



Euroopan oikeusasiamies

Ongelmia EU:n kanssa? Kuka voi auttaa **sinua**?

Tehtävämme on palvella demokratiaa tekemällä yhteistyötä Euroopan unionin toimielinten kanssa hallinnon tehokkuuden, vastuullisuuden, avoimuuden ja eettisyyden parantamiseksi.

© Euroopan unioni, 2015

Tekstin jäljentäminen on sallittua opetustarkoituksiin ja muihin kuin kaupallisiin tarkoituksiin, kunhan lähde mainitaan.

Tämä esite on julkaistu internetissä osoitteessa

<http://www.ombudsman.europa.eu>

Kaikki valokuvat: © Euroopan unioni, ellei toisin ole mainittu.

Ulkoasu ja painatus: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Tanska, ja EntenEller A/S, Valby, Tanska.

Laadittu FrutigerNext- ja Palatino-kirjasinlajeilla.

Printed in Luxembourg

Print ISBN 978-92-9212-651-3 . doi:10.2869/5467 . QK-04-14-978-FI-C

PDF ISBN 978-92-9212-627-8 . doi:10.2869/48994 . QK-04-14-978-FI-N



Johdanto



Euroopan unionista on EU:n kansalaisille, asukkaille, yrityksille ja järjestöille monenlaista hyötyä. Jäsenvaltioiden kansalaiset ovat samalla Euroopan unionin kansalaisia, joille on tämän aseman perusteella myönnetty tiettyjä oikeuksia. Toisinaan heillä voi kuitenkin olla vaikeuksia näiden oikeuksien käyttämisessä.

Jos näin käy, kuka voi auttaa? Aina ei ole selvää, onko ongelman aiheuttanut EU:n hallinto, jäsenvaltion viranomainen vai yksityinen tahon. Vaikka aiheuttaja olisikin tiedossa, voi olla vaikea selvittää, kenen puoleen asiassa pitäisi kääntyä. Koska unioni perustuu laillisuusperiaatteeseen, sen on tarjottava kansalaisille nopeita ja tehokkaita oikeussuojakeinoja oikeuksien käyttämisessä ilmenevien ongelmien ratkaisemiseksi.

Tässä Euroopan oikeusasiamiehen julkaisemassa esitteessä on tietoa erilaisista tieto- ja neuvontapalveluista ja kanteluja käsittelevistä elimistä, joilta voit pyytää apua. Mahdollisimman selkeän kuvan antamiseksi kunkin viranomaisen palveluista esitteeseen on liitetty esimerkkejä siitä, minkälaista apua ne voivat tarjota.

Euroopan oikeusasiamiehen verkkosivustolla on myös vuorovaikutteinen opas, josta voi olla apua sen selvittämisessä, mille elimelle kantelu tai tiedustelu kannattaa osoittaa.

Sisällys



Euroopan oikeusasiamies	5
Euroopan oikeusasiamiesten verkosto	8
Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta	10
Euroopan komissio	11
Euroopan tietosuojavaltuutettu	12
SOLVIT	13
Euroopan kuluttajakeskukset	14
Tietoa ja neuvontaa	15

Euroopan oikeusasiamies

Mitä hän tekee?

Euroopan oikeusasiamies on riippumaton ja puolueeton viranomainen, joka valvoo EU:n hallintoa. Oikeusasiamiehen tehtävänä on tutkia EU:n toimielimiä, elimiä ja laitoksia vastaan tehtyjä kanteluja, jotka koskevat hallinnollisia epäkohtia niiden toiminnassa. Oikeusasiamiehen toimivalta ei kuitenkaan ulotu Euroopan unionin tuomioistuimeen sen toimiessa lainkäyttöelimenä. Hallinnollisesta epäkohdasta on kyse silloin, kun toimielin loukkaa perusoikeuksia, ei noudata lakia tai toimi yleisten oikeusperiaatteiden mukaisesti tai laiminlyö hyvän hallinnon periaatteita.

Esimerkkejä ovat hallinnolliset virheet, epäoikeudenmukaisuus, syrjintä, vallan väärinkäyttö, vastaamatta jättäminen, kieltäytyminen antamasta tietoa ja tarpeettomat viivästykset. Jos olet EU:n jäsenvaltion kansalainen tai asut EU:ssa, voit kannella Euroopan oikeusasiamiehelle. Myös liikeyritykset, yhdistykset tai muut yhteisöt, joiden rekisteröity kotipaikka on unionissa, voivat kannella oikeusasiamiehelle. Hallinnollisen epäkohdan ei tarvitse koskea sinua henkilökohtaisesti voidaksesi tehdä kantelun. Euroopan oikeusasiamies tutkii kuitenkin vain EU:n hallintoelimiä vastaan tehtyjä kanteluja. Hän ei voi tutkia jäsenvaltioiden kansallisia, alueellisia tai paikallisia viranomaisia vastaan tehtyjä kanteluja, vaikka ne koskisivatkin EU-asioita.

Mitä hän ei tee?

Euroopan oikeusasiamies ei voi tutkia

- kansallisia, alueellisia tai paikallisia viranomaisia vastaan tehtyjä kanteluja, vaikka ne koskisivatkin EU-asioita
- kansallisten tuomioistuinten tai oikeusasiamiesten toimintaa
- liikeyrityksiä tai yksityisiä henkilöitä vastaan tehtyjä kanteluja.

Milloin ja miten kantelu tehdään?

- Kantelu Euroopan oikeusasiamiehelle on tehtävä kahden vuoden kuluessa siitä, kun olet saanut tietoosi ne seikat, joihin kantelusi perustuu.
- Ennen kantelua sinun on otettava itse yhteyttä kyseiseen EU:n toimielimeen ja pyydyttävä sitä korjaamaan epäkohta.
- Kantelun voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä tai sähköisellä lomakkeella, joka on saatavissa Euroopan oikeusasiamiehen verkkosivustolla.

Lomakkeen voi lähettää elektronisesti tai tulostaa ja panna postiin. Oikeusasiamiehen toimistosta saa pyynnöstä myös paperilomakkeita. Oikeusasiamiehelle voi kirjoittaa millä tahansa EU:n 24 virallisesta kielestä.



Esimerkkejä ratkaistuista tapauksista

Irlannin kansalainen pyysi Euroopan lääkevirastolta (EMA) saada tutustua erään aknelääkkeen vakavia haittavaikutuksia koskeviin asiakirjoihin. Hänen poikansa oli tehnyt itsemurhan käyttettyään kyseistä lääkettä. EMA kieltäytyi pyynnöstä ilmoittaen perusteeksi, että EU:n asiakirjajulkaisuutta koskevat säännöt eivät velvoittaneet julkistamaan EMA:lle raportoituja tietoja lääkkeiden epäillyistä vakavista haittavaikutuksista. Tutkittuaan kantelun oikeusasiamies totesi EU:n avoimuusasetuksen koskevan kaikkia EMA:n hallussa olevia asiakirjoja. Hän kehotti EMA:ta harkitsemaan uudelleen lääkkeen epäiltyjen vakavien haittavaikutusten julkistamista. Lisäksi oikeusasiamies ehdotti, että EMA osana tiedotuspolitiikkaansa julkistaisi lisätietoja, jotka helpottaisivat raportoituja haittavaikutuksia koskevien tietojen ja niiden merkityksen ymmärtämistä. EMA hyväksyi oikeusasiamiehen suosituksen ja ilmoitti antavansa raportoituja haittavaikutuksia koskevat tiedot kantelijalle. Lisäksi EMA ryhtyi noudattamaan uutta avoimuutta edistävää tiedotuspolitiikkaa, jolla pyritään edistämään yleisön oikeutta tutustua sen hallussa oleviin asiakirjoihin.

Brysselissä sijaitseva kansalaisjärjestö valitti oikeusasiamiehelle, ettei Euroopan komissio ollut saattanut loppuun sen kanssa sopimaansa asiaa eikä maksanut

sopimuksen mukaisesti 45 päivän määräajassa loppusummaa järjestöltä tilaamastaan tutkimuksesta. Kantelija oli toimittanut loppuraportin, rahoituslaskelmat ja muut vaadittavat asiakirjat komissiolle määräaikaan mennessä. Komissio oli ilmoittanut kantelijalle vastaanottaneensa raportin, mutta se ei maksanut loppusummaa. Vastauksessaan ensimmäiseen kantelijan lähettämistä lukuisista maksuistutuksista komissio selitti viivästymistä lomilla ja henkilöstöpulalla. Oikeusasiamies tiedusteli asiaa komissiolta, joka otti välittömästi yhteyttä kantelijaan ja ryhtyi selvittämään asiaa. Komissio esitti kantelijalle pahoittelunsa asian käsittelyn viivästyttämisestä ja lupasi heti laskea loppusumman ja maksaa sen kantelijalle.

Bulgarian kansalainen kanteli oikeusasiamiehelle, että EU Bookshop -verkkokirjakaupassa (<http://bookshop.europa.eu>) olevan sähköisen rekisteröintilomakkeen sai täyttää vain latinalaisilla aakkosilla. Hän katsoi, että rekisteröitymisessä pitäisi voida käyttää myös kyrillisiä ja kreikkalaisia aakkosia. Oikeusasiamies aloitti asian tutkinnan. Sivustoa ylläpitävä EU:n julkaisu- ja tiedotustoimisto lupasi oikeusasiamiehelle, että EU Bookshopin sähköisessä rekisteröinnissä olisi jatkossa mahdollista käyttää myös kyrillisiä ja kreikkalaisia aakkosia.



Euroopan oikeusasiamiesten verkosto

Kansalliset ja alueelliset oikeusasiamiehet kaikkialla EU:ssa tekevät tärkeää työtä sen varmistamiseksi, että unionin jäsenvaltioiden kansalaiset ja jäsenvaltioissa oleskelevat voivat käyttää heille EU:n lainsäädännössä annettuja oikeuksia. Oikeusasiamiehet käsittelevät kansallisia, alueellisia ja paikallisia viranomaisia vastaan jäsenvaltioissa tehtyjä kanteluja. He muodostavat Euroopan oikeusasiamiesten verkoston yhdessä Euroopan oikeusasiamiehen ja Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunnan kanssa. Verkostoon kuuluvat EU:n jäsenvaltioiden, EU-jäsenyyttä hakeneiden valtioiden sekä eräiden muiden Euroopan maiden oikeusasiamiehet ja vastaavat elimet.

Verkostoon kuuluvilla oikeusasiamiehillä voi olla erilaisia perusteita tutkinnan käynnistämiseksi. Tavallisesti niihin kuuluvat oikeuksien, mukaan lukien ihmisoikeuksien ja perusoikeuksien, rikkominen sekä muu lainvastainen menettely, esimerkiksi yleisten oikeusperiaatteiden noudattamatta jättäminen ja hyvän hallintotavan periaatteiden noudattamatta jättäminen. Euroopan oikeusasiamiehen verkkosivustolla julkaistussa Euroopan oikeusasiamiesten verkoston lausunnossa selvitetään, minkälaisia palveluja verkoston jäsenet tarjoavat niille, jotka kantelevat EU:n lainsäädännön soveltamisalaan kuuluvista kysymyksistä. Sivustolla on myös ohjeet kantelun tekemisestä jollekin verkoston oikeusasiamiehelle.



Esimerkkejä ratkaistuista tapauksista

Kantelija, joka on Irlannissa oleskeleva ja siellä työnhakijoille tarkoitettuja etuuksia saava Tšekin kansalainen, sai työvoimaviranomaiselta luvan matkustaa Tšekkiin kurssille. Paluu kuitenkin viivästyi, koska kantelijalla oli Tšekissä koe sinä päivänä, jona hänen olisi pitänyt palata Irlantiin. Tästä syystä Irlannin työvoimaviranomainen katsoi, ettei hän enää ollut oikeutettu työnhakijoille tarkoitettuihin etuuksiin, ei edes työttömyyskorvaukseen. Irlannin oikeusasiamiehen puututtua asiaan ja muistutettua asiaa koskevasta EU:n säännöistä Irlannin työvoimaviranomainen tarkisti päätöstään ja maksoi kantelijalle takautuvasti työnhakijan etuuksia kyseiseltä ajalta tukioikeuden päättymiseen asti. Viranomainen lupasi myös tutkia uudelleen kantelijan oikeuden työttömyyskorvaukseen.

Kreikan oikeusasiamiehelle tehtiin useita kanteluja naisten syrjinnästä sotilasakatemian pääsykokeissa. Kantelijat mainitsivat esimerkiksi, että miehiin ja naisiin oli sovellettu kuntotesteissä samaa pisterajaa. Lisäksi mies- ja naisehdokkailta vaadittavia vähimmäispituuksia oli korotettu epäsuhtaisesti niin, että miesten korotus oli 5 senttimetriä ja naisten 10 senttimetriä. Oikeusasiamies piti molempia pääsyvaatimuksia naisiin kohdistuvana epäsuorana syrjintänä ja totesi ne EU:n ja kansallisen lainsäädännön vastaisiksi. Hän pyysi Kreikan viranomaisia tekemään tarvittavat muutokset syrjinnän poistamiseksi. Oikeusasiamiehen kehotuksesta viranomaiset suostuivat tarkistamaan pääsyvaatimuksia, sen jälkeen kun esivalintakokeet olivat päättyneet.



Lisätietoja:

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/enointroduction.faces>

Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta

Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunta käsittelee EU:n toimialaan kuuluvista asioista esitettyjä vetoomuksia. Niiden aiheet vaihtelevat ympäristölainsäädännön rikkomuksista syrjintään ja viivästyksiin. Tällaiset vetoomukset antavat Euroopan parlamentille mahdollisuuden puuttua asiaan, jos esimerkiksi jokin jäsenvaltio, paikallisviranomainen tai muu laitos loukkaa Euroopan kansalaisen oikeuksia.

Esimerkkejä ratkaistuista tapauksista

Eräässä parlamentin vetoomusvaliokuntaan jätetyssä vetoomuksessa valitettiin Yhdistyneen kuningaskunnan viranomaisten käyttävän liikaa aikaa oleskelulupien myöntämiseen ja pitävän matkustusasiakirjoja hallussaan koko menettelyn ajan. Vetoomusvaliokunta pyysi Euroopan komissiota tutkimaan asiaa. Komissio katsoi, etteivät Yhdistyneen kuningaskunnan viranomaiset olleet noudattaneet EU:n säännöksiä, joiden mukaan oleskelulupa on myönnettävä kuuden kuukauden kuluessa hakemuksen jättämisestä. Yhdistynyt kuningaskunta havaitsi tilanteen vakavuuden ja korjasi asian palkkaamalla lisää henkilöstöä käsittelemään hakemuksia sekä parantamalla koulutusta ja menettelyjä. Lisäksi viranomaiset avasivat sähköpostipalvelun, jonka kautta hakijat voivat pyytää passinsa palauttamista kymmenen työpäivän kuluessa matkustusta varten.

Parlamentin vetoomusvaliokuntaan lähetettiin useita vetoomuksia, joissa kerrottiin Puolan viranomaisten aikovan rakentaa Rospudan laaksoon tien, joka kulki ekologisesti herkkien alueiden läpi ja häiritsisi vakavasti muita EU:n lainsäädännön mukaisia suojelualueita. Vetoomusvaliokunnan selvitykset vahvistivat tämän väitteen. Lisäksi selvisi, etteivät Puolan viranomaiset olleet tutkineet riittävän perusteellisesti, olisiko suunnitellulle tielle muita vaihtoehtoja. Tällä perusteella vetoomusvaliokunta laati mietinnön, jossa Puolan viranomaisia kehoitettiin muuttamaan suunnitelmiaan. Tämän mietinnön ja omien selvitystensä perusteella Euroopan komissio pyysi EU:n tuomioistuinta määräämään hankkeen keskeytettäväksi, siihen asti kun sen laillisuus olisi tutkittu. Vetoomusvaliokunnan ja komission toimet ja Puolassa syntynyt lainsäädäntöpaine saivat Puolan viranomaiset luopumaan tien rakentamisesta Rospudan laaksoon.



Lisätietoja:

<http://www.europarl.europa.eu/committees/fi/peti/home.html>

Euroopan komissio

Euroopan komission tehtävänä on valvoa, että jäsenvaltiot noudattavat EU:n lainsäädäntöä. Tässä tehtävässä komissiota sanotaan epävirallisesti ”perustamissopimusten valvojaksi”. Komissiolle voi kannella, jos katsoo jonkin jäsenvaltion rikkovan EU:n lainsäädäntöä.

Esimerkkejä ratkaistuista tapauksista

Saksalaisen matkustajan oli itse järjestettävä matkansa Saksasta Pariisiin kautta Madagaskarille, koska hänen jatkolentonsa peruuntui lakon vuoksi. Komissiolle tekemässään valituksessa hän kertoi, ettei hän ollut saanut lentoyhtiöltä tai asianomaisilta Ranskan valvontaviranomaisilta mitään apua tai korvausta, koska hän ei ollut onnistunut selvittämään asiaansa kielivaikeuksien takia. Komissio puuttui tilanteeseen ja kehotti Ranskan valvontaviranomaista ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Lopulta lentoyhtiö maksoi valittajalle korvauksen. Komissio lupasi auttaa kansallisia valvontaviranomaisia vähentämään eurooppalaisille matkustajille aiheutuvia kielivaikeuksia.

Komissio lopetti Italiaa vastaan käynnistämänsä määräysten rikkomisesta johtuvan menettelyn, joka koski lähellä Roomaa sijaitsevaa Malagrottan kaatopaikkaa. Ympäristöaktivistina tunnettu Italian kansalainen väitti komission päätöstä epäoikeudenmukaiseksi, koska kaatopaikan kunnostussuunnitelma oli hänen mukaansa lainvastainen. Valittajan toimittamien merkittävien tietojen perusteella komissio totesi, ettei kaatopaikkaa todellakaan ollut kunnostettu EU:n sääntöjen mukaisesti. Komissio käynnisti menettelyn uudelleen sen varmistamiseksi, että EU:n lainsäädäntöä sovelletaan täysimääräisesti ja oikein.



Lisätietoja:

http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_fi.htm

Euroopan tietosuojavaltuutettu

Euroopan tietosuojavaltuutettu (EDPS) on riippumaton valvontaviranomainen, jonka tehtävänä on varmistaa, että EU:n toimielimet ja muut elimet kunnioittavat henkilötietojen käsittelyssä tietosuojaa ja yksityisyyden suojaa, sekä edistää hyvää käytäntöä toimielimissä ja muissa elimissä. Se toteuttaa tehtäväänsä valvomalla henkilötietojen käsittelyä EU:n hallinnossa, antamalla neuvoja yksityisyyteen vaikuttavasta politiikasta ja lainsäädännöstä sekä tekemällä yhteistyötä muiden tietosuojaviranomaisten kanssa EU:ssa, jäsenvaltioissa ja muualla maailmassa. Euroopan tietosuojavaltuutetulle voivat tehdä kanteluja kaikki EU:n toimihenkilöt ja kansalaiset, jotka katsovat, että heidän henkilötietojensa on käsitelty väärin EU:n toimielimissä. Jos kantelu otetaan käsiteltäväksi, tietosuojavaltuutettu aloittaa yleensä tapauksen tutkimuksen. Tutkimuksen tuloksista tiedotetaan kantelijalle ja niiden johdosta ryhdytään tarvittaviin toimiin.

Esimerkki ratkaistusta tapauksesta

Euroopan tietosuojavaltuutetulle tehdyssä nimettömässä kantelussa väitettiin, että EU:n virkamiesten hakukilpailujen esivalintakokeet suorittaneiden hakijoiden henkilötiedot toimitetaan EU:n ulkopuolisessa maassa toimivan alihankkijan käsiteltäväksi. Tietosuojavaltuutettu aloitti oma-aloitteisen tutkimuksen. Tutkinnassa selvisi, että vaikka EU:n henkilöstövalintatoimistolla (EPSO) oli alihankintasopimus Yhdistyneeseen kuningaskuntaan rekisteröityneen yrityksen kanssa, itse tietojen käsittely tapahtui Yhdysvalloissa. Tietosuojavaltuutettu pyysi EPSOa varmistamaan, että EU:n tietosuojasääntöjä noudatetaan.

Lisäksi hän kehotti sitä tarkistamaan alihankintasopimusta ja sisällyttämään siihen lisätakeet henkilöille, joiden tietoja käsitellään.



Lisätietoja:

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

SOLVIT

SOLVIT käsittelee kansalaisten tai yritysten EU-maiden viranomaisista tekemiä jäsenvaltioiden rajat ylittäviä valituksia. SOLVIT on online-verkosto, jota koordinoi Euroopan komissio. Kaikissa EU:n jäsenvaltioissa sekä Islannissa, Liechtensteinissa ja Norjassa on SOLVIT-keskus. Ne etsivät yhteistyössä ratkaisuja ongelmiin, joita syntyy viranomaisten soveltaessa virheellisesti sisämarkkinalainsäädäntöä. Tapausten käsittelyaika on kymmenen viikkoa.

Esimerkkejä ratkaistuista tapauksista

Belgian viranomaiset eivät suostuneet rekisteröimään opiskelijaksi Belgiassa lentäjäksi opiskelevaa Ranskan kansalaista. Tähän oli syynä se, että kyseessä oli yksityinen belgialainen lentäjäkoulu, joka ei ole Belgian ranskankielisessä yhteisössä tunnustettu oppilaitos. Belgian liikenneministeriö kuitenkin hyväksyy oppilaitoksessa suoritettua lentäjätutkinnon. Sen vuoksi jokainen lentäjäkouluun hyväksytty on EU:n lainsäädännön mukaan oikeutettu opiskelijan asemaan. SOLVIT-verkon pyynnöstä paikalliset viranomaiset suostuivat käsittelemään Ranskan kansalaisen tapauksen uudelleen ja rekisteröimään hänet opiskelijaksi.

Ruotsalainen yritys asentaa Tanskassa pumppuja asuintalojen lämmitysjärjestelmiin. Tanskassa vanhan öljylämmitysjärjestelmän vaihtamisesta lämpöpumppujärjestelmään myönnetään 20 000 Tanskan kruunun suuruinen julkinen avustus. Ruotsalaisen yrityksen tanskalaisille asiakkaille tätä avustusta ei kuitenkaan myönnetty, koska yrityksellä ei ollut esittää Tanskan viranomaisille avustuksen saamiseksi vaadittavaa tanskalaista rekisterinumeroa. Rekisterinumeron voivat saada vain Tanskaan sijoittautuneet yritykset. SOLVIT-verkon puututtua asiaan Tanskan viranomaiset ilmoittivat, ettei avustuksen myöntämiseksi enää vaadita rekisterinumeroa.

Euroopan kuluttajakeskukset

Euroopan kuluttajakeskuksia (ECC) on perustettu kuhunkin EU:n 28 jäsenvaltioon sekä Islantiin ja Norjaan. Ne antavat kuluttajille oikeudellista ja käytännön neuvontaa ja tukea ongelmissa, jotka koskevat rajatylittäviä ostoksia ja palveluja sisämarkkinoilla. Kuluttajakeskus ottaa puolestasi yhteyttä missä tahansa näissä 30 maassa sijaitseviin yrityksiin, ohjaa sinut sovittelupalveluun tai ehdottaa sinulle muita ratkaisuvaihtoehtoja.

Esimerkkejä ratkaistuista tapauksista

Tšekkiläinen kuluttaja osti Saksasta uuden moottoripyörän ja teki selväksi aikovansa viedä sen Tšekkiin. Siitä huolimatta hintaan lisättiin arvonlisävero, vaikka se olisi pitänyt maksaa siinä valtiossa, johon moottoripyörä rekisteröidään. Kuluttaja maksoi arvonlisäveron kahdesti – sekä Saksassa että Tšekissä. Kuluttaja ei onnistunut itse sopimaan asiaa myyjän ja Saksan verotoimiston ulkomailla asuvista verovelvollisista vastaavan yksikön kanssa. Tšekin kuluttajakeskuksen pyynnöstä Saksan kuluttajakeskus puuttui asiaan, minkä jälkeen välittäjä suostui korvaamaan kuluttajalle tältä aiheuttomasti perimänsä arvonlisäveron.

Liettualainen kuluttaja varasi hotellihuoneen Belgiasta. Hotelli vaati häntä luovuttamaan 150 EUR pantin vakuudeksi mahdollisista lisäpalveluista, kuten internetin käytöstä aiheutuvista kuluista. Kuluttaja antoi hotellille luottokorttinsa. Hotelli veloitti pantin luottokortilta, vaikka kuluttaja ei ollut käyttänyt hotellin lisäpalveluja. Kuluttaja lähetti hotellille kirjeen, jossa vaadittiin selitystä veloitukseen. Kun siihen ei vastattu, hän soitti hotelliin, josta luvattiin palauttaa pantti. Koska hotellista ei enää otettu yhteyttä, hän pyysi apua Liettuan kuluttajakeskukselta. Liettuan ja Belgian kuluttajakeskusten puututtua asiaan pantti palautettiin kuluttajalle.

Tietoa ja neuvontaa

Jos tarvitset tietoa tai neuvoja oikeuksistasi kansalaisena, asukkaana, yrityksenä tai organisaationa EU:ssa, seuraavista palveluista voi olla sinulle hyötyä.

Sinun Eurooppasi

Sinun Eurooppasi -sivustolta löydät selkeitä tietoja ja käytännön vinkkejä oikeuksistasi sekä asumisesta, työskentelystä, matkustamisesta ja yrittämisestä muissa EU:n jäsenvaltioissa.

Sivustolla on saatavilla myös henkilökohtaisia neuvontapalveluja, jos tarvitset lisää apua EU:n lainsäädännön mukaisten oikeuksiesi selvittämiseen tai puolustamiseen.

Europe Direct

Europe Direct -neuvontapalvelu auttaa sinua löytämään vastaukset EU:hun liittyviin kysymyksiisi. Maksuton palvelunumero on 00 800 6 7 8 9 10 11, ja siihen voi soittaa kaikkialta Euroopan unionista.

Käy paikallisessa **Europe Direct** -tiedotuspisteessä tai ota siihen yhteyttä sähköpostitse.



Lisätietoja:
<http://europa.eu/youreurope>



Lisätietoja:
<http://europa.eu/europedirect>



Jos tarvitset tavallista suuremman tekstikoon tästä julkaisusta, ota yhteys Euroopan oikeusasiamiehen toimistoon. Pyrimme pyydettyessä toimittamaan myös ääniversion.

Euroopan oikeusasiamies

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

eo@ombudsman.europa.eu

<http://www.ombudsman.europa.eu>

