



Fadhbanna leis an AE? Cé is féidir cabhrú leat?

Doiciméad - 20/12/2011

Ombudsman Eorpach

Fadhbanna leis an AE?

Cé is féidir cabhrú **leat** ?

Réamhrá

Soláthraíonn an tAontas Eorpach mórán buntáistí do shaoránaigh, cónaitheoirí, gnóthaí agus cumainn Eorpacha. Is saoránaigh an AE iad náisiúnaigh na mBallstát AE freisin, agus tá réimse ceart acu mar thoradh ar a saoránacht Eorpach. D'fhéadfadh fadhbanna a bheith agat, áfach, i bhfeidhmiú do chuid ceart.

Ar smaoinigh tú riamh ar cé a d'fhéadfadh cabhrú leat? Ní bhíonn sé soiléir i gcónaí cibé acu riarachán AE, údaráis de chuid Ballstáit, nó aonán príobháideach is cúis leis an bhfadhb. Fiú mura bhfuil a fhios agat cé air atá an locht, b'fhéidir nach mbeadh sé soiléir cé atá in ann cúnaimh a thabhairt. In Aontas atá bunaithe ar phrionsabal bunúsach na rialach dlí, tá sé ríthábhachtach go mbeadh réiteach gasta agus éifeachtach ar aon fhadhbanna a bhíonn agat i mbaint amach do chearta.

Tá an bróisiúr seo cruthaithe ag an Ombudsman Eorpach chun achoimre a sholáthar ar an bhfaisnéis, ar an gcomhairle agus ar na comhlachtaí láimhseála gearáin éagsúla ar a d'fhéadfaí a chasadh. D'fhonn cuidiú leat tuiscint níos fearr a fháil ar an gcaoi inar féidir leis na comhlachtaí liostaithe cabhrú leat, tá samplaí áirithe againn, i ngach cuid, den chineál cabhrach ar féidir leis an gcomhlacht áirithe a sholáthar.

Tá treoir idirghníomhach chuimsitheach ar fáil freisin ar láithreán gréasáin an Ombudsman chun cabhrú leat an comhlacht is feiliúnaí maidir le déileáil le gearán nó iarratas ar fhaisnéis a shainiú.

An tOmbudsman Eorpach Céard a dhéanann an tOmbudsman Eorpach?

Is comhlacht neamhspleách agus neamhchlaonta é an tOmbudsman Eorpach a choimeádann riarachán AE cuntasach. Imscrúdaíonn an tOmbudsman gearáin faoi dhrochriarachán in institiúidí, comhlachtaí, oifigí, agus gníomhaireachtaí AE. Is í Cúirt Bhreithiúnais AE amháin, ag feidhmiú de réir a hinniúlachta breithiúnaí, atá lasmuigh de shainordú an Ombudsman. D'fhéadfadh an tOmbudsman a chinneadh go bhfuil drochriarachán i gceist má theipeann ar institiúid meas a léiriú do chearta, rialacha dlíthiúla nó prionsabail bhunúsacha, nó do phrionsabail an dea-riaracháin.

Clúdaíonn sé seo neamhrialtachtaí riaracháin, éagothroime, idirdhealú, míúsáid chumhachta, teip i leith freagra a thabhairt, diúltú faisnéise, agus moill neamhriachtanach,



mar shampla. Is féidir le saoránach nó cónaitheoir AE ar bith, nó gnó, nó cumann, nó comhlacht eile a bhfuil oifig chláráithe acu in AE, gearán a dhéanamh. Ní gá go gcuirfeadh an drochriarachán isteach ort féin chun gearán a dhéanamh. Tabhair faoi deara le do thoil gur féidir leis an Ombudsman Eorpach déileáil le gearáin a bhaineann le riarachán an AE amháin agus ní le gearáin faoi riaracháin náisiúnta, réigiúnacha, nó áitiúla, fiú nuair a bhaineann na gearáin le saincheisteanna AE.

Céard **nach** ndéanann an tOmbudsman Eorpach?

Ní féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar:

- gearáin in aghaidh údarás náisiúnta, réigiúnach, nó áitiúil i mBallstáit an AE, fiú nuair a bhaineann na gearáin le saincheisteanna AE;
- gníomhaíochtaí na gcúirteanna nó na n-ombudsman náisiúnta;
- gearáin in aghaidh gnóthaí nó daoine aonair príobháideacha.

Cén uair agus cén chaoi ar féidir gearán a dhéanamh?

Ba chóir an gearán a chur faoi bhráid:

- laistigh de dhá bhliain i ndiaidh na bhfíricí ar a bhfuil an gearán bunaithe a thabhairt faoi deara;
- tar éis dul i dteagmháil leis an institiúid AE ábhartha i dtosach báire chun iarracht a dhéanamh an t-ábhar a réiteach;
- i scríbhinn, lena n-áirítear tríd an bhfoirm ghearáin ar líne atá ar fáil ar láithreán gréasáin an Ombudsman.

Is féidir an fhoirm a chur faoi bhráid go leictreonach nó í a phriontáil amach agus a sheoladh sa phost. Tá sí ar fáil freisin i bhformáid pháipéir ó oifig an Ombudsman Eorpaigh ar iarratas. Is féidir do ghearán a chur faoi bhráid in aon cheann de 24 teanga oifigiúil an AE.

Samplaí de chásanna

D'iarr saoránach na hÉireann ar an nGníomhaireacht Leigheasra Eorpach (EMA) le haghaidh rochtana ar dhoiciméid a chuimsigh sonraí ar na frithghníomhartha troma díobhálacha amhrastach uile in aghaidh druga frith-aicne. Bhí a mhac tar éis lámh a chur ina bhás féin tar éis an druga a thógáil. Dhiúltaigh EMA a iarratas, ag áitiú nár bhain rialacha an AE i ndáil le rochtain ar cháipéisí le tuairiscí maidir le frithghníomhartha troma díobhálacha amhrastach in aghaidh drugaí. I ndiaidh an ghearáin a imscrúdú, bhain an tOmbudsman de thátal as go mbaineann rialacha an AE i ndáil le rochtain ar cháipéisí leis na cáipéisí uile atá i seilbh EMA. Mhol an tOmbudsman go ndéanfadh EMA athbhreithniú ar a diúltú rochtana ar na tuairiscí i ndáil le frithghníomhú díobhálach. Mhol an tOmbudsman freisin go bhféadfadh EMA, mar chuid dá beartas faisnéise, soiléirithe breise a sholáthar chun é a dhéanamh níos éasca don phobal sonraí dá leithéid agus a gcuid suntasachta a thuiscint. Ghlac EMA le moladh an Ombudsman trí eisiúint na dtuairiscí a fhógairt. Ghlac sí le beartas réamhghníomach, nua freisin atá deartha chun follasacht a fheabhsú i ndáil le rochtain ar cháipéisí atá ina seilbh.

Rinne eagraíocht neamhrialtasach bunaithe sa Bhruiséil gearán leis an Ombudsman gur theip ar an gCoimisiún Eorpach déileáil lena comhad agus an t-iarmhéid a bhí gan íoc le haghaidh staidéir a bhí déanta aici a íoc, laistigh den spriocdháta 45 lá dá foráladh sa chomhaontú deontais. Bhí an tuarascáil deiridh, ráitis airgeadais, agus doiciméid riachtanacha eile curtha faoi bhráid ag an ngearánach laistigh den spriocdháta riachtanach. Cé gur admháil an Coimisiún go bhfuarthas an tuarascáil, níor íoc sé an t-iarmhéid a bhí gan íoc. Mar fhreagra ar an gcéad mheabhrúchán as mórán acu ón ngearánach, luaigh sé



laethanta saoire agus easpa foirne mar chúiseanna leis an moill. Rinne an tOmbudsman teagmháil leis an gCoimisiún, a ghníomhaigh láithreach bonn trí dhul i dteagmháil leis an ngearánach agus tús a chur le cainteanna arís. Ghabh sé leithscéal leis an ngearánach mar gheall ar an moill, agus gheall sé go ríomhfaí an t-iarmhéid agus go n-íocfaí é a luaithe a thabharfadh an gearánach ráiteas air.

Cháin náisiúnach Bulgárach an chaoi nach bhféadfaí an fhoirm chlárúcháin ar líne ar láithreán gréasáin an Siopa Leabhar AE (<http://bookshop.europa.eu>) a líonadh isteach ach amháin ag baint úsáide as carachtair de chuid na haibítire Laidine. D'áitigh sé gur chóir a bheith in ann carachtair Choireallacha agus Ghréagacha a úsáid freisin. D'oscail an tOmbudsman fiosrúchán ar an gcás. Thug an Oifig Foilseachán, atá freagrach as an láithreán gréasáin, freagra ar an Ombudsman trína gheallúint go gcinnteofaí úsáid na gcarachtar Coireallach agus Gréagach araon le haghaidh cláraithe ar líne ar Shiopa Leabhar an AE. Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig <http://www.ombudsman.europa.eu> Líonra Eorpach na nOmbudsman

Cuidíonn ombudsmana náisiúnta agus réigiúnacha ar fud AE go mór chun a chinntiú go mbaineann saoránaigh agus cónaitheoirí tairbhe as a gcuid ceart faoi dhlí an AE. Déileáilann na hombudsmana le gearáin in aghaidh údarás poiblí náisiúnta, réigiúnaigh agus áitiúil sna Ballstáit. In éineacht leis an Ombudsman Eorpach agus Coiste Achainíoch Pharlaimint na hEorpa, is ionann iad agus Líonra Eorpach na nOmbudsman. Áirithe sa Líonra tá ombudsmana náisiúnta agus réigiúnacha agus comhlachtaí comhchosúla de chuid Ballstáit AE, na dtíortha iarrthóra ar bhallraíocht an AE, agus tíortha Eorpacha áirithe eile.

Bíonn na forais bheachta ar a bhféadfaidh ombudsman gníomhú éagsúil laistigh den líonra, ach áirithe ina measc de ghnáth bíonn: sárú ar chearta, lena n-áirítear cearta an duine agus cearta bunúsacha; iompraíocht neamhdhleathach eile, lena n-áirítear teip meas a léiriú do phrionsabail ghinearálta an dlí; agus teip gníomhú de réir prionsabail an dea-riaracháin. Tá ráiteas de chuid líonra Eorpach na nOmbudsman, a shoiléiríonn an tseirbhís a sholáthraíonn comhaltaí an Líonra do dhaoine a dhéanann gearán mar gheall ar shaincheisteanna laistigh de scóip an dlí AE, ar fáil ar láithreán gréasáin an Ombudsman, áit ar féidir faisnéis a fháil freisin maidir le conas gearán a dhéanamh le hombudsman sa líonra.

Samplaí de chásanna

Fuair fear Seiceach, ag maireachtáil in Éirinn agus ag fáil sochair do lucht cuardaigh fostaíochta, cead chun taistil chuig Poblacht na Seice chun freastal ar chúrsa. Agus é ann, rinne sé scrúduithe ar an lá a bhí beartaithe aige fillleadh ar Éirinn. Mar thoradh ar a fhilleadh moillithe, chinn Roinn Coimirce Sóisialaí na hÉireann nach raibh sé i dteideal sochair do lucht cuardaigh fostaíochta ná fiú liúntas do lucht cuardaigh fostaíochta a fháil. Tar éis don Ombudsman Eorpach idirghabháil a dhéanamh agus aird a tharraingt ar na rialacha AE ábhartha, rinne an roinn athbhreithniú ar a cinneadh agus d'íoc sí riaráistí sochair do lucht cuardaigh fostaíochta leis an bhfear le haghaidh na tréimhse a bhí i gceist go dtí go ndeachaigh a theidlíocht in éag. Gheall an Roinn freisin go ndéanfaí athscrúdú ar a theidlíocht chun liúntais do lucht cuardaigh fostaíochta.

Fuair Ombudsman na Gréige gearáin mar gheall ar idirdhealú in aghaidh na mban i scrúduithe iontrála na n-acadamh míleata. I measc a gcuid líomhaintí, luaigh na gearánaigh gur bunaíodh tairseach feidhmíochta coiteann d'fhir agus do mhná maidir le trialacha



fisiciúla. Chomh maith leis sin luaigh na gearáin an méadú díréireach ar an íosairde d'iarrthóirí de 5 cm d'fhíor agus 10 cm do mhná. Chinn an tOmbudsman gurb ionann an dá réamhchoinníoll agus idirdhealú indíreach in aghaidh na mban agus gur sháraigh siad dlí AE agus dlí náisiúnta. D'iarr sé ar údarás na Gréige an t-idirdhealú a dhíchur. D'aontaigh na húdarás athbhreithniú a dhéanamh ar an ábhar, i bhfianaise tátail an Ombudsman, nuair a bhí na réamhscrúduithe críochnaithe.

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/en/introduction.faces> Coiste Achainíocha Pharlaimint na hEorpa

Trína Choiste Achainíocha, déileálann Parlaimint na hEorpa le hachainíocha a bhaineann le hábhair atá laistigh de réimse gníomhaíochta an AE. Clúdaíonn achainíocha réimse an-leathan saincheistanna, ó ábhair imní chomhshaoil go hidirdhealú agus moill. Is féidir leis an bParlaimint aird a tharraingt, trí hachainíocha, ar shárúithe ar chearta na saoránach Eorpach ag Ballstát, údarás áitiúil, nó institiúid phoiblí eile.

Samplaí de chásanna

Rinne achainígh gearán le Coiste Achainíocha na Parlaiminte go raibh údarás na Ríochta Aontaithe ag tógáil an iomarca ama chun cártaí cónaithe a sholáthar, agus go rabhthas ag coinneáil siar cáipéisí taistil le linn an nós imeachta. D'iarr an Coiste go ndéanfadh an Coimisiún Eorpach imscrúdú ar na saincheistanna seo. Bhain an Coimisiún de thátal as gurbh amhlaidh nach raibh údarás na Ríochta Aontaithe ag cloí le riail AE i ndáil le cártaí cónaithe a eisiúint laistigh de shé mhí i ndiaidh iarratais a dhéanamh. D'aithin an Ríocht Aontaithe tromchúis an cháis agus, chun é a réiteach, méadaíodh líon na foirne ag déileáil le hiarratais go suntasach, agus cuireadh feabhas ar oiliúint agus nósanna imeachta freisin. Ina theannta sin, chruthaigh na húdarás seoladh r-phoist do na hiarratasóirí a bhí ag iarraidh go seolfaí a bpassanna ar ais chucu le haghaidh taistil laistigh de dheich lá oibre.

Fuair Coiste Achainíocha na Parlaiminte roinnt achainíocha a d'éiligh go dtrasnódh bóthar a raibh sé i gceist ag údarás na Polainne a thógáil trasna éiceolaíochta de agus go gcuirfeadh sé isteach go mór ar limistéir eile a bhí cosanta faoi dhlí AE. Dheimhnigh imscrúdú an maíomh seo, agus aithníodh freisin gur theip ar údarás na Polainne a léiriú go raibh scrúdú cuí déanta acu ar roghanna eile ar an mbealach beartaithe. Ar na forais sin, d'ullmhaigh an Coimisiún tuarascáil, ag éileamh go n-athrófaí na pleananna. Leis seo agus lena chuid tátal féin, d'iarr an Coimisiún Eorpach go gcuirfeadh Cúirt Bhreithiúnais AE stop leis an tionscadal fad is a dhéanfaí breithniú ar a dhlíthiúlacht. Mar thoradh ar ghníomhartha an Choiste agus an Choimisiúin, chomh maith le brú dlí intíre, chinn údarás na Polainne gan an bóthar a thógaint trí Ghleann Rospuda.

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig

<http://www.europarl.europa.eu/committees/ga/PETI/home.html> An Coimisiún Eorpach

Tá an Coimisiún Eorpach freagrach as a chinntiú go mbíonn meas ag Ballstáit ar dhlí AE. I gcomhlíonadh an dualgais seo, tá aithne ar an gCoimisiún go neamhfhoirmiúil mar "Caomhnóir na gConarthaí". Is féidir gearán a dhéanamh leis an gCoimisiún má mheastar go bhfuil Ballstát ag sárú dlí AE.

Samplaí de chásanna

Bhí ar thaistealaí Gearmánach a thuras féin chun na Gearmáine ó Madagascar, trí Pháras, a eagrú toisc gur cuireadh a nasceilt ar ceal de thoradh ar stailc. Rinne sé gearán leis an gCoimisiún nuair nach bhfuair sé cúnamh ná cúiteamh ón aerlíne ná ó chomhlacht



maoirseachta na Fraince a bhí freagrach, agus ní raibh sé in ann cumarsáid a dhéanamh leis de bharr fadhbanna teanga. Thug an Coimisiún faoin gcás trína chinntiú gur ghlac comhlacht maoirseachta na Fraince leis na bearta riachtanacha. Chúitigh an aerlíne an gearánach i ndeireadh na dála. D'fhógair an Coimisiún go gcabhródh sé le comhlachtaí maoirseachta náisiúnta na bacainní teanga do thaistealaithe Eorpacha a laghdú.

Líomhain saoránach Iodálach, a bhí gníomhach i réimse na cosanta comhshaoil, go raibh cinneadh an Choimisiúin i leith imeachtaí sáraithe in aghaidh na hIodáile a dhúnadh maidir le láithreán líonta talún ag Malagrotta, in aice leis an Róimh, éagórach. D'áitigh sé gur bhain neamhrialtachtaí áirithe leis an bplean comhoiriúnaithe don láithreán líonta talún. I bhfianaise faisnéise suntasaí ar a tharraing an gearánach aird an Choimisiúin, chinn an Coimisiún gurb amhlaidh nach raibh an líonadh talún ag comhlíonadh rialacha AE. D'athoscail an Coimisiún an nós imeachta sáraithe, agus í mar aidhm aige a chinntiú go gcuirfí dlí an AE chun feidhme go hiomlán agus go cuí.

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_ga.htm An Maoirseoir Eorpach ar Chosaint Sonraí

Is údarás maoirseachta neamhspleách é an Maoirseoir Eorpach ar Chosaint Sonraí (MECS) atá tiomanta do shonraí pearsanta agus príobháideachas a chosaint agus do dhea-chleachtas a chur chun cinn in institiúidí agus comhlachtaí AE. Déantar é seo trí mhonatóireacht a dhéanamh ar phróiseáil sonraí pearsanta an riaracháin AE, comhairle a thabhairt maidir le beartais agus le reachtaíocht a mbíonn tionchar acu ar phríobháideachas, agus comhoibriú le húdaráis chomhchosúla ag leibhéal AE, sna Ballstáit, agus níos faide ná sin. Faigheann MECS gearáin ó bhaill foirne AE, chomh maith le ó dhaoine eile a mheasann nár láimhseáil institiúid nó comhlacht Eorpach a gcuid sonraí pearsanta go cuí. Má tá gearán inghlactha, tugann MECS faoi fhiosrúchán a dhéanamh de ghnáth. Cuirtear na torthaí in iúl don ghearánach, agus glactar leis na bearta riachtanacha.

Sampla de chás

Chuir duine gan ainm in iúl don MECS go ndéanann conraitheoir seachtrach atá lonnaithe i dtír neamh-AE próiseáil ar shonraí pearsanta na n-iarrthóirí a bhaineann amach pas sna trialacha réamhroghnaithe i gcomórtais do státsheirbhísigh AE. D'oscail MECS fiosrúchán ar an gcás seo ar a thionscnamh féin, agus is é an toradh a bhí air ná gur cé go raibh conradh tugtha chun críche ag an Oifig Eorpach um Roghnú Foirne (EPSO) le gnólacht seachtrach cláraithe sa Ríocht Aontaithe, cuireadh na hoibríochtaí próiseála sonraí féin i gcrích sna Stáit Aontaithe. D'iarr MECS ar EPSO a fhíorú cibé an raibh meas á léiriú do na coinníollacha ábhartha a bhí leagtha amach i rialacha cosanta sonraí AE agus an conradh a leasú ionas rátháíochtaí breise a chinntiú do na hábhair sonraí a bhí i gceist.

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig

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

Déileálann SOLVIT le fadhbanna trasteorann idir saoránaigh nó gnóthaí, ar thaobh amháin, agus údaráis phoiblí náisiúnta, ar an taobh eile. Is líonra ar líne é a chomhordaíonn an Coimisiún Eorpach. Trí lárionaid náisiúnta SOLVIT, oibríonn Ballstáit AE, chomh maith leis an Íoslainn, Lichtinstéin, agus an Iorua, le chéile chun fadhbanna a thagann chun cinn de bharr cur chun mífheidhme dlí an mhargaidh inmheánaigh ag údaráis phoiblí náisiúnta a réiteach, laistigh de dheich seachtaine.

Samplaí de chásanna



Ní raibh saoránach na Fraince a bhí ag déanamh staidéir chun bheith ina phíolóta ag scoil eitilte Bheilgeach in ann clárú mar mhac léinn le húdaráis áitiúla na Beilge. Tháinig an fhadhb chun cinn de bharr gur foras príobháideach ba ea an scoil eitilte Bheilgeach nach raibh aitheanta ag Pobal labhartha Fraincise na Beilge. D'fhaomh Aireacht Iompair na Beilge na deimhnithe a sholáthar an scoil, áfach. I gcomhréir le dlí AE, ba chóir mar sin go mbeadh stádas mic léinn ag aon duine cláraithe sa scoil eitilte. Mar thoradh ar idirghabháil SOLVIT, d'aontaigh na húdaráis áitiúla athbhreithniú a dhéanamh ar chomhad saoránaigh na Fraince agus chláraigh siad mar mhac léinn é.

Suiteálann cuideachta Sualannach caidéil sa Danmhairg le haghaidh córas téimh baile. Sa Danmhairg, is féidir fóirdheontas rialtais de 20 000 coróin Danmhargach a fháil má chuirtear córas caidéil téimh in ionad do sheanchóras téimh ola. Ní raibh custaiméirí Danmhargacha na cuideachta Sualannaí in ann an fóirdheontas a fháil, áfach, de bharr gur éiligh údaráis na Danmhairge uimhir chlárarithe de chuid cuideachta Danmhargach chun an fóirdheontas a íoc. Is cuideachtaí a bunaíodh sa Danmhairg amháin atá in ann an uimhir chlárarithe luaite a fháil. I ndiaidh idirghabháil SOLVIT, d'fhógair údaráis na Danmhairge nach raibh an uimhir ag teastáil níos mó chun an fóirdheontas a fháil.

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig <http://ec.europa.eu/solvit> Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí

Soláthraíonn na Lárionaid Eorpacha do Thomhaltóirí (EECanna), bunaithe i ngach ceann de 28 Ballstát AE, chomh maith leis an Íoslainn agus an Iorua, comhairle agus tacaíocht dlíthiúil agus phraiticiúil do thomhaltóirí i ndáil le siopadóireacht agus seirbhísí trasteorann sa mhargadh inmheánach. Is féidir le EEC teagmháil a dhéanamh le cuideachta in aon cheann de na 30 tír seo seachas do cheann féin ar do shon, tú a threorú i dtreo scéim um réiteach díospóidí, nó réitigh eile a mholadh.

Samplaí de chásanna

Cheannaigh tomhaltóir Seiceach gluaisrothar nua sa Ghearmáin. Cé gur shoiléirigh sé go raibh sé chun an rothar a easpórtáil chuig Poblacht na Seice, bhí cáin bhreisluacha, ar chóir a íoc sa tír ina bhfuil an fheithicil cláraithe, cuimsithe go mícheart sa phraghas. D'íoc an tomhaltóir cáin bhreisluacha faoi dhó – sa Ghearmáin agus i bPoblacht na Seice. Níor éirigh leis an tomhaltóir an t-ábhar a réiteach leis an díoltóir agus leis an oifig chánach sa Ghearmáin atá freagrach as déileáil le cásanna nuair is neamhchónaitheach é an cáiníocóir. Ar thionscnamh ECC na Seice, rinne ECC na Gearmáine idirghabháil agus d'aisíoc an déileálaí an cháin bhreisluacha a gearradh go míchuí leis an tomhaltóir.

Chuir tomhaltóir ón Liotuáin óstán in áirithe sa Bheilg. Ar bhaint amach an óstáin, d'iarr an t-óstán éarlais de EUR 150 mar ráthaíocht in aghaidh aon chostas breise, cosúil leis an Idirlíon a úsáid. Sholáthair an tomhaltóir a cárta creidmheasa mar ráthaíocht. Tharraing an t-óstán an éarlais as cárta creidmheasa an tomhaltóra, cé nár bhain sí úsáid as aon seirbhís breise. Sheol sí litir chuig an óstán ag lorg míniúcháin agus nuair nach bhfuair sí aon fhreagra, ghlaigh sí ar an óstán, a gheall di go réiteofaí an t-ábhar. Mar nár ghlaigh an t-óstán ar ais uirthi, chuaigh sí i dteagmháil le ECC na Liotuáine le haghaidh cúnamh. I ndiaidh idirghabháil ECC na Liotuáine agus ECC na Beilge, fuair an tomhaltóir a héarlais ar ais.

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> Faisnéis agus comhairle



Más mian leat teacht ar fhaisnéis nó comhairle a lorg faoi do chuid ceart mar shaoránach, cónaitheoir, gnó, nó eagraíocht AE, is fearr tosú leis na seirbhísí seo a leanas.

Your Europe

Soláthraíonn **Your Europe** faisnéis shoiléir agus leideanna praiticiúla maidir le do chearta agus tú ag maireachtáil, ag obair, ag taisteal, nó i mbun gnó in aon tír AE seachas do thír féin.

Soláthraíonn **Your Europe** rochtain éasca ar sheirbhísí cúnamh pearsantaithe freisin má bhíonn gá agat le tuilleadh cabhrach chun do chearta AE a thuiscint nó a chosaint.

Europe Direct

Má bhíonn ceist agat faoin AE, is féidir dul i dteagmháil le **Europe Direct** tríd an uimhir ghutháin saor in aisce 00 800 6 7 8 9 10 11 a úsáid ó áit ar bith san Aontas Eorpach.

Is féidir cuairt a thabhairt ar ionad faisnéise de chuid **Europe Direct** freisin nó r-phost a sheoladh.

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig <http://europa.eu/youreurope>

Le tuilleadh eolais a fháil, téigh chuig <http://europa.eu/europedirect>

Is é ár misean é freastal ar an daonlathas trí chomhoibriú le hinstitiúidí an Aontais Eorpaigh chun riarachán níos éifeachtaí, níos cuntasáí, níos trédhearcaí agus níos eiticiúla a chruthú.

© An tAontas Eorpach, 2015 Údaraítear atáirgeadh chun críocha oideachais agus neamhthráchtála, ar an gcoinníoll go dtugtar aitheantas don fhoinsé. Tá an leabhrán seo foilsithe ar an idirlíon ag: <http://www.ombudsman.europa.eu> Grianghraif uile © An tAontas Eorpach, mura shonraítear a mhalairt. Dearadh agus leagan amach de chuid Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, an Danmhairg, agus EntenEller A/S, Valby, an Danmhairg. Leagtha amach i FrutigerNext agus Palatino. *Printed in Luxembourg* Print ISBN 978-92-9212-653-7 . doi:10.2869/55439 . QK-04-14-978-GA-C Print ISBN 978-92-9212-629-2 . doi:10.2869/4948 . QK-04-14-978-GA-N

Má tá leagan cló mhór den fhoilseacháin ag teastáil uait, téigh i dteagmháil le do thoil le hoifig an Ombudsman Eorpaigh. Déanfaimid iarracht freisin leagan fuaime a sholáthar ar iarratas.

Ombudsman Eorpach 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001
Strasbourg Cedex T. +33 (0)3 88 17 23 13 F. +33 (0)3 88 17 90 62
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-04-14-978-GA-C