

con los ciudadanos y las empresas

**Diálogo**

# Cómo hacer valer sus derechos

en el mercado único

europ<sup>e</sup>o

**EUROPA**

en **DIRECTO**



ES



## ÍNDICE

### UNAS PALABRAS SOBRE EL DERECHO COMUNITARIO

#### REPARACIÓN A NIVEL NACIONAL

##### Administraciones locales, regionales y nacionales

- Una red de puntos de contacto del mercado único

##### Otras vías de recurso

##### Recurso a los tribunales

#### VÍAS DE RECURSO A NIVEL EUROPEO

##### Reclamaciones a la Comisión Europea

- Recurso al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas

##### Peticiones al Parlamento Europeo

- Contactos con miembros del Parlamento Europeo (MPE)

##### El Defensor del Pueblo europeo

#### VÍAS DE RECURSO COMO CONSUMIDOR

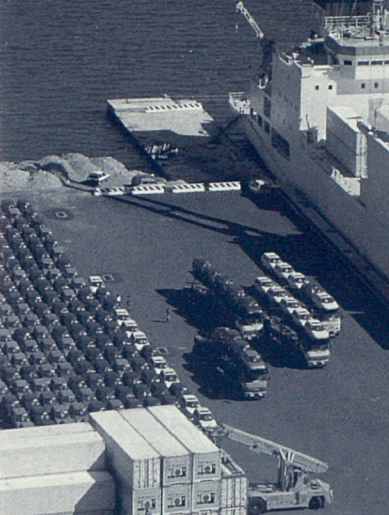
#### DIRECCIONES Y TELÉFONOS ÚTILES

# ¿Qué puede hacer usted si...

... tardan demasiado en reconocerle su titulación?

... no le aceptan el certificado que garantiza la conformidad de su producto con las normas de la UE?





**¿A quién debe  
recurrir si  
necesita hacer  
valer sus  
derechos?**

La Unión Europea (UE) y su mercado único ofrecen una amplia gama de derechos y oportunidades a los ciudadanos y a las empresas. Los ciudadanos pueden vivir, trabajar, adquirir bienes y servicios y estudiar en cualquiera de los quince Estados miembros, mientras que las empresas pueden producir, vender o prestar sus servicios en la Unión. Estos son algunos de sus «derechos que tiene en el mercado único». Cada vez más personas aprovechan estos derechos y oportunidades.

Sin embargo, si encuentra dificultades para hacer valer sus derechos en el mercado único, es necesario que sepa a quién recurrir en busca de ayuda e información y cómo obtener reparación. Debe saber que no sólo existen unas normas por las que se establece el mercado único, sino también que se ejercen de manera efectiva los derechos que éste genera.

**¿Qué pasos deben dar los ciudadanos y las empresas en caso de dificultades al hacer valer los derechos que les confiere el mercado único? ¿Qué medidas pueden tomarse para garantizar el debido reconocimiento de estos derechos?**

**Si usted necesita actuar en defensa de sus derechos, la presente Guía le explica las diversas vías de recurso y cómo utilizarlas en su país y en la UE.**





Se publica como parte de la iniciativa de la Comisión Europea «Diálogo con los ciudadanos y las empresas» y pretende ayudarle a beneficiarse en la práctica de los derechos que le confiere el mercado único.

**La Guía se completa con una serie de fichas con información práctica detallada sobre las vías nacionales de recurso, que describen en su lengua lo que debe hacer para ejercer sus derechos en cada Estado miembro.**

Las fichas abordan los siguientes temas:

- Recursos internos administrativos
- Recursos no jurisdiccionales
- Recursos jurisdiccionales
- Asistencia jurídica

Puede obtener ejemplares de estas fichas a través del sitio de Internet *Europa en Directo* en:

<http://europa.eu.int/citizens>

Puede obtenerlos también cumplimentando el cupón de pedido que se encuentra en esta Guía o llamando al **número de teléfono nacional gratuito** de *Europa en Directo* que encontrará al final de la Guía.

**Asimismo, en dicho número o a través del sitio de Internet podrá formular preguntas al «Servicio de información», que le ayudará a resolver los problemas prácticos que encuentre a la hora de ejercer sus derechos. Se contestará a su pregunta en el plazo de tres días laborables y se le aconsejará sobre el «paso siguiente» que debe dar y con qué organismo ponerse en contacto para obtener ayuda a nivel de la UE, nacional o local.**

Al final de esta Guía se indican direcciones y teléfonos útiles.



# UNAS PALABRAS SOBRE EL DERECHO COMUNITARIO

Se han adoptado una serie de normas comunitarias que generan derechos para los ciudadanos y las empresas. Los Estados miembros son los primeros responsables de aplicar correctamente estas normas. De esta manera, el Derecho comunitario y, por consiguiente, las normas por las que se establece el mercado único se han convertido en una parte integrante del ordenamiento jurídico de los Estados miembros. Por lo tanto, usted tiene derecho a esperar que las autoridades nacionales de la Unión Europea apliquen correctamente sus derechos comunitarios.

El Derecho comunitario no solamente afecta a las relaciones de los ciudadanos con las empresas y con las autoridades nacionales; en ámbitos específicos, como determinados aspectos de la protección de los consumidores, también afecta a la relación entre particulares y/o empresas comerciales (véase el capítulo de esta Guía «Vías de recurso como consumidor»).

Para proteger sus derechos, usted debe poder reivindicarlos en la práctica ante las autoridades competentes. En el caso de los derechos comunitarios, sin embargo, puede que no siempre esté claro por dónde empezar.

A quién dirigirse depende en gran parte de la naturaleza del problema. **Es muy importante estar seguro de que el problema es de Derecho comunitario.**

Si no existen normas comunitarias que aborden su problema, por ejemplo, si se trata del derecho a heredar bienes, deberá actuar sobre la base de las normas nacionales y dentro del ordenamiento jurídico nacional. Para determinar si su problema tiene algún aspecto comunitario, puede informarse en las diversas fuentes que se indican al final de esta Guía.

Si su problema se refiere al ejercicio de derechos comunitarios como, por ejemplo, los que le confiere el mercado único, puede dirigirse tanto a instancias nacionales como europeas. Debería empezar por los procedimientos nacionales, porque, tal como se explica en esta Guía, a menudo ofrecen una vía más rápida para solucionar su problema y le permiten reclamar una indemnización.

*Las vías de recurso que se describen a continuación pueden ser utilizadas por igual por los ciudadanos y las empresas. Las empresas pueden encontrar más información sobre vías específicas de recurso en el sitio Internet «Diálogo con las empresas» (<http://europa.eu.int/business>), que se creó como parte del programa «Europa en Directo. Diálogo con los ciudadanos y las empresas» para proporcionar a las empresas información y asesoramiento específicos sobre normas y oportunidades del mercado único.*



# REPARACIÓN A NIVEL NACIONAL

Dado que los Estados miembros son los responsables de aplicar el Derecho comunitario, lo primero que hay que hacer si, como ciudadano o empresa, encuentra algún problema al ejercer los derechos que le otorga el mercado único, es dirigirse a las autoridades nacionales competentes.

## ADMINISTRACIONES LOCALES, REGIONALES Y NACIONALES

Si tiene alguna dificultad con las administraciones locales, regionales o nacionales y considera que han interpretado o aplicado mal sus derechos en mercado único, debe dirigirse en primer lugar a la autoridad competente y estudiar todas las vías de recurso que ponen a su disposición los procedimientos nacionales.

Puede resultar útil alegar las normas comunitarias concretas que, a su juicio, fundamentan sus derechos, ya que es posible que la administración no se haya percatado de que el Derecho comunitario es aplicable a su situación. Cerciérese de que se ha informado bien sobre sus derechos. Para ello, pueden serle útiles las fichas disponibles en «Europa en Directo. Diálogo con los ciudadanos y las empresas» y las demás fuentes de información enumeradas al final de la Guía.

Si discrepa de una decisión tomada por una autoridad administrativa, puede inter-

poner recurso. Para ello es muy importante que esté al tanto de las diversas reglas y plazos.

Deberá respetar estos plazos para estar seguro de que su recurso es admitido a trámite por la autoridad nacional competente. De lo contrario, es probable que pierda sus derechos en el ámbito nacional.

Además, ello le permitirá adoptar otras medidas en caso necesario, por ejemplo, en el ámbito de la seguridad social, no puede recurrirse a los tribunales hasta haber agotado previamente todas las vías de recurso ante las instancias competentes de seguridad social.

Existen también organizaciones y asociaciones profesionales que defienden los intereses de los ciudadanos, por ejemplo, en el ámbito de la libre circulación de las personas. Estas organizaciones pueden ayudar como intermediarios entre particulares y la administración agrupando todas las reclamaciones dirigidas a ellas para alertar de un problema a las autoridades competentes y obtener reparación.

La ventaja de recurrir ante las autoridades nacionales es que tienen la facultad de revisar las decisiones que le afecten a usted. Muchos problemas pueden resolverse rápidamente en las instancias locales, regionales o nacionales y con efecto inmediato sobre sus circunstancias particulares. En función de la normativa nacional del Estado miembro de que se trate, **puede** ser posible interponer el recurso en la lengua comunitaria de su elección.



► Para obtener más información sobre los procedimientos administrativos internos, los plazos y la forma de presentar un recurso ante las administraciones nacionales, véanse las fichas nacionales sobre recursos internos administrativos (sírvese consultar la orden de pedido).

## • Una red de puntos de contacto a su servicio para ayudarle a resolver problemas relacionados con el mercado único

En lo referente a los derechos del mercado único, los ciudadanos y las empresas pueden obtener ayuda y acceder a las administraciones nacionales pertinentes a través de la **red de puntos de contacto del mercado único**, creada recientemente. Estos puntos de contacto existen en todos los Estados miembros para ayudar, de forma gratuita, tanto a los ciudadanos como a las empresas a superar las dificultades que puedan encontrar en el ejercicio de los derechos que les confiere el mercado único: **por ejemplo, problemas relacionados con el derecho a vivir o trabajar en otro país, el derecho a la libre circulación de bienes entre Estados miembros o el derecho a crear una empresa en otro Estado miembro.**

La función de un punto de contacto es garantizar que se hacen todos los esfuerzos posibles para resolver dichos problemas por los medios más sencillos y eficaces con los que se cuenta.

Puede exponer su problema al punto de contacto del Estado miembro en que suele operar o al del Estado miembro en el que le ha surgido.

El punto de contacto estudiará en primer lugar la naturaleza del problema y el ámbito de la legislación correspondiente. Decidirá si el problema constituye, de hecho, un caso claro de aplicación incorrecta de las normas del mercado único. Si es así, se pondrá en contacto con los funcionarios competentes de las administraciones nacionales, regionales o locales para intentar solucionar el problema lo antes posible.

Si el asunto es competencia de las autoridades de otro Estado miembro, el punto de contacto se ocupará de que se emprendan los contactos necesarios con las autoridades competentes de ese Estado miembro. El objetivo es resolver problemas del mercado único mediante la cooperación informal entre Estados miembros.



Muchos problemas, por ejemplo, los que se derivan de malentendidos, pueden resolverse a menudo de esta manera.

**Ejemplo:** Una empresa de un Estado miembro X que transportaba madera al Estado miembro Y fue sometida a una inspección aduanera en un puerto de Y, por lo que se hubo de desembalar buena parte de lo que se transportaba en el contenedor. Los gastos que supuso la inspección se cargaron a continuación a la empresa de X. La empresa solicitó el asesoramiento de su punto de contacto nacional y le preguntó si las autoridades aduaneras estaban autorizadas a cobrar dichos gastos. El punto de contacto lo consideró una violación del Tratado CE ya que los gastos tenían efecto equivalente a los derechos de aduana, que están abolidos en el mercado único.

El punto de contacto remitió el asunto a las autoridades competentes de su Estado miembro, que debatieron el problema con las del Estado Y. Estas se pusieron en contacto con las autoridades aduaneras y explicaron que las medidas mencionadas constituían una infracción del Tratado. Las autoridades aduaneras retiraron la medida y reembolsaron la cantidad abonada por la empresa.

El punto de contacto le mantendrá informado de la evolución de su problema y, en caso de que este planteamiento no logre un resultado satisfactorio, le explicará de qué otros medios dispone.

**Tenga en cuenta que los puntos de contacto no pueden obligar a las autoridades de un Estado miembro a modificar sus prácticas, pero sí pueden garantizar que las autoridades competentes adquieran plena conciencia de la existencia y la naturaleza del problema y de que se emprendan los contactos necesarios.**

**Pedir ayuda a un punto de contacto no le impide recurrir directamente ante las autoridades competentes, aunque deberá respetar los plazos correspondientes.**

Las direcciones de los **puntos de contacto** nacionales tanto para ciudadanos como para empresas figuran en la última página de esta Guía y en la página de Internet.

Para los ciudadanos: <http://europa.eu.int/citizens/ccps>

Para las empresas: <http://europa.eu.int/business/es/advices/bcps>





## OTRAS VÍAS DE RECURSO

Cada Estado miembro dispone de sus propios recursos no jurisdiccionales para resolver litigios entre los ciudadanos y la administración. Éstos incluyen, por ejemplo, el Defensor del Pueblo nacional, las Comisiones de peticiones y diversos procedimientos de conciliación. Las funciones y estructuras difieren considerablemente de un Estado miembro a otro.

Puesto que el Derecho comunitario es parte del ordenamiento jurídico nacional, su aplicación por las autoridades nacionales también pueden supervisarla los Defensores del Pueblo nacionales u organismos similares. Por ejemplo, si usted no está satisfecho de los resultados de sus contactos con una administración, tendrá la posibilidad de dirigirse al Defensor del Pueblo correspondiente de ámbito regional, local o nacional.

➔ *Para obtener más información sobre los Defensores del Pueblo nacionales, las posibilidades de dirigir una petición a nivel nacional u otros procedimientos de conciliación, véanse las fichas nacionales sobre recursos no jurisdiccionales (sírvese consultar el orden de pedido).*

## RECURSO A LOS TRIBUNALES

Si, a pesar de las diversas medidas que ha tomado, usted considera que no se han respetado sus derechos que le otorga el mercado único, puede recurrir a los órganos jurisdiccionales nacionales. Aunque las autoridades nacionales son responsables en primera instancia de la correcta aplicación del Derecho comunitario, los órganos jurisdiccionales nacionales deben asegurarse de que realmente lo hacen.

Los tribunales nacionales tienen un papel fundamental a la hora de garantizar que las autoridades de los Estados miembros respetan los derechos individuales que se derivan del Derecho comunitario.

La ventaja de recurrir a los tribunales nacionales es que pueden revocar una decisión tomada por una administración nacional que le afecte. Usted puede también obtener un orden judicial para la suspensión inmediata del acto impugnado.

Además, si usted ha sufrido un perjuicio económico por la aplicación incorrecta del Derecho comunitario por parte de las autoridades nacionales, puede reclamar una compensación financiera. Es decir, en algunas circunstancias (por ejemplo, cuando las autoridades nacionales no aplican una medida comunitaria que confiere derechos



directos a individuos) puede también interponer una demanda por daños y perjuicios, **que pueden obtenerse solamente a nivel nacional.**

➤ *Para obtener más información sobre asuntos tales como a qué tribunal dirigirse o si hay que hacerse representar por un abogado, consulte las fichas nacionales sobre recursos jurisdiccionales (sírvese consultar la orden de pedido).*

Antes de decidir sobre un caso de Derecho comunitario, los órganos jurisdiccionales nacionales pueden, y en algunos casos deben, remitir el asunto al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) de Luxemburgo por si es necesario aclarar algún aspecto de Derecho comunitario. Se ha creado un sistema de «cuestiones prejudiciales» para garantizar que el Derecho comunitario se interprete y se aplique uniformemente en toda la Unión Europea. Usted puede indicar al órgano jurisdiccional nacional la posibilidad de remitir un problema al TJCE.

El TJCE especifica la legislación comunitaria aplicable, pero no puede decidir el resultado

de un caso concreto. La decisión final sobre el litigio la toman siempre los órganos jurisdiccionales nacionales, que deben respetar el Derecho comunitario según la interpretación del TJCE. Las decisiones interpretativas del TJCE también sirven de guía para los órganos jurisdiccionales nacionales a los que se someta un problema materialmente idéntico al que ya fue objeto de una decisión prejudicial.

***Ejemplo:** Una empresa crea una filial en otro Estado miembro. Las autoridades locales de ese Estado miembro se niegan a registrar la filial de la empresa porque el Derecho nacional exige que su director resida en ese país. La empresa entabla un pleito ante un tribunal administrativo de dicho país. El tribunal administrativo somete el asunto al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, preguntando si tal requisito es compatible con el Derecho comunitario. El TJCE decide que obligar al director de una empresa a residir en ese país es una violación del derecho de establecimiento en la Unión Europea. Sobre la base de esta sentencia, el tribunal administrativo nacional falla entonces a favor de la empresa, que puede así operar en el país sin tener un director que resida allí.*

## Asistencia jurídica

Al intentar hacer valer sus derechos es posible que necesite asesoramiento legal profesional o un abogado que le represente ante los tribunales. Normalmente, tendrá que pagar por estos servicios; sin embargo, de conformidad con los diversos sistemas nacionales, puede tener derecho a servicios jurídicos gratuitos o a coste reducido. Los

modelos de asistencia jurídica varían enormemente de un Estado miembro a otro.

➤ *Para obtener más información sobre los sistemas nacionales de asistencia jurídica y cómo solicitarla, véanse las fichas nacionales correspondientes (sírvese consultar la orden de pedido).*



## ORDEN DE PEDIDO

«Europa en Directo» suministra una serie de guías informativas sobre la Unión Europea y su mercado único. Como complemento a las guías, las fichas prácticas le indican cómo ejercer sus derechos en cada uno de los Estados de la Unión Europea.

**Seleccione las guías y las fichas que desea recibir marcando las casillas correspondientes. Para las fichas, indique el código del país que le interese.**

(A = Austria; B = Bélgica; DK = Dinamarca; FIN = Finlandia; F = Francia; D = Alemania; EL = Grecia; IRL = Irlanda; I = Italia; L = Luxemburgo; NL = Países Bajos; P = Portugal; E = España; S = Suecia; UK = Reino Unido)

Cada materia tiene una **guía (en letra negrita)** y fichas prácticas complementarias (en letra normal):

### **Ejercicio de sus derechos en el mercado único**

- Los recursos internos administrativos
- Los recursos no jurisdiccionales
- Los recursos jurisdiccionales
- La asistencia jurídica

..... (código del país)

### **Adquirir bienes y contratar servicios en el mercado único europeo**

- Seguridad de los productos
- Publicidad engañosa
- Captación de clientes
- Cláusulas abusivas
- Apertura de una cuenta bancaria en otro Estado miembro
- Seguros de automóviles
- Saturación en los transportes aéreos (overbooking) (\*)
- Viajes combinados (\*)
- Multipropiedad

..... (código del país)

### **Igualdad de derechos y oportunidades para mujeres y hombres en la Unión Europea**

No existen fichas prácticas

### **Estudiar, formarse e investigar en otro país de la Unión Europea**

- Datos sobre el sistema educativo nacional (\*)
- Formación y movilidad de los investigadores
- Derecho de residencia (\*)

Reconocimiento de títulos. Indique, si fuera pertinente, la profesión por la que se interesa (marque solamente una casilla):

- Profesiones paramédicas
- Enseñantes
- Ingenieros
- Abogados
- Médicos generalistas y especialistas
- Farmacéuticos
- Dentistas
- Matronas
- Veterinarios
- Enfermeros responsables de cuidados generales
- Arquitectos
- Otras profesiones reguladas (sistema general)

..... (código del país)



**Vivir en otro país de la Unión Europea**

- Derecho de residencia (\*)
- Impuestos (\*)
- Derecho de voto
- Carné de conducir
- Impuestos sobre los vehículos automóviles
- Homologación y matriculación de vehículos

..... (código del país)

**Viajar a otro país de la Unión Europea**

- Señalar su presencia en otro país de la Unión
- Obtener un visado para los miembros de su familia que no tengan la nacionalidad de un Estado miembro de la Unión
- Saturación en los transportes aéreos (overbooking)
- Viajes combinados (\*)
- Protección consular para los ciudadanos de la Unión Europea (\*)

..... (código del país)

**Trabajar en otro país de la Unión Europea**

- Derecho de acceso al empleo
- Cómo encontrar empleo
- Derecho de residencia (\*)
- Seguridad social
- Prestaciones sociales
- Impuestos (\*)
- Trabajadores fronterizos
- Datos sobre el sistema educativo nacional (\*)

..... (código del país)

**Guía de la Unión Europea para solicitantes de empleo**

..... (código del país)

---

Esta información está también disponible en Internet:

**<http://europa.eu.int/citizens>**

Toda la información que solicite estará en castellano. Si necesita guías y fichas prácticas en otra lengua oficial de la Unión Europea, tenga la amabilidad de indicarlo aquí: .....

---

Rellene el formulario en letras mayúsculas, a máquina o utilizando etiquetas adhesivas.

**Apellidos:**

**Nombre:**

.....

**Calle y n°:**

.....

**Localidad y código postal:**

.....

**País:**

.....

**Número de cliente (si se conoce):**

.....

Envíe este formulario a:

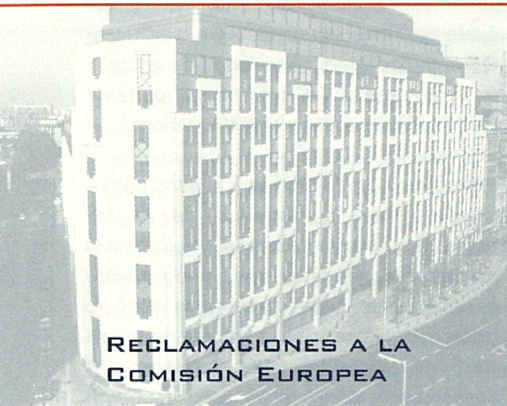
**Comisión Europea  
Europa en Directo  
Boîte postale 1712  
L-1017 LUXEMBURGO**

---

(\*) El contenido de las fichas prácticas que tengan el mismo título es idéntico. Le rogamos que seleccione una sola casilla.



## VÍAS DE RECURSO A NIVEL EUROPEO



En virtud de los Tratados comunitarios, la Comisión Europea debe velar por la correcta aplicación del Derecho comunitario en los Estados miembros. Si es necesario, la Comisión recuerda a los Estados miembros sus responsabilidades a la hora de aplicar debidamente el Derecho comunitario. En algunos casos, si un Estado miembro incumple estas obligaciones, la Comisión puede emprender una acción judicial ante el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, que decidirá si efectivamente se ha infringido el Derecho comunitario.

La Comisión detecta las posibles infracciones del Derecho comunitario de los Estados miembros a través de su propia labor de vigilancia o de las **reclamaciones** que recibe.

Cualquier persona o empresa puede presentar una reclamación a la Comisión por una supuesta **violación del Derecho comunitario de un Estado miembro** y no es necesario que usted demuestre que la infracción denunciada le afecta directamente. No obstante, la Comisión no puede resolver los litigios entre particulares en este contexto.

Las reclamaciones se presentan gratuitamente y no se precisa la ayuda de un abogado. Al reclamar, no olvide adjuntar toda la información y la documentación oportunas (por ejemplo, las normas nacionales en cuestión).

A menos que su reclamación carezca claramente de fundamento, los servicios de la Comisión abrirán una investigación para esclarecer los hechos y las cuestiones de derecho pertinentes. Tras este examen, la Comisión decidirá si admite su reclamación a trámite. La decisión se tomará, en principio, en el plazo de un año a partir de la fecha de registro de la reclamación.

Se le mantendrá informado de todas las decisiones importantes referentes a su reclamación. Si la Comisión tiene previsto cerrar el caso, se le informará previamente de los motivos y se le brindará la oportunidad de aportar datos nuevos relacionados con la reclamación. Toda la correspondencia que se le envíe irá redactada en la lengua oficial de la UE de su elección.



Para presentar una reclamación, basta con escribir a la Comisión a la dirección siguiente:

Comisión de las Comunidades Europeas  
(a la atención del Secretario General)  
200, rue de la Loi  
B-1049 Bruselas

o utilizar el modelo de formulario disponible que puede solicitar en las oficinas de la Comisión de los Estados miembros y en Internet:

**<http://europa.eu.int/comm/sg/lexcomm>.**

Si la Comisión considera que puede existir una violación del Derecho comunitario, se invitará al Estado miembro correspondiente a presentar sus observaciones sobre las conclusiones de la Comisión, después de ser informado formalmente de la supuesta infracción. Según la respuesta del Estado miembro o a falta de ésta, y si la Comisión continúa considerando que existe una infracción del Derecho comunitario, la Comisión puede decidir enviar un «dictamen motivado» al Estado miembro afectado en el que expondrá claramente los fundamentos de la supuesta infracción e invitará al Estado miembro a cumplir el Derecho comunitario dentro de un plazo determinado (normalmente dos meses).

Este procedimiento proporciona un marco de diálogo con el Estado miembro en cuestión. El objetivo de este diálogo es determinar si se ha producido de hecho una violación del Derecho comunitario y que cualquier infracción se resuelva o se remedie en esta fase sin necesidad de entablar un litigio ante el TJCE. La mayor parte de los casos se resuelven de esta manera.

***Ejemplo:*** *Sobre la base del Derecho comunitario, unos ciudadanos de la UE presentaron una reclamación a la Comisión por no poder solicitar una plaza de médico escolar en el Estado miembro X al no poseer la titulación nacional ni la nacionalidad de dicho Estado miembro. A consecuencia de la intervención de la Comisión, se modificó la legislación nacional en cuestión a fin de reconocer las cualificaciones médicas de otros Estados miembros y abrir la profesión a otros ciudadanos de la UE.*



- **Recurso al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas**


Si un Estado miembro no se atiene al dictamen motivado, la Comisión podrá someter el asunto al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas. Las decisiones del TJCE en estos casos se dirigirán a los Estados miembros. Si se considera que un Estado miembro ha violado el Derecho comunitario, se le instará a tomar todas las medidas necesarias para poner fin a la infracción. Si el Estado miembro no lo hace, la Comisión podrá recurrir de nuevo al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y solicitar la imposición de una multa que deberá pagar el Estado miembro afectado hasta que ponga fin a la infracción.

Las resoluciones del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas son diferentes de las emitidas por los órganos jurisdiccionales nacionales: no afectarán directamente a sus derechos individuales, aunque usted haya iniciado los trámites de la reclamación ante la Comisión. **Las sentencias del TJCE como tales no pueden anular las decisiones tomadas por las autoridades nacionales ni concederle a usted directamente una indemnización por daños y perjuicios.**

### **Excepto en circunstancias muy determinadas, usted no puede interponer directamente un recurso ante el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas**

Sólo pueden impugnarse algunos actos u omisiones. Usted solamente puede someter un asunto al Tribunal de Primera Instancia (TPI), adjunto al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, cuando solicite la anulación de una decisión de ámbito comunitario; ello puede implicar una decisión dirigida a usted y que le afecta directamente, o bien una decisión que, aunque no vaya dirigida a usted, le afecta directa e individualmente. Este tipo de decisión se toma en el ámbito de la competencia. A este respecto, la Comisión Europea tiene amplios poderes para hacer cumplir las normas sobre competencia tomando todas las decisiones necesarias que surten efectos para las partes implicadas. Puede iniciar una investigación y, en caso de que encuentre una infracción de las normas sobre competencia, la Comisión puede obligar a las empresas a que cesen la acción denunciada. Puede también imponer multas por incumplimiento. Las decisiones de la Comisión pueden ser revisadas. Los actos del TPI pueden recurrirse ante el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas únicamente sobre las cuestiones de derecho.





## PETICIONES AL PARLAMENTO EUROPEO

Usted tiene derecho de petición ante el Parlamento Europeo en las cuestiones que guarden relación con las actividades de la Comunidad y que le afecten directamente. Las peticiones deberán referirse por tanto al Derecho comunitario, a su aplicación por los Estados miembros o a un caso real o presunto de acción incorrecta de una autoridad nacional. Su petición será tratada por la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Esta Comisión responde a todas las peticiones y le informará del curso dado a la suya.

Las peticiones pueden constituir un medio valioso de ejercer presión sobre los implicados. Pueden poner en evidencia su problema particularmente a través de los contactos que la Comisión puede entablar con otras instituciones europeas, normalmente la Comisión Europea, y las autoridades nacionales.

Si bien sus recomendaciones no generan obligaciones jurídicas directas para las partes implicadas, la Comisión de Peticiones descubre infracciones del Derecho comunitario. Puede recomendar que la Comisión Europea inicie procedimientos de infracción contra un Estado miembro por no aplicar, o hacerlo de forma incorrecta, el Derecho comunitario, lo cual puede impulsar la modificación de la legislación nacional. Sin embargo, la Comisión de Peticiones no tiene atribuciones para dar reparación a particulares en litigio ni para entablar procedimientos de infracción contra los Estados miembros.

No existe un impreso específico para las peticiones. Éstas pueden redactarse en una de las once lenguas oficiales de la Unión Europea y deben incluir los siguientes datos: nombre y apellidos, nacionalidad, dirección y empleo, una descripción clara de los hechos, con referencia al ámbito de actividad correspondiente de la Unión Europea, los motivos de la petición, y, si es posible, documentación pertinente, y la firma.

Deberá enviar su petición directamente al:  
Presidente del Parlamento Europeo  
L-2929 Luxemburgo

Para más información, puede ponerse en contacto con la Oficina de Información del Parlamento Europeo en los Estados miembros (véanse «Otras direcciones útiles»).

- **Contactos con diputados del Parlamento Europeo**

También puede usted plantear su caso a un diputado del Parlamento Europeo, que podrá formular preguntas escritas u orales a la Comisión, cuyas respuestas se publican. En caso de que usted haya enviado ya una petición, pueden apoyarla.



## EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

### ¿Qué debe hacer en caso de litigio con las instituciones de la UE?

#### **Puede presentar una reclamación al Defensor del Pueblo europeo.**

El Defensor del Pueblo europeo está autorizado a investigar la administración comunitaria y sus relaciones con los ciudadanos y las empresas. Puede recibir reclamaciones referentes a la mala administración de la Comisión y de las demás instituciones de la UE, a excepción del Tribunal de Justicia y del Tribunal de Primera Instancia en el ejercicio de su función jurisdiccional.

No es necesario que a usted le afecte individualmente la supuesta mala administración. Como tal pueden considerarse las injusticias, omisiones, irregularidades administrativas o demoras innecesarias. Dispone de dos años para presentar una reclamación a partir de la fecha en que usted tuvo conocimiento de los hechos a los que se refiere la reclamación. Usted debe haberse puesto en contacto previamente, por ejemplo, mediante una carta, con la institución u organismo en cuestión. Las reclamaciones presentadas al Defensor del Pueblo no afectan a la necesidad de cumplir los plazos establecidos para los recursos en las diligencias administrativas o judiciales

**El Defensor del Pueblo no tiene facultad para tramitar reclamaciones contra las administraciones nacionales, regionales o locales de los Estados miembros.** Éstas reclamaciones pueden dirigirse, en al ámbito nacional, al Defensor del Pueblo correspon-

diente u organismo similar del Estado miembro de que se trate.

Cuando el Defensor del Pueblo considere que ha existido un caso de mala administración por parte de una institución de la UE, intentará encontrar una solución aceptable para ambas partes. En caso necesario, formulará recomendaciones a la institución afectada sobre cómo solucionarlo. Si la institución afectada no aplica sus recomendaciones en el plazo de tres meses o no encuentra otra solución satisfactoria para poner fin a la mala administración, el Defensor del Pueblo enviará un informe especial al Parlamento Europeo.

El Defensor del Pueblo le mantendrá informado del resultado de sus investigaciones, del dictamen emitido por la institución afectada y de cualquier recomendación que formule.

Puede escribir al Defensor del Pueblo en cualquiera de las once lenguas oficiales de la Unión, indicando claramente su identidad, contra qué institución u órgano de la Comunidad Europea se dirige su reclamación y el motivo de la misma.

También puede utilizar el modelo de formulario disponible en la oficina del Defensor del Pueblo y en las oficinas de los defensores del pueblo nacionales de los Estados miembros donde existen. Puede ponerse en contacto con el Defensor del Pueblo europeo:

**Por correo:** European Ombudsman,  
1, avenue du Président Robert Schuman,  
BP 403, F-67001 Estrasburgo Cedex

**Por teléfono:** (33-3) 88 17 24 22

**Por fax:** (33-3) 88 17 90 62

Y en el sitio de Internet:

**<http://www.euro-ombudsman.eu.int>**

En él encontrará enlaces con los sitios de Internet de los defensores del pueblo nacionales y organismos similares de los Estados miembros.



# VÍAS DE RECURSO COMO CONSUMIDOR

La existencia del mercado único le permite acceder a una gama más amplia de productos y servicios.

Como consumidor, puede considerarse perjudicado por publicidad engañosa o una cláusula abusiva de un contrato, o verse inmerso en un conflicto relacionado con la adquisición de bienes, la obtención de un préstamo, o la contratación de un seguro.

El Derecho comunitario impone a las empresas comerciales determinadas obligaciones que le permiten a usted hacer valer directamente sus derechos ante aquellas con las que mantenga una diferencia. Por ejemplo, el Derecho comunitario impone controles apropiados y eficaces para evitar que las empresas utilicen publicidad engañosa. Así pues, el presente capítulo de la Guía trata de la forma de resolver los litigios entre particulares cuando están en juego derechos de los consumidores en el marco del Derecho comunitario.

Con frecuencia, los problemas pueden resolverse de manera amistosa y gratuita presentando una reclamación al proveedor, al fabricante o distribuidor del producto o al proveedor de servicios en cuestión.

A fin de facilitar el arreglo extrajudicial de los litigios en materia de consumo, la Comisión Europea ha diseñado un **formulario de reclamación** para ayudar a compradores y vendedores a resolver amistosamente los problemas que puedan surgir en sus transacciones.

Este impreso existe en las once lenguas oficiales de la Unión Europea. Puede obtenerlo en el sitio de Internet <http://europa.eu.int/comm/dg24>, así como en las oficinas de atención e información al consumidor, asociaciones de consumidores u otros centros de ayuda e información al consumidor. Puede utilizarlo para resolver problemas con un proveedor establecido en su país de residencia o con un proveedor establecido en otro país de la Unión Europea.

Por otra parte, existen diversos medios alternativos de reparación. Estas vías de recurso le ahorrarán los costes y retrasos asociados a los procedimientos legales.

Los Estados miembros han establecido **procedimientos extrajudiciales** para ciertos sectores. Por ejemplo, en algunos Estados miembros los Defensores del Pueblo nacionales supervisan los servicios públicos como el teléfono, el agua, etc., y existen procedimientos de arbitraje, por ejemplo, en el sector turístico. También existen procedimientos de conciliación especiales en otros sectores, por ejemplo, en el bancario y el asegurador. Algunos Estados miembros han creado también departamentos o servicios dentro de las autoridades reguladoras que controlan estos sectores para ocuparse de las denuncias presentadas por particulares (por ejemplo, los *Complaints Boards* de los





seguros o bancos). En algunos Estados miembros existen sistemas específicos de defensores del pueblo de carácter privado en el ámbito de los seguros, los títulos o la banca.

Los procedimientos extrajudiciales pueden ser el resultado de iniciativas públicas o privadas y el carácter de las decisiones adoptadas con estos procedimientos difiere considerablemente: algunas son meras recomendaciones, otras son sólo vinculantes para los profesionales (como en el caso de la mayoría de defensores del pueblo de los sectores bancario y asegurador), y otras para las partes implicadas.

La Comisión Europea ha recomendado a los Estados miembros que se aseguren de que estos acuerdos ofrezcan a las partes un mínimo de garantías de calidad, como la independencia, la transparencia, la eficacia y el respeto del derecho. Se está

compilando actualmente una base de datos sobre las autoridades nacionales que, de acuerdo con los Estados miembros, son competentes para ayudar a los consumidores a beneficiarse de estos procedimientos. Puede consultarse en el sitio de Internet de la Comisión <http://europa.eu.int/comm/dg24>. Además, para promover la cooperación entre estos cuerpos extrajudiciales responsables de la resolución de los litigios relacionados con el consumo, la Comisión Europea está fomentando el establecimiento de una red entre ellos con el objeto de resolver los litigios transfronterizos (por ejemplo, en el campo de los servicios financieros, a través de los Defensores del Pueblo).

El resultado final hacia el que debería tenderse es que, en caso de litigios transfronterizos, el consumidor, a través del órgano extrajudicial homólogo que exista en su propio país, pueda escoger el



órgano extrajudicial competente en el extranjero.

Por otra parte, las **organizaciones de consumidores** existen para asesorar a los consumidores y proteger sus intereses generales. Le pueden facilitar información útil, asesorarle sobre sus derechos y, en muchos casos, ponerse en contacto con las empresas afectadas para intentar resolver amistosamente el litigio. También tienen derecho a recurrir a los tribunales o las autoridades administrativas competentes para proteger los intereses generales de los consumidores.

Las organizaciones de consumidores pueden desempeñar, por ejemplo, un papel importante en la lucha contra las cláusulas abusivas de los contratos. Así, pueden recurrir a los tribunales o las autoridades administrativas competentes en nombre de los consumidores para determinar si las cláusulas de un contrato tipo son abusivas y, si es así, prohibirlas. Aunque las organizaciones de consumidores estén estructuradas de formas muy diversas en cada Estado miembro, siempre podrán facilitarle información y asesoramiento sobre sus derechos.

Además, ciertas organizaciones de consumidores tienen un acceso más fácil a la justicia en caso de litigios transfronterizos entre consumidores y productores. Podrán solicitar una orden judicial contra cualquier acto que perjudique los intereses colectivos de los consumidores y sea contrario a los textos básicos de la legislación comunitaria en materia de consumo: esto incluye, por ejemplo, la publicidad enga-

ñosa, los créditos de consumo, las cláusulas abusivas de los contratos, los contratos a distancia y las vacaciones organizadas.

Para facilitar la resolución de los problemas de consumo que implican sumas relativamente pequeñas, algunos Estados miembros han implantado **procedimientos judiciales simplificados**, que se caracterizan por ofrecer modalidades simplificadas de interposición de querrelas de pequeña cuantía o una tentativa previa de conciliación a cargo del juez encargado del caso. A veces no es necesario recurrir a un abogado.

➔ *Si desea obtener información práctica sobre sus derechos como consumidor en el mercado único, puede consultar una serie de fichas nacionales que acompañan a la Guía «Adquirir bienes y servicios» (sírvese consultar la orden de pedido).*



# DIRECCIONES Y TELÉFONOS ÚTILES

**Para hacer valer sus derechos,  
primero debe conocerlos.  
¿Dónde puede informarse?**

- **Para cualquier consulta sobre la Unión Europea y el mercado único**

## **EUROPA EN DIRECTO**

Para establecer un «**Diálogo con los ciudadanos y las empresas**» de carácter permanente se ha creado un nuevo servicio informativo llamado «**Europa en Directo**». Su objetivo es proporcionar acceso directo y fácil a la información sobre las actividades de la Unión Europea y el mercado único. Responde rápidamente en las diversas lenguas de la UE y remite a ciudadanos y empresas a las fuentes de información apropiadas más próximas. Para consultas más específicas, existe una serie de guías y de fichas disponibles gratuitamente, así como el «Servicio de información». Puede también visitar el sitio «Diálogo con las empresas», que reúne información de muchas fuentes.

## **Puede ponerse en contacto con Europa en Directo:**

Por teléfono: **900 98 31 98**

A través de Internet:

— para los ciudadanos:

**<http://europa.eu.int/citizens>**

— para las empresas:

**<http://europa.eu.int/business>**

Desde estas páginas también puede acceder al buzón de Europa en Directo

- **Para consultas jurídicas sobre el Derecho comunitario:**

## **EUROJUS**

Eurojus es una red de asesores jurídicos que aconseja a las personas que tienen algún problema jurídico sobre la interpretación o aplicación del Derecho comunitario. Estos asesores jurídicos trabajan en las oficinas de la Comisión Europea en los diversos Estados miembros y están a su disposición para aconsejarle gratuitamente sobre sus derechos en el marco de la legislación comunitaria.

- **Representación de la Comisión Europea en España**

Paseo de la Castellana, 46,

E-28046 Madrid

Tel. 914 23 80 00

Internet: <http://www.euroinfo.cce.es>

Av. Diagonal, 407 bis, planta 18

E-08008 Barcelona

Tel. 934 15 81 77

Internet: [http://europa.eu.int/comm/represent\\_es.htm](http://europa.eu.int/comm/represent_es.htm)



- **Para consultas sobre cuestiones de consumo en la UE:**

#### **AGENCIAS DE INFORMACIÓN EUROPEA SOBRE CONSUMO (EUROVENTANILLAS)**

Las agencias de información europea sobre consumo se crearon para proporcionar información y consejo sobre los derechos del consumidor en el mercado único. Si como consumidor tiene una consulta relacionada con la política o la legislación europea de protección de los consumidores, expertos jurídicos le asesorarán y le ayudarán en los litigios con los proveedores, en particular los de ámbito transfronterizo.

[http://europa.eu.int/comm/dg24/policy/euroguichets/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/dg24/policy/euroguichets/index_en.html)

- **Para información destinada a empresas y PYME:**

#### **RED DE CENTROS EUROPEOS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL (EIC)**

En todos los Estados miembros se han creado centros europeos de información empresarial (EIC) para informar y asesorar gratuitamente a las empresas, en especial las pequeñas y medianas empresas (PYME). Su objetivo es animar a las empresas a aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece el mercado único. Facilitan información específica y asesoran a las empresas que operan en el extranjero, ayudándolas en el desarrollo y seguimiento de proyectos. Asimismo, promueven la cooperación y los contactos entre empresas a través de la Unión.

El sitio «Diálogo con las empresas» también ofrece acceso directo a más de 230 centros de información empresarial.

<http://europa.eu.int/business/es/advice/eics/index.html>

Puede encontrar su centro de información empresarial más próximo llamando a:  
**900 98 32 98**

- **Otras fuentes útiles de información sobre la Unión Europea:**

#### **INFO POINTS EUROPA**

El cometido de los Info Points Europa (IPE) es acercar la información comunitaria al gran público. Los IPE aportan una primera respuesta a cualquier solicitud de información sobre la Unión Europea, ayudan al público en sus investigaciones y, en caso necesario, lo orientan hacia las fuentes más apropiadas. Disponen de amplia documentación sobre las instituciones y las políticas europeas y en ellos se pueden obtener folletos y publicaciones por los que se dan a conocer mejor los trabajos y decisiones de la Unión Europea.

[http://europa.eu.int/comm/dg10/relays/all\\_lang/map.html](http://europa.eu.int/comm/dg10/relays/all_lang/map.html)

#### **GRANDES CENTROS DE INFORMACIÓN SOBRE EUROPA**

Los grandes centros de información sobre Europa se crearon por iniciativa conjunta de la Comisión y de algunos Estados miembros. Su objetivo es informar al gran público y responder a las solicitudes de información específica. Existen en la actualidad tres centros de este tipo: «Sources d'Europe» en París, «Jacques Delors» en Lisboa y el Centro «Jean Monnet Haus» en Berlín.

<http://europa.eu.int/comm/dg10/relays/es/index.html>

#### **CENTROS DE INFORMACIÓN Y DE ANIMACIÓN RURAL**

La misión de los Centros de Información y de Animación Rural es hacer llegar la información comunitaria a las comunidades rurales. Informan sobre todas las medidas adoptadas por la Unión Europea que pueden tener incidencia en la vida de las zonas rurales, así como sobre los programas europeos a los que puede acceder el público rural.

[http://europa.eu.int/comm/dg10/relays/all\\_lang/map.html](http://europa.eu.int/comm/dg10/relays/all_lang/map.html)



## OTRAS DIRECCIONES ÚTILES

### OFICINA DEL PARLAMENTO EUROPEO en España

Paseo de la Castellana, 46  
E-28046 Madrid  
Tel. (34) 914 36 47 47  
Fax (34) 915 78 31 71  
E-mail: [epmadrid@europarl.eu.int](mailto:epmadrid@europarl.eu.int)  
Internet: <http://www.europarl.es>  
<http://www.europarl.es/euro>

Avenida Diagonal, 407 bis, planta 12  
E-08008 Barcelona  
Tel. (34) 934 15 81 77  
Fax (34) 934 15 63 11  
E-mail: [jribot@europarl.eu.int](mailto:jribot@europarl.eu.int)  
Internet: <http://www.europarl.es>

### PUNTOS DE CONTACTO NACIONALES DEL MERCADO ÚNICO

#### Para los ciudadanos:

Centro de Información Administrativa  
(Administrative Information Centre)  
María de Molina, 50  
E-28006 Madrid  
Tel. (34) 915 86 14 00/915 86 10 10  
Fax (34) 915 86 20 33  
915 86 61 30  
915 86 18 11  
Internet: <http://www.map.es/>

Instituto Nacional del Consumo  
(National Consumer Institute)  
Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madrid  
Tel. (34) 914 31 18 36  
Fax (34) 915 76 15 70

#### Para las empresas:

1. Subdirección General de Inspección,  
Certificación y Asistencia Técnica del Comercio Exterior (Inspection, Certification and Technical Assistance For Foreign Trade)  
Paseo de la Castellana, 162 - 6a planta  
28046 Madrid  
Tel. (34) 913 49 37 70  
Fax (34) 913 49 37 40  
Internet: <http://www.meh.es>

2. Secretaría General Técnica del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (Agricultural Foods)  
Paseo Infanta Isabel, 1  
28014 Madrid  
Tel. (34) 913 47 50 30  
Fax (34) 914 67 26 56

3. Instituto Nacional del Consumo (Consumer Protection)  
Príncipe de Vergara, 54  
28006 Madrid  
Tel. (34) 914 31 18 36  
Fax (34) 915 76 15 70

4. Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios  
[Pharmaceuticals, Health Products, Cosmetics and Biocidal Products (for human use and for use in clinical and hospital environments)]  
Paseo del Prado, 18-20  
28014 Madrid  
Tel. (34) 915 96 10 89  
915 96 10 90  
915 96 10 91  
Fax (34) 915 96 43 15  
Internet: <http://www.msc.es>



# Europa en Directo

Diálogo con los ciudadanos y las empresas

Este servicio proporciona guías sobre la Unión Europea y su mercado único. Se complementan con fichas prácticas, que le explican cómo hacer valer sus derechos en cada país de la UE.

Puede consultar y solicitar todas las guías y fichas prácticas en el sitio de Internet:

*Europa en Directo:*

<http://europa.eu.int/citizens>

Estas guías y fichas pueden obtenerse igualmente rellenando y enviando el formulario que se incluye en la presente guía.

Si tiene dudas sobre el ejercicio de sus derechos en la práctica, puede solicitar asesoramiento informal en nuestro servicio de información:

- llamando gratuitamente al número de teléfono de *Europa en Directo:*  
**900 98 31 98**
- a través del sitio de Internet de *Europa en Directo*

COMISIÓN EUROPEA  
DIRECCIÓN GENERAL  
Mercado Interior  
DIRECCIÓN GENERAL  
EDUCACIÓN Y CULTURA



OFICINA DE PUBLICACIONES OFICIALES  
DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS  
L-2985 Luxembourg

ISBN 92-828-6672-6



9 789282 866726 >