

# Manual de trámites de reclamación ante la Unión Europea

Realizado por Sonia Ortiga Zarazaga,  
Abogada ambientalista.

**eQUO**

Os presento en este mini-manual los mecanismos que los ciudadanos europeos y residentes en Europa tienen a su alcance para denunciar cualquier posible vulneración de sus derechos

1. Quejas ante la Comisión Europea
  - a) Quejas ambientales
  - b) SOLVIT
  - c) Tribunal Europeo de Justicia
2. Peticiones al Parlamento Europeo
3. Preguntas parlamentarias a través de un eurodiputado
4. Reclamaciones al Defensor del pueblo Europeo
5. Reclamaciones sobre consumo
6. Europe Direct, preguntas generales sobre la UE

## 1. Quejas ante la Comisión Europea

La Comisión es la institución de la Unión Europea competente para controlar el cumplimiento de la normativa comunitaria, pudiendo abrir procedimientos de infracción contra los Estados miembros de la UE que pueden llevar a un recurso ante el Tribunal de Justicia, y este a su vez condenar al Estado por incumplimiento.

La Comisión Europea ha creado el Formulario de denuncia por incumplimiento del Derecho comunitario. El fin del formulario de denuncia por incumplimiento del Derecho comunitario es que cualquier persona pueda presentar una queja ante la Comisión cuando estime que una medida de un Estado miembro –ya sea legislativa, administrativa o reglamentaria– es contraria a una disposición o principio del Derecho comunitario.

El formulario puede enviarse directamente a la Comisión Europea en Bruselas, a través de correo postal:

### **Comisión Europea**

Att. Catherine Day  
Secretaria General  
B- 1049 Bruselas

A través de correo electrónico:

SG-PLAINTES@ec.europa.eu

O a través de las representaciones de la Comisión Europea tanto en Madrid como en Barcelona:

### **Representación en Madrid**

Pº de la Castellana, 46  
E- 28046 Madrid  
Tlf- 914238000  
eu-es-docu@ec.europa.eu  
Att. Javier Ruiz Tomás

### **Representación en Barcelona**

Pº Gracia, 90, 1º  
E- 08008 Barcelona  
Tlf- 934677380  
burbar@ec.europa.eu

Se adjunta en el anexo 1, ejemplo de formulario.

## a) Quejas ambientales

Cuando estamos ante una posible vulneración de normativa ambiental comunitaria podemos realizar directamente la queja ante la Dirección de medio ambiente.

La queja se enviará a la atención de Ion Codescu:

Tel.: 322-2968763

Dirección Postal:

Environment Directorate General  
European Commission  
B- 1049 Brussels

La realización de la queja no implica ningún coste.

El denunciante recibirá un número de entrada de registro. Si se decide por la Comisión no registrar el escrito, se informará al denunciante por carta motivada.

Presentada la queja, la Dirección General de Medio Ambiente de la Comisión Europea realiza el estudio de la queja, pide información al Estado español (autoridad competente). Si la CE no está satisfecha con la respuesta enviará una carta de emplazamiento a las autoridades españolas. Si siguen sin estar conformes con la contestación de la autoridad competente española, la Comisión emitirá un dictamen motivado, lo que abre la posibilidad de ir al Tribunal de Justicia Europeo.

## b) SOLVIT

SOLVIT es una red en línea de resolución de problemas en la que los Estados miembros de la UE trabajan en colaboración para resolver de manera pragmática los problemas que provoca la aplicación incorrecta de la legislación relativa al mercado interior por parte de autoridades públicas.

Cuando presente su caso a SOLVIT, el Centro SOLVIT de su país (denominado «Centro SOLVIT de origen») revisará el contenido de su solicitud para cerciorarse de que se trata de un caso de aplicación incorrecta de las normas del mercado interior y de que se ha ofrecido toda la información necesaria. A continuación, el Centro introducirá **su caso en un sistema de bases de datos en línea** y aquél será enviado automáticamente al Centro SOLVIT del otro Estado miembro en el que se ha producido el problema

El Centro SOLVIT responsable deberá confirmar en el plazo de una semana si se encargará de su caso. Ello dependerá en gran medida de si considera que la presentación del caso está justificada y de si resulta probable que pueda resolverse de manera pragmática. En determinados casos el problema puede residir en la propia norma, y no sólo en su aplicación. Cuando la solución de un problema exija la abolición de una norma concreta, puede llevar muchos meses (o más tiempo) y posiblemente exigir una acción judicial formal. En tales casos, SOLVIT no puede hacer gran cosa, aunque un Estado miembro que ha aceptado modificar una norma impugnada puede optar por renunciar a aplicarla.

El **plazo** para hallar una solución al problema es de **10 semanas**.

Los dos centros SOLVIT trabajarán conjuntamente para tratar de solucionar el problema; el Centro SOLVIT de origen mantendrá al interesado informado de la evolución y la solución propuesta.



SOLVIT constituye lo que denominamos un mecanismo alternativo de solución de conflictos, que funciona con mucha más rapidez que en el caso de presentación de una reclamación formal. El solicitante no está obligado a aceptar la solución que se le proponga, pero no puede recusarla formalmente a través de SOLVIT. No obstante, en caso de que no se resuelva un problema o de que considere que es inaceptable la solución propuesta, aún puede emprender una acción judicial ante un tribunal nacional o presentar ante la Comisión Europea una reclamación formal.

Estos son algunos de los casos donde se ha planteado un caso Solvit:

- Reconocimiento de titulaciones y cualificaciones profesionales.
- Acceso a la educación.
- Permisos de residencia.
- Derecho de voto.
- Seguridad social.
- Derechos en el ámbito laboral.
- Permiso de conducción.
- Matriculación de vehículos de motor.
- Controles fronterizos.
- Acceso de los productos al mercado.
- Acceso de los servicios al mercado.
- Establecimiento como trabajador por cuenta propia.
- Contratación pública.
- Fiscalidad.
- Libre circulación de capitales o pagos.
- 

El formulario a rellenar está en el siguiente enlace:

[http://ec.europa.eu/solvit/site/docs/complaints/form\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/solvit/site/docs/complaints/form_es.pdf)

También se puede contactar con la oficina Solvit en España - Ana Iglesias:

Tel.: 91 379 99 99  
solvit@ue.maec.es

Es aconsejable que, en materia ambiental, no se tramite el sistema SOLVIT sino que directamente se haga la queja ante la Comisión Europea. Igualmente tampoco se aconseja cuando hay abierto otro procedimiento judicial sobre el caso que se quiera denunciar.

### **c) Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas**

Es la institución judicial de la Comunidad Europea con sede en Luxemburgo. La mayoría de los casos que les llegan son a través del procedimiento de infracción (queja ante la Comisión Europea).

Para recurrir ante este organismo se necesita estar representado por abogado.

## 2. Peticiones al Parlamento Europeo

Cualquier persona que resida en la Unión Europea, tanto si es ciudadana de un Estado miembro como si no lo es, puede presentar una petición al Parlamento Europeo, individualmente o en asociación con otras, sobre un asunto que pertenezca a alguno de los ámbitos de actividad de la Unión Europea y que la afecte directamente. La petición puede contener una solicitud particular o un llamamiento dirigido al Parlamento Europeo para que tome posición ante un asunto concreto. Estas peticiones dan al Parlamento la oportunidad de llamar la atención sobre cualquier violación de los derechos de los ciudadanos cometida por un Estado miembro o una institución.

Este es el enlace directo para tramitar una petición ante el Parlamento Europeo.

<http://www.europarl.europa.eu/aboutparliament/es/00533cec74/Petitions.html>

La petición debe hacer referencia a uno de los siguientes temas:

- Derechos como ciudadano europeo recogidos en los Tratados.
- Medio ambiente.
- Protección del consumidor.
- Libre circulación de personas, bienes y servicios.
- Mercado interior.
- Empleo y la política social.
- Reconocimiento de cualificaciones profesionales.
- Otros problemas relacionados con la aplicación de la legislación de la UE.

**Importante:** la Comisión de Peticiones no puede responder a solicitudes de información ni a comentarios generales sobre las políticas de la UE.

Normalmente, las peticiones referidas a asuntos pertenecientes al ámbito de actividades de la Unión Europea son admitidas a trámite por la Comisión de Peticiones, que decide el curso que debe dárseles, de acuerdo con el Reglamento interno del Parlamento Europeo.

La Comisión de Peticiones le informará lo antes posible de la decisión que adopte haya adoptado con respecto a su petición, sea cual sea dicha decisión.

Según los casos, la Comisión de Peticiones podrá:

- Pedir a la Comisión Europea que efectúe una investigación preliminar e informe de si se respeta o se infringe la legislación comunitaria pertinente o ponerse en contacto con SOLVIT.
- Transmitir la petición a otras comisiones del Parlamento Europeo para que éstas informen o inicien otras acciones (por ejemplo, una comisión puede tomar en consideración una petición en el marco de sus actividades legislativas).
- En casos excepcionales, preparar y someter presentar un informe completo al Parlamento para que sea votado en sesión plenaria o bien efectuar una visita al país o a la región de que se trate para recoger información sobre el terreno y presentar un informe de comisión con sus observaciones y recomendaciones.
- Adoptar las medidas que considere adecuadas para tratar de resolver un problema o dar una respuesta adecuada al peticionario.

La Comisión de Peticiones se reúne, por regla general, cada mes, salvo en agosto, mes en que el Parlamento suspende sus actividades. Asiste a la Comisión de Peticiones una secretaría permanente que gestiona el procedimiento de petición, prepara sus reuniones y tiene funciones consultivas.

La Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo podrá pedir la colaboración de las autoridades nacionales o locales de los Estados miembros para resolver un problema expuesto por un petionario. Por consiguiente, podrá exponer a dichas autoridades detalles de la petición de que se trate, a menos que el petionario se oponga expresamente a ello.

No obstante, los actos de la Comisión de Peticiones no podrán invalidar las decisiones adoptadas por las autoridades competentes de los Estados miembros. El Parlamento Europeo no es ninguna autoridad judicial y no puede dictar sentencias ni revocar decisiones de los tribunales de justicia de los Estados miembros. Toda petición que tenga este objeto será declarada improcedente.

### Cómo se tramita una petición

La petición puede tramitarse a través de correo postal. No necesita ningún formulario especial, solo debe indicarse: Nombre, Apellidos, Nacionalidad, Domicilio y estar firmada. Se pueden añadir anexos o documentación que justifique la propia petición.

Se realiza en cualquier idioma oficial de la Unión Europea siendo recomendable hacerlo en inglés o francés.

Se enviará a la siguiente dirección:

**European Parliament**  
The President of The European Parliament  
Rue Wiertz  
B- 1047 Brussels

También puede presentarse la petición a través del formulario en línea en el siguiente enlace:

<https://www.secure.europarl.europa.eu/aboutparliament/es/petition.html>

## 3. Preguntas parlamentarias a través de un eurodiputado

Es una de las maneras que tiene el eurodiputado de representar al ciudadano europeo, preguntando a la Comisión Europea por posibles infracciones que estén ocurriendo en el Estado miembro. Las preguntas suelen ser contestadas en un plazo de 3 meses. La pregunta tiene que tener un máximo de 20 líneas en un tipo de letra Times New Roman 12.

Las preguntas dirigidas por los parlamentarios europeos a la Comisión y al Consejo pueden:

- a) ser formuladas con petición de respuesta escrita y publicadas en el Diario Oficial (preguntas escritas);
- b) ser abordadas en las sesiones parlamentarias y publicadas en los debates del Parlamento Europeo (preguntas orales);
- c) ser planteadas en los momentos reservados para ello en cada período de sesión y publicadas en el Diario Oficial (preguntas formuladas en el turno de preguntas).

Se realizan a través del eurodiputado y son publicadas en la página del Parlamento Europeo:

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

Las preguntas no son vinculantes y no abren el procedimiento de queja. Son un buen mecanismo para una buena cobertura mediática.

## 4. Reclamaciones al Defensor del pueblo Europeo

El Defensor del Pueblo Europeo investiga reclamaciones contra la mala administración por parte de las instituciones y órganos de la Unión Europea. El Defensor del Pueblo Europeo es completamente independiente e imparcial. Debe tener en cuenta que el Defensor del Pueblo no puede ocuparse de reclamaciones concernientes a las Administraciones nacionales, regionales o locales de los Estados miembros.

### Tipo de reclamaciones

Mala administración significa negligencia o deficiencia administrativa como irregularidades administrativas, injusticia, discriminación, abuso de poder, falta de respuesta, denegación de información o dilaciones indebidas.

### Quién puede presentar una reclamación

La puede presentar cualquier ciudadano de un Estado miembro de la Unión o residente en Estado miembro.

El Defensor del Pueblo acusa recibo de la reclamación en el plazo de una semana, decide si se inicia o no investigación en el plazo de un mes y en un año debe completar las diligencias.

### Cómo se puede presentar una reclamación

Toda reclamación debe presentarse en el plazo de dos años a partir de la fecha de los hechos denunciados.

El Defensor no interviene en asuntos que ya estén siendo tramitados ante los tribunales o sobre los que ya se haya dictado una sentencia.

Se puede presentar la reclamación por correo, fax o correo electrónico.

**Defensor del Pueblo Europeo**  
1, Avenue du Président Rober Schuman  
CS 30403 FR- 67001 Strasbourg  
Fax- (33)-388179062

[euro-ombudsman@europarl.europa.eu](mailto:euro-ombudsman@europarl.europa.eu)

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

## 5. Reclamaciones sobre consumo

El formulario europeo de reclamación tiene por objeto mejorar el diálogo entre los consumidores y los profesionales y ayudarles a resolver de forma amistosa los problemas que puedan surgir en el marco de sus transacciones.

Se puede acceder directamente a través del link:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm)

El formulario europeo de reclamación está diseñado como un instrumento de diálogo entre el consumidor y el profesional. Si esta fase del diálogo no permite resolver el conflicto de forma amistosa, el formulario también tiene por objeto facilitar el acceso a los procedimientos extrajudiciales.

El órgano extrajudicial responsable de la solución de los litigios en materia de consumo en España es:

**Instituto Nacional de Consumo**

Príncipe de Vergara, 54

28006 Madrid

Tel.: 914 31 24 53

[informacion.redeje@consumo-inc.es](mailto:informacion.redeje@consumo-inc.es)

<http://cec.consumo-inc.es/>

## 6. Europe Direct, preguntas generales sobre la UE

Cuando se trate de obtener información general sobre la UE, podemos usar el servicio Europe Direct.

Entre la información que podemos obtener, esta por ejemplo:

- Una respuesta inmediata a preguntas generales relacionadas con la UE.
- Indicación de las mejores fuentes de información.
- Información sobre sus derechos y oportunidades como ciudadano de la UE y cómo ejercerlos (permiso de residencia, reconocimiento de cualificaciones en otro país de la UE, reclamaciones por productos no seguros, etc.)
- Envío postal gratuito de determinadas publicaciones de la UE.
- La información se puede obtener bien a través de llamada telefónica o bien a través de un formulario por internet.
- La llamada es gratuita y la atención es personalizada de 9 a 18 horas. Puede realizarse en cualquier idioma oficial de la UE.

El teléfono gratuito es:

00 800 67891011

A través de internet también puede pedirse información general de la UE a través del link:

[http://europa.eu/europedirect/write\\_to\\_us/mailbox/index\\_es.htm](http://europa.eu/europedirect/write_to_us/mailbox/index_es.htm)

Suelen tardar unos 3 días laborables en dar respuesta.





Esto es un resumen de los mecanismos que tiene el ciudadano para ejercer sus derechos en Europa.

Para cualquier información adicional o dudas en relación a este mini-manual, no duden en contactar a través del mail:

[despacholegalambiental@gmail.com](mailto:despacholegalambiental@gmail.com)

Realizado por Sonia Ortiga Zarazaga, Abogada especialista en Derecho Ambiental. Ha trabajado durante dos años en el Parlamento Europeo de Bruselas, estando encargada del Comité de peticiones.

**Actualizado a julio de 2012**

## Información adicional

Página web Comisión Europea  
[www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)

Página web Parlamento Europeo  
[www.europarl.europa.eu](http://www.europarl.europa.eu)

## Anexo 1. Formulario a cumplimentar en caso de queja ante la Comisión Europea

### DENUNCIA ANTE LA COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DERECHO COMUNITARIO

1. Apellidos y nombre del denunciante:
2. En su caso, representado por:
3. Nacionalidad:
4. Dirección o sede social:
5. Teléfono / fax / correo electrónico:
6. Ámbito y lugar o lugares de actividad:
  - a. Estado miembro u organismo público que, en opinión del denunciante, hayan incumplido el Derecho comunitario:
  - b. Exposición lo más precisa posible de los hechos alegados:
9. En la medida de lo posible, cítese la disposición o disposiciones de Derecho comunitario (Tratados, Reglamentos, Directivas, Decisiones, etc.) que el denunciante considera infringidas por el Estado miembro en cuestión:
10. Cuando proceda, menciónese la existencia de una financiación comunitaria (indicando, si es posible, la referencia) de que se beneficie o pudiera beneficiarse el Estado miembro en cuestión, en relación con los hechos imputados:
11. Eventuales gestiones ya iniciadas ante los servicios de la Comisión (si es posible, adjúntese copia de la correspondencia intercambiada):
12. Posibles gestiones ya iniciadas ante otras instituciones u órganos comunitarios (por ejemplo, comisión de peticiones del Parlamento Europeo, Defensor del Pueblo Europeo). Si es posible, indíquese la referencia dada por estos órganos a las acciones efectuadas por el denunciante:
13. Gestiones ya iniciadas ante las autoridades nacionales –centrales, regionales o locales– (si es posible, adjúntese copia de la correspondencia intercambiada):
  - 13.1. Gestiones administrativas (por ejemplo, denuncia ante las autoridades administrativas nacionales –centrales, regionales o locales– competentes, o ante el Defensor del Pueblo nacional o regional):
  - 13.2. Recurso ante los tribunales nacionales u otros procedimientos utilizados (por ejemplo, arbitraje o conciliación). (Menciónese si ya se ha dictado Sentencia o se ha adoptado una Decisión y adjúntese, en su caso, el texto de dicha Sentencia o Decisión):

**14.** En su caso, mencionense y adjúntense los justificantes y elementos de prueba que puedan aportarse en apoyo de la denuncia, incluidas las disposiciones nacionales pertinentes:

**15.** Confidencialidad (señálese con una cruz una de las casillas siguientes):

- “Autorizo a la Comisión a revelar mi identidad en sus gestiones ante las autoridades del Estado miembro contra el que se dirige la denuncia.”
- “Solicito a la Comisión que no revele mi identidad en sus gestiones ante las autoridades del Estado miembro contra el que se dirige la denuncia.”

**16.** Lugar, fecha y firma del denunciante/representante:

(Nota explicativa que deberá figurar en el reverso del formulario de denuncia)

Cada Estado miembro es responsable de la aplicación (transposición dentro de los plazos, conformidad y aplicación correcta) del Derecho comunitario en su ordenamiento jurídico interno. En virtud de los Tratados, la Comisión de las Comunidades Europeas velará por la aplicación correcta del Derecho comunitario. Por tanto, cuando un Estado miembro no respete este Derecho, la Comisión dispone de poderes propios (el recurso por incumplimiento) para intentar poner fin a esta infracción y, cuando proceda, recurrirá al Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas. La Comisión realizará, bien sobre la base de una denuncia, bien a partir de presunciones de infracciones que ella misma detecte, las gestiones que considere justificadas.

Por incumplimiento se entenderá la violación por los Estados miembros de sus obligaciones derivadas del Derecho comunitario. Este incumplimiento podrá consistir en un acto positivo o en una omisión. Por Estado se entenderá el Estado miembro que infrinja el Derecho comunitario, cualquiera que sea la autoridad - central, regional o local - responsable del incumplimiento.

Cualquier persona podrá acusar a un Estado miembro mediante la presentación de una denuncia ante la Comisión, denunciando una medida (legislativa, reglamentaria o administrativa) o una práctica imputables a un Estado miembro que considere contrarias a una disposición o a un principio de Derecho comunitario. El denunciante no tendrá que demostrar la existencia de un interés por su parte; tampoco tendrá que probar que tiene un interés principal y directo en la infracción que denuncia. Se recuerda que para que una denuncia sea admisible, es necesario que denuncie una violación del Derecho comunitario por un Estado miembro. Por otro lado, los servicios de la Comisión podrán apreciar, a la luz de las normas y prioridades establecidas por la Comisión para el inicio y la continuación de los procedimientos de infracción, si debe o no darse curso a una denuncia.

Se invita a toda persona que considere que una medida (legislativa, reglamentaria o administrativa) o práctica administrativa es contraria al Derecho comunitario, a que, previa o paralelamente a la presentación de una denuncia ante la Comisión, se dirija a los órganos administrativos o jurisdiccionales nacionales (incluidos el Defensor del Pueblo, nacional o regional, y los procedimientos de arbitraje y conciliación disponibles). La Comisión aconseja utilizar estas vías de recurso administrativas, jurisdiccionales u otras, existentes en el Derecho nacional, antes de presentar una denuncia ante ella, dadas las ventajas que ello puede implicar para el denunciante.

Al recurrir a las vías de recurso disponibles en el plano nacional, el denunciante debería poder hacer valer, en general, su derecho de manera más directa y personalizada (conminación a la Administración, anulación de una decisión nacional, daños y perjuicios) que a través de un procedimiento de infracción iniciado con éxito por la Comisión, que a veces podrá llevar un cierto tiempo antes de llegar a término. En efecto, antes de acudir al

Tribunal, la Comisión está obligada a seguir una fase de contactos con el Estado miembro en cuestión para intentar lograr la regularización de la infracción.

Por lo demás, la Sentencia dictada por el Tribunal, que reconozca el incumplimiento, no afectará a los derechos del denunciante, ya que no tiene por consecuencia resolver una situación individual, sino que se limita a obligar al Estado miembro a cumplir con el Derecho comunitario. Para cualquier petición de reparación individual, el denunciante deberá dirigirse a los órganos jurisdiccionales nacionales.

Se han previsto en favor del denunciante las garantías administrativas siguientes:

- Después del registro de la denuncia en la Secretaría General de la Comisión, si la denuncia se considera admisible se le atribuirá un número oficial y acto seguido se enviará al denunciante un acuse de recibo con dicho número, que deberá mencionarse en toda correspondencia. La atribución de un número oficial a una denuncia no supone necesariamente que se haya de incoar un procedimiento de infracción contra el Estado miembro en cuestión.
- En la medida en que los servicios de la Comisión tengan que intervenir ante las autoridades del Estado miembro contra el que se dirige la denuncia, lo harán respetando la elección hecha por el demandante en el punto 15 del presente formulario.
- La Comisión tratará de adoptar una Decisión sobre el fondo del asunto (incoación de un procedimiento de infracción o archivo definitivo del expediente de denuncia) en el plazo de doce meses a partir de la fecha de registro de la denuncia en su Secretaría General.
- El servicio responsable informará al denunciante previamente, cuando prevea proponer a la Comisión el archivo definitivo del expediente. Además los servicios de la Comisión informarán al denunciante acerca del desarrollo del eventual procedimiento de infracción.