

## **Decisión Por la que se establecen directrices para tramitar las comunicaciones abusivas y las reclamaciones que constituyen un abuso de procedimiento**

Documento - 14/09/2020

Visto lo dispuesto en el artículo 9.8 de la Decisión del Defensor del Pueblo Europeo por la que se adoptan disposiciones de aplicación, el Defensor del Pueblo Europeo ha adoptado las siguientes directrices:

### **1. Objetivo de las directrices**

El Defensor del Pueblo y su personal deben interactuar siempre con los ciudadanos de forma educada, y mostrar siempre respeto, paciencia y empatía.

No obstante, es importante que el personal del Defensor del Pueblo disponga de unas directrices claras que le permitan tratar de forma adecuada a las personas que se comportan de manera abusiva, como por ejemplo, las personas que se dirigen al Defensor del Pueblo o a un miembro de su personal [\[1\] \[Enlace\]](#) con un lenguaje amenazador o soez, o que se ponen en contacto con el Defensor del Pueblo de manera manifiestamente repetitiva, un número excesivo de veces, por asuntos sin sentido o insignificantes o de forma vejatoria (véase a este respecto el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa del Defensor del Pueblo).

### **2. Tipos de comunicaciones abarcadas**

Las presentes directrices abarcan todo tipo de comunicaciones, ya sean orales o por escrito, estén relacionadas o no con alguna reclamación. El término «comunicación» incluye cartas, faxes, correos electrónicos, cualquier comunicación visual, como imágenes, fotografías y vídeos, y todas las comunicaciones orales, como las llamadas telefónicas.

### **3. Comunicaciones abusivas**

Una comunicación es abusiva si:

es sexista, racista o insultante para las personas por razón de su origen social, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, discapacidad, edad u orientación sexual;

si en ella se difama o insulta de forma notoria al Defensor del Pueblo, a un miembro de su personal o a cualquier otra persona;

si emplea un lenguaje manifiestamente soez y ofensivo;



si contiene información que induzca a error de forma intencionada, como información deliberadamente falsa o documentos falsificados;

si es manifiestamente repetitiva, como en el caso de que una persona vuelva sobre una cuestión a la que el Defensor del Pueblo ha contestado ya con claridad;

si se refiere a un asunto manifiestamente sin sentido o insignificante;

si es manifiestamente vejatoria, como en el caso de que no tenga ningún propósito útil y busque solo molestar o importunar.

Una comunicación procedente de un demandante que presente un gran número de reclamaciones sobre asuntos de nula o menor importancia podrá considerarse vejatoria y constituir un abuso de procedimiento.

No se considerará abusiva una comunicación que sea manifiestamente confusa o poco clara. No obstante, si no puede determinarse ninguna solicitud razonable de actuación o información, la comunicación se archivará con una nota que indique que no es necesario que el Defensor del Pueblo tome medidas adicionales al respecto.

#### **4. Cómo tramitar las comunicaciones abusivas**

### **4.1 Procedimiento: informar a sus superiores y llevar un registro**

Si un miembro del personal debe tramitar una comunicación abusiva, elaborará una **nota** en la que exponga los hechos y los motivos por los que la considera abusiva. La nota se remitirá al supervisor del miembro del personal para su información y aprobación. Una vez aprobada, se guardará en el archivo correspondiente.

Tras la aprobación de la nota, el miembro del personal **informará al autor de la comunicación abusiva**, preferentemente por escrito, de que su comunicación se ha considerado abusiva y de los motivos para ello. Asimismo se informará a la persona que haya presentado la comunicación abusiva de que, si sigue enviando más comunicaciones de ese tipo, el Defensor del Pueblo o el miembro del personal autorizado podrán decidir cesar cualquier comunicación con ella sobre el asunto en cuestión.

Cuando la comunicación abusiva tenga lugar únicamente por vía telefónica y no sea posible informar a la persona por escrito, el miembro del personal que responda a la siguiente llamada telefónica deberá informarla de que su comunicación se considera abusiva, de los motivos para ello y de que cualquier otra comunicación abusiva podrá dar lugar a que el Defensor del Pueblo o el miembro del personal autorizado cesen toda comunicación con ella sobre el asunto en cuestión. Se redactará y archivará una breve nota sobre dicha llamada telefónica.

### **4.2 Comunicaciones abusivas posteriores**



Si, una vez seguido el procedimiento indicado en el artículo 4.1 de la presente Decisión, el autor de la comunicación abusiva persistiera en su actitud (ya fuera por escrito o por teléfono), el miembro del personal de que se trate elaborará una **segunda nota** en la que expondrá los hechos y propondrá que se tome la decisión de no volver a responder a ninguna comunicación procedente de dicha persona sobre el asunto en cuestión. La nota se remitirá al supervisor del miembro del personal para su información y aprobación. Una vez aprobada, se guardará en el archivo correspondiente.

Tras la aprobación de la nota, se enviará al autor de la comunicación abusiva un **escrito de decisión** del Defensor del Pueblo para informarle de que el Defensor del Pueblo no volverá a responder a ninguna comunicación procedente de su persona sobre el asunto en cuestión, exponiendo los motivos para ello. El Defensor del Pueblo podrá delegar esta facultad.

### 4.3 Aplicación de la decisión de no volver a responder a comunicaciones abusivas

Cualquier comunicación que se reciba por escrito tras haber adoptado una decisión con arreglo al artículo 4.2 de la presente Decisión se archivará sin que sea necesario tomar ninguna otra medida adicional. Cuando, tras haber adoptado dicha decisión, la persona en cuestión establezca contacto por teléfono, el miembro del personal que atienda la llamada hará referencia de forma respetuosa a la decisión tomada (consistente en no responder a más llamadas o comunicaciones de dicha persona) y pondrá fin a la llamada.

### 4.4 Casos particularmente graves de comunicaciones abusivas

En aquellos casos en que el lenguaje empleado sea particularmente abusivo porque, por ejemplo, se profieran amenazas graves, el miembro del personal deberá informar inmediatamente a su superior y seguir el procedimiento establecido en el artículo 4.2 de la presente Decisión, sin atenerse previamente a lo estipulado en el artículo 4.1. El miembro del personal expondrá las razones por las que considera que la comunicación es particularmente abusiva.

En el caso de llamadas telefónicas particularmente abusivas, el miembro del personal podrá informar inmediatamente a su interlocutor de tal consideración y de que, en consecuencia, va a poner fin a la llamada y a informar a su superior al respecto. El miembro del personal seguirá entonces el procedimiento establecido en el artículo 4.2 de la presente Decisión sin atenerse previamente a lo estipulado en su artículo 4.1.

### 4.5 Disculpas



Si el autor de la comunicación abusiva escribe al Defensor del Pueblo para reconocer que esta fue abusiva, pidiendo disculpas por ello y comprometiéndose a no repetir dicha comunicación, el Defensor del Pueblo o el miembro del personal autorizado podrá retirar la decisión a que se refiere el artículo 4.2 anterior. La persona en cuestión será informada de que la decisión ha sido retirada.

#### **5. Entrada en vigor**

Las presentes directrices entrarán en vigor en la fecha de su firma. Quedan derogadas las anteriores directrices.

Estrasburgo, 14/09/2020

Emily O'Reilly

[1] [\[Enlace\]](#) Las presentes directrices se entienden sin perjuicio de la obligación legal que recae en el Defensor del Pueblo, en virtud del artículo 24 del Estatuto de los funcionarios, de asistir a los funcionarios, en especial mediante la persecución contra cualquier persona que utilice un lenguaje amenazante, insultante o injurioso, así como de la obligación legal que le corresponde, establecida en el artículo 4, apartado 2, del Estatuto del Defensor del Pueblo, de informar inmediatamente a las autoridades nacionales competentes si, en el marco de sus investigaciones, tuviera conocimiento de hechos que considere que pueden constituir materia de Derecho penal.