



Probleme cu UE? Cine vă poate ajuta?

Document - 20/12/2011

Ombudsmanul European

Probleme cu UE?

Cine **vă poate** ajuta?

Introducere

Uniunea Europeană oferă numeroase beneficii cetățenilor, rezidenților, întreprinderilor și asociațiilor din cadrul său. Cetățenii statelor membre ale UE sunt, de asemenea, cetățeni ai Uniunii și se bucură de o serie de drepturi care decurg din cetățenia europeană. Este posibil totuși să întâmpinați probleme atunci când trebuie să vă exercitați aceste drepturi.

V-ați întrebat vreodată cine v-ar putea ajuta? Este posibil să nu fie întotdeauna clar dacă problema este cauzată de administrația UE, de autoritățile unui stat membru sau de o entitate privată. Chiar dacă știți cui aparține vina, este posibil să nu fie evident de unde puteți obține ajutor. Într-o Uniune bazată pe principiul fundamental al statului de drept, este extrem de important să existe o soluție rapidă și eficientă pentru orice probleme întâmpinate în dobândirea drepturilor dumneavoastră.

Ombudsmanul European a elaborat prezenta broșură pentru a vă oferi o imagine de ansamblu asupra diferitelor organisme de informare, consiliere și soluționare a plângerilor la care ați putea să apelați. Pentru a vă ajuta să înțelegeți mai bine cum vă poate ajuta fiecare dintre organismele prezentate, am inclus, în cadrul fiecărei secțiuni, exemple de tipuri de asistență care pot fi oferite de organismul în cauză.

Un ghid interactiv cuprinzător este, de asemenea, disponibil pe site-ul internet al Ombudsmanului European pentru a vă ajuta să identificați organismul cel mai adecvat la care vă puteți adresa pentru a depune o plângere sau o solicitare de informații.

Ombudsmanul European Cu ce se ocupă?

Ombudsmanul European este un organism independent și imparțial care poate trage la răspundere administrația UE. Ombudsmanul investighează plângerile privind cazuri de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor UE. Numai Curtea de Justiție a Uniunii Europene, în exercitarea funcțiilor sale jurisdicționale, nu se încadrează în competența Ombudsmanului. Ombudsmanul poate constata un caz de administrare defectuoasă dacă o instituție nu respectă drepturile fundamentale, normele sau principiile de drept sau principiile buneii administrări.

Administrarea defectuoasă include, de exemplu, nereguli administrative, incorectitudine, discriminare, abuz de putere, lipsă de răspuns, refuzul furnizării de informații și întârziere



nejustificată. Orice cetățean sau rezident al UE sau întreprindere, asociație sau alt organism cu sediul social în UE poate înainta o plângere. Nu este necesar să fiți afectat personal de cazul de administrare defectuoasă pentru a înainta o plângere. Vă rugăm să rețineți că Ombudsmanul European poate trata doar plângerile privind administrația UE și nu și pe cele împotriva administrațiilor naționale, regionale sau locale, nici chiar în cazurile în care plângerile se referă la chestiuni privind UE.

Cu ce **nu** se ocupă Ombudsmanul European?

Ombudsmanul nu poate investiga:

- plângeri împotriva autorităților naționale, regionale sau locale din statele membre ale UE, nici chiar în cazurile când plângerile se referă la chestiuni privind UE;
- activități ale instanțelor judecătorești naționale sau ale ombudsmanilor naționali;
- plângeri împotriva întreprinderilor sau a persoanelor fizice.

Când și cum puteți înainta o plângere?

Trebuie să înaintați plângerea:

- în termen de doi ani de la data la care ați luat cunoștință de faptele pe care se bazează plângerea dumneavoastră;
- după ce ați contactat mai întâi instituția UE în cauză pentru a încerca să soluționați problema;
- în scris, inclusiv prin intermediul formularului de plângere online disponibil pe site-ul internet al Ombudsmanului European.

Formularul poate fi trimis pe cale electronică sau poate fi imprimat și expediat prin poștă. Acesta este disponibil la cerere și în format tipărit de la oficiul Ombudsmanului European. Puteți înainta plângerea în oricare dintre cele 24 de limbi oficiale ale UE.

Exemple de cazuri

Un cetățean irlandez a solicitat Agenției Europene pentru Medicamente (EMA) accesul la documente care conțineau detalii ale tuturor reacțiilor adverse grave suspectate asociate unui medicament antiacneic. Fiul său se sinucisese după ce luase medicamentul respectiv. EMA a refuzat cererea acestuia, argumentând că normele UE privind accesul la documente nu se aplică rapoartelor referitoare la reacțiile adverse grave suspectate asociate medicamentelor. După investigarea plângerii, Ombudsmanul a concluzionat că normele UE privind accesul la documente se aplică tuturor documentelor deținute de EMA. În plus față de recomandarea ca EMA să revină asupra refuzului de a permite accesul la rapoartele privind reacțiile adverse, Ombudsmanul a îndemnat Agenția să ofere, în cadrul politicii sale de informare, clarificări suplimentare, astfel încât publicul să înțeleagă mai ușor aceste date și semnificația lor. EMA a acceptat recomandarea Ombudsmanului anunțând publicarea rapoartelor. Totodată, a adoptat o nouă politică proactivă, menită să sporească transparența în chestiuni privind accesul la documente care se află în posesia sa.

O organizație neguvernamentală cu sediul la Bruxelles a adresat Ombudsmanului o plângere prin care denunța Comisia Europeană pentru faptul că nu s-a ocupat de dosarul acesteia și nu a efectuat, în termenul de 45 de zile prevăzut în acordul de subvenționare, plata soldului restant pentru un studiu desfășurat de aceasta. Reclamanta prezentase raportul final, situațiile financiare și alte documente necesare în termenul specificat. Deși Comisia a confirmat primirea raportului, aceasta nu a achitat soldul restant. Ca răspuns la prima dintre cele câteva notificări trimise de reclamantă, Comisia a invocat sărbătorile și lipsa



de personal drept cauze ale întârzierii. Ombudsmanul a contactat Comisia, care a reacționat prompt, contactând reclamanta și reluând discuțiile. Aceasta i-a cerut totodată scuze reclamantei pentru întârziere și și-a luat angajamentul de a calcula soldul și de a-l achita imediat ce reclamanta avea să emită observații pe marginea acestuia.

Un cetățean bulgar a criticat faptul că formularul de înregistrare online de pe site-ul internet al EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) poate fi completat doar utilizând caractere ale alfabetului latin. Acesta a argumentat că ar trebui, de asemenea, să fie posibilă utilizarea caracterelor chirilice și a celor grecești. Ombudsmanul a deschis o investigație în acest caz. Oficiul pentru Publicații, responsabil pentru site-ul internet, a răspuns Ombudsmanului, promițând să asigure utilizarea atât a caracterelor chirilice, cât și a celor grecești pentru înregistrarea online pe EU Bookshop.

Pentru mai multe informații, consultați <http://www.ombudsman.europa.eu> Rețeaua europeană a ombudsmanilor

Ombudsmanii naționali și regionali de pe întreg teritoriul UE își aduc o contribuție semnificativă la efortul de a asigura că cetățenii și rezidenții își exercită drepturile în baza legislației UE. Ombudsmanii se ocupă de plângerile împotriva autorităților publice naționale, regionale și locale din statele membre. Împreună cu Ombudsmanul European și Comisia pentru petiții a Parlamentului European, aceștia formează Rețeaua europeană a ombudsmanilor. Rețeaua include ombudsmanii naționali și regionali și organisme similare din statele membre ale UE, din țările candidate la aderarea la UE și din anumite alte țări europene.

Motivele exacte în baza cărora poate acționa un ombudsman variază în interiorul rețelei, dar includ în mod normal: încălcarea drepturilor, inclusiv a drepturilor omului și a drepturilor fundamentale, alte comportamente ilegale, inclusiv nerespectarea principiilor generale de drept, și încălcarea principiilor buneii administrări. O Declarație a Rețelei europene a ombudsmanilor ce clarifică serviciile pe care membrii rețelei le oferă persoanelor care adresează plângeri cu privire la chestiuni din domeniul de aplicare al legislației UE este disponibilă pe site-ul internet al Ombudsmanului European, unde puteți găsi, de asemenea, informații despre cum să înaintați o plângere către un ombudsman din rețea.

Exemple de cazuri

Unui cetățean ceh care locuiește în Irlanda și primește prestații de șomaj i s-a acordat permisiunea de a călători în Republica Cehă pentru a participa la un curs. Acolo, a susținut examene în ziua stabilită pentru întoarcerea în Irlanda. Din cauza întoarcerii sale întârziate, Departamentul irlandez pentru protecție socială a decis că nu este eligibil pentru a primi prestații de șomaj și nici măcar alocație de șomaj. După ce ombudsmanul irlandez a intervenit și a atras atenția asupra normelor UE relevante, departamentul și-a reexaminat decizia și a plătit cetățeanului prestații de șomaj retroactiv pentru perioada în cauză până la expirarea acestui drept. Departamentul a promis totodată să reexamineze dreptul acestuia la o alocație de șomaj.

Ombudsmanul grec a primit plângeri privind discriminarea femeilor în examinările pentru admiterea în academiile militare. Reclamanții menționau, printre altele, stabilirea unui prag de performanță comun pentru bărbați și femei la probele fizice. Plângerile invocau, de asemenea, creșterea disproporțională a înălțimii minime pentru candidați, de 5 cm pentru



bărbați și 10 cm pentru femei. Ombudsmanul a constatat că ambele condiții prealabile constituiau o discriminare indirectă a femeilor și încălcau legislația UE și cea națională. Acesta a solicitat autorităților elene să elimine această discriminare. Autoritățile au fost de acord să reanalizeze problema ținând seama de constatările Ombudsmanului după încheierea examinărilor preliminare.

Pentru mai multe informații, consultați

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/en/introduction.faces> Comisia pentru petiții a Parlamentului European

Prin intermediul Comisiei sale pentru petiții, Parlamentul European investighează petițiile privind chestiuni care fac parte din domeniile de activitate ale UE. Petițiile vizează o gamă foarte largă de probleme, de la protecția mediului până la discriminare și întârzieri. Parlamentul poate atrage atenția, prin intermediul petițiilor, asupra încălcării drepturilor cetățenilor europeni de către un stat membru, o autoritate locală sau o altă instituție publică.

Exemple de cazuri

Autorii unei petiții au sesizat Comisia pentru petiții a Parlamentului European în legătură cu faptul că autoritățile din Regatul Unit întârziu eliberarea permiselor de ședere și rețineau documente de călătorie pe durata procedurii. Comisia pentru petiții a solicitat Comisiei Europene să investigheze aceste probleme. Comisia a concluzionat că, într-adevăr, autoritățile britanice nu respectau norma UE privind eliberarea permiselor de ședere în termen de șase luni de la depunerea cererii. Regatul Unit a recunoscut gravitatea situației și, pentru a o remedia, a crescut semnificativ numărul angajaților care se ocupă de cereri și a îmbunătățit totodată procesul de formare a acestora și procedurile. În plus, autoritățile au introdus o adresă de e-mail pentru solicitanții care cer returnarea pașapoartelor în vederea călătoriei în termen de zece zile lucrătoare.

Comisia pentru petiții a Parlamentului European a primit mai multe petiții prin care se afirma că un drum pe care autoritățile poloneze intenționau să îl construiască prin Valea Rospuda urma să traverseze zone eco-sensibile și să impiezeze grav asupra altor zone protejate în baza legislației UE. În urma unei investigații, s-a confirmat această afirmație și s-a constatat, de asemenea, că autoritățile poloneze nu făcuseră dovada faptului că examinaseră corespunzător alternativele la ruta planificată. Pe baza acestor date, Comisia pentru petiții a întocmit un raport, solicitând modificarea planurilor. În temeiul acestuia și al propriilor constatări, Comisia Europeană a solicitat Curții de Justiție a Uniunii Europene să oprească proiectul cât timp analizează caracterul legal al acestuia. Datorită acțiunilor Comisiei pentru petiții, cât și celor ale Comisiei Europene, la care s-a adăugat presiunea legislativă internă, autoritățile poloneze au luat decizia de a nu construi drumul prin Valea Rospuda.

Pentru mai multe informații, consultați

<http://www.europarl.europa.eu/committees/ro/PETI/home.html> Comisia Europeană

Comisia Europeană are responsabilitatea de a se asigura că statele membre respectă legislația UE. În îndeplinirea acestei misiuni, Comisia este cunoscută neoficial sub numele de „gardian al tratatelor”. Puteți adresa plângeri Comisiei în cazul în care considerați că un stat membru încalcă legislația UE.

Exemple de cazuri

Un turist german a fost nevoit să își organizeze singur călătoria din Madagascar până în Germania, via Paris, deoarece zborul său de legătură a fost anulat din cauza unei greve.



Acesta a adresat o plângere Comisiei, după ce nu a primit asistență sau despăgubiri din partea companiei aeriene sau a organismului francez de supraveghere responsabil cu care nu a putut comunica din cauza problemelor lingvistice. Comisia a investigat cazul, asigurându-se că organismul francez de supraveghere ia măsurile necesare. Compania aeriană a despăgubit în cele din urmă reclamantul. Comisia a anunțat că va ajuta organismele naționale de supraveghere să reducă barierele lingvistice pentru turiștii europeni.

Un cetățean italian care activa în domeniul protecției mediului a susținut că decizia Comisiei de a închide procedurile de încălcare a dreptului UE împotriva Italiei cu privire la amplasamentul unui depozit de deșeuri din Malagrotta, în apropiere de Roma, este injustă. Acesta a argumentat că existau anumite nereguli în legătură cu planul de condiționare a depozitului de deșeuri. Pe baza unor informații importante aduse de reclamant la cunoștința Comisiei, aceasta a stabilit că, într-adevăr, depozitul de deșeuri nu fusese aliniat la normele UE. Comisia a redeschis procedura de încălcare a dreptului UE pentru a asigura o aplicare completă și corectă a legislației UE.

Pentru mai multe informații, consultați

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_ro.htm Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor

Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) este o autoritate de supraveghere independentă având sarcina de a proteja datele cu caracter personal și viața privată și de a promova bunele practici în instituțiile și organismele UE. În acest sens, monitorizează prelucrarea datelor cu caracter personal de către administrația UE, oferă consiliere cu privire la politicile și legislația care afectează viața privată și cooperează cu autorități similare de la nivelul Uniunii Europene, din statele membre și nu numai. AEPD primește plângeri de la membrii personalului UE, precum și de la alte persoane care consideră că datele lor personale au fost tratate inadecvat de către o instituție sau un organism european. Dacă o plângere este admisibilă, AEPD desfășoară, de obicei, o investigație. Rezultatele sunt comunicate reclamantului și sunt adoptate măsurile necesare.

Exemple de cazuri

AEPD a fost informată anonim cu privire la faptul că datele cu caracter personal ale candidaților care trec de testele de preselecție în concursurile pentru funcționarii UE sunt prelucrate de un contractant extern situat într-o țară din afara Uniunii Europene. AEPD a deschis, din proprie inițiativă, o anchetă în acest caz, care a condus la concluzia că, în realitate, deși Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) încheiase un contract cu o firmă externă înregistrată în Regatul Unit, operațiunile efective de prelucrare a datelor se desfășurau în Statele Unite. AEPD a solicitat EPSO să verifice dacă sunt respectate condițiile relevante prevăzute în normele UE privind protecția datelor și să modifice contractul astfel încât să ofere garanții suplimentare pentru persoanele vizate.

Pentru mai multe informații, consultați

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

SOLVIT se ocupă de problemele transfrontaliere dintre cetățeni sau întreprinderi, pe de o parte, și autoritățile publice naționale, pe de altă parte. Este o rețea online coordonată de Comisia Europeană. Prin intermediul centrelor naționale SOLVIT, statele membre ale UE, plus Islanda, Liechtenstein și Norvegia, cooperează pentru a soluționa, în termen de zece săptămâni, problemele cauzate de aplicarea defectuoasă a legislației privind piața internă de



către autoritățile publice naționale.

Exemple de cazuri

Un cetățean francez care se pregătea să devină pilot la o școală de pilotaj din Belgia nu s-a putut înregistra ca student pe lângă autoritățile belgiene. Problema a apărut din cauză că școala de pilotaj belgiană era o instituție privată, nerecunoscută de către comunitatea francofonă din Belgia. Cu toate acestea, ministerul belgian al transporturilor a aprobat certificatele eliberate de școala respectivă. Conform legislației Uniunii, orice persoană înscrisă la școala de pilotaj trebuie să aibă deci statutul de student. Datorită intervenției SOLVIT, autoritățile locale au fost de acord să reexamineze dosarul cetățeanului francez și să îl înregistreze ca student.

O societate suedeză instalează în Danemarca pompe pentru sisteme de încălzire a locuințelor. În Danemarca, există posibilitatea acordării unei subvenții guvernamentale de 20 000 de coroane daneze în cazul înlocuirii sistemului vechi, cu încălzire pe ulei, cu un sistem de încălzire cu pompă termică. Totuși, clienții danezi ai societății suedeze nu au putut beneficia de subvenție deoarece autoritățile daneze solicitau un număr de înregistrare al unei societăți daneze pentru acordarea subvenției. Doar societățile cu sediul în Danemarca pot obține numărul de înregistrare respectiv. După intervenția SOLVIT, autoritățile daneze au anunțat că acest număr nu mai este necesar pentru acordarea subvenției.

Pentru mai multe informații, consultați <http://ec.europa.eu/solvit> Centre europene ale consumatorilor

Centrele europene ale consumatorilor, înființate în fiecare dintre cele 28 de state membre ale UE, precum și în Islanda și Norvegia, oferă consumatorilor consiliere și asistență juridică și practică în legătură cu cumpărăturile transfrontaliere și serviciile de pe piața internă. Un centru european al consumatorilor poate contacta, în numele dumneavoastră, o societate din oricare dintre aceste 30 de țări, în afară de a dumneavoastră, vă poate îndruma spre o schemă de soluționare a litigiilor sau poate propune alte soluții.

Exemple de cazuri

Un consumator ceh a cumpărat o motocicletă nouă din Germania. Deși a precizat că urma să exporte motocicletă în Republica Cehă, prețul includea în mod eronat taxa pe valoarea adăugată care trebuia achitată în țara în care este înregistrat vehiculul. Consumatorul a plătit de două ori taxa pe valoarea adăugată – în Germania și în Republica Cehă. Acesta nu a reușit să soluționeze problema cu vânzătorul și cu oficiul fiscal din Germania responsabil cu tratarea cazurilor în care contribuabilul nu este rezident. La inițiativa Centrului european al consumatorilor din Cehia, Centrul european al consumatorilor din Germania a intervenit, iar distribuitorul a returnat clientului taxa pe valoarea adăugată percepută în mod abuziv.

O consumatoare din Lituania a făcut o rezervare la un hotel din Belgia. În momentul sosirii, hotelul a solicitat un depozit de 150 EUR drept garanție pentru eventuale costuri suplimentare, precum utilizarea internetului. Consumatoarea și-a oferit cardul de credit drept garanție. Hotelul a retras garanția de pe cardul de credit al consumatoarei chiar dacă aceasta nu a utilizat servicii suplimentare. Consumatoarea a trimis o scrisoare hotelului cerând o explicație, iar când nu a primit niciun răspuns, a sunat la hotel, obținând promisiunea de soluționare a problemei. Dat fiind că hotelul nu a mai luat legătura cu aceasta, consumatoarea a apelat la Centrul european al consumatorilor din Lituania pentru asistență. În urma intervenției Centrului european al consumatorilor din Lituania și a celui



din Belgia, consumatoarea a reușit să își recupereze garanția.

Pentru mai multe informații, consultați <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> Informații și recomandări

Dacă doriți doar să accesați informații sau dacă aveți nevoie de consiliere cu privire la drepturile dumneavoastră în calitate de cetățean, rezident, întreprindere sau organizație din UE, următoarele servicii reprezintă un bun punct de pornire:

Europa ta

Europa ta oferă informații clare și sfaturi practice despre drepturile pe care le aveți atunci când locuiți, lucrați, călătoriți sau derulați afaceri într-o altă țară a UE decât a dumneavoastră.

Europa ta oferă, de asemenea, acces facil la servicii de asistență personalizate în cazurile în care aveți nevoie de ajutor suplimentar pentru a vă înțelege sau a vă apăra drepturile în baza legislației UE.

Europe Direct

Dacă aveți întrebări în legătură cu Uniunea Europeană, puteți contacta serviciul **Europe Direct** apelând numărul de telefon gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11 de oriunde din Uniunea Europeană.

De asemenea, puteți vizita un centru de informare **Europe Direct** sau puteți trimite un e-mail.

Pentru mai multe informații, consultați <http://europa.eu/youreurope>

Pentru mai multe informații, consultați <http://europa.eu/europedirect>

Misiunea noastră este să susținem democrația prin colaborarea cu instituțiile Uniunii Europene pentru a crea o administrație mai eficientă, mai responsabilă, mai transparentă și mai etică.

© Uniunea Europeană, 2015 Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă cu condiția menționării sursei. Prezenta broșură este publicată pe internet la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu> Toate fotografiile © Uniunea Europeană, dacă nu se indică altfel. Concepție și punere în pagină realizate de Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danemarca, și EntenEller A/S, Valby, Danemarca. Tipărit cu FrutigerNext și Palatino. *Printed in Luxembourg* ISBN 978-92-9212-663-6 . doi:10.2869/57513 . QK-04-14-978-RO-C ISBN 978-92-9212-639-1 . doi:10.2869/50947 . QK-04-14-978-RO-N

În cazul în care aveți nevoie de o versiune cu caractere mai mari a acestei publicații, vă rugăm să contactați oficiul Ombudsmanului European. De asemenea, vom încerca să vă oferim, la cerere, o versiune audio.

Ombudsmanul European 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-RO-C

