



Tu *Europa*

**Guías europeas generales**

<http://ec.europa.eu/youreurope>



# VIAJAR A OTRO PAÍS DE LA UNIÓN EUROPEA

## INTRODUCCIÓN

Como ciudadano de la Unión Europea tiene derechos y oportunidades que quizás no conozca.

**¿Sabía, por ejemplo, que puede viajar libremente a cualquier país de la UE (1) sin otra condición que la de disponer de un carné de identidad o pasaporte válido? ¿Conoce sus derechos y oportunidades como consumidor que se desplaza dentro del mercado único europeo?**

Cada año son más los ciudadanos europeos que se desplazan dentro de la Unión, por motivos turísticos, para visitar a familiares o amigos o con fines profesionales o de formación.

Usted, como ciudadano de un Estado miembro de la Unión Europea, no es un turista o viajero cualquiera: goza de determinados derechos, como el de acceder al territorio de los demás Estados miembros y de residir temporalmente en él. Goza asimismo de algunas ventajas y garantías por lo que respecta a las compras, las transacciones privadas y la atención sanitaria.

Tiene, pues, muchos motivos para sentirse como en casa en cualquier parte de Europa.

Observación: En esta guía se abordan únicamente los derechos de los ciudadanos de la UE durante sus viajes dentro de la Unión. Sepa, no obstante, que cuando viaje al exterior de la Unión, puede acogerse a la protección consular o diplomática de las autoridades de otro Estado miembro en circunstancias suficientemente graves si su Estado miembro de origen no tiene consulado o embajada en el tercer país que está visitando.

Para obtener más detalles sobre las disposiciones y las condiciones aplicables, consulte la ficha «Protección consular para los ciudadanos de la Unión Europea».

(1) En la presente guía, los términos «país», «Estado» o «Estado miembro» se emplean indistintamente para designar a los Estados miembros de la Unión, a saber: Bélgica, Chequia, Dinamarca, Alemania, Estonia, Grecia, España, Francia, Irlanda, Italia, Chipre, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Hungría, Malta, Países Bajos, Austria, Polonia, Portugal, Eslovenia, Eslovaquia, Finlandia, Suecia y Reino Unido. Los demás países o Estados se denominan «terceros países». No obstante, en el marco del Espacio Económico Europeo, la práctica totalidad de los derechos mencionados en esta guía pueden invocarse en Islandia, Liechtenstein y Noruega y se aplican a los nacionales de estos países cuando viajan dentro de la Unión Europea.

## DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE DEBE CONOCER ANTES DE VIAJAR

### EL DERECHO A VIAJAR

EL SUYO ...

Como ciudadano de un Estado miembro de la Unión Europea, tiene derecho a desplazarse a cualquier país de la UE sin necesidad de cumplir formalidades específicas. Simplemente debe tener un carné de identidad o pasaporte válido.

Su derecho a viajar sólo puede limitarse por motivos de orden público, seguridad pública o salud pública. Por consiguiente, ese derecho no depende de su situación: tiene derecho a viajar a cualquier lugar de la Unión Europea, independientemente de que lo haga por razones profesionales o privadas y de que sea un trabajador asalariado o autónomo o un simple turista.

Si su estancia en otro país de la UE no es superior a tres meses, no necesita solicitar un permiso de residencia. La única obligación legal que deberá cumplir en algunos países es la de notificar su presencia a las autoridades. En la mayoría de los casos, dicha notificación se hará automáticamente al hospedarse en un hotel o cuando el propietario de su vivienda cumplimente la declaración de arrendamiento.

Si su estancia dura más de tres meses, deberá solicitar un permiso de residencia<sup>1</sup>. Si desea obtener más información sobre sus derechos en relación con la residencia y, en su caso, sus derechos como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia, como solicitante de empleo o como estudiante en otro país de la UE, consulte las guías: «Vivir en otro país de la Unión Europea», «Trabajar en otro país de la Unión Europea» y «Estudiar, formarse e investigar en otro país de la Unión Europea».

### **... .. Y EL DE LOS MIEMBROS DE SU FAMILIA**

Los miembros de su familia tienen derecho a acompañarlo, cualquiera que sea su nacionalidad. Se consideran miembros de su familia, su cónyuge, sus hijos menores de veintiún años (o que estén a su cargo), así como sus padres y los de su cónyuge, si están a su cargo (2).

Para los nacionales de un país miembro del Espacio Económico Europeo (EEE) que estudien en otro país del EEE, se consideran miembros de la familia el cónyuge y los hijos menores de veintiún años o que estén a su cargo.

(2) Generalmente, la prueba del vínculo familiar se establece mediante copias de las partidas de nacimiento, la mención del vínculo familiar (por ejemplo, el matrimonio) en documentos de identidad o, en el caso de los niños, su inscripción en el pasaporte de sus padres o el libro de familia.

### **... que viajen con usted**

En principio, los miembros de su familia que viajen con usted también deben llevar un pasaporte o carné de identidad válido. En el caso de menores que no puedan disponer personalmente de tal documento, las legislaciones de los Estados miembros prevén a menudo la expedición de una tarjeta de identidad especial o su inscripción en el pasaporte de uno de los padres (para obtener más información sobre las disposiciones particulares aplicables a este respecto a los menores, contacte con las autoridades nacionales, cuyos datos figuran en el apartado «Direcciones útiles»).

Si algún miembro de su familia no es nacional de la UE, en función de su nacionalidad, los Estados miembros de destino o de tránsito pueden pedirle un visado de entrada (véase la ficha «Obtención de visados para los miembros de su familia que no sean nacionales de un Estado

---

<sup>1</sup> En un futuro próximo, bastará un simple registro ante las autoridades competentes (para más información sobre el derecho de residencia, vea el capítulo «Nuevas disposiciones sobre la libertad de circulación y de residencia» y la ficha «Derecho de residencia»).

miembro de la Unión»). En principio, las autoridades consulares competentes deben conceder este visado gratuitamente y sin condiciones particulares.

### **... que viajan solos**

Atención: el derecho a viajar que la legislación comunitaria otorga a los miembros de su familia no es un derecho autónomo, esto es, sólo pueden ejercerlo si viajan con usted. En consecuencia, los miembros de su familia que no sean nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea no pueden acogerse a las citadas disposiciones sobre visados cuando viajan solos.

En cambio, éstos no necesitan visado cuando residen en alguno de los países que participan plenamente en la cooperación Schengen y desean desplazarse a otro país del espacio Schengen: pueden viajar libremente solos y sin visado en el espacio Schengen, a condición de que lleven consigo el pasaporte y su permiso de residencia.

## **NUEVAS DISPOSICIONES SOBRE LA LIBERTAD DE CIRCULACIÓN Y DE RESIDENCIA**

El 29 de abril de 2004, el Parlamento Europeo y el Consejo adoptaron una Directiva destinada a actualizar la legislación vigente sobre la libertad de circulación y de residencia, para facilitar la movilidad de los ciudadanos en la Unión Europea<sup>2</sup>. Los Estados miembros deben poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en esta Directiva antes del 30 de abril de 2006.

La Directiva reúne el contenido de nueve Directivas vigentes y de un Reglamento, así como la correspondiente jurisprudencia, en un solo instrumento legislativo que dará más transparencia a este derecho y facilitará su ejercicio, tanto para los ciudadanos como para las administraciones nacionales.

Gracias a esta nueva Directiva, se reducirán las formalidades administrativas. Los ciudadanos de la UE ya no necesitarán obtener un permiso de residencia en el Estado miembro donde vivan: bastará un simple registro en la administración competente, y sólo si el Estado miembro de acogida lo considera necesario.

La Directiva mantiene el requisito de que los ciudadanos de la UE ejerzan una actividad económica o dispongan de recursos suficientes para establecerse como residentes en otro Estado miembro. No obstante, al cabo de cinco años de residencia ininterrumpida, los ciudadanos de la Unión y los miembros de sus familias adquirirán un derecho de residencia permanente, que ya no estará sujeto a ninguna condición. Este derecho permanente será una clara expresión de la ciudadanía europea, que permitirá disfrutar de más derechos a los ciudadanos de la UE que hayan establecido vínculos sólidos con el Estado miembro de residencia.

---

<sup>2</sup> Directiva 2004/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativa al derecho de los ciudadanos de la Unión y de los miembros de sus familias a circular y residir libremente en el territorio de los Estados miembros, por la que se modifica el Reglamento (CEE) nº 1612/68 y se derogan las Directivas 64/221/CEE, 68/360/CEE, 72/194/CEE, 73/148/CEE, 75/34/CEE, 75/35/CEE, 90/364/CEE, 90/365/CEE y 93/96/CEE. DO L 158 de 30 de abril de 2004 (corrección de errores publicada en el DO L 229 de 29 de junio de 2004).

La Directiva busca asimismo facilitar la circulación de los familiares. Por ejemplo, los miembros de la familia que sean nacionales de terceros países disfrutarán de más derechos, por ejemplo, en caso de fallecimiento del ciudadano de la Unión del que dependan o de disolución del matrimonio.

La Directiva prevé una reducción sustancial de las posibilidades de expulsión de los ciudadanos de la UE y de los familiares que hayan adquirido un derecho de residencia permanente en el Estado miembro de acogida, así como una mayor protección de los menores y de los ciudadanos de la UE que tengan vínculos sólidos en el Estado miembro de acogida.

## **CONTROL DE LAS PERSONAS EN LAS FRONTERAS INTERNAS**

### **MARCO GENERAL**

La Unión Europea se ha fijado el objetivo de crear un espacio sin fronteras internas en el que las personas puedan circular libremente, independientemente de su nacionalidad.

Con la entrada en vigor del Tratado de Amsterdam, que incorpora las disposiciones Schengen en el marco de la Unión Europea, este objetivo se alcanzó eliminando los controles en las fronteras entre los Estados miembros que participan plenamente en la cooperación Schengen (3).

Por lo tanto, todos los pasos fronterizos internos de la UE están libres de controles. Las personas que viajan por vía terrestre, aérea o marítima entre dos Estados del espacio Schengen ya no deben someterse a controles fronterizos.

Las disposiciones del acervo Schengen establecen, no obstante, que los Estados miembros mantienen la opción de aplicar una cláusula de salvaguardia que les permite restablecer temporalmente los controles de personas en sus fronteras por razones de orden público o de seguridad nacional.

(3) Bélgica, Dinamarca, Alemania, Grecia, España, Francia, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Austria, Portugal, Finlandia y Suecia, además de Islandia y Noruega. Los Estados miembros que ingresaron en la UE el 1 de mayo de 2004 están sujetos al acervo Schengen, pero sólo en el futuro se suprimirán los controles en sus fronteras internas y se decidirá su plena participación.

### **DOCUMENTOS DE VIAJE OBLIGATORIOS**

Si bien se han suprimido los controles en las fronteras internas, cabe destacar que los Estados del espacio de Schengen conservan el derecho, en virtud de su legislación nacional, de efectuar controles de identidad en todo su territorio en el marco de sus competencias policiales. A este respecto, debe llevar simplemente un carné de identidad o pasaporte válido y, en su caso, un permiso de residencia.

### **CONDICIONES ESPECIALES PARA EL REINO UNIDO E IRLANDA**

Los ciudadanos de la Unión Europea que viajen de un Estado del espacio Schengen al Reino Unido o a Irlanda, o viceversa, pueden verse sometidos a controles. No obstante, estos controles deben limitarse a lo establecido por el Derecho comunitario vigente. Para cruzar estas fronteras basta, pues, con presentar un carné de identidad o pasaporte válido. En principio, no pueden preguntarle la finalidad del viaje, sus medios de subsistencia, etc.

El control de los pasaportes de los miembros de su familia que no sean nacionales de un Estado miembro de la Unión Europea podrá servir, en su caso, para verificar si se ha expedido un visado y si son miembros de la familia de un ciudadano de la UE, lo que conlleva el derecho de entrada en el territorio.

En cambio, en virtud de la *Common Travel Area* (zona común de viaje), en principio ya no se controla a las personas que se desplazan entre el Reino Unido e Irlanda.

## **LO QUE PUEDE LLEVAR CUANDO VIAJA A OTRO ESTADO MIEMBRO**

### **EFFECTOS PERSONALES**

Si se desplaza dentro de la Unión Europea, en principio tiene derecho a llevar sus efectos personales sin ninguna restricción.

No obstante, por motivos de interés público, los Estados miembros pueden prohibir o restringir algunos productos como drogas, productos derivados de especies protegidas o determinados tipos de material pornográfico.

Esto se aplica también a las armas de fuego, cuyo transporte a otros Estados miembros de la UE está sujeto a reglas muy estrictas. Si es cazador o practica deportes que impliquen el uso de armas de fuego, debe poseer una Tarjeta europea de armas de fuego para poder llevar su arma a otro país de la Unión Europea. Si desea información sobre los trámites y condiciones para obtener esta Tarjeta, póngase en contacto con las administraciones nacionales competentes, cuyos datos figuran en el apartado «Direcciones útiles».

Asimismo, puede llevar medicamentos que le haya recetado el médico o que haya comprado legalmente en el Estado miembro de residencia u otro que haya visitado. Tenga en cuenta, no obstante, que la cantidad de medicamentos que puede llevar debe limitarse a la que necesite personalmente.

### **DINERO**

Puede llevar todo el dinero que vaya a necesitar durante el viaje. Aunque se han suprimido las restricciones al movimiento de capitales dentro de la Unión Europea, algunos Estados miembros pueden pedirle, a efectos administrativos y estadísticos, que declare cuánto dinero introduce en su territorio o cuánto saca de él. Estos Estados miembros han fijado límites a partir de los cuales es obligatorio declarar las cantidades transferidas. En la práctica, las cantidades que llevan consigo la mayoría de los viajeros en viajes cortos son inferiores a esos límites, que, no obstante, varían considerablemente de un Estado miembro a otro. Por consiguiente, si tiene previsto viajar con una elevada cantidad de dinero, infórmese previamente sobre el límite que establece el país de destino y averigüe si debe declarar dicha cantidad.

Además del dinero que vaya a llevar en metálico, puede también transferir el dinero que pudiera necesitar durante sus desplazamientos.

Si desea hacerlo en euros, en el folleto «Transferencias de créditos transfronterizos en euros» encontrará información al respecto.

Recuerde, no obstante, que si desea transferir una cantidad elevada de un banco a otro dentro de la Unión Europea, pueden pedirle determinados datos con fines estadísticos. Ello se aplica

también si el intermediario de la transferencia no es un banco sino, por ejemplo, una oficina de correos.

Por otro lado, las autoridades nacionales tienen derecho a realizar controles si sospechan que las transferencias de fondos están relacionadas con actividades delictivas (por ejemplo, operaciones de blanqueo de dinero).

## **ANIMALES DE COMPAÑÍA**

Previo cumplimiento de determinadas condiciones, puede viajar a otro Estado miembro con sus animales de compañía. Por ejemplo, la mayoría de los Estados miembros exigen un certificado de vacunación antirrábica válido para perros y gatos. Se trata de un certificado normalizado que le entregará el veterinario. Irlanda, Suecia y el Reino Unido aplican, no obstante, algunas condiciones especiales. En Suecia, debe registrar su gato o perro y asegurarse de que cumple varias condiciones sanitarias, por ejemplo, que ha sido vacunado contra la rabia y ha sido sometido posteriormente a un análisis sanguíneo.

Irlanda y el Reino Unido pueden, en particular, imponer una cuarentena de seis meses a todos los animales importados. No obstante, el Reino Unido ha suprimido recientemente esta cuarentena para los perros y los gatos de compañía que cumplan determinadas condiciones.

La embajada o el consulado del Estado miembro de destino le podrá proporcionar toda la información necesaria sobre las formalidades que deben cumplirse.

## **MEDIOS DE TRANSPORTE PRIVADOS**

### **PERMISO DE CONDUCCIÓN**

La normativa comunitaria vigente establece el principio del reconocimiento recíproco de los permisos de conducción expedidos por los Estados miembros. Esto significa que, si tiene un permiso de conducción válido expedido por un Estado miembro de la Unión Europea, será válido en toda la UE para las mismas categorías de vehículos que en el Estado miembro de expedición.

### **CÓDIGO DE CIRCULACIÓN**

Cuando viaja al extranjero en automóvil debe respetar el código de circulación del país en el que circula.

Los Estados miembros sólo pueden exigir que se lleve en el vehículo el equipo y los accesorios obligatorios en virtud de la legislación del Estado miembro de matriculación del automóvil. Ahora bien, pueden exigir la presencia de un triángulo de señalización de peligro, aunque no sea obligatorio en el Estado miembro de matriculación.

Las normas de circulación son globalmente las mismas en toda la Unión. El uso del casco tanto por parte del conductor como del pasajero de una motocicleta es obligatorio en toda la Unión. También lo es el uso del cinturón de seguridad y, si el vehículo dispone de ellos, de sistemas de retención infantil. Por otro lado, las señales de tráfico informan sobre disposiciones específicas, tales como los límites de velocidad. Sin embargo, no todas las normas específicas están señalizadas, como por ejemplo, los límites de alcoholemia, que varían de 0,2 a 0,8 gramos por litro en función del Estado miembro.

En caso de infracción, se expone a las mismas sanciones que los nacionales del Estado miembro en cuestión.

## **CERTIFICADO DE MATRICULACIÓN DEL VEHÍCULO**

El certificado de matriculación expedido en un Estado miembro de la Unión Europea permite utilizar el vehículo matriculado en toda la Unión. Por lo tanto, si su vehículo está matriculado en el Estado miembro donde reside y está usted en posesión del correspondiente certificado de matriculación, puede viajar a cualquier otro Estado miembro con su coche o motocicleta.

Si viaja a otro Estado miembro en un automóvil matriculado a nombre de una persona que no le acompañe, debe poder acreditar su derecho a utilizar el vehículo (por ejemplo, mediante un documento firmado por el dueño que confirme que se lo ha prestado).

## **SEGUROS**

Generalmente, no es necesario presentar el certificado de seguro en las fronteras internas de la Unión, pues se considera que la matrícula del automóvil acredita la suscripción de un seguro obligatorio de responsabilidad civil en el Estado miembro de origen.

No obstante, si es responsable de un accidente de tráfico en otro Estado miembro, el certificado de seguro demostrará que está cubierto por una póliza de seguro que permitirá indemnizar a las víctimas.

Por otro lado, si es víctima de un accidente de tráfico del que no sea responsable en otro Estado miembro, será indemnizado en virtud de la legislación en vigor en ese Estado miembro o en su país de residencia si el nivel de indemnización es superior en este último.

Dicha legislación difiere aún de un Estado miembro a otro, pero en todos ellos tendrá la garantía de una cobertura mínima de hasta 350 000 EUR por daños corporales y de 100 000 EUR por daños materiales<sup>3</sup>. No obstante, el total global de las garantías puede limitarse en algunos Estados miembros cuando haya varias víctimas de un mismo accidente.

La Directiva 2005/14/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, del 11 de mayo de 2005, ha aumentado estas cantidades de cobertura mínima hasta 1 000 000 EUR por víctima o 5 000 000 EUR por demanda por daños personales y hasta 1 000 000 EUR por daños materiales. Los Estados miembros deberían aumentar la cobertura hasta por lo menos la mitad de esas cantidades de aquí al 11 de enero de 2010 y como mínimo hasta esas cantidades de aquí al 11 de junio de 2012.

Si es víctima de un accidente causado por un vehículo no asegurado o que no haya podido ser identificado, tiene derecho, en virtud de la legislación comunitaria, a una indemnización del fondo de garantía del automóvil del Estado miembro en cuyo territorio se produjo el accidente (si desea obtener más información sobre los seguros de automóviles, consulte la guía «Adquirir bienes y servicios en el mercado único europeo».)

---

<sup>3</sup> Los Estados miembros pueden decidir que estas cantidades se sustituyan, cuando haya varias víctimas del mismo accidente, por una cobertura mínima de 500 000 EUR para todas las víctimas de daños corporales o una cobertura mínima de 600 000 EUR para todas las víctimas de daños corporales y daños materiales.

## **ASISTENCIA SANITARIA**

Si se pone enfermo o es víctima de un accidente durante una estancia temporal en otro Estado miembro de la Unión Europea, tendrá derecho, al igual que los miembros de su familia, a recibir la atención sanitaria necesaria. Por atención sanitaria necesaria entendemos todos los cuidados médicos dispensados para que no tenga que regresar prematuramente a su país de residencia para recibir el tratamiento necesario.

Con el fin de facilitar la atención sanitaria, es preferible que disponga de una Tarjeta sanitaria europea o un documento equivalente<sup>4</sup>. Dicha tarjeta (o documento equivalente) acredita su afiliación a un régimen de seguro de enfermedad en un Estado miembro y le permite recibir rápidamente atención sanitaria en el país donde se encuentre temporalmente. En consecuencia, es aconsejable solicitar la Tarjeta sanitaria europea (o documento equivalente) a las autoridades sanitarias nacionales antes del desplazamiento.

Tiene derecho a recibir atención médica inmediata incluso si no dispone de la Tarjeta sanitaria europea (o documento equivalente), pero es posible que entonces deba pagar el importe íntegro de la prestación. Podrá solicitar el reembolso a la administración responsable de su seguro de enfermedad en función de los coeficientes aplicables en el país donde ha sido tratado.

Cabe señalar que la Tarjeta sanitaria europea no le da derecho automáticamente al reembolso de los cuidados sanitarios si se desplaza al extranjero expresamente para recibirlos.

Si desea obtener más información sobre las condiciones en las que puede recibir cuidados sanitarios durante estancias más largas en otros Estados miembros, consulte la guía «Trabajar en otro país de la Unión Europea» o «Estudiar, formarse e investigar en otro país de la Unión Europea», en función de su situación personal.

## **DERECHOS Y OPORTUNIDADES DEL VIAJERO COMO CONSUMIDOR**

Cuando viaja a otro país, tiene a menudo la posibilidad de adquirir bienes y contratar servicios. Aunque no siempre lo tenga presente, debe saber que, como consumidor que se desplaza a otro Estado miembro de la UE, goza de determinados derechos y oportunidades. Sus derechos, como consumidor europeo, se describen en la guía «Adquirir bienes y servicios en el mercado único europeo», pero puede ser especialmente útil, si piensa viajar a otro Estado miembro, estar al corriente de lo siguiente.

## **TRANSPORTES**

### **TRANSPORTE AÉREO**

Cuando se pide información sobre un vuelo o se hace una reserva a través de una agencia de viajes en la Unión Europea, la agencia debe ofrecer información precisa y objetiva sobre los

---

<sup>4</sup> Desde el 1 de junio de 2004, la Tarjeta sanitaria europea ha sustituido al formulario E111. No obstante, algunos Estados miembros que carecen de las infraestructuras adecuadas disponen de periodos transitorios que no pueden superar el 31 de diciembre de 2005. La siguiente dirección de internet ofrece información más detallada sobre la Tarjeta sanitaria europea:

[http://europa.eu.comm/employment\\_social/social\\_security\\_schemes/health\\_card\\_en.htm](http://europa.eu.comm/employment_social/social_security_schemes/health_card_en.htm).

vuelos disponibles para el destino elegido. En particular, debe permitir la consulta directa en pantalla o en papel impreso de la información que facilita el sistema informático.

Por otro lado, el transporte aéreo se rige por un contrato que confiere determinados derechos a los pasajeros. Puede solicitar una copia de dicho contrato a la compañía aérea o a la agencia de viajes. La Unión Europea ha establecido una serie de derechos para garantizar que los pasajeros reciban un trato justo. La compañía con la que vuela tiene la responsabilidad de transportarle, junto con su equipaje, y de respetar sus derechos.

#### Denegación de embarque y anulación de vuelo

Si le deniegan el embarque o si su vuelo ha sido anulado, la compañía operadora del vuelo está obligada a indemnizarlo y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter:

- con salida de un aeropuerto de la UE, o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella, si la compañía operadora del vuelo es comunitaria.

Cuando el número de pasajeros sea superior al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de determinadas compensaciones, entre las que deberán figurar el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado ningún voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

- 250 EUR para vuelos de menos de 1 500 km,
- 400 EUR para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos de 1 500 a 3 500 km,
- 600 EUR para los vuelos de más de 3 500 kilómetros efectuados fuera de la UE

La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3 ó 4 horas, respectivamente.

La compañía deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

Cuando el vuelo se suspenda, la compañía operadora deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,

- ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos) y medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las previstas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación y le haya ofrecido un medio de transporte alternativo.

**La compensación o las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de siete días.**

**Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación a la compañía operadora del vuelo.**

### **Grandes retrasos**

Asistencia inmediata

Si usted efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter:

- con salida de un aeropuerto de la UE, o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella, si la compañía operadora del vuelo es comunitaria.

y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso

- de dos horas o más para los vuelos de menos de 1 500 kilómetros,
- de tres horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros,
- de cuatro horas o más para los vuelos de más de 3 500 kilómetros efectuados fuera de la UE,

esa compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos) y medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de cinco horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

**Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación a la compañía operadora del vuelo.**

### *Reclamaciones posteriores*

Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, puede reclamar hasta 4 150 DEG<sup>5</sup> por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está de acuerdo con la reclamación, puede recurrir a los tribunales de justicia.

---

<sup>5</sup> \* 1 DEG = 1,18 EUR a 30 de septiembre de 2004. Para saber el tipo de cambio actual, contacte a EUROPE DIRECT.

**Puede reclamar a la compañía con la que ha contratado su viaje o a la que opera el vuelo, si son diferentes.**

### **Equipaje**

Puede reclamar hasta 1 000 DEG (véase la nota 5) por daños en caso de rotura, deterioro, pérdida o retraso de su equipaje en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Si la compañía no está de acuerdo con la reclamación, puede recurrir a los tribunales de justicia.

La reclamación por deterioro del equipaje facturado deberá hacerse en el plazo de siete días desde la entrega y, por retraso del equipaje, en el plazo de veintiún días desde la entrega.

**Puede reclamar a la compañía con la que ha contratado su viaje o a la que opera el vuelo, si son diferentes.**

### **Lesiones corporales o muerte en caso de accidente**

Puede reclamar por daños en caso de muerte o lesión corporal causados por un accidente en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Tiene derecho a recibir un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. Si la compañía no está de acuerdo con la reclamación, puede recurrir a los tribunales de justicia.

**Puede reclamar a la compañía con la que ha contratado su viaje o a la que opera el vuelo, si son diferentes.**

### **Viajes combinados**

Además de los derechos ya descritos, puede presentar una reclamación por daños a su operador turístico si éste no le presta los servicios contratados dentro de la UE, independientemente del destino del viaje. Estos derechos se aplican asimismo si algún vuelo incluido en el viaje no se realiza. Igualmente, cuando el operador turístico no le preste una parte considerable de los servicios contratados, estará obligado a facilitarle asistencia y a darle soluciones alternativas, incluidas las de transporte, sin coste alguno suplementario para usted.

### **¿Qué hacer en primer lugar?**

Si se enfrenta a alguno de los problemas contemplados en este folleto, es aconsejable que se lo plantee inmediatamente al representante de la compañía aérea que opera el vuelo.

### **¿Qué hacer a continuación?**

Si se encuentra ante una denegación de embarque, la anulación del vuelo o un gran retraso, y la compañía aérea operadora del vuelo no cumple sus obligaciones, presente una reclamación ante el organismo nacional de control que corresponda.

Si su vuelo sale de un país de la UE, presente la reclamación en ese país. Si viaja a la UE desde un tercer país en un vuelo que opera una compañía de la UE, presente la reclamación en el país de la UE donde aterrice.

Si quiere saber más sobre sus derechos como pasajero aéreo, puede consultar el documento siguiente: [http://ec.europa.eu/transport/air/rights/doc/2005\\_01\\_19\\_apr\\_poster\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air/rights/doc/2005_01_19_apr_poster_en.pdf)

Si se ha visto afectado por una denegación de embarque, la anulación de un vuelo o un gran retraso y la compañía aérea le niega sus derechos, reclame ante el organismo nacional de

control que corresponda:

[http://ec.europa.eu/transport/air/rights/doc/2005\\_01\\_31\\_national\\_enforcement\\_bodies\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air/rights/doc/2005_01_31_national_enforcement_bodies_en.pdf)

También puede informar del curso dado a su reclamación a la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea, B-1049 Bruselas, por fax **(32-2) 299 10 15** o por correo electrónico:

[tren-aprights@ec.europa.eu](mailto:tren-aprights@ec.europa.eu).

En internet encontrará más información sobre estas cuestiones:

[http://ec.europa.eu/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/air/rights/index_en.htm).

## **ALQUILER DE VEHÍCULOS**

Si se encuentra en otro Estado miembro de la UE y decide alquilar un vehículo, tiene también determinados derechos como nacional de un país de la UE. Sólo necesita presentar el permiso de conducción emitido en su país de residencia a la agencia de alquiler de vehículos. Éste acredita su derecho a conducir en toda la UE los mismos tipos de vehículos que en el Estado miembro donde ha sido expedido.

Por otro lado, la agencia no podrá introducir cláusulas abusivas en el contrato de alquiler, tales como la exención de responsabilidad en caso de accidente causado por un defecto del vehículo o un mantenimiento técnico inadecuado. Las cláusulas abusivas son ilegales en toda la Unión y no pueden invocarse contra usted (véase la ficha «Cláusulas abusivas»).

## **VIAJES COMBINADOS**

Si contrata un viaje combinado, la legislación comunitaria le confiere derechos aplicables en toda la Unión.

Un «viaje combinado» es un servicio que se vende o se ofrece a un precio global, abarca un periodo superior a veinticuatro horas, o incluye pernoctación, y combina al menos dos de los elementos siguientes:

- transporte,
- alojamiento,
- otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento que constituyan una proporción significativa del viaje combinado.

La legislación comunitaria establece diversas disposiciones sobre la información que debe facilitarse a los consumidores, los términos que debe incluir un contrato y las estrictas condiciones en que pueden modificarse los precios indicados en el contrato. Establece asimismo disposiciones sobre la transferencia de un viaje combinado entre consumidores y las condiciones en que puede rescindirse o cancelarse un contrato. Existen también disposiciones sobre la responsabilidad del prestador de servicios en casos de no ejecución o ejecución inadecuada del contrato y sobre garantías en caso de insolvencia del prestador de servicios

(para más información, véase la ficha «Viajes combinados»).

## **RÉGIMEN DE TIEMPO COMPARTIDO**

El crecimiento de la industria del turismo ha supuesto una proliferación de contratos de uso de bienes inmuebles en régimen de tiempo compartido: por ejemplo, el derecho a utilizar un piso próximo a la playa o en la montaña durante una semana al año.

Para evitarle las sorpresas desagradables que puedan ocultar estos contratos, la legislación comunitaria le confiere determinados derechos en el caso de contratos de más de tres años de duración para periodos mínimos de una semana anual. Estos derechos se refieren a la información sobre las partes constitutivas de los contratos, las disposiciones para la comunicación de dicha información y los procedimientos y disposiciones para la cancelación y la rescisión.

Por ejemplo, independientemente del lugar de la Unión Europea donde se encuentre el bien:

- el vendedor debe dar información completa y describir, entre otras cosas, el derecho que constituye el objeto del contrato, el arrendamiento del bien y cualquier obligación o condición específica ligada al derecho de uso en el Estado miembro donde se encuentre el bien;
- el contrato que vaya a firmar debe estar redactado en su lengua materna, incluso si la legislación del Estado miembro en el que se encuentra el bien establece que se facilite una copia del contrato en la lengua de dicho Estado miembro;
- debe precisarse por escrito que el contrato puede cancelarse dentro de un plazo de reflexión de un mínimo de diez días a partir de la fecha de su firma;
- el vendedor no puede exigir el pago de anticipos durante el plazo de reflexión.

Para más información, véase la ficha «Viajes combinados».

## **COMPRAS PARA USO PERSONAL**

### **EL IVA Y OTROS IMPUESTOS INDIRECTOS**

Tiene derecho a adquirir bienes y contratar servicios en otro Estado miembro para su uso personal en las mismas condiciones fiscales que los nacionales de dicho Estado. Puede regresar a casa con esas compras sin abonar cantidades adicionales en concepto de IVA o de impuestos especiales. Esta norma sufre, no obstante, algunas excepciones, que se aplican principalmente a la adquisición de medios de transporte nuevos y a las compras a título comercial (para más información acerca de los impuestos aplicables a los vehículos, consulte la guía «Adquirir bienes y servicios en el mercado único europeo»).

Asimismo, los Estados miembros pueden aplicar impuestos especiales a los productos del tabaco y las bebidas alcohólicas que no se destinen a un uso personal. Las cantidades indicativas que figuran a continuación se consideran generalmente destinadas al uso personal.

- 800 cigarrillos
- 400 puritos
- 200 puros
- 1 kg de tabaco

- 10 litros de bebidas espirituosas (más de un 22 % de alcohol)
- 20 litros de aperitivos o productos intermedios (por ejemplo, el jerez)
- 90 litros de vino, de los que 60 pueden ser
- 110 litros de cerveza

Si transporta una cantidad mayor de estos productos, podrá pedírsele que demuestre que están destinados a un uso personal en acontecimientos, tales como una boda, que justifiquen la adquisición de cantidades tan amplias.

Las citadas disposiciones sobre los productos del tabaco se aplican ya a Malta y a Chipre desde su adhesión a la UE el 1 de mayo de 2004. Pero los Estados que eran miembros de la UE antes de la ampliación (EU-15) pueden aplicar disposiciones transitorias especiales a los viajeros que regresen de los nuevos Estados miembros que ingresaron en la UE el 1 de mayo de 2004 hasta que estos países alcancen el nivel mínimo de imposición de los cigarrillos u otros productos del tabaco.

Los siguientes Estados miembros han introducido estas restricciones el 1 de mayo de 2004: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Irlanda, Italia (sólo respecto a Eslovenia), el Reino Unido y Suecia. Para más información sobre los límites de importación, consulte las siguientes páginas de la Dirección General de Fiscalidad y Unión Aduanera: [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/common/travellers/within\\_eu/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/taxation_customs/common/travellers/within_eu/index_en.htm)

## **CLÁUSULAS ABUSIVAS**

El consumidor que celebre un contrato de adquisición de bienes o servicios con una empresa, en cualquier Estado miembro de la UE, estará protegido contra las posibles cláusulas abusivas que pueda contener ese contrato.

En principio, una cláusula de un contrato se considera abusiva si crea un desequilibrio significativo entre los derechos y las obligaciones de ambas partes del contrato, en detrimento del consumidor. Puede ocurrir, por ejemplo, que la empresa que le vende un electrodoméstico aplica unas condiciones generales que la eximen de responsabilidad en caso de entrega tardía del producto o de daños derivados de un defecto oculto del aparato.

Si detecta cláusulas abusivas puede impugnarlas o simplemente ignorarlas, pues no serán vinculantes.

La legislación de cada Estado miembro especifica en qué condiciones se invalidan estas cláusulas.

Estas condiciones, además de otras informaciones y ejemplos prácticos, pueden consultarse en la ficha «Cláusulas abusivas».

En caso de duda sobre el sentido de una cláusula escrita en un contrato de un consumidor con una empresa (incluidas las condiciones generales), prevalecerá la interpretación más favorable al primero. Esto se deriva de una norma general en virtud de la cual las condiciones escritas de un contrato deben redactarse en un lenguaje claro y comprensible.

## **PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

Para celebrar contratos de adquisición de bienes o servicios en otro país de la UE (por ejemplo, la compra de un billete de avión, la suscripción de un seguro, etc.), debe facilitar datos personales.

Los Estados miembros aplican normas sobre protección de los datos personales para que éstos no puedan utilizarse en detrimento de la privacidad, pero la cobertura y las modalidades de esta protección varían de un Estado miembro a otro.

La Unión Europea garantiza la libre circulación de datos, protegiendo a las personas de cualquier violación de su privacidad. Esta protección incluye, en particular, el derecho de estar informado sobre el uso de los datos, el derecho a corregirlos y, en algunos casos, el derecho a supeditar el uso de datos personales a un acuerdo previo. Puede solicitar información detallada sobre la normativa comunitaria o nacional en vigor a los organismos independientes responsables de la protección de datos personales en cada Estado miembro, los cuales pueden, en su caso, prestarle la ayuda que necesite.

Puede asimismo obtener más información en la guía «Protección de datos en la Unión Europea».

## **CÓMO OBTENER EL RECONOCIMIENTO Y EL RESPETO DE SUS DERECHOS**

### **OBTENER INDEMNIZACIÓN COMO CONSUMIDOR**

El mercado único da acceso a una mayor variedad de productos y servicios.

Como consumidor, puede sentirse perjudicado por publicidad engañosa o cláusulas contractuales abusivas o puede verse envuelto en un litigio relacionado con la compra de bienes, la obtención de un préstamo o la suscripción de una póliza de seguro.

Esta sección de la guía aborda la resolución de litigios acerca de sus derechos como consumidor en virtud de la legislación comunitaria.

A menudo, una simple reclamación al fabricante o al distribuidor del producto, o al prestador del servicio, permite resolver problemas de manera amistosa y sin gastos. Para facilitar la resolución extrajudicial de litigios que afectan a los consumidores, la Comisión Europea ha elaborado un formulario de reclamación especial para ayudar a los compradores y los vendedores a encontrar una solución amistosa. Dicho formulario puede utilizarse para resolver litigios con un proveedor establecido tanto en el país de residencia del consumidor como en otro país de la Unión Europea. Puede obtener el formulario de reclamación en el sitio de internet [http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons\\_compl/acce\\_just03\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_en.htm)

Asimismo, en todos los Estados miembros existen diversos organismos extrajudiciales de resolución de litigios con consumidores. El acceso a estos organismos es rápido, barato y no precisa abogado.

Estos organismos tienen formas muy diversas de un Estado miembro a otro: defensor del pueblo, mediadores, organismos de arbitraje o de conciliación, etc. Algunos de estos organismos tienen competencias generales mientras que otros tienen competencias sectoriales (por ejemplo, la mediación en el sector de los seguros y en el sector bancario). Algunos

organismos tienen competencia nacional, mientras que otros tienen competencia regional. Ningún organismo cubre todos los sectores o todos los países.

Los procedimientos extrajudiciales pueden resultar de iniciativas públicas o privadas. La naturaleza de las decisiones adoptadas en el marco de estos procedimientos varía considerablemente: algunas son simples recomendaciones, otras sólo son vinculantes para la empresa en cuestión (es el caso de la mayoría de los defensores del pueblo en el sector bancario o el sector de los seguros), y otras son vinculantes para las dos partes implicadas.

La Comisión Europea ha recomendado a los Estados miembros que se aseguren de que las resoluciones extrajudiciales de litigios con consumidores ofrezcan a las partes algunas garantías de calidad, tales como independencia, transparencia, eficiencia y respeto de la ley. Los Estados miembros pueden notificar a la Comisión los organismos que cumplen estos principios para incluirlos en una base de datos que puede consultarse en el sitio web de la Comisión:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out\\_of\\_court/database/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/database/index_en.htm)

La finalidad de las organizaciones de consumidores es ayudarlo a ejercer sus derechos. Éstas pueden ofrecerle información útil y asesoramiento jurídico sobre sus derechos y, en muchos casos, tomar contacto con la empresa en cuestión para intentar resolver el litigio de forma amistosa. Puede consultar la lista de organizaciones de consumidores de cada Estado miembro en el sitio web de la Comisión:

[http://ec.europa.eu/consumers/cons\\_org/associations/national/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/national/index_en.htm)

Por lo que respecta a los litigios transfronterizos, la Comisión y los Estados miembros han creado la Red de centros europeos del consumidor (Red CEC). Esta red está compuesta de veintiún centros de diecinueve Estados miembros, Noruega e Islandia. A partir de 2006, todos los Estados miembros deberían tener un Centro europeo del consumidor. La red le informa de sus derechos en el mercado interior. Los Centros europeos del consumidor pueden ayudarlo a contactar a una empresa o un organismo de resolución extrajudicial de litigios en otro Estado miembro. Puede consultar la lista de los Centros existentes en el sitio web de la Comisión:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc\\_network/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm)

Tiene también derecho a someter su caso a los tribunales de justicia. Si tiene un litigio con un profesional establecido en su país de residencia y ha celebrado el contrato en dicho país, puede, por supuesto, utilizar las vías judiciales que éste le ofrece. El acceso a la justicia puede, no obstante, acarrear considerables costes y retrasos. Algunos Estados miembros han establecido procedimientos judiciales simplificados para facilitar la resolución de los problemas de los consumidores en los que estén en juego cantidades relativamente pequeñas. Tales procedimientos pueden consistir en disposiciones simplificadas para ejercer una acción judicial en el caso de pequeños litigios o un intento de conciliación por el tribunal que resuelve el caso. En determinadas circunstancias, no es necesario que le represente un abogado.

Además, si está obligado a ejercer una acción legal como comprador de un bien o contratante de un servicio procedente directamente de otro Estado miembro, tiene derecho a elegir entre los tribunales de su país de residencia y los del país de la otra parte si se encuentra en una de las situaciones siguientes: la celebración del contrato estuvo precedida de publicidad o de una invitación específica en su país de residencia y ha dado los pasos necesarios para celebrar el contrato en dicho país.

Tiene la misma opción en el caso de un contrato de préstamo reembolsable a plazos o de cualquier forma de crédito concedido para financiar la venta de bienes.

En el caso de los contratos de seguro, puede elegir un tribunal de su Estado miembro de residencia, del país donde esté domiciliada la aseguradora o del país donde se encuentre el establecimiento que cubre el riesgo asegurado. Por otro lado, cualquier denuncia de la aseguradora contra usted debe presentarse ante los tribunales de su país de residencia. Las pólizas de seguros sobre bienes inmuebles o responsabilidad civil también se rigen por normas específicas, concebidas de forma que pueda ejercer más fácilmente sus derechos frente a la aseguradora.

No obstante, debe saber que en el caso de litigios sobre contratos de compra de bienes inmuebles (apartamentos, chalets, etc.), sólo son competentes los tribunales del país en el que se encuentra el bien en cuestión. Ello se aplica también a los arrendamientos, salvo en el caso de bienes inmuebles para uso temporal de un máximo de seis meses consecutivos, a condición de que el arrendatario y el dueño sean personas físicas domiciliadas en el mismo Estado miembro. En este último caso, puede recurrirse también a los tribunales del Estado miembro de residencia del demandado.

Si debe recurrir a los tribunales de un Estado miembro que no sea el de su residencia, recuerde que no puede ser discriminado por su nacionalidad. Por ejemplo, no le es exigible una fianza o garantía que cubra los costes judiciales por el mero hecho de que no es nacional del país en cuestión. Tiene asimismo derecho a recibir asistencia jurídica en las mismas condiciones que los nacionales del país.

Salvo excepciones muy limitadas, la sentencia dictada por un tribunal en un Estado miembro será válida en los demás Estados miembros de la Unión sin necesidad de aplicar un procedimiento legal particular. Para hacer ejecutar la sentencia (por ejemplo, el pago de daños) en otro Estado miembro, debe presentar una solicitud ante el tribunal competente (en general, el tribunal del país de residencia de la parte que pierde).

Las organizaciones de consumidores también pueden tener derecho a buscar la protección de los intereses de los consumidores ante los tribunales o los organismos administrativos competentes. Estas organizaciones pueden, por ejemplo, desempeñar un importante papel en la denuncia de cláusulas abusivas en los contratos. Pueden tener derecho a ejercer acciones ante los tribunales o las autoridades administrativas competentes en nombre de los consumidores para determinar si son abusivas las condiciones de un contrato estándar y, en ese caso, pedir que se prohíban.

Además, en casos de litigios transfronterizos con consumidores, el acceso a la justicia resulta más fácil para las organizaciones de consumidores. Éstas tienen derecho a ejercer acciones para poner fin a cualquier acto que vulnere los intereses colectivos de los consumidores y sea contrario a los principios fundamentales del Derecho europeo de los consumidores. Se aplica, por ejemplo, a la publicidad engañosa, al crédito a los consumidores, a las cláusulas contractuales abusivas, a los contratos a distancia y a las vacaciones combinadas.

Por último, se está creando una red de administraciones competentes que estarán dotadas de importantes competencias para combatir las infracciones transfronterizas a la legislación europea en el ámbito de la protección de los consumidores. Si es víctima de una práctica comercial abusiva, podrá notificarlo a estas administraciones.

## LITIGIOS CON UNA ADMINISTRACIÓN

Si considera que la administración nacional, regional o local ha interpretado erróneamente sus derechos en virtud de la legislación comunitaria, o que ésta le ha discriminado o ha discriminado a algún miembro de su familia, debe afirmar sus derechos presentando una reclamación ante la administración en cuestión. Si no le satisface su respuesta, dispone de otros medios para ejercer sus derechos.

Para empezar, puede necesitar asesoramiento personalizado sobre sus derechos en la Unión Europea. Puede pedirlo al Servicio de Orientación a los Ciudadanos, que le ofrecerá un servicio gratuito rápido y eficaz en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea. Los expertos jurídicos de este servicio le facilitarán información práctica y asesoramiento sobre sus derechos y le orientarán hacia el organismo más adecuado a nivel europeo o nacional para ayudarlo a resolver su problema.

Si desea más información sobre el Servicio de Orientación a los Ciudadanos consulte la dirección siguiente: [http://ec.europa.eu/citizensrights/front\\_end/index\\_es.htm](http://ec.europa.eu/citizensrights/front_end/index_es.htm)

Si su caso tiene un componente transfronterizo puede someterlo a su Centro SOLVIT nacional. SOLVIT es una red de centros nacionales de resolución de problemas creada y supervisada por la Comisión Europea. Esta red trata problemas transfronterizos derivados de una aplicación incorrecta de la normas de la UE por parte de las administraciones públicas. Su objetivo es buscar soluciones prácticas de manera gratuita en el plazo de diez semanas. Para obtener más información sobre cómo someter un caso, consulte la dirección <http://europa.eu/solvit>.

También puede optar por iniciar un procedimiento más formal a nivel nacional. Los jueces nacionales son plenamente competentes para garantizar el respeto de los derechos que emanan de la legislación comunitaria y anular, en su caso, cualquier medida que no sea conforme a ella o concederle una indemnización.

Existen también vías para plantear su caso de manera más formal a nivel comunitario.

En primer lugar, puede presentar una denuncia a la Comisión Europea (consulte la dirección [http://europa.eu.int/comm/secretariat\\_general/sgb/lexcomm/](http://europa.eu.int/comm/secretariat_general/sgb/lexcomm/)). Si ésta considera que su denuncia está fundada, puede solicitar una explicación a la administración nacional responsable y exigir que cese la infracción al Derecho comunitario. Si la Comisión no considera satisfactoria la respuesta de las autoridades nacionales, puede iniciar un procedimiento por incumplimiento contra el país en cuestión. En última instancia, el caso puede someterse al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en Luxemburgo. Tenga en cuenta que estos procedimientos pueden ser muy largos y que SOLVIT puede ayudarlo mucho más rápidamente.

Puede asimismo presentar una petición al Parlamento Europeo (consulte la dirección <http://www.europarl.europa.eu/parliament/public/petition/submit.do>) o presentar su denuncia a un diputado del Parlamento Europeo, que está habilitado para formular preguntas a la Comisión y al Consejo, cuyas respuestas deben publicarse.

Por último, puede dirigirse al Defensor del Pueblo Europeo (consulte la dirección <http://www.ombudsman.europa.eu>), pero sólo si su denuncia se refiere a irregularidades u omisiones administrativas por parte de las instituciones comunitarias (por ejemplo, el Parlamento Europeo, el Consejo o la Comisión Europea) o de cualquier órgano descentralizado de las Comunidades (por ejemplo, la Fundación Europea para la Formación

Profesional). El Defensor del Pueblo Europeo no puede tratar denuncias sobre administraciones nacionales o locales.

La Comisión Europea ni cualquier persona que actúe en su nombre será responsable del uso que pudiera hacerse de esta información.

Última actualización: 2005

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.