

Diálogos entre ciudadanos y empresas

CÓMO HACER VALER LOS DERECHOS EN EL MERCADO ÚNICO EUROPEO

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.

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 y es muy importante estar seguro de que el problema es de Derecho comunitario.

Si no existen normas comunitarias que aborden su problema como, por ejemplo, si se trata del derecho a heredar bienes, se deberá actuar sobre la base de las normas nacionales y dentro del ordenamiento jurídico nacional. Para determinar si el problema tiene algún aspecto comunitario,

puede conseguirse información en las diversas fuentes que se indican al final de este trabajo.

Si el 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 con frecuencia ofrecen una vía más rápida para solucionar su problema y le permiten reclamar una indemnización.

Diálogo
con los ciudadanos y las empresas

**Cómo hacer valer
sus derechos**
en el mercado único
europeo

EUROPA
en **DIRECTO**

ES

Las vías de recurso que se describen a continuación pueden ser utilizadas por igual por los ciudadanos y las empresas. Éstas 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 ESCALA NACIONAL

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. Cerciórese de que se ha informado bien sobre sus derechos. Si discrepa de una decisión tomada por una Autoridad administrativa, puede interponer 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.

Red de puntos de contacto para ayudar 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. 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 derivados de malos entendidos, 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 desembarcar 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. Éstas

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 lograra 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 impide recurrir directamente ante las Autoridades competentes, aunque se deberán respetar los plazos correspondientes.

Las direcciones de los puntos de contacto son las siguientes:

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

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

OTRAS VÍAS DE RECURSO

Cada Estado miembro dispone de sus propios recursos no jurisdic-

cionales 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.

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 una 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 escala nacional.

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 uniformemen-



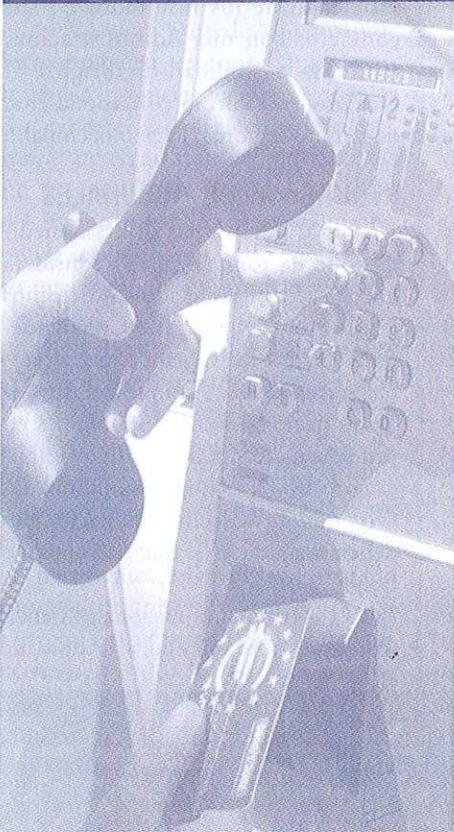
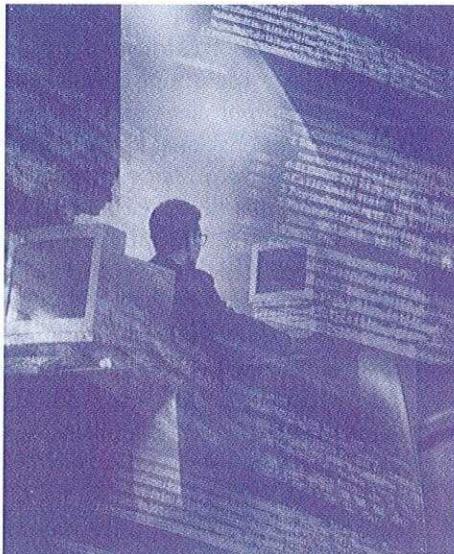
te enloda la Unión Europea. Usted puede indicar al Órgano jurisdiccional nacional la posibilidad de remitir un problema al TJCE.

Éste 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.



VÍAS DE RECURSO A ESCALA EUROPEA

RECLAMACIONES A LA COMISIÓN EUROPEA

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.

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 11 lenguas oficiales de la UE 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.

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 recla-

ciones 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. Estas reclamaciones pueden dirigirse, en el ámbito nacional, al Defensor del Pueblo correspondiente 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 le mantendrá informado del resulta-

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. HP 403, F-67001 Estrasburgo Cedex. Por teléfono: (33-3) 88 17 24 22

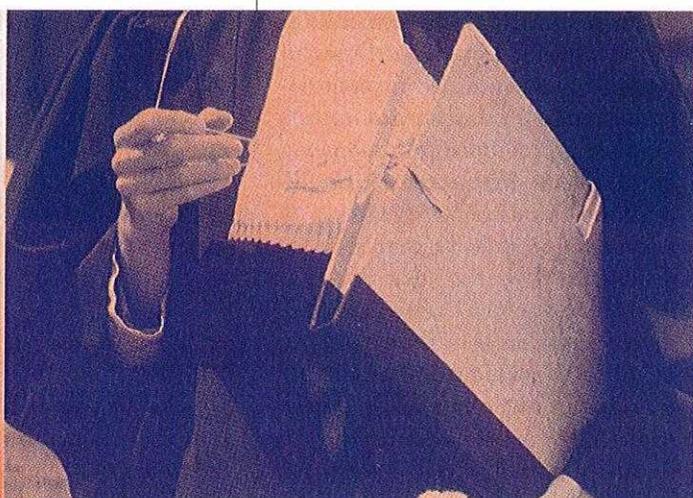
Por fax: (33-3) 88 17 90 62

Y en 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.

VIAS DE RECURSO COMO CONSUMIDOR

La existencia del Mercado Único le permite acceder a una gama más amplia de productos y servicios. Co-



mación 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 reclama-

do 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 11 lenguas oficiales de la Unión indicando

mo 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 tipo 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/comrn/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 ser-

vicios 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 engañosa, 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.

DIRECCIONES Y TELÉFONOS ÚTILES

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>

• 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>

• Información para empresas y PYMEs:

Red de Centros europeos de Información empresarial (EIC)

En todos los Estados miembros se han creado centros europeos de in-



formación 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/advices/eics/index.html>

Puede encontrar su Centro de información empresarial más próximo llamando al 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 ins-

tituciones 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/alllang/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> |