



Problémy s EU? Kdo Vám může pomoci?

Dokument - 20/12/2011

Evropský veřejný ochránce práv

Problémy s EU?

Kdo **Vám** může pomoci?

Úvod

Evropská unie poskytuje občanům, rezidentům, podnikům a sdružením se sídlem na území EU mnoho výhod. Státní příslušníci členských států EU jsou rovněž občany EU a mají řadu práv vyplývajících z evropského občanství. Při uplatňování svých práv však můžete narazit na problémy.

Přemýšleli jste někdy, kdo by Vám mohl pomoci? Nemusí být vždy zcela zřejmé, zda problém způsobila správa EU, úřady členského státu nebo soukromý subjekt. Dokonce i když víte, kdo chybu způsobil, nemusí být jasné, na koho se obrátit o pomoc. V Unii, která vychází ze základní zásady právního státu, má zcela zásadní význam to, aby došlo k rychlé a účinné nápravě veškerých problémů, které nastanou, když uplatňujete svá práva.

Evropský veřejný ochránce práv vytvořil tuto brožuru, aby Vám poskytl přehled různých informací, rad a institucí, které se zabývají stížnostmi a na které se případně můžete obrátit. Abychom Vám pomohli lépe porozumět, jak Vám každá z uvedených institucí může pomoci, zahrnuli jsme do každé části příklady typů pomoci, které může příslušná instituce poskytnout.

Na internetových stránkách evropského veřejného ochránce práv je také k dispozici podrobný interaktivní průvodce, který Vám pomůže určit nejvhodnější instituci, na kterou se můžete obrátit se stížností nebo s žádostí o informace.

Evropský veřejný ochránce práv Co dělá?

Evropský veřejný ochránce práv je nezávislá a nestranná instituce, které se zodpovídá správa EU. Veřejný ochránce práv vyšetřuje stížnosti týkající se nesprávného úředního postupu orgánů, institucí, úřadů a agentur EU. Do působnosti veřejného ochránce práv nepatří pouze Soudní dvůr EU, který vykonává svoji činnost v rámci soudní pravomoci. Veřejný ochránce práv může zjistit nesprávný úřední postup, pokud orgán nedodržuje základní práva, právní předpisy nebo právní zásady či zásady řádné správy.

Patří sem například správní pochybení, nespravedlnost, diskriminace, zneužití pravomoci, neposkytnutí odpovědi, zamítnutí informací a zbytečné prodlení. Stížnost může podat každý občan nebo rezident EU nebo podnik, sdružení či jiný orgán se sídlem v EU. Abyste si mohli stěžovat, nemusíte být sami postiženi nesprávným úředním postupem. Upozorňujeme, že



evropský veřejný ochránce práv se může zabývat pouze stížnostmi týkajícími se správy EU a nikoli stížnostmi týkajícími se národních, regionálních či místních správ, a to ani v případě, že se stížnosti týkají záležitostí EU.

Co evropský veřejný ochránce práv **nedělá** ?

Veřejný ochránce práv nemůže provádět šetření:

- stížností na národní, regionální či místní úřady v členských státech EU, a to ani v případě, že se stížnosti týkají záležitostí EU,
- činností národních soudů nebo veřejných ochránců práv,
- stížností na podniky nebo fyzické osoby.

Kdy a jak si můžete stěžovat?

Svoji stížnost byste měli podat:

- do dvou let poté, co se dozvíte o skutečnostech, ze kterých vychází Vaše stížnost,
- poté, co jste se nejdříve obrátili na dotyčný orgán EU ve snaze věc vyřešit,
- písemně, včetně prostřednictvím on-line formuláře stížnosti, který je dostupný na internetových stránkách evropského veřejného ochránce práv.

Formulář lze podat elektronicky nebo vytisknout a zaslat poštou. Formulář je také k dispozici na požádání v papírové formě v kanceláři evropského veřejného ochránce práv. Svoji stížnost můžete podat v jakémkoli z 24 úředních jazyků EU.

Příklady případů

Irský občan požádal Evropskou agenturu pro léčivé přípravky (EMA) o přístup k dokumentům obsahujícím údaje o všech podezřelých závažných nepříznivých reakcích na léčivý přípravek proti akné. Jeho syn spáchal sebevraždu poté, co tento léčivý přípravek užíval. Agentura EMA jeho žádost zamítla a tvrdila, že se pravidla EU o přístupu k dokumentům nevztahují na zprávy o podezřelých závažných nepříznivých reakcích na léčivé přípravky. Na základě šetření stížnosti veřejný ochránce práv došel k závěru, že se pravidla EU o přístupu k dokumentům vztahují na všechny dokumenty, které má agentura EMA k dispozici. Kromě doporučení, aby EMA přezkoumala odmítnutí přístupu k hlášením o nežádoucích účincích, veřejný ochránce práv také vyzval agenturu, aby v rámci své informační politiky poskytla další upřesnění, a tím umožnila veřejnosti pochopit tyto údaje a jejich význam s větší lehkostí. Agentura EMA přijala doporučení veřejného ochránce práv a ohlásila zveřejnění těchto zpráv. Přijala také novou aktivní politiku navrženou tak, aby se zvýšila transparentnost v záležitostech týkajících se přístupu k dokumentům, které vlastní.

Nevládní organizace z Bruselu si veřejnému ochránci práv stěžovala, že se Evropská komise nezabývala jejím spisem a nezaplatila ve lhůtě 45 dnů, uvedené v grantové dohodě, zbývající částku za studii, kterou organizace provedla. Stěžovatel předložil závěrečnou zprávu, finanční výkazy a další požadované dokumenty ve stanovené lhůtě. Přestože Komise potvrdila obdržení zprávy, zbývající částku nezaplatila. V reakci na první z několika upomínek stěžovatele uvedla jako příčiny prodlení čerpání dovolené a nedostatek personálu. Veřejný ochránce práv se obrátil na Komisi, která ihned zareagovala, kontaktovala stěžovatele a obnovila diskusi. Stěžovateli se také za prodlení omluvila a slíbila, že zbývající částku vypočte a zaplatí, jakmile k ní obdrží připomínky od stěžovatele.

Bulharský státní občan kritizoval skutečnost, že formulář on-line registrace na internetových stránkách EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) lze vyplnit pouze pomocí znaků latinské



abecedy. Tvrdil, že by mělo být také umožněno používat znaky cyrilice a řecké znaky. Veřejný ochránce práv zahájil šetření v této věci. Úřad pro publikace, který je odpovědný za tyto internetové stránky, veřejnému ochránci práv odpověděl a slíbil, že zajistí používání znaků cyrilice i řeckých znaků u on-line registrace na EU Bookshop.

Podrobnější informace naleznete na <http://www.ombudsman.europa.eu> Evropská síť veřejných ochránců práv

Národní a regionální veřejní ochránci práv po celé EU podstatně přispívají k zajištění toho, aby občané a rezidenti využívali svá práva vyplývající z právních předpisů EU. Veřejní ochránci práv se zabývají stížnostmi na národní, regionální a místní veřejné orgány v členských státech. Spolu s evropským veřejným ochráncem práv a Petičním výborem Evropského parlamentu tvoří Evropskou síť veřejných ochránců práv. Síť se skládá z národních a regionálních veřejných ochránců práv a podobných orgánů členských států EU, zemí žadajících o členství v EU a některých dalších evropských zemí.

Přesné důvody, na základě kterých může veřejný ochránce práv jednat, se v rámci sítě mohou lišit, ale obvykle mezi ně patří: porušení práv, včetně lidských a základních práv, jiné nezákonné chování, včetně nedodržení obecných právních zásad a jednání, které není v souladu se zásadami řádné správy. Prohlášení Evropské sítě veřejných ochránců práv, které upřesňuje službu, kterou členové sítě poskytují lidem stěžujícím si na záležitosti v působnosti práva EU, je dostupné na internetových stránkách Evropské sítě veřejných ochránců práv, kde můžete také nalézt informace, jak podat stížnost u veřejného ochránce práv v této síti.

Příklady případů

Čech žijící v Irsku a pobírající dávky pro uchazeče o zaměstnání obdržel povolení vycestovat do České republiky, aby se zúčastnil kurzu. V den, kdy se měl vrátet do Irska, skládal v České republice zkoušky. Na základě jeho opožděného návratu irské Ministerstvo sociální ochrany rozhodlo, že není způsobilý pobírat dávky pro uchazeče o zaměstnání nebo dokonce ani příspěvek pro uchazeče o zaměstnání. Poté, co zasáhl irský veřejný ochránce práv a upozornil na příslušná pravidla EU, ministerstvo přezkoumalo své rozhodnutí a zpětně vyplatilo tomuto muži dávky pro uchazeče o zaměstnání za dané období a do té doby, dokud jeho oprávnění nevypršelo. Ministerstvo také slíbilo, že přezkoumá jeho oprávnění na příspěvek pro uchazeče o zaměstnání.

Řecký veřejný ochránce práv obdržel stížnosti týkající se diskriminace žen při přijímacích zkouškách na vojenské akademie. Stěžovatelé mezi svými tvrzeními uváděli zavedení společného výkonového prahu při fyzických zkouškách pro muže a ženy. Stížnosti také uváděly nerovnoměrné zvýšení minimální výšky uchazečů o 5 cm pro muže a o 10 cm pro ženy. Veřejný ochránce práv zjistil, že oba předpoklady představují nepřímou diskriminaci žen a porušují právo EU a vnitrostátní právo. Veřejný ochránce práv požádal řecké orgány, aby tuto diskriminaci odstranily. V souvislosti se zjištěními veřejného ochránce práv orgány souhlasily, že po skončení předběžných zkoušek tuto záležitost znovu zváží.

Podrobnější informace naleznete na

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/en/introduction.faces> Petiční výbor Evropského parlamentu

Evropský parlament se zabývá peticemi ve věcech, které spadají do oblasti činnosti EU, prostřednictvím svého Petičního výboru. Petice zahrnují velmi široký rozsah otázek od ekologických zájmů po diskriminaci a prodlení. Parlament může prostřednictvím peticí



upozornit na porušování práv evropských občanů ze strany členského státu, místního úřadu nebo jiné veřejné instituce.

Příklady případů

Předkladatelé si stěžovali Petičnímu výboru Parlamentu, že úřadům Spojeného království trvá příliš dlouho vyřízení pobytových karet a že v průběhu řízení zadržují cestovní dokumenty. Výbor požadoval, aby tyto otázky šetřila Evropská komise. Komise došla k závěru, že úřady Spojeného království skutečně nedodržují pravidlo EU, podle kterého mají být vydány pobytové karty do šesti měsíců od podání žádosti. Spojené království uznalo závažnost situace a pro její nápravu významně zvýšilo počet zaměstnanců, kteří se zabývají žádostmi, a zlepšilo také odbornou přípravu a postupy. Úřady navíc zřídily e-mailovou adresu pro žadatele vyžadující vrácení pasů pro cestovní účely do deseti pracovních dnů.

Petiční výbor Parlamentu obdržel několik peticí, jejichž obsahem bylo tvrzení, že komunikace, kterou polské úřady plánují vybudovat přes údolí Rospuda, bude procházet ekologicky citlivými oblastmi a závažným způsobem zasahovat do dalších oblastí chráněných podle práva EU. Šetřením bylo toto tvrzení potvrzeno a bylo také zjištěno, že polské úřady neprokázaly, že řádně prozkoumaly alternativy plánované trasy. V důsledku toho výbor vypracoval zprávu, která vyzývá ke změně plánů. Evropská komise prostřednictvím této zprávy a na základě vlastních zjištění požádala Soudní dvůr EU, aby zastavil projekt po dobu, kdy bude zvažovat jeho zákonnost. Kroky výboru i Komise ve spojení s právním tlakem v Polsku vedly k rozhodnutí polských úřadů nepostavit tuto komunikaci procházející údolím Rospuda.

Podrobnější informace naleznete na

<http://www.europarl.europa.eu/committees/cs/PETI/home.html> Evropská komise

Úlohou Evropské komise je zajistit dodržování evropských právních předpisů členskými státy. Při provádění tohoto úkolu se Komise neformálně nazývá „strážkyně Smluv“. Na Komisi se můžete obrátit se stížností, máte-li za to, že členský stát porušuje právo EU.

Příklady případů

Německý cestující si sám musel zajistit svou cestu do Německa z Madagaskaru přes Paříž, protože jeho navazující let byl zrušen v důsledku stávkový. Komisi si stěžoval poté, co se mu nedostalo pomoci nebo náhrady od letecké společnosti či od odpovědného francouzského kontrolního orgánu, se kterým nemohl komunikovat kvůli jazykovým problémům. Komise se případem zabývala a zajistila, aby francouzský kontrolní orgán přijal nezbytná opatření. Letecká společnost nakonec stěžovateli poskytla náhradu. Komise ohlásila, že bude národním kontrolním orgánům pomáhat zmírnit jazykové bariéry pro evropské cestující.

Italský občan působící v oblasti ochrany životního prostředí tvrdil, že rozhodnutí Komise uzavřít řízení o porušení právních předpisů proti Itálii týkající se místa skládky v Malagrottě u Říma je nespravedlivé. Tvrdil, že v plánu úpravy místa skládky došlo k určitým pochybením. Komise na základě důležitých informací, na které ji stěžovatel upozornil, rozhodla, že skutečně nebylo zajištěno, aby skládka vyhověla pravidlům EU. Komise opětovně otevřela řízení o porušení právních předpisů s cílem zajistit úplné a správné použití práva EU.

Podrobnější informace naleznete na

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_cs.htm Evropský inspektor ochrany údajů

Evropský inspektor ochrany údajů (EIOÚ) je nezávislý kontrolní orgán, který se zabývá ochranou osobních údajů a soukromí a podporou osvědčených postupů v institucích a



orgánech EU. Tento úkol vykonává na základě sledování zpracování osobních údajů ze strany správy EU, poskytování doporučení k politikám a právním předpisům, které mají vliv na soukromí, a spoluprací s podobnými úřady na úrovni EU, členských států i nad rámec těchto úrovní. EIOÚ přijímá stížnosti od zaměstnanců EU i od jiných lidí, kteří mají za to, že evropský orgán nebo instituce nesprávně nakládala s jejich osobními údaji. Je-li stížnost přípustná, EIOÚ obvykle provádí šetření. Zjištění jsou oznámena stěžovateli a jsou přijata nezbytná opatření.

Příklad případu

EIOÚ byl anonymně informován o skutečnosti, že osobní údaje uchazečů, kteří vyhoví předběžným výběrovým zkouškám ve výběrových řízeních na úředníky EU, jsou zpracovávány externím dodavatelem nacházejícím se v zemi, která není členským státem EU. EIOÚ zahájil z vlastní iniciativy šetření tohoto případu, které vedlo k závěru, že přestože Evropský úřad pro výběr personálu (EPSO) uzavřel smlouvu s externí firmou registrovanou ve Spojeném království, vlastní operace zpracování údajů byly prováděny ve Spojených státech amerických. EIOÚ požadoval, aby úřad EPSO ověřil, zda jsou dodržovány příslušné podmínky stanovené právními předpisy EU na ochranu údajů, a aby smlouvu změnil tak, že budou zajištěny další záruky pro dotyčné subjekty pracující s údaji.

Podrobnější informace naleznete na

<http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints SOLVIT>

SOLVIT se zabývá přeshraničními problémy mezi občany či podniky na jedné straně a národními orgány veřejné moci na straně druhé. Jedná se o on-line síť, kterou koordinuje Evropská komise. Členské státy EU a Norsko, Lichtenštejnsko a Island spolupracují prostřednictvím národních SOLVIT center, aby ve lhůtě deseti týdnů vyřešily problémy vzniklé v důsledku nesprávného používání právních předpisů v oblasti vnitřního trhu ze strany národních orgánů veřejné moci.

Příklady případů

Francouzský občan, který studuje v belgické letecké škole, aby se stal pilotem, se nemohl u místních belgických úřadů zaregistrovat jako student. Problém nastal, protože belgická letecká škola je soukromou organizací, kterou francouzsky mluvící komunita v Belgii neuznává. Belgické ministerstvo dopravy však schválilo osvědčení, která škola poskytla. V souladu s právem EU by tak každý, kdo je na letecké škole zapsán, měl mít postavení studenta. Díky zásahu sítě SOLVIT místní úřady souhlasily, že se budou znovu zabývat spisem francouzského občana, a zaregistrovaly ho jako studenta.

Švédská společnost instaluje v Dánsku čerpadla pro systémy vytápění pro domácnosti. V Dánsku je možné obdržet státní dotaci ve výši 20 000 DKK, jestliže vyměníte svůj starý olejový systém vytápění za systém tepelného čerpadla. Dánští zákazníci švédské společnosti však dotaci nemohli obdržet, protože dánské úřady vyžadovaly pro její výplatu dánské registrační číslo společnosti. Toto registrační číslo mohou dostat pouze společnosti usazené v Dánsku. Po zásahu sítě SOLVIT dánské úřady oznámily, že pro obdržení dotace se již toto číslo nevyžaduje.

Podrobnější informace naleznete na <http://ec.europa.eu/solvit> Evropská spotřebitelská centra

Evropská spotřebitelská centra (ECC) vytvořená v každém z 28 členských států EU a také v Norsku a na Islandu poskytují právní a praktické poradenství a podporu spotřebitelům v oblasti přeshraničních nákupů a služeb na vnitřním trhu. Centrum ECC může ve Vašem



zastoupení kontaktovat společnost v jakékoli z těchto 30 zemí, jiných než Vaše vlastní, poučit Vás o systému řešení sporů nebo navrhnout jiná řešení.

Příklady případů

Český spotřebitel zakoupil nový motocykl v Německu. Přestože oznámil, že vyveze motocykl do České republiky, cena nesprávně obsahovala DPH, která by měla být zaplacená v zemi, kde je vozidlo registrováno. Spotřebitel zaplatil DPH dvakrát – v Německu a v České republice. Spotřebitel neuspěl při řešení této věci u prodejce a u finančního úřadu v Německu, který odpovídá za řešení případů, kdy je daňový poplatník nerezidentem. Z popudu českého centra ECC zasáhlo německé centrum ECC a prodejce spotřebiteli vrátil daň z přidané hodnoty, která byla účtována nesprávně.

Spotřebitelka z Litvy si rezervovala hotel v Belgii. Při příjezdu ji v hotelu požádali o zálohu 150 EUR jako kauci na další náklady, jako je používání internetu. Spotřebitelka poskytla pro účely kauce svoji kreditní kartu. Hotel si vybral z kreditní karty spotřebitelky zálohu, přestože spotřebitelka žádné další služby navíc nevyužila. Spotřebitelka zaslala zástupcům hotelu dopis, ve kterém žádala o vysvětlení, a když neobdržela odpověď, zavolala do hotelu, kde jí slíbili, že věc vyřeší. Jelikož jí z hotelu nezavolali zpět, obrátila se o pomoc na centrum ECC v Litvě. Na základě zásahu centra ECC v Litvě a centra ECC v Belgii obdržela spotřebitelka svoji zálohu zpět.

Podrobnější informace naleznete na <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> Informace a rady Jestliže chcete získat informace nebo hledat rady o Vašich právech jako občana, rezidenta, podniku nebo organizace v EU, níže uvedené služby nabízejí velmi dobrý začátek.

Vaše Evropa

Vaše Evropa Vám poskytuje srozumitelné informace a praktické tipy o Vašich právech v případě, že žijete, pracujete, cestujete nebo podnikáte v jiné zemi EU, než je Vaše vlastní.

Vaše Evropa Vám také poskytuje snadný přístup ke službám pomoci na míru, jestliže potřebujete další pomoc s porozuměním svým právům v EU nebo s jejich obranou.

Europe Direct

Máte-li dotaz o EU, můžete se obrátit na **Europe Direct** prostřednictvím bezplatného telefonního čísla 00 800 6 7 8 9 10 11 odkudkoli z Evropské unie.

Můžete také navštívit informační středisko **Europe Direct** nebo poslat e-mail.

Podrobnější informace naleznete na <http://europa.eu/youreurope>

Podrobnější informace naleznete na <http://europa.eu/europedirect>

Naším posláním je sloužit demokracii spolu s orgány a institucemi Evropské unie s cílem vytvořit účinnější, odpovědnější, transparentnější a etičtější veřejnou správu.

© Evropská unie, 2015 Reprodukce pro vzdělávací a nekomerční účely je povolena, je-li uveden zdroj. Tato brožura je zveřejněna na internetové adrese:

<http://www.ombudsman.europa.eu> Všechny fotografie © Evropská unie, pokud není uvedeno jinak. Grafický návrh a formátování: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund,

Dánsko a EntenEller A/S, Valby, Dánsko. Použité písmo: FrutigerNext a Palatino. *Printed in*



Luxembourg Print ISBN 978-92-9212-644-5 . doi:10.2869/52138 . QK-04-14-978-CS-C PDF
ISBN 978-92-9212-620-9 . doi:10.2869/46772 . QK-04-14-978-CS-N

Pokud máte zájem o tuto publikaci ve verzi pro slabozraké, obraťte se prosím na úřad evropského veřejného ochránce práv. Na požádání se budeme snažit zajistit také audio verzi.

Evropský veřejný ochránce práv 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F -
67001 Strasbourg Cedex T. +33 (0)3 88 17 24 13 F. +33 (0)3 88 17 90 62
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-04-14-978-CS-C