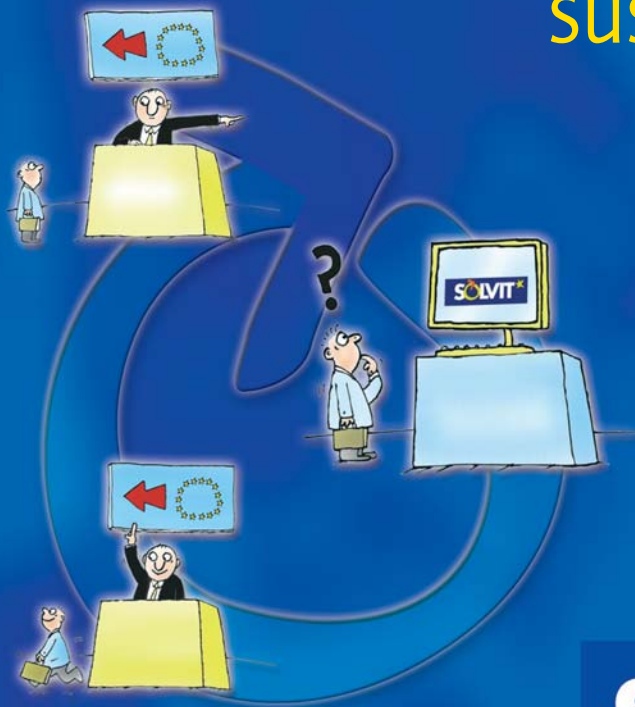


Resolución eficaz de sus problemas en Europa



SOLVIT★

ec.europa.eu/solvit

¿QUÉ ES SOLVIT?

Poder vivir, trabajar o estudiar en cualquier país comunitario constituye un derecho fundamental de los ciudadanos de la UE. Las empresas también tienen el derecho a establecerse, prestar servicios y desarrollar su actividad en cualquier país de la UE. Sin embargo, a veces puede ser difícil ejercer estos derechos debido a la falta de información, interpretaciones divergentes de la legislación comunitaria y a errores o malentendidos. Además, los ciudadanos o las empresas que deben tratar con las administraciones de otros países que tienen diferentes prácticas administrativas y otro idioma, pueden enfrentarse a obstáculos adicionales.

Para superar esas dificultades, la UE ha creado SOLVIT.

SOLVIT es un servicio gratuito y de fácil acceso, concebido para ayudar a los ciudadanos y las empresas de la UE a encontrar soluciones rápidas y pragmáticas a los problemas con que se enfrentan en el mercado interior.



SOLVIT es una red integrada por 30 centros que colaboran para solucionar los problemas que se derivan de la aplicación incorrecta de la legislación de la UE por parte de las administraciones nacionales. En todos los países de la UE, así como en Islandia, Liechtenstein y Noruega existe un centro SOLVIT.

SOLVIT se creó en julio de 2002, y desde entonces sigue aumentando el número de ciudadanos y empresas que utilizan esta red. SOLVIT ha conseguido resolver el 78 % de los problemas presentados.

SOLVIT PUEDE AYUDAR

- Cuando existen problemas de índole transfronteriza
- Ocasionados por la aplicación incorrecta de la legislación comunitaria
- Que impliquen a una administración pública, ya sea nacional, regional o local.

ÁMBITOS EN LOS QUE SOLVIT PUEDE AYUDAR

SOLVIT puede examinar cualquier problema que cumpla las tres condiciones previamente enunciadas. Entre los temas de los que SOLVIT se ha ocupado hasta la fecha, cabe citar:

Ciudadanos

Permisos de residencia
Reconocimiento de cualificaciones profesionales
Matriculación de vehículos automóviles
Derechos laborales
Seguridad social
Fiscalidad
Permisos de conducción

Empresas

Acceso de productos a los mercados
Prestación de servicios
Establecimiento en calidad de autónomo
Contratación pública
Devolución del IVA
Libre circulación de capitales
Controles fronterizos

SOLVIT NO PUEDE AYUDAR

- En situaciones en que ya hay procedimientos judiciales en curso
- En caso de problemas entre empresas
- En caso de problemas entre consumidores y empresas.

PROTECCIÓN DE DATOS

SOLVIT sólo utiliza sus datos personales para resolver su caso. Encontrará información más detallada sobre la protección de datos en la página web de SOLVIT.



CÓMO PRESENTAR UN CASO

- Cumplimente el **formulario electrónico** o
- Envíe un **correo electrónico** a su centro nacional SOLVIT o
- Llame por teléfono.

Las direcciones de contacto pueden consultarse en:

ec.europa.eu/solvit

o a través de:

Europe Direct en el número de teléfono gratuito **00 800 6 7 8 9 10 11** *

FUNCIONAMIENTO DE SOLVIT

Por lo general, son dos los centros SOLVIT que se ocupan de cada caso, el centro que recibe la petición de ayuda y el que trata de resolver el problema en el país donde ha surgido.

Cuando se notifica un problema a SOLVIT, el primer centro:

- Comprueba su admisibilidad en SOLVIT
- Se asegura de que tiene la información necesaria
- Introduce la descripción del problema en la base de datos
- Le mantiene informado de la evolución de su caso.



*Algunos operadores de telefonía móvil no permiten el acceso a los números 00 800 o facturan esas llamadas. Puede también ocurrir que las llamadas a esos números desde cabinas públicas u hoteles le sean facturadas.

Cuando el segundo centro SOLVIT recibe el caso:

- Confirma en el plazo de una semana, si se hace o no cargo del caso
- Busca los datos y el asesoramiento jurídico necesarios para gestionar el caso
- Establece contacto con la administración correspondiente para buscar posibles soluciones
- Propone una solución.



SOLVIT intenta resolver los casos en un plazo de **10 semanas**.

Si su problema no puede solventarse o si no le satisface la solución propuesta, usted sigue teniendo la posibilidad de iniciar acciones legales ante un tribunal nacional o presentar una denuncia ante la Comisión Europea.

Es importante recordar que la presentación de un caso ante SOLVIT no suspende los plazos que la normativa nacional establece para la defensa de sus derechos.



30 CENTROS SOLVIT DISPUESTOS A AYUDARLE



Bélgica

solvit@dipobel.fed.be



Bulgaria

solvit@government.bg



República Checa

solvit@mpo.cz



Dinamarca

solvit@ebst.dk



Alemania

solvit@bmwi.bund.de



Estonia

solvit.eesti@mkm.ee



Irlanda

solvit@entemp.ie



Grecia

solvit.greece@mneec.gr



España

solvit@ue.mae.es



Francia

solvit@sgae.gouv.fr



Italia

solvit@palazzochigi.it



Chipre

solvit@mcit.gov.cy



Letonia

solvit@em.gov.lv



Lituania

solvit@ukmin.lt



Luxemburgo

solvit@eco.etat.lu



Hungría

solvit@kum.hu



Malta

solvit.malta@gov.mt



Países Bajos

solvit@minez.nl



Austria

solvit@bmwa.gv.at



Polonia

solvit@mg.gov.pl



Portugal

solvit@dgac.pt



Rumanía

solvit@dae.gov.ro



Eslovenia

solvit@gov.si



Eslovaquia

solvit@vlada.gov.sk



Finlandia

solvit@tem.fi



Suecia

solvit@kommers.se



Reino Unido

solvit@berr.gsi.gov.uk



Islandia

solvit@utn.stjr.is



Liechtenstein

solvit@sewr.llv.li



Noruega

solvit-norway@nhd.dep.no

CASOS RESUELTOS

Eslovaquia acepta un certificado de conformidad checo

Una empresa checa exportaba productos de construcción a Eslovaquia. Los productos se habían sometido a ensayo en la República Checa y la empresa contaba con el oportuno certificado de conformidad. Sin embargo, la Inspección de Comercio de Eslovaquia comunicó a la empresa que sus productos debían volver a someterse a ensayo en ese país e ir provistos de la marca de conformidad eslovaca. Sin embargo, la normativa europea prevé la aplicación del principio de reconocimiento mutuo en estos casos. Gracias a SOLVIT, Eslovaquia reconoció la marca de conformidad checa. El problema se resolvió en ocho semanas.



Un peluquero británico puede establecerse en Alemania

Un peluquero británico con experiencia no obtenía permiso para abrir una peluquería en Alemania. Las autoridades alemanas rechazaron su solicitud de autorización por considerar que el certificado que acreditaba su experiencia no había sido expedido por la autoridad adecuada en el Reino Unido. SOLVIT Alemania intervino, argumentando que, de acuerdo con la normativa de la UE, el certificado debía aceptarse. En el plazo de una semana, se expidió la autorización para emprender la nueva actividad.

LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

«Gracias por su ayuda y por la rapidez con que se solventó el problema. No sólo obtuvimos la confirmación de que nuestro producto se había venido comercializando correctamente, sino también la garantía de que podemos seguir haciéndolo. Estoy sumamente impresionado de la eficacia y el dinamismo de su organización ...» (un importador francés).

«... SOLVIT es una magnífica demostración para contrarrestar el argumento según el cual la UE está demasiado alejada de los ciudadanos. Es difícil imaginar un procedimiento menos burocrático. Seguramente no existe mejor manera de fomentar lazos más estrechos en Europa a todos los niveles ...» (un ciudadano alemán).

Visite la página web de SOLVIT

ec.europa.eu/solvit



donde encontrará los datos de su centro SOLVIT y el formulario electrónico para introducir su caso.

Otros servicios de información y ayuda en sus gestiones dentro de la UE:

Europe Direct – ec.europa.eu/europedirect

Ofrece información general sobre la UE – Llame al número:
00 800 6 7 8 9 10 11 desde cualquier lugar de la UE.

Tu Europa – ec.europa.eu/youreurope

Proporciona información práctica sobre derechos y oportunidades en la UE

Servicio de Orientación a los Ciudadanos – ec.europa.eu/citizensrights

Asesoría jurídica personalizada para los ciudadanos.

Enterprise Europe Network – ec.europa.eu/enterprise-europe-network

Servicios de asesoramiento personalizados para las empresas.

