



Coimisiún
na Meán

Abhair Threorach maidir le Sábháilteacht ar Líne: Cód Sábháilteachta ar Líne

Dáta foilsithe:

21 Deireadh Fómhair 2024



Clár Ábhar

Clár Ábhar	2
1. Nithe tosaigh	3
1.1. Réamhrá	3
1.2. Raon feidhme agus dlínse	3
1.3. Ábhair threorach a chur isteach, a athbhreithniú nó a tharraingt siar	3
1.4. Straitéis Chomhlíontach Ríomhthráchtála	4
2. Treoir ghinearálta	5
2.1 Struchtúr an Chóid	5
2.2 Bearta iomchuí	5
2.3. Tréithe beart comhlíontach	7
2.4. Córais agus rialuithe	7
3. Ábhar	9
3.1. Ábhar lenar féidir díobháil a dhéanamh d'fhorbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta leanaí	9
3.2. Tástáil riosca	9
3.3. Úsáideoirí a chosaint ar chumarsáid tráchtála chlosamhairc áirithe	10
4. Oibleagáidí Sonracha	12
4.1. Téarmaí agus coinníollacha agus oibleagáidí gaolmhara	12
4.2. Rátáil Ábhair	12
4.3. Dearbhú aoise	13
4.4. Rialúcháin Tuismitheoirí	14
4.5. Tuairisciú, marcáil agus gearáin	16
4.6. Litearthacht sna meáin	18



1. Nithe tosaigh

1.1. Réamhrá

Maidir le halt 139Z(1) den Acht Craolacháin 2009 arna leasú (“an tAcht”), d’fhorbair Coimisiún na Meán (“an Coimisiún”) na hábhair threorach seo maidir le sábháilteacht ar líne chun bheith ag gabháil leis an gCód Sábháilteachta Ar Líne (“an Cód”) arna dhátú an 21 Deireadh Fómhair 2024.

Níl ábhair threorach an Choimisiúin ceangailteach ná níl siad mar chuid den Chód. Ní hé gur comhairle dlí atá iontu, ná ní sholáthraítear ráitis ar an dlí leo. Ina ionad sin, leis na hábhair threorach bunaítear ionchais agus moltaí maidir le hoibriú forálacha sa Chód agus nithe gaolmhara, lena n-áirítear maidir leis an méid seo a leanas:

- caighdeán ar cheart iad a chomhlíonadh le seirbhísí, cleachtais nach mór do sholáthraithe iad a leanúint, agus bearta ar cheart do sholáthraithe seirbhíse iad a dhéanamh;
- caighdeán, cleachtais agus bearta a bhaineann le modhnóireacht ábhair agus soláthar ábhair;
- measúnú arna dhéanamh ag soláthraithe seirbhíse ar infhaighteacht cineálacha ábhair ar líne ar sheirbhísí, ar an riosca a bhaineann le hábhar dochrach a bheith ar fáil agus ar an riosca atá ag baint le hábhar ar líne d’úsáideoirí; agus
- láimhseáil arna déanamh ag soláthraithe seirbhíse ar chumarsáid ó úsáideoirí a ardaíonn gearáin nó nithe eile.

Tá na hábhair threorach beartaithe chun cúnamh a thabhairt do sholáthraithe seirbhíse leis an gcur chun feidhme a dhéanann siad ar bhearta iomchuí, de bhun an Chóid, chun na cosaintí is gá a sholáthar do leanaí agus don phobal i gcoitinne.

Leis na hábhair threorach is féidir go dtabharfar cúnamh d’aon duine leasmhar tuiscint a fháil ar ábhar an Chóid agus comhairle agus ionchais an Choimisiúin do sholáthraithe seirbhíse.

Níl na hábhair threorach de chineál uileghabhálach. Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse breithniú a dhéanamh go neamhspleách ar conas a chomhlíonann siad ceanglais an Chóid.

1.2. Raon feidhme agus dlínse

I gcás ina n-eascaíonn neamhréireachtaí idir an Cód agus na hábhair threorach seo, tá tosaíocht ag an gCód. Tá na hábhair threorach seo gan dochar d’aon fhógraí comhairleacha maidir le sábháilteacht ar líne arna n-eisiúint ag an gCoimisiún faoi alt 139Z(3) den Acht i gcás ina measann sé go bhfuil géarghá leis na hábhair a chur faoi bhráid soláthraí nó soláthraithe.

Tá na hábhair threorach seo beartaithe dóibh seo a leanas:

1. soláthraithe seirbhísí ardáin comhroinnte físeán atá faoi dhlínse an Stáit de réir bhrí alt 2B den Acht, ar seirbhísí iad a thagann faoi chatagóir seirbhísí ábhartha ar líne arna n-ainmniú ag an gCoimisiún; agus
2. soláthraithe seirbhísí ainmnithe atá sonraithe ag an gCoimisiún i gcomhréir leis an Acht mar sheirbhísí ardáin comhroinnte físeán faoi dhlínse an Stáit.

1.3. Ábhair threorach a chur isteach, a athbhreithniú nó a tharraingt siar

Féadfaidh an Coimisiún, ar an mbealach atá iomchuí dar leis, ábhair threorach bhreise maidir le sábháilteacht ar líne a fhoilsiú, nó ábhair threorach eisithe maidir le sábháilteacht ar líne a athbhreithniú. Maidir le

halt 139Z(2) den Acht, rachaidh an Coimisiún i mbun comhairliúcháin sula n-eisíonn nó sula n-athbhreithníonn sé ábhair threorach maidir le sábháilteacht ar líne.

Maidir le halt 139ZB den Acht, féadfaidh an Coimisiún ábhair threorach maidir le sábháilteacht ar líne a tharraingt siar ag aon tráth.

1.4. Straitéis Chomhlíontach Ríomhthráchtála

Le hAlt 139ZF den Acht, ceanglaítear ar an gCoimisiún Straitéis um Chomhlíontacht Ríomhthráchtála a ullmhú ina leagtar amach a chur chuige chun a chinntiú go mbeidh cóid sábháilteachta ar líne, ábhair threorach maidir le sábháilteacht ar líne agus fógraí comhairleacha comhréireach le hAirteagail 4, 5, 6 agus 8 de Rialachán (AE) 2022/2065 (An Gníomh um Sheirbhísí Digiteacha).

I gcomhréir lena chumhachtaí reachtúla agus ag féachaint dá dhualgais reachtúla, d'fhoilsigh an Coimisiún a Straitéis um Chomhlíontacht Ríomhthráchtála an 6 Deireadh Fómhair 2023. Tá cóip den Straitéis le fáil ar shuíomh gréasáin an Choimisiúin – <https://www.cnam.ie>.

Ní gá de réir aon fhoráil de na hábhair threorach seo, ná ní léireofar gur gá, monatóireacht ghinearálta a dhéanamh ar eolas arna tharchur nó arna stóráil ag soláthraithe, ná céimeanna gníomhacha a ghlacadh ar bhonn ginearálta chun fíorais nó imthosca a lorg lena léirítear gníomhaíocht mhídhleathach atá contrártha d'Airteagal 8 den Gníomh um Sheirbhísí Digiteacha.



2. Treoir ghinearálta

2.1 Struchtúr an Chóid

Tá an Cód struchtúrtha in dhá chuid: Cuid A agus Cuid B.

Is féidir comhlíontacht le Cuid A a bhaint amach go neamhspleách ar aon bheart sonrath nó sonraithe a dhéantar, fad atá na cosaintí is gá i bhfeidhm. Ní mór do sholáthraithe seirbhíse a léiriú don Choimisiún go bhfuil bearta i bhfeidhm ar an tseirbhís atá iomchuí chun na cosaintí is gá do leanaí agus don phobal i gcoitinne a sholáthar.

Tá an méid sin i gcodarsnacht le Cuid B, inarb amhlaidh atá comhlíontacht coinníollach ar bhearta sonraithe a bheith á ndéanamh ag soláthraithe seirbhíse.

2.2 Bearta iomchuí

Cuid A den Chód

Le Cuid A den Chód éilítear ar sholáthraithe seirbhísí ardáin comhroinnte físeán (“soláthraithe seirbhíse”) réimse beart a dhéanamh, mar is iomchuí, chun leanaí agus an pobal i gcoitinne a chosaint, lena n-áirítear:

- leanaí nó mionaoisigh a chosaint ar chlár, físeáin arna nginiúint ag úsáideoirí agus cumarsáid tráchtála chlosamhairc lena féidir díobháil a dhéanamh dá bhforbairt fhísiciúil, mheabhrach nó mhorálta;
- an pobal i gcoitinne a chosaint ar chlár, físeáin arna nginiúint ag úsáideoirí agus cumarsáid tráchtála chlosamhairc ina bhfuil gríosú chun foréigin nó fuatha in aghaidh grúpa nó comhalta de ghrúpa ar bhonn aon cheann de na forais dá dtagraítear in Airteagal 21 den Chairt um Chearta Bunúsacha an Aontais Eorpaigh;
- an pobal i gcoitinne a chosaint ar chlár, físeáin arna nginiúint ag úsáideoirí agus cumarsáid tráchtála chlosamhairc ina bhfuil ábhar arb ionann a scaipeadh agus gníomhaíocht atá ina cion coiriúil faoi dhlí an Aontais, is é sin briogadh poiblí chun cion sceimhlitheoireachta a dhéanamh, cionta a bhaineann le hábhar maidir le mí-úsáid gnéis leanaí, agus cionta maidir le ciníochas agus seineafóibe.

Sonraítear leis an gCód gur faoin gCoimisiún a bheidh sé cinneadh a dhéanamh maidir le hoiriúnacht beart arna ndéanamh ag soláthraithe seirbhíse.

Leis an treoir thíos ba cheart cúnadh a thabhairt do sholáthraithe seirbhíse chun measúnú a dhéanamh ar oiriúnacht na mbearta a dhéanann siad chun Cuid A den Chód a chomhlíonadh.

Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse a bheith in ann breac-chuntas a thabhairt ar na bearta a dhéantar agus a léiriú cé chomh héifeachtach atá siad chun na cosaintí is gá a sholáthar.

Ní fhágann cur chun feidhme beart de bhun Chuid A den Chód go bhfuil an Cód á chomhlíonadh mura mbeidh na bearta ar leith atá curtha i bhfeidhm ag soláthraí seirbhíse éifeachtach chun na cosaintí is gá a sholáthar.

Measann an Coimisiún go bhfuil na bearta atá in alt 10.6 iomchuí chun na cosaintí dá dtagraítear i ngach fómhír a bhaint amach.

Chun alt 10.6 a chomhlíonadh, ba cheart do sholáthraithe seirbhíse bearta a dhéanamh chun a áirithiú go mbeidh na bearta a ghlacann siad éifeachtach chun na cosaintí a leagtar amach san fhomhír ábhartha a bhaint amach.

I gcás ina maíonn soláthraí seirbhíse nach mbeadh sé indéanta ná comhréireach beart a dhéanamh, agus méid na seirbhíse ardáin comhroinnte físeán agus cineál na seirbhíse atá á soláthar á gcur san áireamh, is faoin soláthraí seirbhíse atá sé a léiriú go bhfuil an méid sin chun sástacht an Choimisiúin.

Rinneadh na cionta coiriúla faoi dhlí an Aontais a liostaítear in alt 10.1(c) den Chód a thrasú i ndlí na hÉireann tríd an méid seo a leanas:

- alt 6(1)(i) den Acht um Cheartas Coiriúil (Cionta Sceimhlitheoireachta), 2005 (briogadh chun cion sceimhlitheoireachta a dhéanamh – teachtaireacht a bheith á dáileadh go hintinneach, nó a bheith á cur ar fáil ar bhealach eile, trí cibé meán cumarsáide, ag duine don phobal, le hintinn gníomhaíocht sceimhlitheoireachta arna déanamh ag duine a spreagadh, go díreach nó go hindíreach);
- alt 5(1)(e) den Acht um Gháinneáil ar Leanaí agus Pornagrafaíocht Leanaí, 1998 (aon fhógrán a fhoilsiú, a dháileadh, a tharchur nó a scaipeadh go feasach, ar fógrán é ar dócha go dtuigfí as go ndéanann an fógróir nó aon duine eile aon phornagrafaíocht leanaí a tháirgeadh, a dháileadh, a tharchur, a scaipeadh, a chlóbhualadh, a fhoilsiú, a allmhairiú, a onnmhairiú, a dhíol, a thaispeáint, a sholáthar nó a chur ar fáil); agus
- ailt 2 agus 3 den Acht um Thoirmeasc ar Ghríosú chun Fuatha, 1989 (gníomhaíochtaí nó craoltaí ar dócha go músclófaí fuath leo in aghaidh grúpa daoine sa Stát nó in áit eile mar gheall ar a gcine, a ndath, a náisiúntacht, a gcreideamh, a mbunadh eitneach nó náisiúnta, toisc gur den lucht siúil iad nó mar gheall ar a gclaonadh gnéasach).

Cuid B den Chód

Le Cuid B den Chód leagtar amach bearta sonracha a n-éilítear ar sholáthraithe seirbhíse iad a dhéanamh chun leanaí agus an pobal i gcoitinne a chosaint.

Tá sé d'oibleagáid ar sholáthraithe seirbhíse na ceanglais uile a shonraítear i gCuid B den Chód a chur chun feidhme mura sonraítear i gCuid B nach gá an ceanglas ar leith a chur i bhfeidhm. Mar shampla, ní bheadh feidhm ag ceanglais alt 12.11 maidir le soláthraí seirbhíse arb amhlaidh atá a chuid nó a cuid téarmaí agus coinníollacha ina mbac ar ábhar do dhaoine fásta amháin a uaslódáil nó a chomhroinnt.

Cinnfear comhlíontacht le Cuid B faoi threoir cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh an beart nó cé acu is féidir nó nach féidir leis an soláthraí seirbhíse a léiriú, agus go bhfuil an Coimisiún sásta, nach mbeadh sé indéanta ná comhréireach dá ndéanfaí an beart i gceist, agus méid na seirbhíse ardáin comhroinnte físeán agus cineál na seirbhíse a sholáthraítear á gcur san áireamh.

Tá coinne ag an gCoimisiún leis go mbeidh soláthraithe seirbhíse in ann a gcomhlíontacht le gach ceann de na ceanglais shonraithe a léiriú nó údar a thabhairt le neamhchomhlíonadh ar fhorais infheidhmitheachta agus/nó comhréireachta.

Meascán beart agus leathnú cosaintí

Tugann an Coimisiún faoi deara go bhféadfaidh soláthraithe seirbhíse na bearta arna ndéanamh faoin gCód a chomhcheangal le cineálacha gnéithe eile ar sheirbhísí arna soláthar, más rud é:

- go mbeidh na gnéithe sin éifeachtach, so-úsáidte, feiceálach agus trédhearcach;
- nach ndéantar díobháil ar bhealach eile leis na bearta is gá a sholáthar;
- gur féidir leis an soláthraí eolas soiléir gan débhrí maidir leis na bearta is gá a sholáthar don Choimisiún chun measúnú a dhéanamh ar chomhlíontacht.

Tugann an Coimisiún faoi deara gurb amhlaidh, maidir le soláthraithe seirbhíse a roghnaíonn na cosaintí a éilítear leis an gCód a leathnú chuig réimse níos leithne de chineálacha ábhair nó úsáideoirí, nach n-éilítear orthu sásraí cur chun feidhme ar leithligh a bhunú atá teoranta go docht don ábhar agus do na húsáideoirí a shainaithnítear sa Chód.

2.3. Tréithe beart comhlíontach

Leis an gCód éilítear go mbeidh bearta áirithe a dhéanann soláthraithe seirbhíse éifeachtach, so-úsáidte, feiceálach agus/nó trédhearcach.

Leis an treoir thíos sainaithnítear agus mínítear na tréithe sin.

Leis an gcur chun feidhme a dhéanann soláthraithe seirbhíse ar bhearta a leagtar amach sa Chód, nó ar bhealach eile chun úsáideoirí a chosaint, ba cheart na tréithe seo a leanas a léiriú chun na cosaintí is gá a sholáthar do leanaí agus don phobal i gcoitinne:

Éifeachtach: Bíonn beart *éifeachtach* nuair is féidir an chosaint ábhartha a bhaint amach leis.

So-úsáidte: Bíonn beart *so-úsáidte* nuair atá sé simplí agus iomasach dá úsáideoirí uile.

Feiceálach: Bíonn beart *feiceálach* nuair is féidir é a thabhairt faoi deara nó a aimsiú go héasca nó nuair is féidir aird gach úsáideora seirbhíse a tharraingt go héasca air ar bhealach eile.

Trédhearcach: Bíonn beart *trédhearcach* nuair atá a thionchar ar úsáid na seirbhíse, na roghanna a thairgtear leis agus iarmhairtí na roghanna sin intuigthe ag úsáideoirí uile na seirbhíse.

Sábháilte: Bíonn beart *sábháilte* i gcás ina dtugtar tús áite lena dhearadh agus lena chur chun feidhme do chosaint leanaí agus an phobail i gcoitinne, agus ina leantar prionsabail sábháilteachta trí dhearadh leis.

Cothrom le dáta: Bíonn beart *cothrom le dáta* i gcás ina bhfuil a raon feidhme agus a fheidhm réasúnta coibhíseach ar fud na modhanna rochtana uile atá ar fáil ar an tseirbhís agus na modhanna úsáide uile atá ar fáil i leith an seirbhíse, agus ina gcuirtear athrú teicneolaíoch agus sochaíoch san áireamh leis.

Ceartha úsáideoirí agus leasanna dlisteanacha: A mhéid is iomchuí, ba cheart ceartha úsáideoirí agus leasanna dlisteanacha a chur san áireamh.

Le halt 4 den doiciméad seo leagtar amach treoir bhreise maidir le saintréithe agus tréithe beart, i gcás ina mbaineann siad le bearta sonracha a chur chun feidhme.

2.4. Córais agus rialuithe

Leis an gCód, éilítear ar sholáthraithe seirbhíse a áirithiú go mbeidh córais agus rialuithe i bhfeidhm acu chun comhlíontacht leis na hoibleagáidí atá sa Chód a léiriú.

Tá coinne ag an gCoimisiún leis go mbeidh soláthraithe seirbhíse in ann comhlíontacht leis an gCód a léiriú maidir le córais agus rialuithe amhail:

- Acmhainneacht agus acmhainní a chur ar fáil, lena n-áirítear an méid sin a úsáid go héifeachtach;
- Socruithe rialachais;
- Teicneolaíochtaí;
- Beartais;
- Nósanna imeachta;

- Seiceálacha rialaithe ag gach leibhéal oibríochta, lena n-áirítear seiceálacha comhlíontachta; agus
- Oiliúint foirne.

3. Ábhar

3.1. Ábhar lenar féidir díobháil a dhéanamh d'fhorbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta leanaí

Leis an gCód, éilítear ar sholáthraithe seirbhíse bearta a dhéanamh chun leanaí a chosaint ar ábhar lenar féidir díobháil a dhéanamh dá bhforbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta.

Tugann an Coimisiún faoi deara go bhfuil réimse leathan ábhair ann lenar féidir díobháil a dhéanamh d'fhorbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta leanaí, ag brath ar an leanbh nó na leanaí sonracha ag a bhfuil an t-ábhar sin á rochtain.

Tugann an Coimisiún faoi deara gur cheart an t-ábhar is díobhálaí don fhorbairt a bheith faoi réir na mbeart rialaithe is doichte.

Tugann an Coimisiún faoi deara go mbeidh forálacha an Chóid i ndáil leis na cineálacha ábhair seo a leanas ina gcuidiú chun leanaí a chosaint ar dhíobháil a dhéanamh dá bhforbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta:

- trína ndéanann duine bulaíocht nó náiriú ar dhuine eile,
- trína gcuireann duine chun cinn nó trína spreagann duine iompar arb é a phríomhthréith neamhord cothaithe nó itheacháin,
- trína ndéanann duine eolas ar mhodhanna féindochar nó féinmharaithe (lena n-áirítear iompar atá dochrach do shláinte nó sábháilteacht leanaí, amhail dúshláin chontúirteacha) a chur chun cinn, a spreagadh nó a chur ar fáil.

Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse smaoineamh ar chosaintí a sholáthar do leanaí ar ábhar eile lenar féidir díobháil a dhéanamh dá bhforbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta, ag féachaint go cuí do chearta agus leasanna dlisteanacha na leanaí a úsáideann a seirbhís.

Chun amhras a sheachaint, úsáidtear na téarmaí “leanbh” agus “mionaoiseach”, chomh maith le “leanaí” agus “mionaoisigh”, go himhalaraithe sa Chód agus sna hábhair threorach seo.

3.2. Tástáil riosca

Le Cuid B den Chód éilítear go gcuirfear cosaintí i bhfeidhm maidir le hábhar, i measc rudaí eile:

- trína ndéanann duine bulaíocht nó náiriú ar dhuine eile,
- trína gcuireann duine chun cinn nó trína spreagann duine iompar arb é a phríomhthréith neamhord cothaithe nó itheacháin,
- trína ndéanann duine eolas ar mhodhanna féindochar nó féinmharaithe (lena n-áirítear iompar atá dochrach do shláinte nó sábháilteacht leanaí, amhail dúshláin chontúirteacha) a chur chun cinn, a spreagadh nó a chur ar fáil.

Cuirtear srian ar an ábhar sin i gcás ina gcomhlíontar **tástáil riosca** leis, i.e. i gcás ina n-eascaíonn an méid seo as:

- aon bhaol do bheatha duine, nó
- caithfidh an t-ábhar a bheith ina chúis le baol mór do bheatha nó meabhairshláinte duine, i gcás inar féidir an díobháil a réamhthuar go réasúnta.

Is éard atá san ábhar thuas “ábhar sonraithe” chun críocha na coda seo.

Téarmaí agus Coinníollacha

Ní gá do sholáthraithe seirbhíse mionléiriú a thabhairt ar an tástáil riosca ina gcuid téarmaí agus coinníollacha.

Is féidir le soláthraithe seirbhíse oibleagáid na dtéarmaí agus na gcoinníollacha a chomhlíonadh trí uaslódáil nó comhroinnt ábhair a shrianadh go hiomlán:

- trína ndéanann duine bulaíocht nó náiriú ar dhuine eile;
- trína gcuireann duine chun cinn nó trína spreagann duine iompar arb é a phríomhthréith neamhord cothaithe nó itheacháin;
- trína ndéanann duine eolas ar mhodhanna féinchochair nó féinmharaíthe (lena n-áirítear iompar atá dochrach do shláinte nó sábháilteacht leanaí, amhail dúshláin chontúirteacha) a chur chun cinn, a spreagadh nó a chur ar fáil.

De rogha air sin, is féidir le hardáin foráil a dhéanamh ina gcuid téarmaí agus coinníollacha gur féidir an t-ábhar sin a uaslódáil nó a chomhroinnt i gcás nach n-eascraíonn an méid seo a leanas as:

- aon bhaol do bheatha duine, nó
- aon riosca díobhála móire do shláinte fhisiciúil nó mheabhrach duine, i gcás ina bhfuil an díobháil intuartha le réasún.

Modhnóireacht ábhair

Ba cheart cúiseanna láidre a bheith ag soláthraithe seirbhíse sula dtagann siad ar an gconclúid nach gcomhlíontar an tástáil riosca le hábhar sonraithe.

Gné dhílis de chineál an ábhair a fhéadfaidh a bheith srianta is ea gur dócha go mbeidh riosca ag baint leis do shláinte fhisiciúil nó mheabhrach duine. Ní gá fianaise a bheith ann gur tharla díobháil iarbhír. Ba cheart a mheas go bhfuil díobháil a eascraíonn as ábhar sonraithe intuartha le réasún mura rud é go bhfuil fianaise láidir dá mhalairt ann.

Tugtar faoi deara go n-éilítear leis an tástáil riosca go mbeidh an díobháil don tsláinte fhisiciúil nó mheabhrach “intuartha le réasún”, ach nach gá, déanta na fírinne, gur tharla an díobháil.

I gcás ina gcomhlíontar tástáil riosca leis an ábhar, ba cheart d’ardáin gníomhú go tapa chun an t-ábhar lena mbaineann a bhaint.

3.3. Úsáideoirí a chosaint ar chumarsáid tráchtála chlosamhairc áirithe

Rialú ar chumarsáid tráchtála chlosamhairc

Leis an gCód déantar idirdhealú idir ceanglais áirithe do sholáthraithe seirbhíse i leith cumarsáid tráchtála chlosamhairc **atá** agus **nach bhfuil** margaithe, díolta, nó socraithe acu.

Féadfaidh an Coimisiún eolas a iarraidh ó sholáthraithe seirbhíse chun a bhunú cé acu atá cumarsáid tráchtála chlosamhairc margaithe, díolta nó socraithe acu.

Ar na táscairí go bhfuil cumarsáid tráchtála chlosamhairc margaithe, díolta nó socraithe ag soláthraí seirbhíse áirítear rannpháirtíocht dhíreach an tsoláthraí seirbhíse sa chumarsáid tráchtála nó an éascaíocht dhíreach a dhéanann an soláthraí d’infhaighteacht na cumarsáide sin ach:

- suíomhanna fógraíochta a dhíol le soláthraithe cumarsáide tráchtála chlosamhairc;
- sonraí a bhailiú maidir le hiompraíochtaí úsáideoirí chun críoch tráchtála nó margaíochta;

- comhpháirtíochtaí a éascú idir úsáideoirí agus tríú páirtithe amhail brandaí;
- feidhmiúlacht a sholáthar do sholáthraithe cumarsáide tráchtála chlosamhairc chun an bealach nó na bealaí a bhíonn an chumarsáid tráchtála le feiceáil ar an tseirbhís a shonrú. Mar chuid de sin áirítear cumarsáid tráchtála chlosamhairc a shonrú lena spriocdhírú ar úsáideoirí nó grúpaí úsáideoirí bunaithe ar shaintréithe sainithe, lena taispeáint ar chodanna sainithe den tseirbhís, nó lena taispeáint i gcomhar le hábhar nó catagóirí ábhair.

Ar na táscairí lena léirítear **nach bhfuil** cumarsáid tráchtála chlosamhairc margaithe, díolta nó socraithe ag soláthraí seirbhíse áirítear inarb amhlaidh nach bhfuil sé réasúnach coinne a bheith ann leis go mbeadh eolas iarbhír ag an soláthraí ar láithreach na cumarsáide tráchtála ar an tseirbhís, mar shampla:

- i gcás nach mbíonn cumarsáid tráchtála chlosamhairc le feiceáil trí shuíomhanna fógraíochta díolta;
- i gcás ina gcruthaíonn nó ina gcomhroinneann úsáideoirí aonair cumarsáid tráchtála chlosamhairc tar éis comhaontuithe le tríú páirtithe amhail brandaí, gan rannpháirtíocht nó rannpháirteachas díreach ó soláthraí seirbhíse; agus
- i gcás ina ndearbhaíonn úsáideoir gurb ann do chumarsáid tráchtála chlosamhairc i bhfíseán arna ghiniúint ag úsáideoirí, gan rannpháirtíocht nó rannpháirteachas díreach ó soláthraí seirbhíse agus an chumarsáid tráchtála á soláthar.

Dearbhú ar chumarsáid tráchtála chlosamhairc

Leis an gCód, éilítear ar sholáthraithe seirbhíse feidhmiúlacht a bhunú d'úsáideoirí chun a dhearbhu cé acu atá nó nach bhfuil cumarsáid tráchtála chlosamhairc ina gcuid ábhair. Ní mór do sholáthraithe seirbhíse oibleagáid a chur ar úsáideoirí, trí théarmaí agus coinníollacha na seirbhíse agus oibleagáidí gaolmhara, a dhearbhu gurb ann do chumarsáid tráchtála chlosamhairc.

Leis an gCód, éilítear ar sholáthraithe seirbhíse freisin úsáideoirí a chur ar an eolas go soiléir i gcás ina ndéantar na dearbhuithe sin nó i gcás ina bhfuil an soláthraí ar an eolas gurb ann do chumarsáid tráchtála chlosamhairc in ábhar.

Tá ceanglais an Chóid maidir leis an dearbhú gurb ann do chumarsáid tráchtála chlosamhairc deartha chun trédhearcacht a áirithiú agus bac a chur ar airgead a ghnóthú as ábhar dochrach ar líne.

Féadfaidh soláthraithe seirbhíse cuimhneamh ar a cheadú d'úsáideoirí eolas breise a sholáthar agus é á dhearbhu acu gurb ann do chumarsáid tráchtála chlosamhairc ar mhaithe le húsáideoirí eile, amhail:

- eolas ar sholáthraí na cumarsáide tráchtála chlosamhairc, amhail an t-úsáideoir nó tríú páirtí;
- an caidreamh idir an t-úsáideoir a ghin an t-ábhar agus soláthraí na cumarsáide tráchtála chlosamhairc, amhail cé acu atá nó nach bhfuil urraíocht á déanamh ar an úsáideoir; agus
- ábhar na fógraíochta, amhail branda nó táirge.



4. Oibleagáidí Sonracha

4.1. Téarmaí agus coinníollacha agus oibleagáidí gaolmhara

Le Cuid A den Chód forchuirtear oibleagáid ghinearálta ar sholáthraithe seirbhíse ceanglais a áireamh agus a chur i bhfeidhm i dtéarmaí agus coinníollacha na seirbhíse, mar is iomchuí, chun cosaintí áirithe a sholáthar don phobal i gcoitinne agus do leanaí.

Tá ceanglais i gCuid B den Chód a bhaineann le téarmaí agus coinníollacha chun aghaidh a thabhairt ar ábhar físeáin srianta, ábhar srianta dodhealaithe arna ghiniúint ag úsáideoirí, agus ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin a uaslódáil nó a chomhroinnt. Tá ceanglais i gCuid B freisin a bhaineann leis na téarmaí agus na coinníollacha chun aghaidh a thabhairt ar rochtain leanaí ar sheirbhísí áirithe agus conas a chomhlíonann úsáideoirí bearta dearbhairthe aoise. Foráiltear le Cuid B nach gcuirfear bac leis na ceanglais sin ar ábhar a uaslódáil nó a chomhroinnt mar rannchuidiú leis an dioscúrsa sibhialta, ar choinníoll go bhfuil cosaintí áirithe i bhfeidhm.

Saintréithe molta

Ba cheart téarmaí agus coinníollacha agus oibleagáidí gaolmhara seirbhíse a bheith intuigthe ag úsáideoirí uile na seirbhíse sin, a bheith feiceálach agus a bheith trédhearcach.

Spreagann an Coimisiún soláthraithe seirbhíse chun úsáideoirí a threorú trína gcuid téarmaí agus coinníollacha, nó bealaí iomchuí eile, chuig eolas agus treoir maidir le:

- conas ábhar atá neamh-chomhoiriúnach le téarmaí agus coinníollacha na seirbhíse agus oibleagáidí gaolmhara a shainaithint;
- conas a áirithiú nach rachfar i mbun iompraíochtaí atá neamh-chomhoiriúnach le téarmaí agus coinníollacha na seirbhíse agus oibleagáidí gaolmhara.

4.2. Rátáil Ábhair

Tá oibleagáid ghinearálta i gCuid A den Chód go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse, mar is iomchuí, córas rátála ábhair atá éasca le húsáid a bhunú agus a oibriú, lena gceadaítear d'úsáideoirí ábhar áirithe a rátáil.

Tá ceanglas i gCuid B den Chód, i gcás nach bhfuil téarmaí agus coinníollacha ag soláthraithe seirbhíse lena gcuirtear bac ar ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin a uaslódáil nó a chomhroinnt, nach mór dóibh córas rátála ábhair atá éasca le húsáid a bhunú chun a cheadú d'úsáideoirí a uaslódáilann físeáin an t-ábhar sin a rátáil mar ábhar atá ina ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin.

Saintréithe molta

Measann an Coimisiún go bhfeidhmíonn córais rátála ábhair ar an mbealach is éifeachtaí i gcás:

- ina spreagtar glacadh agus úsáid iomchuí córas rátála ábhartha leo;
- ina n-áirítear cosaintí in aghaidh drochúsáid agus mí-úsáid córas rátála ábhair leo;
- ina bhfuil siad deartha, agus comhtháite go héifeachtach le bearta eile, chun a áirithiú nach gnách go bhfeiceann leanaí ábhar lenar féidir díobháil a dhéanamh dá bhforbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta – lena n-áirítear rialúcháin tuismitheoirí agus fíorú aoise nó dearbhú aoise;
- ina soláthraítear eolas iomchuí agus trédhearcach leo ar fheidhmiú córas rátála ábhair, cé na rátálacha atá indéanta agus conas ábhar a rátáil;
- ina soláthraítear eolas iomchuí agus trédhearcach leo maidir leis an rátáil a chuirtear i bhfeidhm maidir le píosa ábhair;

- ina gceadaítear d'úsáideoirí roghanna bríocha a dhéanamh maidir leis na cineálacha ábhair a fheiceann siad.

I gcás ina gcuirtear córais rátála ábhair chun feidhme maidir le hábhar físeáin do dhaoine fásta amháin, measann an Coimisiún go bhfeidhmíonn na córais sin ar an mbealach is éifeachtaí i gcás ina bhfuil siad deartha i gcomhréir leis an treoir thuas, agus, freisin, i gcás:

- ina bhfuil siad deartha, agus comhtháite go héifeachtach le bearta eile, chun a áirithiú nach gnách go bhfeiceann leanaí ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin – lena n-áirítear rialúcháin tuismitheoirí agus fíorú aoise nó dearbhú aoise; agus
- ina gceadaítear d'úsáideoirí is daoine fásta roghanna bríocha a dhéanamh maidir leis na cineálacha ábhair físeáin do dhaoine fásta amháin a fheiceann siad.

Ba cheart córais rátála ábhair a bheith so-úsáidte, inrochtana agus intuigthe do na húsáideoirí uile. Féadfar an méid sin a bhaint amach trí eolas a sholáthar ar na córais rátála ábhair atá i bhfeidhm agus conas ba cheart iad a úsáid.

4.3. Dearbhú aoise

Tá oibleagáid ghinearálta i gCuid A den Chód go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse, mar is iomchuí, córais fóraithe aoise a bhunú agus a fheidmiú le haghaidh úsáideoirí seirbhíse maidir le hábhar lenar féidir díobháil a dhéanamh d'fhorbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta mionaoiseach. Níl féindearbhu aoise leordhóthanach chun an oibleagáid sin a chomhlíonadh.

Le Cuid B den Chód éilítear ar sholáthraithe seirbhíse, is soláthraithe nach gcuireann a gcuid téarmaí agus coinníollacha bac ar ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin a uaslódáil nó a chomhroinnt, bearta éifeachtacha um dhearbhu aoise a chur chun feidhme lena áirithiú nach féidir le leanaí ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin a fheiceáil de ghnáth. Níl féindearbhu aoise leordhóthanach chun an oibleagáid sin a chomhlíonadh.

Leis an gCód sonraítear, maidir le sonraí pearsanta leanaí arna mbailiú nó arna nginiúint ar bhealach eile ag soláthraithe seirbhíse de bhun oibleagáidí maidir le fíorú aoise agus dearbhú aoise, nach bpróiseálfaid iad chun críoch tráchtála.

Úsáidtear an téarma “fíorú aoise” chun teanga Threoir AVMS a léiriú.

Scáth-théarma is ea “dearbhu aoise” lena gcuimsítear fíorú aoise agus teicnící meastacháin aoise.

Leis na bearta níos sonraí i gCuid B ceanglaítear nach mór do sholáthraithe VSPS, a cheadaíonn ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin, a áirithiú, trí dhearbhu aoise, nach féidir le leanaí ábhar den sórt sin a fheiceáil de ghnáth. Cuireadh an téarma “dearbhu aoise” in ionad “fíorú aoise” i gcás na mbeart níos sonraí sin, óir gur measann an Coimisiún gurb iomchuí iad chun raon teicnící a ghabháil.

Teicnící

Le fíorú aoise agus dearbhú aoise is féidir raon teicnící a ghabháil, lena n-áirítear:

- **Féindearbhu:** modhanna lena mbraitear ar úsáideoirí chun a n-aois nó a raon aoise a sholáthar, gan fianaise a éileamh chun an dearbhú a chruthú.
- **Aitheantóirí crua:** soláthraíonn úsáideoirí doiciméid aitheantais fhíoraithe, amhail pasanna, chun a n-aois a chruthú.



- **Cártaí creidmheasa:** soláthraíonn úsáideoirí sonraí cártaí creidmheasa chun a fhíorú go bhfuil siad os cionn 18 mbliana d'aois, inarb amhlaidh nach n-eisítear cárta creidmheasa ach do dhaoine fásta i ndlínse ar leith.
- **Aitheantais fhéincheannasacha:** modhanna lena n-úsáidtear teicneolaíochtaí díláraithe chun céannachtaí digitithe úsáideoirí a chruthú, rudaí is féidir a úsáid freisin chun críoch fíoraithe nó dearbhaithe aoise.
- **Deimhniú maidir le sealbhóir cuntais:** modhanna lena mbraitear ar shealbhóir amháin nó níos mó atá ann cheana chun aois úsáideora eile a dheimhniú.
- **Fíordheimhniú tras-ardáin:** spleáchas ar bhearta fíoraithe nó dearbhaithe aoise arna ndéanamh ag seirbhís eile chun aois nó raon aoise an úsáideora a dheimhniú.
- **Meastachán aoise:** modhanna lena mbraitear ar intleacht shaorga chun anailís a dhéanamh ar ghnúiseanna duine in íomhá nó físeán atá ann cheana nó atá beo chun aois an duine a mheas.
- **Próifiliú iompraíochta:** modhanna lena mbraitear ar anailís ar iompraíocht nó gníomhaíocht úsáideoirí chun aois an úsáideora a mheas.
- **Tástáil acmhainneachta:** modhanna lena mbraitear ar mhianach nó acmhainneacht tástála chun aois úsáideora a mheas, amhail trí thástálacha teanga nó tomhais a réiteach.

Is féidir le soláthraí seirbhíse nó soláthraí tríú páirtí fíorú aoise agus dearbhú aoise a dhéanamh.

Ní shonraíonn an Coimisiún an modh nó na modhanna trínar gá d'ardáin aois a n-úsáideoirí a fhíorú nó a mheas chun na gcríoch a éilítear faoin gCód. Aithníonn an Coimisiún gur féidir go mbeidh roinnt réiteach féideartha.

Saintréithe molta

Measann an Coimisiún go bhfeidhmíonn bearta fíoraithe aoise agus dearbhaithe aoise ar an mbealach is éifeachtaí i gcás:

- ina dtugtar aird chuí leo ar chearta agus leasanna dlísteana na n-úsáideoirí uile, lena n-áirítear seasamh le cearta agus leasanna dlísteana leanaí;
- ina gcuirtear chun feidhme iad i gcomhréir leis an díobháil a rinneadh de dheasca rochtain neamhshrianta ar ábhar. Áirítear leis sin gan rochtain dhlísteana leanaí ar ábhar ardchaighdeáin a theorannú go míchuí;
- ina ndéantar aois úsáideoirí a fhíorú nó a mheas go cruinn leo;
- ina n-oibríonn siad go comhsheasmhach agus go cothrom maidir leis na húsáideoirí uile ar a n-éilítear tabhairt faoi fhíorú aoise nó dearbhú aoise;
- ina n-áirítear cosaintí in aghaidh imchémniú leo;
- ina bhfuil siad slán, ina n-urramaítear príobháideacht úsáideoirí seirbhíse leo, agus ina gcloítear le ceanglais cosanta sonraí leo;
- ina gcomhlíontar caighdeáin tionscail leo maidir le paraiméadair cháilíochta; agus
- ina bhfuil siad so-úsáidte agus inrochtana.

Ba cheart bearta fíoraithe aoise agus dearbhaithe aoise ar sheirbhís a bheith so-úsáidte, go háirithe do leanaí, agus inrochtana.

4.4. Rialúcháin Tuismitheoirí

Tá oibleagáid ghinearálta i gCuid A den Chód ar sholáthraithe seirbhíse foráil a dhéanamh, mar is iomchuí, maidir le córais rialúcháin tuismitheoirí atá faoi rialú an úsáideora deiridh, maidir le hábhar lenar féidir díobháil a dhéanamh d'fhorbairt fhisiciúil, mheabhrach nó mhorálta mionaoiseach.

Tá ceanglais i gCuid B den Chód go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse, is soláthraithe a gceadaítear lena gcuid téarmaí agus coinníollacha úsáideoirí faoi bhun 16 bliana d’aois, foráil maidir le córais rialúcháin tuismitheoirí i leith ábhar físeáin agus cumarsáid tráchtála chlosamhairc lenar féidir díobháil a dhéanamh d’fhorbairt fhísiciúil, mheabhrach nó mhorálta leanaí. Le Cuid B freisin leagtar amach ceanglais bhreise maidir le cuspóir, feidhm agus soláthar córas rialúcháin tuismitheoirí.

Leis an gCód sonraítear, maidir le sonraí pearsanta leanaí arna mbailiú nó arna nginiúint ar bhealach eile ag soláthraithe seirbhíse de bhun oibleagáidí maidir le rialúcháin tuismitheoirí, nach bpróiseálfar iad chun críoch tráchtála.

Saintréithe molta

Measann an Coimisiún go bhfeidhmíonn córais rialúcháin tuismitheoirí ar an mbealach is éifeachtaí i gcás:

- ina seastar le cearta agus leasanna dlisteanacha leanaí agus a gcuid tuismitheoirí nó caomhnóirí leo;
- ina n-áirítear cosaintí in aghaidh drochúsáid agus mí-úsáid córas rialúcháin tuismitheoirí leo;
- ina gceadaítear rochtain leanaí a bhlocáil, a scagadh, a theorannú agus a mhonatóiriú, is rochtain leanaí ar ábhar a uaslódáil nó a chomhroinnt, i gcomhréir leis an díobháil fhéideartha nó iarbhir a dhéantar leis an ábhar nó leis an bhfeidhmiúlacht sin;
- ina bhfuil siad slán, ina n-urramaítear príobháideachtas úsáideoirí seirbhíse leo, agus ina gcloítear le ceanglais cosanta sonraí leo;
- ina bhfuil siad comhtháite go héifeachtach le bearta eile, chun a áirithiú nach gnách go bhfeiceann leanaí ábhar do dhaoine fásta amháin, nó ábhar lenar féidir díobháil a dhéanamh dá bhforbairt fhísiciúil, mheabhrach nó mhorálta – lena n-áirítear rátáil ábhair agus fíorú aoise nó dearbhú aoise;
- ina soláthraítear eolas trédhearcach agus intuigthe do leanaí leo ar aon srian, nó monatóireacht, ar an úsáid a bhaineann siad as an tseirbhís a eascraíonn as córais rialúcháin tuismitheoirí;
- ina dtugtar fógra do leanaí leo nuair a dhéantar athruithe ar na srianta nó ar an monatóireacht sin, agus ina gcuirtear na hathruithe sin in iúl dóibh leo;
- ina bhfuil siad so-úsáidte, feiceálach agus inrochtana do na tuismitheoirí nó na caomhnóirí uile;
- ina ndéantar foráil leo maidir le rialúcháin tuismitheoirí a shaincheapadh bunaithe ar chumais forbartha leanaí.

Trí chórais rialúcháin tuismitheoirí ba cheart modhanna a áireamh lena bhfíoraítear gur “tuismitheoir nó caomhnóir” linbh duine.

Spreagtar soláthraithe seirbhíse chun eolas agus treoir a sholáthar d’úsáideoirí seirbhíse – go háirithe leanaí, tuismitheoirí agus caomhnóirí – ar chórais rialúcháin tuismitheoirí a úsáid.

Tugann an Coimisiún faoi deara nach bhfágann bunú córas rialúcháin tuismitheoirí go bhfuil seirbhís sábháilte lena húsáid ag leanaí, ná nach bhfuil an soláthraí seirbhíse freagrach a thuilleadh as leanaí ar an tseirbhís a chosaint.

Maidir le soláthraithe seirbhíse a cheadaíonn do leanaí úsáid a bhaint as a seirbhís, spreagtar iad chun réimse réamhshocruithe a chur chun feidhme le haghaidh cuntais leanaí chun sábháilteacht leanaí a áirithiú (e.g. a bhaineann le príobháideachtas ábhair nó rochtain leanaí ar ábhar).

Spreagtar soláthraithe seirbhíse chun cosaintí a chur chun feidhme do na leanaí uile a úsáideann an tseirbhís agus atá inchomparáide leo sin a thairgtear le rialúcháin tuismitheoirí – seachas na leanaí sin amháin dá bhfuil rialúcháin tuismitheoirí á n-úsáid go gníomhach.

4.5. Tuairisciú, marcáil agus gearáin

Tuairisciú agus marcáil

Tá oibleagáid ghinearálta i gCuid A den Chód go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse, mar is iomchuí, sásraí trédhearcacha agus so-úsáidte a bhunú agus a oibriú chun go bhféadfadh úsáideoirí ábhar áirithe a thuairisciú nó a mharcáil. Tá oibleagáid ghinearálta i gCuid A freisin go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse, mar is iomchuí, an éifeacht a tugadh do thuairisc nó marcáil a mhíniú d'úsáideoirí.

Tá ceanglais i gCuid B den Chód ar sholáthraithe seirbhíse chun a cheadú d'úsáideoirí ábhar físeáin srianta, ábhar dodhealaithe arna ghiniúint ag úsáideoirí, ábhar físeáin do dhaoine fásta amháin agus cumarsáid tráchtála chlosamhairc dhíobhálach agus shrianta a thuairisciú nó a mharcáil.

Gearáin

Tá oibleagáid ghinearálta i gCuid A den Chód go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse, mar is iomchuí, nósanna imeachta trédhearcacha, so-úsáidte agus éifeachtacha a bhunú agus a oibriú chun gearáin úsáideoirí chuig an soláthraí seirbhíse a láimhseáil agus a réiteach maidir leis an gcur chun feidhme a dhéanann an soláthraí seirbhíse ar bhearta áirithe.

Tá ceanglais i gCuid B den Chód go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse nósanna imeachta um ghearáin a bhunú agus a fheidmiú a bhaineann le bearta áirithe a chur chun feidhme, agus sonraítear inti an dóigh a gcuirtear eolas ar fáil maidir le láimhseáil gearán, mar aon leis an dóigh ar cheart gearáin a láimhseáil.

Saintréithe molta

Measann an Coimisiún go bhfeidhmíonn tuairisciú, marcáil agus sásraí gearán ar an mbealach is éifeachtaí i gcás:

- ina gceadaítear d'úsáideoirí leo an tuairisc, an mharcáil nó an gearán a chur in oiriúint go hiomchuí do chineálacha éagsúla d'ábhar físeáin srianta, cumarsáid tráchtála chlosamhairc dhíobhálach nó bearta atá curtha chun feidhme agus a éillítear leis an gCód;
 - mar chuid de sin áirítear an cumas a thairiscint d'úsáideoirí chun eolas nó fianaise bhreise a chur isteach mar thaca le tuairisc, marcáil nó gearán;
- ina gceadaítear d'úsáideoirí leo na cúiseanna a chreideann siad go bhfuil ábhar nó cumarsáid tráchtála tuairiscithe nó marcáilte díobhálach nó mídhleathach, nó gur cheart dóibh a bheith srianta ar bhealach eile ón tseirbhís;
- ina n-áirítear leo raon roghanna réamhshocraithe le haghaidh cineálacha éagsúla d'ábhar físeáin srianta, cumarsáid tráchtála chlosamhairc dhíobhálach nó bearta atá curtha chun feidhme mar a cheanglaítear leis an gCód;
- ina n-áirítear cosaintí in aghaidh drochúsáid agus mí-úsáid sásraí ábhartha leo; agus
- ina mbeidh siad inrochtana agus so-úsáidte do na húsáideoirí uile – lena n-áirítear géilleadh do cheanglais náisiúnta agus Eorpacha maidir le hinrochtaineacht do dhaoine atá faoi mhíchumas;
 - leis sin áirítear a áirithiú nach mbeidh sásraí agus próisis ghaolmhara ina n-ualach míchuí ar úsáideoirí a dhéanann tuairiscí, marcálacha nó gearáin, nó nach mbeidh siad deacair dóibh.

Measann an Coimisiún gur cheart do sholáthraithe seirbhíse eolas a chur ar fáil do na húsáideoirí seirbhíse uile maidir leis an dóigh a láimhseálfar tuairiscí, marcálacha agus gearáin, lena n-áirítear:

- eolas maidir leis an modh chun tuairisc, marcáil nó gearán a dhéanamh;
- eolas maidir le hinghlachtacht nó bailíocht tuairiscí, marcálacha nó gearán;
- eolas maidir le hamscálaí caighdeánacha chun freagra a thabhairt ar thuairiscí, marcálacha nó gearáin, nó chun iad a réiteach;



- eolas maidir leis na gníomhaíochtaí is féidir le soláthraithe seirbhíse a dhéanamh maidir le tuairisc, marcáil nó gearán;
- eolas ar conas a thugtar tosaíocht do thuairiscí, marcálacha agus gearáin; agus
- eolas ar phróisis achomhairc atá i bhfeidhm.

Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse gach iarracht réasúnach a dhéanamh chun a áirithiú gur féidir leis na húsáideoirí uile na sásraí agus na próisis gearán ábhartha maidir le tuairisciú, marcáil agus gearáin a thuiscint agus a úsáid go héasca.

Cinnteoireacht

I gcás ina ndéantar cinntí maidir le húsáid a bhaint as sásraí tuairiscithe, marcála nó láimhseála gearán a bhunaítear i gcomhréir leis an gCód, tá an Coimisiún den tuairim gur cheart na tréithe seo a leanas a bheith ag na cinntí sin:

Oibiachtúil: Tá cinneadh mar fhreagra ar thuairisc, marcáil nó gearán *oibiachtúil* i gcás ina bhfuil sé fórasach agus bunaithe ar fhianaise.

Iomchuí: Tá cinneadh mar fhreagra ar thuairisc, marcáil nó gearán *iomchuí* i gcás ina ndéanann soláthraithe seirbhíse an méid seo a leanas:

- ábhar nó forais do ghearán a shainaithint i gceart,
- gníomh réasúnach agus comhréireach a roghnú lena dhéanamh mar fhreagra, agus
- an gníomh sin a chur chun feidhme go rathúil.

Cothrom: Tá cinneadh mar fhreagra ar thuairisc, marcáil nó gearán *cothrom* i gcás:

- ina bhfuil bealaí réasúnacha ar fáil do na páirtithe dá ndéantar difear chun achomharc a dhéanamh in aghaidh oibiachtúlacht, cruinneas, tráthúlacht cinnidh agus, na gcúiseanna atá leis, lena n-áirítear trí shásra sásaimh iomchuí lasmuigh den chúirt;
- ina bhfuil sé neamh-idirdhealaitheach agus neamhthreallach.

Tráthúil: Tá cinneadh mar fhreagra ar thuairisc, marcáil nó gearán *tráthúil* i gcás ina ndéantar ar bhealach réasúnta tapa é sna himthosca uile, ag féachaint go háirithe don ábhar nó don ní i gceist, oibleagáidí atá i bhfeidhm chun ábhar a láimhseáil, agus an tionchar atá ag eispéiris dhochracha ar an duine aonair trí úsáid seirbhíse. Ba cheart tosaíocht a thabhairt d'aghaidh a thabhairt ar chineálacha ábhair atá níos dochraí.

Réasúnaithe: Tá cinneadh mar fhreagra ar thuairisc, marcáil nó gearán *réasúnaithe* i gcás ina míníonn an soláthraí seirbhíse an réasúnaíocht lena chinneadh nó lena cinneadh do pháirtithe dá ndéantar difear ar bhealach atá réasúnach sna himthosca uile, ag féachaint go háirithe do thionchar an ghnímh arna dhéanamh ag an soláthraí ar na páirtithe dá ndéantar difear.

Acmhainneacht

Molann an Coimisiún do sholáthraithe seirbhíse breithniú a dhéanamh ar an ról atá ag foireann soláthraithe seirbhíse, amhail modhnóirí ábhair, agus cinntí á ndéanamh mar fhreagra ar thuairisc, marcáil nó gearán.

Maidir leis an bhfoireann sin a dhéileálann go díreach le húsáideoirí a dhéanann tuairisc, marcáil nó gearán, nó cinnteoirí ábhartha, molann an Coimisiún gur cheart tacú leo ina ról ionas gur fearr is féidir seasamh le cearta agus leasanna dlisteanacha na n-úsáideoirí sin.

Go háirithe, iarrann an Coimisiún ar sholáthraithe seirbhíse breithniú a dhéanamh ar oiliúint agus tacaíocht don fhoireann sin sna réimsí a bhaineann leis an méid seo a leanas:



- acmhainneacht chun bainistíocht a dhéanamh agus aghaidh a thabhairt ar nochtadh na foirne d'ábhar dochrach ar líne agus iompraíocht úsáideoirí, agus imní, strus, tráma agus cloíteacht a bhaineann leis an méid sin;
- eadráin agus réiteach díospóidí;
- feacht chultúrtha agus scileanna idirchultúrtha;
- comhlíontacht rialála;
- cumarsáid agus gearáin ó leanaí a láimhseáil.

4.6. Litearthacht sna meáin

Tá oibleagáid ghinearálta i gCuid A den Chód go ndéanfaidh soláthraithe seirbhíse, mar is iomchuí, foráil maidir le bearta agus uirlisí éifeachtacha um litearthacht sna meáin agus go ndéanfaidh siad feacht úsáideoirí ar na bearta agus na huirlisí sin a mhúscailt.

Le Cuid B den Chód éilítear ar gach soláthraí seirbhíse plan gníomhaíochta bliantúil a fhoilsiú ina sonraítear na bearta a dhéanfaidh sé nó sí chun litearthacht sna meáin a chur chun cinn.

Saintréithe molta

Measann an Coimisiún gur cheart na tréithe seo a leanas a bheith ag bearta chun litearthacht sna meáin a chur chun cinn:

Ábhartha: Tá beart maidir le litearthacht sna meáin *ábhartha* i gcás ina bhfuil sé saincheaptha chun aghaidh a thabhairt ar ábhar dochrach agus iompraíocht úsáideoirí a eascraíonn ar sheirbhís. Ba cheart a chur san áireamh ann peirspictíochtaí na n-úsáideoirí seirbhíse uile, chomh maith le comhthéacsanna agus athrú teicneolaíoch, sochaíoch agus áitiúil.

Trédhearcach: Tá beart maidir le litearthacht sna meáin *trédhearcach* i gcás ina gcuirtear eolas agus sonraí faoina chuid aidhmeanna, raoin feidhme agus acmhainní ar fáil agus ina mbeidh siad intuigthe do na húsáideoirí seirbhíse uile.

Comhoibríoch: Tá beart maidir le litearthacht sna meáin *comhoibríoch* i gcás ina bhforbraítear é le rannpháirtíocht ó na príomhpháirtithe leasmhara a sholáthraíonn saineolas, meastóireacht agus ionchuir ábhartha eile chun luach agus tionchar a áirithiú.

Oibiachtúil: Tá beart maidir le litearthacht sna meáin *oibiachtúil* i gcás ina bhfuil sé á thiomáint ag cearta infheidhme agus leasanna dlísteanaacha úsáideoirí agus an phobail i gcoitinne, chomh maith le measúnuithe ar a luach agus ar a thionchar.

Cuspóirí molta beart maidir le litearthacht sna meáin

Measann an Coimisiún gur cheart na bearta maidir le litearthacht sna meáin a dhéanann soláthraithe seirbhíse a bheith dírithe ar réimse iomlán na n-úsáideoirí a gceadaítear dóibh seirbhís a úsáid faoina cuid téarmaí agus coinníollacha.

Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse breithniú a dhéanamh ar bhearta maidir le litearthacht sna meáin a thabhairt isteach atá dírithe go sonrath ar ghrúpaí úsáideoirí sainithe nó daoine ábhartha eile, amhail leanaí, tuismitheoirí agus caomhnóirí, oideoirí agus úsáideoirí ag a bhfuil tréithe cosanta.

Ba cheart bearta maidir le litearthacht sna meáin a bheith dírithe ar an méid seo a leanas:



- feacht úsáideoirí ar a gcuid ceart agus oibleagáidí a chur chun cinn maidir leis an úsáid a bhaineann sin as an tseirbhís, agus maidir le cearta agus oibleagáidí úsáideoirí eile;
- tuiscint úsáideoirí ar an tseirbhís a chur chun cinn, lena n-áirítear a feidhmeanna agus a gnéithe;
- tuiscint ar shásraí atá curtha chun feidhme maidir le hoibleagáidí soláthraithe seirbhíse faoin gCód a chur chun cinn, chomh maith le feacht ar fhreagrachtaí an tsoláthraí seirbhíse faoin gCód;
- cúirtéis dhigiteach, meas, folláine agus athléimneacht ar líne a chur chun cinn;
- úsáideoirí a chumasú chun ábhar a rochtain go sábháilte agus go héifeachtach ar an tseirbhís;
- úsáideoirí a chumasú chun ábhar a chruthú, a uaslódáil agus a chomhroinnt go sábháilte agus go freagrach ar an tseirbhís;
- scileanna smaointeoireachta criticiúla a thabhairt d'úsáideoirí, ar scileanna iad is gá chun breithiúnas a thabhairt, anailís a dhéanamh ar shaincheisteanna casta agus an difear idir tuairim agus fíoras a aithint; agus
- tuiscint a chur chun cinn ar an tionchar féideartha atá ag úsáid seirbhíse ar úsáideoirí eile, lena n-áirítear ar leanaí agus úsáideoirí eile ag a bhfuil tréithe cosanta.

Níl na haidhmeanna sin uileghabhálach. Ba cheart do sholáthraithe seirbhíse breithniú a dhéanamh go neamhspleách ar conas a fhéadfaidh siad litearthacht sna meáin a chur chun cinn go héifeachtach.

Pleananna gníomhaíochta maidir le litearthacht sna meáin

Maidir le pleananna gníomhaíochta maidir le litearthacht sna meáin a fhoilsíonn soláthraithe seirbhíse, measann an Coimisiún gur cheart dóibh:

- eolas iomchuí a sholáthar leo le haghaidh na n-úsáideoirí uile maidir leis na bearta a dhéanfaidh an soláthraí seirbhíse;
- a bheith feiceálach go hiomchuí ar an tseirbhís; agus
- a bheith inrochtana d'úsáideoirí uile na seirbhíse.

Molann an Coimisiún freisin do sholáthraithe seirbhíse fógra a thabhairt d'úsáideoirí seirbhíse faoi nuashonruithe ar phleananna gníomhaíochta maidir le litearthacht sna meáin.

