

Aonad 10 – Ceacht 9



Ceartha Tomhaltóirí Ag Déanamh Gearáin



Is céimeanna samplacha iad na céimeanna thíos. Bheadh éagsúlachtaí ann, ag brath ar na gnéithe sonracha a bhaineann le gach cás.

Céim 1: Tosaigh láithreach

Ná bíodh aon mhoill ort ag tabhairt faoin ngearán. Má bhíonn, seans go dtógfadh an siopa nó an tseirbhís é seo mar chomhartha go bhfuil tú sásta leis an earra/seirbhís. D'fhéadfadh seo do chás a lagú má thógann tú cás ina choinne. Seans go mbeidh srian ama le gearáin éagsúla. Mar shampla, má tá gearán á dhéanamh faoi phacáiste saoire caithfear é a dhéanamh 28 lá taobh istigh duit filleadh ón tsaoire.

Céim 2: Bíodh na sonraí teagmhála cearta agat

Bí cinnte go seolann tú aon ghearán go dtí an duine ceart. Tosaigh le teagmháil a dhéanamh leis an duine go ndearna tú an Conradh leo, nó leis an aonad um sheirbhísí chustaiméirí, má bhíonn ceann acu. Téigh i dteagmháil le bainisteoir. Ní fiú labhairt le duine nach féidir an fhadhb a chur i gceart duit.

Céim 3: Ag cur tús le gearán

Is minic gur fearr labhairt le duine 'aghaidh ar aghaidh' seachas ar an bhfón, nó i bhfoirm litreach nó ríomhphoist. Glac nótaí den chomhrá agus na rudaí a thiteann amach – san ord a tharlaíonn siad – le sonraí faoi na dátaí, na comhráite agus céard a dúradh iontu ina measc.

Nuair atá gearán á dhéanamh lean an treoir seo:

- Bí béasach ach díreach.
- Mínigh do chás. Fan leis na fíricí agus léirigh do chearta.
- Abair cad atá uait chun d'fhadhb a réiteach. Mar shampla, bí soiléir más earra ionaid, deisiú, aisiocaíocht, feabhas i seirbhís nó leithscéal simplí atá uait. Is roghanna iad seo go léir, ach níl an dlí soiléir fúthu. Ní mór duit féin é seo a phlé agus a shocrú leis an soláthróir.

Céim 4: Gearán foirmeálta

Má leanann an fhadhb atá agat ar aghaidh, gan aon sásamh, ba cheart duit gearán níos foirmeálta a dhéanamh. Déan é seo i scríbhinn – i litir nó ríomhphost. Coimeád an t-eolas go léir atá bainteach le hábhar – na litreacha, ríomhphoist, grianghraif, sonraisc, admhálacha, meastacháin agus conarthaí. Bí cinnte go gcuireann tú aon litir nó ríomhphost ar aghaidh go dtí an duine ceart.





Ceartha Tomhaltóirí Ag Déanamh Gearáin



Nuair atá litir ghearáin á scríobh, coimeád seo san áireamh:

- Más féidir, déan an litir a chlósscríobh – nó é a scríobh go soiléir agus go néata.
- Bí soiléir agus beacht – agus fan leis na fíricí.
- Leag amach stair an cháis: na dátaí gur cheannaigh tú rud, an té lenar phléigh tú, cén fhadhb atá ann agus araile.
- Déan cur síos soiléir ar an earra/seirbhís ionas gur féidir é a aithint go héasca: tabhair aon tsraithuimhir nó cód a bhaineann leis.
- Leag amach do chearta faoin reachtaíocht.
- Abair cad é atá uait ón gcomhlacht chun do ghearán a réiteach.
- Tabhair achar ama réasúnta dóibh chun an fhadhb a réiteach, sula gcuirfidh tú roghanna eile san áireamh.
- Ceangal cóip d'aon cháipéisí cuí.
- Cláraigh an litir – nó lorg admháil faighte más ríomhphost atá ann.

Céim 5: Mura mbíonn sásamh agat fós

Is iondúil go réitítear fadhbanna gan aon ghá le cás dlí. Ach mura mbíonn tú sásta, seans go mbeadh fonn ort do ghearán a thógáil ar aghaidh. Más suim faoi €2000 atá i gceist, seans go mbeadh tú in ann do ghearán a thógáil trí *'Phróiseas na nÉileamh Beag'*, atá leagtha amach sa tslí go mbeadh sé tapa agus simplí. Ach más suim níos mó ná €2000 atá i gceist, seans go mbeadh ort teagmháil a dhéanamh le dlíodóir.

Tá seirbhísí áirithe clúdaithe faoi scáth an Ombudsman nó faoi rialaitheoirí. Ach de ghnáth, bheadh ort gearán a leanúint go pointe áirithe sula bhféadfá teagmháil a dhéanamh leo. Mura mbíonn tú cinnte cé acu is fearr duit teagmháil a dhéanamh leo, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh leis an *Ionad Eolais do Shaoránaigh*, ionad a chuirfidh ar bhóthar do leasa thú.

