



## ¿Problemas con la UE? ¿Quién puede ayudarle?

Documento - 20/12/2011

Defensor del Pueblo Europeo

¿Problemas con la UE?

¿Quién puede **ayudarle** ?

Introducción

La Unión Europea (UE) proporciona numerosas ventajas a los ciudadanos, residentes, empresas y asociaciones de la UE. Los ciudadanos de los Estados miembros de la UE son al mismo tiempo ciudadanos europeos y disfrutan de una serie de derechos derivados de esta ciudadanía. No obstante, es posible que se encuentre con algún problema a la hora de ejercer sus derechos.

¿Se ha preguntado alguna vez quién puede ayudarle? En ocasiones puede ser difícil establecer si el causante de un problema es la administración de la UE, las autoridades de un Estado miembro o una entidad privada. Pero a veces, incluso si se sabe quién es el responsable, puede que no resulte fácil saber a quién recurrir en busca de ayuda. En una Unión cuyo principio fundamental es la primacía del Estado de derecho, es de vital importancia que exista una solución rápida y eficaz a cualquier problema que usted pueda encontrar en el reconocimiento de sus derechos.

El Defensor del Pueblo Europeo ha elaborado este folleto para ofrecerle una visión global de los distintos organismos de información, asesoramiento y gestión de reclamaciones a los que usted puede dirigirse. Para entender mejor de qué manera le pueden ser útiles los distintos organismos mencionados, cada sección incluye ejemplos de la clase de ayuda que cada uno de ellos puede prestar.

En el sitio web del Defensor del Pueblo Europeo está disponible asimismo una amplia guía interactiva, que le permitirá encontrar el organismo más adecuado para atender su reclamación o solicitud de información.

El Defensor del Pueblo Europeo ¿Qué es lo que hace?

El Defensor del Pueblo Europeo es un órgano independiente e imparcial que tiene como misión vigilar el funcionamiento de la administración de la UE. El Defensor del Pueblo investiga las reclamaciones de mala administración relativas a las instituciones, órganos y organismos de la UE. Únicamente el Tribunal de Justicia de la UE, en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, queda fuera del ámbito de actuación del Defensor del Pueblo. El Defensor del Pueblo puede determinar que existe mala administración cuando una institución no respete los derechos fundamentales, las normas o principios jurídicos, o los principios de una buena administración.



Aquí se incluyen, por ejemplo, las irregularidades administrativas, el trato injusto, la discriminación, el abuso de poder, la falta de respuesta, la negativa a informar y los retrasos injustificados atribuibles a la administración. Pueden presentar reclamaciones todos los ciudadanos o residentes de la UE, al igual que las empresas, asociaciones u otras entidades con sede en la UE. Para reclamar no es necesario que la mala administración les haya afectado personalmente. Hay que tener en cuenta que el Defensor del Pueblo Europeo solo puede tramitar las reclamaciones dirigidas contra la administración de la UE, y no las relacionadas con las administraciones nacionales, regionales o locales, aunque tales reclamaciones se refieran a temas de la UE.

¿Qué es lo que **no** hace?

El Defensor del Pueblo no puede investigar:

- las reclamaciones dirigidas contra las autoridades nacionales, regionales o locales de los Estados miembros de la UE, aunque estén relacionados con temas de la Unión Europea;
- las actividades de los tribunales o Defensores del Pueblo nacionales;
- las reclamaciones contra empresas privadas o contra particulares.

¿Cuándo y cómo se puede reclamar?

Usted puede presentar su reclamación:

- dentro del plazo de dos años a partir del descubrimiento de los hechos en que se basa su reclamación;
- tras haberse comunicado previamente con la institución de la UE implicada para tratar de resolver el problema;
- por escrito, incluido el formulario de reclamación en línea disponible en la página web del Defensor del Pueblo Europeo.

Puede usted presentar este formulario electrónicamente, o bien imprimirlo y enviarlo por correo. Si los solicita previamente, puede obtener también ejemplares en papel en la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. La reclamación se puede presentar en cualquiera de las 24 lenguas oficiales de la Unión Europea.

Ejemplos prácticos

Un ciudadano irlandés pidió a la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) acceder a una serie de documentos que contenían detalles de todas las potenciales reacciones adversas graves relacionadas con un medicamento contra el acné. Su hijo se había quitado la vida después de tomar este medicamento. La EMA rechazó la solicitud con el argumento de que las normas de la UE relativas al acceso a los documentos no se aplican a los informes sobre posibles reacciones adversas graves a los medicamentos. Tras su investigación, el Defensor del Pueblo Europeo concluyó que las normas de la UE sobre el acceso a los documentos sí se aplican a todos los documentos en poder de la EMA. El Defensor recomendó a la Agencia que revisara su negativa a permitir el acceso a los informes sobre reacciones adversas y, además, instó a la EMA, en el marco de su política informativa, a dar explicaciones adicionales para que el público pudiera comprender con mayor facilidad estos datos y su importancia. La EMA aceptó la recomendación del Defensor del Pueblo y anunció la publicación de los informes. Adoptó también una nueva política informativa más activa, dirigida a mejorar la transparencia en asuntos relativos al acceso a los documentos en su poder.



Una organización no gubernamental (ONG) con sede en Bruselas denunció ante el Defensor del Pueblo que la Comisión Europea no había tramitado correctamente su expediente, ni liquidado el importe de un estudio realizado por la ONG en el plazo de 45 días estipulado en el acuerdo de subvención. El demandante había presentado el informe final, las declaraciones financieras y demás documentación exigida dentro de los plazos establecidos. Aunque la Comisión había acusado recibo del informe, el saldo final seguía pendiente de pago. En respuesta al primero de los varios recordatorios enviados por el demandante, la Comisión atribuyó el retraso a las vacaciones y a la falta de personal. El Defensor del Pueblo se puso en contacto con la Comisión, que inmediatamente reanudó el diálogo con el reclamante, se disculpó por el retraso y prometió realizar los cálculos relativos al saldo pendiente y pagarlo tan pronto como el demandante lo confirmara.

Un ciudadano búlgaro criticó el hecho de que el formulario de registro en línea de la página web de la librería de la UE (<http://bookshop.europa.eu>) solamente se pudiera cumplimentar escribiendo con caracteres latinos, y sostenía que se deberían poder utilizar también los caracteres cirílicos y griegos. El Defensor del Pueblo inició una investigación sobre el caso. La Oficina de Publicaciones, responsable de dicha página web, respondió al Defensor del Pueblo prometiendo que facilitaría el uso de caracteres cirílicos y griegos para registrarse en línea en la librería de la UE.

Para más información, visite <http://www.ombudsman.europa.eu> La Red Europea de Defensores del Pueblo

La contribución de los Defensores del Pueblo nacionales y regionales de toda la UE es de suma importancia, pues velan por que los ciudadanos y residentes puedan ejercer los derechos que les otorga la legislación europea. Los Defensores del Pueblo se ocupan de las quejas dirigidas contra las autoridades públicas nacionales, regionales o locales de los Estados miembros. Junto con el Defensor del Pueblo Europeo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo, constituyen la Red Europea de Defensores del Pueblo. Esta Red incorpora a los Defensores del Pueblo nacionales y regionales y a otros organismos similares de los Estados miembros de la UE, de los países candidatos a la adhesión a la UE y de algunos otros países europeos.

Los casos concretos en que un Defensor del Pueblo puede intervenir varían dentro de la Red, pero normalmente incluyen los siguientes: violación de derechos (incluidos los derechos humanos y los fundamentales), otras actuaciones ilegales (entre ellas el incumplimiento de los principios generales del Derecho) y conductas incompatibles con los principios de la buena administración. En la Declaración de la Red Europea de Defensores del Pueblo se describen los servicios que los miembros de la Red prestan a quienes presenten reclamaciones sobre asuntos que estén en el ámbito de aplicación de la legislación de la UE. Dicha Declaración está disponible en la página web del Defensor del Pueblo Europeo, donde puede encontrar también información sobre cómo formular una queja ante cualquiera de los Defensores del Pueblo que conforman la Red.

#### Ejemplos prácticos

Un ciudadano checo residente en Irlanda y beneficiario de las prestaciones por desempleo obtuvo permiso para viajar a la República Checa a fin de asistir a un curso. Allí, tuvo que realizar sus exámenes el mismo día en que estaba previsto su regreso a Irlanda. Como consecuencia de su retraso en volver, el Departamento de Protección Social irlandés decidió



que no tenía derecho a percibir la prestación por desempleo, y ni siquiera la ayuda de carácter asistencial. Después de que el Defensor del Pueblo irlandés interviniese con una llamada de atención sobre la normativa europea aplicable, el Departamento revocó su decisión y abonó al demandante los importes atrasados de la prestación por desempleo correspondientes al período en cuestión y hasta la extinción del derecho. El Departamento indicó también que volvería a examinar su caso para establecer si tenía derecho a percibir la ayuda asistencial por desempleo.

El Defensor del Pueblo griego recibió varias reclamaciones relativas a la discriminación contra las mujeres en los exámenes de ingreso en las academias militares. Entre otras alegaciones, las demandantes señalaron la existencia de requisitos mínimos comunes para hombres y mujeres en relación con las pruebas de aptitud física. Mencionaron asimismo el aumento desproporcionado de la altura mínima exigida a los candidatos: 5 centímetros para los hombres y 10 centímetros en el caso de las mujeres. El Defensor del Pueblo determinó que ambos requisitos constituían discriminación indirecta contra las mujeres y una infracción de la legislación, tanto de la Unión como nacional, por lo que pidió a las autoridades griegas la supresión de dichos aspectos discriminatorios. Las autoridades accedieron a reconsiderar el asunto a la luz de las conclusiones del Defensor del Pueblo, después de que los exámenes hubiesen acabado.

Para más información, visite

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/enoinroduction.faces> La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo

A través de su Comisión de Peticiones, el Parlamento Europeo examina las peticiones relativas a los asuntos que pertenecen al ámbito de actividad de la UE. Tales peticiones se refieren a una gran variedad de asuntos, desde problemas medioambientales hasta discriminación y retrasos. El análisis de las mismas puede llevar al Parlamento a llamar la atención sobre las vulneraciones de los derechos de los ciudadanos europeos por parte de un Estado miembro, autoridad local u otra institución pública.

Ejemplos prácticos

La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo recibió quejas según las cuales las autoridades del Reino Unido tardaban demasiado en expedir las tarjetas de residencia, y además durante el período de tramitación retenían los documentos de viaje. La Comisión de Peticiones solicitó a la Comisión Europea que investigase estos problemas. La conclusión de la Comisión Europea fue que el Reino Unido estaba efectivamente incumpliendo la norma de la UE por la que las tarjetas de residencia debían expedirse en un plazo máximo de seis meses desde la solicitud. El Reino Unido reconoció la gravedad de la situación, y para subsanar el problema incrementó significativamente el personal encargado de tramitar las solicitudes, y mejoró asimismo la formación y los procedimientos. Por otro lado, las autoridades crearon una dirección de correo electrónico en la que pedir la devolución de los pasaportes para poder viajar en un plazo máximo de diez días laborables.

La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo recibió diversas peticiones en las que se denunciaba que la carretera que las autoridades polacas habían proyectado construir a través del valle de Rospuda atravesaría zonas sensibles desde el punto de vista ecológico y afectaría gravemente a otras zonas protegidas por la legislación de la Unión. La investigación realizada permitió corroborar esta reclamación y descubrió, además, que las autoridades



polacas no podían demostrar que habían estudiado seriamente posibles alternativas a la ruta propuesta. Basándose en lo anterior, la Comisión de Peticiones elaboró un informe solicitando la modificación del proyecto, el cual, junto con sus propias conclusiones, movió a la Comisión Europea a solicitar al Tribunal de Justicia de la UE la paralización del proyecto, en tanto se procedía a examinar la legalidad del mismo. Las iniciativas de la Comisión de Peticiones y de la Comisión Europea, unidas a las presiones de índole judicial ejercidas a nivel nacional, llevaron a las autoridades polacas a adoptar la decisión de no construir la carretera que atravesaba el valle de Rospuda.

Para más información, visite

<http://www.europarl.europa.eu/committees/es/PETI/home.html> La Comisión Europea

La Comisión Europea tiene la responsabilidad de garantizar que los Estados miembros respeten la legislación de la UE. En este sentido, se dice de manera informal que la Comisión es la «guardiana de los tratados». Usted puede presentar una reclamación a la Comisión contra un Estado miembro cuando considere que el mismo está incumpliendo el Derecho de la Unión.

Ejemplos prácticos

Un viajero alemán se vio obligado a organizar por su cuenta el regreso a Alemania desde Madagascar, vía París, debido a que su vuelo de conexión había sido anulado a causa de una huelga. Presentó una reclamación a la Comisión por no haber recibido ayuda ni compensación económica alguna por parte de la compañía aérea ni de la autoridad de control francesa, con la que no pudo comunicarse por problemas de idioma. La Comisión llevó a cabo un seguimiento del asunto para asegurarse de que la autoridad de control francesa adoptaba las medidas oportunas, y la compañía aérea indemnizó finalmente al demandante. La Comisión anunció que prestaría ayuda a las autoridades nacionales de control con el fin de reducir las barreras lingüísticas con las que se enfrentan los viajeros europeos.

Un ciudadano italiano que realizaba actividades relacionadas con la protección medioambiental impugnó como improcedente la decisión adoptada por la Comisión de archivar el procedimiento de infracción contra Italia motivado por el emplazamiento de un vertedero en Malagrotta, cerca de Roma. Alegó que se habían cometido irregularidades en relación con el proyecto de acondicionamiento de los terrenos en que debía ubicarse dicho vertedero. Después de examinar la abundante información aportada por el denunciante, la Comisión determinó que efectivamente el proyecto de vertedero no se ajustaba a la normativa de la Unión. Por esta razón, la Comisión procedió a reabrir el procedimiento de infracción, al objeto de garantizar la plena y correcta aplicación de la legislación de la UE.

Para más información, visite [http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_es.htm) El Supervisor Europeo de Protección de Datos

El Supervisor Europeo de Protección de Datos (SEPD) es una autoridad de control independiente, cuya misión consiste en proteger los datos y la intimidad de las personas y en promover las buenas prácticas dentro de las instituciones y órganos de la UE. Para ello, supervisa el tratamiento de los datos personales realizado por las administraciones de la Unión, asesora respecto a las políticas y leyes que afectan a la intimidad de las personas y colabora con las autoridades homólogas de la UE, de los Estados miembros y de terceros países. El SEPD examina las reclamaciones presentadas por el personal al servicio de las instituciones de la Unión, así como por otras personas que consideren que sus datos



personales han sido procesados inadecuadamente por una institución u órgano europeo. Si se admite a trámite la reclamación, por regla general el SEPD llevará a cabo una investigación, cuyos resultados se comunicarán al demandante, y adoptará las medidas pertinentes.

#### Ejemplo práctico

El SEPD recibió una información anónima en la que se señalaba que los datos personales de los candidatos que superaban los exámenes de preselección en las oposiciones a funcionarios de la UE eran tratados por un contratista externo en un país no perteneciente a la UE. El Supervisor inició una investigación de oficio sobre este asunto, la cual permitió confirmar el hecho de que, a pesar de que la Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) había suscrito un contrato con una empresa externa registrada en el Reino Unido, las operaciones concretas de tratamiento de datos se realizaban en Estados Unidos. El SEPD pidió a la EPSO que comprobase si se cumplían las condiciones aplicables establecidas en la normativa de protección de datos de la UE, y que modificase el contrato para introducir garantías adicionales para los interesados.

Para más información, visite

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

SOLVIT permite abordar los problemas transfronterizos entre ciudadanos y empresas, por un lado, y las autoridades públicas nacionales, por otro. Se trata de una red en línea coordinada por la Comisión Europea. A través de los centros nacionales SOLVIT, los Estados miembros de la UE, además de Islandia, Liechtenstein y Noruega, trabajan juntos para resolver, en el plazo máximo de diez semanas, los problemas que surgen cuando los organismos públicos aplican de manera incorrecta las normas del mercado interior.

#### Ejemplos prácticos

Las autoridades locales belgas impidieron a un ciudadano francés, que cursaba estudios de piloto en un centro de formación aeronáutica de Bélgica, que se inscribiese ante ellas como alumno. El problema estaba en que dicho centro de formación aeronáutica belga era un establecimiento privado no reconocido por la comunidad francófona de Bélgica. No obstante, el Ministerio de Transportes belga validaba los certificados expedidos por dicho centro de formación. De acuerdo con el Derecho de la Unión, todas las personas inscritas en un centro de formación aeronáutica deberían tener la condición oficial de alumnos. Gracias a la intervención de SOLVIT, las autoridades locales accedieron a reexaminar el expediente del ciudadano francés y lo inscribieron como alumno.

Una empresa sueca instalaba en Dinamarca bombas para sistemas de calefacción doméstica. En Dinamarca existe la posibilidad de recibir una subvención oficial de 20 000 coronas danesas para sustituir las antiguas calderas de gasóleo por bombas de calor. No obstante, los clientes daneses de esta compañía sueca no podían beneficiarse de dicha subvención, porque para concederla las autoridades danesas exigían un número de registro mercantil danés que solamente podían recibir las empresas domiciliadas en Dinamarca. A raíz de la intervención de SOLVIT, las autoridades danesas anunciaron que ya no era necesario el número de registro para obtener la subvención.

Para más información, visite <http://ec.europa.eu/solvit> Los Centros Europeos del Consumidor

Los Centros Europeos del Consumidor (CEC), existentes en cada uno de los 28 Estados miembros de la UE, además de Islandia y Noruega, asesoran y dan apoyo jurídico y práctico



a los consumidores en lo que respecta a compras transfronterizas de productos y servicios dentro del mercado interior. Los CEC pueden ponerse en contacto por usted con empresas de cualquiera de estos 30 Estados, siempre que no sea el suyo propio, dirigirle hacia un sistema de resolución de conflictos o proponerle soluciones alternativas.

#### Ejemplos prácticos

Un consumidor checo adquirió una motocicleta nueva en Alemania. Aunque había declarado explícitamente su intención de exportar la motocicleta a la República Checa, en el precio se incluyó indebidamente el impuesto sobre el valor añadido, que se debe satisfacer en el país de matriculación del vehículo. Este consumidor, tras haber pagado por partida doble el impuesto sobre el valor añadido, en Alemania y en la República Checa, no pudo solucionar el problema con el vendedor ni con la agencia tributaria alemana responsable de los contribuyentes que no residen en el país. A través del CEC checo se logró que el CEC alemán interviniese y que el vendedor reembolsase al consumidor el impuesto sobre el valor añadido cobrado indebidamente.

Una ciudadana lituana hizo una reserva en un hotel de Bélgica. A su llegada, el hotel le pidió un depósito de 150 EUR en concepto de garantía de cobro por los posibles gastos adicionales, como el uso de Internet. La consumidora facilitó su tarjeta de crédito y el hotel procedió a cargar dicho importe en la misma, a pesar de que no había hecho uso de ningún servicio adicional. Después de enviar una carta pidiendo una explicación que no obtuvo respuesta, llamó por teléfono al hotel y obtuvo la promesa de que el problema se resolvería. Al no recibir ninguna llamada del hotel, se dirigió al CEC de Lituania y solicitó ayuda. Gracias a la intervención de los CEC de Lituania y de Bélgica, la consumidora pudo recuperar su depósito.

Para más información, visite <http://ec.europa.eu/consumers/ecc> Información y asesoramiento

Si desea simplemente conseguir información y ser asesorado sobre sus derechos como ciudadano, residente, empresa u organización de la UE, los siguientes servicios son un buen punto de partida.

Tu Europa

**Tu Europa** ofrece información clara y consejos prácticos sobre los derechos que le amparan si reside, trabaja, viaja o hace negocios en cualquier país de la UE distinto del propio.

**Tu Europa** permite además acceder a servicios de asesoramiento personalizados, en caso de que requiera usted asistencia adicional para interpretar o defender sus derechos como ciudadano de la Unión.

Europe Direct

Si desea hacer alguna consulta sobre la UE, puede ponerse en contacto con **Europe Direct** a través del número de teléfono gratuito 00 800 6 7 8 9 10 11, desde cualquier lugar de la Unión Europea.

También puede acudir a un centro de información de **Europe Direct** o enviar un correo electrónico.

Para más información, visite <http://europa.eu/youreurope>



Para más información, visite <http://europa.eu/europedirect>

Nuestra misión es servir a la democracia colaborando con las instituciones de la Unión Europea para crear una administración más eficaz, responsable, transparente y ética.

© Unión Europea, 2015 Se permite la reproducción con fines educativos y no comerciales, siempre que se indique su procedencia. Este folleto ha sido publicado en Internet, en la página: <http://www.ombudsman.europa.eu> © Unión Europea para todas las fotografías, salvo que se indique lo contrario. Diseño gráfico y maquetación de Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund (Dinamarca) y EntenEller A/S, Valby (Dinamarca). Compuesto con: FrutigerNext y Palatino. *Printed in Luxembourg* Print ISBN 978-92-9212-649-0 . doi:10.2869/54434 . QK-04-14-978-ES-C PDF ISBN 978-92-9212-625-4 . doi:10.2869/47506 . QK-04-14-978-ES-N

Si necesita una versión de esta publicación con un tipo de letra mayor, póngase en contacto con la Oficina del Defensor del Pueblo Europeo. Previa solicitud, trataremos de facilitarle también una versión audio.

**Defensor del Pueblo Europeo** 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  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-04-14-978-ES-C