

# DELITOS, SEGURIDAD Y DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

## RESUMEN

ENCUESTA SOBRE LOS DERECHOS  
FUNDAMENTALES

**3**

Experiencias de violencia

**9**

Experiencias de acoso

**12**

Experiencias de determinados delitos contra la propiedad y de fraude

**15**

Denunciar experiencias de hechos delictivos a la policía y otras autoridades

**18**

Ser testigo de un delito y actuar

**20**

Temor a ser víctima de delitos y medidas para evitar riesgos

© Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, 2021

Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.

Cualquier uso o reproducción de fotografías u otro material que no esté sujeto a los derechos de autor de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea requerirá la autorización de sus titulares.

Ni la Agencia Europea de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ni nadie que actúe en su nombre se responsabilizarán del uso que pudiera hacerse de esta información.

Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, 2021

Print	ISBN 978-92-9461-168-0	doi:10.2811/92904	TK-06-20-041-ES-C
PDF	ISBN 978-92-9461-144-4	doi:10.2811/834282	TK-06-20-041-ES-N

Fotografía:

Cubierta: © AlexLinch/iStock

Página 5: © jayzynism/Adobe Stock

Página 8: © JackF/Adobe Stock

Página 11: © Daisy-Daisy/iStock

Página 14: © terovesalainen/Adobe Stock

Página 17: © kumikomini/iStock

Página 21: © krsmanovic/Adobe Stock

Los delitos, en particular los de carácter violento, minan los principales derechos humanos y fundamentales de las víctimas. Esta vulneración puede abarcar el derecho a la vida y a la dignidad humana en el contexto de delitos violentos, junto con el acceso a la justicia al denunciar un delito y el derecho de no discriminación en el trato de una persona como víctima. También afecta a otros derechos, como los relacionados con la propiedad y la protección al consumidor.

Este resumen presenta las principales conclusiones del segundo informe de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) basado en su Encuesta sobre los derechos fundamentales. El informe se centra en las experiencias de las personas en tanto víctimas de determinados tipos de delitos. En concreto, se ocupa de:

- la violencia,
- el acoso, tanto en línea como al margen de internet,
- los delitos contra la propiedad: robo, uso indebido de cuentas bancarias en línea o tarjetas de pago de una persona, y fraude al consumidor.

El informe también examina con qué frecuencia denuncian las víctimas estos delitos a la policía, y ofrece información más detallada sobre el acoso y la violencia, por ejemplo, sobre los agresores y sobre los lugares en los que se produjeron los incidentes. La selección de estos delitos refleja tanto los dirigidos a las personas como los delitos contra la propiedad, y tanto los «tradicionales» (por ejemplo, el robo) como los que pueden cometerse en línea o al margen de internet.

Además, el estudio analiza el grado de inquietud de los ciudadanos respecto a la posibilidad de ser víctimas de un delito, y si ha cambiado su comportamiento en respuesta a un riesgo percibido de agresión o acoso para evitar situaciones en las que pudieran ocurrir este tipo de incidentes.

El informe también analiza hasta qué punto las personas estarían dispuestas a intervenir, denunciar a la policía o, si se les solicita, prestar declaración ante un tribunal en tres situaciones hipotéticas: violencia física en la pareja, violencia física contra un menor y delitos contra el medio ambiente.

Los resultados presentados ofrecen los primeros datos de la encuesta sobre delincuencia a escala de la Unión, relativos a las experiencias de la población general en relación con el hecho de ser víctimas de delitos y que pueden utilizarse para fundamentar las políticas y la legislación nacionales y de la UE en relación con las víctimas de delitos.

## Encuesta sobre los derechos fundamentales: datos clave

La Encuesta sobre los derechos fundamentales recopiló datos en 29 países: 27 Estados miembros de la UE, el Reino Unido (perteneciente a la UE en ese momento) y Macedonia del Norte (el único país no perteneciente a la UE con estatuto de observador en la FRA en el momento de elaborarse la encuesta). En cada país participó una muestra representativa de encuestados, que oscilaba entre 1 000 personas aproximadamente en

la mayoría de los países, y alrededor de 3 000 en Francia y Alemania. Las entrevistas, que tuvieron lugar entre enero y octubre de 2019, arrojaron una muestra total de 34 948 encuestados.

Los resultados son representativos, a escala de la UE y de cada país, de personas de 16 años o más con residencia habitual en el país en el que participaron en la encuesta.

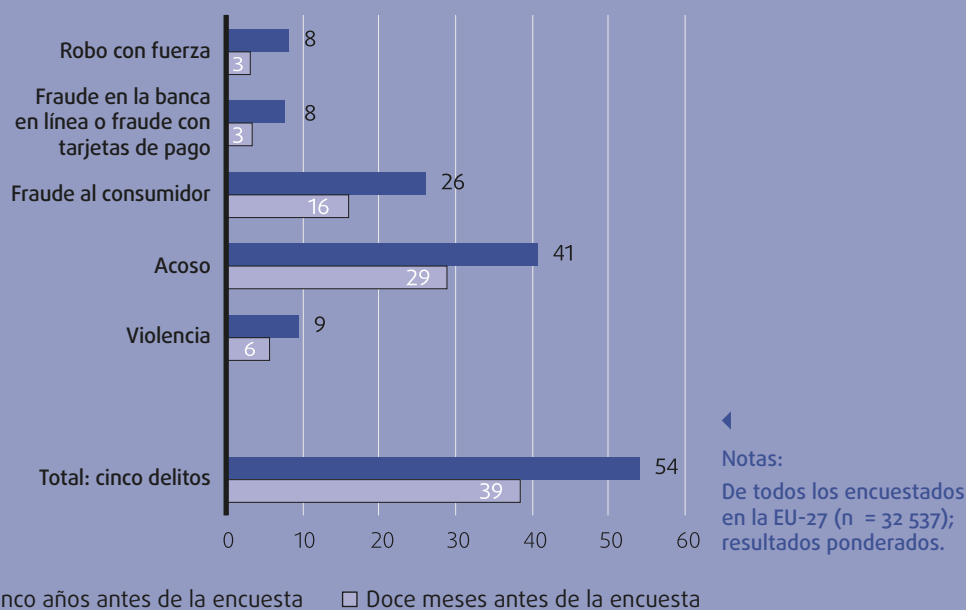
## Tasa global de víctimas de delitos en la encuesta

En la Encuesta sobre los derechos fundamentales se interrogó sobre las experiencias de las personas en relación con cinco tipos de delitos: robo con fuerza, fraude en la banca en línea o fraude con tarjetas de pago, fraude al consumidor, acoso y violencia. El informe examina los resultados de cada uno de los cinco tipos.

En conjunto, el 54 % de los ciudadanos de la EU-27 fueron víctimas de uno o más de estos delitos durante los cinco años previos a la encuesta, y el 39 % durante los doce meses anteriores a la misma. Dentro de estas tasas, la prevalencia de los cinco tipos de delitos varía notablemente.

De los cinco tipos, el acoso es el más frecuente (41 % en los cinco años anteriores a la encuesta), seguido del fraude al consumidor (26 %). Las experiencias de robo con violencia, fraude en la banca en línea o fraude con tarjetas de pago son más infrecuentes: menos de uno de cada diez encuestados tuvo experiencia de las mismas durante los cinco años previos a la encuesta. Las tasas globales de prevalencia de las experiencias delictivas, tanto en los cinco años como en los doce meses anteriores a la encuesta, están estrechamente interrelacionadas con las experiencias de acoso y fraude al consumidor, ya que son las más generalizadas entre los cinco tipos de delitos incluidos en la encuesta.

**FIGURA 1: EXPERIENCIAS DE CINCO DELITOS SOBRE LOS QUE SE PREGUNTA EN LA ENCUESTA, EN LOS CINCO AÑOS Y EN LOS DOCE MESES ANTERIORES A LA MISMA (EU-27, %)**



Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales 2019; recopilación de datos en colaboración con Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS, NL), Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE, LU) y Statistics Austria (AT).

Además de los cinco tipos de delitos mencionados anteriormente, la Encuesta sobre los derechos fundamentales preguntaba a los encuestados si un empleado o funcionario público les había pedido o esperaba de ellos un favor (como un regalo o una donación) a cambio de un determinado servicio. Un 4 % de las personas habían vivido esta situación en los últimos cinco años en la EU-27. No obstante, las experiencias varían mucho entre los Estados miembros de la UE. El **primer informe de la FRA relativo a la Encuesta sobre los derechos fundamentales** analiza los resultados con mayor detalle.

# EXPERIENCIAS DE VIOLENCIA

**Más de 22 millones de personas en la UE sufrieron violencia física durante el año anterior a la encuesta.**

- ★ Casi uno de cada diez ciudadanos (9 %) de la EU-27 sufrió violencia física en los cinco años anteriores a la encuesta, y el 6 % la experimentó en los doce meses anteriores a la encuesta. Estas cifras equivalen a que más de 22 millones de personas experimentaron durante un año violencia física en la EU-27 (una estimación basada en los resultados de la encuesta relativa a la población de la UE).
- ★ Los resultados incluyen la experiencia de ser víctima de uno o más de los cuatro actos de violencia física en sentido amplio sobre los que se interroga en la encuesta: una persona le abofetea, le lanza algo, le empuja o le tira del pelo; le golpea una vez con el puño u otro objeto que le puede dañar; le pateo o arrastra, o le da una paliza; o intenta asfixiarle o estrangularle.
- ★ Las experiencias varían de un país a otro dentro de la Unión, y oscilan entre el 3 % y el 18 % de víctimas de violencia física en los cinco años anteriores a la encuesta. Tales diferencias entre Estados miembros han de examinarse en conjunción con las estadísticas oficiales de delitos registrados por la policía en cada país (que trascienden el ámbito de aplicación del presente informe) y con los datos sobre pautas de denuncia de delitos, que se analizan en un capítulo específico del presente informe.
- ★ Los jóvenes (de 16 a 29 años) son los que mayor riesgo presentan de sufrir violencia física, en comparación con los miembros de otros grupos de edad, y también en comparación con otras características sociodemográficas que examina la encuesta. Casi una de cada cuatro personas (23 %) de 16 a 29 años de edad sufrió violencia física en los cinco años anteriores a la encuesta. En otras categorías de edad, una de cada diez personas, o menos, fue víctima de violencia física durante el mismo periodo.

## DICTAMEN 1 DE LA FRA

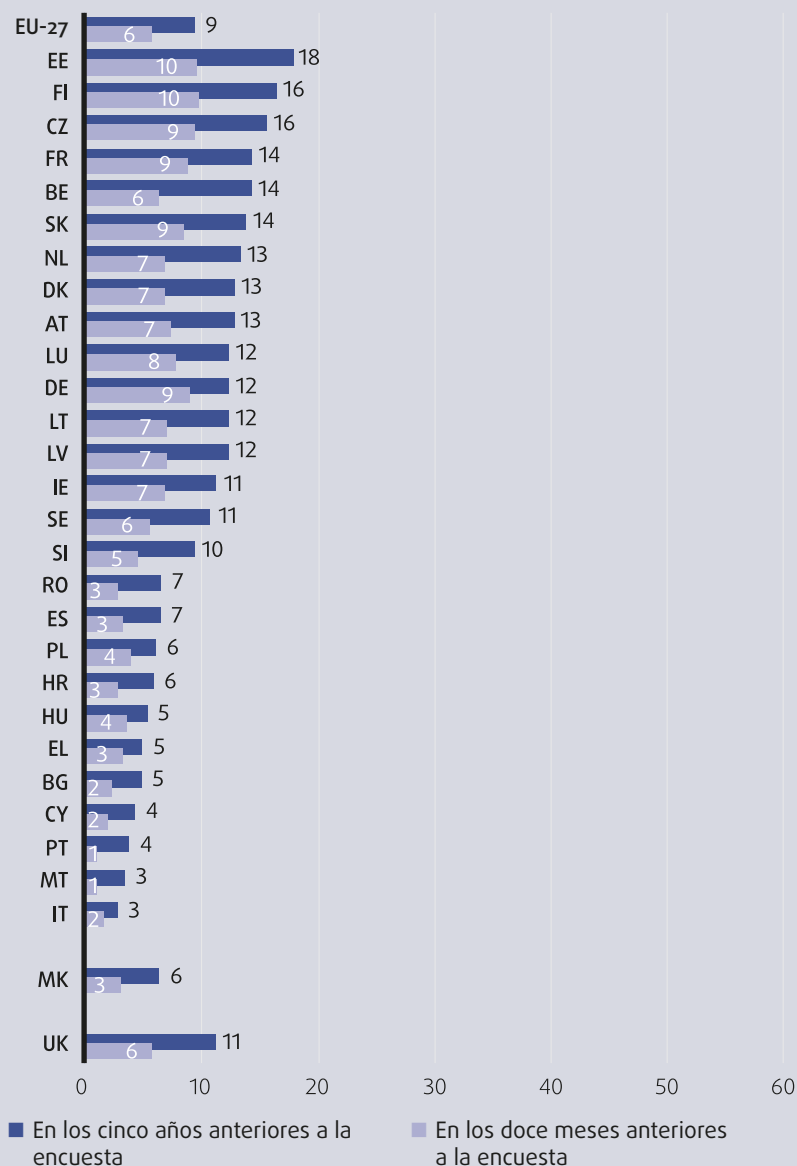
La violencia física es una realidad preocupante en toda la UE, como demuestran los datos de la encuesta. De conformidad con la Directiva sobre los derechos de las víctimas, los Estados miembros deben redoblar esfuerzos para garantizar el acceso a la justicia de todas las víctimas de delitos, incluidas las más vulnerables, proporcionando a estas la información, el apoyo y la protección adecuados y permitiendo su participación en los procesos penales.

La tasa de violencia física es mucho mayor entre los jóvenes que en otros grupos de edad. Esto exige la actuación de los Estados miembros de la UE para garantizar que los jóvenes estén informados de sus derechos y de adónde deben acudir después de ser víctimas de violencia física. En este grupo de edad pueden producirse algunas experiencias de violencia, en la escuela o en la educación terciaria, en las que participan los compañeros de las víctimas. Por ello, es importante adoptar medidas específicas para este ámbito en particular.

Los Estados miembros deben desarrollar medidas específicas para prevenir la violencia física contra las personas con discapacidad, las minorías étnicas y las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales, que tienen mayores tasas de violencia física y acoso que otras. Además de la violencia física en general, estos grupos son susceptibles de sufrir incidentes motivados por el odio, como destacan las encuestas específicas realizadas por la FRA a determinados grupos, lo cual puede tener una incidencia negativa sobre su sensación de seguridad.

- ★ Otros grupos que son objeto de violencia física con una tasa superior a la media para el conjunto de la población son las personas que se consideran a sí mismas parte de una minoría étnica (22 % en los cinco años anteriores a la encuesta); las personas que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales u «otras opciones» (19 %); y las personas que sufren limitaciones en sus actividades habituales debido a un problema de salud o una discapacidad (17 %).

**FIGURA 2: EXPERIENCIAS DE VIOLENCIA FÍSICA, EN LOS CINCO AÑOS Y EN LOS DOCE MESES ANTERIORES A LA ENCUESTA, POR PAÍS (%)**



Notas:

De todos los encuestados en la EU-27, Macedonia del Norte y el Reino Unido (n = 34 948); resultados ponderados.

Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales de 2019 [recopilación de datos en cooperación con CBS (NL), CTIE (LU) y Statistics Austria (AT)].

La violencia constituye una clara violación de los derechos de las víctimas, en particular, de su dignidad humana y de su derecho a la integridad [artículos 2 y 3 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (en adelante, la «Carta»)]. De conformidad con la Directiva sobre los derechos de las víctimas, la víctima de un delito violento debe ser reconocida como la persona perjudicada por el infractor y gozar de protección contra la victimización reiterada, de acceso a la justicia y de autorización para participar en procedimientos penales. La encuesta pone de relieve que un número significativo de ciudadanos de la UE sufren violencia física cada año. La encuesta de la FRA sobre la violencia contra las mujeres respalda esta conclusión, al igual que otras encuestas de la Agencia centradas en las experiencias de violencia en grupos como los inmigrantes, las minorías étnicas y las personas LGBTI.

Como reconoce la primera Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas (2020-2025), para aquellas víctimas que son más vulnerables, como es el caso de las víctimas de violencia de género, los menores, las personas con discapacidad o las víctimas de delitos de odio, resulta especialmente difícil someterse a procesos penales y abordar las secuelas de los delitos. A este respecto, la Directiva mencionada exige que se establezcan estructuras adecuadas para que puedan prestarse servicios de asistencia generales y especializados, así como una protección acorde con las necesidades específicas de las víctimas. Para

identificar a las víctimas con necesidades específicas de protección, la Directiva exige a los Estados miembros que presten especial atención a los casos de violencia en el contexto de una relación estrecha y violencia de género, violencia sexual, delitos de odio y otros delitos relacionados con las características personales de las víctimas, y víctimas con discapacidad.

En consecuencia, con arreglo a los artículos 8 y 9 de la Directiva sobre los derechos de las víctimas, las víctimas con necesidades específicas deben tener acceso a organizaciones de apoyo especializadas, dotadas de personal y financiación suficientes. El artículo 18 también exige medidas especiales para proteger a estas víctimas de los riesgos de victimización secundaria (como resultado del trato que reciben de la policía y del sistema de justicia penal) y victimización reiterada (cuando vuelven a ser víctimas), intimidación y represalias (por parte del agresor o los agresores).



Otros textos específicos del Derecho derivado de la UE, como la Decisión marco sobre racismo y xenofobia, también subrayan los derechos de grupos específicos de víctimas vulnerables. En relación con las víctimas menores de edad, la Directiva sobre derechos de las víctimas obliga a los Estados miembros a garantizar que el interés superior del menor sea primordial y que se evalúe en cada caso. Debe prevalecer un planteamiento sensible a la condición de menor, que tenga en cuenta debidamente su edad, grado de madurez, opiniones, necesidades e inquietudes (artículo 1, apartado 2).

En el artículo 16, apartado 4, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) se insta expresamente a los Estados partes a «tomar todas las medidas pertinentes para promover la recuperación física, cognitiva y psicológica, la rehabilitación y la reintegración social de las personas con discapacidad que sean víctimas de cualquier forma de explotación, violencia o abuso, incluso mediante la prestación de servicios de protección».

En lo que se refiere a instrumentos normativos, el Plan de Acción de la UE Antirracismo para 2020-2025 establece medidas concretas para abordar los delitos de odio racistas y de incitación al odio, mientras que el marco estratégico de la UE para los gitanos 2020-2030 destaca las experiencias de estos delitos entre la población romaní. En la Estrategia de la UE para la igualdad de las personas LGBTIQ (2020-2025), garantizar la seguridad de las personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales, no binarias, intersexuales y *queer* es uno de los cuatro ámbitos principales que deben abordarse.

# EL CONTEXTO DE LA VIOLENCIA: CENTRAR LA ATENCIÓN EN LAS EXPERIENCIAS DE MUJERES Y HOMBRES

**Las mujeres experimentan un nivel desproporcionadamente elevado de violencia física en el hogar, mientras que los hombres suelen ser objeto de violencia en entornos públicos.**

## DICTAMEN 2 DE LA FRA

Los Estados miembros de la UE deberían tener en cuenta, además de medidas necesarias para alentar y capacitar a las víctimas para que denuncien este tipo de delito (véase el **dictamen 5**), la formulación de normativas concretas para garantizar un apoyo específico a las víctimas de la violencia en el ámbito doméstico. Es un paso necesario para garantizar que los derechos que cubre la Directiva sobre los derechos de las víctimas sean eficaces en la práctica para las personas (mujeres en un porcentaje desproporcionado) que sufren violencia en el hogar por parte de familiares o allegados y que, por consiguiente, luchan por obtener apoyo para romper el ciclo de la violencia y acceder a la justicia. Puede incluir formación y directrices específicas para los profesionales que están en contacto con las víctimas (por ejemplo, profesionales sanitarios o profesores) sobre cómo detectar los delitos que se producen en el hogar y cómo abordarlos adecuadamente. En este contexto, se anima asimismo a la Comisión Europea a aprovechar los conocimientos especializados y el potencial de la recién creada Plataforma de derechos de las víctimas.

Se anima a la UE y a todos los Estados miembros que no lo hayan hecho aún a que ratifiquen el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (Convenio de Estambul). Paralelamente, se anima a las instituciones de la UE y a los Estados miembros a que aprovechen los datos de la Encuesta sobre los derechos fundamentales y los de la encuesta anterior de la FRA sobre la violencia contra las mujeres, al examinar las lagunas en la legislación vigente, junto con vías para abordar con mayor eficacia la violencia de género mediante la legislación y las políticas actuales, de conformidad con el plan de acción de la Comisión establecido en la Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas, así como en la Estrategia para la igualdad de género (2020-2025).

- ★ Los incidentes de violencia física contra hombres (excluida específicamente la violencia sexual) fueron más frecuentes en entornos públicos (39 %), como calles, parques u otros lugares públicos. Los incidentes de violencia física contra las mujeres (excluida una vez más la violencia sexual) se produjeron con mayor frecuencia en su propio domicilio (37 %).
- ★ En el caso de los varones, es más frecuente que estos actos los cometa un desconocido (42 %). En cambio, el autor más frecuente de la violencia física contra las mujeres es un familiar o allegado.

Los resultados de la encuesta deben leerse conjuntamente con las conclusiones anteriores de la encuesta de la FRA sobre violencia contra las mujeres, que mide con mayor grado de detalle las experiencias de violencia de las mujeres, incluida la violencia en la pareja y la violencia sexual, que afectan de forma desproporcionada a las mujeres.

- ★ En la mayoría de los casos de violencia física, el agresor fue un hombre o un grupo de hombres. Así ocurrió en el 72 % de los casos de violencia física contra hombres y en el 60 % de los casos en relación con las mujeres.

Cuando se preguntó a los encuestados si alguno de los incidentes de violencia física incluyó actos de índole sexual, la respuesta afirmativa fue más frecuente entre mujeres (13 %) que entre hombres (10 %). En este punto es importante señalar que, según los datos, las víctimas de violencia física sufren consecuencias y daños psicológicos de diverso tipo con mayor frecuencia cuando estos incidentes incluyen actos de naturaleza sexual. En general, el 51 % de los hombres afirma que el incidente más reciente de violencia física (no sexual) no les causó consecuencias psicológicas, frente al 30 % de las mujeres. En cambio, el 34 % de las mujeres afirma haber sufrido cuatro o más tipos de consecuencias psicológicas como resultado de un incidente de violencia física que también presentó elementos de carácter sexual, frente al 9 % en el caso de los hombres.



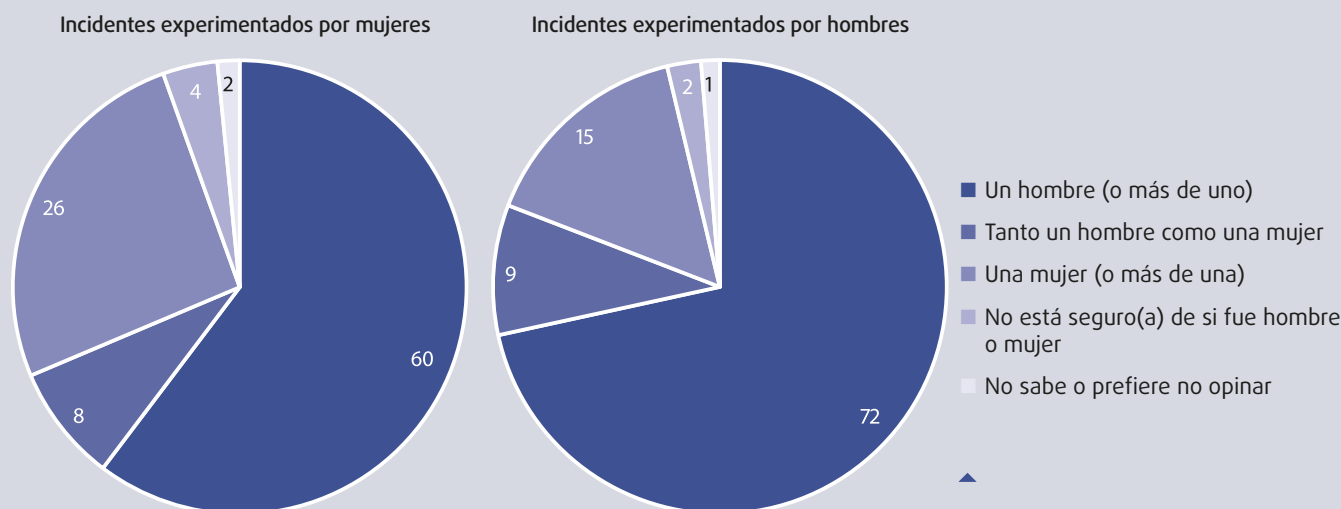
Los resultados de la encuesta señalan diferencias esenciales entre las experiencias de violencia de las mujeres y las de los hombres. Tales diferencias tienen consecuencias importantes por lo que se refiere a los efectos en las víctimas y el acceso de las víctimas a la justicia. Cuando la violencia se produce en un entorno público, es más habitual la presencia de otras personas alrededor capaces de intervenir o actuar como testigos, pero no suele ser este el caso cuando ocurre en el hogar. Esto significa que, por término medio, mujeres y hombres se encuentran en diferentes posiciones en tanto víctimas de violencia por lo que se refiere a la búsqueda de apoyo, la denuncia de incidentes a la policía o el examen de los casos ante los tribunales.

Es en este contexto en el que la Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas (2020-2025) presta especial atención a las acciones necesarias para atender las necesidades específicas de las víctimas de violencia de género. Contempla acciones encaminadas a reforzar los derechos de las víctimas encuadradas en este grupo, entre otras, el refuerzo de la protección física, la creación de una red en la UE para prevenir la violencia de género y la violencia doméstica, y la provisión de fondos de la Unión. La Plataforma de derechos de las víctimas agrupa a todos los órganos pertinentes en materia de derechos de las víctimas a escala de la UE. A través de ella, la Comisión aspira igualmente a facilitar el intercambio continuo de buenas prácticas y la fecundación cruzada entre la Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas y, por ejemplo, la Estrategia europea para la igualdad de género (2020-2025).

Reconociendo la desproporcionada proporción masculina entre los autores de actos de violencia, y de conformidad con el artículo 84 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea relativo a la prevención de la delincuencia, la UE debe promover y apoyar las medidas que adopten los Estados miembros en esta materia. El objetivo sería introducir medidas para educar a niños y jóvenes de un modo que les permita resolver conflictos sin violencia ni conductas abusivas, y tratar a las niñas y las mujeres —así como a otros niños y hombres— con respeto, basándose en los valores pertinentes de los derechos humanos, incluida la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación.

Se anima a los Estados miembros a formular sanciones penales que puedan rehabilitar a los infractores varones y apoyarlos en su desarrollo como personas responsables y respetuosas. Esto podría incluir la formación contra la violencia, que preste la debida atención a los papeles y estereotipos de género con respecto a la agresión masculina. Se anima a los Estados miembros que no lo hayan hecho aún a considerar la introducción de la formación contra la violencia de género como sanción penal, con el objetivo de reducir los índices de victimización reiterada, en consonancia con el artículo 18 de la Directiva sobre los derechos de las víctimas.

**FIGURA 3: GÉNERO DE LOS AUTORES DE ACTOS DE VIOLENCIA, INCIDENTES EXPERIMENTADOS POR MUJERES Y HOMBRES (EU-27, %)**



Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales de 2019 [recopilación de datos en cooperación con CBS (NL), CTIE (LU) y Statistics Austria (AT)].

Notas:  
De los encuestados en la EU-27 que describieron en la encuesta el incidente más reciente de violencia (n = 3 230; mujeres, n = 1 573; hombres, n = 1 657); resultados ponderados.

De conformidad con los artículos 8 y 9 de la Directiva sobre los derechos de las víctimas, las mujeres que sufren violencia en su hogar por parte de familiares o allegados y que, por tanto, luchan por obtener apoyo para romper el ciclo de violencia y acceder a la justicia, deben tener acceso a organizaciones especializadas de apoyo, dotadas de personal y financiación suficientes. El artículo 18 también exige medidas especiales para proteger a estas víctimas de los riesgos de victimización secundaria, victimización reiterada, intimidación y represalias.



Dado que los resultados de la encuesta subrayan la dimensión del género en el ejercicio de la violencia, experimentada de manera diferente por mujeres y hombres, las conclusiones pueden interpretarse junto con documentos específicos sobre derechos humanos que subrayan la necesidad de una educación que tenga en cuenta las cuestiones de género. Por ejemplo, el artículo 10 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) obliga a los Estados partes a garantizar, en el ámbito de la educación, la eliminación de cualquier concepto estereotipado de los papeles de hombres y mujeres, y el artículo 14 del Convenio de Estambul subraya la importancia de una educación que fomente la igualdad entre mujeres y hombres, los papeles no estereotipados de los géneros, el respeto mutuo y la solución no violenta de conflictos en las relaciones interpersonales.

De hecho, hasta la fecha, el Convenio de Estambul del Consejo de Europa destaca como el instrumento internacional más completo en materia de violencia contra las mujeres. Establece medidas de importancia crucial para combatir la violencia en la pareja, como la protección penal específica contra la violencia en la pareja, un sistema eficaz de órdenes de protección y organizaciones de apoyo especializadas disponibles para todas las mujeres víctimas de parejas o exparejas violentas. En el momento de redactar este informe, veintiún Estados miembros de la UE han ratificado el Convenio de Estambul, y seis lo han firmado pero aún no lo han ratificado<sup>(1)</sup>. La UE también ha suscrito el convenio, pero aún no lo ha ratificado.

De conformidad con la Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas, los Estados miembros deben establecer estrategias nacionales en esta materia que garanticen un enfoque coordinado y horizontal respecto a tales derechos, incluida la integración de estos en políticas tales como la política educativa.

---

(<sup>1</sup>) En enero de 2021, los siguientes Estados miembros de la UE han ratificado el Convenio de Estambul: Alemania, Austria, Bélgica, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumanía y Suecia. Además, de los países incluidos en la Encuesta sobre los derechos fundamentales, Macedonia del Norte también ha ratificado el Convenio. Los siguientes Estados miembros de la UE han firmado el Convenio, pero aún no lo han ratificado: Bulgaria, Chequia, Eslovaquia, Hungría, Letonia y Lituania. El Reino Unido también ha firmado el Convenio, pero aún no lo ha ratificado.

# EXPERIENCIAS DE ACOSO

**Casi 110 millones de personas en la UE sufrieron diversas formas de acoso durante el año anterior a la encuesta.**

- ★ En la EU-27, dos de cada cinco personas (41 %) sufrieron acoso (desde comentarios ofensivos y amenazantes en persona hasta gestos y mensajes ofensivos y amenazantes enviados en línea, incluidas las redes sociales) en los cinco años anteriores a la encuesta. En los doce meses anteriores a la encuesta, el 29 % fueron víctimas de acoso. Esto equivale a que casi 110 millones de personas en la EU-27 sufrieran acoso en un año (una estimación basada en los resultados de la encuesta relativa a la población de la UE).
- ★ Las experiencias de acoso oscilan entre el 46 % y el 9 %, en función del país (en los doce meses anteriores a la encuesta).
- ★ La forma más común de acoso que sufren los ciudadanos de la UE consiste en comentarios ofensivos o amenazantes realizados en persona, según declaran el 32 % de los encuestados en los cinco años previos a la encuesta.
- ★ En general, un 14 % de la población de la UE sufrió ciberacoso en los cinco años previos a la encuesta: puede tratarse de la recepción de correos electrónicos o mensajes de texto ofensivos o amenazantes, o de encontrarse con comentarios ofensivos o amenazantes sobre uno mismo difundidos en línea.
- ★ Tres de cada cinco personas (61 %) del grupo de edad de entre 16 y 29 años fueron objeto de acoso durante los cinco años previos a la encuesta. En general, en el mismo grupo de edad y periodo, el 27 % experimentó ciberacoso. Se trata de las tasas más altas en todos los grupos de edad (las experiencias de acoso disminuyen con la edad).
- ★ Aunque la prevalencia del acoso es similar en mujeres y hombres, el 18 % de las mujeres declararon que el incidente más reciente de acoso había tenido un carácter sexual, en comparación con el 6 % de los hombres.
- ★ Aunque la tasa media de acoso es del 41 % (en cinco años), se observan tasas más altas cuando los datos se desglosan por grupos sociodemográficos específicos (para el mismo periodo): 57 % en el caso de las personas que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales u «otras opciones»; 54 % en el caso de las personas sin la ciudadanía del país en el que viven; 51 % en el caso de los nacidos en otro Estado miembro de la UE; 49 % en el caso de los nacidos fuera de la UE; y 50 % en el caso de las personas con discapacidad (las que tienen dificultades para realizar actividades habituales debido a un problema de salud o una discapacidad).

## DICTAMEN 3 DE LA FRA

Habida cuenta de la naturaleza generalizada del acoso, la UE debería considerar la posibilidad de revisar las respuestas legislativas y políticas existentes para el acoso, incluido el acoso sexual, y todos los posibles entornos en los que se produce (también en internet), incluido el acoso fuera del lugar de trabajo y el ámbito educativo.

Habida cuenta del impacto desproporcionado del acoso —en particular, del ciberacoso— en los jóvenes, los Estados miembros de la UE deben garantizar que sus víctimas tengan acceso a métodos sencillos y eficaces para denunciar incidentes y hacer que sean investigados. La UE puede respaldar a los Estados miembros en este sentido ayudando a garantizar, por ejemplo a través de la futura Ley de servicios digitales, la promulgación de normas armonizadas sobre la lucha contra los contenidos ilegales en línea, incluida la incitación a la violencia, el odio y la discriminación.

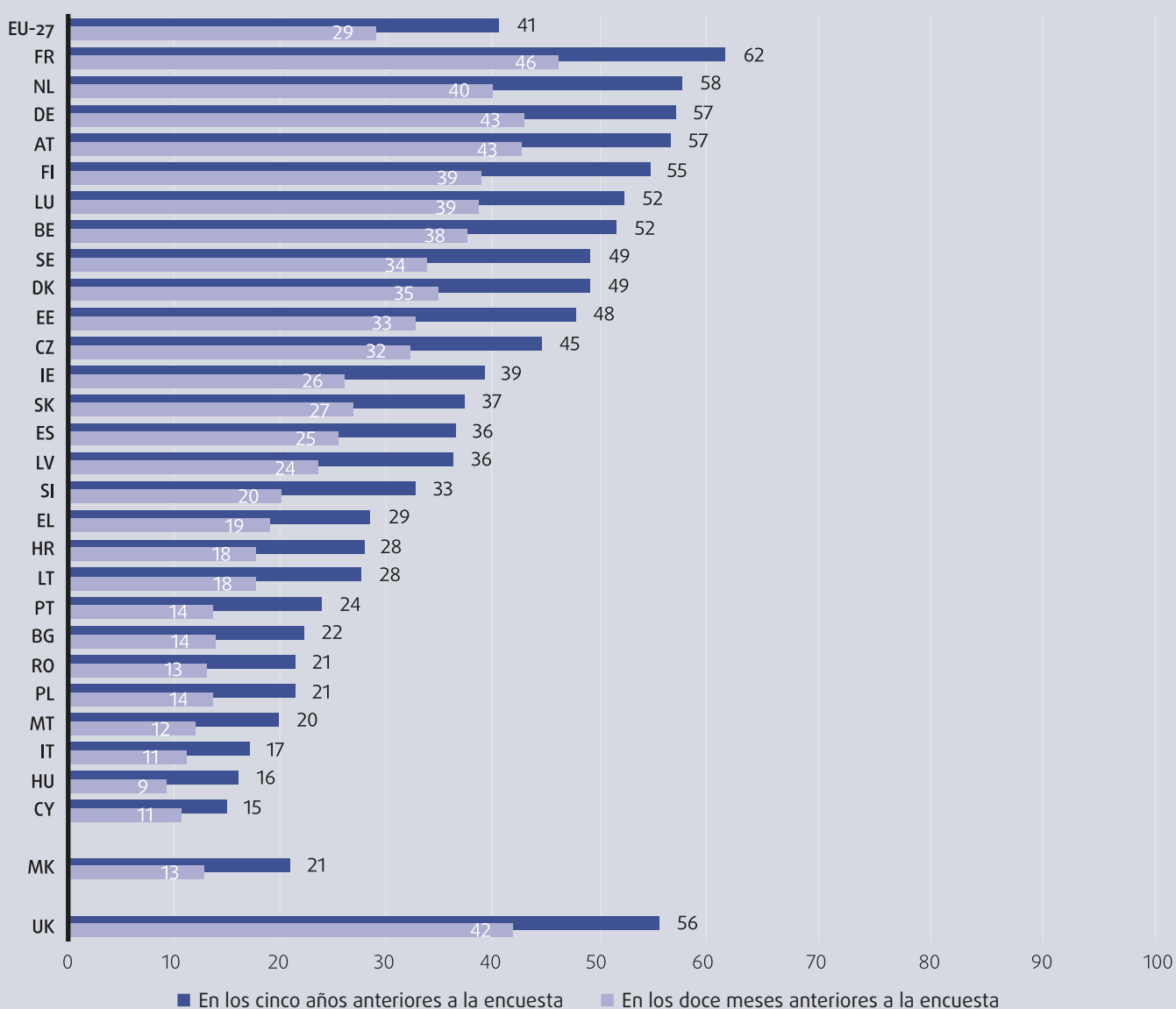
Habida cuenta de las pruebas presentadas en este y otros informes de la FRA sobre la repercusión del acoso motivado por el odio en diversos grupos de la sociedad, los Estados miembros de la UE deben velar por que se aplique plenamente la protección prevista en la Directiva de la UE sobre los derechos de las víctimas, que concede el mismo tratamiento a todas las víctimas de delitos de odio, con independencia del atributo que les imputen los infractores. Lo anterior está en consonancia con el principio de no discriminación, con arreglo al cual las medidas del Derecho penal deberían abarcar asimismo todos los motivos de discriminación contemplados en el artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. También está en consonancia con los planes de la Comisión de proponer la ampliación de la lista de los llamados «delitos europeos» de modo que incluya todas las formas de delitos de odio e incitación al odio.

- ★ El acoso que no incluye actos de naturaleza sexual suele ser obra de alguien a quien la víctima no conoce (el 52 % de los incidentes sufridos por mujeres y el 59 % de los sufridos por hombres). No obstante, las mujeres tienen más probabilidades que los hombres de sufrir experiencias de acoso que impliquen actos de naturaleza sexual por parte de desconocidos: el 72 % de los incidentes de acoso de índole sexual contra mujeres fueron cometidos por personas desconocidas, frente al 40 % de los incidentes cometidos contra hombres. Por otra parte, el 57 % de las mujeres afirma que el acoso que implicaba actos de naturaleza sexual tuvo lugar en público (en la calle, un parque u otro lugar público), en comparación con el 30 % de incidentes de naturaleza sexual experimentados por hombres.
- ★ En los incidentes de acoso que no incluyeron actos de índole sexual, el 77 % de los hombres y el 58 % de las mujeres afirmaron que el agresor era un hombre (o un grupo de hombres).

Notas:

De todos los encuestados en la EU-27, Macedonia del Norte y el Reino Unido (n = 34 948); resultados ponderados.

**FIGURA 4: EXPERIENCIAS DE ACOSO, EN LOS CINCO AÑOS Y EN LOS DOCE MESES ANTERIORES A LA ENCUESTA, POR PAÍS (%)**



Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales de 2019 [recopilación de datos en cooperación con CBS (NL), CTIE (LU) y Statistics Austria (AT)].

La encuesta indica que muchos ciudadanos de la UE están expuestos a diversas formas de acoso, pero se observan diferencias notables cuando la población general se desglosa por grupos específicos.

En concreto, el porcentaje de jóvenes que sufren acoso es muy superior al porcentaje de personas mayores, incluidos los incidentes de ciberacoso. La UE ya ha adoptado una medida en este sentido: la modificación introducida en 2018 en la Directiva de servicios de medios audiovisuales establece la necesidad de proteger mejor el desarrollo moral de los menores. Por otra parte, la Comisión Europea ha anunciado que tiene intención de proponer un paquete de la Ley de Servicios Digitales con el fin de modernizar el marco jurídico establecido en la Directiva sobre el comercio electrónico (Directiva 2000/31/CE). Entre otras cuestiones, este paquete de la Ley de Servicios Digitales incluirá normas sobre cómo abordar los contenidos ilegales en línea (por ejemplo, la incitación ilegal a la violencia, el odio o la discriminación por motivos protegidos en la legislación, como la raza, el origen étnico, el género o la orientación sexual). En su Resolución sobre la Estrategia de la Unión Europea para la Juventud 2019-2027, el Consejo de la UE señala la necesidad de garantizar que los jóvenes tengan la capacidad de reconocer y denunciar la incitación al odio y la discriminación, tanto en línea como fuera de internet <sup>(2)</sup>.



A su vez, las personas con un problema de salud o una discapacidad grave, las nacidas fuera del país en el que residen o las procedentes de una minoría étnica, así como las personas LGBTI, sufren acoso en proporción superior a la media. Es posible que lo anterior se deba en parte a la exposición de estos grupos al acoso motivado por el odio. En este sentido, la Decisión marco sobre racismo y xenofobia de 2008 reconoce en cierta medida la necesidad de proteger de la incitación al odio y la violencia a un grupo de personas o a un miembro de dicho grupo, expresados mediante una referencia al color, la raza, la religión o el origen nacional o étnico. No obstante, otros grupos expuestos, según los datos de la encuesta, a elevados niveles de acoso, como las personas con un problema de salud grave o una discapacidad y las personas LGBTI, no tienen el mismo nivel de protección en la legislación de la UE frente

a posibles delitos motivados por el odio. La referencia a las víctimas «afectadas por un delito motivado por prejuicios o por motivos de discriminación» (artículo 22, apartado 3) de la Directiva sobre los derechos de las víctimas aborda en cierta medida esta realidad, ya que procura que todas las víctimas de delitos por odio reciban igual trato, con independencia del atributo que les imputen los infractores.

El programa de trabajo anual de la Comisión para 2021 anunció nuevos avances legislativos a escala de la UE en este ámbito. Se refiere a una nueva iniciativa sobre la ampliación de la lista de los llamados «delitos europeos» a todas las formas de delitos de odio e incitación al odio, ya sea por motivos de raza, religión, género, sexualidad u otros motivos.

El acoso comporta una dimensión de género. Según muestran los datos, las mujeres sufren de manera desproporcionada acoso de índole sexual por parte de desconocidos; los autores suelen ser hombres en un porcentaje abrumador, y el lugar en el que se cometen es a menudo un entorno público. El alcance actual de la ley de igualdad de género de la UE limita el reconocimiento del acoso —y su dimensión de género— a los ámbitos del mercado laboral y el suministro de bienes y servicios <sup>(3)</sup>. En su considerando 17, la Directiva sobre los derechos de las víctimas reconoce el acoso sexual como un tipo de violencia de género —es decir, una forma de discriminación y una violación de las libertades fundamentales de la víctima— y, en consecuencia, ofrece protección a las víctimas de acoso sexual.

<sup>(2)</sup> Consejo de la Unión Europea (2018), **Resolución del Consejo de la Unión Europea y los Representantes de los Gobiernos de los Estados miembros, reunidos en el Consejo, sobre un marco para la cooperación europea en el ámbito de la juventud: la Estrategia de la Unión Europea para la Juventud 2019-2027** (2018/C 456/01) (DO C 456 de 18.12.2018, p. 1).

<sup>(3)</sup> Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición); Directiva 2004/113/CE del Consejo, de 13 de diciembre de 2004, por la que se aplica el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres al acceso a bienes y servicios y su suministro; Directiva 2010/41/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010, sobre la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres que ejercen una actividad autónoma, y por la que se deroga la Directiva 86/613/CEE del Consejo.

# EXPERIENCIAS DE DETERMINADOS DELITOS CONTRA LA PROPIEDAD Y DE FRAUDE

**Una de cada seis personas (16 %) en la UE fue víctima de fraude al consumidor el año anterior a la encuesta.**

## DICTAMEN 4 DE LA FRA

La UE y los Estados miembros deben garantizar una atención continuada a los delitos contra la propiedad, incluida la delincuencia transfronteriza, utilizando diversas redes establecidas a escala de la UE, entre otras, la Red europea de prevención de la delincuencia. En este contexto, también deberían tener en cuenta la realización de campañas de sensibilización y desarrollar herramientas para prevenir los delitos contra la propiedad, incluidos los robos, junto al fraude en la banca en línea y el fraude con tarjetas de pago.

Los Estados miembros deben velar por que se aplique de manera eficaz la legislación vigente de la UE en este ámbito, incluida la relativa a la lucha contra el fraude o la referente a los consumidores. Pueden utilizar como guía los resultados de la encuesta. Por ejemplo, podrían contemplar la creación de equipos especializados, o la mejora de los ya existentes, que realizaran investigaciones eficaces en casos de fraude en línea, garantizando que las víctimas de delitos en línea pudieran denunciar incidentes con facilidad. También deben tener en cuenta medidas para adecuar la protección de los consumidores a las realidades actuales, en particular, la facilidad de realizar transacciones transfronterizas y en línea, en relación con el fraude al consumidor (en línea), de conformidad con la Nueva Agenda del Consumidor 2020-2025.

Las autoridades nacionales responsables de la aplicación y el seguimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad deben prestar especial atención a los mayores índices de robo, fraude en la banca en línea, fraude con tarjetas de pago y fraude al consumidor entre personas con limitaciones en sus actividades habituales (debido a un problema de salud o una discapacidad), para abordar los retos a los que se enfrentan algunos de los grupos más vulnerables de la sociedad.

### Robo

- ★ En general, el 8 % de los ciudadanos de la EU-27 fueron víctimas de un robo en su vivienda u otro tipo de propiedad en los cinco años anteriores a la encuesta. Y a un 3 % les sucedió en los doce meses anteriores a la encuesta.
- ★ En función del país, las experiencias de robo (en los cinco años anteriores a la encuesta) varían entre el 14 % y el 2 %.
- ★ Dentro de la sociedad, algunos grupos de personas registran índices de robo más altos que otros: por ejemplo, las personas con limitaciones en sus actividades habituales (por un problema de salud o una discapacidad) y las personas que se identifican como pertenecientes a una minoría étnica. Las diferencias por sexo, edad, educación, residencia en un medio urbano o rural y capacidad para llegar a fin de mes no se asocian a diferencias en las tasas de robo en los cinco años anteriores a la encuesta.

### Fraude

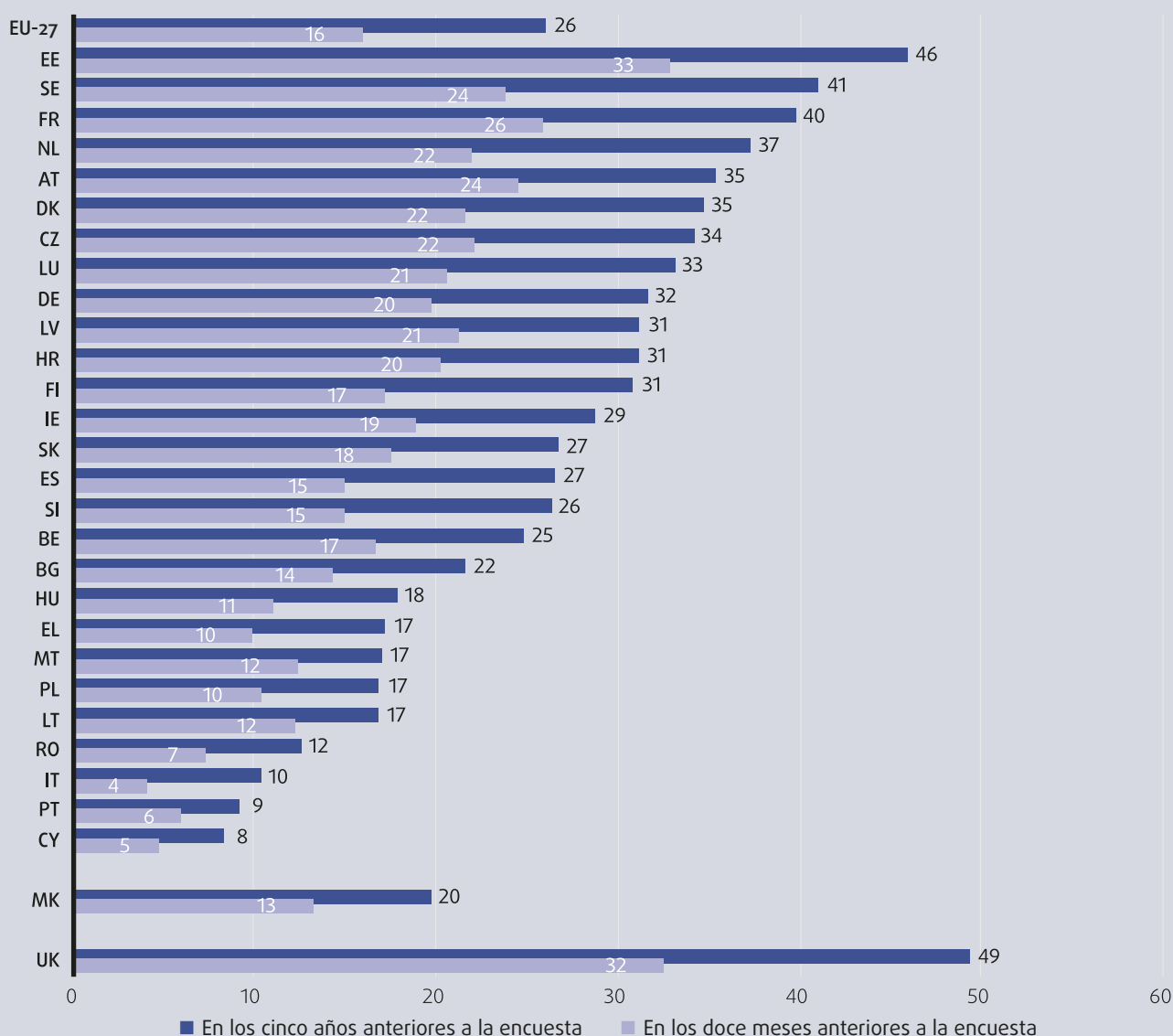
- ★ En la EU-27, en los cinco años anteriores a la encuesta, el 8 % de las personas fueron víctimas de fraudes en operaciones de banca en línea o fraudes con tarjetas bancarias (de crédito o de débito). Y un 3 % fueron objeto de estos fraudes en los doce meses anteriores a la encuesta.
- ★ Las experiencias de fraude con tarjetas de pago o fraude en la banca en línea oscilan entre el 19 % y el 1 %, según el país. Esto se explica en parte por el índice de transacciones en línea que se efectúan en los distintos Estados miembros.
- ★ La tasa de casos de fraude con tarjetas de pago y fraude en la banca en línea no difiere notablemente con respecto a la mayoría de las características sociodemográficas examinadas. No obstante, el 14 % de las personas con limitaciones en sus actividades habituales (debido a un problema de salud o una discapacidad) fueron víctimas de fraude en la banca en línea o fraude con tarjetas de pago en los cinco años anteriores a la encuesta, frente al 6 % de las personas que no tenían tales limitaciones.
- ★ Una de cada cuatro personas (26 %) en la EU-27 fue objeto de fraude al consumidor en los cinco años anteriores a la encuesta. Lo anterior incluye ser víctima de engaño o estafa en relación con la cantidad, la calidad, el precio o la entrega de bienes, artículos o servicios adquiridos. En los doce meses anteriores a la encuesta, el 16 % fueron víctimas de fraude al consumidor.
- ★ Los casos de fraude al consumidor (en los cinco años anteriores a la encuesta) oscilan entre el 46 % y el 8 %, en función del país.

- ★ En los grupos sociodemográficos examinados se observan mayores índices de fraude al consumidor en los jóvenes y las personas con niveles educativos elevados que en los grupos con más edad y con menores niveles educativos. Esto puede reflejar la exposición al riesgo (en la EU-27, el 81 % de los usuarios de internet de 16 a 29 años compran en línea, frente al 56 % en el grupo de edad de 65 o más años), junto con una mayor sensibilización respecto al problema del fraude.
- ★ Las personas con limitaciones en sus actividades habituales (por un problema de salud o una discapacidad) presentan mayores tasas de fraude al consumidor (36 % en los cinco años anteriores a la encuesta) que las que no presentan tales limitaciones (23 %). Las tasas más elevadas también se asocian a personas pertenecientes a una minoría étnica (37 %) y a personas que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales u «otras opciones» (no heterosexuales) (35 %).
- ★ Al describir el incidente más reciente de fraude al consumidor, dos de cada cinco personas (41 %) que habían solicitado los productos o servicios en línea, por teléfono o por correo afirman que habían realizado los pedidos desde el extranjero. En algunos Estados miembros de la UE, la tasa de operaciones de compra transfronterizas fue muy superior: 94 % en Luxemburgo y 87 % en Malta.

**Notas:**

De todos los encuestados en la EU-27, Macedonia del Norte y el Reino Unido (n = 34 948); resultados ponderados.

**FIGURA 5: EXPERIENCIAS DE FRAUDE AL CONSUMIDOR, EN LOS CINCO AÑOS Y EN LOS DOCE MESES ANTERIORES A LA ENCUESTA, POR PAÍS (%)**



Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales de 2019 [recopilación de datos en cooperación con CBS (NL), CTIE (LU) y Statistics Austria (AT)].

Ser víctima de un robo en la vivienda o en otro tipo de propiedad puede hacer que las víctimas se sientan inseguras y teman que esto pueda volver a suceder. Este delito también tiene un impacto económico (pérdida de bienes y daños en el hogar) que las personas deben abordar de diferentes maneras, dependiendo de sus medios financieros y cobertura de seguro. El robo es una violación del derecho a la propiedad (artículo 17 de la Carta), del respeto de la vida privada y familiar (artículo 7) y del derecho a la dignidad humana (artículo 1). Por consiguiente, las víctimas tienen derecho a que la justicia penal responda a su situación de víctimas de manera que sirva como tutela judicial efectiva, de conformidad con el artículo 47 de la Carta y la Directiva sobre los derechos de las víctimas.

Una proporción similar de ciudadanos de la UE es objeto de un uso indebido de sus cuentas bancarias en línea o de sus tarjetas de pago. Esto indica la idéntica importancia del fraude en línea en las experiencias sufridas como víctimas. Los resultados de la encuesta sobre el fraude en la banca en línea y el fraude con tarjetas de pago son relevantes para los Estados miembros de la UE, ya que aplican las medidas de la Directiva sobre la lucha contra el fraude y la falsificación de medios de pago distintos del efectivo [Directiva (UE) 2019/713], que los Estados miembros deben incorporar a su legislación nacional antes del 31 de mayo de 2021. Las mayores tasas de fraude en la banca en línea y con tarjetas de pago que se observan en el caso de personas que sufren limitaciones en sus actividades habituales (debido a un problema de salud o una discapacidad) suscitan preocupación porque representan la explotación de algunos de los grupos más vulnerables de la sociedad (se refiere al artículo 16 «Protección contra la explotación, la violencia y el abuso» de la CDPD).

El artículo 38 de la Carta y el Derecho derivado pertinente de la UE (como la Directiva relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior) contemplan un nivel generalmente elevado de protección de los consumidores. No obstante, una de cada cuatro personas (26 %) de la EU-27 sufrió fraude al consumidor en los cinco años anteriores a la encuesta, es decir, se sintió engañada o estafada en relación con la cantidad, la calidad, el precio o la entrega de bienes, artículos o servicios adquiridos. Aunque lo anterior no siempre implica una actividad delictiva, el resultado es que un consumidor siente que sus expectativas sobre el producto o servicio por el que pagó no se cumplieron. Cuando sí existe actividad delictiva, la Directiva sobre los derechos de las víctimas contempla que las víctimas de fraude al consumidor reciban la protección, el apoyo y el acceso a la justicia adecuados, como otras víctimas de delitos.

En particular, los resultados también apuntan a un elevado volumen de transacciones transfronterizas cuando los bienes o servicios se solicitan en línea, por teléfono o por correo, lo que subraya la necesidad de adoptar medidas de protección de los consumidores que funcionen con eficacia en estos casos. Al igual que ocurre con el fraude en la banca en línea y el fraude con las tarjetas de pago, las personas con limitaciones en sus actividades habituales (por un problema de salud o una discapacidad) son víctimas del fraude al consumidor en un mayor porcentaje y, por tanto, necesitan una protección y un apoyo especiales en el acceso a la justicia, de conformidad con la CDPD.

La necesidad de reforzar la protección de los derechos de los consumidores —con, entre otras medidas, la capacitación de estos, así como la aplicación de procedimientos más eficaces para que se respeten sus derechos— figura entre las cuestiones clave que la UE está debatiendo en la actualidad en el contexto de la Nueva Agenda del Consumidor 2020-2025 de la Comisión.





# DENUNCIAR EXPERIENCIAS DE HECHOS DELICTIVOS A LA POLICÍA Y OTRAS AUTORIDADES

**La mayoría de los incidentes de violencia física y acoso no se denuncian a la policía.**

- ★ Al describir el incidente delictivo más reciente experimentado en los cinco años anteriores a la encuesta, el 30 % de los ciudadanos de la EU-27 notificó violencia física a la policía, y el 11 % un incidente de acoso.
- ★ Las tasas de notificación de violencia física a la policía oscilan entre el 40 % y el 9 %, en función del país, en relación con el incidente más reciente en los cinco años anteriores a la encuesta. Esto puede reflejar en parte los niveles relativos de confianza en la capacidad o disposición de la policía para perseguir delitos. Las tasas de denuncia de acoso a cualquier autoridad (incluida la policía) oscilan entre el 31 % y el 5 %, en función del país, en relación con el incidente más reciente en los cinco años anteriores a la encuesta.
- ★ Además de denunciar incidentes de violencia física a la policía, el 17 % de las víctimas se pusieron en contacto con los servicios médicos después de sufrir un incidente, y el 6 % acudieron a una organización especializada en la asistencia a las víctimas.
- ★ Las tasas de notificación varían según las características sociodemográficas. Las personas que llegan a fin de mes con facilidad o con mucha facilidad, los estudiantes y los que viven en áreas rurales tienen más probabilidades que otros de no denunciar un incidente de violencia. Por su parte, las personas que tienen limitaciones en sus actividades habituales (debido a un problema de salud o una discapacidad), las que pertenecen a una minoría étnica y las que se identifican como lesbianas, gais, bisexuales u «otras opciones» denuncian incidentes con mayor facilidad a la policía que las que no se consideran pertenecientes a estos grupos. Esto puede reflejar la proporción de delitos de odio de los que son víctimas estos grupos específicos.
- ★ La existencia de elementos de violencia física, que pueden indicar incidentes más graves, se asocian con tasas de denuncia más elevadas. En concreto, de los incidentes violentos de índole sexual, un 60 % fueron denunciados a la policía, frente al 27 % de los no sexuales. La cifra de denuncias es inferior a la media cuando el agresor es un familiar o un allegado (solo el 22 % de los incidentes se denunciaron a la policía). Eso tiene repercusiones significativas en el nivel de casos de violencia doméstica y/o de pareja que no son denunciados.

## DICTAMEN 5 DE LA FRA

Los Estados miembros de la UE deben plantearse la introducción de medidas específicas para alentar y capacitar a las personas para que denuncien los incidentes delictivos, en particular, los relacionados con violencia y acoso, dado que la tasa de denuncia de estos delitos es menor que la de otros tipos de delito. Se trata de una condición importante para garantizar un acceso efectivo a la justicia, porque de este modo se puede informar a las víctimas de delitos sobre sus derechos y el apoyo del que disponen. Las medidas para alentar a las personas a denunciar los delitos de los que son víctimas deben tener en cuenta los resultados de la encuesta sobre las razones para no denunciar y sobre las menores tasas de satisfacción entre quienes no tienen ciudadanía del país en el que residen cuando denuncian incidentes de acoso.

Al introducir tales medidas, los Estados miembros de la UE deben reconocer que la existencia de una relación entre agresor y víctima afecta a la probabilidad de denunciar los delitos a la policía, como sucede en los incidentes de violencia doméstica o de pareja. Según se describe en el **dictamen 2**, se debe hacer todo lo posible por alentar y facilitar la denuncia de tales delitos y permitir que las víctimas rompan el ciclo de victimización reiterada. En este contexto, los Estados miembros deben considerar asimismo las oportunidades de prestar apoyo y asesoramiento sobre los derechos de las víctimas de delitos que acuden a otros servicios distintos de la policía, como los servicios médicos, tras un incidente.

Al registrar hechos delictivos e informar sobre la situación en el país, los Estados miembros de la UE podrían utilizar mecanismos para posibilitar las denuncias de terceros a fin de reflejar más incidentes. De lo contrario, algunos no se pondrían en conocimiento de la policía, como es el caso de los incidentes que las víctimas no perciben, por algún motivo, como lo suficientemente «graves» para acudir a la policía.

- ★ Tres de cada cinco personas (62 %) que denunciaron acoso a la policía se mostraron satisfechas con la forma en que se gestionó el incidente, al igual que el 63 % de los que denunciaron a la policía el incidente más reciente de violencia física. No obstante, solo el 42 % de las víctimas de acoso que no son ciudadanos del país en el que residen se muestran satisfechas con la forma en que la policía gestionó el incidente una vez denunciado, frente al 63 % de los ciudadanos del país.
- ★ Cuando las personas no denunciaron los casos de violencia y acoso a la policía, el motivo más común que mencionaron en la encuesta fue que no consideraron el incidente lo suficientemente grave como para hacer el esfuerzo de denunciarlo. Entre los motivos para no denunciar la violencia física a la policía cuando la víctima resulta herida, una de cada cuatro personas (23 %) cree que la policía se eximirá de hacer nada, y el 14 % afirma no confiar en la policía.
- ★ Los delitos contra la propiedad se denuncian (a la policía o a otras autoridades) a una tasa superior a la de la violencia o el acoso. En la EU-27 se denunciaron a la policía el 73 % de los robos, y en el caso de los fraudes en la banca en línea o fraudes con tarjetas de pago se denunciaron (ante la policía u otras autoridades) el 95 %. En general, se notificaron el 50 % de los incidentes de fraude al consumidor en la EU-27, pero en la mayoría de los casos a otras autoridades distintas de la policía.

**FIGURA 6: MOTIVOS PARA NO DENUNCIAR CASOS DE VIOLENCIA A LA POLICÍA (EU-27, %)<sup>a,b</sup>**



Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales de 2019 [recopilación de datos en cooperación con CBS (NL), CTIE (LU) y Statistics Austria (AT)].



**Notas:**

<sup>a</sup> De los encuestados en la EU-27 que no denunciaron a la policía el incidente más reciente de violencia experimentado en los cinco años anteriores a la encuesta (n = 2 317); resultados ponderados.

<sup>b</sup> En la encuesta, los encuestados podían indicar uno o más motivos para no denunciar el incidente, en función de su caso. Los encuestados también podían responder «no lo sé» o «prefiero no opinar».



La mayoría de los incidentes de violencia y acoso no se denuncian a las autoridades, a la vez que la mayoría de los delitos contra la propiedad sobre los que se preguntaba en la encuesta se denuncian a la policía, y algunos de los no denunciados a la policía se denuncian a otras autoridades. Los altos índices de denuncia de delitos contra la propiedad suelen deberse a que la denuncia es un requisito previo para recibir una indemnización por el incidente, por ejemplo, una póliza de seguro. Estos resultados indican que las personas están dispuestas a denunciar delitos ante la policía cuando lo consideran eficaz, es decir, cuando la denuncia se plasma en un resultado concreto y beneficioso.

Los casos de violencia física se denunciaron con más frecuencia si el incidente producía lesiones,

tenía consecuencias psicológicas o era de índole sexual.

Las comparaciones entre los tipos de delitos —como los delitos violentos y los delitos contra la propiedad— deben hacerse con la máxima cautela. No obstante, por lo que a ciertos tipos se refiere, muchos incidentes se notifican a autoridades distintas de la policía, según muestran los resultados. Esto podría alentar el recurso a servirse de oportunidades alternativas para denunciar una serie de incidentes. La encuesta de la FRA sobre la violencia contra las mujeres respalda los resultados presentados aquí, ya que pone de relieve que muchas mujeres víctimas de violencia física y sexual se ponen en contacto con médicos y servicios sanitarios, y no con la policía. Los resultados de las encuestas de la FRA sobre las experiencias de inmigrantes y descendientes de inmigrantes, romaníes, judíos y personas LGBTI también indican que muchas víctimas de acoso y violencia motivados por el odio acuden a diversos servicios tras un incidente, pero no lo denuncian a la policía.

Las víctimas tienen derecho a una tutela judicial efectiva a través del sistema de justicia penal, y al ejercer tal derecho (artículo 47 de la Carta), el acceso debe ser no solo teórico, sino efectivo en la práctica. Para ello es necesario facilitar en la práctica la presentación de una denuncia a la policía, capacitando y alentando a las víctimas a tal fin, en consonancia con el objetivo general del artículo 1 de la Directiva sobre los derechos de las víctimas, y con su considerando 63, que exige unos servicios de apoyo fiables. Estos deben estar a disposición de las víctimas, con independencia de que hayan presentado una denuncia formal por una infracción penal ante una autoridad competente (artículo 8, apartado 5). Además, con arreglo a la Directiva, las víctimas deben recibir un trato respetuoso, atento, profesional y no discriminatorio por parte de las autoridades competentes; los profesionales que proporcionen apoyo a las víctimas deben recibir formación, lo cual puede facilitar las denuncias; y también se recomienda tomar medidas para posibilitar las denuncias de terceros, así como el uso de tecnologías de la comunicación para la presentación de denuncias.

Según se indica en la Estrategia de la UE sobre los derechos de las víctimas (2020-2025), a pesar de las medidas recogidas en la Directiva sobre los derechos de las víctimas, los casos de delitos que quedan sin denunciar constituyen en general un problema grave, sobre todo en relación con los incidentes de violencia sexual y de género. La Estrategia también hace referencia al déficit de denuncias cuando las víctimas pertenecen a comunidades o minorías desfavorecidas o vulnerables que pueden tener poca confianza en los poderes públicos, lo que les impide denunciar delitos. En este contexto, la Estrategia insta a los Estados miembros a «garantizar la aplicación total y correcta de la Directiva sobre los derechos de las víctimas y otras normas de la UE relativas a las víctimas de delitos específicos, en concreto en lo que se refiere a las disposiciones sobre el acceso de las víctimas a información, apoyo y protección».

# SER TESTIGO DE UN DELITO Y ACTUAR

**Más de una de cada dos personas en la UE estaría dispuesta a intervenir si fuera testigo de un acto delictivo, mientras que uno de cada cinco no lo haría.**

## DICTAMEN 6 DE LA FRA

Los Estados miembros de la UE podrían considerar la posibilidad de reforzar los esfuerzos de sensibilización para destacar la responsabilidad individual al ser testigo de un delito, lo que podría aumentar los índices de denuncia ante las autoridades.

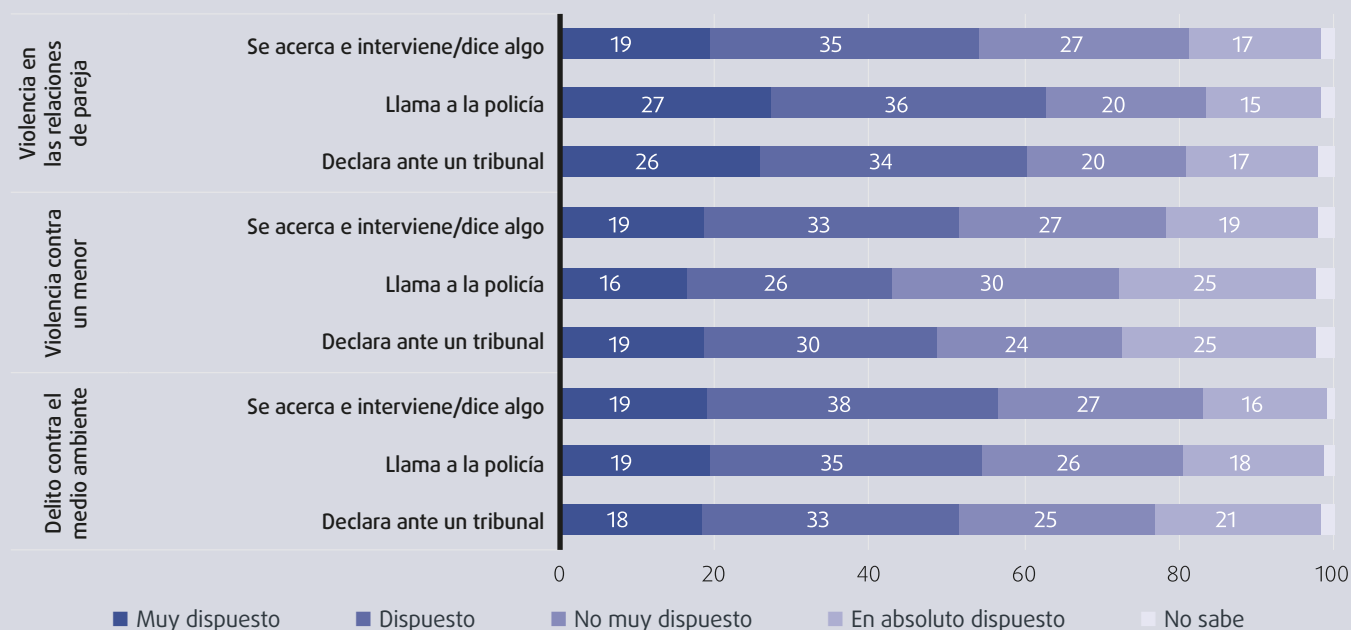
Se anima a los Estados miembros a efectuar campañas que refuercen la disposición de los testigos a intervenir en defensa de la dignidad y los derechos de otras personas en situación de peligro, garantizando al mismo tiempo la seguridad propia.

Para facilitar aún más el acceso de las víctimas a la justicia, los Estados miembros podrían contemplar la adopción de mecanismos eficaces de denuncia por parte de terceros, lo que animaría a los testigos de delitos que no están dispuestos a colaborar con el sistema de justicia penal —por ejemplo, mediante una llamada a la policía— a ponerse en contacto con un tercero, como las organizaciones de la sociedad civil. Los Estados miembros también podrían considerar la posibilidad de reforzar el acceso a otras formas de denuncia distintas de las presentadas en persona, por ejemplo, mediante correo electrónico, grabaciones de vídeo o formularios electrónicos en línea.

- ★ Ante una situación en la que una persona golpea a su pareja en la calle, el 54 % de la población de la EU-27 estaría «dispuesta» o «muy dispuesta» a intervenir. Los resultados son similares cuando se pregunta a los encuestados cómo reaccionaría al ver a un padre o una madre abofetear a su hijo en la calle, con un 52 % «dispuesto» o «muy dispuesto» a intervenir.
- ★ En caso de presenciar un delito medioambiental no violento (por ejemplo, alguien que se deshace de un refrigerador usado y lo deja en el campo), el 57 % estaría «dispuesto» o «muy dispuesto» a intervenir.
- ★ En general, es más factible que las personas llamen a la policía cuando ven que una persona golpea a su pareja, a lo que le sigue el vertido de un refrigerador viejo. Por término medio, la población de la EU-27 estaría menos dispuesta a notificar el incidente a la policía si viera a un padre o una madre abofeteando a su hijo.
- ★ El porcentaje de personas «en absoluto dispuestas» a declarar ante el tribunal, incluso cuando se les pide que lo hagan, oscila entre el 17 % en el caso de presenciar cómo una persona golpea a su pareja, y el 25 % en el caso de que un padre o una madre abofetee a su hijo. No obstante, estos resultados varían considerablemente de unos Estados miembros a otros y, en especial, en los casos en los que un progenitor abofetea a sus hijos.
- ★ La disposición de las personas a colaborar con el sistema de justicia penal (por ejemplo, llamando a la policía y, si se les pide, presentando pruebas en un tribunal) es menor entre las personas mayores, las que tienen niveles más bajos de educación y las que tienen dificultades para llegar a fin de mes.
- ★ Los ciudadanos están menos dispuestos a intervenir cuando una mujer golpea a un hombre (44 % responden «dispuesto» o «muy dispuesto» en la EU-27) que cuando un hombre golpea a una mujer (64 % «dispuesto» o «muy dispuesto»).

La cohesión social implica el sentido de cooperación y solidaridad de las personas, incluida su disposición a intervenir cuando se violan los derechos de otras personas. Cualquier orden normativo se basa en la voluntad de los miembros de una comunidad de defender sus normas básicas. Los resultados de la encuesta indican que algo más de la mitad de los ciudadanos de la UE estarían dispuestos a intervenir activamente si presenciaran que alguien es agredido físicamente en público, mientras que la cifra de los que estarían dispuestos a intervenir es mayor cuando se trata de un delito medioambiental «no personal».

**FIGURA 7: DISPOSICIÓN A ACTUAR AL SER TESTIGO DE DETERMINADAS INFRACCIONES, POR ESCENARIO Y TIPO DE ACCIÓN (EU-27, %)**



**Notas:**

De todos los encuestados en la EU-27 a los que se pidió que cumplimentasen el apartado «Sensibilización en materia de derechos y responsabilidades» de la encuesta (n = 24 354); resultados ponderados.

Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales de 2019 [recopilación de datos en cooperación con CBS (NL), CTIE (LU) y Statistics Austria (AT)].

Cuando el delito tiene lugar en público, las personas que lo presencian pueden desempeñar un papel crucial en el apoyo a la víctima. Esto puede traducirse, por ejemplo, en que las personas intervengan en la situación cuando vean que se está produciendo un delito, llamen a la policía o, si es necesario, presten declaración ante un tribunal contra el autor de los hechos. En algunos delitos (como el ejemplo anterior relativo a un delito contra el medio ambiente, que se utilizó en la encuesta) no suele haber una única «víctima», pero las personas que presencian el hecho pueden desempeñar un papel importante en la denuncia a las autoridades. En relación con otros tipos de delito, como los que afectan a un grupo de víctimas especialmente vulnerable, los menores, el papel esencial de la población puede considerarse en el contexto de la necesidad de disponer de garantías eficaces para proteger a los niños de todas las formas de violencia —lo que incluye el uso de la fuerza física con el objeto causar cierto grado de dolor o malestar, aunque sea leve (por ejemplo, dar una bofetada), mientras están al cuidado de sus progenitores u otras personas, en consonancia con la Convención sobre los Derechos del Niño.

En su considerando 63, la Directiva sobre los derechos de las víctimas avanza en cierta medida hacia el reconocimiento de la importancia de una posibilidad de denuncia indirecta: pide que se establezca un mecanismo de denuncia por parte de terceros, incluidas las organizaciones de la sociedad civil, para facilitar la denuncia de delitos. En este sentido, también pide que exista la posibilidad de presentar denuncias utilizando las tecnologías de la comunicación, como el correo electrónico, las grabaciones de vídeo o los formularios electrónicos en línea.

# TEMOR A SER VÍCTIMA DE DELITOS Y MEDIDAS PARA EVITAR RIESGOS

**Las mujeres, en mayor grado que los hombres, evitan ciertos lugares y situaciones porque temen ser agredidas o acosadas. Esto reduce sus oportunidades de participar en la vida pública.**

## DICTAMEN 7 DE LA FRA

Los Estados miembros de la UE deben reconocer que la preocupación por la seguridad personal tiene efectos negativos, en particular para las mujeres. A menudo sienten la necesidad de limitar los lugares a los que van y lo hacen como respuesta a la amenaza de agresión y acoso de carácter físico y sexual, como demostró la FRA en su informe anterior sobre la violencia contra las mujeres. Las autoridades competentes en la prevención de la delincuencia pueden aprovechar los resultados de la encuesta actual para adoptar medidas que garanticen la igualdad de acceso al espacio público, por ejemplo, enfoques para prevenir la delincuencia y reducir el miedo a la delincuencia a través del diseño medioambiental.

Las medidas adoptadas por los Estados miembros de la UE para mejorar la sensación de seguridad de las personas deben centrarse en los grupos de la población que, con un porcentaje desproporcionado, se sienten preocupados por su seguridad, lo que les lleva a evitar lugares y situaciones considerados potencialmente inseguros. Además de las mujeres se debe incluir a las personas con niveles educativos más bajos, las desempleadas y las que tienen dificultades para llegar a fin de mes.

- ★ En la EU-27, el 63 % de las personas están muy o algo preocupadas por el uso indebido de su cuenta bancaria en línea o sus tarjetas de crédito/débito en los próximos doce meses. Mientras tanto, al 62 % le preocupa que le roben su teléfono móvil, bolso o cartera en los próximos doce meses. Además, el 54 % está muy o algo preocupado por si alguien entra en su casa para robar o intentar robar algo. Además, el 47 % está muy o algo preocupado por estar presente en un ataque terrorista.
- ★ Ciertas características sociodemográficas se asocian a diferencias en el grado de preocupación de las personas por ser víctimas de un acto delictivo. Las tasas de preocupación por la delincuencia son más altas entre las mujeres, las personas con menos educación, los desempleados y quienes tienen dificultades para llegar a fin de mes. Las personas con limitaciones en sus actividades habituales (por un problema de salud o una discapacidad), los nacidos fuera de la UE y los que se consideran pertenecientes a una minoría étnica también muestran más preocupación por ser víctimas de actos delictivos que las personas sin limitaciones de actividad, los nacidos en los países de la encuesta y los que no se consideran parte de una minoría étnica.
- ★ Por miedo a ser agredidas física o sexualmente, o acosadas, las mujeres procuran de manera más activa que los hombres evitar el riesgo en las tres situaciones enumeradas en la encuesta: evitar lugares donde no hay otras personas alrededor, evitar ciertas calles o áreas y evitar quedarse a solas con alguien que conocen.
- ★ Mientras que el 64 % de las mujeres evita, al menos en ocasiones, acudir a lugares donde no hay otras personas alrededor, el 36 % de los hombres lo hace. Evitar ciertas situaciones y lugares también es más común entre los jóvenes, pero con diferencias de género notables. En el grupo de edad de 16 a 29 años, el 83 % de las mujeres y el 58 % de los hombres evitan una o más de las tres situaciones enumeradas en la encuesta por miedo a ser víctimas de agresión o acoso.
- ★ En concreto, el 41 % de las mujeres evita, al menos alguna vez, estar a solas con alguien conocido, por miedo a ser víctimas de agresiones o acoso, frente al 25 % de los hombres.
- ★ Es más probable que las personas que han experimentado violencia física o acoso eviten situaciones que perciben como potencialmente inseguras. Por ejemplo, el 37 % de las mujeres de la EU-27 que han sufrido violencia física o acoso procuran evitar situaciones en las que perciben un riesgo de agresión física o sexual o acoso, frente al 21 % de las mujeres que no han sido objeto de violencia física o acoso.

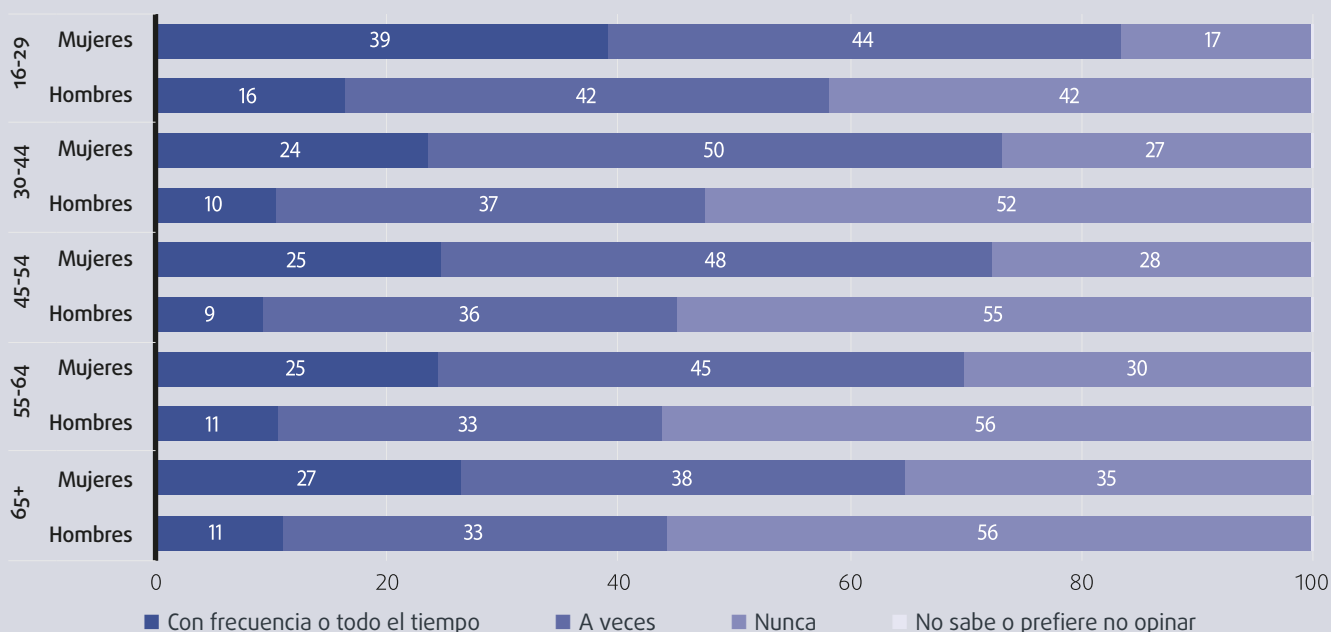
La posibilidad de ser víctima de un delito tiene un efecto significativo en la vida social, ya que puede influir en las decisiones de las personas, como las relativas a ciertas zonas o situaciones que deben evitarse. En algunos casos, la amenaza que representa el delito puede extenderse a un grupo de personas mucho más amplio que aquellas que lo han experimentado en persona. Los resultados muestran una diferencia entre las experiencias de mujeres y hombres, tanto en lo que se refiere a la preocupación por diversos delitos como, en especial, a las conductas orientadas a evitar riesgos adoptadas por motivos de seguridad. Las mujeres, en especial las jóvenes, adoptan medidas significativas para evitar riesgos contra la amenaza (en particular) de acoso sexual y violencia sexual, que afecta de manera desproporcionada a las mujeres. Sentir temor de ir a lugares públicos restringe diversos derechos fundamentales, en particular el derecho a la libertad (artículo 6 de la Carta) y el respeto de la vida privada (artículo 7).

Evitar riesgos puede ser una respuesta racional a experiencias como las de acoso sexual de las mujeres, como muestra la encuesta de la FRA sobre violencia contra las mujeres. No obstante, esta conclusión debe situarse en el contexto de la capacidad y la igualdad de oportunidades para utilizar el espacio público. Además, los niveles más bajos de comportamientos para evitar riesgos por parte de los hombres también requieren atención, dado que los hombres están expuestos a altas tasas de determinados tipos de delitos en lugares públicos.

La preocupación por ser víctima de actos delictivos es mayor entre personas con niveles educativos más bajos, desempleadas, con limitaciones en sus actividades habituales (por un problema de salud o una discapacidad) o con dificultades para llegar a fin de mes. Esto podría estar relacionado con diferentes factores, como vivir en zonas con un índice elevado de delincuencia; el impacto relativo de los delitos contra la propiedad en quienes ya tienen dificultades, en comparación con las personas que disponen de los medios económicos para reemplazar fácilmente lo robado, o que tienen pólizas de seguro multirriesgo; y tener ingresos más bajos, lo que restringe los medios para mantenerse a salvo, reflejado en tasas más bajas de propiedad de automóviles o en no poder tomar un taxi cuando se sale por la noche, por ejemplo.



**FIGURA 8: EVITAR UNA O VARIAS DE LAS TRES SITUACIONES INDICADAS, POR TEMOR A SER VÍCTIMA DE UNA AGRESIÓN O DE ACOSO, EN LOS DOCE MESES ANTERIORES A LA ENCUESTA, POR SEXO Y EDAD (EU-27, %)<sup>a,b</sup>**

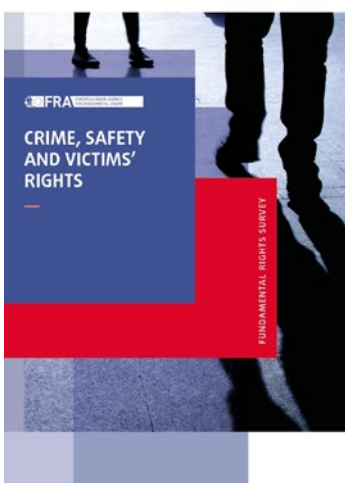


Fuente: FRA, Encuesta sobre los derechos fundamentales de 2019 [recopilación de datos en cooperación con CBS (NL), CTIE (LU) y Statistics Austria (AT)].

▲  
Notas:

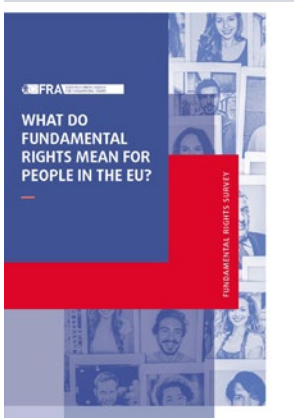
- <sup>a</sup> De todos los encuestados en la EU-27 (n = 32 537); resultados ponderados.
- <sup>b</sup> En la encuesta se formuló a los encuestados la siguiente pregunta: «En algún momento de los últimos doce meses, ¿ha hecho alguna de las tres cosas siguientes por temor a ser víctima de agresión física o sexual, o de acoso? A) evitó ciertas calles o ir a ciertas zonas; B) evitó ir a lugares donde no hay otras personas alrededor, por ejemplo, parques o aparcamientos; C) evitó quedarse a solas con alguien conocido que le hace sentir inseguridad». La figura resume las respuestas de los encuestados a los tres puntos. Si un encuestado responde «Con frecuencia» o «Todo el tiempo» a cualquiera de las tres, su respuesta se representa en esa categoría. Si un encuestado responde a cualquiera de las tres opciones con «A veces» pero a ninguna «Con frecuencia» o «Todo el tiempo», su respuesta se representa en la parte superior como «A veces». Los encuestados que responden a las tres opciones con «No lo sé» o «Prefiero no opinar» se incluyen en la categoría «No sabe» o «Prefiere no opinar».





Este resumen presenta las principales conclusiones del segundo informe de la FRA relativo a la Encuesta sobre los derechos fundamentales.

La Agencia ha publicado otros documentos en los que se presentan resultados seleccionados de la encuesta. Pueden consultarse en el sitio web de la FRA.





## PROMOVER Y PROTEGER SUS DERECHOS FUNDAMENTALES EN TODA LA UE —

Este resumen presenta las principales percepciones del segundo informe de la FRA basado en su Encuesta sobre los derechos fundamentales. La encuesta recabó datos de unas 35 000 personas sobre sus experiencias, percepciones y opiniones en relación con una serie de cuestiones relacionadas, de diversas maneras, con los derechos humanos.

El segundo informe de la FRA se centra en las experiencias de las personas en tanto víctimas de determinados tipos de delitos, como la violencia, el acoso y los delitos contra la propiedad. El informe también examina la frecuencia con la que se denuncian estos delitos a la policía; el grado de preocupación de las personas por ser víctimas de un delito, y la disposición que tendrían a intervenir, denunciar a la policía o, si se les pide, prestar declaración en un tribunal en ciertas situaciones.

Los resultados presentados ofrecen los primeros datos de la encuesta sobre delincuencia a escala de la Unión, relativos a las experiencias de la población general en tanto víctimas de actos delictivos y que pueden utilizarse para fundamentar las políticas y la legislación nacionales y de la UE en relación con las víctimas de delitos.



Víctimas



Acceso a la justicia



Sociedad de la información



Carta de los Derechos Fundamentales de la UE

FRA – AGENCIA DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA UNIÓN EUROPEA

Schwarzenbergplatz 11 – 1040 Viena – Austria

Tel. +43 158030-0 – Fax +43 158030-699

[fra.europa.eu](http://fra.europa.eu)



[facebook.com/fundamentalrights](https://facebook.com/fundamentalrights)



[twitter.com/EURightsAgency](https://twitter.com/EURightsAgency)



[linkedin.com/company/eu-fundamental-rights-agency](https://linkedin.com/company/eu-fundamental-rights-agency)



Oficina de Publicaciones de la Unión Europea