

# La **Defensora del** **Pueblo** Europeo

Ayuda  
a las  
empresas 





Tanto si su empresa es una gran multinacional como una PYME, y donde quiera que tenga su sede en la UE, podrá presentar una reclamación ante la Defensora del Pueblo por una administración deficiente o incorrecta a nivel de la UE. Si se encuentra con problemas en el marco de un proyecto o un programa financiado por la UE, si no está satisfecho con los contactos con las instituciones de la UE en el contexto de licitaciones y contratos, procedimientos de consulta, actividades de grupos de presión o intentos de acceder a información o documentos importantes, la Defensora del Pueblo podrá ayudarle.

Emily O'Reilly  
Defensora del Pueblo Europeo

Entre los problemas con los que se encuentran las empresas y asociaciones empresariales que tratan con la administración de la UE cabe mencionar:

- Retrasos en los pagos
- Litigios contractuales
- Problemas con licitaciones
- Falta de transparencia/denegación de acceso a documentos
- Errores de procedimiento
- Retrasos innecesarios
- Violaciones de los derechos fundamentales

En todos estos casos, la Defensora del Pueblo Europeo ayuda a las empresas.

En este informe se presentan casos clave presentados a la Defensora del Pueblo por parte de empresas y asociaciones empresariales.

**Si usted tiene problemas similares,  
nos gustaría saberlo.**

### **Retraso en los pagos por parte de la Comisión Europea**

La oficina del Defensor del Pueblo ha resuelto numerosas reclamaciones relativas al retraso en los pagos por parte de la Comisión a empresas, centros de investigación, ONG, universidades y otras asociaciones en relación con contratos y proyectos financiados por la UE.

La oficina del Defensor del Pueblo consulta periódicamente a las empresas sobre este problema y otras dificultades burocráticas. Asimismo, todos los años, el Defensor del Pueblo solicita a la Comisión actualizaciones sobre la situación y las medidas que está tomando para resolver el problema. Los sucesivos informes de la Comisión apuntan a un descenso en el número y el valor monetario de los pagos retrasados. No obstante, todavía persisten algunos problemas. Por ejemplo, los intereses devengados de los retrasos en los pagos se han incrementado.

[europa.eu/!gV44jm](http://europa.eu/!gV44jm)

*¿Sufre retrasos en los pagos  
o es víctima de la excesiva  
burocracia de la Comisión?*



**En tal caso,  
la Defensora  
del Pueblo  
podrá tomar  
medidas si  
presenta una  
reclamación.**



**¿Ha experimentado retrasos  
excesivos u otros problemas en  
relación con los procedimientos  
de infracción?**

**En tal caso,  
diríjase a la Defensora  
del Pueblo Europeo.**

### **Revisión del Sistema de alerta rápida de la Comisión**

El Sistema de alerta rápida de la Comisión permite a los funcionarios de la UE comprobar si los participantes en una licitación de la UE son sospechosos de fraude. La administración de la UE puede bloquear o suspender contratos o pagos si la persona o empresa en cuestión figura en el Sistema de alerta rápida. La oficina del Defensor del Pueblo ha recibido varias reclamaciones en relación con el Sistema de alerta rápida y ha puesto en marcha una investigación, incluida una consulta pública. Los participantes criticaron el hecho de que los ciudadanos y las empresas no son sistemáticamente informados sobre su inclusión en el Sistema de alerta rápida.

A raíz de una recomendación de la oficina del Defensor del Pueblo, la Comisión ha accedido a garantizar que el Sistema de alerta rápida respete los derechos fundamentales. En concreto, garantizando los derechos de las personas o empresas a ser oídas antes de que se las incluya en dicho sistema, informándolas de sus derechos a presentar reclamaciones al Defensor del Pueblo o de acudir a los tribunales, y respetando sus derechos de acceso al expediente.

[europa.eu/IXC94xH](http://europa.eu/IXC94xH)

### **Retraso en la tramitación de una queja por incumplimiento en relación con los clubs de fútbol españoles**

Un grupo de inversores de clubs de fútbol europeos se quejó a la Comisión de que España infringe las normas de la UE sobre ayudas estatales, al conceder ventajas fiscales injustas a cuatro clubs de fútbol españoles. La Comisión tiene normalmente doce meses para tomar una decisión sobre la apertura de procedimientos de infracción. En este caso, transcurrieron cuatro años sin que se tomase decisión alguna. Cuando la oficina del Defensor del Pueblo instó a la Comisión a tomar medidas en relación con esta reclamación, la Comisión abrió una investigación sobre la financiación de los clubs de fútbol españoles. La oficina del Defensor del Pueblo aplaudió este paso, señalando que es importante que la sociedad europea vea que la Comisión gestiona con rapidez los problemas relativos a la infracción de las normas sobre ayudas estatales.

[europa.eu/Ijb87Fq](http://europa.eu/Ijb87Fq)

**¿Se han respetado los  
derechos de su empresa en  
relación con el Sistema de  
alerta rápida?**



**Si no es así,  
la Defensora del Pueblo  
quiere saberlo.**



**¿Su empresa se  
ha visto afectada  
por deficiencias  
administrativas de  
la Comisión?**



**En tal caso,  
diríjase a  
la Defensora  
del Pueblo  
Europeo.**

## **Composición del Grupo de partes interesadas de la Autoridad Bancaria Europea**

La función de la Autoridad Bancaria Europea (ABE) es garantizar un nivel efectivo y coherente de regulación y supervisión en todo el sector bancario europeo. Antes de aprobar normas, directrices y recomendaciones, la ABE está obligada a consultar con el Grupo de partes interesadas del sector bancario. El grupo consta de 30 representantes del sector bancario y sus empleados, PYME, consumidores y usuarios de servicios bancarios, entre otros. La oficina del Defensor del Pueblo ha investigado varias reclamaciones en relación con supuestos desequilibrios geográficos y de género en dicho Grupo.

Tras las consultas pertinentes de la oficina del Defensor del Pueblo se detectó, efectivamente, un desequilibrio en la selección de los representantes de la industria, consumidores, usuarios y empleados por parte de la ABE. En concreto, la oficina del Defensor del Pueblo criticó a la ABE por no garantizar el equilibrio geográfico dentro de cada categoría. Añadió además que la ABE deberá, en el futuro, evitar el riesgo de que un Estado miembro pueda verse representado en exceso. La Autoridad manifestó su voluntad de revisar su enfoque a raíz de las críticas del Defensor del Pueblo.

**europa.eu/!pK83MH**

## **Reclamación de Intel sobre una investigación antimonopolio**

Tras realizar una investigación antimonopolio, la Comisión impuso una multa de más de mil millones de euros al fabricante de microchips Intel por abuso de posición dominante dentro del mercado. Intel se quejó a la oficina del Defensor del Pueblo de que durante su investigación, la Comisión no levantó acta de una importante reunión que mantuvo con el fabricante de equipos informáticos Dell, que estaba directamente relacionada con la investigación.

La oficina del Defensor del Pueblo criticó a la Comisión por no tener debidamente en cuenta dicha reunión y por no incluir el orden del día de la reunión en su expediente de investigación. El Defensor recomendó que, en el futuro, se tuviese debidamente en cuenta cualquier reunión o llamada de teléfono con terceras partes en relación con cuestiones de procedimiento importantes. La Comisión mejoró consecuentemente sus procedimientos de investigación.

**europa.eu/!qT43TV**

**¿Conoce otros ejemplos  
de organismos de  
supervisión que presenten  
desequilibrios?**



**En tal caso,  
háganoslo saber.**

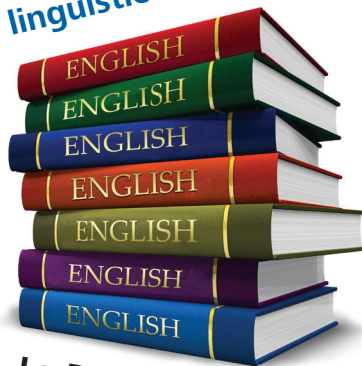
## Política lingüística restrictiva en materia de consultas públicas

La Comisión Europea organiza regularmente consultas públicas para que las empresas, los ciudadanos, las asociaciones y otras partes interesadas puedan participar en el proceso de toma de decisiones de la UE. La oficina del Defensor del Pueblo investigó una reclamación sobre la práctica de la Comisión de publicar los documentos relativos a muchas de estas consultas solo en inglés, y en la que se afirmaba que su política lingüística es arbitraria y contraria a los principios de apertura, buena administración y no discriminación.

La oficina del Defensor del Pueblo determinó que la política lingüística de la Comisión es indebidamente restrictiva, y animó a dicha institución a publicar los documentos de sus consultas públicas en todos los idiomas de la UE o a proporcionar traducciones previa solicitud. En 2012, el Parlamento Europeo adoptó asimismo una resolución por la que insta a la Comisión a revisar su política lingüística restrictiva en materia de consultas públicas. El Defensor opina que no se puede esperar que las empresas europeas participen en consultas que no pueden entender.

[europa.eu/!FC83bD](http://europa.eu/!FC83bD)

**¿No se escucha su voz a causa de la discriminación lingüística?**



**La Defensora del Pueblo está aquí para escuchar.**

**¿La Comisión publica información errónea que daña a su empresa?**

**La Defensora del Pueblo puede ayudarle a corregirlo.**



## Información imprecisa sobre los derechos de los pasajeros de las compañías aéreas

Dos asociaciones de compañías aéreas presentaron reclamaciones al Defensor del Pueblo a raíz de la publicación, por parte de la Comisión, de información imprecisa y engañosa sobre los derechos de los pasajeros en materia de compensaciones y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación de vuelos o retrasos importantes. Esta información aparecía en folletos, carteles y una presentación en vídeo en el sitio web de la Comisión.

Tras la investigación del Defensor del Pueblo, la Comisión retiró la información falsa. Facilitó nuevo material informativo tras la pertinente consulta con las partes interesadas implicadas, incluidos los reclamantes.

[europa.eu/!UC79kt](http://europa.eu/!UC79kt)



## Falta de transparencia de la Agencia Europea de Medicamentos

La función de la Agencia Europea de Medicamentos (EMA) es aprobar y supervisar los medicamentos comercializados en la UE y así proteger la salud pública. Recibe información de las autoridades competentes de los Estados miembros y de las compañías farmacéuticas. La oficina del Defensor del Pueblo investigó varias reclamaciones relativas al hecho de que la Agencia se negaba a revelar informes sobre reacciones adversas, estudios clínicos e informes de los ensayos. El Defensor del Pueblo también tramitó reclamaciones de empresas farmacéuticas sobre la falta de transparencia en relación con el proceso de toma de decisiones de la EMA.

Tras investigar las reclamaciones, la oficina del Defensor del Pueblo instó a la Agencia a revelar los datos clínicos requeridos y a ofrecer explicaciones adicionales de forma que los ciudadanos pudiesen entender con facilidad los datos y su significado. Como resultado, la Agencia anunció que publicaría los informes y adoptó una nueva política proactiva de transparencia.

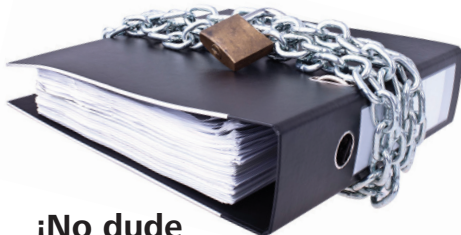
[europa.eu/!np68rT](http://europa.eu/!np68rT)

¿La UE ha comprometido el secreto comercial de su empresa?

En tal caso, puede presentar una reclamación **confidencial** a la Defensora del Pueblo.



¿Se le ha denegado el acceso a información que debería ser pública?



¡No dude en **compartir** su experiencia con la Defensora del Pueblo!

## Ryanair presenta una reclamación sobre una violación de la confidencialidad

Ryanair presentó una reclamación a la oficina del Defensor del Pueblo en la que se afirmaba que la Comisión había revelado indebidamente a terceras partes información altamente sensible que la empresa había facilitado a la Comisión en el contexto de un procedimiento de fusión proyectado con Aer Lingus. Tras la investigación de la oficina del Defensor del Pueblo se constató que, efectivamente, se habían producido filtraciones a la prensa y que estas constituían una infracción grave de la confidencialidad, pero no se encontró prueba alguna de que proviniesen de la Comisión.

No obstante, la oficina del Defensor del Pueblo criticó la inadecuada formulación de la declaración de confidencialidad estándar que la Comisión pidió firmar a Aer Lingus. La declaración no dejaba suficientemente clara la obligación del operador de mantener el documento en secreto. En consecuencia, la Comisión modificó la declaración.

[europa.eu/!wW76uw](http://europa.eu/!wW76uw)

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

eo@ombudsman.europa.eu

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Unión Europea, 2014

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:

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

Compuesto con: FrutigerNext y Palatino.

Printed in Belgium

ISBN 978-92-9212-529-5 . doi:10.2869/26065 . QK-01-14-604-ES-C



Oficina de Publicaciones

