Scéim Teanga CCPC: 2021 - 2024

Faoi Alt 11 d'Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003

Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí
Competition and Consumer Protection Commission

1. Réamhrá agus Cúlra 3

2. Forléargas ar an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí 4

3. Seirbhísí atá á soláthar i mBéarla amháin nó go Dátheangach 6

4. Feabhas a chur ar sholáthar Seirbhísí Gaeilge 9

5. Feabhas a chur ar Sholáthar Seirbhísí Gaeilge i gCeantair Ghaeltachta 10

6. Cumas Teanga a Fheabhsú 10

7. Monatóireacht agus Athbhreithniú 10

8. Foilsiú na Scéime Comhaontaithe 10

1. Réamhrá agus Cúlra

1.1 Réamhrá

Is í seo an chéad Scéim Teanga de chuid an Choimisiúin um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí (CCPC) agus beidh sí i bhfeidhm don tréimhse 2021-2024. Forálann Acht na dTeangacha Oifigiúla 2003 go réiteoidh comhlachtaí poiblí Scéim Teanga ina dtabharfar sonraí maidir leis na seirbhísí a sholáthróidh siad:

- trí mheán na Gaeilge;
- trí mheán an Bhéarla, agus;
- trí mheán na Gaeilge agus an Bhéarla;

agus na bearta a chuirfear i bhfeidhm d'fhonn a chinntiú go mbeidh aon seirbhís nach bhfuil an comhlacht ag soláthar trí mheán na Gaeilge faoi láthair á cur ar fáil taobh istigh de thréimhse ama a bheidh aontaithe.

1.2 Ullmhú agus ábhar na Scéime

Agus an scéim seo á hullmhú, tugadh aird chuí ar threoirlínte na Roinne Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán. Tá an CCPC faoi threoir ag an bprionsabal gur cheart go mbeadh soláthar na seirbhísí i nGaeilge bunaithe ar:

- leibhéal an éilimh atá ar sheirbhísí i nGaeilge;
- an tábhacht atá le cur chuige réamhghníomhach maidir le soláthar na seirbhísí sin, agus;
- na hacmhainní, lena n-áirítear acmhainní daonna agus airgeadais, agus cumas an chomhlachta atá i gceist an cumas teanga atá riachtanach a fhorbairt nó rochtain a bheith aige air.

Tá an scéim seo ag teacht leis na prionsabail atá taobh thiar den tSeirbhís Ardchaighdeáin do Chustaiméirí agus ár gCairt Seirbhíse. Leagadh amach í agus é mar chuspóir aici a chinntiú go ndíreoidh an CCPC go hiomlán ar chur i bhfeidhm, ar bhonn incriminteach, gach dualgas ábhartha atá air faoi Acht na dTeangacha Oifigiúla, tríd an scéim seo agus trí scéimeanna eile amach anseo.

1.3 Dáta tosaithe na Scéime

Dhearbhaigh an tAire Stáit sa Roinn Turasóireachta, Cultúir, Ealaíon, Gaeltachta, Spóirt agus Meán an Scéim seo. Cuirfear tús léi le héifeacht ó 24 Bealtaine 2021 agus beidh sí i bhfeidhm ar feadh tréimhse trí bliana nó go dtí go ndearbhófar scéim nua, pé acu is déanaí.

2. Forléargas ar an gCoimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

2.1 Misean agus Cuspóirí

Is comhlacht reachtúil neamhspleách é an CCPC a bhfuil sainordú aige iomaíocht a chur chun cinn agus leas an tomhaltóra a fheabhsú in Éirinn. Bunaíodh an CCPC an 31 Deireadh Fómhair 2014 agus tá sé mar fhís againn go mbeadh margaí oscailte agus iomaíocha againn, áit a dtabharfaí cosaint agus cumhacht do na tomhaltóirí agus ina mbeadh gnólachtaí in iomaíocht ar bhealach gníomhach. Is é an misean atá againn, agus atá léirithe in ár *Ráiteas Straitéise 2018-2020,* ná:

"úsáid a bhaint as ár n-eolas, ár scileanna agus ár gcumhacht reachtúil chun iomaíocht a chur chun cinn agus chun leas an tomhaltóra a fheabhsú".

2.2 Príomhfheidhmeanna

Tá sainordú leathan ag an CCPC;

1. Is é an CCPC a chuireann an dlí iomaíochta agus cosanta tomhaltóirí i bhfeidhm in Éirinn. Is í an fhís atá againn margaí oscailte agus iomaíocha a chinntiú, áit a bhfeidhmeoidh gnóthaí taobh istigh den dlí agus ina dtabharfar cosaint do thomhaltóirí.
1. Táimid ag cur lenár n-acmhainní agus á neartú i rith an ama agus aithníonn ár bhfoirne saineolaíocha tosaíochtaí sna réimsí sin ina mbeidh an tionchar is mó againn.
2. Glacaimid cinntí go neamhspleách agus bíonn siad ar mhaithe leis an bpobal. Bainimid úsáid as an gcumhacht fhorleathan dhlíthiúil atá againn chun deireadh a chur le cleachtais a dhéanann dochar don tomhaltóir agus/nó don gheilleagar i gcoitinne.
3. Cabhraímid le tomhaltóirí iad féin a chosaint trí eolas úsáideach a thabhairt dóibh a mbeidh siad in ann leas a bhaint as sula gceannóidh siad rudaí, chomh maith leis an eolas a theastóidh uathu chun beart a dhéanamh má chreideann siad gur sáraíodh a gcearta mar thomhaltóirí.

Cuirimid é i bhfeidhm ar go leor bealaí éagsúla. I measc na mbealaí sin tá; taighde a dhéanamh, dul i mbun staidéir, páipéir a fhoilsiú agus aighneachtaí a dhéanamh a chuireann eolas ar fáil agus a mbíonn tionchar acu ar bhearta de chuid an Rialtais a bhaineann le saincheisteanna tomhaltóirí agus iomaíochta. Bíonn treoirdhoiciméid á bhfoilsiú againn chun páirtithe leasmhara a chur ar an eolas agus cabhrú leo tuiscint a fháil ar raon feidhme agus ar ábhar na ndlíthe iomaíochta agus cosanta tomhaltóirí. Tá líne chabhrach againn do thomhaltóirí freisin agus bíonn eolas á sholáthar againn trínár láithreán gréasáin do thomhaltóirí maidir lena gcearta, agus do ghnóthaí maidir lena ndualgais, agus déanaimid abhcóideacht ar son tomhaltóirí.

2.3 Na Príomhsheirbhísí

Déanann an CCPC leas na dtomhaltóirí agus an gheilleagair a chur chun cinn trí;

- Imscrúdú a dhéanamh ar sháruithe ar dhlí na hiomaíochta agus ar an dlí um chosaint agus beartú de réir mar is cuí chun iad a chur i bhfeidhm.
- An tábhacht a bhaineann le hoideachas ar chúrsaí airgeadais a chur chun cinn trínár gcláir féin, agus trí oibriú i gcomhar le páirtithe leasmhara sa réimse seo, ag cur béime i dteannta a chéile ar a thábhachtaí agus atá an t-oideachas ar chúrsaí airgeadais do leas an tomhaltóra.

- Eolas a chur ar fáil do thomhaltóirí a cabhróidh leo cinntí bunaithe ar eolas a dhéanamh.
- Scrúdú a dhéanamh ar chumaisc agus ar éadálacha lena chinntiú nach dtiocfaidh laghdú suntasach ar an iomaíocht in Éirinn dá mbarr.
- Comhairle maidir le cosaint tomhaltóirí agus iomaíocht a chur ar fáil don dream a leagan síos polasaithe.
- Freagracht i leith faire ar an margadh i ndáil le sábháilteacht na dtáirgí atá clúdaithe faoi Threoracha ábhartha an AE. Táimid freagrach as monatóireacht agus próiseáil a dhéanamh nuair a bhíonn táirgí seachas bia a n-athghairm in Éirinn.
- Cur chun cinn agus cur i bhfeidhm mar a bhaineann le comhlíonadh rialachán nua i dtaca le gnéithe sainithe den chaidreamh tráchtála a bhíonn idir soláthróirí, mórdhíoltóirí agus miondíoltóirí san earnáil grósaera.

Ó thaobh a fheidhmeanna de, ní oibríonn an CCPC ar son tomhaltóirí nó gnóthaí aonair chun réiteach a fháil ar a ngearáin faoi ghnóthaí nó eagraíochtaí, ná ní chuirimid comhairle dlí ar fáil. Ní dhéanaimid cinntí ceangailteacha a shocraíonn gur/nár tharla sárú reachtaíochta toisc gur faoi na cúirteanna atá sé cinneadh a ghlacadh maidir le hiompar mídhleathach a bheadh tarlaithe. Mar sin féin, tá ról ag an CCPC ó thaobh an phróisis um Réiteach Malartach Díospóide, a bhfuil sé mar aidhm aige teacht ar réiteach taobh amuigh den chúirt i gcás aighnis idir tomhaltóirí agus trádálaithe.

2.4 Custaiméirí agus Cliaint

Bíonn an CCPC ag obair le an-chuid teagmhálaithe atá taobh amuigh den tseirbhís phoiblí, lena n-áirítear grúpaí agus daoine aonair a úsáideann ár seirbhísí.

Ina theannta sin, bímid ag gníomhú le réimse leathan páirtithe leasmhara, lena n-áirítear baill den Rialtas, ionadaithe poiblí eile, Ranna Rialtais, oifigí agus gníomhaireachtaí. Bímid i dteagmháil ar bhonn gníomhach freisin le príomhpháirtithe leasmhara san AE ó thaobh cúrsaí iomaíochta agus cúrsaí tomhaltóirí.

Tá custaiméirí inmheánacha againn chomh maith, lena n-áirítear foireann CCPC, daoine atá ar iasacht agus daoine atá sannta.

Beidh ár ngealltanais i leith soláthar seirbhísí i nGaeilge san áireamh i gCairt Chustaiméirí agus i bPlean Gníomhaíochta an CCPC.

3. Seirbhísí atá á soláthar i mBéarla amháin nó go Dátheangach

Nuair a bhíonn an CCPC ag déileáil leis an bpobal déantar é sin, go príomha, trí chomhfhreagras, glaonna fóin, an suíomh gréasáin agus ríomhphost agus cuairteanna a mbíonn coinní déanta ina leith. De bharr go mbíonn modhanna éagsúla i gceist sa chumarsáide leis an CCPC cinntítear solúbthacht agus ildánacht dár gcustaiméirí agus déantar cinnte go mbíonn fáil acu, ar an mbealach is oiriúnaí dóibh, ar an tseirbhís a theastaíonn uathu.

Cuireann an CCPC seirbhísí ar fáil dá phríomhpháirtithe leasmhara agus don phobal i gcoitinne, go príomha trí mheán an Bhéarla. Déanfaidh an CCPC iarracht feidhmiú trí mheán na Gaeilge má iarrtar sin. Mar sin féin, toisc go bhfuil cuid den téarmaíocht a úsáidtear sa reachtaíocht a rialaíonn ár gcuid oibre teicniúil agus nach bhfuil aistriúcháin Ghaeilge ar fáil ar an reachtaíocht seo, i gcásanna áirithe b'fhéidir go gcaithfimid feidhmiú trí mheán an Bhéarla. D'fhéadfadh gur ghá é seo a dhéanamh chun a chinntiú go mbeadh an chumarsáid mar a bhainfeadh leis na gnéithe teicniúla agus dlíthiúla soiléir agus seasmhach.

Seirbhísí (Ginearálta)	I mBéarla amháin	Go dátheangach, i mBéarla agus i nGaeilge
Fáiltiú	Tá áitreabh gnó á roinnt ag an CCPC le tionóntaithe poiblí agus príobháideacha eile agus dá bhrí sin is í an chuideachta a dhéanann bhainistíocht ar an bhFáiltiú i dTeach Bloom. Is i mBéarla amháin a chuireann na daoine seo seirbhísí fáiltithe ar fáil. Níl aon scóip ann chun an cás seo a athrú.	
Fógraí taifeadta ó bhéal a chuirtear ar fáil ar an teileafón.		Tá fógraí taifeadta ó bhéal dátheangach ar phríomhuimhreacha teileafóin an CCPC.
Glaonna gutháin		Dátheangach – Freagróidh an CCPC i nGaeilge, má iarrtar sin.
Litreacha agus Post Leictreonach	Tá roinnt admhálacha uathoibríocha ag an CCPC a eisítear tríd an suíomh gréasáin agus is i mBéarla amháin atá siad ar fad faoi láthair.	Freagraítear gach cumarsáid scríofa neamh-chineálach sa teanga oifigiúil ina mbíonn sí faighte.

Stáiseanóireacht		Tá ainm an CCPC i nGaeilge agus i mBéarla ar lógó an CCPC ar an bpáipéar ceannteidil agus ar na duillíní dea-mhéine.
Comharthaíocht		Bíonn gach comhartha a chuireann an CCPC in airde nó a chuirtear in airde thar a cheann dátheangach, de réir na rialachán (I.R. Uimh. 391/2008).

Seirbhísí (Ginearálta)	**I mBéarla amháin**	**Go dátheangach, i mBéarla agus i nGaeilge**
Foilseacháin		Foilsítear Tuarascálacha Bliantúla agus Ráitis Straitéise an CCPC i nGaeilge agus i mBéarla. Foilsítear Cairt Seirbhíse an CCPC i nGaeilge agus i mBéarla araon.
Suíomh Gréasáin		Faoi láthair tá an t-eolas á chur i láthair i mBéarla den chuid is mó ach amháin i gcás na leathanach agus na ndoiciméad a bhfuil tagairt dóibh thuas agus Acmhainní Gaeilge an Teastais Shóisearaigh.
Daoine a thagann go Pearsanta chuig an Oifig		Iarrtar ar an bpobal coinne a dhéanamh roimh a gcuairt lena chinntiú go mbeidh ball foirne ábhartha ag a bhfuil an saineolas riachtanach i láthair. Áirítear leis sin eolas a bheith á chur ar fáil i nGaeilge.
Na Meáin Shóisialta		Den chuid is mó, is i mBéarla amháin a bhíonn cainéil na meán sóisialta. Sa chás, áfach, go bhfaightear iarratas i nGaeilge eiseofar an freagra i nGaeilge.
Preaseisiúintí	Is i mBéarla amháin a eisítear preaseisiúintí.	

4. Feabhas a chur ar sholáthar Seirbhísí i nGaeilge

Gníomhóidh an CCPC mar seo a leanas i gcás gach seirbhís freisin:

Modhanna cumarsáide leis an bpobal		**Gealltanas**	**Amscála** **Faoi dheireadh Bl. 1/** **Bl. 2 / Bl. 3**
Cumarsáid ó Bhéal / Scríofa	**Admhálacha Uathoibríocha**	Beidh gach admháil uathoibríoch ar chomhfhreagrais a eisítear trínár láithreán gréasáin i mBéarla agus i nGaeilge araon	**Bl. 1**
	Cor Phost *	Beidh cumarsáid i scríbhinn nó tríd an bpost leictreonach chuig an bpobal i gcoitinne nó chuig aicme den phobal chun an pobal nó an aicme a chur ar an eolas, a cur ar fáil i nGaeilge nó go dátheangach.	**Ar lean**
Foilseacháin	**Príomhfhoilseacháin**	Foilseoidh an CCPC a Thuarascálacha Bliantúla, a Ráitis Straitéise agus a Ráitis Airgeadais i nGaeilge agus i mBéarla.	**Ar lean**
Teicneolaíocht na Faisnéise	**Ríomhphost**	Beidh an séanadh ag deireadh gach ríomhphoist a sheolfaidh CCPC i nGaeilge agus i mBéarla.	**Bl. 2**
		Beidh teachtaireachtaí *As an Oifig* agus teachtaireachtaí uathoibríocha dátheangach.	**Bl. 1**

*Ní amharctar ar shíntiúsóirí do na liostaí fógraí CCPC mar aicmí den phobal ginearálta.

Modhanna cumarsáide leis an bpobal		Gealltanas	Amscála Faoi dheireadh Bl. 1/ Bl. 2 / Bl. 3
	Urlabhraithe do na Meáin	Beidh urlabhraí Gaeilge ar fáil ach é a iarraidh, bunaithe ar na gnáth chinnteoireachta a bhaineann le soláthar urlabhraithe.	**Bl. 1**

5. Feabhas a chur ar sholáthar Seirbhísí Gaeilge i gCeantair Ghaeltachta

Níl aon oifigí ag an CCPC i gceantair Ghaeltachta.

6. Cumas Teanga a Fheabhsú

Tá an CCPC tugtha do dheiseanna a chur ar fáil don fhoireann freastal ar chúrsaí oiliúna Gaeilge a bhfuil an creidiúnú ábhartha ag baint leo, de réir mar a cheadaíonn acmhainní. Cuirfear gach ball foirne ar an eolas i dtaobh áiseanna/deiseanna atá ar fáil chun feabhas a chur ar gcumas Gaeilge.

7. Monatóireacht agus Athbhreithniú

Déanfaidh an Rannán Seirbhísí Corparáideacha monatóireacht agus athbhreithniú ar bhonn rialta ar chur i bhfeidhm na scéime. Seol ceist ar bith faoin Scéim Teanga ar ríomhphost chuig sandrarafferty@ccpc.ie.

Déanfar monatóireacht agus taifeadadh ar iarratais ar sheirbhísí i nGaeilge inár dTuarascáil Bhliantúil.

8. Foilsiú na Scéime Comhaontaithe

Déanfar poiblíocht ar an scéim seo go hinmheánaithe agus go seachtrach. Beidh an scéim ar fáil ar ár láithreán gréasáin, agus scaipfear í ar gach ball foirne agus ar gach gníomhaireacht chuí, sa dá theanga. D'fhéadfadh go n-úsáidfí bealaí eile chun poiblíocht a thabhairt don scéim ó am go ham freisin.

Seolfar cóip den scéim chomhaontaithe chuig Oifig an Choimisinéara Teanga.

on Commission

CCPC

Coimisiún um Iomaíocht agus Cosaint Tomhaltóirí

Competition and Consumer Protection Commission