



ÚDARÁS  
CRAOLACHÁIN  
NA hÉIREANN

BROADCASTING  
AUTHORITY  
OF IRELAND

**Treoir don Lucht Éisteachta  
agus don Lucht Féachana maidir leis an bPróiseas Gearán  
agus le hÚdarás Craolacháin na hÉireann  
2020**

## **Réamhrá**

Aon duine den lucht féachana nó den lucht éisteachta nach bhfuil sásta faoi ábhar craolacháin ar sheirbhís Éireannach craolacháin, bíodh sé ina chlár nó ina fhógra/ina chumarsáid tráchtála, tá an ceart aige/aici chun gearán a dhéanamh faoi agus chun go ndéileálann an craoltóir leis an ngearán sa chéad dul amach.

Sa doiciméad seo, mínítear conas a oibríonn an nós imeachta le gearáin a dhéanamh agus ról na gcraoltóirí agus ról Údarás Craolacháin na hÉireann (BAI) i ngearáin a bhreithniú.

Is achoimre ar an bpróiseas gearán é an doiciméad seo, lena n-áirítear cumhachtaí agus dlínse Údarás Craolacháin na hÉireann. Ní airbheartaíonn sé bheith uileghabhálach agus moltar do ghearánaigh staidéar cúramach a dhéanamh ar na forálacha reachtúla.

Is leis an Acht Craolacháin, 2009, a chosnaítear do cheart chun gearán a dhéanamh. Tá an tAcht seo ar fáil ar an tsuíomh seo a leanas: <https://www.oireachtas.ie/ga/bills/bill/2008/29/>

## Clár Ábhar

Réamhrá .....	2
1. Nósanna Imeachta maidir le Gearáin Raidió agus Teilifíse .....	4
1.1 Cé a fhéadann gearán a dhéanamh? .....	4
1.2 Cé na craoltóirí atá laistigh de raon feidhme an phróisis ghearán? .....	4
1.3 Céard is féidir liom gearán a dhéanamh faoi? .....	4
1.4 Cén áit a seolaim mo ghearán? .....	6
1.5 Aterraithe gearáin chuig an mBAI .....	7
1.6 Céard a tharlóidh do do ghearán leis an gcraoltóir? .....	8
1.7 Céard a tharlóidh má dhéanaim gearán leis an mBAI go díreach nó má ateoráítear mo ghearán chuig an mBAI? .....	8
1.8 Alt 48(5) den Acht Craolacháin, 2009 .....	9
1.9 Scéim maidir le Ceart Freagartha .....	9
1.10 Rúndacht .....	10
Aguisín a hAon .....	12
Aguisín a Dó .....	14

## 1. Nósanna Imeachta maidir le Gearáin Raidió agus Teilifíse

### 1.1 Cé a fhéadann gearán a dhéanamh?

Is féidir le haon duine den lucht féachana nó éisteachta gearán a dhéanamh. Ba cheart do ghearán a sheoladh ar an gcéad dul síos chuig an gcrailtóir cuí maidir leis an gclár, leis an bhfógra nó leis an gcumarsáid tráchtála a craoladh, má chreideann tú gur sháraigh an t-ábhar craolta cóid chraolacháin an BAI.

Tabhair faoi deara go nglacann an BAI le gearáin a dhéantar maidir le hábhair chraolta a craoladh cheana. Ní féidir leis an mBAI gearán a mheas má bhaineann sé le seirbhísí ar éileamh ar an ngréasán, amhail *RTÉ Player*, *Seinnteoir TG4* agus *3 Player* nó ábhar eile ar an gréasán ar nós *YouTube*. Ní féidir leis an mBAI gearán a mheas má bhaineann sé le hábhar a chuirtear shuímh ghréasáin chraoltóra nó má bhaineann sé le conarthaí i leith soláthair seirbhísí, mar shampla; seirbhísí cábla nó satailíte, nó seirbhísí íoc ar éileamh. Má tá ábhar gearáin agat a bhaineann le clár a craoladh ar líonra sa Ríocht Aontaithe, is féidir leat dul i dteagmháil le *Ofcom* ag an seoladh seo a leanas - <https://www.ofcom.org.uk/>.

### 1.2 Cé na craoltóirí atá laistigh de raon feidhme an phróisis ghearán?

Clúdaítear gach craoltóir tráchtála, raidió pobail agus phoiblí agus teilifíse, bíodh siad ar bhonn áitiúil, sealadach, institiúideach, réigiúnach nó náisiúnta laistigh den phróiseas gearáin a sonraítear sa cháipéis seo.

atá ceadúnaithe laistigh de Phoblacht na hÉireann, clúdaítear iad leis an bpróiseas láimhseála gearán atá mionsonraithe sa doiciméad seo.

Chun amhras a sheachaint, tagraíonn ‘craoltóir’ sa chás seo don eagraíocht a shealbhaíonn an ceadúnas chun an tseirbhís craolacháin a oibriú. Ní thagraíonn ‘craoltóir’ do láithreoirí aonair cláir, do léiritheoirí etc. a bhfostaíonn an craoltóir iad.

### 1.3 Céard is féidir liom gearán a dhéanamh faoi?

Má fheiceann nó má chloiseann tú aon ábhar craolta agus má chreideann tú gur sáraíodh aon cheann de na riachtanais seo a leanas, féadfaidh tú gearán foirmiúil a dhéanamh:-

i. **Cothroime, oibiachtúlacht agus neamhchlaontacht i gcláir nuachta agus cúrsaí reatha**

Alt 48(1)(a) den Acht Craolacháin: [Cód Cothroime, Oibiachtúlachta agus Neamhchlaontachta i gCláir Nuachta agus Cúrsaí Reatha de chuid an BAI](#)

Ní mór an nuacht go léir a chraoltar a chur i láthair agus a thuairisciú ar bhealach oibiachtúil agus neamhchlaonta agus gan tuairimí an chraoltóra féin a léiriú.

Maidir le craoltaí faoi chúrsaí reatha, lena n-áirítear ábhair a bhfuil conspóid phoiblí nó díospóireacht phoiblí fúthu, ní mór déileáil leo ar bhealach a thugann cothrom na Féinne

do gach dream lena mbaineann agus ní mór an craoladh a chur i láthair ar bhealach oibiachtúil agus neamhchlaonta, gan tuairimí an chraoltóra féin a léiriú.

Iarrtar ar ghearánaithe tagairt a dhéanamh do *Chód an BAI um Chothroime, Oibiachtúlacht agus Neamhchlaontacht i Nuacht agus i gCúrsaí Reatha* nuair atá gearáin faoin gceannteideal seo á ndéanamh acu. Murach clár nuachta nó cúrsaí reatha é an clár a bhfuil tú ag iarraidh gearán a dhéanamh faoi, níl aon iachall air comhlíonadh leis an gcód seo. Ina ainneoin, d'fhéadfadh dualgais faoi *Chód Caighdeán Clár an BAI* bheith ábhartha (féach thíos). Ba cheart do ghearánaithe tabhairt faoi deara nach féidir leis an mBAI glacadh le gearáin maidir le craoltaí ar son páirtithe polaitiúla nó maidir le cláir nó cumarsáid tráchtála nach bhfuil craolta cheana.

**ii. Díobháil agus tarcaisne mhíchuí, lena n-áirítear riail agus reacht**

Alt 48(1)(b) den Acht Craolacháin: [Cód Caighdeán Clár an BAI](#)

Ní mór do gach craoltóir a chinntiú nach gcráoltar aon ní a bhféadfaí a mheas le réasún gur dócha go ndéanfadh sé díobháil nó tarcaisne mhíchuí nó olc **míchuí** nó a chuirfeadh isteach go míréasúnach ar phríobháideacht duine aonair nó a chothódh fadhbanna maidir le riail agus reacht. Iarrtar ar ghearánaithe tagairt a dhéanamh do *Chód Caighdeán Clár an BAI* nuair atá gearán á dhéanamh acu faoi dhochar agus tarcaisne, lena n-áirítear ceisteanna maidir le riail agus reacht agus príobháideachas.

**iii. Príobháideachas**

Alt 48(1)(c) den Acht Craolacháin: [Cód Caighdeán Clár an BAI](#)

Ní mór do gach craoltóir a chinntiú nach gcráoltar aon ní a bhféadfaí a mheas le réasún gur dócha go gcuirfí isteach go míréasúnach ar phríobháideacht duine aonair.

Ní mór do gach craoltóir cinnte a dhéanamh de nach gcráolann sé aon ní a bhféadfaí cur isteach go míréasúnach ar phríobháideacht duine aonair. Ní thugann an tAcht ceart absalóideach do phríobháideachas agus d'fhéadfadh sé tarlú ar chúinsí ar leith, amhail leas an phobail, go mbeadh sé réasúnta cur isteach ar phríobháideacht duine aonair.

Má tá tú ag déanamh do mhachnamh faoi ghearán príobháideachais a dhéanamh, ba cheart duit tuiscint go nglacfar amháin le gearáin ó dhaoine aonar a mheasann gur cuireadh isteach go míréasúnach ar a bpríobháideachas féin. Ní féidir gearán a dhéanamh in ainm duine aonair, ach amháin sa chás gur údaraigh an duine sin go ndéanfá an gearán ar a s(h)ón; tharlódh a leithéid sa chás gur tuismitheoir nó caomhnóir an duine sin thú.

**iv. Cumarsáidí tráchtála**

Alt 48(1)(c) den Acht Craolacháin: [Cód Ginearálta an BAI maidir le Cumarsáid Tráchtála](#) agus [Cód an BAI maidir le Cumarsáidí Tráchtála do Leanáí](#).

Áiríonn cumarsáid tráchtála; fógraíocht, fógraí urraíochta, comórtais, teilesiopadóireacht agus suíomh tairgí.

larrtar ar ghearánaithe tagairt a dhéanamh do *Chód Ginearálta an BAI maidir le Cumarsáid Tráchtála* nó do *Chód an BAI maidir le Cumarsáidí Tráchtála do Leanaí* nuair atá gearán faoin gceannteideal seo á dhéanamh acu.

Baineann an Cód Leanaí le cumarsáidí tráchtála a chraoltar le linn cláir do leanaí nó nuair is ar leanaí a bhfuil an chumarsáid tráchtála dírithe. Is faoin gCód Ginearálta a thagann gach cineál cumarsáide tráchtála eile.

Is féidir teacht ar chóipeanna na gCód BAI seo ar ár suíomh gréasáin - <https://www.bai.ie/ga/coid-caighdeain/>.

Má tá aon cheisteanna agat maidir le cóid an BAI nó maidir leis an bpróiseas gearán, is féidir leat teagmháil a dhéanamh leis an mBAI, trí ghlaoch a chur ar an uimhir seo: (01) 644 1200 nó trí rphost a sheoladh chuig: [complaints@bai.ie](mailto:complaints@bai.ie)

#### 1.4 Cén áit a seolaim mo ghearán?

##### **An Craoltóir**

Tá de rogha ag an BAI i gcomhréir leis an Acht Craolacháin, gearán a tharchur ar an gcéad dul síos chuig an gcráoltóir lena bhreithniú. Dá bhrí sin, bíonn an BAI ag súil go ndéanfar an gearán leis an gcráoltóir i dtús báire.

Is iad seo a leanas na buntáistí a bhaineann le do ghearán a dhéanamh leis an gcráoltóir ar dtús:

- D'fhéadfadh roinnt gearán gan a bheith bunaithe ar an Acht agus is é an craoltóir is fearr a réiteodh iad;
- Tá eolas institiúideach ag an gcráoltóir sa chaoi go bhféadfaí do ghearán a réiteach go tapa;
- Faoi Alt 47 den Acht tá dualgas reachtúil ar an gcráoltóir aird iomchuí leordhóthanach a thabhairt do ghearán a dhéantar ar na forais a shonraítear in Alt 48(1) den Acht Craolacháin.

Tá dualgas ar chraoltóirí *Cód Cleachtais um Láimhseáil Gearán* a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm. Ba cheart duit do ghearán a dhéanamh ar an mbealach atá leagtha amach i gCód Cleachtais um Láimhseáil Gearán an chraoltóra. Is féidir é seo a fháil de ghnáth sa chuid 'déan teagmháil linn' nó sa chuid maidir le gearáin ar láithreán gréasáin chraoltóra. Bí cinnte go seoltar aon ghearán chuig Rannóg Gearán an chraoltóra, seachas chuig láithreoirí/léiritheoirí an chláir féin.

Má tá aon deacracht agat na *Cóid Chleachtais um Láimhseáil Gearán* a rochtain ba cheart duit dul i dtéagmháil leis na craoltóirí iad féin. Is féidir teacht ar shonraí teagmhála na gcráoltóirí ar shuíomh gréasáin an BAI: <https://www.bai.ie/ga/craoltoiri/>. Sa chás go mbíonn deacrachtaí agat próisis gearán na gcráoltóirí a rochtain i gcónaí, féadfaidh tú teagmháil a dhéanamh leis an mBAI.

## **An BAI**

Is féidir gearán a sheoladh chuig an mBAI go díreach gan gearán a dhéanamh leis an gcráoltóir agus glacfar leo go ginearálta sna cásanna seo a leanas:-

- Baineann an gearán le do phríobháideacht nó príobháideacht duine a bhfuil tú freagrach as/aisti, (amhail leanbh);
- Nuair a údaraíonn an BAI go bpléifear leis an ngearánaí ar bhonn anaithnid;
- Nuair a thagraítear duit féin nó d'eagraíocht a dhéanann tú ionadaíocht uirthi sa chlár nó sa chumarsáid tráchtála gur mian leat gearán a dhéanamh faoi/fúithi;
- Má insíonn tú dúinn cén fáth nár cheart do do ghearán bheith seolta chuig an gcráoltóir i dtús báire sa chás agus go nglacaimid leis an gcúis sin.

## **Cé chomh tapa ba cheart an gearán a dhéanamh le cráoltóir/leis an mBAI?**

Beidh teorainn ama i bhfeidhm: -

- (i) Má bhaineann an gearán le craoladh amháin, ní mór é a chur chuig an gcráoltóir tráth nach moille ná tríocha lá tar éis dháta an chraolta;
- (ii) Má bhaineann sé le dhá chraoladh neamhghaolmhara nó os a chionn, ní mór é a chur tráth nach moille ná tríocha lá tar éis dháta an chraolta is luaithe;
- (iii) Má bhaineann sé le dhá chraoladh ghaolmhara nó le níos mó ná dhá chraoladh ghaolmhara, a ndearnadh dhá cheann ar a laghad díobh ar dhátaí éagsúla, ní mór é a chur tráth nach moille ná tríocha lá tar éis dháta an chraolta is déanaí.

**Má sheoltar gearán laistigh de na teorannacha ama seo, níl aon iachall ar na cráoltóirí glacadh leis an ngearán. Má sheoltar gearán chuig an mBAI go díreach laistigh de na teorannacha ama seo, ní féidir linn glacadh leis.**

### **1.5 Ateroraithe gearáin chuig an mBAI**

Pléann an BAI le ***hateoraithe gearáin***, is é sin, nuair atá freagra seolta ag cráoltóir cheana agus nuair nach bhfuil freagra seolta ag cráoltóir laistigh de 20 lá ó fuarthas an gearán.

Más mian leat atreorú a dhéanamh ar ghearán chuig an mBAI, ba cheart déanamh amhlaidh gan mhoill. Is é barúil an BAI gur tréimhse ama sásúil é 14 lá d'fhonn atreorú gearáin a sheoladh chugainn, i. 14 lá i ndiaidh duit freagra a fháil ón gcráoltóir nó i ndiaidh an dáta ba cheart duit freagra a fháil mura bhfuair tú aon cheann. Má tharlaíonn sé go seolann tú atreorú gearáin chugainn i ndiaidh 14 lá ó eisíodh cinneadh an chraoltóra, nó easpa dhe, iarrtar ort míniú a réasúnach a thabhairt i dtaca leis an moill seo.

Fúinn féin atá sé cinneadh a dhéanamh, an nglacfar nó nach nglacfar le gearáin a thagann chugainn i ndiaidh na tréimhse 14 lá ó eisíodh cinneadh an chraoltóra, nó i ndiaidh na tréimhse

inar cheart dóibh freagra a thabhairt. Má chreidimid go bhfuil moill mhíchuí ag baint leis gearán atreoraithe, is féidir linn diúltú dó. Caithfear le gach gearán ar bhonn cás ar chás.

Tá tuilleadh eolais i dtaca le próiseas cinntithe an BAI ar fáil in Aguisín a hAon.

Ba cheart gearáin a sheoladh chugainn tríd an tairseach do ghearáin ar ár suíomh gréasáin: <https://bai.service-now.com/complaints>. Níl fáil ar an tairseach ar ghutháin phóca faoi láthair.

Mura bhféadann tú cóip leictreonach de do ghearán a sholáthar, seol do ghearán<sup>1</sup> chugainn i scríbhinn chuig an seoladh seo a leanas:

Oifigeach na nGearán  
Údarás Craolacháin na hÉireann  
2 – 5 Plás Warrington, Báile Átha Cliath  
D02 XP29

Seolfar aon cheisteanna chuig: [complaints@bai.ie](mailto:complaints@bai.ie).

## **1.6 Céard a tharlóidh do do ghearán leis an gcráoltóir?**

Nuair a sheoltar gearán chuig an gcráoltóir, ba cheart don chraoltóir sin a chur in iúl duit go bhfuarthas do ghearán.

Ba cheart don chraoltóir freagra a thabhairt ar do ghearán laistigh de 20 lá ó fuarthas é. Is féidir leis an gcráoltóir diúltú don ghearán, glacadh leis nó iarracht a dhéanamh réiteach a fháil ar ábhar do ghearáin. Caithfidh cráoltóirí le gearáin ar bhonn cás ar chás. D'fhéadfadh an cráoltóir; leithscéal a ghabháil, ceartúchán, leasú nó soiléiriú a fhoilsiú agus/nó tairiscint duit frisnéis a fhoilsiú i leith d'ábhar ghearáin.

## **1.7 Céard a tharlóidh má dhéanaim gearán leis an mBAI go díreach nó má ateoráitear mo ghearán chuig an mBAI?**

Má tá an BAI sásta glacadh le gearán díreach uait nó má chinneann tú do ghearán a atreorú chuig an mBAI i ndiaidh teagmháil a dhéanamh leis an gcráoltóir i dtús báire, caithfear le do ghearán mar seo a leanas:

- Déanfar machnamh ar an ndearna tú gearán i gcomhréir leis na teorannacha ama arna sonrú san Acht Craolacháin, 2009 nó nach ndearna, agus chomh maith leis sin, an bhfuil tú ag atreorú do ghearáin chuig an mBAI in am trátha nó nach bhfuil.
- Déanfar cinneadh faoinar féidir glacadh le do ghearán faoi Chóid Chraolacháin an BAI nó faoin Acht Craolacháin, 2009. Tabhair faoi deara go nglacfar le gearáin a bhaineann le ábhair chraolta a craoladh cheana amháin.

---

<sup>1</sup> Foirmeacha do ghearáin atreoraithe ar fáil, ach iarraidh orainn.



- Cuirfear san áireamh an bhfuil an gearán á dhéanamh de mheon macánta, nó an bhfuil éagantacht nó crá croí ag baint leis, nó nach bhfuil.
- Ansin, clárófar mar ghearán bailí ábhar do ghearáin nó cuirfear in iúl duit go raibh ábhar go ggearáin neamhbhailí. Má mheastar ábhar do ghearáin bheith neamhbhailí, tabharfar míniú duit ar na cúiseanna taobh den chinneadh sin.
- Seolfar gach gearán bailí chuig an gcraultóir agus aon pháirtí leasmhar lena a mbaineann, amhail comhlacht fógraíochta. Beidh ainm an ghearánaí luaite le ábhar an ghearáin.
- Tabharfar deis don chraoltóir agus aon pháirtí leasmhar freagra a thabhairt ar an ngearán. Seolfar aon fhreagra a fhaightear ina leith chuig an ngearán mar eolas. Féadfaidh an gearánaí leanúint leis an ngearán nó an gearán a tharraingt siar ag aon am sula ndéanann an BAI é a mheas.
- Nuair a thagann deireadh leis an gcomhfhreagras idir páirtithe an ghearáin, seolfar ábhar an ghearáin chuig an gCoiste Feidhmiúcháin Gearán nó chuig an gCoiste Comhlíonta go ndéanaidís breithniú air. Bunófar an cinneadh ar an ábhar craolta, an gearán scríofa agus freagra an chraoltóra.
- Nuair a dhéantar cinneadh i leith an ghearáin, seolfar é chuig páirtithe an ghearáin. Seolfar cóipeanna duit agus don chraoltóir. Sonrófar sa chinneadh an bhfuilimid den bharúil go raibh nó nach an t-ábhar craolta ag cloí leis na cóid chraolacháin. Ní phléifear gach pointe a d'ardaigh tú i do ghearán mar baineann cinneadh an BAI le comhlíonadh le cóid. Féadfaidh an BAI dearbhú gur thángthas ar réiteach do ghearán má tá sé sásta gur thóg an craoltóir céimeanna sásúla d'fhonn aghaidh a thabhairt ar ábhar an ghearáin.
- Ina dhiaidh sin, foilseofar an cinneadh a bhaineann leis an ngearán, de ghnáth. Sonrófar an cinneadh deiridh agus luafar ainm an chraoltóra, an clár/chumarsáid tráchtála lena mbaineann an gearán, an dáta craolta agus ainm an ghearánaí.
- Cinneadh críochnaitheach atá i gcinneadh an BAI agus ní ann do phróiseas achomharc.

## **1.8 Alt 48(5) den Acht Craolacháin, 2009**

Leis an alt sin den Acht, tugtar cead d'fhostaí an Chraoltóra nó do léiritheoir neamhspleách iarraidh ar an BAI ráiteas a thabhairt faoi ghearán. Má mheasann an BAI go bhféadfaí drochthionchar a imirt ar leas an fhostaí, nó go bhféadfaí cur isteach ar ionchais an léiritheora neamhspleách le coimisiúin chlárúithe amach anseo a fháil ón gcraultóir lena mbaineann, mar thoradh ar an ngearán, tabharfar an deis dó/di ráiteas a thabhairt.

Glactar leis gur eisceacht atá in iarratais den chineál sin ós rud é, sa ghnáthchúrsa imeachtaí, go bhfuiltear ag súil go gcinnteoidh craoltóirí go dtabharfar eolas d'fhostaí nó do léiritheoir neamhspleách faoin ngearán agus go dtabharfar an deis dóibh ionchur a chur le freagra an chraoltóra don BAI maidir leis an ngearán. Mar sin féin, glactar leis go dtabharfaidh craoltóirí eolas do pháirtithe ar spéis leo sa scéal faoi fhorálacha alt 48(5).

## **1.9 Scéim maidir le Ceart Freagartha**

De bhreis ar na catagóirí gearán atá liostaithe thuas i gCuid 1.3, féadfaidh ball den phobal Ceart Freagartha a iarraidh ó chraoltóir. Déanann Ceart Freagartha, faoi mar atá leagtha amach san Acht Craolacháin, 2009, foráil **d'fhíricí míchearta nó eolas míchearta a cheartú** i gcás fíricí nó eolais a craoladh i dtaobh duine, nuair atá léiriú na bhfíricí míchearta nó an eolais mhíchirt sin tar éis dochar a dhéanamh d'oineach nó do chlú an duine sin.<sup>2</sup> **Ní dhéantar** foráil do chraoladh tuairime malartaí nó contrártha. I bhfocail eile, féadfaidh duine bheith míshásta leis an gcaoi a sheolann craoltóir eolas faoina c(h)oinne, ach ní thabharfar Ceart Freagartha don duine sin mura bhfuil na fíricí nó an t-eolas chomh mhíchruinn nó go gcaitheann siad míchlú ar an duine. Sa chás go raibh na fíricí cruinn, ach nár cuireadh i láthair iad go cothrom agus go mbaineann an cás le clár cúrsaí reatha, féadfar gearán a dhéanamh i dtaca le cothroime, oibiachtúlacht agus neamhchlaontacht (Féach Cuid 1.3 thuas le haghaidh tuilleadh eolais).

De bhreis ar an Scéim sin, ní mór do chraoltóirí Scéim maidir le Ceart Freagartha a fhoilsiú ar a shuíomh Gréasáin agus sonraí cothrom le dáta a chur ar fáil i dtaca leis an duine a dhéileálann le haon iarratais ar Cheart Freagartha.

Ní mór iarratas ar Cheart Freagartha a sheoladh go díreach chuig an gcaoltóir. Ní féidir leis an mBAI glacadh le hiarratais den chineál sin. D'ainneoin sin, faoin Scéim agus i gcúinsí áirithe amháin, is féidir le duine den phobal iarraidh ar Choiste um Chomhlíonadh an BAI athbhreithniú a dhéanamh ar chinneadh craoltóra gan Ceart Freagartha a thabhairt.

Ní mór d'iarratais ar athbhreithniú ar dhiúltú d'iarratas ar Cheart Freagartha a sheoladh chuig Coiste um Chomhlíonadh an BAI:

- **ní ba dhéanaí ná 21 lá** i ndiaidh cinneadh a fháil ón gcaoltóir ag diúltú don iarratas ar Chearta Freagartha, nó;
- **ní ba dhéanaí ná 31 lá** i ndiaidh go bhfuair an craoltóir d'iarratas sa chéad dul síos nuair nach bhfuil cinneadh déanta ina leith, nó
- **ní ba dhéanaí ná 21 lá** i ndiaidh teip an chraoltóra formaid don ráiteas Chirt Freagartha a aontú nó teip agus/nó diúltú an Chraoltóra an ráiteas Chirt Freagartha aontaithe a chraoladh.

Le haghaidh tuilleadh eolais, féach Scéim Cearta Freagartha an BAI ar shuíomh gréasáin an BAI: <https://www.bai.ie/ga/lucht-feahana-lucht-eisteachta/conas-gearan-a-dheanamh/>. Ba cheart do pháirtithe ar suim leo athbhreithniú a iarraidh an t-iarratas a sheoladh chugainn trí an tairseach do ghearáin ar líne: <https://bai.service-now.com/complaints>. Níl fáil ar an tairseach ar ghutháin phóca faoi láthair.

## 1.10 Rúndacht

Díríonn an BAI ar an bpróiseas um tharchur gearáin agus ar oibriú na Scéime maidir le Ceart Freagartha go rúnda agus iarrann sé ar gach páirtí i ngearán aird a thabhairt ar an rúndacht sin. Iarrtar ar gach páirtí atá bainteach le gearán gan ráiteas poiblí a thabhairt faoin ngearán go dtí go ndéileálann an BAI leis.

Cé nach ndéanfar do shonraí teagmhála a nochtadh, tá an BAI faoi réir cheanglais an Achta um Shaoráil Faisnéise (2014). Má tá gné ar bith den ghearáin a mheasann tú a bheith íogair ó thaobh

<sup>2</sup> Áirítear san Acht Craolacháin go bhfuil an BAI freagrach i leith forbartha na Scéime maidir le Ceart Freagartha. Féadfar teacht ar an Scéim seo, arna forbairt ag an BAI, ar shuíomh gréasáin an BAI; [www.bai.ie/ga](http://www.bai.ie/ga).

tráchtála de nó gur mhaith leat a dhéanamh faoi rún, aithin le do thoil aon fhaisnéis nach mian leat go ndéanfaí í a nochtadh go poiblí agus sonraigh na cúiseanna atá lena híogaireacht. Má fhaigheann an BAI iarratas ar fhaisnéis a rinneadh faoi rún, rachfar i gcomhairle leatsa sula ndéanfar aon chinneadh.

## **Aguisín a hAon**

### **Próiseas an BAI um Láimhseáil Gearán**

#### **Gearáin/Atreorú Gearáin**

Seo achoimre ar na céimeanna móra sa phróiseas, ní cur síos mion nó iomlánach é ar an gcaoi a chaitear le gearáin. Déanfaidh an BAI gearáin a chuirfear faoina bhráid a mheas go príobháideach agus faoi rún. Nuair a fhaightear do ghearán nó nuair a atreófar chuige é déanfaidh an BAI na bearta seo a leanas má tá an gearán/tarchur an ghearáin bailí: -

- i. Déanfaidh an BAI athbhreithniú ar d'atreorú nó ar do ghearán agus déanfaidh cinneadh cibé an bhfuil sé bailí nó nach bhfuil. Má mheasann an BAI go bhfuil do ghearán neamhbhailí, inseoimid na cúiseanna atá lenár gcinneadh.

Má mheastar go bhfuil do ghearán bailí, déanfaidh an BAI teagmháil leis an gcaoltóir ábhartha, agus más ábhartha, seolfar do ghearán ar aghaidh chuig an gcaoltóir agus tabharfar deis dó freagra a thabhairt. Seolfar aon fhreagra a fhaightear ina leith chugat agus tabharfar rogha duit do ghearán a dhúnadh nó iarraidh ar an mBAI do ghearán a mheas.

- ii. Is féidir le fostaí an Chraoltóra nó léiritheoir neamhspleách a iarraidh trácht a dhéanamh ar ghearán. Má mheasann an BAI go bhféadfaí dochar a dhéanamh go leas an fhostaí nó dochar a dhéanamh d'ionchais an léiritheora neamhspleách coimisiúin eile cláir a fháil amach anseo ón gcaoltóir de thoradh an ghearáin, sa chás sin tugtar deis dó nó di trácht a dhéanamh. Tabhair faoi deara gur ar an bhfostaí nó ar an léiritheoir atá sé iarratas den chineál seo a dhéanamh ar an mBAI.
- iii. Má bhaineann an gearán le fógra faoi Alt 48(1)(d) den Acht Craolacháin, 2009, má bhaineann sé le fógra seirbhíse poiblí, tabharfaidh an BAI deis don duine atá freagrach as cur isteach an fhógra/fhógra seirbhíse poiblí aighneachtaí a dhéanamh faoin gcaoladh.
- iv. Seolfar cóip de fhreagra an chraoltóra nó an tríú pháirtithe ar an ngearán, más ann dó, chuig an ngearánach. Ní gá don ghearánach aon sonraí breise a chur ar fáil nó freagra a thabhairt ar na pointí a tharraingíonn an craoltóir anuas. Má fhreagraíonn, tabharfar cóip d'aon fhreagra ón ngearánaí don chraoltóir agus leanfar ar aghaidh leis an gcomhfhreagra idir na páirtithe sa ghearán go dtí go n-éiríonn páirtí amháin as aighneachtaí a dhéanamh nó go n-admhaíonn an BAI gur soláthraíodh dóthain faisnéise gur féidir cinneadh a dhéanamh i leith an cháis.
- v. Maidir leis na gearáin a bhreithníonn an Fóram nó an Coiste, déanfar gach ábhar i scríbhinn atá ar chomhad<sup>3</sup>, mar aon le hábhar craolacháin ábhartha a athbhreithniú

---

<sup>3</sup> Ní sheoltar ar aghaidh aon chomhfhreagra riaracháin chuig an bhFóram ná chuig an gCoiste.

agus déanfar na ceisteanna a phlé ar bhealach coláisteach ag cruinniú de Choiste um Chomhlíonadh an BAI nó ag cruinniú d'Fhóram Feidhmiúcháin Gearán an BAI.

- vi. Tar éis dóibh an gearán a mheas seasfar leis, seasfar leis go páirteach, diúltófar dó nó measfar go bhfuil an gearán réitithe.

### **Céard a tharlaíonn nuair a sheasann an BAI le gearán?**

- Cuirfear cóip den chinneadh sin chuig an gearánach agus chuig an gcráoltóir sula bhfoilseofar é. Más rud é gur duine eile seachas an cráoltóir a cheap an chumarsáid tráchtála nó an fógra seirbhíse poiblí seolfaidh an BAI cóip den chinneadh ar aghaidh chomh maith chuig an duine ábhartha.
- Sa chás go seastar le gearán faoi chlár, go hiomlán nó go páirteach, craolfaidh an cráoltóir lena mbaineann cinneadh an BAI, ach amháin má mheasann sé gur míchuí é sin a dhéanamh. D'fhéadfadh ainm an duine a rinne an gearán a bheith san áireamh. Déanfar é sin ag am agus ar bhealach a bheidh cosúil leis an chaoi a ndearnadh an craoladh bunaidh a spreag an gearán nó cosúil leis.
- De ghnáth, foilseofar cóip de chinneadh an BAI agus seolfar é chuig na meáin. Áireofar achoimre ar an ngearán tosaigh, chéad fhreagra an chraoltóra ina leith agus freagra an chraoltóra don BAI (más ábhartha). Le chois sin, foilseofar ainm an chláir, an dáta craolta agus ainm an ghearánaí. Féadfar ainm an ghearánaí a choinneáil siar sa chás gur údaraíodh anaithnideacht dó/dí nó sa chás go gcreideann an BAI gur ar leas an ghearánaí é déanamh amhlaidh ar chúinsí príobháideachais.

Ba cheart do pháirtithe do ghearáin tabhairt faoi deara nach bhfuil sé de chumhacht ag an mBAI costais nó speansais a dhámhadh.

## **Aguisín a Dó**

### **Coiste um Chomhlíonadh an BAI agus Fóram Feidhmiúcháin Gearán an BAI *Na baill***

#### **An Coiste um Chomhlíonadh – Ochtar mbaill**

Kevin Rafter (Cathaoirleach)  
Nigel Heneghan  
Eileen Maher  
Orlaith Carmody  
Stephanie Comey  
Andrew Robinson

#### **An Fóram Feidhmiúcháin Gearán – Seachtar mbaill**

Ciarán Kissane (Cathaoirleach)  
Sinéad Owens  
Roger Woods  
Richard Brennan  
Annette Stone  
Deborah Wade  
Barry Casey

