



Evropski varuh  
človekovih pravic

# Težave z EU? Kdo **vam** lahko pomaga?

Naše poslanstvo je služiti demokraciji prek sodelovanja z institucijami Evropske unije, da se vzpostavi bolj učinkovita, odgovorna, pregledna in etična uprava.

© Evropska unija, 2015

Reprodukcija v izobraževalne in nekomercialne namene je dovoljena z navedbo vira.

Ta knjižica je objavljena na spletni strani:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

Vse fotografije © Evropska unija, če ni navedeno drugače.

Oblikovanje in postavitve: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danska, in EntenEller A/S, Valby, Danska.

Pripravljeno v pisavah FrutigerNext in Palatino.

*Printed in Luxembourg*

Print ISBN 978-92-9212-665-0 . doi:10.2869/57806 . QK-04-14-978-SL-C

PDF ISBN 978-92-9212-641-4 . doi:10.2869/51527 . QK-04-14-978-SL-N



# Uvod



Evropska unija zagotavlja državljanom, prebivalcem, podjetjem in združenjem v EU številne koristi. Državljeni držav članic EU so tudi državljani EU in imajo na podlagi evropskega državljanstva vrsto pravic. Vendar pa imate lahko težave pri njihovem uveljavljanju.

Ste se kdaj spraševali, kdo vam lahko pomaga? Morda ni vedno jasno, ali je težave povzročila uprava EU, organi države članice ali zasebni subjekt. Tudi če veste, kdo je odgovoren, morda ni očitno, na koga se lahko obrnete za pomoč. V Uniji, ki temelji na temeljnem načelu vladavine prava, je nadvse pomembno, da je na voljo hitra in učinkovita rešitev za težave, s katerimi se lahko srečate pri uveljavljanju svojih pravic.

Evropski varuh človekovih pravic je izdal to brošuro, da bi vam predstavil pregled različnih informacij, nasvetov in organov, ki obravnavajo pritožbe in na katere bi se morda želeli obrniti. Da bi vam pomagali bolje razumeti, kako vam lahko ti organi pomagajo, smo v vsakem razdelku vključili primere pomoči, ki vam jih zadevni organi lahko ponudijo.

Na spletnem mestu evropskega varuha človekovih pravic je na voljo tudi izčrpen interaktivni vodnik, ki vam bo pomagal najti najustreznejši organ, na katerega se lahko obrnete s pritožbo ali zahtevo za informacije.

# Vsebina



Evropski varuh človekovih pravic	5
Evropska mreža varuhov človekovih pravic	8
Odbor za peticije Evropskega parlamenta	10
Evropska komisija	11
Evropski nadzornik za varstvo podatkov	12
SOLVIT	13
Evropska mreža centrov za varstvo potrošnikov	14
Informacije in nasveti	15

# Evropski varuh človekovih pravic

## Kaj počne varuh?

Evropski varuh človekovih pravic je neodvisen in nepristranski organ, ki mu odgovarja uprava EU. Preiskuje pritožbe glede nepravilnosti v institucijah, organih, uradih in agencijah EU. Samo Sodišče Evropske unije, kadar opravlja svojo pravosodno funkcijo, ni v pristojnosti varuha človekovih pravic. Varuh človekovih pravic lahko ugotovi nepravilnost, če institucija ni spoštovala temeljnih pravic, pravnih pravil oz. načel, ali načel dobrega upravljanja.

To lahko na primer vključuje upravne nepravilnosti, nepoštenost, diskriminacijo, zlorabo pooblastil, neodgovarjanje, zavrnitev posredovanja informacij in nepotrebno zamudo. Vsak državljan ali prebivalec EU ali podjetje, združenje ali drugi subjekt z registriranim sedežem v EU lahko vloži pritožbo. Za pritožbo zoper nepravilnost ni nujno treba, da ste posamično prizadeti. Pomnite, da lahko evropski varuh človekovih pravic obravnava samo pritožbe, ki zadevajo upravo EU, ne pa tudi pritožb v zvezi z nacionalnimi, regionalnimi ali lokalnimi upravami, niti če so pritožbe povezane z zadevami EU.

## Česa varuh človekovih pravic ne dela?

Varuh človekovih pravic ne more preiskovati:

- pritožb zoper nacionalne, regionalne ali lokalne organe v državah članicah EU, niti če so povezane z zadevami EU;
- dejavnosti nacionalnih sodišč ali varuhov človekovih pravic;
- pritožb zoper podjetja ali zasebnike.

## Kdaj in kako se lahko pritožim?

Svojo pritožbo lahko vložite:

- v dveh letih po tem, ko ste izvedeli za okoliščine, na katerih temelji vaša pritožba;
- po tem, ko ste se najprej obrnili na zadevno institucijo EU in poskušali rešiti zadevo;
- pisno, lahko tudi s spletnim obrazcem za pritožbe, ki je na voljo na spletnem mestu evropskega varuha človekovih pravic.

Obrazec lahko oddate elektronsko ali ga natisnete in pošljete po pošti. Na zahtevo ga urad evropskega varuha človekovih pravic zagotovi tudi v papirni obliki. Svojo pritožbo lahko predložite v katerem koli od 24 uradnih jezikov EU.



## Primeri

Irski državljani je prosil Evropsko agencijo za zdravila (EMA) za dostop do dokumentov s podrobnostmi o vseh domnevnih resnih neželenih učinkih zdravila proti aknam. Njegov sin je naredil samomor po jemanju zdravila. EMA je zavrnila njegovo prošnjo in trdila, da pravila EU o dostopu do dokumentov ne veljajo za poročila o domnevnih resnih neželenih učinkih zdravil. Po preiskavi pritožbe je varuh človekovih pravic ugotovil, da pravila EU o dostopu do dokumentov veljajo za vse dokumente, ki jih hrani EMA. Poleg priporočila, da naj EMA ponovno preuči odločitev o zavrnitvi dostopa do dokumentov o neželenih učinkih, jo je varuh človekovih pravic pozval, naj kot del svoje informacijske politike ponudi dodatna pojasnila, s pomočjo katerih bi javnost lažje razumela tovrstne podatke in njihov pomen. EMA je sprejela priporočila varuha človekovih pravic, tako da je oznanila objavo poročil. Sprejela je tudi novo, proaktivno politiko, namenjeno povečanju preglednosti v zadevah, povezanih z dostopom do dokumentov, ki jih poseduje.

Nevladna organizacija s sedežem v Bruslju se je pritožila evropskemu varuhu človekovih pravic, da Evropska komisija v roku 45 dni, določenem v sporazumu o dodelitvi sredstev, ni plačala preostalega

zneska za izvedeno študijo. Pritožnik je v zahtevanem roku predložil končno poročilo, finančna poročila in druge zahtevane dokumente. Komisija je potrdila prejem poročila, ni pa plačala še neporavnane zneska. V odgovoru na prvega od večih pritožnikovih opominov je kot vzrok za zamudo navedla praznike in pomanjkanje osebja. Varuh človekovih pravic je vzpostavil stik s Komisijo, ki se je nato nemudoma odzvala, stopila v stik s pritožnikom ter z njim ponovno vzpostavila dialog. Pritožniku se je tudi opravičila za zamudo in obljubila, da bo izračunala razliko in jo plačala takoj, ko prejme njegovo potrditev o strinjanju z izračunano razliko.

Bolgarski državljani se je pritožil nad tem, da je v spletni obrazec za registracijo na spletnem mestu knjigarne EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) mogoče vnašati samo latinične znake. Trdil je, da bi moralo biti mogoče vnašati tudi znake v cirilici in grške črke. Varuh človekovih pravic je začel preiskavo primera. Urad za publikacije, ki ureja spletno mesto, je v odgovoru varuhu človekovih pravic obljubil, da bo zagotovil uporabo znakov v cirilici in znakov iz grške abecede pri spletni registraciji v knjigarno EU Bookshop.



## Evropska mreža varuhov človekovih pravic

Nacionalni in regionalni varuhi človekovih pravic iz celotne EU ključno prispevajo k zagotavljanju, da lahko državljani in osebe s stalnim prebivališčem uživajo pravice, ki jih zagotavlja zakonodaja EU. Varuhi človekovih pravic obravnavajo pritožbe zoper nacionalne, regionalne in lokalne javne organe v državah članicah. Skupaj z evropskim varuhom človekovih pravic in Odborom za peticije Evropskega parlamenta sestavljajo Evropsko mrežo varuhov človekovih pravic. Mreža vključuje nacionalne in regionalne varuhe človekovih pravic in podobne organe v državah članicah, državah kandidatkah za članstvo v EU in nekaterih drugih evropskih državah.

Podlage za delo varuhov človekovih pravic v mreži so različne in navadno vključujejo: kršenje pravic, vključno s temeljnimi človekovimi pravicami, in druga nezakonita ravnanja, vključno z nespoštovanjem splošnih pravnih načel in načel dobrega upravljanja. Izjava Evropske mreže varuhov človekovih pravic pojasnjuje storitve, ki jih člani mreže zagotavljajo osebam, ki se pritožijo o zadevah s področja uporabe zakonodaje EU, in je na voljo na spletnem mestu evropskega varuha človekovih pravic, kjer lahko najdete tudi informacije o tem, kako predložiti pritožbo varuhu iz mreže.



## Primeri

Češkemu državljanu, ki živi na Irskem in prejema pomoč za nezaposlene, je bilo dovoljeno, da odpotuje na Češko, da bi obiskal tečaj. Tam je opravljal preizkus znanja na dan, ki je bil določen za njegovo vrnitev na Irsko. Zaradi njegove pozne vrnitve se je irsko ministrstvo za socialno varnost odločilo, da ni več upravičen do pomoči za nezaposlene ali dodatka za iskalca zaposlitve. Po tem, ko je irski varuh človekovih pravic posredoval in opozoril na ustrezne predpise EU, je ministrstvo znova proučilo svoj sklep in pritožniku izplačalo neizplačano pomoč za nezaposlene za zadevno obdobje ter nadaljevalo z plačili, dokler je le-ta bil do nje upravičen. Ministrstvo je tudi obljubilo, da bo znova proučilo njegovo upravičenost do dodatka za iskalca zaposlitve.

Grški varuh človekovih pravic je prejel pritožbe v zvezi z diskriminacijo žensk pri preizkusih za sprejem v vojaške akademije. Pritožbenice so v svojih pritožbah omenile, da je bil pri preizkusih fizične pripravljenosti določen enak prag za moške in ženske. Pritožbe so navajale tudi nesorazmerno povečanje najnižje višine kandidatov, in sicer za 5 cm pri moških in 10 cm pri ženskah. Varuh je ugotovil, da oba pogoja pomenita posredno diskriminacijo za ženske ter kršita zakonodajo EU in nacionalno zakonodajo. Grške oblasti je prosil, naj diskriminacijo odpravijo. Grški organi so se strinjali, da bodo znova proučili vprašanje v skladu z ugotovitvami varuha človekovih pravic, po zaključku predhodne preiskave.



Če želite izvedeti več, obiščite

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

## Odbor za peticije Evropskega parlamenta

Evropski parlament v Odboru za peticije obravnava peticije v zvezi z zadevami, ki spadajo na področje dejavnosti EU. Peticije zajemajo zelo široko področje vprašanj – od okoljskih vprašanj do diskriminacije in zamud. Parlament lahko s peticijami opozori, kadar država članica, lokalni organ ali druga javna institucija krši pravice evropskih državljanov.

### Primera

Predlagatelji peticij so se Odboru za peticije Evropskega parlamenta pritožili, da so organi Združenega kraljestva potrebovali preveč časa za izdajo dovoljenj za prebivanje in da so skozi celoten postopek zadržali potne listine. Odbor je zahteval, da Evropska komisija razišče ta vprašanja. Komisija je ugotovila, da organi Združenega kraljestva res niso izpolnjevali predpisa EU, da je treba dovoljenje za prebivanje izdati v šestih mesecih po vložitvi vloge. Združeno kraljestvo je pritrnilo mnenju o resnosti okoliščin in je za odpravo težave znatno povečalo število osebja, ki obravnava vloge, izboljšalo je tudi usposabljanje in same postopke. Organi so poleg tega pripravili še e-naslov za vlagatelje, ki lahko zahtevajo vrnitev potnih listov za potovanje v desetih delovnih dneh.

Odbor za peticije Evropskega parlamenta je prejel več peticij, v katerih so predlagatelji trdili, da bi cesta, ki so jo poljski organi nameravali zgraditi čez dolino Rospuda, prečkala ekološko občutljiva območja in postopoma resno vplivala na druga območja, ki jih ščiti zakonodaja EU. Preiskava je te trditve potrdila, ugotovljeno pa je bilo še, da poljski organi niso dokazali, da so pravilno proučili druge možnosti. Na podlagi tega je Odbor pripravil poročilo, v katerem je zahteval spremembo načrta. Z ozirom na to poročilo in svoje ugotovitve je Komisija zahtevala, da Sodišče Evropske unije ustavi projekt, dokler ne odloči, ali je zakonit. Ukrepi Odbora in Komisije so skupaj z domačimi pravnimi pritiski privedli do sklepa poljskih organov, da ceste čez dolino Rospuda ne bodo zgradili.



Če želite izvedeti več, obiščite

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

# Evropska komisija

Naloga Evropske komisije je zagotavljati, da države članice spoštujejo zakonodajo EU. Pri izvajanju svojih nalog Komisijo neuradno poznamo kot „varuhinjo pogodb“. Komisiji se lahko pritožite, če menite, da država članica krši zakonodajo EU.

## Primeri

Italijanski državljani, dejaven na področju varstva okolja, je trdil, da je odločitev Komisije, da konča postopek za ugotavljanje kršitev zoper Italijo v zvezi z odlagališčem v Malagrotti v bližini Rima, nepravilna. Trdil je, da so obstajale določene nepravilnosti v zvezi z načrtom prilagoditve odlagališča. Po pregledu pomembnih informacij, na katere je Komisija opozoril pritožnik, je ta prišla do zaključka, da odlagališče ni bilo urejeno v skladu s pravili EU. Komisija je znova začela postopek za ugotavljanje kršitev z namenom, da zagotovi popolno in pravilno uporabo zakonodaje EU.

Ker je bil njegov povezovalni let odpovedan zaradi stavke, si je moral nemški popotnik sam organizirati potovanje z Madagaskarja, čez Pariz, v Nemčijo. Po tem, ko ni dobil niti pomoči niti povrnjenih stroškov od letalskega prevoznika ali odgovornega francoskega nadzornega organa, s katerim ni mogel stopiti v stik zaradi jezikovnih težav, se je pritožil Komisiji. Komisija se je zavzela za zadevo in zagotovila, da je francoski nadzorni organ sprejel potrebne ukrepe. Letalski prevoznik je kasneje povrnil stroške pritožnika. Komisija je naznanila, da bo nacionalnim nadzornim organom pomagala premagovati jezikovne ovire pri stikih z evropskimi potniki.



# Evropski nadzornik za varstvo podatkov

Evropski nadzornik za varstvo podatkov (ENVP) je neodvisni nadzorni organ, ki skrbi za varovanje osebnih podatkov in zasebnosti ter spodbujanje dobrih praks v institucijah in organih EU. Spremlja, kako uprava EU obdeluje osebne podatke, svetuje v zvezi s politikami in zakonodajo, ki vplivajo na zasebnost, in sodeluje s podobnimi organi na ravni EU, v državah članicah in drugod po svetu. ENVP prejema pritožbe osebja EU in drugih oseb, ki menijo, da je evropska institucija ali organ napačno ravnal z njihovimi podatki. Če je pritožba dopustna, ENVP običajno opravi preiskavo. Ugotovitve se posredujejo pritožniku in sprejmejo se potrebni ukrepi.

## Primer

ENVP je bil anonimno obveščten, da osebne podatke kandidatov, ki so opravili predizbirni preizkus v natečajih za javne uslužbenca EU, obdeluje zunanji izvajalec, ki ima sedež v državi, ki ni članica EU. ENVP je na svojo pobudo začel preiskavo zadeve in ugotovil, da se, čeprav je Evropski urad za izbor osebja (EPSO) sklenil pogodbo z zunanjim izvajalcem s sedežem v Združenem kraljestvu, obdelava podatkov opravlja v Združenih državah Amerike. ENVP je od EPSO zahteval, da preveri, ali so izpolnjeni vsi ustrezni pogoji, določeni v predpisih EU o varstvu podatkov, in da pogodbo spremeni tako, da bodo zagotovljene dodatne garancije za zadevne osebe, na katere se podatki nanašajo.



Če želite izvedeti več, obiščite

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

## SOLVIT

SOLVIT se ukvarja s čezmejnimi težavami med državljani in podjetji na eni strani ter nacionalnimi javnimi organi na drugi. SOLVIT je spletno omrežje, ki ga usklajuje Evropska komisija. S pomočjo nacionalnih centrov omrežja SOLVIT države članice EU ter Islandija, Lihtenštajn in Norveška, sodelujejo, da bi v največ desetih tednih rešili težave, ki nastanejo, ko nacionalni javni organi napačno uporabijo zakonodajo o notranjem trgu.

### Primeri

Francoski državljan, ki se je usposabljal za pilota v belgijski letalski šoli, se ni mogel prijaviti kot študent pri lokalnih belgijskih oblasteh. Težava je nastala, ker je bila belgijska letalska šola zasebna ustanova, ki je francosko govoreča skupnost iz Belgije ni priznavala. Kljub temu je belgijsko ministrstvo za promet potrdilo certifikate, ki jih šola izdaja. V skladu z zakonodajo EU bi moral imeti vsak, ki se vpiše v letalsko šolo, status študenta. Zaradi posredovanja omrežja SOLVIT so se lokalne oblasti strinjale, da bodo znova proučile primer francoskega državljana, in so ga registrirale kot študenta.

Švedsko podjetje na Danskem namešča črpalke za ogrevalne sisteme za ogrevanje domov. Na Danskem je mogoče prejeti državno subvencijo v višini 20 000 DKK, če se stari sistem za ogrevanje na kurilno olje zamenja s sistemom s toplotno črpalko. Vendar pa danske stranke švedskega podjetja niso prejele subvencije, ker so danski organi potrebovali dansko matično številko podjetja, da bi lahko izplačali subvencijo. To matično številko lahko dobijo samo podjetja, ustanovljena na Danskem. Po posredovanju omrežja SOLVIT so danske oblasti naznanile, da ta številka za prejetje subvencije ni več potrebna.

## Evropska mreža centrov za varstvo potrošnikov

Evropski centri za varstvo potrošnikov (ECC), ki so ustanovljeni v vseh 28 državah članicah ter na Islandiji in Norveškem, zagotavljajo pravno in praktično svetovanje ter podporo potrošnikom v zvezi s čezmejnimi nakupovanjem in čezmejnimi storitvami na notranjem trgu. ECC lahko v vašem imenu vzpostavi stik s podjetjem v kateri koli od 30 držav (razen vaše države), vas napoti na shemo za reševanje sporov ali predlaga druge rešitve.

### Primeri

Potrošnik iz Češke je v Nemčiji kupil novo motorno kolo. Čeprav je jasno povedal, da bo motorno kolo izvozil na Češko, je cena vključevala davek na dodano vrednost, ki bi ga bilo treba plačati v državi, v kateri se bo vozilo registriralo. Davek na dodano vrednost je plačal dvakrat: v Nemčiji in na Češkem. Te težave ni mogel rešiti s prodajalcem in davčnim uradom v Nemčiji, ki je odgovoren za obravnavanje primerov, v katerih davkoplačevalec ne prebiva v tej državi. Na pobudo češkega ECC je nemški ECC posredoval in prodajalec je potrošniku vrnil davek na dodano vrednost, ki je bil neustrezno zaračunan.

Potrošnica iz Litve je rezervirala hotelsko sobo v Belgiji. Ob prihodu je hotel zahteval plačilo kavcije v višini 150 EUR kot jamstva za morebitne dodatne stroške, kot je na primer uporaba interneta. Potrošnica je kot jamstvo dala kreditno kartico. Hotel je s kreditne kartice potrošnice črpal kavcijo, čeprav le-ta ni uporabila nobenih dodatnih storitev. Hotelu je poslala pismo, v katerem je zahtevala pojasnilo, ko pa ni prejela odgovora, je poklicala hotel, kjer so obljubili, da bodo zadevo rešili. Ko je iz hotela niso poklicali nazaj, je za pomoč zaprosila litovski ECC. Po posredovanju ECC iz Litve in ECC iz Belgije so potrošnici vrnil znesek kavcije.



Če želite izvedeti več, obiščite  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

## Informacije in nasveti

Če želite informacije ali iščete nasvet o pravicah, ki jih imate kot državljan ali prebivalec EU ali podjetje ali organizacija iz EU, vam naslednje storitve ponujajo dobro izhodišče za začetek.

### Tvoja Evropa

Spletno mesto **Tvoja Evropa** vam ponuja jasne informacije in praktične nasvete o vaših pravicah pri življenju, delu, potovanju ali poslovanju v tuji državi EU.

**Tvoja Evropa** ponuja tudi preprost dostop do osebnih storitev za pomoč, če bi potrebovali nadaljnjo pomoč pri razumevanju ali varovanju svojih pravic.

### Europe Direct

Če imate vprašanja v zvezi z EU, lahko kjer koli v EU pokličete osrednjo informacijsko službo **Europe Direct** na brezplačno telefonsko številko 00 800 6 7 8 9 10 11.

Obiščete lahko tudi informacijsko središče **Europe Direct** ali pošljete elektronsko pošto.



Če želite izvedeti več, obiščite  
<http://europa.eu/youreurope>



Če želite izvedeti več, obiščite  
<http://europa.eu/europedirect>





Če želite to publikacijo v različici s povečano pisavo,  
se obrnite na urad evropskega varuha človekovih pravic.  
Na zahtevo se bomo potrudili zagotoviti tudi zvočni zapis.

**Evropski varuh človekovih pravic**  
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>**

