

Etusivu>Sinun oikeutesi>Perusoikeudet>Mistä saan apua?>Toimivaltaiset tuomioistuimet ja elimet>**Kansalliset tuomioistuimet ja muut valituselimet**

Portugali

Kansalliset tuomioistuimet

Kansalaiset voivat saattaa perusoikeusrikkomuksen tuomioistuimen käsiteltäväksi. Oikeudenkäytön lisäksi portugalilaisten (riita- ja hallintoasioita käsittelevien) tuomioistuinten tehtävänä on turvata kansalaisten lailla suojatut oikeudet ja edut, estää demokraattisen oikeusvaltioperiaatteen loukkaukset sekä ratkaista julkisia ja yksityisiä riita-asioita (Portugalin tasavallan perustuslain (*Constituição da República Portuguesa*) 202 §).

Perustuslakituomioistuimen (*Tribunal Constitucional*) erityistehtävänä on oikeudenkäyttö lainsäädäntöä ja perustuslakia koskevissa kysymyksissä. Kun kaikki varsinaiset muutoksenhakukeinot on käytetty (perustuslakituomioistuimesta annetun lain (*Lei Orgânica do Tribunal Constitucional*) 70 §:n 2 momentti ja 72 §), osapuoli, joka on menettelyjen aikana vedonnut sovelletun lain perustuslainvastaisuuteen, voi valittaa perustuslakituomioistuimeen.

Lisätietoa on saatavilla seuraavalla verkkosivulla: [Tuomioistuinjärjestelmät jäsenvaltioissa – Portugali](#).

Kansallinen ihmisoikeusinstituutio

Oikeusasiamies (*Provedor de Justiça*)

Portugalin oikeusasiamies on vuodesta 1999 lähtien toiminut jäljempänä kuvattavien tehtäviensä ohella myös kansallisena ihmisoikeusinstituutioon. YK on myöntänyt sille A-statusen, mikä tarkoittaa, että se täyttää kaikki Pariisin periaatteiden kriteerit.

Oikeusasiamiehen tehtäviin kuuluvatkin perus- ja ihmisoikeuksien edistäminen ja suojeleminen. Erityistä huomiota kiinnitetään niiden ryhmien oikeuksiin, jotka ovat ikänsä tai psykomotorisen vamman vuoksi kaikkein haavoittuvimmassa asemassa, eli lasten, vanhusten ja vammaisten henkilöiden oikeuksiin. Kantelujen tekemisessä ja käsittelyssä noudatetaan oikeusasiamiestä koskevassa osiossa kuvattua menettelyä.

Oikeusasiamies (*Provedor de Justiça*)

Oikeusasiamiehestä säädetään laissa. Oikeusasiamiehen tehtävänä on puolustaa ja edistää kansalaisten oikeuksia, vapauksia, takeita ja oikeutettuja etuja (9.4.1991 annetun lain nro 9/91 1 §:n 1 momentti nykyisessä sanamuodossaan), joita viranomaiset voivat aiheettomasti loukata kansalaisten asioita käsitellessään. Jos kaikki (hallinnolliset ja/tai oikeudelliset) muutoksenhakukeinot on jo käytetty tai muutoksenhaun määräaika on umpeutunut eikä kansalaisella ole käytettävissään muuta keinoa, hän voi kääntyä oikeusasiamiehen puoleen ja tehdä maksutta kantelun, jossa perustelee kantansa. Portugalin oikeusasiamies toimii myös kansallisena ihmisoikeusinstituutioon. Tässä roolissa sille on annettu myös kansallisen valvontaelimen tehtävä. Portugalin ministerineuvosto (*Conselho de Ministros*) päätti toukokuussa 2013 nimittää oikeusasiamiehen kidutuksen vastaisen YK:n yleissopimuksen valinnaisessa pöytäkirjassa (OPCAT) tarkoitetuksi kansalliseksi valvontaelimeksi. Tässä roolissa oikeusasiamies tekee tarkastuskäyntejä paikkoihin, joissa pidetään vapautensa menettäneitä henkilöitä (mm. vankilat, hoitolaitokset, psykiatriset sairaalat ja koulukodit). Oikeusasiamies valvoo näin vapautensa menettäneiden henkilöiden majoitusolosuhteiden ja ruoan laatua, heidän perusoikeuksiensa kunnioittamista (mm. mahdollisuuksien mukaan oikeus yksityisyyteen ja lainmukaiseen yhteydenpitoon omaisten ja oikeudellisten edustajien kanssa). Hän myös varmistaa, että heille on laadittu henkilökohtaiset hoito-ohjelmat (tai muut järjestelyt).

Kantelujen käsittely

Kantelun voi tehdä oikeusasiamiehelle kirjeitse, faksilla tai sähköpostilla sekä puhelimitse tai henkilökohtaisesti oikeusasiamiehen kansliassa ([osoitteet](#)) tai verkkosivustolla ([lomake](#)) tai syyttäjänvirastossa.

Kaikki oikeusasiamiehen saamat yhteydenotot eivät ole varsinaisia kanteluja. Usein on kyse nimettömästä selvityksestä, tietopyynnöstä, oikeudellisen neuvonnan pyynnöstä tai tiettyjä aiheita koskevista yleisistä lausunnoista. Tällaisten yhteydenottojen suhteen ei ryhdytä jatkotoimiin.

Kantelu käynnistää menettelyn, jossa asia selvitetään asianmukaisesti. Jokainen kantelu ei välttämättä käynnistä uutta, erillistä menettelyä. Samankaltaisia asioita koskevat kantelut voidaan käsitellä samassa menettelyssä, jotta käsittely olisi nopeampaa ja edullisempaa. Tosiseikat selvitetään tarvittavin toimin, kuten kuulemalla kantelun kohteena olevaa tahoa tai kantelijaa. Kantelija voi myös pyytää pääsääntöisesti oikeusasiamiehen kuultavaksi.

Menettelyn päätteeksi oikeusasiamies voi esittää kantelun johdosta suosituksia, ehdotuksia ja huomautuksia tai pyrkiä muilla keinoin sovittamaan yhteen osapuolten edut. Tarvittaessa oikeusasiamies voi myös pyytää asian perustuslaillisuuden tai laillisuuden tutkimista.

Kansalaisten tekemien kantelujen lisäksi oikeusasiamies voi käynnistää menettelyjä myös omasta aloitteestaan ja tutkia tietoonsa tulleita ja omaan toimivaltaansa kuuluvia asioita.

Erikoistuneet ihmisoikeuselimet

Lapsiasiavaltuutettu

Lasten ja nuorten oikeuksien suojele- ja edistämiskomitea (*Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, CNPDPCJ*)

CNPDPCJ:n tehtävänä on suunnitella valtion toimia ja koordinoita, seurata ja arvioida julkisten elinten ja yhteisön toteuttamia toimia lasten ja nuorten oikeuksien suojelemiseksi ja edistämiseksi. Yksi CNPDPCJ:n tärkeimmistä tehtävistä on edistää yhteistyöpöytäkirjojen allekirjoittamista muiden tahojen kanssa, kuten eri puolilla maata toimivien lasten- ja nuortensuojeluyksiköiden (*Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, CPCJ*) kanssa.

Nämä paikalliset CPCJ-yksiköt ovat tuomioistuinten ulkopuolisia itsenäisesti toimivia elimiä. Niiden tehtävänä on edistää lasten ja nuorten oikeuksia sekä estää tai lopettaa toiminta, joka voi vaarantaa lasten ja nuorten turvallisuuden, terveyden, koulutuksen tai yleisen kehityksen. Syyttäjänvirasto (*Ministério Público*) seuraa näiden yksiköiden toimintaa, arvioi niiden päätösten laillisuutta ja perusteltavuutta sekä tekee tarvittaessa oikeudellista valvontaa.

CPCJ-yksiköt toimivat täydessä tai rajoitetussa kokoonpanossa. Täydessä kokoonpanossa käsitellään toimia lasten ja nuorten oikeuksien edistämiseksi ja heille vaarallisten tilanteiden ehkäisemiseksi.

Rajoitetussa kokoonpanossa toimiva yksikkö puuttuu tilanteisiin, joissa lapsi tai nuori on vaarassa. Yksikkö kuulee ja neuvoo sen puoleen kääntyviä henkilöitä, päättää, aloitetaanko ja toteutetaanko oikeuksien edistämistä ja suojaamista koskeva menettely, arvioi alustavasti yksikön tietoon tulleita tilanteita ja tutkii tapauksia, pyytää täydessä kokoonpanossa toimivan yksikön jäseniä osallistumaan tarvittaessa tutkintaan, päättää edistämistä ja suojelutoimenpiteiden toteuttamisesta sekä seuraa ja arvioi niitä (paitsi jos toimenpide koskee valitun henkilön hyväksymistä adoptiota varten tai adoptio-organisaation hyväksymistä), tutkii ja seuraa siltä pyydettyjä edistämistä ja suojelutoimenpiteitä yhteistyössä muiden CPCJ-yksiköiden kanssa, raportoi puolivuositain täydessä kokoonpanossa toimivalle yksikölle aloitetuista menettelyistä ja vireillä olevien menettelyjen etenemisestä asianosaisten henkilöllisyyttä paljastamatta.

Kantelujen käsittely

Vaaratilanteesta voi ilmoittaa suoraan CPCJ:lle kirjeitse, puhelimitse, faksilla, sähköpostilla tai käymällä henkilökohtaisesti sen toimipisteessä. Yksiköt

vastaavat sijaintikuntansa asioista. Voit tarkastella tämän [linkin](#) kautta löytyvää luetteloa eri alueiden CPCJ-yksiköistä lapsen asuinpaikan perusteella.

CPCJ:n toimet edellyttävät vanhempien lupaa ja suostumusta. Se voi

tukea vanhempia

tukea muita perheenjäseniä

nimittää sopivan henkilön holhoojaksi

tukea itsenäistä elämää

sijoittaa lapsen tai nuoren sijaisperheeseen

sijoittaa lapsen tai nuoren laitokseen.

Edistämis- ja suojelutoimenpiteet toteutetaan niiden luonteesta riippuen lapsen tai nuoren tavanomaisessa elinympäristössä tai sijoittamalla lapsi tai nuori laitokseen tai sijaisperheeseen.

Tasa-arvoelimet

Tasa-arvovaltuutettu (*Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, CIG*)

Tasa-arvovaltuutettu (CIG) on kansallinen elin, joka vastaa naisten ja miesten välisen tasa-arvon edistämisestä ja ylläpitämisestä. Se toimii seuraavilla aloilla: kansalaisuuskasvatus, naisten ja miesten tasa-arvo, äitiyden ja isyyden suoja, naisten ja miesten tasapuolista osallistumista eri elämäntilanteissa helpottavien keinojen edistäminen, naisten ja miesten työn sekä yksityis- ja perhe-elämän yhteensovittaminen, perheväkivallan ja sukupuoleen perustuvan väkivallan torjunta, ihmiskaupan torjunta sekä uhrien tukeminen.

CIG on suoraan valtionhallinnon alaisuudessa toimiva elin, joka on hallinnollisesti itsenäinen. Se toimii osana ministerineuvoston kansliaa, kansalaisuusasioista ja tasa-arvosta vastaavan valtiosihteerin alaisuudessa.

CIG:n tehtävänä on erityisesti vastaanottaa syrjintää tai sukupuoleen perustuvaa väkivaltaa koskevia kanteluja. Se antaa tarvittaessa lausuntoja ja suosituksia kyseessä oleville toimivaltaisille viranomaisille tai organisaatioille.

Kantelujen käsittely

Syrjintää tai sukupuoleen perustuvaa väkivaltaa koskevan kantelun voi tehdä CIG:lle sähköpostilla, sen *Facebook*-sivulla tai paperimuodossa.

CIG:n yksiköt tutkivat saamansa kantelun ja vastaavat kantelijalle suoraan samalla viestintätavalla, jolla kantelu esitettiin. Toimivaltaisista viranomaisista ovat esimerkiksi syyttäjänvirasto, elintarviketurvallisuus- ja elinkeinoverasto (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, ASAE*) ja joukkoviestintäalan sääntelyviranomainen (*Entidade Reguladora para a Comunicação Social, ERC*). Lausunnot ja suositukset toimitetaan myös tiedoksi kaikille asianomaisille tahoille.

Muuttoliikeasioiden korkean tason komitea (*Alto Comissariado para as Migrações, ACM*)

[Rotusyrjinnän torjunnan ja yhdenvertaisuuden komitea (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial, CICDR*)]

Muuttoliikeasioiden korkean tason komitea ACM on julkinen elin. Se laatii, toteuttaa ja arvioi alakohtaisia ja monialaisia muuttoliikkeeseen liittyviä julkisia politiikkoja, joiden avulla houkutellessa maahanmuuttajia kansallisella ja kansainvälisellä tasolla sekä portugalinkielisissä maissa. Tavoitteena on maahanmuuttajien ja etnisten ryhmien, varsinkin romaniyhteisöjen, kotouttaminen sekä kulttuurien, etnisten ryhmien ja uskontojen välisen monimuotoisuuden ottaminen huomioon ja edistäminen. Sen tärkeimpiä tehtäviä on torjua kaikenlaista ihonväriin, kansallisuuteen, etniseen alkuperään tai uskontoon perustuvaa syrjintää erilaisilla suurella yleisöllä suunnatuilla tiedotustoimilla, kampanjoilla tai tapahtumilla ja käsittelemällä laissa säädettyjä hallinnollisia rikkomuksia.

ACM:n alaisuudessa toimii rotusyrjinnän torjunnan ja yhdenvertaisuuden komitea (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial, CICDR*).

CICDR pyrkii estämään ja kieltämään rotuun perustuvan syrjinnän ja tekemään rangaistaviksi toimet, jotka loukkaavat perusoikeuksia taikka rajoittavat tai estävät henkilöä käyttämästä taloudellisia, sosiaalisia tai kulttuurin liittyviä oikeuksiaan rotuun, etniseen alkuperään, ihonväriin, kansallisuuteen, syntyperään tai alkuperäalueeseen liittyvistä syistä, sellaisina kuin niistä on säädetty 26. elokuuta 2017 annetussa laissa nro 93/2017, jossa vahvistetaan syrjinnän ehkäisemistä, kieltämistä ja torjuntaa koskeva oikeudellinen kehys. Lailla nro 93/2017 kielletään kaikenlainen siinä määritelty syrjintä, joka perustuu muun muassa rotuun, etniseen ryhmään, ihonväriin, kansallisuuteen, syntyperään tai alkuperäalueeseen

Kantelujen käsittely

Kantelun voi tehdä ACM:lle tai suoraan CICDR:lle kirjeitse, faksilla, sähköpostitse tai puhelimitse. Kantelun voi tehdä myös CICDR:n verkkosivuston [sähköisellä lomakkeella](#).

Luonnollisen henkilön harjoittama syrjintä on hallinnollinen rikkomus, josta voidaan määrätä sakkoa. Sakon määrä on yksi tai kaksi kertaa sosiaalietuusindeksin (*Indexante dos Apoios Sociais*) mukainen viitearvo. Myös julkisoikeudellisen tai yksityisoikeudellisen oikeushenkilön harjoittama syrjintä on hallinnollinen rikkomus, josta voidaan määrätä sakkoa. Sakon määrä vaihtelee ja on 4–20 kertaa sosiaalietuusindeksin mukainen viitearvo. Olipa kyse luonnollisesta henkilöstä taikka julkisoikeudellisesta tai yksityisoikeudellisesta oikeushenkilöstä sakon määrääminen ei rajoita siviilioikeudellista vastuuta tai muun seuraamuksen soveltamista samaan tapaukseen.

CICDR pitää kirjaa luonnollisten ja oikeushenkilöiden sakoista ja muista seuraamuksista. Tuomioistuimen ja työsuojeluviranomaisen täytyy lähettää CICDR:lle kaikki syrjiviä menettelytapoja koskevat päätökset. Kun määräaika valituksen tekemiseksi päätöksestä on kulunut umpeen eikä valitusta ole tehty tai kun CICDR:n päätös tullut lainvoimaiseksi, päätöksestä julkaistaan keskeiset tiedot ACM:n verkkosivustolla. Ainakin syyliseksi todetun oikeushenkilön tunnistetiedot, tiedot siitä, millaisesta syrjinnästä on kyse, sekä tiedot sakoista ja muista sovelletuista seuraamuksista ovat esillä viiden vuoden ajan.

Tietosuojavaltuutettu

Tietosuojaviranomainen (*Comissão Nacional de Proteção de Dados, CNPD*)

CNPD on riippumaton hallintoelin, joka toimii Portugalin parlamentin ohjauksessa. Sen tehtävänä on valvoa, että henkilötietoja käsitellään ihmisoikeuksia sekä Portugalin perustuslain ja muun lainsäädännön turvaamia vapauksia ja takeita kunnioittaen. CNPD on Portugalin kansallinen henkilötietojen valvontaviranomainen. Se tekee yhteistyötä muiden maiden tietosuojaviranomaisten kanssa suojellakseen ulkomailla asuvien oikeuksia ja turvatakseen niiden toteutumisen.

Kantelujen käsittely

Yksityishenkilöt voivat kannella henkilötietojen suojaa koskevista rikkomuksista ja tehdä niitä koskevia ilmoituksia ja hakemuksia CNPD:lle kirjallisesti.

Kantelun voi tehdä myös sähköisesti CNPD:n verkkosivustolla olevalla [lomakkeella](#). Kantelussa on oltava tekijän nimi, osoite ja allekirjoitus.

Kun kantelu on rekisteröity, se tutkitaan ja toimitetaan CNPD:n jäsenelle alustavaan arviointiin. Jos asia ei kuulu CNPD:n toimivaltaan tai asiassa ei voida antaa ratkaisua henkilön esittämän väitteen luonteen vuoksi, kantelun vastaanottanut jäsen voi arvioida sen tai välittää sen eteenpäin asiaankuuluvalla taholla.

CNPD:n ratkaisut hyväksytään enemmistöpäätöksellä, ja ne ovat sitovia. Ratkaisusta voi valittaa ja niihin voi hakea muutosta.

Muut erikoistuneet elimet

Vammaisvaltuutettu (*Instituto Nacional para a Reabilitação – INR, IP*)

Vammaisvaltuutettu INR on julkinen elin, joka toimii tällä hetkellä työ-, yhteisvastuu- ja sosiaaliturvaministeriön (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social*) alaisuudessa. Se on kuitenkin hallinnollisesti ja varoiltaan itsenäinen. INR:n tavoitteena on varmistaa kaikille yhtäläiset mahdollisuudet, torjua syrjintää ja voimaannuttaa vammaisia henkilöitä edistämällä heidän perusoikeuksiaan.

INR ottaa vastaan vammaisuuteen perustuvaa syrjintää koskevia kanteluja. Perusteet kantelujen esittämiselle on vahvistettu 28. elokuuta 2006 annetussa laissa nro 46/2006, jossa kielletään ja tehdään rangaistavaksi vammaan tai vakavan terveysriskin olemassaoloon perustuva syrjintä. Syrjinnäksi katsotaan kaikki toimet, jotka loukkaavat jotakin perusoikeutta tai joilla estetään tai rajoitetaan henkilölle kuuluvien oikeuksien hyödyntämistä minkä tahansa vamman perusteella.

Kantelujen käsittely

Jotta kantelumenettely voidaan aloittaa, vammaisvaltuutetulle on toimitettava kattava kuvaus syrjintänä pidetystä tilanteesta. Kantelulomake löytyy verkkosivustolta <https://www.inr.pt/formulario-de-queixa>, ja sen voi lähettää sähköpostitse osoitteeseen inr@inr.mtsss.pt.

Kantelusta on käytävä ilmi kantelijan henkilöllisyys (koko nimi, henkilötunnus tai henkilökortin numero, verotunnistenumero, osoite, puhelinnumero tai muut yhteystiedot), ja siinä on kerrottava selvästi kaikista asiaan liittyvistä tosiseikoista. Kantelussa on mainittava todistajat ja heidän nimensä, osoitteensa ja yhteystietonsa. Kantelun tueksi on mahdollisuuksien mukaan esitettävä näyttöä, todisteita tai asiakirjoja, joilla voidaan osoittaa syrjinnän tapahtuminen. Kun kantelu on tehty, asia ohjataan toimivaltaiselle hallintoviranomaiselle (tarkastusvirasto, valvontaviranomainen tai muu toimivaltainen elin), jolla on esitutkintavaihetta koskevat tutkinta- ja/tai rangaistuksen määräämisvaltuudet. Esitutinnan aikana kerätään näyttöä, minkä jälkeen tapauksen käsittely lopetetaan tai sen seurauksena määrätään sakko (ja mahdollisesti muita rangaistuksia). Ratkaisusta lähetetään kopio INR:lle.

Syrjinnästä seuraa sakko, joka vastaa 5–30 kuukauden minimipalkkaa riippuen siitä, onko tekijä luonnollinen henkilö vai oikeushenkilö.

Rikkomuksen vakavuudesta ja tuottamusvastausta riippuen teosta voidaan määrätä myös muita rangaistuksia, kuten omaisuuden takavarikointi, ammatin tai toiminnan harjoittamiskielto, viranomaisten myöntämien tukien tai etuuksien kieltäminen, liikkeen tai toimipaikan sulkeminen ja annettujen tuomioiden julkaiseminen.

Työsyrjintää käsittelevä elin (*Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego, CITE*)

CITE on kolmikantainen tasavertaisten jäsenten kollegiaalinen elin, joka on hallinnollisesti itsenäinen oikeushenkilö. Se edistää miesten ja naisten tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta työpaikoilla, työelämässä ja ammatillisessa koulutuksessa. Se osallistuu lainsäädännön ja alaa koskeviin sopimuksiin perustuvien velvoitteiden soveltamiseen sekä vanhemmuuden suojeluun ja työ-, perhe- ja yksityiselämän yhteensovittamiseen liittyvien velvoitteiden soveltamiseen yksityisellä, julkisella ja osuustoimintasektorilla.

CITE arvioi sille esitettyjä kanteluja tai tietoonsa tulleita tilanteita, joissa on viitteitä naisten ja miesten tasa-arvoa ja syrjimättömyyttä työpaikoilla, työelämässä ja ammatillisessa koulutuksessa koskevien säännösten rikkomisesta. CITE pyrkii myös varmistamaan vanhemmuuden suojelun sekä työ-, perhe- ja yksityiselämän yhteensovittamisen ja antaa asiaan liittyvää tietoa ja oikeusapua.

Kantelujen käsittely

Jokainen voi kannella työpaikkailmoituksista tai muista rekrytointitavoista, jotka eivät takaa naisten ja miesten tasa-arvoisuutta työnsaannissa.

Jokainen työntekijä voi kannella naiseen tai mieheen kohdistuvasta syrjinnästä työnsaannissa, työpaikalla tai ammatillisessa koulutuksessa.

Kantelun voi tehdä kirjeitse, faksilla tai sähköpostilla. Kantelun voi tehdä myös puhelimitse soittamalla maksuttomaan numeroon (puh. 800 204 684) tai varaamalla tapaamisajan CITE:n toimipisteeseen (puh. 21 780 37 09).

CITE:n velvollisuutena on ilmoittaa työsuojelutarkastuksista vastaavalle viranomaiselle (työsuojeluviranomaiselle) lausunnoista, joissa vahvistetaan työsyryntä sukupuolen perusteella tai viitataan tähän. Työsuojeluviranomainen voi käynnistää tämän perusteella seuraavassa kuvatus hallinnollisia rikkomuksia koskevan menettelyn.

Työsuojeluviranomainen (*Autoridade para as Condições do Trabalho, ACT*)

Työsuojeluviranomainen ACT on valtion viranomainen, jonka tavoitteena on edistää työolojen parantamista koko Manner-Portugalissa. Se valvoo työsuojelun ja -määräysten noudattamista yksityissektorin työsuhteissa ja edistää työterveyttä ja -turvallisuutta kaikilla yksityissektorin toimialoilla.

Lisäksi ACT valvoo työterveys- ja turvallisuuslainsäädännön noudattamista kaikilla aloilla ja valtionhallinnon yksiköissä ja elimissä (valtionhallintoon suoraan ja välillisesti kuuluvissa sekä paikallistason yksiköissä). Sen valvonnan piiriin kuuluvat julkiset laitokset sekä yksilöllisten palvelujen tarjoamiseen ja julkisten varojen käyttöön liittyvät menettelyt.

ACT:lle voi kannella toimitiloissa esiintyvistä puutteista tai säännösten noudattamatta jättämisestä esimerkiksi seuraavilla viranomaisen toimivaltaan kuuluvilla aloilla: työterveys- ja turvallisuus, määräaikaisten työsuhteet, epätasa-arvo ja syrjintä työpaikalla, työntekijöiden lähettäminen toiseen jäsenvaltioon, työajan kesto ja työaikajärjestelyt, työntekijöiden kollektiivinen edustus, pimeä tai ilman laillista työlupaa tehty työ, tilapäistyö ja maahanmuuttajien työ.

Kantelujen käsittely

Jokainen työntekijä, työntekijöiden edustaja tai muu asianosainen voi tehdä kantelun ACT:n verkkosivustolla olevalla [sähköisellä lomakkeella](#).

Jos työsuojelutarkastaja tehtäviään suorittaessaan henkilökohtaisesti ja suoraan (myös tapahtuman jälkeen) todentaa tai todistaa sellaisen sääntöjen rikkomisen, josta voidaan määrätä sakkorangaistus, asiasta laaditaan virallinen raportti. Sellaisista rikkomuksista, joita hän ei ole henkilökohtaisesti todistanut, työsuojelutarkastaja laatii raportin, jonka tueksi on liitettävä saatavilla olevat todisteet ja vähintään kahden todistajan nimi.

Raportin laatimisen jälkeen asiasta ilmoitetaan syytetylle, jonka on 15 päivän kuluessa maksettava sakko vapaaehtoisesti, toimitettava kirjallinen vastine sekä sitä tukevia asiakirjoja ja todistajainluettelo tai saavuttava henkilökohtaisesti kuultavaksi.

Asia on tutkittava 60 päivän kuluessa. Määräaikaa voidaan perustelluissa tapauksissa pidentää samanpituisilla jaksoilla.

Jos on kyse erittäin vakavasta hallinnollisesta rikkomuksesta tai tahallaan tai törkeästä huolimattomuudesta tehdyn vakavan hallinnollisen rikkomuksen uusimisesta, asia voidaan lisärangaistukseksi julkistaa. Jos tekijä uusii tällaisen hallinnollisen rikkomuksen, hänelle voidaan määrätä työntekijälle aiheutuneen haitan tai työnantajan menettämän taloudellisen hyödyn perusteella lisäseuraamuksia, kuten väliaikainen kielto harjoittaa toimintaa, huutokauppojen tai tarjouskilpailujen osallistumisoikeuden peruuttaminen tai määrättyjen seuraamusten julkaiseminen.

Jos rikkomuksessa on kyse velvollisuuden laiminlyönnistä, sakon maksaminen ei vapauta tekijää velvollisuuden noudattamisesta, jos se on yhä mahdollista.

Jos rikkomuksessa on kyse maksujen laiminlyönnistä, ACT voi sakon lisäksi määrätä, että työntekijöille maksamatta jääneet summat on maksettava samassa määräajassa kuin sakko.

Portugalin ympäristövirasto (*Agência Portuguesa do Ambiente, APA*)

Portugalin ympäristöviraston (APA) tehtävänä on ehdottaa, kehittää ja valvoa toimenpiteitä, joilla ympäristöpolitiikka ja kestävä kehityksen politiikka voidaan soviittaa osallistavalla tavalla yhteen muiden alakohtaisten politiikkojen kanssa. APA tekee yhteistyötä tähän samaan tavoitteeseen tähtäävien julkisten ja yksityisten toimijoiden kanssa. Ympäristövirasto pyrkii varmistamaan ympäristönsuojelun korkean tason, parantamaan ympäristön tilaa ja tarjoamaan kansalaisille laadukkaita palveluja. Se on myös ympäristövastuujärjestelmän toteuttamisesta vastaava kansallinen viranomainen.

Ympäristövahingoiksi katsotaan i) suojeluille lajeille tai luontotyypeille, ii) vesille ja iii) maaperälle aiheutuvat vahingot.

Ympäristövahinkoa tai sellaisen välitöntä vaaraa koskevista havainnoista voi ilmoittaa ympäristövirastolle ja pyytää sitä ryhtymään toimiin. Ilmoituksen tekijän on esitettävä samalla asiaa koskevat tietonsa ja kerrottava toimista, joita voi toteuttaa.

Kantelujen käsittely

Ilmoituksen voi lähettää postitse tai sähköpostitse kuka tahansa yksityishenkilö tai asianosainen. Ympäristöviraston verkkosivustolla on tätä varten myös [sähköinen lomake](#).

Toimivaltainen viranomainen käsittelee toimintapyyntöä ja ilmoittaa sen hyväksymisestä tai hylkäämisestä asianosaisille. Jos toimivaltainen viranomainen vahvistaa ilmoitetun ympäristövahingon tapahtuneen, kyseessä olevalle toimijalle ilmoitetaan asiasta ja päätetään toteutettavista toimenpiteistä.

Maatalous-, meri-, ympäristö- ja aluesuunnitteluasioiden tarkastusviranomainen (*Inspecção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território, IGAMAOT*)

IGAMAOT on suoraan valtionhallinnon alaisuudessa toimiva keskusvirasto, joka vastaa toimialaansa kuuluvien yksiköiden ja elinten hallinnon, johtamisen ja tehtävien valvonnasta ja tarkastamisesta. Elintarvikkeita koskevan sääntelyn ja ruokaturvan osalta se valvoo kansallisista ja EU:n varoista myönnettäviä tukia. Ympäristöasioiden, aluesuunnittelun ja luonnonsuojelun alalla se varmistaa laillisuuden jatkuvan valvonnan ja arvioinnin.

Tarkastusviranomaisen toiminta kattaa julkisen sektorin, yksityiset toimijat ja yksityishenkilöt ympäristölainsäädäntöön, aluesuunnitteluun ja luonnonsuojeluun liittyvissä asioissa. Lisäksi sen toimialaan kuuluvat myös kansallisen tai EU:n myöntämän maa- tai kalataloustuen saajat.

IGAMAOTille voi kannella sen toimivaltaan kuuluvasta toiminnasta. Se puuttuu tapauksiin, joissa riskit ovat suurimmat, yhdessä muiden kussakin tapauksessa toimivaltaisten viranomaisten kanssa.

Kantelujen käsittely

IGAMAOTin verkkosivustolla on sähköinen palvelu. Sen avulla kantelun voi tehdä täyttämällä [sähköisen lomakkeen](#). Lomakkeessa on kuvailtava havaittua tilannetta yksityiskohtaisesti ja annettava kantelijan nimi ja yhteystiedot. Kantelija voi pyytää henkilötietojen käsitlemistä luottamuksellisesti rastittamalla asiaa koskevan kohdan lomakkeessa.

Kantelut, lausunnot, tapausilmoitukset ja muut IGAMAOTille toimitetut pyynnöt, jotka sisältävät tutkinnassa käsiteltävää aineistoa, käynnistävät erillisen menettelyn hallintomenettelyistä annetun lain (*Código do Procedimento Administrativo*) mukaisesti.

Nimettömiä pyyntöjä ei käsitellä, ellei niiden tueksi ole esitetty riittävästi näyttöä tai asiakirjoja.

IGAMAOT asettaa tutkintamenettelyssään määräajan, johon mennessä sen esittämiin tietopyyntöihin on vastattava tai asiaan liittyvien elinten on toimitettava tarvittavat tiedot.

Kyseisiltä toimijoilta voidaan kerätä tutkinnan aikana vielä lisätietoja ja näyttöä sen määrittämiseksi, onko tarkastus syytä tehdä.

Kun tapaus on tutkittu, asiasta laaditaan aina perusteltu lausunto virastoa johtavalle ylitarkastajalle. Hän voi päättää lopettaa asian käsittelyn, jatkaa sen seurantaa, ryhtyä ylimääräisiin toimiin tai siirtää asian IGAMAOTista vastaavalle ministerille, joka päättää, miten se tulee käsitellä. Tämä menettely ei kuitenkaan vaikuta rikoksiin liittyvään pakolliseen raportointiin.

Oikeusviranomaisten tarkastusviranomainen (*Inspecção-Geral dos Serviços de Justiça, IGSJ*)

Tarkastusviranomainen IGSJ on suoraan valtionhallinnon alaisuudessa toimiva keskusvirasto, joka on hallinnollisesti itsenäinen. Sen tehtävänä on tarkastaa, tutkia ja valvoa kaikkia oikeusministeriön (*Ministério da Justiça*) hallinnonalaan ja sen valvonnan tai sääntelyn piiriin kuuluvia laitoksia, osastoja ja elimiä (vankeinhoitopalvelut mukaan lukien). IGSJ pyrkii korjaamaan näihin yksiköihin liittyvät lain- tai sääntöjenvastaisuudet ja varmistamaan niiden mahdollisimman tehokkaan toiminnan.

IGSJ:lle voi kannella laittomaksi katsotuista toimista ja laiminlyönneistä, kuten merkittävistä viiveistä julkisten palvelujen tarjoamisessa, huonosta palvelusta, työntekijöiden tai edustajien epäasiallisesta käytöksestä, huonokuntoisista tiloista ja yleisesti mistä tahansa palveluihin liittyvästä sääntöjenvastaisuudesta tai puutteesta.

Kantelujen käsittely

Kantelun voi tehdä ilman erityisiä muodollisuuksia henkilökohtaisesti, postitse, puhelimitse, faksilla tai sähköpostitse. Kantelun voi tehdä myös IGSJ:n verkkosivustolla olevalla [kantelulomakkeella](#).

Henkilökohtaisesti IGSJ:lle tehtävät kantelut, tapausilmoitukset ja lausunnot ottaa vastaan asiasta vastaava tarkastaja.

Kanteluille annetaan aina tapausnumero. Tapausnumero ilmoitetaan kantelijalle, ja sitä on käytettävä kaikessa yhteydenpidossa IGSJ:n kanssa. Kantelu voidaan tarvittaessa yhdistää jo meneillään olevaan tai toteutettavaksi suunniteltuun tutkintaan tai tarkastukseen.

Kantelijat voivat tapausnumeron avulla pyytää IGSJ:ltä tietoa asiansa käsittelyn etenemisestä minkä tahansa yhteydenottokanavan kautta. Jos kantelu on tehty IGSJ:n verkkosivustolla, sen käsittelyä voi seurata sähköisessä kanteluprosessissa, johon kantelija pääsee salasanan avulla.

Nimettömät kantelut käsitellään vain, jos niissä esitetyt väittämät katsotaan johdonmukaisiksi ja yksityiskohtaisiksi. Tutkinnan tuloksista ei anneta tietoa kantelijalle eikä asian käsittelyä ole mahdollista seurata IGSJ:n verkkosivuston kautta, koska tällaisten tietojen saanti edellyttää käyttäjän rekisteröitymistä.

Sisäasioiden tarkastusviranomainen (*Inspecção-Geral da Administração Interna, IGAI*)

IGAI on riippumaton virasto, jonka tehtävänä on poliisin toiminnan ulkopuolinen valvonta. Se toimii sisäasiainministeriön (*Ministério da Administração Interna*) alaisuudessa, ja sen toimivalta kattaa kaikki ministeriön alaisuuteen kuuluvat turvallisuusviranomaiset (kansalliskaarti *Guarda Nacional Republicana, GNR*; yleisestä turvallisuudesta vastaava poliisi *Polícia de Segurança Pública, PSP*; sekä ulkomaalais- ja rajavartiolaitos *Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, SEF*). IGAI vastaa näitä elimiä koskevista tarkastuksista, tutkinnasta ja valvonnasta. Se valvoo kansalaisten oikeuksia ja painottaa erityisesti ihmisoikeuksien suojelua ja yleisen järjestyksen ylläpitoa.

Yksityishenkilöt (Portugalin kansalaiset ja ulkomaalaiset), ryhmät, yhdistykset, yritykset tai muut yhteisöt voivat kannella lainvastaisiksi katsotuista toimista ja laiminlyönneistä etenkin, jos ne koskevat sisäasiainministeriön alaisuuteen kuuluvien elinten työntekijöiden tekemiä kansalaisten perusoikeuksien loukkauksia. Kyse voi olla esimerkiksi viivästyksistä julkisten palvelujen tarjonnassa, huonosta palvelusta, viranomaisten tai muiden sisäasiainministeriön toimivaltaan kuuluvien työntekijöiden epäasiallisesta käytöksestä, huonokuntoisista tiloista ja yleisesti kaikista palvelujen sääntöjenvastaisuuksista tai puutteista.

Kantelujen käsittely

Kantelun voi tehdä ilman erityisiä muodollisuuksia postitse, henkilökohtaisesti, sähköpostitse tai täyttämällä verkossa [kantelulomakkeen](#).

Kantelussa on kuvattava havaittua tilannetta yksityiskohtaisesti ja mainittava vastuullinen henkilö, tarkka tapahtumispäivä ja -paikka (osoite ja kaupunki tai kunta). Mahdollisuuksien mukaan kanteluun on liitettävä myös kartta, josta tapahtumapaikka käy ilmi.

Jos ilmoitusta tukevaa näyttöä ei ole mahdollista antaa ilmoitusta tehtäessä, todisteet on toimitettava mahdollisimman pian jälkeenpäin.

IGAI varmistaa, että kaikki sen toimivaltaan kuuluvat kantelut tutkitaan asianmukaisesti ja että kaikki kantelijat, joiden henkilöllisyys on tiedossa, saavat vastauksen. Kantelun käsittelyn edistymistä voi tiedustella IGAILta tapausnumeron avulla.

Nimettömät kantelut käsitellään vain, jos niissä esitetyt väittämät katsotaan johdonmukaisiksi ja yksityiskohtaisiksi.

Koulutus- ja tiedealan tarkastusviranomainen (*Inspecção-Geral da Educação e Ciência, IGEC*)

IGEC valvoo opetusministeriön (*Ministério da Educação*) alaisuuteen kuuluvien elinten, yksiköiden ja virastojen sekä viranomaisen toimialaan kuuluvista asioista vastaavan ministerin alaisuudessa toteutettujen toimien laillisuutta ja sääntöjenmukaisuutta. Lisäksi se seuraa, tarkastaa ja valvoo koulutusjärjestelmän toimintaa esiopetuksen sekä perusasteen, toisen asteen ja korkeakoulutuksen osalta. Sen toimialaan kuuluvat koulutuksen eri muodot, koulujen ulkopuolinen opetus, tiede- ja teknologia-asiat sekä ministeriön alaiset elimet, yksiköt ja virastot.

IGEC suojelee, puolustaa ja edistää kansalaisten lakiin perustuvia oikeuksia ja etuja sekä koulutusjärjestelmän tasapuolisuutta ja oikeudenmukaisuutta. Sen tehtäviin kuuluu koulutusjärjestelmän käyttäjien ja toimijoiden tekemien kanteluiden käsittely, johon voi sisältyä myös tutkimus- tai kurinpitomenettelyjä.

Kantelujen käsittely

Kantelun voi tehdä kirjeitse, faksilla tai sähköpostilla (igec@igec.mec.pt). Ennen kantelun esittämistä IGECille koulutusjärjestelmän käyttäjien ja toimijoiden olisi mahdollisuuksien mukaan selvítettävä tilanne kouluryhmittymään kuuluvan tai sen ulkopuolisen koulun, korkeakoulun tai laitoksen toimivaltaiselle elimelle.

Toimista vastaavat IGECin alueelliset tarkastusyksiköt, jotka arvioivat koulutusjärjestelmän käyttäjien tai toimijoiden tekemät kantelut sekä valitsevat niiden käsittelyyn parhaiten sopivan menettelyn. Ne voivat myös toteuttaa alustavia tutkimuksia, joissa pyritään lähinnä määrittämään kantelun aihe ja selvittämään kantelun perusteet nopeasti ja tehokkaasti. Jos kantelu koskee asiaa, joka kuuluu kouluryhmittymän tai ryhmittymään kuulumattoman koulun johtajan, korkeakoulun rehtorin, puheenjohtajan tai johtajan taikka koulutuksesta vastaavien alueellisten edustajien kautta koulutoimen pääjohtajan toimivaltaan, se toimitetaan suoraan kyseiselle henkilölle. Koulutus- tai tiedealan elimiä tai palveluja koskevat kantelut käsittelee IGEC, joka kuulee asian osapuolia. IGECin päätoimipaikan vastaanottamat kantelut toimitetaan alueellisille tarkastusyksiköille, jotka määrittelevät asianmukaisen menettelyn.

Kouluryhmittymien ja ryhmittymiin kuulumattomien koulujen johtajilla sekä korkeakoulujen rehtoreilla, puheenjohtajilla tai johtajilla on valtuudet opetushenkilöstöä, muuta henkilöstöä ja opiskelijoita koskeviin kurinpitotoimiin. Koulutoimen pääjohtajalla puolestaan on koulutuksesta vastaavien alueellisten edustajien välityksellä kouluryhmittymien ja ryhmittymiin kuulumattomien koulujen hallinto- ja johtoelimä koskevat kurinpitovaltuudet.

Jos tutkinta vahvistaa, että kurinpitorikkomus on tapahtunut, IGECin ylitarkastajalla on valtuudet käynnistää asianmukainen kurinpitomenettely.

Jos IGECin päätoimipaikassa tai alueelliselle tarkastusyksikölle tehty kantelu koskee muuta kuin opetus- ja tiedeministeriön toimivaltaan kuuluvaa hallinnonalaa ja/tai yksityistä toimijaa, se välitetään toimivaltaiselle keskus-, alue- tai paikallishallinnon viranomaiselle. Asiasta ilmoitetaan kantelijalle.

Terveysalan tarkastusviranomaisen (*Inspecção-Geral das Atividades em Saúde, IGAS*)

Terveysalan tarkastusviranomaisen (IGAS) on suoraan valtionhallinnon alaisuudessa toimiva keskusvirasto. Sen tehtävänä on varmistaa, että kaikilla terveydenhuollon aloilla noudetaan lakia ja toiminnan taso on teknisesti laadukasta. Sen toimivaltaan kuuluvat terveysministeriön elimet, ministeriön alaisuudessa toimivat elimet sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin elimet.

IGASille voi ilmoittaa kaikenlaisista palvelujen sääntöjenvastaisuuksista tai puutteista. Kyse voi olla esimerkiksi lainvastaisiksi katsotuista teoista ja laiminlyönneistä, rahan tai julkisten varojen väärinkäytöstä, petoksista tai korruptiosta, tietyn palveluntarjoajan tai laitoksen tarjoamien terveydenhuoltopalvelujen saannin esteistä tai eriarvoisuudesta niiden saannissa ja terveydenhuollon työntekijöiden tai ammattihenkilöiden väärinkäytöksistä. Jos ilmoitettu asia ei kuulu IGASin toimivaltaan, selkeästi nimettyjä elimiä koskevat lausunnot tai kantelut välitetään toimivaltaiselle elimelle.

Kantelujen käsittely

Yksityishenkilöt (Portugalin kansalaiset ja ulkomaalaiset), ryhmät, yhdistykset, yritykset tai muut yhteisöt voivat kannella viranomaiselle postitse tai sähköpostitse.

Kantelun/ilmoituksen voi lähettää milloin tahansa. Sen on oltava yksityiskohtainen ja perusteltu. Tueksi on esitettävä mahdollisuuksien mukaan seikkaperäiset tiedot asiaan liittyvästä henkilöstä tai organisaatiosta, tapaukseen liittyvät tosiseikat, tapahtumapäivämäärät ja -paikat, kantelun tai ilmoituksen lähettävän henkilön tiedot (nimi ja yhteystiedot) ja tieto siitä, onko kantelu/ilmoitus esitetty jollekin muulle viranomaiselle.

IGAS käsittelee kantelut/ilmoitukset, joissa tosiseikkojen tai tapahtumien aikoja, tekotapoja, paikkoja, tekijöitä ja mahdollisia vastuuvuolllisuuksia koskevat tiedot on esitetty johdonmukaisesti ja yksityiskohtaisesti.

Kantelun/ilmoituksen johdosta voidaan käynnistää tarkastus- tai tutkintamenettely IGASin tarkastussäännösten mukaisesti.

Tarkastuksessa noudatetaan aina kontradiktorista menettelyä, jossa kuullaan kaikkia asianosaisia. Tästä voidaan poiketa laissa säädetyissä tilanteissa eli silloin, jos se voi haitata rikosoikeudellista menettelyä tai todisteiden hankkimista.

IGASin toimien tuloksesta ilmoitetaan tiedossa oleville osapuolille.

Terveysalan sääntelyviranomaisen (*Entidade Reguladora da Saúde, ERS*)

Terveysalan sääntelyviranomaisen (ERS) on riippumaton julkinen elin, jonka tehtävänä on säännellä terveydenhuoltolaitosten toimintaa. Sen toimivalta kattaa kaikki julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin terveydenhuoltolaitokset, jotka palvelevat kansalaisia Manner-Portugalissa (apteekkeja lukuun ottamatta).

Palveluntarjoajien sääntelyyn ja valvontaan kuuluvat palvelujen käyttäjien ja tarjoajien sekä instituutioiden tekemien kanteluiden käsittely, terveydenhuoltopalvelujen tarjoajien tilojen tutkiminen ja tarkastaminen sekä sellaisten tilanteiden tutkiminen, joissa palvelujen käyttäjien oikeudet voivat vaarantua. ERS toteuttaa hallinnollisia menettelyjä ja määrää seuraamuksia. Se myös laatii ohjeita, suosituksia ja lausuntoja sekä tekee terveydenhuoltojärjestelmää koskevia tutkimuksia.

ERS:n toimivaltaan kuuluvat seuraavia asioita koskevat kantelut:

terveydenhuoltopalvelujen saatavuus
syrjintä
terveydenhuoltopalvelujen laatu
hallintopalvelujen laatu
käyttäjien oikeudet
odotusajat hoitoon pääsemiseksi
ajanvarauksen odotusajat
taloudelliset kysymykset
oikeudelliset kysymykset
toimintilojen kunto.

Kantelujen käsittely

Terveydenhuoltopalvelujen käyttäjät voivat tehdä kantelun erillisen kantelurekisterin (*livro de reclamações*) avulla. Tällainen rekisteri on oltava saatavilla jokaisessa julkisissa palveluja tarjoavassa laitoksessa.

Kantelun voi tehdä myös suoraan yritykselle tai palveluntarjoajalle tapahtuman jälkeen. Kantelun voi tehdä myös suoraan ERS:lle postitse, puhelimitse tai henkilökohtaisesti. Lisäksi sen voi tehdä kantelurekisterin verkkoversioon (*Livro de Reclamações Online*), joka on saatavilla [ERS:n verkkosivustolla](#). ERS käsittelee verkossa tehdyt kantelut samalla tavalla kuin terveydenhuoltopalvelujen tarjoajien tiloissa olevien rekisterien avulla tehdyt kantelut.

Jos kantelija on kirjannut kantelunsa palveluntarjoajan toimitiloissa olevaan rekisteriin, hän voi lähettää siitä ERS:lle jäljennöksen, joka hänen pitäisi saada kantelun tekohetkellä (sininen lomake). Palveluntarjoajan on toimitettava kantelu ERS:lle kymmenen työpäivän kuluessa.

Jos palvelun käyttäjä lähettää muistutuksensa suoraan palveluntarjoajalle virallisella kirjeellä (postitse), faksilla tai sähköpostilla, hän voi lähettää ERS:lle jäljennöksen alkuperäisestä asiakirjasta.

Vastaanotettuaan kantelun ERS pyytää kantelijaa toimittamaan aiheelliseksi katsomansa lausunnot. Kantelun ja lausuntojen sisällöstä riippuen ERS toteuttaa tarpeelliseksi katsomansa toimet lakisääteisen toimivaltansa puitteissa. Jos kantelua ei ole kohdennettu riittävän selkeästi tai se ei ole riittävän johdonmukainen, käsittely lopetetaan. Jos kantelu ei kuulu ERS:n toimialaan, ERS ilmoittaa kantelijalle toimivaltaisen elimen ja välittää kantelun sille.

Työ-, yhteisvastuu- ja sosiaaliturvaministeriön hallinnonalan tarkastusviranomainen (*Inspecção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, IGMTSSS*)

IGMTSSS on suoraan valtionhallinnon alaisuudessa toimiva virasto, joka on osa työ-, yhteisvastuu- ja sosiaaliturvaministeriötä (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social*). Se valvoo ministeriön tai vastuuministerin alaisuudessa toimivien yksiköiden ja elinten toimissa lakia ja muuta sääntelyä, sekä arvioi niiden toimintaa ja johtoa tutkinnan ja tarkastusten avulla. Se arvioi kansalaisille tarjottavien palvelujen laatua sekä esittää muutos- ja toimenpidesuosituksia havaitsemiensa puutteiden ja sääntöjenvastaisuuksien korjaamiseksi.

Tarkastusviranomaiselle voi kannella tai ilmoittaa ministeriön alaisuudessa toimivien elinten toimista (mukaan lukien *Santa Casa da Misericórdia* -hyväntekeväisyysjärjestö ja yksityiset sosiaaliturvalaitokset).

Kantelujen käsittely

Kantelun voi tehdä postitse, sähköpostitse tai viranomaisen verkkosivustolla olevalla [sähköisellä lomakkeella](#). Kantelusta on käytävä ilmi kantelun aihe ja mainittujen tosiseikkojen tapahtuma-aika. Siinä on lisäksi annettava lyhyt ja selkeä kuvaus kantelun taustalla olevista tapahtumista.

Elintarvikkeiden ja elinkeinojen turvallisuudesta vastaava viranomainen (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, ASAE*)

ASAE on elintarviketurvallisuudesta ja talouskehityksen seurannasta vastaava kansallinen hallintoviranomainen. Sen tehtävänä on arvioida elintarvikeketjun riskejä ja tiedottaa niistä sekä säännellä talouden toimintaa elintarvikealalla ja muilla aloilla valvomalla niitä koskevan sääntelyn noudattamista.

Kaikilla tavaroiden tai palvelujen tarjoajilla, jotka harjoittavat toimintaansa kiinteässä ja pysyvässä fyysisessä toimipaikassa, ovat suoraan yhteydessä kuluttajiin ja tarjoavat tavaroita tai palveluja Portugalissa, on oltava kantelurekisteri (*livro de reclamações*) asiakkaita varten.

Kantelujen käsittely

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai tuotteeseen, hän voi pyytää saada käyttöönsä kantelurekisterin, johon kirjataan tyytymättömyyden aihe. Palveluntarjoajan on toimitettava alkuperäinen kantelulomake ASAE:lle kymmenen työpäivän kuluessa.

Lainvastaisesta toiminnasta voi ilmoittaa myös ASAE:n verkkosivustolla olevalla [kantelulomakkeella](#). Ilmoituksen voi tehdä ASAE:n toimialaan kuuluvasta hallintorikkomuksesta tai rikosasiasta.

Jos ilmoitettu lainvastainen toimi ei kuulu ASAE:n toimialaan, kantelu välitetään toimivaltaiselle viranomaiselle.

Kantelussa on oltava kaikki tarvittavat tiedot ja perustelut. Siinä on kerrottava yksityiskohtaisesti asiaan liittyvistä tosiseikoista sekä mainittava ilmoituksen kohteena oleva elin, tapahtumapaikka (osoite ja/tai muut viitetiedot), kantelun perusteet ja muut olennaiset seikat. Jos ilmoitus tehdään nimettömänä, siitä ei voida myöhemmin antaa lisätietoa.

Vastaanotettuaan kantelun ja siihen liittyvät lausunnot ASAE käynnistää asianmukaisen menettelyn, jos kantelussa esitetyt seikat viittaavat sovellettavaa sääntöä koskevaan hallinnolliseen rikkomukseen. Jos näin ei ole, ASAE ilmoittaa tavarantoimittajan tai palvelun tarjoajalle, jotta se voi antaa tarpeelliseksi katsomansa lausunnot kymmenen työpäivän kuluessa.

Tarkasteltuaan lausuntojen ja kantelun sisältöä ASAE voi toimittaa kantelun toiselle, asiassa toimivaltaiselle elimelle tai ehdottaa kantelun käsittelyn lopettamista, jos jatkotoimille ei ole perusteita.

Jos kantelussa esitettyjen seikkojen tarkastelu johtaa oikeustoimiin eikä asiaa ole saatu ratkaistua muilla keinoin, ASAE ilmoittaa kantelijalle kirjallisesti (jos kantelijan henkilöllisyys on tiedossa) menettelyistä ja toimenpiteistä, joihin kantelu on johtanut tai johtaa.

Muut elimet

Sosiaaliturvalaitos (*Instituto da Segurança Social I.P., ISS*)

Sosiaaliturvalaitos on julkinen laitos, jolla on lakiin perustuva erikoisasema. Se on välillisesti valtionhallinnon alainen, mutta hallinnollisesti ja taloudellisesti itsenäinen. Laitoksella on omat varansa.

Laitoksen tehtävänä on varmistaa oikeudellisen avun antaminen. Oikeudellista apua voivat saada sellaiset yksityishenkilöt ja voittoja tavoittelemattomat yhteisöt, joilla ei ole varaa maksaa oikeudenkäyntikuluja (esim. irtisanomisen, avioeron, hädän tai omaisuuden takavarikoinnin yhteydessä) tai tuomioistuimen ulkopuolisista menettelyistä aiheutuvia kuluja (esim. puolisoitten yhteiseen hakemukseen perustuvan avioeron yhteydessä).

Oikeudelliseen apuun kuuluvat seuraavat palvelut:

oikeudellinen neuvonta: asianajajan antama neuvonta, jonka tavoitteena on selvittää tiettyyn tapaukseen sovellettavaa lainsäädäntöä silloin, kun henkilön oikeutettua etua tai oikeuksia on rikottu tai on vaarana, että niitä rikotaan (ei koske voittoja tavoittelemattomia yhteisöjä)

oikeusapu: asianajajan nimittäminen taikka asianajajan tai tuomioistuimen osoittaman oikeudellisen edustajan (vastaajan asianajaja rikos- tai hallintoasioita koskevissa menettelyissä) palkkioiden maksaminen, vapautus oikeudenkäyntikuluista tai mahdollisuus maksaa ne osissa ja ulosottomiehen nimittäminen.

Oikeudelliseen apuun ovat oikeutettuja:

Portugalin kansalaiset ja Euroopan unionin kansalaiset

ulkomaalaiset ja kansalaisuudettomat henkilöt, joilla on voimassa oleva oleskelulupa jossakin Euroopan unionin jäsenvaltiossa

ulkomaalaiset, joilla ei ole voimassa olevaa oleskelulupaa jossakin Euroopan unionin jäsenvaltiossa, jos heidän alkuperämaansa laki antaa Portugalin kansalaisille saman oikeuden

henkilöt, jotka asuvat tai oleskelevat jossakin muussa Euroopan unionin jäsenvaltiossa kuin asian käsittelyvaltiossa (rajat ylittävät riita-asiat)

voittoja tavoittelemattomat oikeushenkilöt: oikeus ainoastaan vapautukseen oikeudenkäyntikuluista ja muista menettelykuluista, asianajan nimeämiseen ja tämän palkkion maksuun, tuomioistuimen nimittämän oikeudellisen edustajan palkkion maksuun ja ulosottomiehen nimittämiseen.

Kaikkien on osoitettava, että heillä ei ole varaa maksaa esimerkiksi oikeudenkäynnistä ja asianajajan palkkaamisesta aiheutuvia kuluja.

Portugalin lainsäädännön mukaan talousvaikeuksista katsotaan kärsivän kaikkien niiden, joilla ei tulojensa, varallisuutensa ja kotitaloutensa kulujen perusteella ole puolueettomasti arvioituna varaa maksaa oikeudenkäynnistä aiheutuvia kuluja.

Oikeudellista apua koskevan hakemuksen voi toimittaa maksutta sosiaaliturvatoimistoon tai täyttää verkkosivuilla [sähköisen lomakkeen](#).

Hakemuksen voi jättää henkilökohtaisesti tai postittaa mihin tahansa sosiaaliturvatoimistoon (hakemukseen on liitettävä tarvittavat asiakirjat).

Hakija voi tarkistaa oikeusapusimulaattorin avulla, onko hänellä oikeus saada oikeudellista apua. Simulaattoriin on linkki seuraavan verkkosivun oikeassa

laidassa: <http://www.seg-social.pt/calculo-do-valor-de-rendimento-para-efeitos-de-proteccao-juridica>

Lisätietoa on saatavilla verkkosivulla [Oikeusapu](#).

Rikosuhriviranomainen (*Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes*)

Rikosuhriviranomainen on oikeusministeriön elin, joka ottaa vastaan ja tutkii väkivalta- ja perheväkivaltarikosten uhrien valtiolle esittämiä korvausvaateita ja tekee korvauspäätöksiä.

Korvausvelvollisuus on rikokseen syylistyneellä henkilöllä. Joissakin tapauksissa valtio voi kuitenkin suorittaa korvauksen etukäteen, jos rikoksen tekijä ei voi maksaa korvausta tai korvausta on mahdoton saada kohtuullisen ajan kuluessa ja vahinko on merkittävästi heikentänyt uhrin elintasoa ja elämänlaatua.

Korvaushakemus on tehtävä yhden vuoden kuluessa rikoksen tapahtumispäivästä tai, jos asia on käsitelty rikosoikeudenkäynnissä, yhden vuoden kuluessa oikeudenkäynnissä annetun tuomion tulemisesta lainvoimaiseksi. Jos uhri on ollut rikoksen tapahtumahetkellä alaikäinen, hakemus on tehtävä viimeistään yhden vuoden kuluessa siitä, kun uhri on tullut täysi-ikäiseksi tai hänet on julistettu täysivaltaiseksi.

Hakemus on tehtävä siihen tarkoitettulla lomakkeella, jonka saa viranomaisen toimipaikasta tai APAV-rikosuhriyhdistyksen (*Associação Portuguesa de Apoio à Vítima*) ylläpitämistä rikoksen uhrien tukitoimistoista (*Gabinetes de Apoio à Vítima*), tai viranomaisen verkkosivustolla olevalla [lomakkeella](#).

Korvauksen hakeminen on rikoksen uhrille maksutonta, ja sitä varten tarvittavat asiakirjat ja todistukset ovat myös saatavilla maksutta.

Jos rikos on tehty toisessa EU-jäsenvaltiossa, pysyvästi Portugalissa asuvat henkilöt voivat jättää toiselle EU-valtiolle osoitetut korvaushakemuksensa Portugalin rikosuhriviranomaiselle.

Päivitetty viimeksi: 05/02/2024

Tämän sivuston eri kieliversioita ylläpitävät asianomaiset jäsenvaltiot. Käännökset on tehty Euroopan komissiossa. Muutokset, joita jäsenvaltiot ovat saattaneet tehdä tekstin alkuperäisversioon, eivät välttämättä näy käännöksissä. Euroopan komissio ei ole vastuussa tässä asiakirjassa esitetyistä tai mainituista tiedoista. Ks. oikeudellinen huomautus, josta löytyvät tästä sivustosta vastaavan jäsenvaltion tekijänoikeussäännöt.