditions Scoreboard - Consumers at home in the Single Market, 2019 [Scórchlár Coinníollacha Tomhaltóirí - Tomhaltóirí sa bhaile sa Mhargadh Aonair], [consumers-conditions-scoreboard-2019 pdf en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019/pdf_en.pdf).

²¹ Sa staidéar iompraíochta ar RMD/ODR fuarthas 'gur cosúil nach mórsreagadh úsáide í an fhaisnéis a sholáthraítear ar shuíomhanna gréasáin na n-eintiteas RMD'. Tá feidhm aige sin go háirithe mura bhfuil sé beartaithe ag an trádálaí a gcaithfidh an fhaisnéis sin a nochtadh bheith rannpháirteach.

²² Measúnú tionchair a ghabhann leis an doiciméad Togra le haghaidh Treoir ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le Réiteach Malartach Díospóidí le haghaidh díospóidí tomhaltóirí (Treoir RMD do thomhaltóirí) agus Togra le haghaidh Rialachán ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle maidir le Réiteach Díospóidí ar Líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí (Rialachán maidir le Réiteach Díospóidí ar Líne do thomhaltóirí) {COM(2011) 793 final} {SEC(2011) 1409 final}.

aghaidh an ghnólachta²³. Is costas aonuaire é sin den chuid is mó. Gach bliain, i gcás gnólachtaí nuabhunaithe nach gcloíonn le haon eintitis RMD²⁴, bheadh an coigilteas iomlán cothrom le EUR 99 milliún in aghaidh na bliana,²⁵ i.e. EUR 870 milliún i gceann 10 mbliana; shábhálfaí cion de na costais a eascraíonn as ‘faisnéis a chur le RMD i gconarthaí, sonraisc, admhálacha, suíomhanna gréasáin, bróisiúir/bileoga’²⁶ freisin do ghnólachtaí reatha ansin, ar luach EUR 165 mhilliún san iomlán in aghaidh na bliana, i.e. EUR 1.4 billiún i gceann 10 mbliana (EUR 2.3 billiún i gceann 10 mbliana san iomlán mar choigilteas do ghnólachtaí).

Ciallaíonn ról tacaíochta a dheonú do ECCanna (nó do chomhlachtaí eile) go mbeadh ar ECCanna cuidiú le RMDanna le ceisteanna faoin dlí is infheidhme i mBallstáit eile, comhfhreagras agus doiciméid atá ábhartha don chás, etc. a aistriú. Meastar go n-éileofar leis sin thart ar 50 coibhéis lánaimseartha (FTE) san Aontas ina iomláine, ag glacadh isteach arís an líon coibhéiseach post atá ag gníomhú mar phointí teagmhála réitigh díospóidí ar líne sna Ballstáit. Leis an mbeart sin saor ó chostais²⁷, dá réir sin, dhéanfaí an díobháil do thomhaltóirí a laghdú tuilleadh agus sábhálfaí costais ar na heintitis RMD.

An tionchar sóisialta Leis an gcinnteacht maidir freagra a fháil go tapa ar a ngearáin a thugtar chuig RMD cuí déanfaí laghdú ollmhúr ar strus na dtomhaltóirí a dhéanfadh measúnú níos fearr ar indéantacht na bhféidearthachtaí éagsúla chun díospóidí a réiteach. Le raon feidhme leathnaithe chur i bhfeidhm na Treorach laghdófaí riaráistí cúirte freisin toisc nach féidir le tomhaltóirí a réiteach ach sa chúirt faoi láthair. Ní bheadh aon tionchar sóisialta ann dá ndéanfaí an chlár réitigh díospóidí ar líne a ionadú ar fhostaíocht toisc go ndéanfadh na ECCanna pointe teagmhála na mBallstát (thart ar 50 FTE ar fud an Aontais) a glacadh isteach agus freagrachtaí nua trasteorann RMD leis.

Tionchair ar an gcomhshaol: Dá leathnófaí raon feidhme na Treorach chun díospóidí seachchonarthacha a chur san áireamh, chuirfí ar chumas tomhaltóirí sásamh a lorg le haghaidh damáistí a eascraíonn as cleachtais tráchtála éagóracha, lena n-áirítear na cinn a bhaineann le maíomhanna glasa míthreoracha. Leis an bhféidearthacht sásamh a fháil i gcoinne an ghlas-snasaithe trí RMD, neartófaí iarrachtaí na n-údarás poiblí cosanta tomhaltóirí agus chuirfí le spriocanna straitéis an Chomhaontaithe Ghlais don Eoraip a bhaint amach. Laistigh den chomhthéacs céanna, bheadh tomhaltóirí ábalta maíomh RMD a chomhdú freisin ar chásanna eile a mbeadh tionchar acu ar an gcomhshaol amhail na cinn a bhaineann le faisnéis réamhchonarthach mhíthreorach maidir le conarthaí fuinnimh nó le maíomhanna comhshaoil.

Baineann an togra le hathruithe teoranta agus spriocdhírithé ar an reachtaíocht d’fhonn na ceanglais tuairiscithe a chuíchóiriú. Tá siad bunaithe ar thaithí a fuarthas ó reachtaíocht a chur chun feidhme. Ní bhíonn tionchar mór ag na hathruithe ar an mbeartas, ní dhéanann siad ach cur chun feidhme níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí a áirithiú. Mar gheall ar chineál spriocdhírithé na n-athruithe agus easpa roghanna beartais ábhartha, ní gá measúnú tionchair a dhéanamh.

²³ EUR 254 x 1.2217 mar bhoilsciú carnach idir 2012 agus 2023 (in 2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat 500,000 mórdhíoltóir agus miondhíoltóir nua gach bliain san Aontas x 64 % = 320,000.

²⁵ 320,000 (féach an fonóta thuas EUR 310 (costais ar thrádálaithe chun cloí le faisnéis oibleagáide).

²⁶ 35 % de na costais iomlána (Measúnú Tionchair 2011), i.e. EUR 109. Glacaimid leis go mbeadh athchló ag teastáil ó 10 % díobh gach bliain, ar chostas EUR 11 in aghaidh gach gnó atá ann cheana nach gcloíonn le heintiteas RMD (23,000,000 x 64 % = 15,000,000).

²⁷ Maoinítear pointí teagmhála réitigh díospóidí ar líne le buiséad na mBallstát, agus cómhaoiníonn an tAontas Eorpach ECC. Agus na poist sin á n-aistriú acu, bheadh níos lú speansas ar na Ballstáit agus bheadh níos mó speansas ar an Aontas Eorpach.

Oiriúnacht rialála agus simpliú

Leis na bearta san athbhreithniú beartaithe cuirfear na deiseanna seo a leanas ar fáil le haghaidh éifeachtúlacht fheabhsaithe, arna ríomh ar bhonn bliantúil:

- Coigilteas costais coigeartaithe leanúnach dar luach EUR 370M do ghnólachtaí (chun an clár réitigh díospóidí ar líne a athrú);
- Coigilteas costais coigeartaithe leanúnach EUR 264M do ghnólachtaí (nochtadh oibleagáidí faisnéise RMD a bhaint).

Tagann na costais choigeartaithe bhliantúla bheaga seo a leanas leis an rogha ab fhearr:

- Costais choigeartaithe leanúnacha dar luach EUR 2.6M do ghnólachtaí (ón dualgas freagra a thabhairt);
- Costais choigeartaithe leanúnacha dar luach EUR 25M d'eintitis RMD (díospóidí breise a láimhseáil);
- Bhain EUR 11M le comhlíonadh le haghaidh soláthraithe ardáin príobháideacha réitigh díospóidí ar líne.

Déantar an tsuim iomlán sin de EUR 39 milliún in aghaidh na bliana a chúiteamh go mór leis an EUR 634 mhilliún de choigilteas costais bliantúil atá mar thoradh ar shimpliú.

Ní fios cá mhéad díospóid a bhaineann le FBManna agus cá mhéad díospóid a bhaineann le gnólachtaí móra, mar sin d'fhéadfaí na costais a bhaineann leis an dualgas freagra a thabhairt a roinnt le FBManna i bprionsabal. Os rud é gur iad FBManna formhór leathan de na gnólachtaí, is iadsan a bheith ina bpríomhthairbhíthe den choigilteas costais um sholáthar faisnéise a bhaineann leis an gclár réitigh díospóidí ar líne a athrú agus RMD i gcoitinne. Beidh tionchar dearfach ag an rogha sin ar iomaíochas FBManna an Aontais, toisc gur féidir an coigilteas a úsáid chun cur le tarraingteacht a bpraghsanna, agus chun nuálaíocht a chothú, b'fhéidir.

Léiríodh i staidéar iompraíochta a rinneadh ar cheanglais faisnéise RMD, nach bhfuil tionchar dearfach ag an gceanglas atá ar thrádálaithe faoi láthair an nasc um réiteach díospóidí ar líne a nochtadh go soiléir ar shuíomhanna gréasáin ar rún tomhaltóirí úsáid a bhaint as RMD. Dá bhrí sin, ní bheadh aon iarmhairtí diúltacha aige ar rannpháirtíocht tomhaltóirí in RMD dá mbainfí é. Ní bheadh ar ghnólachtaí a oibríonn ar líne seoladh ríomhphoist a choinneáil le haghaidh comhfheagras réitigh díospóidí ar líne, rud a shábhálfadh EUR 100 in aghaidh na bliana. Is é EUR 370 milliún a shábhálfadh in aghaidh na bliana an **tairbhe iomlán do ghnólachtaí** ansin, i.e. **EUR 3.3 billiún i gceann 10** mbliana. Chomh maith leis sin, ní thabhódh gnólachtaí nuabhunaithe san Aontas sna 10 mbliana amach romhainn costais chun faisnéis réitigh díospóidí ar líne a sholáthar ar a suíomh gréasáin, ach tá an meastachán sin san áireamh cheana féin sna ríomhanna a bhaineann le faisnéis RMD a bhaint.

Ceartha bunúsacha

Tá tionchar dearfach foriomlán ag an togra ón gCoimisiún ar chearta bunúsacha. Le raon feidhme ábhartha agus geografach leathnaithe na Treorach, d'áiríteofaí go mbeadh rochtain ag tomhaltóirí ar shásamh príobháideach le haghaidh réimse níos leithne díospóidí, rud a neartódh a gceart chun leigheas éifeachtach a fháil mar a leagtar síos in Airteagal 47 de Chairt um Chearta Bunúsacha an Aontais (CFREU). Cé go gceanglófaí le tabhairt isteach an dualgais ar thrádálaithe freagra a thabhairt, scrúdu a dhéanamh ar aon díospóidí féideartha arna gcur ar aghaidh chucu ag eintitis RMD, toisc nach bhfuil oibleagáid ar ghnólachtaí leis an Treoir páirt a ghlacadh in RMD áirithítear go gcloífear lena saoirse chun gnó a sheoladh.

4. IMPLEACHTAÍ BUISÉADACHA

Ní thabharfar le tuiscint leis an athbhreithniú ar an Treoir RMD go bhfuil oibleagáidí nua airgeadais ar an gCoimisiún, agus dá bhrí sin níl aon acmhainní breise daonna agus riaracháin ag teastáil ina leith. Chun tacú leis na forálacha nua a cuireadh leis an Treoir RMD, úsáidfear creidmheasanna atá ann cheana a cuireadh ar leataobh chun tacú le sásamh tomhaltóirí i gClár an Mhargaidh Aonair 2021-2027²⁸ chun feabhas a chur ar an rochtain ar liosta na n-eintiteas RMD atá foilsithe cheana ag an gCoimisiún mar chuid den chlár réitigh díospóidí ar líne, nó chun tacú le Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí chun cuidiú ar bhealach níos fearr le tomhaltóirí a lorgaíonn comhairle ar réitigh shásaimh trasteorann. Le clár an Mhargaidh Aonair, ceadaítear deontais a dheonú d'eintitis RMD lena gcost-éifeachtúlacht a fheabhsú, mar shampla, trí dhigitú nó trí oiliúint a chur ar a bhfoireann.

5. EILIMINTÍ EILE

Pleananna cur chun feidhme, agus socruithe faireacháin, meastóireachta agus tuairiscithe

Ní athraítear leis an treoir leasaitheach oibleagáidí faireacháin an Choimisiúin mar a fhoráiltear le hAirteagal 26 den treoir RMD: i.e. soláthróidh sé tuarascáil lena ndéanfar measúnú ar éifeachtúlacht na treorach RMD (arna leasú) gach ceithre bliana bunaithe ar fhoinní sonraí atá ann cheana, lena n-áirítear na tuarascálacha náisiúnta nach mór d'údaráis inniúla a sholáthar don Choimisiún gach ceithre bliana freisin.

Míniúchán mionsonraithe ar fhorálacha sonracha an togra

Ós rud é gur treoir leasaitheach í an treoir reatha, déantar na tuairiscí seo a leanas i ndáil le hairteagail na treorach RMD atá leasaithe.

Airteagal 2 – Raon Feidhme

Tá raon feidhme reatha na Treorach RMD teoranta do dhíospóidí a eascraíonn as oibleagáidí conarthacha maidir le díol earraí nó seirbhísí. Tríd an athbhreithniú sin, tá sé beartaithe ag an gCoimisiún an raon feidhme a leathnú chuig próisis deonacha RMD i gcoinne aon trádálaithe a dhíolann earraí nó seirbhísí, lena n-áirítear ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha, le tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas agus chuig díospóidí a bhaineann le céimeanna réamhchonarthacha ar lena linn arb ann do chearta tomhaltóirí gan beann ar an gcuirfidh an tomhaltóir conradh i gcrích ar deireadh nó nach gcuirfidh. Baineann sé sin, mar shampla, le fógraíocht mhíthreorach, le faisnéis atá ar iarraidh, atá doiléir nó míthreorach, le téarmaí éagóracha nó le cearta ráthaíochta. Thairis sin, is é is aidhm don raon feidhme leathnaithe díospóidí a bhaineann le príomhchearta reachtúla eile tomhaltóirí a chumhdach, amhail an

²⁸ Rialachán (AE) 2021/690 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 28 Aibreán 2021 lena mbunaítear clár don mhargadh inmheánach, d'iomáiochas fiontar, lena n-áirítear fiontair bheaga agus mheánmhéide, do réimse na bplandaí, na n-ainmhithe, an bhia agus na beatha, agus don staidreamh Eorpach (Clár an Mhargaidh Aonair) agus lena n-aisghairtear Rialacháin (AE) Uimh. 99/2013, (AE) Uimh. 1287/2013, (AE) Uimh. 254/2014, (AE) Uimh. 652/2014 (Téacs atá ábhartha maidir le LEE) (IO L 153, 3.5.2021, lgh. 1–47)

ceart gan a bheith faoi réir cleachtas geobhlocála, chun athrú ó sholáthraí teileachumarsáide amháin go ceann eile nó chun rochtain a fháil ar bhunseirbhís airgeadais.

Airteagal 4 – Sainmhínte

Tá na sainmhínte ar ‘díospóidí intíre’ agus ar ‘díospóidí trasteorann’ sa Treoir RMD i gcomhréir leis an raon feidhme reatha agus dá bhrí sin, ní dhéantar tagairt iontu ach do dhíospóidí conarthacha le trádálaithe atá bunaithe san Aontas. Tá sé beartaithe ag an gCoimisiún na sainmhínte sin a mhodhnú, chun gach díospóid a bhaineann le príomhchearta reachtúla tomhaltóirí a chumhdach. Thairis sin, is é is aidhm don sainmhíniú nua ar ‘díospóid trasteorann’ cásanna a chumhdach freisin ina bhfuil an trádálaí bunaithe lasmuigh den Aontas.

Airteagal 5 – Rochtain ar eintitis RMD agus ar nósanna imeachta RMD

Mar atá sé anois, foráiltear le hAirteagal 5(1) go n-áiritheoidh na Ballstáit gurb ann d'eintitis RMD a chomhlíonann ceanglais na Treorach RMD ina ndéileáiltear le díospóidí idir tomhaltóirí agus trádálaithe atá bunaithe sna críocha dá gcuid féin. Leis an leathnu atá beartaithe ar an raon feidhme, féadfaidh trádálaithe atá bunaithe lasmuigh den Aontas a bheith rannpháirteach freisin (ar bhonn deonach) i nósanna imeachta RMD. Dá bhrí sin, tá sé beartaithe ag an gCoimisiún oibleagáid a chruthú do na Ballstáit eintitis RMD a bhunú a mbeidh an inniúlacht acu déileáil le díospóidí dá leithéid idir tomhaltóirí agus trádálaithe neamh-AE.

Chun tomhaltóirí a bhfuil scileanna litearthachta digití teoranta acu a chosaint, tagraítear le hAirteagal 5(2)(a) don fhéidearthacht do thomhaltóirí leochaileacha doiciméid a sheoladh agus rochtain a fháil orthu i bhformáid neamhdhigiteach, arna iarraidh sin dóibh. Le hAirteagal 5(2)(b) cuirtear dlús le riachtanais tomhaltóirí leochaileacha rochtain éasca a bheith acu ar nósanna imeachta RMD trí bhíthin uirlisí cuimsitheacha, agus áirithítear le hAirteagal 5(2)(c) an ceart go ndéanfadh duine nádúrtha nós imeachta uathoibríthe a athbhreithniú. Neartaítear le hAirteagal 5(2)(d) an fhéidearthacht atá ann cheana féin i mBallstáit áirithe d'eintitis RMD cásanna comhchosúla a chuachadh i gcoinne trádálaí sonracha amháin chun acmhainní agus am RMD a shábháil don trádálaí agus do na tomhaltóirí lena mbaineann, rud a thugann an ceart do na tomhaltóirí lena mbaineann agóid a dhéanamh i gcoinne cuachadh den sórt sin.

Soiléirítear le hAirteagal 5(4)(a) cé go bhfuil sé d'oibleagáid ar thomhaltóirí iarracht a dhéanamh an díospóid a réiteach ar bhonn déthaobhach leis an trádálaí, nár cheart d'eintitis RMD rialacha díréireacha a chur i bhfeidhm maidir le conas teagmháil a dhéanamh leis an trádálaí sula mbeidh siad in ann dul ar aghaidh go dtí RMD.

Tugtar isteach le hAirteagal 5(8) an dualgas ar thrádálaithe freagra a thabhairt d'fhonn iad a dhreasú chun bheith níos rannpháirtí in RMD. Cé nach bhfuil sé d'oibleagáid orthu bheith rannpháirteach in RMD, mura bhforáiltear dó go sonracha i reachtaíocht náisiúnta nó i reachtaíocht earnáilsonrach an Aontais, moltar go mbeadh sé d'oibleagáid orthu freagra a thabhairt ar iarraidh ó eintiteas RMD, laistigh de thréimhse nach faide ná 20 lá oibre, i dtaobh an bhfuil sé beartaithe acu bheith rannpháirteach i bpróiseas RMD ina gcoinne, nó nach bhfuil.

Airteagal 7 – Trédhearcacht

Tá sé beartaithe leis an leasú ó thuarascálacha gníomhaíochta ‘bliantúla’ arna bhfoilsíú ag eintitis RMD ar thuarascálacha gníomhaíochta ‘débhliantúla’ an t-ualach riaracháin agus na

costais ar eintitis den sórt sin a mhaolú. Cé go spreagtar comhar, scriostar Airteagal 7(2)(h), agus dá bhrí sin ní cheanglófar ar eintitis RMD tuairisciú a dhéanamh a thuilleadh ar chomhar eintiteas RMD laistigh de líonraí eintiteas RMD chun réiteach díospóidí trasteorann a éascú.

Airteagal 13 – Faisnéis do Thomhaltóirí ag Trádálaithe

Tá sé beartaithe ag an gCoimisiún Airteagal 13(3) a scriosadh lena bhforchuirtear ar thrádálaithe faisnéis faoi RMD a sholáthar do thomhaltóirí an bhfuil sé beartaithe acu próiseas RMD a úsáid nó nach bhfuil. Níl feidhm ag an airteagal sin maidir le le hAirteagal 13(1) do thrádálaithe a gheallann bheith rannpháirteach in RMD agus forchuirfear leis oibleagáid ar thrádálaithe nach bhfuil sásta bheith rannpháirteach in RMD é sin a chur in iúl do thomhaltóirí. Is é an toradh air sin go ndíspreagtar tomhaltóirí ó phróiseas RMD a roghnú le faisnéis den sórt sin. Tá sé fritoirthiúil agus is ualach gan údar é a fhorchuirtear ar thrádálaithe.

Airteagal 14 – Cúnamh do Thomhaltóirí

I bhfianaise glacadh íseal RMD i gcásanna trasteorann, molann an Coimisiún cúnamh do thomhaltóirí a threisiú trí phointí teagmhála RMD a chruthú de réir rogha mar chuid de na Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí a bhfuil ról láidir acu cheana féin maidir le cúnamh a thabhairt do thomhaltóirí dá gceannacháin trasteorann. Leis na pointí teagmhála RMD sin cuirfear úsáid RMD chun cinn, cuideoidh siad le tomhaltóirí agus le trádálaithe i bpróisis RMD e.g. aistriúchán meaisín a sholáthar, tomhaltóirí a threorú chuig an eintiteas inniúil RMD, nósanna imeachta éagsúla a mhíniú, cuidiú leis an ngearán a chur isteach, etc. Féadfaidh pointí den sórt sin cuidiú freisin i gcásanna intíre má chomhaontaíonn na Ballstáit leis sin.

Airteagal 19 – Faisnéis atá le cur in iúl ag eintitis réitigh díospóidí d'údaráis inniúla

Tá sé beartaithe ag an gCoimisiún Airteagal 19(3)(f)(h) a scriosadh trína gcuirfidh eintitis RMD údaráis inniúla RMD ar an eolas faoin méid a leanas: a) measúnú ar éifeachtacht líonraí RMD, b) faisnéis faoi oiliúint arna soláthar don fhoireann agus c) measúnú ar an dóigh a bhfuil sé beartaithe acu a bhfeidhmíocht a fheabhsú. Tá sé beartaithe leis sin ualach riaracháin na n-eintiteas RMD a laghdú agus na hacmhainní sábháilte a aistriú chuig tuilleadh díospóidí a láimhseáil nó infheistíocht a dhéanamh i bhfeabhsuithe ar tháirgiúlacht.

Airteagal 20 – Ról na n-údarás inniúil agus an Choimisiúin

I dteannta Airteagal 20(4) lena gceanglaítear ar an gCoimisiún liosta na n-eintiteas creidiúnaithe RMD a fhoilsiú – a fhoilsítear faoi láthair ar shuíomh gréasáin an chláir réitigh díospóidí ar líne – foráiltear le hAirteagal nua 20(8) go bhfuil an Coimisiún chun uirlisí atá éasca le húsáid a fhorbairt agus a chothabháil chun feabhas a chur ar thomhaltóirí a threorú, i bhfocail eile, lena áirithiú go mbeidh daoine atá ag lorg faisnéise maidir le conas díospóidí tomhaltóirí a réiteach ábalta freagra a fháil go gasta faoin eintiteas MRD is fearr chun teagmháil a dhéanamh leis maidir lena gcás. Leis na huirlisí nua, déanfar an liosta ilteangach d'eintitis RMD atá ann cheana a chomhtháthú agus soláthrófar réitigh idirghníomhacha do thomhaltóirí chun na heintitis RMD is fearr dá ndíospóidí sonracha a lorg. Leis na huirlisí sin ba cheart go gcuirfí faisnéis ar fáil freisin faoi shásraí sásaimh eile agus naisc chuig na pointí teagmhála RMD nuashocraithe.

Airteagal 24 – Cumarsáid

Le hAirteagal 24(4), cuirtear d'obleagáid ar na Ballstáit ainmneacha agus mionsonraí teagmhála na bpointí teagmhála RMD ainmnithe a chur in iúl faoi dháta áirithe.

Togra le haghaidh

TREOIR Ó PHARLAIMINT NA hEORPA AGUS ÓN gCOMHAIRLE

lena leasaítear Treoir 2013/11/AE maidir le réiteach malartach díospóidí ar dhíospóidí tomhaltóirí, chomh maith le Treoracha (AE) 2015/2302, (AE) 2019/2161 agus (AE) 2020/1828

(Téacs atá ábhartha maidir leis an 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,

Ag gníomhú dóibh i gcomhréir leis an ngnáthnós imeachta reachtach, De bharr an mhéid seo a leanas:

De bharr an mhéid seo a leanas:

- (1) Glacadh Treoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle¹ lena áirithiú go mbeidh rochtain ag tomhaltóirí laistigh den Aontas ar nósanna imeachta maidir le réiteach malartach ar ardchaighdeán ar dhíospóidí ('RMD') chun na díospóidí conarthacha a eascraíonn as díol earraí nó soláthar seirbhísí ag trádálaithe atá bunaithe san Aontas le tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas 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 gcomhlfaidhh nósanna imeachta RMD íoschaighdeáin cháilíochta. Ceanglaítear léi ar na Ballstáit faireachán a dhéanamh ar fheidhmíocht na n-eintiteas RMD. Chun feacht tomhaltóirí a mhéadú agus úsáid RMD a chur chun cinn, foráiltear léi freisin gur cheart a cheangal ar thrádálaithe a dtomhaltóirí a chur ar an eolas faoin bhféidearthacht a ndíospóid a réiteach lasmuigh den chúirt trí nósanna imeachta RMD.
- (2) In 2019, ghlac an Coimisiún tuarascáil maidir le cur chun feidhme Threoir 2013/11/AE agus Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle² lena nochtadh go bhfuil méadú tagtha ar chumhdach na margáí tomhaltóirí ag eintitis RMD cáilíochta ar fud an Aontais mar thoradh ar Threoir 2013/11/AE. Mar sin féin, sainaitníodh sa tuarascáil freisin go raibh glacadh tomhaltóirí agus gnó le nósanna imeachta RMD tite chun deiridh i roinnt earnálacha

¹ 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 (IO L 165, 18.6.2013, lch. 63).

² Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach díospóidí ar líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22/CE, IO L 165, 18.6.2013, lch. 1.

agus Ballstát. Cúis amháin leis sin ná an leibhéal íseal feasachta a bhí ag trádálaithe agus tomhaltóirí faoi nósanna imeachta den sórt sin i mBallstáit nár tugadh isteach iad ach le déanaí. Cúis eile ba ea easpa muinín na dtomhaltóirí agus na dtrádálaithe in 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 an glacadh fós réasúnta seasta (seachas méadú beag ar chásanna a bhaineann le paindéim Covid-19). Dheimhnigh formhór na bpáirtithe leasmhara a ndeachthas i gcomhairle leo i gcomhthéacs na meastóireachta sin gur tosca rialta iad an easpa feasachta agus tuisceana atá ag tomhaltóirí ar nósanna imeachta RMD, rannpháirtíocht íseal ag trádálaithe, bearnaí i gcumhdach RMD i mBallstáit áirithe, ardchostais agus nósanna imeachta RMD náisiúnta casta agus difríochtaí in inniúlachtaí na n-eintiteas RMD, rud a chuireann bac ar ghlacadh nósanna imeachta RMD. Tá bacainní breise in RMD trasteorann cosúil le teanga, easpa eolais ar an dlí is infheidhme, chomh maith le deacrachtaí rochtana sonracha do thomhaltóirí leochaileacha.

- (3) Ós rud é go bhfuil dhá idirbheart ar a laghad as gach cúig idirbheart ar líne arna ndéanamh ag tomhaltóirí atá ina gcónaí san Aontas le trádálaithe atá bunaithe i dtríú tíortha, ba cheart raon feidhme Threoir 2013/11/AE a leathnú chun go bhféadfaidh na trádálaithe tríú tír sin atá sásta páirt a ghlacadh i nós imeachta RMD déanamh amhlaidh. Níor cheart go gcuirfí bac le haon bhacainní nós imeachta ar thomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas díospóidí a réiteach i gcoinne trádálaithe, beag beann ar a mbunaíocht, má ghlacann na trádálaithe le nós imeachta RMD a leanúint trí eintiteas RMD atá bunaithe i mBallstát.
- (4) Tá forbairt shuntasach tagtha ar chastacht díospóidí tomhaltóirí ó glacadh Treoir 2011/13/AE. Mar thoradh ar dhigitiú earraí agus seirbhísí, ar thábhacht atá ag méadú maidir le ríomhthráchtáil agus na fógraíocht dhigiteach i gceapadh conarthaí tomhaltóirí, tá méadú tagtha ar líon na dtomhaltóirí a gcuirtear faisnéis mhíthreorach ar líne agus comhéadain ionramhála os a gcomhair lena gcuirtear cosc orthu cinní ceannaigh eolasacha a dhéanamh. Dá bhrí sin, is gá a shoiléiriú go n-áirítear ar dhíospóidí conarthacha a eascraíonn as earraí nó seirbhísí a dhíol ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha, agus raon feidhme Threoir 2011/13/AE a leathnú, thar dhíospóidí den sórt sin ionas go mbeidh tomhaltóirí ábalta sásamh a lorg freisin maidir le cleachtais a dhéanann díobháil dóibh ag an gcéim réamhchonarthach, gan beann ar an mbeidh siad faoi cheangal conartha ina dhiaidh sin.
- (5) Thairis sin, ba cheart go gcumhdófaí le Treoir 2011/13/AE freisin cearta tomhaltóirí a eascraíonn as reachtaíocht an Aontais lena rialaítear an caidreamh idir tomhaltóirí agus trádálaithe nuair nach bhfuil aon chaidreamh de chineál conarthach ann, maidir leis an gceart chun rochtain a fháil ar earraí agus seirbhísí agus chun íoc astu gan bheith thíos le hidirdhealú ar bhonn náisiúntachta, áit chónaithe nó áit bhunaíochta, dá bhforáiltear in Airteagail 4 agus 5 de Rialachán (AE) 2018/302 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle³; an ceart chun cuntais bhainc a oscailt agus a athrú dá bhforáiltear in Airteagail 9, 10, 11 agus 16 de Threoir 2014/92/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón

³ Rialachán (AE) 2018/302 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 28 Feabhra 2018 maidir le haghaidh a thabhairt ar gheobhlocáil nach bhfuil údar léi agus ar chineálacha eile idirdhealaithe bunaithe ar náisiúntacht, áit chónaithe nó áit bhunaithe custaiméirí laistigh den mhargadh inmheánach lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus (AE) 2017/2394 agus Treoir 2009/22/CE (IO L 601, 2.3.2018, lch. 1).

gComhairle⁴ agus gan bheith thíos le hidirdhealú dá bhforáiltear in Airteagal 15 den Treoir sin; an ceart chun faisnéis thrédhearcach a fháil maidir le coinníollacha miondíola le haghaidh glaonna agus teachtaireachtaí SMS fánaíochta dá bhforáiltear in Airteagail 13, 14 agus 15 de Rialachán (AE) 2022/612 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle⁵, an ceart chun trédhearcachta praghsanna i dtáillí agus rátaí eitilte dá bhforáiltear in Airteagal 23 de Rialachán (CE) Uimh. 1008/2008 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle⁶. Dá bhrí sin, ba cheart a fhoráil gur féidir déileáil le díospóidí a thagann chun cinn maidir le catagóirí cearta tomhaltóirí den sórt sin i nósanna imeachta RMD.

- (6) Ba cheart an ceart a bheith ag na Ballstáit chun nósanna imeachta RMD a chur i bhfeidhm freisin maidir le díospóidí a bhaineann le cearta neamhchonarthacha eile a eascraíonn as dlí an Aontais, lena n-áirítear cearta a eascraíonn as Airteagal 101 agus Airteagal 102 CFAE nó cearta úsáideoirí dá bhforáiltear i Rialachán (AE) 2022/1925 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle⁷. Tá an méid sin gan dochar d'fhorfheidhmiú poiblí na rialacha sin.
- (7) I gcás ina dtagann díospóid chun cinn idir soláthraí ardáin ar líne agus faighteoir na seirbhíse sin maidir le gníomhaíochtaí an tsoláthraí sin chun ábhar neamhdhleathach nó díobhálach a mhodhnú ar a ardán, beidh feidhm ag Airteagal 21 de Rialachán (AE) 2022/2065 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle⁸ maidir le réiteach díospóidí lasmuigh den chúirt maidir leis an díospóid sin, i gcomhréir le hAirteagal 2(4) den Rialachán sin, ós rud é go leagtar síos leis rialacha níos mionsonraithe i ndáil le díospóidí den sórt sin.
- (8) Ba cheart na sainmhínte ar 'díospóid intíre' agus 'díospóid trasteorann' a oiriúnú dá réir chun teacht le leathnú raon feidhme Threoir 2013/11/AE.
- (9) Lena áirithiú go mbeidh nósanna imeachta RMD an-oiriúnach don aois dhigiteach ina ndéantar cumarsáid ar líne, lena n-áirítear i gcomhthéacs trasteorann, is gá próisis thapa agus chothroma a áirithiú do gach tomhaltóir. Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú go mbeidh an inniúlacht ag eintitis RMD atá bunaithe ina gcriócha chun nósanna imeachta um réiteach díospóidí a sholáthar i ndíospóidí idir trádálaithe atá bunaithe lasmuigh den Aontas agus tomhaltóirí atá ina gcónaí ina gcrióch.
- (10) Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú gur cheart go gcuirfí ar a gcumas do thomhaltóirí le RMD nósanna imeachta a thionscnamh agus a leanúint as líne freisin má iarrtar sin. Ba cheart a áirithiú freisin, nuair a sholáthraítear uirlisí digiteacha, gur féidir le gach

⁴ Treoir 2014/92/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 23 Iúil 2014 maidir le hinchomparáideacht táillí a bhaineann le cuntais íocaíochta, le malartú cuntas íocaíochta agus le rochtain ar chuntais íocaíochta a bhfuil gnéithe bunúsacha acu (IO L 257, 28.8.2014, lch. 214).

⁵ 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).

⁶ 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).

⁷ Rialachán (AE) 2022/1925 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 14 Meán Fómhair 2022 maidir le margáí inchoimhlinte agus cothroma san earnáil dhigiteach agus lena leasaítear Treoracha (AE) 2019/1937 agus (AE) 2020/1828 (an Gníomh um Margáí Digiteacha), IO L 265, 12.10.2022, lgh. 1)..

⁸ 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 (IO L 277, 27.10.2022, lch. 1).

tomhaltóir iad sin a úsáid, lena n-áirítear tomhaltóirí leochaileacha nó tomhaltóirí a bhfuil leibhéil éagsúla litearthachta digití acu. Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú, arna iarraidh sin, go mbeidh rochtain ag páirtithe sna díospóidí i gcónaí ar athbhreithniú ar nósanna imeachta uathoibríthe ag duine nádúrtha.

- (11) Ba cheart do na Ballstáit a chur ar a gcumas d'eintitis RMD cásanna comhchosúla i gcoinne trádálaí sonracha a chuachadh, ionas go mbeidh torthaí RMD comhsheasmhach do thomhaltóirí atá faoi réir an chleachtais neamhdhleathaigh chéanna, agus go mbeidh siad níos cost-éifeachtúla d'eintitis RMD agus do thrádálaithe. Ba cheart tomhaltóirí a chur ar an eolas dá réir sin agus ba cheart an deis a thabhairt dóibh diúltú a ndíospóid a chuachadh.
- (12) Chomh maith leis sin, níor cheart do na Ballstáit cead a thabhairt do rialacha díreireacha a thabhairt isteach maidir leis na cúiseanna le go bhféadfaidh eintiteas RMD a agairt chun láimhseáil díospóide a dhiúltú, amhail an oibleagáid an córas géaraithe cuideachta a úsáid i ndiaidh na chéad teagmhála diúltaí leis an tseirbhís láimhseála gearán, nó an oibleagáid a chruthú go ndearnadh teagmháil le cuid shonrach de sheirbhís iardhíola cuideachta.
- (13) Faoi Threoir 2013/11/AE, féadfaidh na Ballstáit reachtaíocht náisiúnta a thabhairt isteach chun rannpháirtíocht trádálaí in RMD a dhéanamh éigeantach in earnálacha a mheasann siad a bheith oiriúnach, chomh maith le reachtaíocht earnáilsonrach de chuid an Aontais lena bhforáiltear do rannpháirtíocht éigeantach trádálaithe in RMD. Chun rannpháirtíocht trádálaithe sna nósanna imeachta RMD a spreagadh agus chun nósanna imeachta RMD cuí tapa a áirithiú, ba cheart a cheangal ar thrádálaithe, go háirithe i gcásanna nach bhfuil a rannpháirtíocht éigeantach, freagra a thabhairt laistigh de thréimhse shonrach ar fhiosruithe arna ndéanamh ag eintitis RMD i dtaobh an bhfuil sé beartaithe acu a bheith rannpháirteach sa nós imeachta atá beartaithe.
- (14) Chun ceanglais faisnéise agus tuairiscithe a laghdú agus chun costais a shábháil d'eintitis RMD, d'údaráis inniúla náisiúnta agus do thrádálaithe, ba cheart ceanglais tuairiscithe agus faisnéise a shimpliú agus ba cheart méid na faisnéise a sholáthraíonn eintitis RMD do na húdaráis inniúla a laghdú.
- (15) Chun cúnamh éifeachtach a sholáthar do thomhaltóirí agus do thrádálaithe i ndíospóidí trasteorann, is gá a áirithiú go mbunóidh na Ballstáit pointí teagmhála RMD ar a mbeidh cúraimí atá sainithe go soiléir. Tá na Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí ('ECCanna') breá ábalta cúraimí den sórt sin a dhéanamh, toisc go bhfuil speisialtóireacht acu i gcúnamh a thabhairt do thomhaltóirí ag a bhfuil saincheisteanna maidir lena gceannacháin trasteorann, ach ba cheart go mbeadh na Ballstáit ábalta comhlachtaí eile a bhfuil saineolas ábhartha acu a roghnú freisin. Ba cheart na pointí teagmhála RMD ainmnithe sin a chur in iúl don Choimisiún.
- (16) D'ainneoin go bhfuil nósanna imeachta RMD in ainm a bheith simplí, féadfaidh tomhaltóirí cuidiú a fháil óna rogha tríú páirtí le linn nósanna imeachta RMD. Ba cheart do na Ballstáit a áirithiú go ndéanfar cúnamh den sórt sin a sholáthar de mheon macánta chun go mbeidh nós imeachta cothrom agus trédhearcacht iomlán ann, go háirithe maidir leis na táillí a d'fhéadfadh a bheith ag teastáil mar mhalairt ar an gcúnamh.
- (17) Lena áirithiú go mbeidh tomhaltóirí ábalta eintiteas oiriúnach RMD a aimsiú go héasca, go háirithe i gcomhthéacs trasteorann, ba cheart don Choimisiún uirlis idirghníomhach dhigiteach a fhorbairt agus a chothabháil lena soláthraítear faisnéis

faoi phríomhthréithe agus naisc na n-eintiteas RMD le leathanaigh ghréasáin na n-eintiteas RMD, mar a cuireadh in iúl dó.

- (18) Ba cheart, dá bhrí sin, Treoir 2013/11/AE a leasú dá réir sin.
- (19) Ós rud é go bhfuil Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 le haisghairm le gníomh ar leithligh, is gá freisin Treoracha (AE) 2015/2302⁹, (AE) 2019/2161¹⁰ agus (AE) 2020/14828¹¹ ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle a leasú, mar thoradh ar an aisghairm sin,

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. Beidh feidhm ag an Treoir seo maidir le nósanna imeachta le haghaidh díospóidí a réiteach lasmuigh den chúirt idir tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas agus trádálaithe a thairgeann earraí nó seirbhísí, lena n-áirítear ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha, do na tomhaltóirí sin, trí idirghabháil ó eintiteas RMD a mholann nó a fhorchuireann réiteach nó a thugann na páirtithe le chéile d’fhonn réiteach cairdiúil maidir le ceann amháin díobh seo a leanas a éascú:

- (a) oibleagáidí conarthacha a eascraíonn as conarthaí díolacháin, lena n-áirítear oibleagáidí conarthacha chun ábhar digiteach a sholáthar, nó conarthaí seirbhíse;
- (b) cearta tomhaltóirí is infheidhme maidir le cásanna neamhchonarthacha agus réamhchonarthacha agus dá bhforáiltear i ndlí an Aontais maidir leis an méid seo a leanas:
- (i) cleachtais agus téarmaí tráchtála éagóracha,
 - (ii) faisnéis réamhchonarthach éigeantach,
 - (iii) neamh-idirdhealú ar bhonn náisiúntachta nó áit chónaithe,
 - (iv) rochtain ar sheirbhísí agus ar sheachadtaí,
 - (v) leigheasanna i gcás neamhchomhlíonadh táirgí agus ábhair dhigitigh,
 - (vi) an ceart chun athrú ó sholáthraí amháin go soláthraí eile, agus
 - (vii) cearta paisinéirí agus taistealaithe.

⁹ Treoir (AE) 2015/2302 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 25 Samhain 2015 maidir le taisteal láneagraithe agus socrúithe 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).

¹⁰ 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 maidir le forfheidhmiú níos fearr agus nuachóiriú rialacha an Aontais maidir le cosaint tomhaltóirí (IO L 328, 18.12.2019, lch. 7).

¹¹ 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).

Féadfaidh na Ballstáit na nósanna imeachta RMD a leagtar amach sa Treoir seo a chur i bhfeidhm, freisin maidir le catagóirí díospóidí seachas na cinn a liostaítear sa chéad fhomhír, pointe (b).’.

2. In Airteagal 4(1), cuirtear an méid seo a leanas in ionad phointe (e) agus phointe (f):

‘(e) ciallaíonn ‘díospóid intíre’ díospóid idir tomhaltóir agus trádálaí, a bhaineann le hoibleagáidí conarthacha agus/nó cearta tomhaltóirí dá bhforáiltear i ndlíthe an Aontais dá dtagraítear in Airteagal 2(1), i gcás ina bhfuil cónaí ar an tomhaltóir sa Bhallstát céanna leis an mBallstát ina bhfuil an trádálaí bunaithe;

(f) ciallaíonn ‘díospóid trasteorann’ díospóid idir tomhaltóir agus trádálaí, a bhaineann le hoibleagáidí conarthacha agus/nó cearta tomhaltóirí dá bhforáiltear i ngníomhartha an Aontais dá dtagraítear in Airteagal 2(1), i gcás ina bhfuil cónaí ar an tomhaltóir i mBallstát seachas an Ballstát ina bhfuil an trádálaí bunaithe nó i gcás ina bhfuil cónaí ar an tomhaltóir i mBallstát agus ina bhfuil an trádálaí bunaithe lasmuigh den Aontas;’.

3. Leasaítear Airteagal 5 mar a leanas:

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

‘1. Déanfaidh na Ballstáit rochtain tomhaltóirí ar nósanna imeachta RMD a éascú agus áirítheoidh siad gur féidir díospóidí a chumhdaítear leis an Treoir seo agus lena mbaineann trádálaí atá bunaithe ar a gcríocha faoi seach, nó trádálaí nach bhfuil bunaithe ar chríoch aon Bhallstáit ach a chuireann earraí nó seirbhísí ar fáil, lena n-áirítear ábhar digiteach agus seirbhísí digiteacha, do thomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu ina gcríocha faoi seach, a chur faoi bhráid eintiteas RMD a chomhlíonann na ceanglais a leagtar amach sa Treoir seo.’;

(b) i mír 2, cuirtear an méid seo a leanas in ionad phointí (a) go (d):

‘(a) a áirithiú gur féidir le tomhaltóirí gearáin agus na doiciméid tacaíochta riachtanacha a chur isteach ar líne ar bhealach inrianaithe agus a áirithiú go bhféadfaidh tomhaltóirí freisin na doiciméid sin a chur isteach agus rochtain a fháil orthu i bhformáid neamhdhigiteach arna iarraidh sin dóibh;

(b) nósanna imeachta digiteacha RMD a chur ar fáil trí uirlisí cuimsitheacha atá inrochtana go héasca;

(c) an ceart a dheonú do na páirtithe sa díospóid a iarraidh go ndéanfaidh duine nádúrtha athbhreithniú ar thoradh an nós imeachta RMD i gcás ina ndearnadh an nós imeachta trí mhodhanna uathoibríthe;

(d) féadfar cásanna comhchosúla i gcoinne trádálaí sonracha amháin a chuachadh in aon nós imeachta amháin, ar choinníoll go gcuirfean an tomhaltóir lena mbaineann ar an eolas agus nach ndéanfaidh sé nó sí agóid ina choinne sin;’

(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 féachaint, mar chéad chéim, leis an ábhar a réiteach go díreach leis an trádálaí, gan rialacha díreireacha a thabhairt isteach maidir le formáid na teagmhála sin;’

(d) cuirtear isteach mír 8 seo a leanas:

‘8. Áirítheoidh na Ballstáit go gcuirfidh trádálaithe atá bunaithe ina gcríocha a ndéanann eintiteas RMD teagmháil leo óna dtír féin nó ó Bhallstát eile, an t-eintiteas RMD sin ar an

eolas i dtaobh an ghlacann siad nó nach nglacann siad le páirt sa nós imeachta beartaithe agus freagra a thabhairt laistigh de thréimhse réasúnach ama 20 lá oibre ar a mhéad.’

4. Leasaítear Airteagal 7, mír 2, mar a leanas:

(a) sa fhrása tosaigh, cuirtear an méid seo a leanas in ionad na chéad abairte:

‘Áiritheoidh na Ballstáit go gcuirfidh eintitis RMD tuarascálacha gníomhaíochta débhlíantúla iomchuí ar fáil go poiblí ar a suíomhanna gréasáin, ar mheán marthanach arna iarraidh sin dóibh, agus ar aon mhodh eile a mheasann siad a bheith iomchuí’.

(b) scriostar pointe (h).

5. In airteagal 13, scriostar mír 3.

6. cuirtear an méid seo a leanas in ionad Airteagal 14:

‘Airteagal 14

Cúnamh do thomhaltóirí

1. Áiritheoidh na Ballstáit, maidir le díospóidí trasteorann, go mbeidh tomhaltóirí agus trádálaithe ábalta cúnamh a fháil chun rochtain a fháil ar an eintiteas RMD nó ar na heintitis RMD a bhfuil an inniúlacht acu chun déileáil lena ndíospóid trasteorann.

2. Ainmneoidh gach Ballstát pointe teagmhála RMD a bheidh i gceannas ar an gcúram dá dtagraítear i mír 1. Cuirfidh gach Ballstát ainm agus sonraí teagmhála a phointe teagmhála RMD in iúl don Choimisiún. 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. Leis na pointí teagmhála RMD, éascófar an chumarsáid idir na páirtithe agus an t-eintiteas inniúil RMD, a bhféadfaidh an méid seo a leanas, go háirithe, bheith i gceist leis:

- (a) cuidiú le gearán a thíolacadh agus, i gcás inarb iomchuí, leis an doiciméadú ábhartha a thíolacadh;
- (b) faisnéis ghinearálta a sholáthar do na páirtithe agus do na heintitis RMD faoi chearta tomhaltóirí an Aontais;
- (c) míniúcháin a sholáthar do na páirtithe ar na rialacha nós imeachta a chuireann na heintitis RMD ar leith i bhfeidhm;
- (d) an gearánaí a chur ar an eolas faoi mhodhanna eile sásaimh i gcás nach féidir díospóid a réiteach trí nós imeachta RMD.

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

5. Áiritheoidh na Ballstáit go ngníomhóidh aon ghníomhaithe a chuideoidh le tomhaltóirí i ndíospóidí trasteorann nó intíre de mheon macánta chun cuidiú leis na páirtithe sa díospóid teacht ar réiteach cairdiúil agus faisnéis ábhartha a sholáthar do thomhaltóirí i dtrédhearcacht iomlán, lena n-áirítear faisnéis maidir le rialacha nós imeachta agus aon táill is infheidhme.’

7. In Airteagal 19(3), scriostar pointe (f), pointe (g) agus pointe (h).

8. In Airteagal 20, cuirtear an mhír seo a leanas leis:

‘8. Déanfaidh an Coimisiún uirlis idirghníomhach dhigiteach a fhorbairt agus a chothabháil lena soláthrófar faisnéis ghinearálta maidir le sásamh tomhaltóirí agus naisc le leathanaigh ghréasáin na n-eintiteas RMD ar tugadh fógra ina leith dó i gcomhréir le mír 2 den Airteagal seo.’

9. in Airteagal 24, cuirtear an mhír 4 seo a leanas leis:

‘4. Faoin [cuir isteach an dáta] 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 pointe (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 gComhairle¹² agus, i gcás inarb infheidhme, maidir leis an eintiteas RMD a bhfuil an trádálaí cumhdaithe faoi;’.

Airteagal 3
Leasú ar Threoir (AE) 2019/2161

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

1. Faoin [*ll/mí/bliain - 1 bhliain i ndiaidh theacht i bhfeidhm*], glacfaidh agus foilseoidh na Ballstáit na bearta is gá chun Airteagal 1 den Treoir seo a chomhlíonadh. Cuirfidh siad an Coimisiún ar an eolas faoi sin láithreach.

Cuirfidh siad na bearta i bhfeidhm ón [dáta].

2. Faoin [*ll/mí/bliain... 1 bhliain i ndiaidh theacht i bhfeidhm Rialachán xx /....*] [an togra le haghaidh Rialachán ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle lena n-aisghairtear Rialachán (AE) Uimh. 524/2013 maidir le réiteach díospóidí ar líne do thomhaltóirí], glacfaidh agus foilseoidh na Ballstáit na bearta is gá chun Airteagal 2, Airteagal 3 agus Airteagal 4 den Treoir seo a chomhlíonadh. Cuirfidh siad an Coimisiún ar an eolas faoi sin láithreach.

¹²Treoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach malartach ar dhíospóidí le haghaidh díospóidí tomhaltais agus lena leasaítear Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22/CE (Treoir maidir le ADR le haghaidh tomhaltóirí) (IO L 165, 18.6.2013, lch. 63).’

Cuirfidh siad na bearta i bhfeidhm ón [*cuir isteach an dáta*].

3. Nuair a ghlacfaidh Ballstáit na bearta dá dtagraítear i míreanna 1 agus 2, beidh tagairt iontu don Treoir seo nó beidh tagairt den sórt sin ag gabháil leo tráth a bhfoilsithe oifigiúil. Is iad na Ballstáit a chinnfidh an tslí le tagairt den sórt sin a dhéanamh.
4. Déanfaidh na Ballstáit téacs príomhbhearta 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 fhoilsithe in *Iris Oifigiúil an Aontais Eorpaigh*.

Airteagal 7
Seolaithe

Dírítear an Treoir seo chuig na Ballstáit.

Arna dhéanamh sa Bhruiséil,

Thar ceann Pharlaimint na hEorpa
An tUachtarán

Thar ceann na Comhairle
An tUachtarán