



Ευρωπαϊός  
Διαμεσολαβητής

Έχετε προβλήματα με την ΕΕ;  
**Ποιος μπορεί να  
σας βοηθήσει;**



## Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

### Με τι ασχολείται;

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είναι ένας ανεξάρτητος και αμερόληπτος θεσμός στον οποίο λογοδοτεί η διοίκηση της ΕΕ. Διερευνά αναφορές για περιπτώσεις κακοδιοίκησης εκ μέρους των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ. Μόνο το Δικαστήριο της ΕΕ, κατά την άσκηση της δικαιοδοτικής του λειτουργίας, δεν εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή. Περίπτωση κακοδιοίκησης συντρέχει όταν το θεσμικό όργανο δεν σέβεται θεμελιώδη δικαιώματα, νομικούς κανόνες και αρχές ή τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Οι διοικητικές παρατυπίες, η μη δίκαιη μεταχείριση, οι διακρίσεις, η κατάχρηση εξουσίας, η παράλειψη οφειλόμενης απάντησης, η άρνηση παροχής πληροφοριών και η αδικαιολόγητη καθυστέρηση συνιστούν κακοδιοίκηση σύμφωνα με τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή. Όλοι οι πολίτες ή κάτοικοι της ΕΕ, οι επιχειρήσεις, οι ενώσεις ή άλλοι οργανισμοί που έχουν την καταστατική τους έδρα στην ΕΕ μπορούν να υποβάλουν αναφορά ακόμα και αν το κρούσμα κακοδιοίκησης δεν τους θίγει προσωπικά. Σημειώνεται ότι ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής επιλαμβάνεται αναφορών που αφορούν αποκλειστικά τη διοίκηση της ΕΕ. Δεν διερευνά αναφορές κατά εθνικών, περιφερειακών ή τοπικών διοικήσεων, ακόμα και αν άπτονται θεμάτων της ΕΕ.

### Με τι δεν ασχολείται;

Ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να διερευνήσει:

- αναφορές κατά εθνικών, περιφερειακών ή τοπικών αρχών των κρατών μελών της ΕΕ, ακόμη και αν οι αναφορές αυτές άπτονται θεμάτων της ΕΕ,
- αποφάσεις εθνικών δικαστηρίων ή διαμεσολαβητών,
- αναφορές κατά επιχειρήσεων ή ιδιωτών.

Αποστολή μας είναι η προαγωγή της δημοκρατίας μέσω της συνεργασίας μας με τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη δημιουργία μιας πιο αποτελεσματικής, υπεύθυνης, διαφανούς και χρηστής διοίκησης.

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2015

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς με αναφορά της πηγής.

Το παρόν ενημερωτικό φυλλάδιο είναι δημοσιευμένο στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Όλες οι φωτογραφίες αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.

Σχεδιασμός και μορφοποίηση από τους Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Δανία, και EntenEller A/S, Valby, Δανία.

Στοιχειοθεσία: FrutigerNext και Palatino.

Printed in Luxembourg

Print ISBN 978-92-9212-647-6 . doi:10.2869/53195 . QK-04-14-978-EL-C

PDF ISBN 978-92-9212-623-0 . doi:10.2869/46968 . QK-04-14-978-EL-N



## Πότε και πώς μπορείτε να υποβάλετε αναφορά;

Η αναφορά σας πρέπει να υποβληθεί:

- εντός δύο ετών από τη στιγμή κατά την οποία λάβατε γνώση των γεγονότων στα οποία βασίζεται η αναφορά σας,
- αφού πρώτα έχετε έρθει σε επαφή με το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο της ΕΕ προκειμένου να διευθετήσετε το θέμα,
- γραπτώς, ακόμη και μέσω της συμπλήρωσης του εντύπου αναφοράς που βρίσκεται στον ιστότοπο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Το έντυπο μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά ή να αποσταλεί εκτυπωμένο μέσω ταχυδρομείου. Διατίθεται επίσης σε έντυπη μορφή από το Γραφείο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή κατόπιν αιτήσεως. Μπορείτε να υποβάλετε την αναφορά σας σε οποιαδήποτε από τις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ.



## Ενδεικτικές υποθέσεις

Ιρλανδός πολίτης ζήτησε από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Φαρμάκων (EMA) να του επιτραπεί η πρόσβαση σε έγγραφα που περιείχαν πληροφορίες σχετικά με τις πιθανολογούμενες σοβαρές παρενέργειες ενός φαρμάκου κατά της ακμής. Ο γιος του είχε αυτοκτονήσει μετά τη λήψη του συγκεκριμένου φαρμάκου. Ο EMA απέρριψε το αίτημά του, προβάλλοντας το επιχείρημα ότι οι κανόνες της ΕΕ για την πρόσβαση σε έγγραφα δεν εφαρμόζονται σε αναφορές που αφορούν πιθανολογούμενες παρενέργειες φαρμάκων. Ο Διαμεσολαβητής, αφού εξέτασε την αναφορά, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι κανόνες της ΕΕ για την πρόσβαση σε έγγραφα εφαρμόζονται σε όλα τα έγγραφα που τηρεί ο EMA. Πέραν της σύστασης προς τον EMA να επανεξετάσει την άρνησή του να επιτρέψει την πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με πιθανολογούμενες παρενέργειες φαρμάκων, ο Διαμεσολαβητής παρότρυνε επίσης τον EMA να παράσχει πρόσθετες διευκρινήσεις, μέσα στο πλαίσιο της πολιτικής του για την ενημέρωση, έτσι ώστε το κοινό να κατανοεί καλύτερα τέτοιου είδους δεδομένα και τη σημασία τους. Ο EMA αποδέχθηκε τη σύσταση του Διαμεσολαβητή και ανακοίνωσε ότι θα δημοσιοποιήσει τις σχετικές εκθέσεις. Δρώντας προληπτικά, ο EMA υιοθέτησε, επίσης, μια νέα πολιτική για την ενίσχυση της διαφάνειας σε θέματα που αφορούν την πρόσβαση σε έγγραφα που βρίσκονται στην κατοχή του.

Μη κυβερνητική οργάνωση (ΜΚΟ) με έδρα τις Βρυξέλλες κατήγγειλε στον Διαμεσολαβητή ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν καταχώρισε και δεν κατέβαλε, εντός της προθεσμίας των

45 ημερών που προβλεπόταν στη συμφωνία επιχορήγησης, το οφειλόμενο υπόλοιπο ποσό για μια έκθεση που είχε διεξάγει η οργάνωση. Η ΜΚΟ είχε υποβάλει την τελική έκθεση, τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις, καθώς και τα υπόλοιπα απαιτούμενα έγγραφα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας. Η Επιτροπή, αν και επιβεβαίωσε την παραλαβή της έκθεσης, δεν κατέβαλε το οφειλόμενο υπόλοιπο. Απαντώντας στις επανειλημμένες οχλήσεις της οργάνωσης, η Επιτροπή ανέφερε ως λόγους της καθυστέρησης τις αργίες και την έλλειψη προσωπικού. Ο Διαμεσολαβητής ήρθε σε επαφή με την Επιτροπή, η οποία ανταποκρινόμενη άμεσα επικοινωνήσε με την ενδιαφερόμενη οργάνωση. Η Επιτροπή ζήτησε συγγνώμη για την καθυστέρηση και δεσμεύτηκε να προσδιορίσει και να καταβάλει το υπόλοιπο ποσό μόλις συμφωνήσει με τον υπολογισμό και η ενδιαφερόμενη ΜΚΟ.

Βούλγαρος υπήκοος εξέφρασε τη δυσαρέσκειά του για το γεγονός ότι η ηλεκτρονική αίτηση στον ιστότοπο του EU Bookshop (Βιβλιοπωλείο της ΕΕ, <http://bookshop.europa.eu>) μπορούσε να συμπληρωθεί μόνο με χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου. Σημείωσε ότι θα έπρεπε να παρέχεται η δυνατότητα χρήσης κυριλλικών και ελληνικών χαρακτήρων. Ο Διαμεσολαβητής κίνησε διαδικασία έρευνας για την υπόθεση. Η Υπηρεσία Εκδόσεων, η οποία είναι υπεύθυνη για τον ιστότοπο, απάντησε στον Διαμεσολαβητή αναλαμβάνοντας τη δέσμευση ότι θα διασφαλίσει τη χρήση τόσο των κυριλλικών όσο και των ελληνικών χαρακτήρων στην ηλεκτρονική αίτηση στο EU Bookshop.



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

## Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών

Εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές σε όλη την ΕΕ συμβάλλουν καίρια στη δημιουργία συνθηκών που διασφαλίζουν την άσκηση των δικαιωμάτων των πολιτών και των κατοίκων σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία. Οι διαμεσολαβητές χειρίζονται αναφορές κατά εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών των κρατών μελών. Μαζί με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή και την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου συγκροτούν το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών. Το Δίκτυο περιλαμβάνει τους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές καθώς και τα συναφή όργανα των κρατών μελών της ΕΕ, των υποψηφίων προς ένταξη χωρών και ορισμένων άλλων ευρωπαϊκών χωρών.

Το ακριβές πεδίο δραστηριοτήτων ενός διαμεσολαβητή μέλους του Δικτύου ποικίλλει, συνήθως όμως καλύπτει την παραβίαση των θεμελιωδών δικαιωμάτων καθώς και κάθε άλλη παράνομη συμπεριφορά, όπως η μη τήρηση των γενικών αρχών δικαίου και η μη συμμόρφωση προς τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Στον ιστότοπο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή μπορείτε να διαβάσετε δήλωση σχετικά με την αποστολή του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, η οποία αποσαφηνίζει τις υπηρεσίες που παρέχουν τα μέλη του Δικτύου σε άτομα που υποβάλλουν αναφορές για θέματα που εμπίπτουν στη νομοθεσία της ΕΕ. Εκεί μπορείτε να βρείτε επίσης πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής αναφοράς σε διαμεσολαβητή που είναι μέλος του Δικτύου.



### Ενδεικτικές υποθέσεις

Τσέχος, ο οποίος διαμένει στην Ιρλανδία και λαμβάνει τις παροχές που δικαιούνται όσοι αναζητούν εργασία, πήρε άδεια να ταξιδέψει στην Τσεχική Δημοκρατία για να παρακολουθήσει ένα σεμινάριο. Ενώ βρισκόταν εκεί, συμμετείχε στις εξετάσεις που διενεργήθηκαν την ημέρα που είχε δηλώσει ότι θα επέστρεφε στην Ιρλανδία. Λόγω της καθυστερημένης επιστροφής του, η αρμόδια Υπηρεσία Κοινωνικής Πρόνοιας της Ιρλανδίας αποφάσισε να του διακόψει τις παροχές και την καταβολή του επιδόματος αιτούντος εργασία. Μετά τη μεσολάβηση του Ιρλανδού Διαμεσολαβητή, ο οποίος επισήμανε τους σχετικούς κανόνες της ΕΕ, η Υπηρεσία Πρόνοιας αναθεώρησε την απόφασή της και κατέβαλε αναδρομικά στον Τσέχο τις οφειλόμενες παροχές για την επίμαχη περίοδο και μέχρι τη λήξη του δικαιώματός του. Δεσμεύτηκε επίσης να επανεξετάσει το κατά πόσο ο ενδιαφερόμενος δικαιούται και το επίδομα αιτούντος εργασία.

Ο Έλληνας Συνήγορος του Πολίτη έλαβε αναφορές σχετικά με τη διακριτική μεταχείριση εις βάρος γυναικών στις εξετάσεις για την εισαγωγή τους σε στρατιωτικές ακαδημίες. Ανάμεσα στους ισχυρισμούς τους, οι ενδιαφερόμενες ανέφεραν τον καθορισμό ενός κοινού ορίου επίδοσης ανδρών και γυναικών όσον αφορά τις αθλητικές δοκιμασίες. Στις αναφορές αναφέρθηκε επίσης η δυσανάλογη αύξηση του ελάχιστου επιτρεπόμενου ύψους των υποψηφίων, ήτοι 5 εκ. για τους άνδρες και 10 εκ. για τις γυναίκες. Ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε ότι και τα δυο προαπαιτούμενα συνιστούσαν έμμεση διάκριση εις βάρος των γυναικών και παραβίαζαν την ευρωπαϊκή και την εθνική νομοθεσία, και ζήτησε από τις ελληνικές αρχές να εξαλείψουν τη διάκριση. Οι αρχές συμφώνησαν να επανεξετάσουν το θέμα, υπό το φως των πορισμάτων του Συνηγόρου του Πολίτη, μετά την ολοκλήρωση των προκαταρκτικών εξετάσεων.



Περισσότερες πληροφορίες:

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

## Η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

Μέσω της Επιτροπής Αναφορών, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξετάζει αναφορές σε σχέση με θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο δράσης της ΕΕ. Οι αναφορές καλύπτουν ένα ευρύτατο φάσμα ζητημάτων όπως περιβαλλοντικά ζητήματα, διακρίσεις, καθυστερήσεις. Το Κοινοβούλιο, μέσω των αναφορών, εντοπίζει περιπτώσεις παραβίασης των δικαιωμάτων ευρωπαίων πολιτών από κράτη μέλη, τοπικές αρχές ή άλλες δημόσιες αρχές.

### Ενδεικτικές υποθέσεις

Η Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου έλαβε αναφορά, σύμφωνα με την οποία οι αρχές του Ηνωμένου Βασιλείου καθυστερούσαν σημαντικά τη χορήγηση καρτών διαμονής παρακρατώντας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αυτής τα ταξιδιωτικά έγγραφα των αιτούντων. Η Επιτροπή Αναφορών ζήτησε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να διερευνήσει το ζήτημα. Η Επιτροπή κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, πράγματι, οι αρχές του Ηνωμένου Βασιλείου δεν συμμορφώνονταν με τον κανόνα της ΕΕ που προβλέπει την έκδοση καρτών διαμονής εντός έξι μηνών από την αίτηση. Το Ηνωμένο Βασίλειο αναγνώρισε τη σοβαρότητα της κατάστασης και, για να επανορθώσει, αύξησε σημαντικά τον αριθμό των υπαλλήλων που χειρίζονται τις αιτήσεις, βελτιώνοντας παράλληλα την εκπαίδευση των εμπλεκόμενων υπαλλήλων και τις σχετικές διαδικασίες. Επιπλέον, οι αρχές δημιούργησαν μια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω της οποίας όσοι αιτούντες χρειάζεται να ταξιδέψουν θα μπορούν να ζητούν την επιστροφή των διαβατηρίων τους εντός δέκα εργάσιμων ημερών.

Η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου έλαβε αρκετές αναφορές, σύμφωνα με τις οποίες ο δρόμος που σχεδίαζαν να κατασκευάσουν οι πολωνικές αρχές στην κοιλάδα του ποταμού Ροσπούντα θα διέσχιζε περιοχές μεγάλου οικολογικού ενδιαφέροντος και θα καταπατούσε επίσης άλλες περιοχές προστατευόμενες με βάση το δίκαιο της ΕΕ. Η σχετική έρευνα επιβεβαίωσε τον παραπάνω ισχυρισμό. Διαπιστώθηκε επίσης ότι οι πολωνικές αρχές δεν ήταν σε θέση να αποδείξουν ότι είχαν όντως αναζητήσει προσφορότερες εναλλακτικές λύσεις για τον σχεδιαζόμενο δρόμο. Με βάση τα παραπάνω, η Επιτροπή συνέταξε αναφορά με την οποία ζήτησε να τροποποιηθούν τα σχέδια. Επίσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στηριζόμενη στην αναφορά αλλά και σε δικές της διαπιστώσεις, ζήτησε από Δικαστήριο της ΕΕ να ανασταλεί το έργο όσο θα εξετάζεται η νομιμότητά του. Λόγω των ενεργειών τόσο της Επιτροπής Αναφορών όσο και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, σε συνδυασμό με πιέσεις στο εσωτερικό της χώρας, οι πολωνικές αρχές αποφάσισαν να μην κατασκευάσουν τον δρόμο στην κοιλάδα του ποταμού Ροσπούντα.

## Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει την ευθύνη να διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή του δικαίου της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Για τον λόγο αυτό, η Επιτροπή είναι ανεπίσημα γνωστή και ως ο «θεματοφύλακας των Συνθηκών». Εάν πιστεύετε ότι κάποιο κράτος μέλος παραβιάζει τη νομοθεσία της ΕΕ, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην Επιτροπή.

### Ενδεικτικές υποθέσεις

Γερμανός ταξιδιώτης χρειάστηκε να οργανώσει το ταξίδι του από τη Μαδαγασκάρη στη Γερμανία μέσω Παρισιού, διότι η ανταπόκριση της πτήσης του είχε ακυρωθεί λόγω απεργίας. Αφού δεν έλαβε βοήθεια ή αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία ή την αρμόδια γαλλική εποπτική αρχή, με την οποία αδυνατούσε να συνεννοηθεί λόγω γλώσσας, υπέβαλε καταγγελία στην Επιτροπή. Η Επιτροπή προώθησε την υπόθεση μεριμνώντας ώστε η γαλλική εποπτική αρχή να λάβει τα απαραίτητα μέτρα. Η αεροπορική εταιρεία αποζημίωσε τελικά τον καταγγέλλοντα. Επίσης, η Επιτροπή ανακοίνωσε ότι θα βοηθήσει τις εθνικές εποπτικές αρχές έτσι ώστε να μειωθούν τα προβλήματα επικοινωνίας λόγω γλώσσας που αντιμετωπίζουν οι ευρωπαίοι ταξιδιώτες.

Ιταλός πολίτης, ο οποίος δραστηριοποιείται στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος, ισχυρίστηκε ότι η απόφαση της Επιτροπής να περατώσει τη διαδικασία επί παραβάσει κατά της Ιταλίας σχετικά με έναν χώρο υγειονομικής ταφής αποβλήτων στη Μαλαγκρότα, κοντά στη Ρώμη, δεν ήταν δίκαιη. Ισχυρίστηκε ότι υπήρχαν συγκεκριμένες παρατυπίες στο σχέδιο διευθέτησης του χώρου. Η Επιτροπή, με βάση τις σημαντικές πληροφορίες που υπέβαλε ο καταγγέλλων, αποφάσισε ότι η διευθέτηση του χώρου υγειονομικής ταφής δεν ήταν σύμφωνη με τους κανόνες της ΕΕ. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή κίνησε εκ νέου τη διαδικασία επί παραβάσει, με στόχο τη διασφάλιση της πλήρους και ορθής εφαρμογής της νομοθεσίας της ΕΕ.



Περισσότερες πληροφορίες:  
<http://www.europarl.europa.eu/committees/el/peti/home.html>



Περισσότερες πληροφορίες:  
[http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_el.htm)

## Ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων

Ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ) είναι μια ανεξάρτητη εποπτική αρχή με αποστολή την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, καθώς και την προώθηση ορθών πρακτικών στα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ. Την αποστολή αυτή την εκπληρώνει ελέγχοντας τον τρόπο με τον οποίο η διοίκηση της ΕΕ επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, παρέχοντας συμβουλές σχετικά με πολιτικές και νομοθεσίες που επηρεάζουν την ιδιωτική ζωή, καθώς και προωθώντας συνεργασίες με αντίστοιχες αρχές σε επίπεδο ΕΕ, στα κράτη μέλη και εκτός ΕΕ. Ο ΕΕΠΔ δέχεται καταγγελίες από υπαλλήλους της ΕΕ, καθώς επίσης και από άτομα που θεωρούν ότι κάποιο ευρωπαϊκό θεσμικό όργανο ή οργανισμός έχει επεξεργαστεί προσωπικά τους δεδομένα κατά παράβαση των εν ισχύ κανόνων. Εάν η καταγγελία είναι παραδεκτή, ο ΕΕΠΔ συνήθως τη διερευνά. Για τα συμπεράσματα του ΕΕΠΔ ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος και λαμβάνονται τα απαραίτητα μέτρα.

### Ενδεικτική υπόθεση

Ο ΕΕΠΔ πληροφορήθηκε με ανώνυμη καταγγελία ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υποψηφίων που πετυχαίνουν στις προκαταρκτικές εξετάσεις των διαγωνισμών της ΕΕ για την πρόσληψη υπαλλήλων γίνεται από εξωτερικό ανάδοχο που εδρεύει σε χώρα εκτός ΕΕ. Ο ΕΕΠΔ ξεκίνησε αυτεπάγγελτα τη διερεύνηση της υπόθεσης και πράγματι διαπίστωσε ότι, αν και η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) είχε συνάψει σύμβαση με εταιρεία που εδρεύει στο Ηνωμένο Βασίλειο, η επεξεργασία των δεδομένων γινόταν στις Ηνωμένες Πολιτείες. Ο ΕΕΠΔ ζήτησε από την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού να ελέγξει εάν τηρούνται

οι σχετικοί όροι που προβλέπονται στους κανόνες της ΕΕ περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και να τροποποιήσει τη σύμβαση έτσι ώστε να διασφαλιστεί η προστασία των προσωπικών δεδομένων των υποψηφίων.

## Το δίκτυο SOLVIT

Το SOLVIT ασχολείται με διασυνοριακά προβλήματα τα οποία ανακύπτουν μεταξύ πολιτών ή επιχειρήσεων και εθνικών δημοσίων αρχών. Είναι ένα ηλεκτρονικό δίκτυο το οποίο συντονίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Μέσω των εθνικών κέντρων SOLVIT, τα κράτη μέλη της ΕΕ, όπως επίσης η Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και η Νορβηγία, συνεργάζονται για την επίλυση, εντός δέκα εβδομάδων, προβλημάτων που ανακύπτουν από την κακή εφαρμογή της νομοθεσίας για την εσωτερική αγορά από τις εθνικές δημόσιες αρχές.

### Ενδεικτικές υποθέσεις

Οι τοπικές βελγικές αρχές δεν αναγνώριζαν την ιδιότητα του φοιτητή σε έναν γάλλο πολίτη που φοιτούσε σε βελγική σχολή πιλότων. Το πρόβλημα δημιουργήθηκε διότι η σχολή πιλότων ήταν ιδιωτική και δεν αναγνωριζόταν από τη γαλλόφωνη κοινότητα του Βελγίου. Ωστόσο, το βελγικό Υπουργείο Μεταφορών έκανε δεκτά τα πιστοποιητικά που χορηγούσε η σχολή. Χάρη στη μεσολάβηση του SOLVIT και ακολουθώντας τη νομοθεσία της ΕΕ σύμφωνα με την οποία όποιος εγγράφεται σε σχολή πιλότων αποκτά ιδιότητα φοιτητή, οι τοπικές αρχές συμφώνησαν να επανεξετάσουν τον φάκελο του εμπλεκόμενου γάλλου πολίτη και να τον καταχωρήσουν ως φοιτητή.

Στη Δανία, όποιος αντικαθιστά το παλιό του σύστημα θέρμανσης πετρελαίου με σύστημα αντλίας θέρμανσης μπορεί να λάβει κρατική επιδότηση 20 000 δανικών κορωνών. Ωστόσο, οι δανοί πελάτες σουηδικής εταιρείας που εγκαθιστά στη Δανία αντλίες για συστήματα θέρμανσης κατοικιών δεν μπορούσαν να λάβουν την επιδότηση αυτή διότι οι δανικές αρχές για να την καταβάλουν ζητούσαν αριθμό μητρώου δανικής εταιρείας. Όμως, μόνο εταιρείες εγκατεστημένες στη Δανία μπορούσαν να λάβουν τον εν λόγω αριθμό μητρώου. Μετά τη μεσολάβηση του SOLVIT, οι δανικές αρχές ανακοίνωσαν ότι ο συγκεκριμένος αριθμός μητρώου δεν ήταν πλέον απαραίτητος για τη λήψη της επιδότησης.



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



Περισσότερες πληροφορίες:  
<http://ec.europa.eu/solvit>

## Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή

Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή (ΕΚΚ) βρίσκονται εγκατεστημένα σε καθένα από τα 28 κράτη μέλη της ΕΕ, όπως επίσης στην Ισλανδία και στη Νορβηγία. Παρέχουν νομικές και πρακτικές συμβουλές, καθώς και πρακτική βοήθεια στους καταναλωτές όσον αφορά διασυνοριακές αγορές και υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά. Ένα ΕΚΚ μπορεί να επικοινωνήσει για λογαριασμό σας με κάποια εταιρεία σε οποιαδήποτε από τις 30 αυτές χώρες πέραν της δικής σας, να σας κατευθύνει σε μια διαδικασία επίλυσης διαφορών ή να σας προτείνει άλλες λύσεις.

### Ενδεικτικές υποθέσεις

Τσέχος καταναλωτής αγόρασε μια καινούρια μοτοσικλέτα στη Γερμανία. Αν και διευκρίνισε ότι επρόκειτο να μεταφέρει τη μηχανή στην Τσεχική Δημοκρατία, στην τιμή της εσφαλμένα συμπεριλήφθηκε φόρος προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), ο οποίος θα έπρεπε να καταβληθεί στη χώρα όπου θα καταχωρείτο το όχημα. Ξαν αποτέλεσμα, ο καταναλωτής πλήρωσε δύο φορές τον ΦΠΑ, στη Γερμανία και την Τσεχική Δημοκρατία. Επειδή δεν κατάφερε να επιλύσει το ζήτημα επικοινωνώντας με τον πωλητή και τη φορολογική αρχή της Γερμανίας που είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση υποθέσεων στις οποίες ο φορολογούμενος είναι κάτοικος της αλλοδαπής, απευθύνθηκε στο ΕΚΚ της χώρας του. Με πρωτοβουλία του τσεχικού ΕΚΚ, παρενέβη για την επίλυση της υπόθεσης το γερμανικό ΕΚΚ και ο έμπορος επέστρεψε στον καταναλωτή τον αχρεωστήτως καταβληθέντα ΦΠΑ.

Λιθουανή καταναλώτρια έκλεισε δωμάτιο σε ξενοδοχείο του Βελγίου. Με την άφιξή της, το ξενοδοχείο της ζήτησε προκαταβολή 150 ευρώ ως εγγύηση για πιθανά επιπλέον έξοδα, όπως για παράδειγμα η χρήση του διαδικτύου. Η καταναλώτρια έδωσε την πιστωτική της κάρτα ως εγγύηση. Το ξενοδοχείο στη συνέχεια αφαίρεσε από την κάρτα της την προκαταβολή, παρόλο που η ίδια δεν χρησιμοποίησε κάποια επιπλέον υπηρεσία. Αρχικά, η καταναλώτρια έστειλε επιστολή στο ξενοδοχείο ζητώντας εξηγήσεις. Δεν έλαβε καμία απάντηση και προσπάθησε να επιλύσει το πρόβλημά της τηλεφωνικά. Όταν διαπίστωσε ότι το ξενοδοχείο δεν προτίθετο να της επιστρέψει τα 150 ευρώ, στράφηκε για βοήθεια στο ΕΚΚ της Λιθουανίας. Με τη μεσολάβηση των ΕΚΚ Λιθουανίας και Βελγίου, η καταναλώτρια πήρε πίσω την προκαταβολή.

## Πληροφορίες και συμβουλές

Εάν απλώς επιθυμείτε να ενημερωθείτε ή να ζητήσετε συμβουλές για τα δικαιώματά σας ως ευρωπαίου πολίτη, κατοίκου, ή ως επιχειρήσης ή οργανισμού, απευθυνθείτε αρχικά στις παρακάτω υπηρεσίες.

### Η Ευρώπη σου

Η Ευρώπη σου προσφέρει σαφείς πληροφορίες και πρακτικές συμβουλές σχετικά με τα δικαιώματά σας όταν διαμένετε, εργάζεστε, ταξιδεύετε ή δραστηριοποιείστε επιχειρηματικά σε χώρα της ΕΕ εκτός της δικής σας.

Η υπηρεσία **Η Ευρώπη σου** προσφέρει επίσης εύκολη πρόσβαση σε εξατομικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης, εάν χρειάζεστε περαιτέρω βοήθεια για την κατανόηση ή την υπεράσπιση των δικαιωμάτων σας.

### Europe Direct

Για οποιαδήποτε απορία σας σχετικά με την ΕΕ, μπορείτε να τηλεφωνήσετε χωρίς χρέωση από οποιοδήποτε κράτος μέλος στην υπηρεσία **Europe Direct**, στον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11.

Μπορείτε επίσης να επισκεφτείτε κάποιο κέντρο πληροφόρησης της υπηρεσίας **Europe Direct** ή να στείλετε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.



Περισσότερες πληροφορίες:  
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc>



Περισσότερες πληροφορίες:  
<http://europa.eu/youreurope>



Περισσότερες πληροφορίες:  
<http://europa.eu/europedirect>

## Εισαγωγή



Η Ευρωπαϊκή Ένωση παρέχει πολλά οφέλη στους πολίτες, τους κατοίκους, τις επιχειρήσεις και τις ενώσεις που είναι εγκατεστημένες στο έδαφός της. Οι πολίτες των κρατών μελών της ΕΕ έχουν επίσης την ευρωπαϊκή ιθαγένεια και απολαμβάνουν μιας σειράς δικαιωμάτων που απορρέουν από αυτή. Παρ' όλα αυτά, κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους ενδέχεται να βρεθούν αντιμέτωποι με προβλήματα.

Αναρωτηθήκατε ποτέ ποιος μπορεί να σας βοηθήσει; Δεν είναι πάντοτε σαφές εάν το πρόβλημα οφείλεται στη διοίκηση της ΕΕ, στις αρχές κάποιου κράτους μέλους ή σε κάποιον ιδιωτικό φορέα. Ακόμη όμως και αν γνωρίζετε ποιος ευθύνεται, ίσως δεν είναι προφανές ποιος είναι αρμόδιος να σας βοηθήσει. Σε μια Ένωση που βασίζεται στη θεμελιώδη αρχή του κράτους δικαίου, είναι ζωτικής σημασίας να παρέχεται η δυνατότητα άμεσης και αποτελεσματικής προσφυγής σε μηχανισμούς επίλυσης τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίζετε όσον αφορά την άσκηση των δικαιωμάτων σας.

Το φυλλάδιο αυτό που εξέδωσε ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής έχει στόχο να σας ενημερώσει σχετικά με τους φορείς που παρέχουν πληροφορίες και συμβουλές ή χειρίζονται καταγγελίες. Για να κατανοήσετε καλύτερα πώς μπορεί να σας βοηθήσει ο κάθε φορέας που αναφέρεται στο φυλλάδιο, κάθε ενότητα περιλαμβάνει ενδεικτικές υποθέσεις που αναδεικνύουν τον τρόπο με τον οποίο ενεργεί ο κάθε φορέας.

Στον ιστότοπο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή μπορείτε επίσης να βρείτε έναν περιεκτικό διαδραστικό οδηγό ο οποίος θα σας βοηθήσει να προσδιορίσετε ποιος είναι ο πλέον κατάλληλος οργανισμός για να υποβάλετε μία αναφορά, ένα παράπονο ή να ζητήσετε πληροφορίες.

## Περιεχόμενα



Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής	5
Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών	8
Η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου	10
Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή	11
Ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων	12
Το δίκτυο SOLVIT	13
Τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή	14
Πληροφορίες και συμβουλές	15

Εάν επιθυμείτε την παρούσα δημοσίευση σε μεγεθυμένη έντυπη έκδοση, επικοινωνήστε με το γραφείο του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή. Θα προσπαθήσουμε να σας παράσχουμε και την ακουστική έκδοση της δημοσίευσης, κατόπιν αιτήματος.

Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής  
1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

Τηλ: +33 (0)3 88 17 23 13  
Φαξ: +33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

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



Υπηρεσία Εκδόσεων