



# Cómo puede ayudarle a resolver sus problemas con la administración de la Unión Europea

Las empresas, ONG, asociaciones, universidades, centros de investigación, municipios, grupos de interés y otros organismos pueden presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo relativas a casos de mala administración por parte de las instituciones, órganos y organismos de la UE.

## ¿Qué puede ser objeto de una reclamación?

Por mala administración se entiende una actuación inadecuada o una omisión por parte de la administración. Esto puede suceder, por ejemplo, en el marco de proyectos o programas financiados por la UE. Las empresas y otros organismos también suelen estar en contacto directo con las instituciones de la UE en el contexto de concursos y contratos públicos, la participación en procedimientos de consulta, actividades de cabildeo o intentos de conseguir acceso a documentos importantes o información relativa a un ámbito de actividades. He aquí algunos ejemplos de problemas tratados por el Defensor del Pueblo Europeo:

- Retrasos en los pagos
- Querellas contractuales
- Problemas relativos a los contratos públicos

- Falta de transparencia/denegación de acceso a documentos
- Demoras innecesarias
- Violaciones de derechos fundamentales

## ¿Por qué presentar una reclamación?

El Defensor del Pueblo tiene como objetivo lograr soluciones amistosas que satisfagan tanto al demandante como a la institución en cuestión. Sus servicios son gratuitos, rápidos y flexibles. En muchas situaciones, el Defensor ofrece soluciones útiles alternativas a los tribunales.

## ¿Qué no puede ser objeto de una reclamación?

El mandato del Defensor del Pueblo Europeo está limitado a las instituciones, órganos y organismos de la UE. No está facultado para investigar reclamaciones contra:

- las autoridades nacionales, regionales o locales de los Estados miembros, ni siquiera si existe relación con el Derecho de la UE;
- los tribunales o los defensores del pueblo nacionales;
- empresas o particulares.

Pero si recurre usted a él a causa de un problema que corresponde a alguno de los ámbitos citados, hará todo lo posible para indicarle quién podría ayudarle.

## ¿Dónde se puede encontrar información adicional?

En la página en Internet del Defensor del Pueblo (<http://www.ombudsman.europa.eu>) encontrará más información, podrá presentar una reclamación o ponerse en contacto con su Oficina. Puede presentar una reclamación en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE.



## Ejemplos de casos resueltos por el Defensor del Pueblo Europeo

### Una ONG recibe 70 000 EUR de la Comisión

El Defensor del Pueblo ayudó a resolver un litigio entre la Comisión Europea y una ONG, relacionado con un proyecto de la UE iniciado como parte del «Diálogo Migratorio Europeo». Después de una auditoría, la Comisión emitió un orden de recuperación de más de 130 000 EUR porque la ONG no había presentado a su debido tiempo documentos justificativos en relación con los gastos de personal. Al final, la Comisión aceptó una propuesta de solución amistosa formulada por el Defensor del Pueblo y reembolsó 70 000 EUR a la ONG.

### Reclamaciones por retrasos en los pagos

El Defensor del Pueblo ha recibido numerosas reclamaciones por parte de empresas, centros de investigación, ONG, universidades y otras asociaciones participantes en proyectos y contratos financiados por la UE, relativas a retrasos en los pagos por parte de la Comisión. Tras realizar una investigación por iniciativa propia en 2010 y una consulta pública sobre este asunto, el Defensor del Pueblo llegó a la conclusión de que tanto el número de retrasos en los pagos como las cuantías totales de dinero afectadas por los retrasos habían disminuido considerablemente en los últimos años. No obstante, el Defensor continuará haciendo un seguimiento de la situación.

### Mayor transparencia en la Agencia de Medicamentos

La Agencia Europea de Medicamentos autoriza y controla los medicamentos que se comercializan en la UE, con vistas a proteger la salud pública. Recibe información sobre sospechas de reacciones adversas a los fármacos por parte de las autoridades competentes de los Estados miembros y de las empresas farmacéuticas. En varios casos, el Defensor del Pueblo recomendó la publicación de informes sobre reacciones adversas, estudios clínicos e informes de ensayos. Finalmente, la Agencia adoptó unas normas de transparencia más exigentes, entre las que se incluyen aquellas que estipulan un acceso mucho mayor a sus documentos.

### Reclamación relativa a un procedimiento antimonopolista

El fabricante de microchips Intel presentó ante el Defensor del Pueblo una reclamación. En ella alegaba que la Comisión no había levantado acta de una reunión importante, directamente relacionada con la investigación sobre prácticas monopolísticas que la Comisión estaba realizando a Intel. El Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no tomar debida nota de aquella reunión y por no incluir el orden del día de la reunión en su archivo de investigación. La Comisión mejoró sus procedimientos de investigación en consecuencia.

### La OLAF permite el acceso a documentos

La Oficina Europea de Lucha contra el Fraude (OLAF) inició una investigación sobre una presunta falsificación de certificados españoles para la importación de plátanos. Sobre la base de una reclamación formulada por la OLAF, las autoridades aduaneras belgas iniciaron una investigación que implicaba a dos empresas belgas. Las empresas acudieron al Defensor del Pueblo después de que la OLAF les denegase el acceso a los documentos relacionados con su investigación acerca de la presunta falsificación. Finalmente, la OLAF aceptó la propuesta de solución amistosa del Defensor y facilitó los documentos.

### Litigio resuelto entre la Comisión y una asociación cultural

El Defensor del Pueblo ayudó a la Comisión a resolver un litigio con una asociación cultural alemana en relación a un pago. Al principio, la Comisión se negó a abonar la cuantía pendiente de 6 000 EUR por una exposición sobre 28 regiones europeas, alegando que no se le habían notificado debidamente algunas reasignaciones presupuestarias. Finalmente, la Comisión aceptó la propuesta de solución amistosa del Defensor y accedió a abonar a la asociación la cuantía pendiente de 6 000 EUR, así como más de 1 500 EUR en concepto de intereses.