



Provedor de  
Justiça Europeu

# Problemas com a UE? Quem pode ajudá-lo?

PT

A nossa missão é servir a democracia, trabalhando com as Instituições da União Europeia de modo a criar uma administração mais eficaz, mais responsável, mais transparente e pautada pelos mais elevados padrões de ética.

© União Europeia, 2015

É permitida a reprodução para fins educacionais e não comerciais desde que a fonte seja mencionada.

A presente brochura encontra-se publicada na Internet, no seguinte endereço:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

Todas as fotografias © União Europeia, salvo indicação em contrário.

Design e composição: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, e EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Tipos de letra: FrutigerNext e Palatino.

*Printed in Luxembourg*

Print ISBN 978-92-9212-662-9 . doi:10.2869/57420 . QK-04-14-978-PT-C

PDF ISBN 978-92-9212-638-4 . doi:10.2869/50930 . QK-04-14-978-PT-N



# Introdução



A União Europeia proporciona muitos benefícios aos seus cidadãos, residentes, empresas e associações. Os nacionais dos Estados-Membros da União Europeia também são cidadãos da União e têm uma série de direitos decorrentes da cidadania europeia. Todavia, é possível que depare com alguns problemas quando quiser exercer os seus direitos.

Alguma vez se perguntou quem poderia ajudá-lo/a? Talvez nem sempre seja claro se o problema é causado pela administração da União Europeia, pelas autoridades de um Estado-Membro ou por uma entidade privada. Mesmo que saiba a quem atribuir a culpa, por vezes não é evidente onde pode procurar ajuda. Numa União assente no princípio fundamental do Estado de direito, é essencial dispor de um meio de recurso rápido e eficaz para os problemas encontrados quando quer fazer valer os seus direitos.

O Provedor de Justiça Europeu publicou a presente brochura para lhe facultar uma panorâmica dos diversos organismos de informação, aconselhamento e tratamento de queixas a que poderá recorrer, se o desejar. Para uma melhor compreensão do auxílio que cada um desses órgãos lhe pode prestar, incluímos, em cada secção, exemplos do tipo de ajuda fornecida pelo organismo em causa.

Também tem ao seu dispor, no sítio *web* do Provedor de Justiça Europeu, um guia interativo completo que o ajudará a identificar a entidade mais competente para apresentar uma queixa ou um pedido de informação.

# Índice



O Provedor de Justiça Europeu	5
A Rede Europeia de Provedores de Justiça	8
A Comissão das Petições do Parlamento Europeu	10
A Comissão Europeia	11
A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados	12
SOLVIT	13
Centros europeus do consumidor	14
Informação e aconselhamento	15

# O Provedor de Justiça Europeu

## O que faz o Provedor de Justiça Europeu?

O Provedor de Justiça Europeu é um organismo independente e imparcial que verifica a forma como a administração da União Europeia exerce as suas funções. Investiga queixas respeitantes a casos de má administração na atuação das instituições, órgãos e organismos da União Europeia, com exceção do Tribunal de Justiça da União Europeia, no exercício das suas funções jurisdicionais. O Provedor de Justiça pode considerar que existe má administração se uma instituição não respeitar os direitos fundamentais, as normas e os princípios jurídicos, ou os princípios da boa administração.

Esse conceito abrange as irregularidades administrativas, a iniquidade, a discriminação, os abusos de poder, a falta de resposta, a recusa de informação e os atrasos desnecessários, por exemplo. Qualquer cidadão ou residente da União Europeia, ou qualquer empresa, associação, ou outro organismo com sede social na União, pode apresentar uma queixa. Não é necessário que seja pessoalmente afetado/a pelo caso de má administração para apresentar queixa. Note-se que o Provedor de Justiça Europeu apenas pode tratar de queixas relacionadas com a administração da União e não de queixas relativas às administrações nacionais, regionais ou locais, mesmo que estas digam respeito a assuntos da União Europeia.

## O que não faz o Provedor de Justiça Europeu?

O Provedor de Justiça não pode investigar:

- queixas contra as autoridades nacionais, regionais ou locais dos Estados-Membros da União Europeia, mesmo que essas queixas digam respeito a assuntos da União;
- as atividades dos tribunais ou dos provedores de justiça nacionais;
- queixas contra empresas ou particulares.

## Quando e como poderá apresentar uma queixa?

Deve apresentar a sua queixa:

- no prazo de dois anos após ter tomado conhecimento dos factos que a motivaram;
- depois de contactar primeiramente a instituição da União Europeia em causa para tentar resolver a questão;
- por escrito, incluindo através do formulário de queixa em linha, disponível no sítio *web* do Provedor de Justiça Europeu.

O formulário pode ser apresentado por via eletrónica ou impresso e enviado pelo correio. Também pode ser pedido em formato papel ao gabinete do Provedor de Justiça Europeu. A queixa pode ser apresentada numa das 24 línguas oficiais da União Europeia.



## Exemplos de casos

Um cidadão irlandês solicitou à Agência Europeia de Medicamentos (EMA) que lhe desse acesso a documentos com dados pormenorizados sobre todas as suspeitas de reações adversas graves relativas a um medicamento contra o acne. O seu filho tinha-se suicidado depois de tomar esse medicamento. A EMA recusou-se a aceder ao pedido, alegando que as regras da União Europeia em matéria de acesso aos documentos não eram aplicáveis aos relatórios relativos às suspeitas de reações adversas graves a medicamentos. Depois de investigar a queixa, o Provedor de Justiça concluiu que as regras da União nesta matéria são aplicáveis a todos os documentos na posse da EMA. Para além de recomendar que a EMA revisse a sua recusa de acesso aos relatórios sobre reações adversas, o Provedor de Justiça instou-a ainda a fornecer, no âmbito da sua política de informação, esclarecimentos complementares para facilitar a compreensão desses dados e do seu significado pelo público. A EMA aceitou a recomendação do Provedor de Justiça, anunciando que os relatórios seriam divulgados. Além disso, adotou uma nova política proativa, destinada a aumentar a transparência em questões relativas ao acesso a documentos que estejam na sua posse.

Uma organização não governamental com sede em Bruxelas queixou-se ao Provedor de Justiça de que a Comissão Europeia não

tinha tratado do seu processo e pago, no prazo de 45 dias previsto na convenção de subvenção, o montante em dívida referente a um estudo por si realizado. A queixosa tinha apresentado o relatório final, as demonstrações financeiras e os outros documentos necessários dentro do prazo exigido. Apesar de a Comissão ter acusado a receção do relatório, não pagou o montante em dívida. Em resposta ao primeiro de vários avisos da queixosa, apontou as férias e a falta de pessoal como causas do atraso. O Provedor de Justiça contactou a Comissão, que reagiu de imediato contactando a queixosa e retomando as conversações. Pediu, ainda, desculpa à queixosa pelo atraso e prometeu calcular o montante em dívida e procedeu ao seu pagamento, assim que a queixosa transmitisse o seu assentimento.

Um cidadão búlgaro criticou o facto de o formulário de registo em linha publicado no sítio da EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) só poder ser preenchido com caracteres do alfabeto latino, alegando que também deveria ser possível utilizar caracteres cirílicos e gregos. O Provedor de Justiça abriu um inquérito sobre este caso. O Serviço das Publicações da União Europeia, responsável pelo sítio *web*, respondeu ao Provedor de Justiça prometendo garantir a possibilidade de utilizar caracteres cirílicos e gregos para o registo em linha na EU Bookshop.



## A Rede Europeia de Provedores de Justiça

Os provedores de justiça nacionais e regionais de toda a União Europeia dão um contributo essencial para assegurar que os cidadãos e residentes beneficiam dos direitos que lhes são conferidos pela legislação da União Europeia. Os provedores tratam das queixas contra as autoridades públicas nacionais, regionais e locais dos Estados-Membros. Juntamente com o Provedor de Justiça Europeu e com a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, constituem a Rede Europeia de Provedores de Justiça. A rede inclui os provedores de justiça nacionais e regionais e organismos similares dos Estados-Membros da União Europeia, dos países candidatos à adesão à União Europeia e de outros países europeus.

Os fundamentos concretos da ação de um provedor de justiça variam no seio da rede, mas normalmente incluem: a violação de direitos, incluindo os direitos humanos e fundamentais; outros comportamentos ilícitos, incluindo o desrespeito dos princípios gerais do direito e o incumprimento dos princípios da boa administração. Uma declaração da Rede Europeia de Provedores de Justiça, explicitando o serviço que os membros da rede prestam às pessoas que apresentam queixas relativas a assuntos abrangidos pelo âmbito de aplicação da legislação da União Europeia, está disponível no sítio *web* do Provedor de Justiça, onde também poderá encontrar informações sobre a forma de apresentar queixa a um provedor de justiça da rede.





## Exemplos de casos

Um cidadão checo residente na Irlanda e que recebia o subsídio para candidatos a emprego foi autorizado a deslocar-se à República Checa para frequentar um curso. No seu país, teve de fazer um exame no dia fixado para o seu regresso à Irlanda. Em consequência de ter atrasado o regresso à Irlanda, o Ministério da Segurança Social irlandês decidiu que ele não tinha direito ao subsídio para candidatos a emprego, ou mesmo ao subsídio de desemprego. Depois de o Provedor de Justiça irlandês ter intervindo e chamado a atenção para as normas da União Europeia aplicáveis, o Ministério reviu a sua decisão e pagou ao cidadão o montante do subsídio para candidatos a emprego em dívida, relativo ao período em causa e até os seus direitos expirarem. O Ministério também prometeu reexaminar os seus direitos ao subsídio de desemprego.

O Provedor de Justiça grego recebeu queixas a respeito da discriminação das mulheres nos exames de admissão às academias militares. Entre as alegações apresentadas, as queixosas mencionaram a fixação de um limiar de desempenho comum para homens e mulheres nos testes de aptidão física. As queixas também referiam o aumento desproporcionado da altura mínima dos candidatos, de 5 cm para os homens e de 10 cm para as mulheres. O Provedor de Justiça considerou que esses dois requisitos constituíam uma discriminação indireta contra as mulheres e violavam o direito da União e o direito nacional. Solicitou, assim, às autoridades gregas que eliminassem essa discriminação. As autoridades acederam a reexaminar a questão, à luz das constatações do Provedor de Justiça, depois de os exames preliminares terem terminado.



Para saber mais, visite

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

# A Comissão das Petições do Parlamento Europeu

Através da sua Comissão das Petições, o Parlamento Europeu trata de petições relativas a matérias abrangidas pelo domínio de atividade da União Europeia. As petições podem incidir sobre uma grande variedade de questões, desde as preocupações de carácter ambiental até às situações de discriminação e aos atrasos. O Parlamento pode chamar a atenção, através das petições, para as infrações aos direitos dos cidadãos europeus cometidas por um Estado-Membro, uma autoridade local ou outra instituição pública.

## Exemplos de casos

Numa petição apresentada à Comissão das Petições do Parlamento Europeu, os peticionários queixaram-se de que as autoridades do Reino Unido apresentavam uma demora excessiva na emissão de cartões de residência e de que estavam a reter os documentos de viagem durante todo esse processo. A Comissão das Petições solicitou à Comissão Europeia que investigasse essas questões. A Comissão concluiu que, efetivamente, as autoridades do Reino Unido não estavam a cumprir a regra da União Europeia de emissão dos cartões de residência no prazo de seis meses a contar da apresentação do respetivo pedido. O Reino Unido reconheceu a gravidade da situação e, para a corrigir, aumentou significativamente o número de funcionários que tratam dos pedidos, além de melhorar também a sua formação e os procedimentos nesta matéria. Complementarmente, as autoridades introduziram um endereço de correio eletrónico para os requerentes solicitarem a devolução dos passaportes, no prazo de dez dias úteis, a fim de poderem circular.

A Comissão das Petições do Parlamento recebeu várias petições alegando que as autoridades polacas tencionavam construir uma estrada no vale de Rospuda que atravessaria zonas ecologicamente sensíveis e afetaria gravemente outras zonas protegidas pela legislação da União Europeia. Uma investigação confirmou que a alegação era exata e também constatou que as autoridades polacas não tinham demonstrado ter examinado adequadamente as alternativas ao traçado previsto. Nesta base, a Comissão das Petições elaborou um relatório em que exigia a alteração do traçado. Atendendo a este relatório e às conclusões a que ela própria tinha chegado, a Comissão Europeia pediu ao Tribunal de Justiça da União Europeia que suspendesse o projeto enquanto analisava a sua legalidade. As ações da Comissão das Petições e da Comissão Europeia, conjugadas com as pressões legais exercidas a nível interno, levaram as autoridades polacas a tomar a decisão de não construir a estrada no vale de Rospuda.



Para saber mais, visite

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

# A Comissão Europeia

A Comissão Europeia é responsável por assegurar que os Estados-Membros respeitam o direito da União Europeia. No exercício desta função, a Comissão é informalmente designada «guardiã dos Tratados». Se considerar que um Estado-Membro está a infringir o direito da União Europeia, pode apresentar queixa à Comissão.

## Exemplos de casos

Um viajante alemão teve de organizar a sua viagem de regresso à Alemanha a partir de Madagáscar, via Paris, porque o seu voo de ligação foi cancelado devido a uma greve. Apresentou queixa à Comissão por não ter recebido qualquer assistência ou indemnização por parte da companhia aérea nem do organismo de supervisão francês, com o qual não conseguiu comunicar devido a problemas linguísticos. A Comissão diligenciou junto do dito organismo para que este tomasse as medidas necessárias, e a companhia aérea acabou por indemnizar o queixoso. A Comissão anunciou que iria auxiliar os organismos de supervisão nacionais a reduzir as barreiras linguísticas para os viajantes europeus.

Um cidadão italiano, ativista no domínio da proteção do ambiente, alegou que a decisão tomada pela Comissão de arquivar um processo por infração contra a Itália, relativo a um aterro situado em Malagrotta, próximo de Roma, era injusta, apontando irregularidades em relação ao plano de ordenamento do local. À luz das informações significativas que o queixoso lhe comunicou, a Comissão concluiu que o aterro não cumpria, efetivamente, as regras da União Europeia. Reabriu, assim, o processo por infração, a fim de garantir a aplicação integral e correta da legislação da União.



Para saber mais, visite

[http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index\\_pt.htm](http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_pt.htm)

# A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados

A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD) é uma autoridade de supervisão independente que tem a missão de proteger os dados pessoais e a privacidade e de promover boas práticas nesta matéria nas instituições e organismos da União Europeia. Para o efeito, fiscaliza o tratamento de dados pessoais efetuado pela administração da União, aconselha sobre as políticas e a legislação que afetam a privacidade e coopera com autoridades similares a nível da União Europeia, dos Estados-Membros e de países terceiros. A AEPD recebe queixas dos funcionários da União Europeia, bem como de outras pessoas que considerem que os seus dados pessoais foram incorretamente tratados por uma instituição ou um organismo europeu. Se uma queixa for admissível, a AEPD habitualmente realiza um inquérito. As conclusões são comunicadas ao queixoso e adoptam-se as medidas necessárias.

## Exemplo de um caso

A AEPD recebeu uma informação anónima sobre o facto de os dados pessoais dos candidatos aprovados nos testes de pre-seleção em concursos para funcionários da União Europeia serem tratados por uma empresa externa localizada num país terceiro. A AEPD abriu um inquérito de iniciativa própria sobre este caso, tendo chegado à conclusão de que, de facto, apesar de o Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) ter contratado uma empresa externa registada no Reino Unido, as operações de tratamento de dados propriamente ditas eram realizadas nos Estados Unidos. A AEPD solicitou ao EPSO que verificasse se as condições previstas nas regras de

proteção de dados da União Europeia são respeitadas e que alterasse o contrato de modo a assegurar garantias suplementares para as pessoas em causa.



Para saber mais, visite

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

# SOLVIT

O SOLVIT procura solucionar problemas transfronteiriços que se colocam entre os cidadãos ou empresas, por um lado, e as autoridades públicas nacionais, por outro lado. É uma rede em linha coordenada pela Comissão Europeia. Através dos centros nacionais do SOLVIT, os Estados-Membros da União Europeia, mais a Islândia, o Listenstaine e a Noruega, unem esforços para encontrar soluções, num prazo de dez semanas, para os problemas decorrentes da incorreta aplicação da legislação do mercado interno pelas autoridades públicas nacionais.

## Exemplos de casos

Um cidadão francês que estava a frequentar o curso de piloto numa escola de voo belga não se pôde registar como estudante junto das autoridades locais belgas. O problema surgiu porque a escola de voo belga era um estabelecimento privado não reconhecido pela Comunidade francófona da Bélgica, apesar de o Ministério dos Transportes belga aprovar os certificados emitidos pela escola. Em conformidade com a legislação da União Europeia, qualquer pessoa matriculada na escola de voo deveria ter o estatuto de estudante. Graças à intervenção do SOLVIT, as autoridades locais acederam a reapreciar o processo do cidadão francês e registaram-no como estudante.

Uma empresa sueca instala bombas para sistemas de aquecimento residencial na Dinamarca. Neste país, é possível receber um subsídio estatal de 20 000 coroas dinamarquesas quando se substitui o antigo sistema de aquecimento a petróleo por um sistema de bombas de calor. Contudo, os clientes dinamarqueses da empresa sueca não podiam receber o subsídio porque as autoridades dinamarquesas exigiam um número de registo de empresa dinamarquês para o pagarem, e o dito número só é concedido a empresas sedeadas na Dinamarca. Após a intervenção do SOLVIT, as autoridades dinamarquesas anunciaram que o número tinha deixado de ser necessário para se receber o subsídio.

## Centros europeus do consumidor

Os centros europeus do consumidor (CEC), instituídos em cada um dos 28 Estados-Membros da União Europeia, bem como na Islândia e na Noruega, prestam aconselhamento e apoio jurídico e prático aos consumidores no que diz respeito às compras e aos serviços transfronteiriços no mercado interno. Um centro europeu do consumidor pode contactar em seu nome uma empresa de um desses 30 países, para além do seu próprio país, encaminhá-lo(a) para um mecanismo de resolução de conflitos, ou propor outras soluções.

### Exemplos de casos

Um consumidor checo comprou um motociclo novo na Alemanha. Embora tenha dito claramente que ia exportar o motociclo para a República Checa, foi incorretamente incluído no preço o imposto sobre o valor acrescentado, que deve ser pago no país onde o veículo é registado. Deste modo, o consumidor pagou o IVA duas vezes, na Alemanha e na República Checa. Não conseguiu, porém, resolver a questão com o vendedor nem com o serviço fiscal alemão responsável pelo tratamento de casos relativos a não residentes. Por iniciativa do CEC checo, o CEC alemão interveio e o vendedor devolveu ao consumidor o IVA indevidamente cobrado.

Uma consumidora da Lituânia reservou um quarto de hotel na Bélgica. À chegada, o hotel pediu-lhe um depósito de 150 EUR como garantia para eventuais despesas suplementares, como a utilização da Internet. A consumidora forneceu o seu cartão de crédito como garantia e o hotel retirou do cartão o montante do depósito, apesar de ela não ter utilizado quaisquer serviços extra. A consumidora enviou posteriormente uma carta ao hotel solicitando uma explicação e, ao não obter resposta, telefonou para o hotel, que lhe prometeu resolver a questão. Como o hotel não lhe voltou a telefonar, a consumidora pediu ajuda ao CEC da Lituânia. Após a intervenção dos CEC da Lituânia e da Bélgica, a consumidora recuperou o montante do seu depósito.



Para saber mais, visite  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

# Informação e aconselhamento

Se apenas desejar aceder a informações ou procurar conselhos sobre os seus direitos como cidadão, residente, empresa ou organização da União Europeia, os serviços seguintes constituem um ponto de partida muito útil.

## A sua Europa

A **sua Europa** oferece-lhe informações claras e sugestões práticas sobre os direitos que lhe assistem quando vive, trabalha, viaja ou faz negócios num país da União Europeia que não seja o seu país.

A **sua Europa** também lhe proporciona um acesso fácil a serviços de assistência personalizados, caso necessite de ajuda suplementar para conhecer ou defender os seus direitos enquanto cidadão da União Europeia.

## Europe Direct

Se quiser obter alguma informação sobre a União Europeia, pode contactar o serviço **Europe Direct** através do número de telefone gratuito 00 800 6 7 8 9 10 11 a partir de qualquer país da União Europeia.

Pode igualmente visitar um centro de informação **Europe Direct** ou enviar uma mensagem de correio eletrónico.



Para saber mais, visite  
<http://europa.eu/youreurope>



Para saber mais, visite  
<http://europa.eu/europedirect>







Se necessitar de uma versão ampliada desta publicação, contacte o gabinete do Provedor de Justiça Europeu. Serão também envidados esforços no sentido de facultar uma versão áudio mediante pedido.

**Provedor de Justiça Europeu**  
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>**

