



Európsky ombudsman

Problémy s EÚ? Kto **vám** môže pomôcť?

SK

Naším poslaním je slúžiť demokracii v spolupráci s inštitúciami Európskej únie vytvorením efektívnejšej, zodpovednej, transparentnej a etickej administratívnej správy.

© Európska únia, 2015

Reprodukcia na účely vzdelávania a nekomerčné účely je povolená pod podmienkou uvedenia zdroja.

Táto brožúra je uverejnená na webovej stránke:

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

Všetky fotografie © Európska únia, pokiaľ sa neuvádza inak.

Grafický návrh: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund,

Dánsko a EntenEller A/S, Valby, Dánsko.

Použitie písmo FrutigerNext a Palatino.

Printed in Luxembourg

Print ISBN 978-92-9212-664-3 . doi:10.2869/57699 . QK-04-14-978-SK-C

PDF ISBN 978-92-9212-640-7 . doi:10.2869/51002 . QK-04-14-978-SK-N



Úvod



Európska únia poskytuje občanom EÚ, osobám s pobytom na území EÚ, podnikom a združeniam so sídlom v EÚ mnoho výhod. Štátni príslušníci členských štátov EÚ sú takisto občanmi EÚ a z titulu ich Európskeho občianstva im vyplývajú rôzne práva. Pri uplatňovaní svojich práv sa však môžete stretnúť s problémami.

Rozmýšľali ste niekedy, kto by vám mohol pomôcť? Nie vždy je jasné, či problém spôsobila správa EÚ, orgány členských štátov alebo súkromný subjekt. Dokonca aj keď viete, kto chybu spôsobil, nemusí byť zrejmé, na koho sa môžete obrátiť so žiadosťou o pomoc. V Únii, ktorá vychádza zo základnej zásady právneho štátu, je veľmi dôležité, aby existoval rýchly a účinný prostriedok nápravy každého problému, ktorý môže vzniknúť pri uplatňovaní vašich práv.

Európsky ombudsman pripravil túto brožúru, aby vám poskytol prehľad rôznych orgánov, ktoré poskytujú informácie, poradenstvo a zaoberajú sa sťažnosťami a na ktoré sa prípadne môžete obrátiť. Na to, aby ste lepšie porozumeli, ako vám môže byť každý z uvedených orgánov nápomocný, uvádzame v každej časti príklady druhov pomoci, ktoré vám môžu príslušné orgány poskytnúť.

Na webovej stránke Európskeho ombudsmana sa nachádza podrobná interaktívna príručka, ktorá vám pomôže určiť najvhodnejší orgán, na ktorý sa môžete obrátiť so sťažnosťou alebo žiadosťou o informácie.

Obsah



Európsky ombudsman	5
Európska sieť ombudsmanov	8
Výbor pre petície Európskeho parlamentu	10
Európska komisia	11
Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov	12
SOLVIT	13
Európske spotrebiteľské centrá	14
Informácie a poradenstvo	15

Európsky ombudsman

Náplň jeho práce

Európsky ombudsman je nezávislý a nestranný orgán, ktorému sa zodpovedá správa EÚ. Ombudsman vedie vyšetrovanie sťažností na nesprávny úradný postup inštitúcií, orgánov, úradov a agentúr EÚ. Iba Súdny dvor Európskej únie, ktorý pôsobí v rámci svojej súdnej právomoci, nepatrí do pôsobnosti ombudsmana. Ombudsman môže zistiť nesprávny úradný postup, ak inštitúcia nedodrží základné práva, právne predpisy alebo zásady, riadnej správy.

To zahŕňa napríklad chyby vo verejnej správe, nespravodlivosť, diskrimináciu, zneužitie právomoci, neposkytnutie odpovede, odmietnutie poskytnúť informácie a zbytočné omeškanie. Každý občan či osoba s pobytom na území EÚ, alebo podnik, združenie alebo iný subjekt so sídlom registrovaným v EÚ môže podať sťažnosť. Sťažnosť môžete podať, aj keď sa nesprávny úradný postup netýka priamo vás. Pripomíname však, že Európsky ombudsman sa môže zaoberať iba sťažnosťami týkajúcimi sa správy EÚ, a nie sťažnosťami na vnútroštátnu, regionálnu alebo miestnu správu, a to ani v prípade, že sa tieto sťažnosti týkajú záležitostí EÚ.

S čím vám Európsky ombudsman nemôže pomôcť?

Ombudsman nemôže viesť vyšetrovanie:

- sťažností na štátne, regionálne alebo miestne úrady v členských štátoch EÚ, a to ani v prípade sťažností týkajúcich sa záležitostí EÚ;
- činnosti národných súdov alebo ombudsmanov;
- sťažností na podniky alebo súkromné osoby.

Kedy a ako možno podať sťažnosť?

Svoju sťažnosť by ste mali podať:

- do dvoch rokov od zistenia skutočností, ktoré sú základom sťažnosti;
- po oslovení príslušnej európskej inštitúcie s cieľom vec riešiť;
- písomne vrátane podania online formulára sťažnosti, ktorý je dostupný na webovej stránke Európskeho ombudsmana.

Formulár je možné podať elektronicky alebo vytlačiť a poslať poštou. Takisto je dostupný v papierovej forme na požiadanie v úrade Európskeho ombudsmana. Svoju sťažnosť môžete podať v ktoromkoľvek z 24 úradných jazykov EÚ.



Príklady prípadov

Írsky občan požiadal Európsku agentúru pre lieky (EMA) o prístup k dokumentom, ktoré obsahovali podrobné informácie o všetkých obávaných vážnych nežiaducich účinkoch lieku proti akné. Jeho syn spáchal samovraždu po užití daného lieku. Agentúra EMA jeho žiadosť zamietla, pričom tvrdila, že právne predpisy týkajúce sa prístupu k dokumentom sa neuplatňujú na správy o obávaných vážnych nežiaducich účinkoch liekov. Ombudsman po vyšetrení sťažnosti konštatoval, že právne predpisy EÚ o prístupe k dokumentom sa uplatňujú na všetky dokumenty agentúry EMA. Okrem odporúčania, aby EMA preskúmala odmietnutie prístupu k hláseniam o nežiaducich účinkoch, ombudsman tiež vyzval agentúru, aby v rámci svojej informačnej politiky poskytla ďalšie spresnenia, a tým umožnila verejnosti pochopiť tieto údaje a ich význam s väčšou ľahkosťou. Agentúra EMA prijala ombudsmanov návrh a oznámila poskytnutie správ. Takisto prijala novú proaktívnu politiku zameranú na zlepšenie transparentnosti v záležitostiach týkajúcich sa prístupu k dokumentom, ktoré vlastní.

Mimovládna organizácia so sídlom v Bruseli sa sťažovala, že Európska komisia sa nezaoberala jej spisom a v lehote 45 dní

stanovenej v dohode o grante, nezaplatila zvýšnú sumu za štúdiu, ktorú organizácia vykonala. Sťažovateľ predložil záverečnú správu, finančné výkazy a ostatné požadované dokumenty v stanovenej lehote. Komisia síce uznala prijatie správy, zvýšnú sumu však nezaplatila. V odpovedi na prvú z niekoľkých upomienok sťažovateľa Komisia uviedla ako dôvod omeškania čerpanie dovolenky a nedostatok personálu. Ombudsman oslovil Komisiu, ktorá sa okamžite spojila so sťažovateľom a obnovila diskusiu. Takisto sa sťažovateľovi ospravedlnila za omeškanie a prisľúbila, že zvýšnú sumu vypočíta a zaplatí hneď, ako sa k tomu sťažovateľ vyjadrí.

Bulharský štátny príslušník kritizoval skutočnosť, že online registračný formulár na webovej stránke kníhkupectva EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) je možné vyplniť iba latinkou. Tvrdil, že by malo byť možné použiť takisto cyriliku a grécku abecedu. Ombudsman začal vyšetrowanie prípadu. Úrad pre publikácie, ktorý je zodpovedný za túto webovú stránku, v odpovedi ombudsmanovi prisľúbil, že zabezpečí používanie cyriliky aj gréckej abecedy na online registráciu v kníhkupectve EU Bookshop.



Ďalšie informácie sa nachádzajú na
<http://www.ombudsman.europa.eu>

Európska sieť ombudsmanov

Národní a regionálni ombudsmani v celej EÚ podstatnou mierou prispievajú k zabezpečeniu, že občania a osoby s riadnym pobytom môžu uplatňovať svoje práva vyplývajúce z právnych predpisov EÚ. Ombudsmani sa zaoberajú sťažnosťami na štátne, regionálne a miestne orgány verejnej správy v členských štátoch. Spolu s Európskym ombudsmanom a Výborom pre petície Európskeho parlamentu tvoria Európsku sieť ombudsmanov. Sieť zahŕňa národných a regionálnych ombudsmanov a podobné orgány členských štátov EÚ, krajín uchádzajúcich sa o členstvo v EÚ a niektorých ďalších európskych krajín.

Presné vymedzenie pôsobnosti ombudsmana je v rámci siete rôzne, zvyčajne však zahŕňa: porušovanie práv vrátane ľudských a základných práv; iné nezákonné správanie vrátane nedodržovania všeobecných právnych zásad; a neschopnosť konať v súlade so zásadami riadnej správy. Vyhlásenie Európskej siete ombudsmanov, vysvetľujúce službu, ktorú členovia siete poskytujú osobám sťažujúcim sa na záležitosti patriace do rozsahu pôsobnosti európskych právnych predpisov, je dostupné na webovej stránke Európskeho ombudsmana, kde sú uvedené takisto informácie o spôsobe podania sťažnosti ombudsmanovi v rámci siete.



Príklady prípadov

Čech žijúci v Írsku, ktorý poberá dávky pre uchádzačov o zamestnanie, získal povolenie cestovať do Českej republiky a navštevovať kurz. V deň určený na jeho návrat do Írska však skladal skúšku v Českej republike. Vzhľadom na jeho neskorý návrat írské Ministerstvo sociálnej ochrany rozhodlo, že nemá nárok na dávky pre uchádzačov o zamestnanie, a dokonca ani na príspevok pre uchádzačov o zamestnanie. Keď írsky ombudsman zasiahol a upriamil pozornosť na príslušné predpisy EÚ, ministerstvo prehodnotilo svoje rozhodnutie a sťažovateľovi zaplatilo nezaplatené dávky pre uchádzačov o zamestnanie za príslušné obdobie, a aj po celú dobu trvania jeho nároku. Ministerstvo takisto prisľúbilo, že preskúma jeho nárok na príspevok pre uchádzača o zamestnanie.

Gréckemu ombudsmanovi predložili sťažnosť týkajúcu sa diskriminácie žien pri skúškach na prijatie do vojenských akadémií. Sťažovateľky sa okrem iného sťažovali na vytvorenie jednotného limitu výkonu pre mužov a ženy v testoch fyzickej zdatnosti. Sťažovateľky takisto uviedli nerovnomerné zvýšenie minimálnej výšky kandidátov o 5 cm pre mužov a 10 cm pre ženy. Ombudsman zistil, že obidve podmienky predstavovali nepriamu diskrimináciu žien a boli v rozpore s európskymi a vnútroštátnymi právnymi predpismi. Požiadal grécke orgány, aby túto diskrimináciu odstránili. Orgány súhlasili s tým, že po skončení predbežných skúšok opätovne problém posúdia na základe ombudsmanových zistení.



Ďalšie informácie sa nachádzajú na

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

Výbor pre petície Európskeho parlamentu

Európsky parlament sa prostredníctvom svojho Výboru pre petície zaoberá petíciami týkajúcimi sa záležitostí spadajúcich do rozsahu činnosti EÚ. Petície zahŕňajú veľmi rozsiahlu oblasť otázok od životného prostredia po diskrimináciu a omeškanie. Parlament môže prostredníctvom petícií upriamiť pozornosť na porušovanie práv európskych občanov zo strany členského štátu, miestneho orgánu alebo inej verejnej inštitúcie.

Príklady prípadov

Predkladatelia sa Výboru pre petície sťažovali, že orgánom Spojeného kráľovstva trvalo vydanie pobytového preukazu príliš dlho a že v priebehu konania o vydanie preukazu zadržovali cestovné dokumenty. Výbor žiadal, aby Európska komisia vyšetrila tieto záležitosti. Komisia konštatovala, že orgány Spojeného kráľovstva v skutočnosti nedodrжали európsky predpis na vydanie pobytového preukazu v lehote šiestich mesiacov od podania žiadosti. Spojené kráľovstvo uznalo vážnosť situácie a v rámci nápravy podstatne zvýšilo počet pracovníkov zaoberajúcich sa žiadosťami a takisto zlepšilo odbornú prípravu a postupy. Okrem toho orgány zaviedli adresu elektronickej pošty pre žiadateľov o vrátenie cestovných pasov do desiatich pracovných dní.

Výboru pre petície doručili niekoľko petícií, v ktorých sa tvrdilo, že cesta, ktorú plánujú vybudovať poľské úrady cez údolie rieky Rospuda, by prechádzala ekologicky citlivými oblasťami a vážne by narušila ďalšie oblasti chránené európskym právom. Vyšetovaním sa potvrdili tvrdenia v sťažnosti a takisto sa zistilo, že poľské úrady nepreukázali, že riadne preskúmali alternatívy k plánovanej ceste. Na základe tejto skutočnosti výbor vypracoval správu, v ktorej vyzýval na zmenu plánov. Na základe tohto zistenia a vlastných záverov Európska komisia žiadala, aby Súdny dvor Európskej únie projekt zastavil, kým neposúdi jeho zákonnosť. Výsledkom činnosti výboru a Komisie a domáceho právneho tlaku bolo rozhodnutie poľských úradov nevybudovať cestu cez údolie rieky Rospuda.



Európska komisia

Úlohou Európskej komisie je zabezpečiť dodržiavanie európskych právnych predpisov členskými štátmi. Vďaka tomu je neformálne označovaná za „ochrankyňu zmlúv“. Komisii môžete predložiť sťažnosť, ak sa domnievate, že členský štát porušuje právne predpisy EÚ.

Príklady prípadov

Nemecký cestujúci si sám musel zabezpečiť cestu z Madagaskaru do Nemecka cez Paríž, lebo jeho prípojný let bol zrušený pre štrajk. Podal sťažnosť Komisii, lebo letecká spoločnosť ani príslušný francúzsky dozorný orgán, s ktorým nemohol komunikovať pre jazykovú prekážku, mu neposkytli pomoc ani náhradu. Komisia sa zaoberala prípadom a zabezpečila, aby príslušný francúzsky dozorný orgán prijal nevyhnutné opatrenia. Letecká spoločnosť napokon poskytla sťažovateľovi náhradu. Komisia oznámila, že pomôže vnútroštátnym dozorným orgánom zmierniť jazykovú prekážku pre európskych cestujúcich.

Talianský občan pôsobiaci v oblasti ochrany životného prostredia tvrdil, že rozhodnutie Komisie uzavrieť konanie proti Taliansku, týkajúce sa skládky odpadu v Malagrotte neďaleko Ríma, nebolo spravodlivé. Tvrdil, že v súvislosti s plánom úpravy skládky existujú určité nezrovnalosti. Komisia na základe dôležitej informácie, na ktorú sťažovateľ upriamil jej pozornosť, určila, že skládka v skutočnosti nie je v súlade s právnymi predpismi EÚ. Komisia opäť začala konanie s cieľom zabezpečiť úplné a správne uplatňovanie právnych predpisov EÚ.



Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov

Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov je nezávislý dozorný orgán, ktorého úlohou je chrániť osobné údaje a súkromie a podporovať osvedčené postupy v inštitúciách a orgánoch EÚ. Túto úlohu plní prostredníctvom monitorovania spracovania osobných údajov zo strany administratívy EÚ, poskytovaním poradenstva v oblasti politik a právnych predpisov týkajúcich sa súkromia, a prostredníctvom spolupráce s podobnými orgánmi na úrovni EÚ, členských štátov a ďalších. Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov prijíma sťažnosti od zamestnancov EÚ, ako aj od ostatných ľudí, ktorí sa domnievajú, že európska inštitúcia alebo orgán nesprávne nakladali s ich osobnými údajmi. V prípade, ak je sťažnosť prípustná, Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov zvyčajne vedie vyšetrovanie. Sťažovateľovi oznámi zistenia vyšetrovania a prijme nevyhnutné opatrenia.

Príklady prípadov

Európskemu dozornému úradníkovi pre ochranu údajov bolo doručené anonymné oznámenie o skutočnosti, že externý zmluvný partner so sídlom v krajine mimo EÚ spracoval osobné údaje uchádzačov, ktorí boli vybraní na predbežné testy vo výberovom konaní na úradníkov Európskej únie. Európsky dozorný úradník pre ochranu údajov začal vyšetrovanie tohto prípadu z vlastného podnetu, ktorého výsledkom bolo konštatovanie, že aj keď Európsky úrad pre výber pracovníkov (EPSO) v skutočnosti uzavrel zmluvu s externou spoločnosťou so sídlom v Spojenom kráľovstve, spracovanie údajov sa vykonávalo v Spojených štátoch. Európsky dozorný úradník pre ochranu

údajov požiadal úrad EPSO, aby overil, či boli dodržané príslušné podmienky stanovené právnymi predpismi EÚ na ochranu údajov, a aby zmenil a doplnil zmluvu tak, aby boli zabezpečené dodatočné záruky pre príslušné osoby pracujúce s údajmi.



Ďalšie informácie sa nachádzajú na <http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints>

SOLVIT

Sieť na riešenie problémov na vnútornom trhu (SOLVIT) sa zaoberá cezhraničnými problémami medzi občanmi alebo podnikmi na jednej strane a orgánmi verejnej správy na strane druhej. Je to online sieť, ktorú koordinuje Európska komisia. Prostredníctvom národných centier siete SOLVIT spolupracujú členské štáty EÚ, Island, Lichtenštajnsko a Nórsko s cieľom do desiatich týždňov vyriešiť problémy, ktoré vzniknú v prípade, že vnútroštátne orgány verejnej správy nesprávne uplatnia predpisy o vnútornom trhu.

Príklady prípadov

Francúzsky občan, študent odboru pilot na belgickej leteckej škole, sa nemohol zaregistrovať ako študent na miestnom belgickom úrade. Problém vznikol, lebo uvedená belgická letecká škola bola súkromné zariadenie, ktoré francúzsky hovoriace spoločenstvo Belgicka neuznalo. Belgické ministerstvo dopravy však uznalo osvedčenia, ktoré škola predložila. V súlade s právnymi predpismi EÚ by mal mať preto každý, kto je zapísaný na leteckú školu, status študenta. Vďaka zásahu siete SOLVIT miestne orgány súhlasili s opätovným posúdením spisu francúzskeho občana a zaregistrovali ho ako študenta.

Švédska spoločnosť sa zaoberá montovaním čerpadiel v domácich systémoch vykurovania v Dánsku. V Dánsku je možné získať štátnu dotáciu vo výške 20 000 dánskych korún v prípade výmeny starého systému vykurovania olejom za systém tepelného čerpadla. Dánski zákazníci švédskej spoločnosti však nemohli dostať dotáciu, pretože dánske úrady požadovali dánske identifikačné číslo organizácie, aby bolo možné vyplatiť dotácie. Iba spoločnosti so sídlom v Dánsku môžu dostať uvedené identifikačné číslo. Po zásahu siete SOLVIT dánske úrady oznámili, že uvedené číslo už nie je nevyhnutné na získanie dotácie.

Európske spotrebiteľské centrá

Európske spotrebiteľské centrá (ESC), vytvorené vo všetkých 28 členských štátoch EÚ, ako aj na Islande a v Nórsku, poskytujú právne a praktické poradenstvo a podporu spotrebiteľom v súvislosti s cezhraničným nákupom a službami v rámci vnútorného trhu. Centrum ESC môže vo vašom mene osloviť spoločnosť v ktorejkoľvek z týchto 30 krajín, s výnimkou vašej vlastnej krajiny, informovať vás o systéme riešenia sporu alebo navrhnúť iné riešenia.

Príklady prípadov

Český spotrebiteľ si v Nemecku kúpil nový motocykel. Aj keď jasne uviedol, že vyvezie motocykel do Českej republiky, cena nesprávne obsahovala DPH, ktorú je potrebné zaplatiť v krajine, kde je vozidlo registrované. Spotrebiteľ zaplatil DPH dvakrát – v Nemecku a v Českej republike. Spotrebiteľ nebol pri riešení tejto veci úspešný ani u predajcu, ani u daňového úradu v Nemecku, ktorý zodpovedá za riešenie prípadov daňovníkov, ktorí nemajú bydlisko v tejto krajine. Na podnet českého centra ESC zasiahlo nemecké centrum ESC a predajca vrátil spotrebiteľovi DPH, ktorú mu nesprávne zaúčtoval.

Spotrebiteľka z Litvy si rezervovala izbu v hoteli v Belgicku. Po príchode od nej v hoteli žiadali zálohu vo výške 150 EUR ako záruku za dodatočné náklady, napríklad používanie internetu. Spotrebiteľka poskytla svoju kreditnú kartu ako záruku. Hotel stiahol výšku vkladu zo spotrebiteľkinej kreditnej karty aj napriek tomu, že nevyužila nijaké služby navyše. Spotrebiteľka poslala hotelu list, v ktorom žiadala o vysvetlenie. Keďže nedostala odpoveď, požiadala o pomoc litovské centrum ESC. Po zásahu litovského centra ESC a belgického centra ESC spotrebiteľke vrátili zálohu.



Ďalšie informácie sa nachádzajú na
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

Informácie a poradenstvo

Ak chcete získať prístup k informáciám alebo potrebujete radu týkajúcu sa vašich práv ako občana EÚ, osoby s pobytom v EÚ, podniku alebo organizácie so sídlom v EÚ, nižšie uvedené služby ponúkajú veľmi dobrý začiatok.

Vaša Európa

Vaša Európa vám poskytuje jasné informácie a praktické tipy týkajúce sa vašich práv, ak žijete, pracujete, cestujete alebo podnikáte v inej krajine EÚ ako vo svojej vlastnej.

Vaša Európa takisto poskytuje jednoduchý prístup k službám individuálne zameranej pomoci, ak potrebujete ďalšiu pomoc, aby ste rozumeli svojim právam v EÚ alebo aby ste si ich dokázali obrániť.

Europe Direct

Ak máte otázku týkajúcu sa EÚ, môžete sa obrátiť na **Europe Direct** prostredníctvom bezplatného telefónneho čísla 00 800 6 7 8 9 10 11 z ktoréhokoľvek miesta v Európskej únii.

Takisto môžete navštíviť informačné centrum **Europe Direct** alebo poslať e-mail.



Ďalšie informácie sa nachádzajú na <http://europa.eu/youreurope>



Ďalšie informácie sa nachádzajú na <http://europa.eu/europedirect>



V prípade, že máte záujem o túto publikáciu vo verzii pre slabozrakých, obráťte sa na úrad Európskeho ombudsmana. Na požiadanie sa vynasnažíme zabezpečiť aj audio nahrávku.

Európsky ombudsman
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>

