

## I

(Gníomhartha reachtacha)

## RIALACHÁIN

**RIALACHÁN (AE) Uimh. 524/2013 Ó PHARLAIMINT NA hEORPA AGUS ÓN gCOMHAIRLE  
an 21 Bealtaine 2013****maidir le réiteach díospóidí ar líne le haghaidh díospóidí tomhaltóirí agus lena leasaítear Rialachán  
(CE) Uimh. 2006/2004 agus Treoir 2009/22/CE (Rialachán maidir le ODR le haghaidh tomhaltóirí)**

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 <sup>(1)</sup>,

Ag gníomhú dóibh i gcomhréir leis an ngnáthnós imeachta reachtach <sup>(2)</sup>,

De bharr an méid seo a leanas:

(1) Foráiltear le hAirteagal 169(1) agus le pointe (a) d'Airteagal 169(2) den Chonradh ar Fheidhmiú an Aontais Eorpaigh (CFAE) go rannchuideoidh an tAontas le hardleibhéal cosanta do thomhaltóirí a bhaint amach trí bhearta a ghlacfar de bhun Airteagal 114 CFAE. Foráiltear le hAirteagal 38 de Chairt um Chearta Bunúsacha an Aontais Eorpaigh go n-áiríteofar ardleibhéal cosanta do thomhaltóirí i mbeartais an Aontais.

(2) I gcomhréir le hAirteagal 26(2) CFAE, is éard é an margadh inmheánach limistéar gan teorainneacha inmheánacha ina n-áiríteofar saorghluaiseacht earraí agus seirbhísí. Ionas go mbeidh muinín agus leas ag tomhaltóirí as an ngné dhigiteach den mhargadh inmheánach, ní mór teacht a bheith acu ar mhodhanna simplí, éifeachtach, tapa agus ísealchostais chun díospóidí a thig as díol earraí nó as soláthar seirbhísí ar líne a réiteach. Is fíor sin go háirithe nuair a dhéanann tomhaltóirí siopadóireacht trasteorann.

(3) Ina Theachtaireacht 13 Aibreán 2011 dar teideal “Gníomh um an Margadh Aonair: Dhá luamhán déag chun borradh a chur faoi fhás agus muinín a neartú — ‘Oibriú le chéile chun fás nua a chruthú’”, aithníonn an Coimisiún go bhfuil reachtaíocht maidir le réiteach malartach díospóidí (ADR), lena n-áirítear gné ríomhthrachtála, ar cheann den dá luamhán déag lena gcuirfear borradh faoin bhfás agus lena neartófar an mhuinín as an Margadh Aonair.

(4) Cuireann ilroinnt an mhargaidh inmheánaigh bac ar iarrachtaí chun iomaíochas agus fás a spreagadh. Ina theannta sin, maidir le hinfhaighteacht, cáilíocht agus feachtas neamhchothrom na modhanna atá simplí, éifeachtach, tapa agus ísealchostais de chun díospóidí a réiteach a thig as earraí a dhíol nó as seirbhísí a chur ar fáil trasna an Aontais, is ionann é agus bacainn laistigh den mhargadh inmheánach lena mbaintear an bonn de mhuinín tomhaltóirí agus trádálaithe as siopadóireacht agus díol a dhéanamh trasna teorainneacha.

(5) Ina Chonclúidí an 24-25 Márta agus an 23 Deireadh Fómhair 2011, d'iarr an Chomhairle ar Pharlaimint na hEorpa agus ar an gComhairle an chéad tacar de bhearta tosaíochta a ghlacadh, faoi dheireadh na bliana 2012, chun spreagadh nua a chur faoin Margadh Aonair.

(6) Is cuid dháiríre de ghnáthshaoil an tomhaltóra é an margadh inmheánach nuair a dhéanann sé taisteal, ceannacháin nó íocaíochtaí. Is príomhghníomhaithe iad na tomhaltóirí sa mhargadh inmheánach agus ba cheart go mbeidís ag a chroílár dá bhrí sin. Tá gné dhigiteach an mhargaidh inmheánaigh ag éirí rithábachtach don tomhaltóir agus don trádálaí araon. Tá níos mó ceannachán á ndéanamh ag tomhaltóirí ar líne agus tá forás ag teacht ar líon na trádálaithe a dhíolann ar líne. Ba cheart go mbraitheadh tomhaltóirí agus trádálaithe muiníneach as idirbhearta a dhéanamh ar líne ionas go mbeidís sé rithábachtach chun teorainneacha atá ann cheana a díchoimeáil agus chun muinín na dtomhaltóirí a spreagadh. D'fhéadfadh infhaighteacht réitigh díospóidí ar líne (ODR) atá iontaofa agus éifeachtúil cabhrú go mór leis an sprioc sin a bhaint amach.

<sup>(1)</sup> IO C 181, 21.6.2012, lch. 99.

<sup>(2)</sup> Seasamh ó Pharlaimint na hEorpa an 12 Márta 2013 (nár foilsíodh fós san Iris Oifigiúil) agus Cinneadh ón gComhairle an 22 Aibreán 2013.

- (7) D'fhéadfadh modh inar féidir réiteach éasca ísealchostais a lorg ar dhíospóid cur le muinín tomhaltóirí agus trádálaithe as an Margadh Aonair digiteach. Ina ainneoin sin, tá constaicí i gcónaí roimh thomhaltóirí agus roimh thrádálaithe maidir le teacht ar shásamh lasmuigh den chúirt a bhaineann go háirithe le díospóidí dá gcuid a thig as idirbhearta trasteorann ar líne. Is minic faoi láthair a fhágtar, dá bhrí sin, díospóidí den chineál sin gan réiteach.
- (8) Is féidir réiteach simplí, éifeachtach, tapa agus ísealchostais lasmuigh den chúirt ar dhíospóidí a thig as idirbhearta trasteorann ar líne a chur ar fáil trí ODR. Ina ainneoin sin, tá easpa modhanna ann faoi láthair trínar féidir le tomhaltóirí agus trádálaithe díospóidí den chineál sin a réiteach ar mhodhanna leictreonacha; dá bhrí sin, tarlaíonn dochar don tomhaltóir, cuirtear constaic roimh idirbhearta trasteorann ar líne, go háirithe, agus cruthaítear éagothroime idir trádálaithe, rud a chuireann bac ar thráchtáil ar líne a fhorbairt ina iomláine.
- (9) Ba cheart go mbeadh feidhm ag an Rialachán seo maidir le réiteach díospóidí lasmuigh den chúirt a thionscain tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas i gcoinne trádálaithe atá bunaithe san Aontas agus a chumhdaítear le Treoir 2013/11/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2013 maidir le réiteach malartach ar dhíospóidí le haghaidh díospóidí tomhaltóirí (Treoir maidir le ADR le haghaidh tomhaltóirí) <sup>(1)</sup>.
- (10) D'fhonn a áirithiú gur féidir an clár ODR a úsáid do nósanna imeachta ADR lena gceadaítear do thrádálaithe gearáin a chur isteach i gcoinne tomhaltóirí, ba cheart go mbeadh feidhm ag an Rialachán seo maidir le réiteach díospóidí lasmuigh den chúirt a thionscain trádálaithe i gcoinne tomhaltóirí i gcás ina dtairgeann eintitis ADR atá liostaithe i gcomhréir le hAirteagal 20(2) de Threoir 2013/11/AE na nósanna imeachta ábhartha ADR. Níor cheart do chur i bhfeidhm an Rialacháin seo maidir le díospóidí den sórt sin aon oibleagáid a fhorchur ar na Ballstáit a áirithiú go ndéanfaidh eintitis ADR nósanna imeachta den sórt sin a thairiscint.
- (11) Cé gurb iad na tomhaltóirí agus na trádálaithe a dhéanann idirbhearta trasteorann ar líne, go háirithe, a bhainfidh tairbhe as an gclár ODR, ba cheart go mbeadh feidhm ag an Rialachán seo freisin maidir le hidirbhearta baile ar líne d'fhonn cothrom na féinne ceart a cheadú i réimse na tráchtála ar líne.
- (12) Ba cheart don Rialachán seo a bheith gan dochar do Threoir 2008/52/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Bealtaine 2008 maidir le gnéithe áirithe d'idirghabháil in ábhair shibhialta agus thráchtála <sup>(2)</sup>.
- (13) Ba cheart go dtiocfadh daoine nádúrtha atá ag gníomhú chun críocha nach bhfuil aon bhaint acu lena dtrádáil, lena ngnó, lena gceird ná lena ngairm faoi chuimsiú an tsainmhínithe ar "tomhaltóir". Mar sin féin, más chun críocha a bhfuil baint pháirteach acu le trádáil an duine a thugtar an Conradh i gcrích (conradh dhá fheidhm) agus go bhfuil an chríoch trádála chomh teoranta sin nach í is mó atá i gceist i gcomhthéacs iomlán an tsoláthair, ba cheart a mheas gur tomhaltóir an té sin chomh maith.
- (14) Ba cheart go gcumhdófaí leis an sainmhíniú "conradh díolacháin ar líne nó conradh seirbhísí ar líne" conradh díolacháin nó seirbhísí i gcás inar thairg an trádálaí, nó idirghabhálaí an trádálaí, earraí nó seirbhísí ar láithreán gréasáin nó trí mhodh leictreonach eile agus gur ordaigh an tomhaltóir na hearraí nó na seirbhísí sin ar an láithreán gréasáin sin nó trí mhodh leictreonach eile. Ba cheart go dtiocfadh cásanna faoina chuimsiú sin freisin má rinne an tomhaltóir ceangal leis an láithreán gréasáin nó le seirbhís sochaí faisnéise eile trí ghléas leictreonach soghluaiste, i.e. teiléafón soghluaiste.
- (15) Níor cheart feidhm a bheith leis an Rialachán seo maidir le díospóidí idir tomhaltóirí agus trádálaithe a thig as conarthaí díolacháin a chuirtear i gcrích as líne nó as conarthaí soláthair seirbhísí a chuirtear i gcrích as líne agus maidir le díospóidí idir trádálaithe.
- (16) Ba cheart go measfaí an Rialachán seo i gcomhar le Treoir 2013/11/AE lena gcuirtear ceangal ar na Ballstáit a áirithiú gur féidir gach díospóid, a thig as díol earraí nó soláthar seirbhísí, idir tomhaltóirí a bhfuil cónaí orthu san Aontas agus trádálaithe atá bunaithe san Aontas, a thíolacadh d'eintiteas ADR.
- (17) Sula gcuirfidh siad a ngearán chuig an t-eintiteas ADR tríd an gclár ODR, ba cheart go spreagfadh na Ballstáit na tomhaltóirí dul i dteagmháil leis an trádálaí trí aon mhodh iomchuí, agus é mar aidhm acu an díospóid a réiteach ar bhealach cairdiúil.
- (18) Féachtar leis an Rialachán seo le clár ODR a chruthú ar leibhéal an Aontais. Ba cheart go mbeadh an clár ODR i bhfoirm láithreáin ghréasáin idirghníomhaíochta lena gcuirfí aon phointe amháin iontrála ar fáil do thomhaltóirí agus do thrádálaithe atá ag iarraidh díospóidí a thig as idirbhearta ar líne a réiteach lasmuigh den chúirt. Ba cheart go gcuirfí ar fáil leis an gclár ODR faisnéis ghinearálta maidir le réiteach lasmuigh den chúirt ar dhíospóidí conarthacha idir trádálaithe agus tomhaltóirí a thigeann as conarthaí díolacháin agus as conarthaí seirbhísí ar líne. Ba cheart go dtabharfadh sé deis do thomhaltóirí agus do thrádálaithe gearáin a chur isteach trí fhoirm ghearáin leictreonach a bheidh ar fáil i dteangacha oifigiúla institiúidí an Aontais a líonadh isteach agus doiciméid ábhartha a chur i gceangal leis an bhfoirm. Ba cheart go ndéanfaidh sé gearáin a tharchur chuig eintiteas ADR atá inniúil ar dhéileáil leis an díospóid lena mbaineann. Ba cheart go ndéanfaí uirlis leictreonach bainistithe cás a bheadh saor in aisce a thairiscint sa chlár ODR, lena gcuirfear ar chumas na n-eintiteas ADR an nós imeachta um réiteach díospóide a sheoladh leis na páirtithe tríd an gclár ODR. Níor cheart go mbeadh sé d'oibleagáid ar na heintitis ADR an uirlis bainistithe cás a úsáid.

<sup>(1)</sup> Féach leathanach 63 den Iris Oifigiúil seo.

<sup>(2)</sup> IO L 136, 24.5.2008, lch. 3.

- (19) Ba cheart go mbeadh an Coimisiún freagrach as an gclár ODR a fhorbairt, a oibriú agus a choinneáil agus ba cheart go gcuirfeadh sé ar fáil na saoráidí teicniúla uile is gá le haghaidh feidhmiú an chlár. Ba cheart go dtairgfear leis an gclár ODR feidhm leictreonach aistriúcháin lena mbeidh na páirtithe agus an t-eintiteas ADR in ann faisnéis aistrithe a bheith acu a mhalartaítear tríd an gclár ODR agus atá riachtanach chun an díospóid a réiteach, nuair is iomchuí. Ba cheart go mbeadh an fheidhm sin in ann déileáil leis na haistriúcháin uile is gá leo agus ba cheart go dtacófaí léi le hidirghabháil ó dhaoine, más gá. Ba cheart don Choimisiún freisin, sa chlár ODR, faisnéis a chur ar fáil do ghearánaigh faoin deis atá ann cabhair a lorg ó na pointí teagmhála ODR.
- (20) Ba cheart go n-éascófaí leis an gclár ODR cómhálartú daingean sonraí le heintitis ADR agus ba cheart go n-urramófaí leis prionsabail bhunúsacha an Chreata Eorpaigh Idirinoibritheachta a glacadh de bhun Chinneadh 2004/387/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 21 Aibreán 2004 maidir le ríomhsheirbhísí Rialtais uile-Eorpacha a chur ar fáil go hidirinoibritheach do chórais riaracháin phoiblí, do ghnóthais agus do shaoránaigh (IDABC) <sup>(1)</sup>.
- (21) Ba cheart go mbeifí in ann rochtain a fháil ar an gclár ODR, go háirithe tríd “Do thairseach chun na hEorpa” a bunaíodh i gcomhréir le hlarscríbhinn II a ghabhann le Cinneadh 2004/387/CE, lena soláthraítear rochtain ar sheirbhísí ilteangacha uile-Eorpacha faisnéise agus idirghníomhaíochta ar líne do ghnóthais agus do shaoránaigh san Aontas. Ba cheart go dtabharfaí tosaíochta don chlár ODR i “Do thairseach chun na hEorpa”.
- (22) Ba cheart go mbeadh clár ODR ar leibhéal an Aontais mar fhorbairt ar na heintitis ADR atá ann cheana sna Ballstáit agus go n-urramófaí traidisiúin dlí na mBallstát. Ba cheart d'eintitis ADR a gcuirtear gearán faoina mbráid tríd an gclár ODR a gcuid rialacha nós imeachta féin a chur i bhfeidhm, lena n-áirítear rialacha maidir le cóstais. Mar sin féin, tá sé beartaithe leis an Rialachán seo roinnt rialacha coiteanna atá infheidhme maidir leis na nósanna imeachta sin a leagan síos trína gcaomhnófar an éifeachtacht atá leo. Ba cheart go n-áireofaí leo sin rialacha lena n-áirítear nach n-éilítear leis an réiteach díospóidí sin go mbeidh ar na páirtithe nó ar a n-ionadaithe teacht i láthair an eintitis ADR, mura bhforáiltear lena rialacha nós imeachta don fhéidearthacht sin agus go gcomhaontaíonn na páirtithe.
- (23) Ba cheart go gceadófaí cuimsiú iomlán i réiteach ar líne lasmuigh den chúirt i ndáil le díospóidí a eascraíonn as na conarthaí díolacháin ar líne nó as na conarthaí seirbhísí ar líne, má áirítear go mbeidh na heintitis ADR uile a liostaítear i gcomhréir le hAirteagal 20(2) de Threoir 2013/11/AE cláraithe leis an gclár ODR.
- (24) Níor cheart go gcuirfí cosc leis an Rialachán seo ar fheidhmiú aon eintiteas um réiteach díospóidí atá ann cheana atá ag feidhmiú ar líne nó ar fheidhmiú aon mheicníocht ODR laistigh den Aontas. Níor cheart go gcuirfeadh sé cosc ar eintitis um réiteach díospóidí nó ar mheicníochtaí déileáil le díospóidí ar líne arna dtíolacadh go díreach dóibh.
- (25) Ba cheart go n-ainmneofaí pointí teagmhála ODR a mbíonn ina óstach do bheirt chomhairleoirí ODR ar a laghad i ngach Ballstát. Ba cheart go dtacódh na pointí teagmhála ODR leis na páirtithe a bhfuil baint acu le díospóid a cuireadh isteach tríd an gclár ODR gan oibleagáid a bheith orthu na doiciméid a bhaineann leis an díospóid sin a aistriú. Ba cheart go mbeadh an deis ag na Ballstáit an fhreagracht as na pointí teagmhála ODR a thabhairt dá n-ionad i Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí. Ba cheart go mbainfeadh na Ballstáit úsáid as an deis sin chun go mbeidh na pointí teagmhála ODR in ann tairbhe iomlán a bhaint as taithí na n-ionad i Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí ó thaobh réiteach díospóidí idir tomhaltóirí agus trádálaithe a éascú. Ba cheart don Choimisiún líonra pointí teagmhála ODR a bhunú chun a gcomhar agus a gcuid oibre a éascú, agus ba cheart go gcuirfeadh sé oiliúint iomchuí ar fáil do na pointí teagmhála ODR, i gcomhar leis na Ballstáit.
- (26) Is cearta bunúsacha atá leagtha síos in Airteagal 47 de Chairt um Chearta Bunúsacha an Aontais Eorpaigh iad an ceart chun leigheas éifeachtach a fháil agus an ceart chun triail chóir a fháil. Níl ODR beartaithe chun ionad nósanna imeachta cúirte a ghlacadh agus ní féidir iad a dhearadh chuige sin, ná níor cheart go mbainfidís a gcearta sásamh a iarraidh os comhair na gcúirteanna de thomhaltóirí ná de thrádálaithe de bharr na nósanna imeachta sin. Níor cheart don Rialachán seo, dá bhrí sin, bheith ina chosc ar pháirtithe a gceart rochtana ar an gcóras breithiúnach a fheidhmiú.
- (27) Ba cheart go dtiocfadh an phróiseáil ar fhaisnéis faoin Rialachán seo faoi réir dianráthaíochtaí príobháideachais agus ba cheart go gcomhlíonadh sí na rialacha maidir le sonraí pearsanta a chosaint a leagtar síos i dTreoir 95/46/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 24 Deireadh Fómhair 1995 maidir le daoine aonair a chosaint i ndáil le próiseáil sonraí pearsanta agus maidir le saorghluaiseacht sonraí den sórt sin <sup>(2)</sup> agus i Rialachán (CE) Uimh. 45/2001 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 18 Nollaig 2000 maidir le daoine aonair a chosaint i ndáil le sonraí pearsanta a phróiseáil ag institiúidí agus ag comhlachtaí an Chomhphobail agus maidir le saorghluaiseacht na sonraí sin <sup>(3)</sup>. Ba cheart go mbeadh feidhm ag na rialacha sin maidir le haon phróiseáil a dhéanfaidh gníomhaithe éagsúla an chlár ODR ar shonraí pearsanta faoin Rialachán seo, cibé acu atá siad ag gníomhú ina n-aonar nó i gcomhpháirt le gníomhaithe eile den sórt sin.
- (28) Ba cheart go gcuirfí na daoine is ábhar do na sonraí ar an eolas faoin bpróiseáil ar a gcuid sonraí pearsanta sa chlár ODR, agus ba cheart dóibh a dtóil a thabhairt maidir leis an bpróiseáil sin, agus ba cheart go gcuirfí ar an eolas iad faoina gcuid ceart i ndáil leis an bpróiseáil sin, trí fhógra cuimsitheach príobháideachta a chuirfidh an Coimisiún ar fáil go poiblí agus ina míneofar, i bhfriotail soiléir simplí, na hoibríochtaí próiseála a dhéantar faoi chúram gníomhaithe éagsúla an chlár, i gcomhréir le hAirteagal 11 agus le hAirteagal 12 de Rialachán (CE) Uimh. 45/2001 agus leis an reachtaíocht náisiúnta a ghlactar de bhun Airteagal 10 agus Airteagal 11 de Threoir 95/46/CE.

<sup>(1)</sup> IO L 144, 30.4.2004, lch. 62.

<sup>(2)</sup> IO L 281, 23.11.1995, lch. 31.

<sup>(3)</sup> IO L 8, 12.1.2001, lch. 1.

- (29) Ba cheart go mbeadh an Rialachán seo gan dochar d'fhorálacha maidir le rúndacht sa reachtaíocht náisiúnta a bhaineann le ADR.
- (30) D'fhonn feasacht leathan tomhaltóirí gurb ann don chlár ODR a áirithiú, ba cheart do na trádálaithe atá bunaithe laistigh den Aontas agus atá rannpháirteach i gconarthaí díolacháin ar líne nó i gconarthaí seirbhísí nasc leictreonach leis an gclár ODR a chur ar fáil ar a láithreáin ghréasáin. Ba cheart go gcuirfeadh na trádálaithe a seoladh ríomhphoist a chur ar fáil ionas go mbeidh an chéad phointe teagmhála ag na tomhaltóirí. Cuirtear cion suntasach de chonarthaí díolacháin ar líne agus de chonarthaí seirbhísí ar líne i gcríoch trí úsáid a bhaint as ionaid mhargaidh ar líne, lena dtugtar le chéile nó lena n-éascaítear idirbhearta ar líne idir tomhaltóirí agus trádálaithe. Is clár ar líne iad ionaid mhargaidh ar líne lena mbíonn trádálaithe in ann a dtáirgí agus a seirbhísí a chur ar fáil do thomhaltóirí. Dá bhrí sin, ba cheart go mbeadh an oibleagáid chéanna ar ionaid mhargaidh ar líne den sórt sin chun nasc leictreonach leis an gclár ODR a chur ar fáil. Ba cheart go mbeadh an oibleagáid sin gan dochar d'Airteagal 13 de Threoir 2013/11/AE maidir leis an gceanglas go gcuireann trádálaithe tomhaltóirí ar an eolas maidir le nósanna imeachta ADR faoina bhfuil na trádálaithe sin cumhdaithe agus maidir le cibé an bhfuil nó nach bhfuil siad tiomanta nósanna imeachta ADR a úsáid chun díospóidí le tomhaltóirí a réiteach. Thairis sin, ba cheart go mbeadh an oibleagáid sin gan dochar do phointe (t) d'Airteagal 6(1) agus d'Airteagal 8 de Threoir 2011/83/AE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 25 Deireadh Fómhair 2011 maidir le cearta tomhaltóirí<sup>(1)</sup>. Leagtar síos le pointe (t) d'Airteagal 6(1) de Threoir 2011/83/AE go bhfuil dualgas ar an trádálaí, i gcás conarthaí tomhaltóirí a thugtar i gcrích go cianda nó ó láthair, an tomhaltóir a chur ar an eolas faoin deis dul ar iontaoibh sásra gearáin agus sásaimh lasmuigh den chúirt a bhfuil an trádálaí ina ábhar de, agus na modhanna rochtana chuige sin, sula mbeidh an tomhaltóir faoi cheangal ag an gconradh. Ar na cúiseanna céanna feasachta tomhaltóirí, ba cheart do na Ballstáit comhlachais tomhaltóirí agus comhlachais ghnó a spreagadh chun nasc leictreonach le láithreán gréasáin an chláir ODR a chur ar fáil.
- (31) D'fhonn na critéir a chur san áireamh ar critéir iad ar dá réir a dhéanfaidh na heintitis ADR a raonta feidhme faoi seach a shainiú, ba cheart an chumhacht a tharmligean chuig an gCoimisiún, i gcomhréir le hAirteagal 290 CFAE, an fhaisnéis a bheidh ar ghearánach a thabhairt san fhoirm ghearáin leictreonach a chuirtear ar fáil ar an gclár ODR a oiriúnú. Tá sé rithabhachtach go ndéanfaidh an Coimisiún comhairliúchán iomchuí le linn a réamhullmhúcháin, lena n-áirítear ar leibhéal na saineolaithe. Ba cheart don Choimisiún a áirithiú, agus gníomhartha tarmligthe á n-ullmhú agus á dtarraingt suas aige, go ndéanfar na doiciméid ábhartha a tharchur an tráth céanna, go tráthúil agus go hiomchuí chuig Parlaimint na hEorpa agus chuig an gComhairle.
- (32) Chun coinníollacha aonfhoirmeacha a áirithiú maidir le cur chun feidhme an Rialacháin seo, ba cheart

cumhachtaí cur chun feidhme a thabhairt don Choimisiún maidir le feidhmiú an chláir ODR, leis na rialacha mionsonraithe chun gearán a chur isteach agus le comhar laistigh de líonra na bpointí teagmhála ODR. Ba cheart na cumhachtaí sin a fheidhmiú i gcomhréir le Rialachán (AE) Uimh. 182/2011 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 16 Feabhra 2011 lena leagtar síos na rialacha agus na prionsabail ghinearálta a bhaineann leis na sásraí maidir le rialú ag na Ballstáit ar fheidhmiú cumhachtaí cur chun feidhme ag an gCoimisiún<sup>(2)</sup>. Ba cheart an nós imeachta comhairleach a úsáid chun gníomhartha cur chun feidhme a bhaineann leis an bhfoirm ghearáin leictreonach a ghlacadh i bhfianaise an chineáil theicniúil amháin atá inti. Ba cheart an nós imeachta scrúdúcháin a úsáid chun na rialacha a bhaineann leis na módúlachtaí comhair idir na comhairleoirí ODR sa líonra de phointí teagmhála ODR a ghlacadh.

- (33) Agus an Rialachán seo á chur i bhfeidhm, ba cheart don Choimisiún dul i gcomhairle leis an Maoirseoir Eorpach ar Chosaint Sonraí, i gcás inarb iomchuí.
- (34) Ó tharla nach féidir leis na Ballstáit cuspóir an Rialacháin seo, eadhon clár Eorpach ODR le haghaidh díospóidí ar líne faoi rialú rialacha coiteanna a chur ar bun, a bhaint amach go leormhaith, agus gur fearr, dá bhrí sin, de bharr scála agus éifeachtaí an rialacháin, is féidir iad a bhaint amach ar leibhéal an Aontais, féadfaidh an tAontas bearta a ghlacadh i gcomhréir le prionsabal na coimhdeachta mar a leagtar amach in Airteagal 5 den Chonradh ar an Aontas Eorpach é. I gcomhréir le prionsabal na comhréireachta, a leagtar amach san Airteagal sin, ní théann an Rialachán seo thar a bhfuil riachtanach chun an cuspóir sin a bhaint amach.
- (35) Urramaítear leis an Rialachán seo cearta bunúsacha agus comhlíontar leis na prionsabail a aithnítear go háirithe le Cairt um Chearta Bunúsacha an Aontais Eorpaigh agus go háirithe le hAirteagal 7, Airteagal 8, Airteagal 38 agus Airteagal 47 di.
- (36) Chuathas i gcomhairle leis an Maoirseoir Eorpach ar Chosaint Sonraí i gcomhréir le hAirteagal 28(2) de Rialachán (CE) Uimh. 45/2001 agus thug an Maoirseoir tuairim an 12 Eanáir 2012<sup>(3)</sup>,

TAR ÉIS AN RIALACHÁN SEO A GHLACADH:

CAIBIDIL I

## FORÁLACHA GINEARÁLTA

*Airteagal 1*

### Ábhar

Is é is cuspóir don Rialachán seo rannchuidiú le feidhmiú cuí an mhargaidh inmheánaigh, agus go háirithe leis an ngné dhigiteach de, trí leibhéal ard cosanta do thomhaltóirí a bhaint amach, trí chlár ODR Eorpach ("clár ODR") a chur ar fáil ar líne lena n-éascófar réiteach neamhspleách, neamhch-laonta, trédhearcach, éifeachtach, tapaidh agus cóir, lasmuigh den chúirt ar dhíospóidí idir tomhaltóirí agus trádálaithe ar líne.

<sup>(1)</sup> IO L 304, 22.11.2011, lch. 64.

<sup>(2)</sup> IO L 55, 28.2.2011, lch. 13.

<sup>(3)</sup> IO C 136, 11.5.2012, lch. 1.

*Airteagal 2***Raon feidhme**

1. Beidh feidhm ag an Rialachán seo maidir le díospóidí a bhaineann le hoibleagáidí conarthacha a eascróidh as conarthaí díolacháin nó as conarthaí seirbhísí ar líne idir trádálaithe atá bunaithe san Aontas agus tomhaltóir a bhfuil cónaí air san Aontas a réiteach lasmuigh den chúirt trí idirghabháil eintitis ADR a liostaítear i gcomhréir le hAirteagal 20(2) de Threoir 2013/11/AE agus lena n-úsáidtear an clár ODR.

2. Beidh feidhm ag an Rialachán seo maidir le díospóidí dá dtagraítear i mír 1 a réiteach lasmuigh den chúirt, ar díospóidí iad a thionscnaíonn trádálaithe i gcoinne tomhaltóra, sa mhéid a cheadaítear le reachtaíocht an Bhallstáit ina bhfuil gnáthchónaí ar an tomhaltóir na díospóidí sin a réiteach trí idirghabháil eintiteas ADR.

3. Cuirfidh na Ballstáit in iúl don Choimisiún cibé an gceadaítear lena reachtaíocht go réiteofar díospóidí dá dtagraítear i mír 1 a thionscnaíonn trádálaithe i gcoinne tomhaltóra trí idirghabháil eintiteas ADR nó nach gceadaítear é sin. Cuirfidh údarais inniúla in iúl don Choimisiún cé hiad na heintitis ADR a láimhseálann na díospóidí sin nuair a sheolfaidh siad an liosta dá dtagraítear in Airteagal 20(2) de Threoir 2013/11/AE.

4. Ní fhorchuirfear aon oibleagáid ar na Ballstáit tríd an Rialachán seo a chur i bhfeidhm maidir le díospóidí dá dtagraítear i mír 1, a thionscnaíonn trádálaithe i gcoinne tomhaltóra, chun a áirithiú go gcuirfidh eintitis ADR nósanna imeachta ar fáil chun na díospóidí sin a réiteach lasmuigh den chúirt.

*Airteagal 3***Gaol le gníomhartha dlí eile de chuid an Aontais**

Tá an Rialachán seo gan dochar do Threoir 2008/52/CE.

*Airteagal 4***Sainmhínithe**

1. Chun críocha an Rialacháin seo:

- (a) ciallaíonn “tomhaltóir” tomhaltóir mar a shainmhínítear i bpointe (a) d’Airteagal 4(1) de Threoir 2013/11/AE;
- (b) ciallaíonn “trádálaí” trádálaí mar a shainmhínítear i bpointe (b) d’Airteagal 4(1) de Threoir 2013/11/AE;
- (c) ciallaíonn “conradh díolacháin” conradh díolacháin mar a shainmhínítear i bpointe (c) d’Airteagal 4(1) de Threoir 2013/11/AE;
- (d) ciallaíonn “conradh seirbhísí” conradh seirbhísí mar a shainmhínítear i bpointe (d) d’Airteagal 4(1) de Threoir 2013/11/AE;

- (e) ciallaíonn “conradh díolacháin nó seirbhísí ar líne” conradh díolacháin nó seirbhísí i gcás inar thairg an trádálaí, nó idirghabhálaí an trádálaí, earraí nó seirbhísí ar láithreán gréasáin nó trí mhodh leictreonach eile agus gur ordaigh an tomhaltóir na hearraí nó na seirbhísí sin ar an láithreán gréasáin sin nó trí mhodh leictreonach eile;
  - (f) ciallaíonn “ionaid mhargaidh ar líne” soláthraí seirbhíse na sochaí faisnéise, mar a shainmhínítear i bpointe (b) d’Airteagal 2 de Threoir 2000/31/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle an 8 Meitheamh 2000 maidir le gnéithe áirithe dlí de sheirbhísí na sochaí faisnéise, an trádáil leictreonach, go háirithe, sa Mhargadh Inmheánach <sup>(1)</sup> (“an Treoir um thrádáil leictreonach”), lena ligtear do thomhaltóirí agus do thrádálaithe díolacháin ar líne agus conarthaí seirbhísí a thabhairt i gcrích ar láithreán gréasáin an ionaid mhargaidh ar líne;
  - (g) ciallaíonn “modh leictreonach” trealamh leictreonach a úsáidtear chun sonraí a tharchuirtear, a iompraítear agus a fhaightear go hiomlán ar shreang, ar raidió, ar mhodh optach nó ar mhodh leictreamaighnéadach eile a phróiseáil (lena n-áirítear comhbhrú digiteach) agus a stóráil;
  - (h) ciallaíonn “nós imeachta um réiteach malartach díospóide” (“nós imeachta ADR”) nós imeachta chun díospóidí a réiteach lasmuigh den chúirt amháin dá dtagraítear in Airteagal 2 den Rialachán seo;
  - (i) ciallaíonn “eintiteas um réiteach malartach díospóide” (“eintiteas ADR”) eintiteas ADR mar a shainmhínítear i bpointe (h) d’Airteagal 4(1) de Threoir 2013/11/AE;
  - (j) ciallaíonn “gearánach” an tomhaltóir nó an trádálaí a chuirfidh gearán isteach tríd an gclár ODR;
  - (k) ciallaíonn “cosantóir” an tomhaltóir nó an trádálaí a gcuirtear gearán isteach ina leith tríd an gclár ODR;
  - (l) ciallaíonn “údarás inniúil” údarás poiblí mar a shainmhínítear i bpointe (i) d’Airteagal 4(1) de Threoir 2013/11/AE;
  - (m) ciallaíonn “sonraí pearsanta” aon fhaisnéis a bhaineann le duine nádúrtha sainaitheanta nó inaitheanta (“duine is ábhar do na sonraí”). Is ionann duine inaitheanta agus duine is féidir a shainithint, go díreach nó go hindíreach, go háirithe trí thagairt d’uimhir sainaitheantais nó d’fhachtóir amháin nó níos mó a bhaineann go sonrach le céannacht an duine sin go fisiceach, go fiseolaíoch, go meabhrach, go heacnamaíoch, go cultúrtha nó go sóisialta.
2. Cinnfear áit bhunaíochta an trádálaí agus an eintitis ADR i gcomhréir le hAirteagal 4(2) agus (3) de Threoir 2013/11/AE, faoi seach.

<sup>(1)</sup> IO L 178, 17.7.2000, lch. 1.

## CAIBIDIL II

## AN CLÁR ODR

## Airteagal 5

## An clár ODR a bhunú

1. Forbróidh an Coimisiún an clár ODR agus beidh sé freagrach as a oibriú lena n-áirítear na feidhmeanna aistriúcháin go léir atá riachtanach chun críche an Rialacháin seo, chun é a chothabháil, a mhaoiniú agus dá shlándáil sonraí. Beidh an clár ODR éasca le húsáid. Áiritheofar le forbairt, oibriú agus cothabháil an chlár ODR go n-urramófar príobháideachtas a úsáideoirí ó cheim an dearaidh (“príobháideachtas trí dhearadh”) agus go mbeidh rochtain ag cách ar chlár an ODR agus go mbeidh gach duine in ann é a úsáid, lena n-áirítear na húsáideoirí leochaileacha (“dearadh do chách”), a mhéid is féidir.

2. Beidh an clár ODR ina phointe iontrála aonair ag tomhaltóirí agus ag trádálaithe a bheidh ag lorg réiteach lasmuigh den chúirt ar dhíospóidí a thiocfaidh faoi chuimsiú an Rialacháin seo. Láithreán gréasáin idirghníomhaíoch a bheidh sa chlár ODR a bhféadfadh rochtain a fháil air go leictreonach agus saor in aisce i dteangacha oifigiúla institiúidí an Aontais.

3. Déanfaidh an Coimisiún an clár ODR inrochtana, mar is iomchuí, trína láithreáin ghréasáin lena gcuirtear faisnéis ar fáil do shaoránaigh agus do ghnóthais san Aontas agus, go háirithe, tríd “Do thairseach chun na hEorpa” a bunaíodh i gcomhréir le Cinneadh 2004/387/CE.

4. Beidh na feidhmeanna seo a leanas leis an gclár ODR:

- (a) foirm ghearáin leictreonach a chur ar fáil a fhéadfaidh an gearánach a chomhlánú i gcomhréir le hAirteagal 8;
- (b) fógra a thabhairt don chosantóir faoin ngearán;
- (c) an t-eintiteas ADR inniúil nó na heintitis ADR inniúla a aithint agus an gearán a tharchur chuig an eintiteas ADR a chomhaontaigh na páirtithe a úsáid, i gcomhréir le hAirteagal 9;
- (d) uirlis leictreonach bainistithe cás a thairiscint, saor in aisce, lena gcuirfear ar chumas na bpáirtithe agus ar chumas an eintitis ADR an nós imeachta um réiteach díospóide a sheoladh ar líne tríd an gclár ODR;
- (e) aistriúchán ar an bhfaisnéis atá riachtanach chun an díospóid a réiteach agus a mhalartaítear tríd an gclár ODR a sholáthar do na páirtithe agus don eintiteas ADR;
- (f) foirm leictreonach a chur ar fáil trína dtarchuirfidh eintitis ADR an fhaisnéis dá dtagraítear i bpointe (c) d’Airteagal 10;
- (g) córas aiseolais a chur ar fáil trína bhféadfaidh na páirtithe a dtuairimí a chur in iúl faoi fheidhmiú an chlár ODR agus faoin eintiteas ADR a láimhseáil an díospóid eatarthu;

(h) an méid seo a leanas a chur ar fáil go poiblí:

- (i) faisnéis ghinearálta faoi ADR mar mhodh réitigh díospóide lasmuigh den chúirt;
- (ii) faisnéis faoi eintitis ADR atá liostaithe i gcomhréir le hAirteagal 20(2) de Threoir 2013/11/AE atá inniúil chun díospóidí a chuimsítear leis an Rialachán seo a láimhseáil;
- (iii) treoir ar líne a bhaineann leis an mbealach chun gearáin a chur isteach tríd an gclár ODR;
- (iv) faisnéis, lena n-áirítear sonraí teagmhála, faoi phointí teagmhála ODR a ainmníonn na Ballstáit i gcomhréir le hAirteagal 7(1) den Rialachán seo;
- (v) sonraí staidrimh maidir leis an toradh a bheidh ar na díospóidí a tharchuirfear chuig eintitis ADR tríd an gclár ODR.

5. Áiritheoidh an Coimisiún go mbeidh an fhaisnéis dá dtagraítear i bpointe (h) de mhír 4 cruinn, cothrom le dáta agus go soláthrófar í ar bhealach shoiléir, shothuigthe agus lena mbeidh rochtain éasca uirthi.

6. Déanfar eintitis ADR atá liostaithe i gcomhréir le hAirteagal 20(2) de Threoir 2013/11/AE atá inniúil chun díospóidí a chuimsítear leis an Rialachán seo a láimhseáil a chlárú go leictreonach leis an gclár ODR.

7. Déanfaidh an Coimisiún bearta maidir leis na rialacha mionsonraithe a bhaineann le feidhmiú na bhfeidhmeanna dá bhforáiltear i mír 4 den Airteagal seo a ghlacadh trí ghníomhartha cur chun feidhme. Glacfar na gníomhartha cur chun feidhme sin i gcomhréir leis an nós imeachta scrúdúcháin dá dtagraítear in Airteagal 16(3) den Rialachán seo.

## Airteagal 6

## An clár ODR a thástáil

1. Déanfaidh an Coimisiún, faoin 9 Eanáir 2015, feidhmiúlacht theicniúil agus soláimhsitheacht an chlár ODR agus na foirme gearáin a thástáil, lena n-áirítear maidir le haistriúcháin. Déanfar an tástáil a chur i gcrích agus déanfar meastóireacht uirthi i gcomhar le saineolaithe ODR ó na Ballstáit agus le hionadaithe tomhaltóirí agus trádálaithe. Cuirfidh an Coimisiún tuarascáil faoi bhráid Pharlaimint na hEorpa agus na Comhairle maidir le toradh na tástála agus glacfaidh sé bearta iomchuí chun aghaidh a thabhairt ar fhadhbanna a d’fhéadfadh a bheith ann d’fhonn feidhmiú éifeachtach an chlár ODR a áirithiú.

2. Sa tuarascáil dá dtagraítear i mír 1 den Airteagal seo, déanfaidh an Coimisiún cur síos freisin ar na bearta teicniúla agus eagraíochtúla a bhfuil sé ar intinn aige a ghlacadh lena áirithiú go gcomhlíonfar leis an gclár ODR na ceanglais phríobháideachais a leagtar amach i Rialachán (CE) Uimh. 45/2001.

*Airteagal 7***Líonra de phointí teagmhála ODR**

1. Ainmneoidh gach Ballstát pointe teagmhála ODR amháin agus cuirfidh siad ainm agus sonraí teagmhála an phointe teagmhála sin in iúl don Choimisiún. Féadfaidh na Ballstáit an fhreagracht as na pointí teagmhála ODR a thabhairt dá lárionaid de Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, a thabhairt do chomhlachais thomhaltóirí nó do chomhlacht eile. Beidh beirt chomhairleoirí ODR ar a laghad ag gach pointe teagmhála ODR.

2. Tabharfaidh na pointí teagmhála ODR tacaíocht chun díospóidí a bhaineann le gearáin a chuirtear isteach ar an gclár ODR a réiteach trí na feidhmeanna seo a leanas a chomhlíonadh:

(a) arna iarraidh sin, an chumarsáid idir na páirtithe agus an t-eintiteas ADR inniúil a éascú, a bhféadfaidh na nithe seo a leanas, go háirithe, bheith san áireamh léi:

(i) cabhrú le gearán a thíolacadh agus, i gcás inarb iomchuí, leis an doiciméadú ábhartha a thíolacadh chomh maith;

(ii) faisnéis ghinearálta a sholáthar do na páirtithe agus do na heintitis ADR faoi chearta tomhaltóirí i ndáil leis na conarthaí díolacháin agus leis na conarthaí seirbhíse a bheidh i bhfeidhm i mBallstát phointe teagmhála an ODR ina mbeidh an comhairleoir ODR lena mbaineann;

(iii) faisnéis a sholáthar faoi fheidhmiú an chlár ODR;

(iv) míniúcháin a sholáthar do na páirtithe ar na rialacha nós imeachta a chuireann na heintitis ADR a aithnítear i bhfeidhm;

(v) an gearánaí a chur ar an eolas faoi mhodhanna eile sásaímh i gcás nach féidir díospóid a réiteach tríd an gclár ODR;

(b) ar bhonn na taithí praiticiúla a fuarthas trína bhfeidhmeanna a fheidhmiú, tuarascáil ar ghníomhaíochtaí a thíolacadh don Choimisiún agus do na Ballstáit gach dhá bhliain.

3. Ní bheidh sé d'oibleagáid ar an bpointe teagmhála ODR na feidhmeanna a liostaítear i mír 2 den Airteagal seo a chur i ngníomh i gcás díospóidí ina bhfuil gnáthchónaí ar na páirtithe sa Bhallstát céanna.

4. D'ainneoin mhír 3, féadfaidh na Ballstáit cinneadh a dhéanamh, agus imthosca náisiúnta á gcur san áireamh, go ndéanfaidh an pointe teagmhála ODR feidhm amháin nó níos mó ar feidhmeanna iad a liostaítear i mír 2 i gcás díospóidí ina bhfuil gnáthchónaí ar na páirtithe sa Bhallstát céanna.

5. Bunóidh an Coimisiún líonra pointí teagmhála ("pointí teagmhála ODR") trína bhféadfar comhar a chruthú idir pointí teagmhála agus rannchuideoidh an líonra le feidhmiú na bhfeidhmeanna a liostaítear i mír 2.

6. Dhá uair sa bhliain ar a laghad, tionólfaidh an Coimisiún cruinniú de chomhaltaí líonra pointí teagmhála ODR le go bhféadfar na cleachtais is fearr a mhalartú agus plé a dhéanamh ar aon fhadhbanna a thiocfaidh chun cinn arís is arís eile in oibriú an chlár ODR.

7. Déanfaidh an Coimisiún na rialacha a bhaineann leis na módúlachtaí comhair idir na pointí teagmhála ODR a ghlacadh trí ghníomhartha cur chun feidhme. Glacfar na gníomhartha cur chun feidhme sin i gcomhréir leis an nós imeachta scrúdúcháin dá dtagraítear in Airteagal 16(3).

*Airteagal 8***Gearán a dhéanamh**

1. D'fhonn gearán a chur isteach ar chlár ODR comhlánóidh an gearánach an fhoirm ghearáin leictreonach. Beidh an fhoirm ghearáin éasca le húsáid agus inrochtaine ar an gclár ODR.

2. Beidh an fhaisnéis a thíolacfaidh an gearánach leordhóthanach le go bhféadfar eintiteas inniúil an ADR a chinneadh. Tá an fhaisnéis sin liostaithe san Iarscríbhinn a ghabhann leis an Rialachán seo. Féadfaidh an gearánach doiciméid a chur i gceangal chun tacú leis an ngearán.

3. D'fhonn na critéir a chur san áireamh ar critéir iad ar dá réir a dhéanfaidh na heintitis ADR atá liostaithe i gcomhréir le hAirteagal 20(2) de Threoir 2013/11/AE agus a dhéileálfaidh le díospóidí a chumhdaítear faoin Rialachán seo, a raonta feidhme faoi seach a shainiú, tabharfar de chumhacht don Choimisiún gníomhartha tarmáighe a ghlacadh i gcomhréir le hAirteagal 17 den Rialachán seo chun an fhaisnéis a liostaítear san Iarscríbhinn a ghabhann leis an Rialachán seo a oiriúnú.

4. Déanfaidh an Coimisiún na rialacha maidir leis na módúlachtaí don fhoirm ghearáin leictreonach a leagan síos trí ghníomhartha cur chun feidhme. Déanfar na gníomhartha cur chun feidhme sin a ghlacadh i gcomhréir leis an nós imeachta comhairleach dá tagraítear in Airteagal 16(2).

5. Ní dhéanfar ach sonraí atá cruinn, ábhartha agus nach bhfuil iomarcach i ndáil leis na cuspóirí ar tiomsaíodh chucu iad a phróiseáil tríd an bhfoirm ghearáin leictreonach agus trí na ceangaltáin a ghabhann léi.

*Airteagal 9***Gearán a phróiseáil agus a tharchur**

1. Déanfar gearán a thíolacfar don chlár ODR a phróiseáil má tá gach cuid is gá den fhoirm ghearáin leictreonach comhlánaithe.

2. Mura mbeidh an fhoirm ghearáin comhlánaithe ina hiomláine, cuirfear an gearánach ar an eolas nach féidir an gearán a phróiseáil tuilleadh, mura gcuirfear an fhaisnéis atá ar lár ar fáil.

3. Tar éis dó foirm ghearáin atá comhlánaithe go hiomlán a fháil, déanfaidh clár an ODR an gearán a chur chuig an gcosantóir ar bhealach intuigthe agus gan mhoill, i gceann de theangacha oifigiúla an Aontais arna roghnú ag an gcosantóir sin, le chéile leis na sonraí a leanas:

(a) an fhaisnéis go gcaithfidh na páirtithe teacht ar chomhaontú faoi eintiteas de chuid ADR le go dtarchuirfear an gearán chuige, mura dtiocfaidh na páirtithe ar aon chomhaontú nó mura sainaithneofar aon eintiteas inniúil de chuid ADR, ní dhéanfar an gearán a phróiseáil a thuilleadh;

(b) faisnéis faoin eintiteas nó na heintitis ADR a bheidh inniúil chun déileáil leis an ngearán, má dhéantar tagairt d'aon cheann acu san fhoirm ghearáin leictreonach nó má shainaithníonn an clár ODR iad, bunaithe ar an bhfaisnéis a chuirfear ar fáil san fhoirm sin;

(c) sa chás gur trádálaí é an cosantóir, an méid a leanas a chur in iúl laistigh de 10 lá féilire:

— cibé ar thug an trádálaí gealltanais maidir le heintiteas ADR nó a bhfuil oibleagáid ar an trádálaí eintiteas ADR a úsáid chun díospóidí le tomhaltóirí a réiteach, agus

— mura mbeidh oibleagáid ar an trádálaí eintiteas sonrach ADR a úsáid, an bhfuil an trádálaí toilteanach aon eintiteas nó eintitis ADR a úsáid ó na heintitis sin dá dtagraítear i bpointe (b);

(d) sa chás gur tomhaltóir é an cosantóir agus go bhfuil oibleagáid ar an trádálaí eintiteas sonrach ADR a úsáid, iarraidh maidir le comhaontú laistigh de 10 lá féilire i ndáil leis an eintiteas ADR sin, nó sa chás nach bhfuil oibleagáid ar an trádálaí eintiteas sonrach ADR a úsáid, iarraidh chun eintiteas ADR amháin nó níos mó ná sin a roghnú ó na heintitis sin dá dtagraítear i bpointe (b);

(e) ainm agus sonraí teagmhála phointe teagmhála ODR in áit bunaíochta nó in áit chónaithe an chosantóra sa Bhallstát, mar aon le tuairisc ghairid ar na feidhmeanna dá dtagraítear i bpointe (a) d'Airteagal 7(2).

4. Tar éis don chosantóir an fhaisnéis dá dtagraítear i bpointe (c) nó i bpointe (d) de mhír 3 a fháil, cuirfidh an clár ODR an fhaisnéis a leanas chuig an gcosantóir ar bhealach intuigthe agus gan mhoill, i gceann de theangacha oifigiúla an Aontais arna roghnú ag an gcosantóir sin:

(a) an fhaisnéis dá dtagraítear i bpointe (a) de mhír (3);

(b) sa chás gur tomhaltóir é an gearánach, faisnéis faoin eintiteas nó na heintitis ADR a luafaidh an trádálaí i

gcomhréir le pointe (c) de mhír 3 agus iarraidh maidir le comhaontú laistigh de 10 lá féilire i ndáil le heintiteas de chuid ADR;

(c) sa chás gur trádálaí é an cosantóir agus nach bhfuil oibleagáid ar an trádálaí eintiteas sonrach ADR a úsáid, faisnéis faoin eintiteas nó na heintitis ADR a luafaidh an trádálaí i gcomhréir le pointe (d) de mhír 3 agus iarraidh maidir le comhaontú laistigh de 10 lá féilire i ndáil le heintiteas de chuid ADR;

(d) ainm agus sonraí teagmhála phointe teagmhála ODR in áit bhunaíochta nó áit ghnáthchónaithe an ghearánaigh, mar aon le tuairisc ghairid ar na feidhmeanna dá dtagraítear i bpointe (a) d'Airteagal 7(2).

5. Áireofar ar an bhfaisnéis dá dtagraítear i bpointe (b) de mhír 3 agus i bpointe (b) agus pointe (c) de mhír 4 cur síos ar na saintréithe seo a leanas i gcás gach eintitis de chuid ADR:

(a) ainm, sonraí teagmhála an eintitis ADR agus a seoladh gréasáin;

(b) na táillí don nós imeachta ADR, i gcás inarb infheidhme;

(c) an teanga nó na teangacha ina bhféadfadh an nós imeachta ADR a sheoladh;

(d) an meánfhad a mhairfidh an nós imeachta ADR;

(e) nádúr ceangailteach nó neamhcheangailteach thoradh an nós imeachta ADR;

(f) na forais ar a bhféadfaidh an t-eintiteas ADR diúltú déileáil le díospóid ar leith i gcomhréir le hAirteagal 5(4) de Threoir 2013/11/AE.

6. Déanfaidh an clár ODR an gearán a tharchur chuig an t-eintiteas ADR go huathoibríoch agus gan mhoill, ar chomhaontaigh na páirtithe é a úsáid i gcomhréir le mír 3 agus mír 4.

7. Déanfaidh an t-eintiteas ADR ar tarchuireadh an gearán chuige na páirtithe a chur ar an eolas gan mhoill faoi cibé an aontaíonn sé go ndéileálfadh sé leis an díospóid i gcomhréir le hAirteagal 5(4) de Threoir 2013/11/AE nó nach ndéileálfadh. Cuirfidh an t-eintiteas ADR a d'aontaigh go ndéileálfadh sé leis an díospóid na páirtithe ar an eolas faoi na rialacha nós imeachta atá acu agus, i gcás inarb infheidhme, faoi tháillí an nós imeachta um réiteach díospóide lena mbaineann.

8. I gcás ina dteipfidh ar na páirtithe teacht ar chomhaontú laistigh de 30 lá féilire tar éis an fhoirm ghearáin a chur isteach maidir le heintiteas ADR inniúil amháin nó má dhiúltaíonn an t-eintiteas ADR déileáil leis an díospóid, ní dhéanfar an gearán a phróiseáil a thuilleadh. Cuirfear an gearánach ar an eolas faoin deis a bheidh ann teagmháil a dhéanamh le comhairleoir ODR chun faisnéis ghinearálta a fháil faoi mhodhanna eile sásaimh.

*Airteagal 10***Díospóid a réiteach**

Eintiteas ADR a aontaíonn go ndéileálfadh sé leis an díospóid i gcomhréir le hAirteagal 9 den Rialachán seo, déanfaidh sé an méid seo a leanas:

- (a) an nós imeachta ADR a chur i gcrích laistigh den sprioc dá dtagraítear i bpointe (e) d'Airteagal 8 de Threoir 2013/11/AE;
- (b) láithreachtaí fhisiciúil na bpáirtithe nó a n-ionadaithe a éileamh, má fhoráiltear don fhéidearthacht sin ina rialacha nós imeachta agus má aontaíonn na páirtithe, agus sa chás sin amháin;
- (c) an fhaisnéis seo a leanas a tharchur gan mhoill chuig an gclár ODR:
  - (i) an dáta a fhaightear comhad an ghearáin;
  - (ii) ábhar na díospóide;
  - (iii) an dáta a thugtar chun críche an nós imeachta ADR;
  - (iv) an toradh a bhí ar an nós imeachta ADR;
- (d) nach mbeidh gá leis chun nós imeachta ADR a chur ar bun tríd an gclár ODR.

*Airteagal 11***Bunachar sonraí**

Déanfaidh an Coimisiún na bearta is gá chun bunachar sonraí leictreonach a bhunú agus a choimeád ar bun ina stórálfar an fhaisnéis a phróiseáiltear i gcomhréir le hAirteagal 5(4) agus le pointe (c) d'Airteagal 10 agus aird chuig á tabhairt ar Airteagal 13(2).

*Airteagal 12***Sonraí pearsanta a phróiseáil**

1. Ní thabharfar rochtain ar fhaisnéis riachtanach, sonraí pearsanta san áireamh, a bhainfidh le díospóid agus a stórálfar sa bhunachar sonraí dá dtagraítear in Airteagal 11, chun na gcríoch dá dtagraítear in Airteagal 10, ach amháin don eintiteas ADR ar cuireadh an díospóid faoina bhráid i gcomhréir le hAirteagal 9. Tabharfar rochtain freisin ar an bhfaisnéis chéanna do phointí teagmhála ODR, a mhéid is gá sin, chun na gcríoch dá dtagraítear in Airteagal 7(2) agus (4).

2. Beidh rochtain ag an gCoimisiún ar fhaisnéis a phróiseálfar i gcomhréir le hAirteagal 10 d'fhonn faireachán a dhéanamh ar úsáid agus ar fheidhmiú an chlár ODR agus na tuarascálacha dá dtagraítear in Airteagal 21 a tharraingt suas. Déanfaidh sé próiseáil ar shonraí pearsanta úsáideoirí an chlár ODR a mhéid is gá chun an clár ODR a oibriú agus a choimeád ar bun, lena n-áirítear d'fhonn faireachán a dhéanamh ar an úsáid a bhainfidh eintitis ADR agus pointí teagmhála ODR as an gclár ODR.

3. Ní dhéanfar sonraí pearsanta a bhaineann le díospóid a choinneáil sa bhunachar sonraí dá dtagraítear i mír 1 den Airteagal seo ach ar feadh na tréimhse ama sin is gá chun na cuspóirí dar tiomsaíodh iad a ghnóthú agus chun a áirithiú gur féidir leis na daoine is ábhar do na sonraí rochtain a fháil ar a gcuid sonraí pearsanta d'fhonn a gcearta a fheidhmiú, agus déanfar na sonraí sin a scrios go huathoibríoch, ar a dhéanaí, sé mhí tar éis an dáta a dtabharfar chun críche an díospóid a cuireadh ar aghaidh chuig an gclár ODR i gcomhréir le pointe (iii) de phointe (c) d'Airteagal 10. Beidh feidhm leis an tréimhse choinneála thuasluaite freisin maidir le sonraí pearsanta a dhéanfaidh an t-eintiteas ADR nó pointe teagmhála ODR a dhéileáil leis an díospóid atá i gceist a choinneáil i gcomhaid náisiúnta, ach amháin i gcás ina bhforálfar sna rialacha nós imeachta a chuirfidh an t-eintiteas ADR i bhfeidhm nó in aon fhorálacha sonracha sa dlí náisiúnta go mbeidh tréimhse choinneála níos faide ann.

4. Measfar gur rialtóir, i gcomhréir le pointe (d) d'Airteagal 2 de Threoir 95/46/CE, é gach comhairleoir ODR i ndáil lena gcuid gníomhaíochtaí próiseála sonraí féin faoin Rialachán seo agus beidh an fhreagracht orthu a áirithiú go gcomhlíonfaidh na gníomhaíochtaí an reachtaíocht náisiúnta a glacadh de bhun Threoir 95/46/CE sa Bhallstát de phointe teagmhála ODR ina mbeidh an comhairleoir ODR bunaithe.

5. Measfar gur rialtóir, i gcomhréir le pointe (d) d'Airteagal 2 de Threoir 95/46/CE, é gach eintiteas ADR i ndáil lena gcuid gníomhaíochtaí próiseála sonraí féin faoin Rialachán seo agus beidh an fhreagracht orthu a áirithiú go gcomhlíonfaidh na gníomhaíochtaí an reachtaíocht náisiúnta a glacadh de bhun Threoir 95/46/CE sa Bhallstát ina mbeidh an t-eintiteas ADR bunaithe.

6. Maidir lena fhreagrachtaí faoin Rialachán seo agus leis an bpróiseáil ar shonraí pearsanta a bhaineann leo sin, measfar gur rialtóir é an Coimisiún i gcomhréir le pointe (d) d'Airteagal 2 de Rialachán (CE) Uimh. 45/2001.

*Airteagal 13***Rúndacht agus slándáil sonraí**

1. Beidh pointí teagmhála ODR faoi réir rialacha rúndachta gairmiúla nó oibleagáidí comhionanna rúndachta eile a leagtar síos i reachtaíocht an Bhallstáit lena mbaineann.

2. Déanfaidh an Coimisiún na bearta teicniúla agus eagrúcháin iomchuí chun slándáil na faisnéise a phróiseálfar faoin Rialachán seo a áirithiú, lena n-áirítear rialú cuí rochtana ar shonraí, plean slándála agus bainistíocht teagmhas slándála, de réir Airteagal 22 de Rialachán (CE) Uimh. 45/2001.

*Airteagal 14***Faisnéis do thomhaltóirí**

1. Trádálaithe atá bunaithe san Aontas agus atá rannpháirteach i gconarthaí díolacháin ar líne nó i gconarthaí seirbhísí ar líne agus ionaid mhargaidh ar líne atá bunaithe san Aontas, cuirfidh siad nasc leictreonach leis an gclár ODR ar fáil ar a láithreáin ghréasáin. Beidh rochtain éasca ag tomhaltóirí ar an nasc sin. Déanfaidh trádálaithe atá bunaithe san Aontas agus atá i mbun na gconarthaí díolacháin ar líne nó na gconarthaí seirbhíse a seoltaí ríomhphoist a chur in iúl chomh maith.

2. Trádálaithe atá bunaithe san Aontas, agus atá rannpháirteach i gconarthaí díolacháin ar líne nó i gconarthaí seirbhísí ar líne atá tiomanta nó faoi oibleagáid eintiteas ADR amháin nó níos mó a úsáid chun díospóidí a réiteach le tomhaltóirí, cuirfidh siad in iúl do na tomhaltóirí gurb ann don chlár ODR, agus faoin deis atá ann an clár ODR a úsáid chun a ndíospóidí a réiteach. Cuirfidh siad nasc leictreonach chuig an gclár ODR leis a láithreáin ghréasáin agus, má dhéantar an tairscint trí bhíthin r-phost, sa r-phost sin. Cuirfear an fhaisnéis ar fáil chomh maith, i gcás inarb infheidhme, sna téarmaí agus sna coinníollacha ginearálta is infheidhme maidir le conarthaí díolacháin agus seirbhíse ar líne.

3. Beidh mír 1 agus mír 2 den Airteagal seo gan dochar d'fhorálacha Airteagal 13 de Threoir 2013/11/AE agus na forálacha maidir le faisnéis le haghaidh tomhaltóirí i ndáil le nósanna imeachta sásaimh lasmuigh den chúirt atá i ngníomhartha reachtacha an Aontais, a bheidh i bhfeidhm chomh maith le forálacha an Airteagail sin.

4. Foilseofar liosta na n-eintiteas ADR dá dtagraítear in Airteagal 20(4) de Threoir 2013/11/AE agus a nuashonruithe sa chlár ODR.

5. Áiríteoidh na Ballstáit go ndéanfaidh na heintitis ADR, na hionaid i Líonra na Lárionad Eorpach do Thomhaltóirí, na húdaráis a shainítear in Airteagal 18(1) de Threoir 2013/11/AE agus, i gcás inarb iomchú, na comhlachtaí a ainmneofar i gcomhréir le hAirteagal 14(2) de Threoir 2013/11/AE nasc leictreonach chuig an gclár ODR a chur ar fáil.

6. Spreagfaidh na Ballstáit comhlachais thomhaltóirí agus comhlachais ghnó chun nasc leictreonach chuig an gclár ODR a chur ar fáil.

7. Nuair atá trádálaithe faoi oibleagáid faisnéis a chur ar fáil, i gcomhréir le mír 1 agus mír 2 agus leis na forálacha dá dtagraítear i mír 3, cuirfidh siad an fhaisnéis sin ar fáil, más féidir.

#### Airteagal 15

##### Ról na n-údarás inniúil

Déanfaidh údarás inniúil gach Ballstáit é a mheas an gcomhlíonfaidh na heintitis ADR atá bunaithe sa Bhallstát sin na hoibleagáidí a leagtar amach sa Rialachán seo.

#### CAIBIDIL III

##### FORÁLACHA CRÍOCHNAITHEACHA

#### Airteagal 16

##### Nós imeachta coiste

1. Beidh coiste de chúnamh ag an gCoimisiún. Is é a bheidh sa choiste sin coiste de réir bhrí Rialachán (AE) Uimh. 182/2011.

2. I gcás ina ndéantar tagairt don mhír seo, beidh feidhm ag Airteagal 4 de Rialachán (AE) Uimh. 182/2011.

3. I gcás ina ndéantar tagairt don mhír seo, beidh feidhm ag Airteagal 5 de Rialachán (AE) Uimh. 182/2011.

4. I gcás ina mbeidh tuairim an choiste faoi mhír 2 agus mhír 3 le fáil trí nós imeachta i scríbhinn, cuirfear deireadh leis an nós imeachta sin gan toradh nuair a chinnfidh cathaoirleach an choiste amhlaidh, laistigh den teorainn ama chun tuairim a thabhairt, nó nuair a iarrfaidh tromlach simplí de chomhaltaí an choiste é.

#### Airteagal 17

##### An tarmligeán a fheidhmiú

1. Tugtar de chumhacht don Choimisiún gníomhartha tarmligthe a ghlacadh faoi réir na gcoinníollacha a leagtar síos san Airteagal seo.

2. Tabharfar an chumhacht chun gníomhartha tarmligthe a ghlacadh dá dtagraítear in Airteagal 8(3) go ceann tréimhse éiginnte ón 8 Iúil 2013.

3. Féadfaidh Parlaimint na hEorpa nó an Chomhairle tarmligeán na gcumhachtaí dá dtagraítear in Airteagal 8(3) a chúlghairm tráth ar bith. Cuirfidh cinneadh chun cúlghairm a dhéanamh deireadh le tarmligeán na cumhachta a shonrófar sa chinneadh sin. Tiocfaidh sé i bhfeidhm an lá tar éis fhoilsiú an chinnidh in *Iris Oifigiúil an Aontais Eorpaigh* nó ar dháta níos déanaí a shonrófar sa chinneadh sin. Ní dhéanfaidh sé difear do bhailíocht aon cheann de na gníomhartha tarmligthe atá i bhfeidhm cheana féin.

4. A luaithe a ghlacfaidh sé gníomh tarmligthe, tabharfaidh an Coimisiún fógra ina leith sin go comhuaineach do Pharlaimint na hEorpa agus don Chomhairle.

5. Ní thiocfaidh gníomh tarmligthe a ghlacfar de bhun Airteagal 8(3) i bhfeidhm ach i gcás nach ndéanfaidh Parlaimint na hEorpa nó an Chomhairle agóid ina choinne laistigh de thréimhse dhá mhí ó cuireadh Parlaimint na hEorpa agus an Chomhairle ar an eolas faoin ngníomh sin nó, roimh dhul in éag na tréimhse sin, gur thug Parlaimint na hEorpa agus an Chomhairle araon le fios don Choimisiún nach ndéanfaidh siad agóid i gcoinne an ghnímh. Cuirfear síneadh dhá mhí leis an tréimhse sin ar thionscnamh Pharlaimint na hEorpa nó na Comhairle.

#### Airteagal 18

##### Pionóis

Leagfaidh na Ballstáit síos na rialacha maidir leis na pionóis is infheidhme i leith sáruithe ar an Rialachán seo agus glacfaidh siad na bearta uile is gá chun a áirithiú go gcuirfear i bhfeidhm iad. Ní mór na pionóis dá bhforálfar a bheith éifeachtach, comhréireach agus athchomhairleach.

*Airteagal 19***Leasú ar Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004**

Cuirtear an pointe seo a leanas isteach san Iarscríbhinn a ghabhann le Rialachán (CE) Uimh. 2006/2004 ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle <sup>(1)</sup>:

“21. 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 (Rialachán maidir le ODR le haghaidh tomhaltóirí) (IO L 165, 18.6.2013, lch. 1.): Airteagal 14.”

*Airteagal 20***Leasú ar Threoir 2009/22/CE**

Leasaítear Treoir 2009/22/CE ó Pharlaimint na hEorpa agus ón gComhairle <sup>(2)</sup> mar a leanas:

(1) in Airteagal 1(1) agus (2) agus pointe (b) d’Airteagal 6(2) cuirtear na focail “gníomhartha de chuid an Aontais dá liostaítear in Iarscríbhinn I” in ionad “Treoracha dá liostaítear in Iarscríbhinn I”;

(2) i gceannteideal Iarscríbhinn I, cuirtear na focail “LIOSTA GNÍOMHARTHA DE CHUID AN AONTAIS” in ionad na bhfocal “LIOSTA TREORACHA”;

(3) cuirtear an pointe seo a leanas le hIarscríbhinn I:

“15. 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 (Rialachán maidir le ODR le haghaidh tomhaltóirí) (IO L 165, 18.6.2013, lch. 1.): Airteagal 14.”

Beidh an Rialachán seo ina cheangal go huile agus go hiomlán agus beidh sé infheidhme go díreach i ngach Ballstát.

Arna dhéanamh in Strasbourg an 21 Bealtaine 2013.

*Thar ceann Pharlaimint na hEorpa*

*An tUachtarán*

M. SCHULZ

*Airteagal 21***Tuarascálacha**

1. Tuairisceoidh an Coimisiún do Pharlaimint na hEorpa agus don Chomhairle maidir le feidhmiú an chlár ODR ar bhonn bliantúil agus don chéad uair bliain i ndiaidh don chlár ODR a theacht i bhfeidhm.

2. Faoin 9 Iúil 2018 agus gach trí bliana ina dhiaidh sin, déanfaidh an Coimisiún tuarascáil chur faoi bhráid Pharlaimint na hEorpa agus na Comhairle maidir le cur i bhfeidhm an Rialacháin seo, lena n-áirítear go háirithe maidir le soláimhseacht na foirme gearáin agus ar an ngá a d’fhéadfadh a bheith ann leis an bhfaisnéis dá liostaítear san Iarscríbhinn a ghabhann leis an Rialachán seo. Beidh tograí le haghaidh leasuithe ar an Rialachán seo ag gabháil leis an tuarascáil sin, más gá.

3. I gcás go gcaithfear na tuarascálacha dá dtagraítear i mír 1 agus i mír 2 a chur isteach sa bhliain chéanna, ní chuirfear isteach ach an t-aon chomhthuarascáil amháin.

*Airteagal 22***Teacht i bhfeidhm**

1. Tiocfaidh an Rialachán seo i bhfeidhm an fichiú lá tar éis lá a fhoilsithe in *Iris Oifigiúil an Aontais Eorpaigh*.

2. Beidh feidhm ag an Rialachán seo ón 9 Eanáir 2016, cé is moite do na forálacha seo a leanas:

— Airteagal 2(3) agus Airteagal 7(1) agus (5), a mbeidh feidhm acu ón 9 Iúil 2015,

— Airteagal 5(1) agus (7), Airteagal 6, Airteagal 7(7), Airteagal 8(3) agus (4) agus Airteagal 11, Airteagal 16 agus Airteagal 17, a mbeidh feidhm acu ón 8 Iúil 2013.

*Thar ceann na Comhairle*

*An tUachtarán*

L. CREIGHTON

<sup>(1)</sup> IO L 364, 9.12.2004, lch. 1.

<sup>(2)</sup> IO L 110, 1.5.2009, lch. 30.

## IARSCRÍBHINN

**An fhaisnéis le cur ar fáil agus gearán á chur isteach**

- (1) An tomhaltóir nó trádálaí é an gearánaí;
  - (2) Ainm, seoladh ríomhphoist agus seoladh geografach an tomhaltóra;
  - (3) Ainm agus seoladh ríomhphoist, láithreán gréasáin agus seoladh geografach an trádálaí;
  - (4) Ainm agus seoladh ríomhphoist agus seoladh geografach ionadaí an ghearánaigh, i gcás inarb infheidhme;
  - (5) Teanga nó teangacha an ghearánaigh nó a ionadaí, i gcás inarb infheidhme;
  - (6) Teanga an fhreagróra, más eol sin;
  - (7) An cineál earra nó seirbhíse lena mbaineann an gearán;
  - (8) Ar thairg an trádálaí an t-earra nó an tseirbhís agus ar ordaigh an custaiméir é ar láithreán gréasáin nó trí mheán leictreonach eile;
  - (9) Praghas an earra nó na seirbhíse a ceannaíodh;
  - (10) An dáta a rinne an tomhaltóir an t-earra nó an tseirbhís a cheannach;
  - (11) Cibé acu an ndeachaigh an tomhaltóir i dteagmháil dhíreach leis an trádálaí;
  - (12) An ndearna eintiteas ADR nó cúirt an díospóid a mheas roimhe;
  - (13) An cineál gearáin;
  - (14) Tuairisc ar an ngearán;
  - (15) Más tomhaltóir é an gearánach, na heintitis ADR a bhfuil oibleagáid ar an trádálaí a úsáid nó ar gheall an trádálaí a úsáid i gcomhréir le hAirteagal 13(1) de Threoir 2013/11/AE, más eol sin;
  - (16) Más trádálaí é an gearánach, cén eintiteas ADR ar gheall an trádálaí nó a bhfuil oibleagáid ar an trádálaí a úsáid.
-