

## ¿CÓMO PUEDEN AYUDARLE ESTAS ASOCIACIONES ?

El agente policial les dio el número de teléfono de la asociación local de apoyo a la víctima. En la asociación les ayudaron de inmediato a rellenar la solicitud para obtener la indemnización por los bienes robados y otros papeles necesarios para el seguro. Las dos mujeres pidieron en la recepción del hotel que se les permitiera cambiar de habitación, y su pedido fue rápidamente atendido. Sus vacaciones siguieron su curso tranquilamente, con la seguridad de que las compañías de seguros transferirán a sus cuentas, dentro de un plazo de tiempo razonable, la indemnización que les correspondía, como así ocurrió. Al regresar a casa, una de las mujeres aún no se sentía completamente cómoda con la situación. Así que decidió llamar a la asociación de apoyo a la víctima de su país y pasó a ser seguida por un técnico de apoyo a la víctima. Después de las primeras dos charlas ya se sentía mucho mejor. Las dos amigas ya están planeando su próximo viaje de vacaciones.

## ¿QUIÉN PUEDE AYUDARLE ?

- ★ Una asociación de apoyo a la víctima del Estado Miembro donde haya sido víctima;
- ★ Si el país donde ha sido víctima de un delito no es su país de residencia siempre puede ponerse en contacto con la asociación de apoyo a la víctima de su país;
- ★ Tiene derecho a ser informado/a sobre la existencia de este tipo de organizaciones, por lo que puede solicitar esta información en cualquier comisaría de policía.

En Europa, debe ponerse en contacto con una asociación miembro de Victim Support Europe (VSE).



[www.victimsupporteurope.eu](http://www.victimsupporteurope.eu)

( consulte info de contacto más abajo )

Las asociaciones de apoyo a la víctima de la Victim Support Europe le facilitan:

- ★ Información sobre sus derechos;
- ★ Apoyo psicológico antes, durante y después del correspondiente proceso judicial;
- ★ Asistencia inmediata para resolver pequeños problemas de tipo práctico y financiero relacionados con el delito del que se trate;
- ★ Asistencia y apoyo a la preparación y comparecencia en juicio;
- ★ Asistencia y apoyo a la preparación y comparecencia en juicio;
- ★ Información y asesoría en relación a asistencia médica, seguridad personal, empleo, privacidad, cuestiones de dinero, educación y servicios de apoyo.

VSE es una red de 28 asociaciones no gubernamentales de apoyo a las víctimas en 22 European countries, que asisten e informan las víctimas sobre sus derechos. VSE promueve el desenvolvimiento de políticas que garanticen la protección de los derechos de las víctimas en la UE.

Folleto desarrollado en el ámbito del proyecto:



**CABVIS**

Capacity building for EU  
crime victim support



WITH FINANCIAL SUPPORT FROM  
THE EUROPEAN COMMISSION  
DIRECTORATE-GENERAL JUSTICE



REINO UNIDO  
Victim Support England and Wales  
Hallam House · 50-60 Hallam Street · London W1W 6JL  
[contact@victimsupport.org.uk](mailto:contact@victimsupport.org.uk) · (+44) 207 268 0200 · [www.victimsupport.org.uk](http://www.victimsupport.org.uk)

Victim Support Northern Ireland  
Anns Gate House · 70/74 Ann Street · Belfast, BT1 4EH  
[info@victimsupportni.org.uk](mailto:info@victimsupportni.org.uk) · (+44) 28 9024 3133 · [www.victimsupportni.co.uk](http://www.victimsupportni.co.uk)

Victim Support Scotland  
15/23 Hardwell Close · Edinburgh, EH8 9RX  
[info@victimsupportscotland.co.uk](mailto:info@victimsupportscotland.co.uk) · (+44) 131 668 4486 · [www.victimsupportscotland.co.uk](http://www.victimsupportscotland.co.uk)

REPÚBLICA CHECA  
Bílý kruh bezpečí  
U Trojice 2 · 150 00 Prague 5 · [centrala.praha@bkb.cz](mailto:centrala.praha@bkb.cz) · (+420) 2 5731 7110 · [www.bkb.cz](http://www.bkb.cz)

RUSIA  
Soprotivlenie  
Bolshoi Vlasievsky pereulok 14 · 191002 Moscow  
[soprotivlenye@soprotivlenye.org](mailto:soprotivlenye@soprotivlenye.org) · (+7) 499241 3733 · [www.soprotivlenie.org](http://www.soprotivlenie.org)

SERBIA  
Victimology Society of Serbia  
Dositejeva 1a · 11000 Beograd  
[vds@eunet.rs](mailto:vds@eunet.rs) · (+381) 11 303 4232 · [www.vds.org.rs](http://www.vds.org.rs)

SUECIA  
Brottsofferjourenas Riksförbund  
Bondegatan 40 · 100 61 Stockholm  
[boj.riks@boj.se](mailto:boj.riks@boj.se) · (+46) 8 664 88 00 · [www.boj.se](http://www.boj.se)

SUIZA  
Weisser Ring/Anneau Blanc/Anello Bianco  
Dufourstr. 96 · CHF-8008 Zürich  
[wysshaefeli@sunrise.ch](mailto:wysshaefeli@sunrise.ch) · (+41) 444226565 · [www.weisser-ring.ch](http://www.weisser-ring.ch)

¿HA SIDO VÍCTIMA DE UN DELITO  
EN OTRO PAÍS DE LA UE?

LO QUE DEBE SABER

## ¿HA SIDO VÍCTIMA DE UN DELITO EN OTRO PAÍS DE LA UE?

Cualquier persona que sufra directamente los efectos de un delito cometido en un país diferente a aquel donde vive regularmente es considerada una víctima transnacional.

Los familiares de la víctima, su compañero/a, amigos y otras personas que presencien el delito son consideradas víctimas indirectas.

Presentamos un ejemplo de víctimas en un marco transnacional:

Dos amigas pasaban sus vacaciones en un Estado Miembro diferente a aquel donde residen. Se alojaron en un hotel situado en el centro de la capital de dicho Estado Miembro. El quinto día de la estancia, su habitación de hotel fue desvalijada mientras cenaban. Sus máquinas fotográficas, todo su dinero y algunas joyas fueron robados. Como ninguna de las mujeres hablaba el idioma local, decidieron no denunciar el robo. Además, tampoco sabían que podían pedir ayuda a una asociación de apoyo a la víctima. El día siguiente utilizaron la tarjeta de crédito que una de ellas había llevado consigo para pagar la cena para comprar dos viajes de regreso a su país. Compraron billetes en el primer vuelo disponible. Este incidente les arruinó las vacaciones. Al regresar a casa, sus compañías de seguros se negaron a indemnizarles por los daños sufridos, dado que no habían presentado una denuncia en el EM donde sufrieron el robo.

## ¿QUÉ DEBE HACER?

Si le han robado el documento de identidad o el pasaporte:

- ★ Deberá ponerse en contacto con una entidad policial y poner una denuncia. Siempre que sea posible, diríjase a una comisaría especializada en delitos contra víctimas turistas;
- ★ En cuanto tenga el registro de la denuncia presentada, diríjase a la embajada o puesto consular de su país para solicitar

nuevos documentos o un pasaporte de emergencia (laissez-passer);

- ★ Si siente necesidad de hablar con alguien sobre lo que le ha ocurrido, póngase en contacto con la asociación de apoyo a la víctima del país donde fue víctima. Ésta podrá informarle mejor sobre sus derechos y explicarle cómo funciona el sistema judicial del país donde se encuentra.

Si todos sus bienes han sido robados:

- ★ Pida que le hagan una transferencia bancaria (puede pedir ayuda tanto a la propia asociación de apoyo a víctimas como a las entidades policiales);
- ★ Cancele todas las tarjetas de crédito y débito robadas (puede pedir ayuda tanto a la propia asociación de apoyo a víctimas como a las entidades policiales);
- ★ Pida apoyo logístico (si no tiene alojamiento, dinero para alimentación, etc., póngase en contacto con la asociación local de apoyo a la víctima);
- ★ Presente una denuncia (siempre que lo desee) y adjunte una declaración describiendo lo sucedido con el mayor detalle posible;
- ★ Si siente necesidad de hablar con alguien sobre lo que le ha ocurrido, póngase en contacto con la asociación de apoyo a la víctima nacional, que le facilitará también toda la información sobre sus derechos y el sistema judicial del país donde se encuentra.

Si ha sido víctima de un delito violento:

- ★ Hable con alguien inmediatamente, de preferencia con un familiar o amigo. No guarde su angustia para sí mismo/a;
- ★ Diríjase a un hospital;
- ★ Pida ayuda para afrontar las posibles secuelas emocionales del delito (en la asociación de apoyo a la víctima);

- ★ Denuncie el delito y adjunte una declaración donde describa tan exactamente como pueda lo sucedido;
- ★ Solicite indemnización civil, a deducir en el proceso penal;
- ★ Solicite indemnización al Estado por delitos violentos en el país donde el delito del que se trate haya ocurrido.

## ¿QUÉ DERECHOS TIENE?

- ★ El derecho a ser reconocido como víctima y tratado con respeto;
- ★ El derecho a ser informado sobre el curso del proceso judicial (por ejemplo, cómo presentar una denuncia) y a obtener la traducción de estas informaciones a su idioma materno;
- ★ El derecho a ser informado/a sobre la existencia de asociaciones de apoyo a la víctima gratuitas o de profesionales especializados en la prestación de este tipo de apoyo dentro de servicios públicos;
- ★ El derecho a ver pronunciada decisión sobre su pedido de indemnización en tiempo y forma;
- ★ El derecho a recibir indemnización por parte del Estado en caso de delitos violentos;
- ★ El derecho a ver sus dificultades minimizadas, como víctima transnacional, por la obligación que recae sobre las autoridades nacionales de actuar en ese sentido.

Si estos derechos son respetados, he aquí lo que ocurrirá:

Dos amigas pasaban sus vacaciones en un Estado Miembro diferente a aquel donde residen. Se alojaron en un hotel situado en el centro de la capital de dicho Estado Miembro. El quinto día de la estancia, su habitación de hotel fue desvalijada mientras cenaban. Sus máquinas fotográficas, todo su dinero y algunas joyas fueron robados. Como las dos mujeres no hablaban el idioma local, se dirigieron a la comisaría de policía especializada en delitos contra víctimas turistas más cercana. Allí se les sugirió la posibilidad de presentar denuncia en inglés.

### MIEMBROS DE LA VICTIM SUPPORT EUROPE

**ALEMANIA**  
Weisser Ring  
Weberstrasse 16 · 55130 Mainz  
info@weisser-ring.de · (+49) 6131 830 30 · (+49) 116 006 · www.weisser-ring.de

Arbeitskreis der Opferhilfen (ADO)  
Perleber Strasse 27 · 10559 Berlin · info@opferhilfen.de · (+49) 30 39 407 780 · www.opferhilfen.de

**AUSTRIA**  
Weisser Ring  
Nussdorfer Strasse 67 · 1090 Wien · office@weisser-ring.at · (+43) 1 712 1405 · www.weisser-ring.at

**BÉLGICA**  
Steunpunt Algemeen Welzijnswerk  
Diksmuideleaan 50 · 2600 Berchem · (+32) 33 40 49 28 · www.caw.be/slachtofferhulp

**BULGARIA**  
SVCCE Foundation (Support victims of crime and combating corruption) Victim Support – Bulgaria  
ul Gen. Gurko 37 · Sofia 1000 · stopcrimes@abv.bg · (+359) 2-9800262 · www.stopcrimes-bg.net

**DINAMARCA**  
Victim Support Denmark  
Korskaervej 176, 7000 Fredericia  
info@offeraadgivning.dk · (+45) 116006 · www.offeraadgivning.dk

**ESLOVAQUIA**  
Pomoc Obetiam Násilla  
PO Box 83 · 82005 Bratislava 25  
info@pomocobetiarn.sk · (+421) 2 5263 2496 · www.pomocobetiarn.sk

**ESTONIA**  
Victim Support  
Preesi 5/7 · 10320 Tallinn · ohvriabi@ohvriabi.ee · (+372) 673 38 45 · www.ohvriabi.ee

**FINLANDIA**  
Rikosuhriipaivystys Suomessa  
Läntinen Brahenkatu 2 · 510 Helsinki · (+358) (0)405106210 · www.rikosuuhriipaivystys.fi

**FRANCIA**  
Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (Inavem)  
27, Avenue Parmentier · 75011 Paris · 08victimes@inavem.org · 08 8 42 846 37 · intl: (+33) 141834208

**HUNGRÍA**  
Fehér Gyűrű Közhasznú Egyesület  
Szt.István krt.1 · H-1055 Budapest · fehegyuru@e-online.hu · (+36) 1 472 1161  
www.fehegyuru.eu

**MALTA**  
Victim Support Malta  
49, Conception Street · Msidia MSD1839 Malta, G.C  
info@victimsupportmalta.org · (+356) 2122 8333 · www.victimsupportmalta.org

**PAÍSES BAJOS**  
Slachtofferhulp Nederland  
Pallas Athenedreef 27 · 3561 PE Utrecht  
info@slachtofferhulp.nl · (+31) 30 2340116 · www.slachtofferhulp.nl

**PORTUGAL**  
Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV)  
Rua José Estêvão, 135 A · 1150-201 Lisboa  
apav.sede@apav.pt · (+351) 21 358 79 00 · www.apav.pt

