



Europski ombudsman

# Problemi s EU? Tko **vam** može pomoći?

HR

Naša je zadaća služiti demokraciji u suradnji s institucijama Europske unije s ciljem stvaranja djelotvornije, odgovornije, transparentnije i etičnije uprave.

© Europska unija, 2015

Dozvoljeno je kopiranje u edukacijske i nekomercijalne svrhe uz uvjet da je naveden izvor dokumenta.

Ova brošura je objavljena na internetskoj stranici  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

Sve fotografije © Europska unija, osim ako je naznačeno drugačije.

Dizajn i prijelom: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danska i  
EntenEller A/S, Valby, Danska.

Font: FrutigerNext i Palatino.

*Printed in Luxembourg*

Print ISBN 978-92-9212-654-4 . doi:10.2869/55568 . QK-04-14-978-HR-C

PDF ISBN 978-92-9212-630-8 . doi:10.2869/49777 . QK-04-14-978-HR-N



# Uvod



Europska unija svojim građanima, prebivateljima, poslovnim subjektima i udrugama osigurava brojne pogodnosti. Državljeni država članica također su građani EU, te kao takvi uživaju mnoga prava. Međutim, pri korištenju tih prava moguće je naići na probleme.

Jeste li se ikad pitali tko bi vam mogao pomoći? Moguće je da nije uvijek jasno je li problem prouzročila administracija EU, vlasti države članice ili privatni subjekt. Čak i ako znate tko je odgovoran, možda nije očito kome se možete obratiti za pomoć. U Uniji, koja se temelji na ključnom načelu vladavine prava, postojanje brzog i učinkovitog rješenja za bilo kakav problem s kojim se možete susresti pri ostvarivanju tih prava od izrazite je važnosti.

Europski ombudsman izdao je ovu brošuru kako bi vam ponudio pregled različitih informacija, savjeta i tijela koja se bave pritužbama te kojima se možete obratiti. Kako bismo vam pomogli u boljem razumijevanju načina na koji vam ta tijela mogu pomoći, u svakom smo odjeljku naveli primjere raznih oblika pomoći koje svako od tijela može ponuditi.

Na internetskoj stranici Europskog ombudsmana dostupan je interaktivni vodič koji vam može pomoći u pronalaženju odgovarajućeg tijela kojem se možete obratiti s određenom pritužbom ili zahtjevom za informacijama.

# Sadržaj



Europski ombudsman	5
Europska mreža ombudsmana	8
Odbor za peticije Europskog parlamenta	10
Europska komisija	11
Europski nadzornik zaštite podataka	12
SOLVIT	13
Europski potrošački centri	14
Informacije i savjeti	15

# Europski ombudsman

## Što je u nadležnosti Europskog ombudsmana?

Europski ombudsman nezavisno je i nepristrano tijelo koje europsku administraciju može pozvati na odgovornost. Ombudsman provodi ispitni postupak po pritužbamana nepravilnosti u radu administracije u institucijama, tijelima, uredima i agencijama EU. Jedino Europski sud pravde, kao tijelo sa zasebnim sudskim ovlastima, nije u nadležnosti Europskog ombudsmana. Ombudsman može ocijeniti da se radi o lošem radu administracije ako jedna od institucija ne poštuje temeljna prava, pravne norme ili načela dobre administracije.

To može biti slučaj, primjerice, kod administrativnih nepravilnosti, nepravednosti, diskriminacije, zlouporabe ovlasti, nepružanja odgovora, uskraćivanja informacija i nepotrebnog odgađanja. Bilo koji građanin ili prebivatelj u EU, te poslovni subjekt, udruga ili bilo koje drugo tijelo s prijavljenim sjedištem u EU može podnijeti pritužbu. Podnositelj pritužbe ne mora nužno biti neposredno oštećen lošim radom administracije. Potrebno je uzeti u obzir da Europski ombudsman može ispitivati samo pritužbe koje se odnose na administraciju EU, te da ne prima pritužbe na rad nacionalnih, lokalnih i regionalnih administracija, čak i kada se one odnose na predmete vezane za EU.

## Što on ne može učiniti?

Ombudsman ne može provoditi ispitni postupak u slučajevima:

- pritužbi protiv nacionalnih, lokalnih i regionalnih administracija država članica, čak i kada se one odnose na predmete vezane za EU;
- aktivnosti nacionalnih sudova ili ombudsmana;
- pritužbi protiv poslovnih subjekata ili fizičkih osoba.

## Kada i kako je moguće podnijeti pritužbu?

Pritužbu možete podnijeti:

- unutar dvije godine od trenutka kada ste saznali za činjenice na kojima se vaša pritužba temelji;
- nakon što ste već kontaktirali dotičnu instituciju EU u cilju rješavanja tog problema;
- u pisanom obliku, a možete koristiti i obrazac za pritužbe dostupan na internetskoj stranici Europskog ombudsmana.

Pritužbu možete poslati običnom poštanskom pošiljkom ili putem elektronske pošte. Na zahtjev uredu Europskog ombudsmana, obrazac je također dostupan u pisanom obliku. Moguće je podnijeti pritužbu na bilo kojem od 24 službena jezika EU.



## Primjeri

Illrski građanin zatražio je od Europske agencije za lijekove (EMA) pristup dokumentima koji sadrže podatke o svim sumnjivim ozbiljnim nuspojavama kod primjene lijeka protiv akni. Njegov je sin nakon uzimanja tog lijeka počinio samoubojstvo. EMA je odbila njegov zahtjev s obrazloženjem da se pravila EU o pristupu dokumentima ne primjenjuju na izvješća koja sadrže podatke o sumnjivim ozbiljnim nuspojavama kod primjene lijekova. Nakon što je istražio pritužbu, Europski ombudsman je zaključio da se pravila EU o pristupu dokumentima primjenjuju na sve dokumente koje EMA posjeduje. Uz preporuku da EMA preispita svoje odbijanje pristupa izvješćima o nuspojavama, Ombudsman je također savjetovao Agenciji pružanje dodatnih objašnjenja u sklopu svoje informativne politike, kako bi javnost lakše razumjela takve podatke i njihov značaj. EMA je prihvatila preporuku ombudsmana i najavila objavu izvješća. Također je usvojila novu, proaktivnu politiku namijenjenu poboljšanju transparentnosti u pitanjima koja se odnose na dokumente koje posjeduje.

Jedna nevladina organizacija sa sjedištem u Bruxellesu, podnijela je pritužbu Europskom ombudsmanu u kojoj stoji da Europska komisija nije proučila njezine dokumente i da nije, unutar

45-dnevnog roka predviđenog ugovorom, isplatila preostali iznos za studiju koju je organizacija provela. Podnositelj pritužbe je priložio završno izvješće, financijsko izvješće i ostale potrebne dokumente unutar predviđenog roka. Iako je Komisija potvrdila primitak izvješća, nije platila preostali iznos. U odgovoru na prvi od nekoliko podsjetnika koje im je dotična organizacija uputila, Komisija je kao razlog odgode plaćanja navela praznike i manjak osoblja. Ombudsman kontaktirao je Komisiju koja je žurno reagirala i kontaktirala podnositelja pritužbe radi daljnjeg rješavanja problema. Komisija se ispričala za odgodu te je obećala da će izračunati razliku i izvršiti isplatu čim od podnositelja pritužbe dobije očitovanje na obračun potraživanja.

Bugarski građanin kritizirao je mogućnost ispunjavanja internetskog prijavnog obrasca na stranici knjižare EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) isključivo korištenjem latiničnog pisma. Tvrdio je da bi trebalo dodatno omogućiti korištenje ćirilnog i grčkog pisma. Ombudsman istražio je ovaj slučaj. Ured za publikacije, koji je odgovoran za dotičnu internetsku stranicu, u svom odgovoru ombudsmanu, obećao je da će omogućiti korištenje ćirilnog i grčkog pisma pri internetskoj prijavi za knjižaru EU Bookshop.



## Europska mreža ombudsmana

Nacionalni i regionalni ombudsmani diljem EU daju značajan doprinos omogućavanju uživanja prava zajamčenih zakonima EU građanima i prebivateljima a bave se pritužbama protiv nacionalnih, regionalnih i lokalnih javnih vlasti u državama članicama. Zajedno s Europskim ombudsmanom i Odborom za peticije Europskog parlamenta tvore Europsku mrežu ombudsmana. Mreža uključuje nacionalne i regionalne ombudsmane i slična tijela država članica EU, država kandidatkinja i nekih drugih europskih država.

Područje djelovanja pojedinog ombudsmana može se razlikovati unutar mreže, no obično uključuje: kršenje prava, uključujući ljudska i temeljna prava, ostalo nezakonito postupanje, uključujući nepoštivanje općih pravnih normi te nepoštivanje načela dobre administracije. Izjava Europske mreže ombudsmana, u kojoj su objašnjene usluge koje članovi mreže pružaju osobama koje podnose pritužbe vezane za pitanja u području primjene prava EU, dostupna je na internetskoj stranici Europskog ombudsmana na kojoj također možete naći informacije o tome kako podnijeti pritužbu jednom od ombudsmana unutar mreže.





## Primjeri

Češki državljanin koji živi u Irskoj i prima pomoć za nezaposlene dobio je dozvolu za putovanje u Češku radi pohađanja tečaja. Tamo je polagao ispite na dan predviđen za njegov povratak u Irsku. Zbog njegovog kasnog povratka ministarstvo za socijalnu skrb u Irskoj odlučilo je da ne ispunjava uvjete za primanje pomoći za nezaposlene kao ni dodatka za nezaposlene. Nakon što je irski ombudsman posredovao i skrenuo pozornost na relevantne propise EU, ministarstvo je preispitalo svoju odluku i podnosiocu pritužbe platilo zaostatke za vremensko razdoblje u pitanju i sve do isteka njegovog prava na pomoć. Ministarstvo je također obećalo preispitati njegovo pravo na pomoć za nezaposlene.

Grčki ombudsman zaprimio je pritužbe vezane za diskriminaciju žena pri pristupnim ispitima za upis na vojne akademije. U svojim pritužbama podnositeljice su istaknule prigovore na jednake kriterije za žene i muškarce u testovima fizičke izdržljivosti. Također su navele nesrazmjerno povećanje minimalne visine kandidata od 5 cm za muškarce i 10 cm za žene. Ombudsman je zaključio da oba navedena primjera predstavljaju neizravnu diskriminaciju žena te da time krše zakone EU kao i nacionalne zakone. Od grčkih vlasti zatražio je uklanjanje diskriminacijske prakse. Vlasti su, u skladu sa zaključcima ombudsmana, pristale preispitati slučaj imajući u vidu primjedbe Europskog ombudsmana.



Ako želite saznati više posjetite stranicu

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

## Odbor za peticije Europskog parlamenta

Europski parlament se pomoću svog Odbora za peticije bavi peticijama vezanim za pitanja u području djelovanja EU. Peticije obuhvaćaju širok raspon pitanja, od brige za okoliš do diskriminacije idugotrajnosti postupaka. Parlament može državu članicu, lokalnu vlast ili neku drugu javnu instituciju upozoriti na kršenje prava europskih građana.

### Primjeri

Podnositelji pritužbe žalili su se Odboru za peticije na vlasti Ujedinjenog Kraljevstva, zbog dugotrajnosti postupka izdavanja dozvola boravka, te zadržavanja putnih isprava za vrijeme cijelog postupka. Odbor je zatražio da Europska komisija istraži slučaj. Komisija je zaključila da vlasti Ujedinjenog Kraljevstva uistinu ne poštuju propise EU koji predviđaju izdavanje dozvole boravka unutar šest mjeseci od podnošenja zahtjeva. Ujedinjeno Kraljevstvo je uvidjelo ozbiljnost problema te je, kako bi riješilo problem, značajno povećalo broj osoblja koje obrađuje zahtjeve te poboljšalo edukaciju osoblja i organizaciju rada. Osim toga, uvedena je adresa elektronske pošte na koju podnositelji zahtjeva mogu zatražiti povrat putovnice u roku od deset radnih dana.

Odbor za peticije Europskog parlamenta zaprimio je brojne peticije u kojima se tvrdi da će cesta, koju vlasti Republike Poljske namjeravaju graditi u dolini Rospuda, prolaziti kroz ekološki osjetljiva područja i ozbiljno zahvatiti druga područja zaštićena zakonima EU. Istraga je potvrdila ove tvrdnje te je također zaključeno da poljske vlasti nisu dokazale da su temeljito proučile alternative za planiranu trasu. Na temelju tih zaključaka Odbor je pripremio izvješće koje poziva na promjenu plana. S obzirom na ova i vlastita saznanja, Europska komisija je od Europskog suda zatražila zaustavljanje ovog projekta dok se ne utvrdi njegova zakonitost. Djelovanje Odbora i Komisije, zajedno s domaćim pravnim pritiscima, rezultiralo je odlukom poljskih vlasti o odustajanju od gradnje ceste kroz dolinu Rospuda.



Ako želite saznati više posjetite stranicu

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

## Europska komisija

Zadaća je Europske komisije pobrinuti se da države članice poštuju zakone EU. Komisija je u izvršavanju te zadaće neformalno poznata kao „čuvar europskih ugovora“. Ako smatrate da država članica krši zakone EU, možete se obratiti Komisiji.

### Primjeri

Nakon što je njegov let otkazan zbog štrajka, njemački je državljanin morao sâm organizirati putovanje u Madagaskar preko Pariza. Budući da nije dobio nikakvu pomoć, niti odštetu od zrakoplovne kompanije ili odgovornog francuskog nadležnog tijela vlasti s kojima nije uspio komunicirati zbog jezičnih problema, požalio se Komisiji. Komisija je provela postupak i osigurala da francusko nadležno tijelo vlasti poduzme potrebne mjere. Zrakoplovna kompanija je potom podnositelju pritužbe nadoknadila štetu. Komisija je najavila da će pomoći nacionalnim nadležnim tijelima vlasti u premošćivanju jezičnih barijera u komunikaciji s europskim putnicima.

Talijanski državljanin, angažiran na području zaštite okoliša, tvrdio je da je odluka Komisije o okončanju postupka protiv Italije zbog kršenja europskih ugovora u vezi s odlagalištem u Malagrotti pokraj Rima nepravedna. Tvrdio je da postoje određene nepravilnosti u vezi s nacrtom prilagodbe odlagališta. U skladu s važnim informacijama na koje je podnositelj pritužbe upozorio Komisiju, potonja je zaključila da odlagalište uistinu nije usklađeno s propisima EU. Komisija je ponovno otvorila postupak zbog kršenja europskih ugovora kako bi osigurala pravilnu primjenu zakona EU.



# Europski nadzornik zaštite podataka

Europski nadzornik zaštite podataka (EDPS) neovisno je tijelo odgovorno za zaštitu osobnih podataka i privatnosti te promicanje dobre prakse u institucijama i tijelima EU. Nadzire način na koji administracija EU obrađuje osobne podatke, savjetuje u vezi s politikom i zakonodavstvom vezanim za zaštitu privatnosti, te surađuje sa sličnim nadležnim tijelima vlasti na razini EU, u državama članicama i izvan njih. EDPS zaprima pritužbe od članova osoblja europskih institucija kao i od drugih osoba koje smatraju da je europska institucija ili tijelo zlorabilo njihove osobne podatke. Ako je pritužba dopuštena, EDPS obično provodi istragu. Zaključci istrage proslijeđuju se podnositelju pritužbe te se usvajaju potrebne mjere.

## Primjeri

EDPS je zaprimio anonimnu prijavu o tome da osobne podatke kandidata koji su uspješno položili predseleksijska testiranja u natječajima za službenike institucija EU obrađuje vanjski suradnik sa sjedištem u državi izvan EU. EDPS je na vlastitu inicijativu otvorio istragu o ovom slučaju i utvrdio da je, iako je Europski ured za odabir kadrova (EPSO) sklopio ugovor s vanjskom tvrtkom sa sjedištem u Ujedinjenom Kraljevstvu, sama obrada podataka izvršena u Sjedinjenim Američkim Državama. EDPS je od EPSO-a zatražio da provjeri poštuju li se relevantni uvjeti navedeni u propisima EU o zaštiti podataka i da izmijeni ugovor kako bi se osigurala dodatna jamstva za osobe na koje se podaci odnose.



## SOLVIT

SOLVIT se bavi prekograničnim problemima između građana i poslovnih subjekata s jedne, te nacionalnih tijela javne vlasti s druge strane. Radi se o internetskoj mreži kojom upravlja Europska komisija. Uz pomoć nacionalnih centara mreže SOLVIT, države članice EU-a zajedno s Islandom, Lihtenštajnom i Norveškom surađuju s ciljem rješavanja problema u roku od deset tjedana, koji nastaju kada nacionalne javne vlasti pogrešno primijene zakon o unutarnjem tržištu.

### Primjeri

Francuski državljani, koji se u belgijskoj školi letenja školovao kako bi postao pilot, nije se mogao prijaviti kao student pri lokalnim belgijskim vlastima. Problem je nastao jer je belgijska škola letenja bila privatna ustanova koju francuska govorna zajednica u Belgiji nije priznavala. Međutim, belgijsko ministarstvo prometa priznalo je potvrde koje je škola izdala. Stoga, u skladu sa zakonima EU, svatko tko upiše školu letenja mora imati status studenta. Zahvaljujući posredovanju SOLVIT-a lokalne vlasti pristale su ponovno uzeti u obzir slučaj francuskog državljanina i prijaviti ga kao studenta.

Švedska tvrtka u Danskoj postavlja toplinske crpke za grijanje u domovima. U Danskoj je moguće dobiti državnu subvenciju u visini od 20 000 DKK kod zamjene starog sustava grijanja na ulje sustavom toplinskih crpki. Međutim, danski klijenti švedske tvrtke nisu mogli ostvariti pravo na subvenciju zato što je danska vlast zahtijevala danski matični broj tvrtke kao uvjet za plaćanje subvencije. Spomenuti matični broj mogu dobiti samo tvrtke osnovane u Danskoj. Nakon posredovanja SOLVIT-a, danske vlasti izjavile su da za primanje subvencije više nije potreban matični broj.

## Europski potrošački centri

Europski potrošački centri (ECC), ustanovljeni u svakoj od 28 država članica kao i u Islandu i Norveškoj, potrošačima pružaju pravne i praktične savjete te podršku u pitanjima prekogranične kupovine i usluga na unutarnjem tržištu. ECC može u vaše ime kontaktirati tvrtku u bilo kojoj od ovih 30 država osim vaše, uputiti vas u način rješavanja sporova ili predložiti druga rješenja.

### Primjeri

Potrošač iz Češke kupio je novi motocikl u Njemačkoj. Iako je potrošač naglasio da motocikl namjerava izvesti u Češku, cijena je uključivala porez na dodanu vrijednost, koji bi trebalo platiti u državi u kojoj se vozilo registrira. Dakle, potrošač je dva puta platio porez na dodanu vrijednost: u Njemačkoj i u Češkoj. Potrošač nije uspio riješiti problem s prodavačem niti s poreznim uredom u Njemačkoj odgovornim za slučajeve u kojima porezni obveznik nije prebivatelj u toj državi. Na inicijativu češkog ECC-a, posredovao je njemački ECC te je prodavač potrošaču vratio nepropisno naplaćeni porez na dodanu vrijednost.

Potrošačica iz Litve rezervirala je sobu u hotelu u Belgiji. Po njezinom dolasku, hotel je zatražio plaćanje pologa od 150 EUR kao garanciju za eventualne dodatne troškove kao što je korištenje interneta. Potrošačica je kao garanciju položila kreditnu karticu. Hotel je s kartice naplatio iznos pologa iako potrošačica nije koristila nikakve dodatne usluge. Hotelu je poslala pismo u kojem je zatražila objašnjenje, a kako nije dobila odgovor nazvala je hotel, koji je obećao riješiti problem. Nakon što nije dobila poziv iz hotela, obratila se litavskom ECC-u za pomoć. Nakon posredovanja litavskog i belgijskog ECC-a, potrošačici je vraćen polog.



Ako želite saznati više posjetite stranicu  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>

## Informacije i savjeti

Ako želite dobiti informacije ili savjete o vašim pravima kao građanina ili prebivalatelja u EU, poslovnog subjekta ili organizacije, niže navedeni servisi dobra su polazna točka.

### Tvoja Europa

**Tvoja Europa** nudi jasne informacije i praktične savjete o vašim pravima dok boravite, radite, putujete ili poslujete u nekoj drugoj državi EU.

**Tvoja Europa** omogućuje vam individualizirani pristup pružateljima usluga u slučaju da trebate daljnju pomoć u razumijevanju ili zaštiti vaših prava u EU-u.

### Europa direktno

Ako imate pitanja u vezi s EU, možete kontaktirati službu **Europe direktno** zvanjem besplatnog telefonskog broja 00 800 6 7 8 9 10 11 iz bilo koje države članice Europske unije.

Također možete posjetiti informacijski centar **Europa direktno** ili poslati elektronsku poštu.



Ako želite saznati više posjetite stranicu  
<http://europa.eu/youreurope>



Ako želite saznati više posjetite stranicu  
<http://europa.eu/europedirect>







Ako želite ispisanu opsežniju verziju ove brošure, molimo kontaktirajte ured Europskog pučkog pravobranitelja. Na vaš zahtjev, možemo vam dostaviti i zvučnu verziju.

**Europski 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>

