



Bruselas, diciembre de 2023

## **Directrices operativas relativas a la ventanilla única y al mecanismo de reclamaciones para el cumplimiento de los acuerdos y arreglos comerciales de la UE**

En las presentes Directrices operativas se explica cómo funciona la ventanilla única del Departamento de Comercio Internacional de la Comisión Europea para las reclamaciones relativas a los obstáculos al comercio o al incumplimiento de los compromisos en materia de sostenibilidad en terceros países, y ofrecen orientaciones sobre cómo presentar dichas reclamaciones.

### **1. ¿Qué es la ventanilla única?**

La ventanilla única es el punto de contacto centralizado para todas las partes interesadas con sede en la UE que deseen presentar una reclamación sobre cuestiones de acceso al mercado o sobre incumplimiento de los compromisos<sup>1</sup> asumidos por otros países en virtud de las disposiciones sobre comercio y desarrollo sostenible de los acuerdos comerciales de la UE o del Sistema Generalizado de Preferencias («SGP») de la UE<sup>2</sup>. La ventanilla única coordina el sistema de reclamaciones, garantizando un proceso interno racionalizado para abordar las cuestiones de acceso al mercado y el incumplimiento de los compromisos relativos al comercio y desarrollo sostenible o al SGP. En los contactos con los reclamantes, la ventanilla única se rige por el Código Europeo de Buena Conducta Administrativa<sup>3</sup>.

Las presentes Directrices tienen por objeto ayudar a las partes interesadas a comprender el funcionamiento del sistema de reclamaciones de la ventanilla única. En el anexo de las presentes Directrices figuran dos guías prácticas para cumplimentar los formularios de reclamación disponibles en el portal [Access2Markets](#) de la Comisión.

La ventanilla única no se ocupa de las reclamaciones sobre defensa comercial (medidas *antidumping*, antisubvenciones o salvaguardias). Para estos asuntos, diríjase a la oficina de reclamaciones sobre defensa comercial<sup>4</sup>.

### **2. Quién puede presentar una reclamación**

Con arreglo al sistema de reclamaciones, pueden presentar una reclamación ante la

---

<sup>1</sup> La ventanilla única puede utilizarse para registrar reclamaciones relacionadas con ámbitos contemplados en los acuerdos comerciales de la UE. Por consiguiente, no está destinada a ámbitos contemplados en otros acuerdos de la UE, como la aviación, la pesca, la coordinación de la seguridad social, etc.

<sup>2</sup> Reglamento (UE) n.º 978/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por el que se aplica un sistema de preferencias arancelarias generalizadas y se deroga el Reglamento (CE) n.º 732/2008 del Consejo (DO L 303 de 31.10.2012, p. 1).

<sup>3</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/20131125-code-good-administrative-behaviour-en\\_1.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/20131125-code-good-administrative-behaviour-en_1.pdf).

<sup>4</sup> Para obtener más información, visite: <https://ec.europa.eu/trade/policy/accessing-markets/trade-defence/>.

ventanilla única:

- i. Por lo que respecta a reclamaciones sobre el acceso al mercado:
  - a. Los Estados miembros de la UE
  - b. Las entidades que tengan su domicilio social, administración central o centro de actividad principal en la Unión
  - c. Las asociaciones industriales de empresas de la UE
  - d. Las asociaciones de empleadores de la UE
  - e. Los sindicatos o asociaciones sindicales constituidas de conformidad con la legislación de cualquier Estado miembro de la UE
- ii. Por lo que respecta a reclamaciones sobre comercio y desarrollo sostenible o sobre el SGP:
  - a. Los Estados miembros de la UE
  - b. Las entidades que tengan su domicilio social, administración central o centro de actividad principal en la Unión
  - c. Las asociaciones industriales de empresas de la UE
  - d. Las asociaciones de empleadores de la UE
  - e. Los sindicatos o asociaciones sindicales constituidas de conformidad con la legislación de cualquier Estado miembro de la UE
  - f. Los grupos consultivos internos (GCI) de la UE constituidos de conformidad con los acuerdos comerciales de la UE (para las reclamaciones sobre comercio y desarrollo sostenible)
  - g. Las ONG constituidas de conformidad con la legislación de cualquier Estado miembro de la UE
  - h. Los ciudadanos o residentes permanentes de un Estado miembro de la UE

Una reclamación puede ser presentada por un único reclamante de cualquiera de las categorías enumeradas o por varios reclamantes (pertenecientes a una o a varias categorías) que actúen conjuntamente como grupo. Los reclamantes deben indicar claramente si actúan exclusivamente en nombre propio o si también representan otros intereses, como los de entidades u organizaciones similares situadas en el país socio. Si representa a otros, el reclamante debe revelar íntegramente la identidad de esas entidades. Estos datos seguirán siendo confidenciales, según se indica en la sección 6.

### **3. Alcance de la información requerida en los formularios de reclamación**

Para que la ventanilla única pueda evaluar la solidez y la importancia de un posible caso y decidir la línea de actuación posterior, los formularios de reclamación, tanto sobre el acceso al mercado como sobre comercio y desarrollo sostenible o el SGP, abarcan información muy variada. Las presentes Directrices operativas explican la pertinencia de esta información y lo que se necesita.

La presentación de toda la información requerida en el formulario de reclamación no es una condición previa para que la ventanilla única acepte una reclamación. Sin embargo, cuanto más completa sea la reclamación, más fácil será para la ventanilla única realizar una evaluación e interactuar con los socios comerciales.

En cuanto a determinada información que puede no estar disponible pública o fácilmente, no se espera que el reclamante facilite datos exactos. En lugar de ello, basta con que responda a las preguntas a su leal saber y entender, ofreciendo las mejores estimaciones y justificándolas.

La ventanilla única está preparada para ayudar a los posibles reclamantes, especialmente a las pymes y a las partes interesadas más pequeñas antes de su presentación. Esto incluye conversaciones sobre la información necesaria para la evaluación. En la siguiente sección se detalla cómo ponerse en contacto con la ventanilla única en esta fase previa a la notificación.

#### **4. Contacto previo a la notificación**

La ventanilla única entiende que la preparación de una reclamación bien fundamentada puede ser una tarea complicada, especialmente para las pymes y las partes interesadas más pequeñas. Para facilitar dicha tarea, la ventanilla única anima a las partes interesadas a establecer contactos previos a la notificación con ella con el fin de preparar la presentación formal de una reclamación. Como alternativa, la ventanilla única puede orientar a las partes interesadas hacia otros instrumentos, en caso de que sean más adecuados para abordar sus preocupaciones. El establecimiento de contactos previos a la notificación opcionales puede ser de gran utilidad tanto para el reclamante como para la ventanilla única. En particular, el proceso de contacto previo a la notificación puede ayudar a determinar, entre otras cosas, la información específica necesaria, ayudando al reclamante a orientar mejor de sus esfuerzos.

El reclamante podrá ponerse en contacto con la ventanilla única antes de presentar una reclamación a través de la siguiente dirección de correo electrónico: TRADE-SINGLE-ENTRY-POINT@ec.europa.eu. Una vez recibida la solicitud de contacto previo a la notificación, la ventanilla única determinará cuál es el punto de contacto que tramitará el asunto e informará de ello al reclamante.

Los contactos previos a la notificación ofrecen a la ventanilla única y a las partes interesadas la posibilidad, antes de la notificación de una reclamación, de debatir cuestiones como la base jurídica de la reclamación, las repercusiones sistémicas o económicas del posible obstáculo o infracción y el alcance de la información que debe presentarse. Los contactos previos a la notificación también ayudarán a la ventanilla única a preparar la tramitación de la reclamación al determinar cuáles son las cuestiones clave en una fase temprana.

#### **5. Formularios de reclamación**

La ventanilla única ofrece dos formularios de reclamación en línea: uno para los obstáculos de acceso al mercado y otro para el incumplimiento de los compromisos relativos al comercio y desarrollo sostenible o el SGP. Ambos formularios de reclamación deben cumplimentarse directamente en línea<sup>5</sup>. La reclamación constituye la base para que la ventanilla única evalúe si existe un obstáculo al comercio, un incumplimiento de los compromisos relativos al comercio y desarrollo sostenible o al SGP o, en el caso del Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la UE y el Reino Unido, para evaluar la información pertinente para la aplicación de medidas de reequilibrio en virtud de dicho acuerdo<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> [Página de Contacto Access2Markets \(europa.eu\)](#).

<sup>6</sup> Los formularios de reclamación también deben utilizarse para el registro de reclamaciones relacionadas con los compromisos en materia de igualdad de condiciones, también los incluidos en el Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la UE y el Reino Unido. El formulario relacionado con el comercio y el desarrollo sostenible debe utilizarse para reclamaciones relacionadas con las normas laborales y sociales; el medioambiente y el clima; y otros instrumentos para el comercio y el desarrollo sostenible. Estos ámbitos están cubiertos por el título XI: Igualdad de condiciones para una competencia abierta y justa y el desarrollo sostenible del «Epígrafe primero: Comercio» en el Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la UE y el

Se adjuntan a las presentes Directrices operativas dos guías prácticas para cumplimentar los formularios de reclamación, siguiendo la estructura de los formularios de reclamación disponibles en línea.

## **6. Confidencialidad**

La ventanilla única tratará toda la información recibida como confidencial y no dará a conocer la recepción de una reclamación, su contenido ni la identidad del reclamante, a menos que el propio reclamante haya hecho públicos estos datos. Con el fin de coordinar las medidas de ejecución de la UE y de los Estados miembros, se compartirá información anonimizada con las autoridades de los Estados miembros de la UE.

Si la reclamación se refiere a un obstáculo de acceso al mercado y si la ventanilla única concluye que la cuestión planteada en la reclamación puede considerarse efectivamente un obstáculo al comercio, publicará información sobre dicho obstáculo en la [plataforma Access2Markets](#) de la Comisión. La información incluirá los datos más pertinentes relativos a la cuestión planteada (por ejemplo, la fecha de notificación, el sector, el país, la descripción y los códigos del Sistema Armonizado afectados), pero no mencionará cómo se identificó el obstáculo ni incluirá ningún elemento relativo a sus repercusiones económicas. Esta información se actualizará regularmente.

Si la reclamación está relacionada con el comercio y desarrollo sostenible o con el SGP, y si la ventanilla única concluye que la cuestión planteada puede constituir un incumplimiento de una obligación relativa al comercio y desarrollo sostenible en virtud de un acuerdo comercial o una infracción del Reglamento sobre el SGP que podría dar lugar a la retirada de las preferencias del Sistema de Preferencias Generalizadas (artículos 15 o 19 del Reglamento sobre el SGP), publicará información sobre esta infracción en el sitio web de la Comisión sobre comercio y desarrollo sostenible en una ficha. La información incluirá los datos más pertinentes relativos a la cuestión planteada, pero no mencionará cómo se identificó la infracción. Esta información se actualizará regularmente.

En los casos que requieran un mayor nivel de confidencialidad (como en caso de riesgo de represalias), la ventanilla única invita a los reclamantes a facilitar información sobre cualquier circunstancia o riesgo que prevean.

## **7. Seguimiento de las reclamaciones**

Una vez recibida una reclamación, la ventanilla única crea un «equipo encargado del asunto» especializado. Este equipo está formado por miembros de la ventanilla única y expertos con experiencia geográfica y sectorial. La función del equipo encargado del asunto es llevar a cabo una evaluación preliminar de la reclamación. Esta evaluación se centra en dos ámbitos clave: la exhaustividad de la información presentada y la solidez de las pruebas aportadas.

En esta fase, el reclamante recibirá un acuse de recibo de la reclamación junto con un

---

Reino Unido. El formulario relativo al acceso al mercado debe utilizarse con respecto a otros ámbitos cubiertos por dicho título, incluida la información pertinente para la aplicación de la medida de reequilibrio, la política de competencia y el control de las subvenciones; Empresas públicas y empresas que gozan de derechos o privilegios y monopolios designados; y fiscalidad. Las reclamaciones relativas a las normas laborales y sociales, el medioambiente y el clima o el control de las subvenciones mencionadas anteriormente también podrán incluir información pertinente para la aplicación del artículo 411 [Reequilibrio].

número de reclamación individual. Se informará al reclamante de la creación de un equipo encargado del asunto y se le proporcionará un punto de contacto para su caso.

### *Evaluación de la reclamación*

Al realizar el análisis preliminar de la reclamación, el equipo encargado del asunto, en función de las particularidades del caso, se dirigirá al reclamante para solicitarle más información. El equipo encargado del asunto también puede sugerir una conversación con el reclamante para comprender mejor las cuestiones planteadas. .

Cuando el equipo encargado del asunto haya reunido una cantidad suficiente de información, completará su evaluación preliminar de la cuestión planteada. Esto implica determinar si la cuestión constituye un obstáculo al comercio o plantea problemas de cumplimiento relativos al comercio y desarrollo sostenible o al SGP y determinar las formas más adecuadas de abordarlos. Se informará al reclamante del resultado de esta evaluación preliminar y se le presentará a su nuevo punto de contacto para la posterior acción de seguimiento.

### *Medidas para resolver las distintas cuestiones, mantener informado al reclamante y gestionar las prioridades*

Si bien se mantendrá informado al reclamante sobre la evolución de su reclamación y su evaluación, es importante tener en cuenta que, a menudo, resulta difícil orientar con antelación sobre el ritmo al que pueden avanzar o resolverse los asuntos.

En función de cada caso, la respuesta de la Comisión puede variar desde medios diplomáticos hasta el seguimiento/supervisión internacional o la solución formal de diferencias (en la Organización Mundial del Comercio o bilateralmente) o medidas unilaterales. Por estas razones, no es posible facilitar información sobre las fases exactas del procedimiento de tales acciones en las presentes Directrices, ya que pueden variar de un asunto a otro, en función de la línea de actuación elegida. En los casos individuales (por ejemplo, en casos formales de resolución de litigios), cuando se disponga de información procesal, la ventanilla única la compartirá con las partes interesadas pertinentes.

Si bien la Comisión tratará de abordar y eliminar todos los obstáculos al comercio y los problemas en materia de respeto del comercio y desarrollo sostenible o del SGP, también tendrá que establecer prioridades en cualquier momento para obtener resultados rápidos y garantizar el uso más eficiente de los recursos. Estas prioridades se basarán en tres criterios: 1) la probabilidad de resolver el problema, 2) la base jurídica y 3) las repercusiones económicas o sistémicas en los obstáculos de acceso al mercado o la gravedad del incumplimiento de las obligaciones relativas al comercio y desarrollo sostenible o al SGP. Estas prioridades son dinámicas y se revisan periódicamente. Esta flexibilidad permitirá a la Comisión concentrar los recursos en los asuntos más importantes que tengan más posibilidades de ser resueltos positivamente en cualquier momento y responder rápida y eficazmente a los cambios de circunstancias.

### *Las reclamaciones no son el único recurso en la labor de aplicación de la Comisión.*

La Comisión supervisa continuamente la aplicación de los compromisos por parte de terceros países, tanto para evitar que surjan obstáculos al comercio como para garantizar el cumplimiento de los compromisos relativos al comercio y desarrollo sostenible o al SGP. Para ello, la Comisión se basa en su red de delegaciones de la UE y en los contactos con las instituciones de la UE y los Estados miembros. Cualquier obstáculo o problema detectado de este modo también se incorporará al sistema creado en el marco de la ventanilla única para garantizar que se tenga debidamente en cuenta.



## **Anexo 1: Guía práctica para cumplimentar el [formulario de reclamación de acceso al mercado](#)**

### ***1 - Identidad y datos de contacto del reclamante***

En este apartado se recoge información sobre la persona que presenta la reclamación y los datos para que la ventanilla única puede ponerse en contacto con esta.

Además de algunos datos personales (como el nombre, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono y la dirección postal), el reclamante debe indicar claramente, si procede, la organización concreta o la autoridad nacional a la que representa (por ejemplo, el nombre de la empresa o el ministerio o embajada específicos de un Estado miembro de la UE).

También se invita al reclamante a indicar si es (o representa a): un Estados miembro de la UE; un exportador/importador/inversor en la UE; una asociación comercial de la UE o nacional en la UE; u otra entidad.

Por último, el reclamante también debe indicar el Estado o Estados miembros de la UE en los que opera la organización (por ejemplo, los países de la UE en los que la empresa desempeña su actividad o los países de la UE de las empresas que forman parte de una asociación comercial de la UE).

### ***2 - Información sobre el obstáculo al comercio***

Esta sección permite al reclamante describir el obstáculo que ha encontrado o espera encontrar cuando entre en vigor. Esta información ayudará a la ventanilla única (y a las autoridades de los Estados miembros) a determinar si se trata de un problema conocido y a comprender mejor la naturaleza de las cuestiones planteadas.

Se invita al reclamante a que indique el país que impone el obstáculo, a que explique el problema al que se enfrenta y cómo está afectando a sus actividades empresariales.

Se pide al reclamante que facilite, en la medida de lo posible, información sobre la medida causante del problema: la referencia jurídica, el texto de la medida y la fecha de entrada en vigor. En caso de que el obstáculo se derive de una práctica administrativa, también puede indicarse esta información.

Si la reclamación se refiere a disposiciones legales o reglamentarias aún no vigentes, pero en proceso de debate o adopción, también se invita al reclamante a compartir esta información para que la ventanilla única pueda tratar de evitar futuros obstáculos al comercio.

Por último, en esta sección del formulario de reclamación se pide al reclamante que clasifique el presunto obstáculo al comercio y el sector al que afecta sobre la base de una lista predeterminada, así como los productos o servicios afectados por el obstáculo, incluidos los códigos aduaneros para las mercancías o la Clasificación Ampliada de la Balanza de Pagos de Servicios (CABPS) para los servicios. La descripción debe ser lo más precisa posible y no referirse simplemente a grandes categorías de productos o servicios (a menos que el supuesto obstáculo afecte a una categoría completa). El reclamante debe hacer referencia a los códigos del Sistema Armonizado más detallados a la hora de identificar los productos afectados, con al menos cuatro dígitos, cuando sea posible.

El reclamante encontrará menús desplegable en los campos de *categoría* y *sector* para facilitar la selección. En caso de duda sobre la elección más adecuada, animamos al

reclamante a solicitar asesoramiento a la ventanilla única (para obtener orientación sobre este asunto, véase la sección «Contacto previo a la notificación» de las Directrices operativas).

### ***3 - Repercusiones económicas o sistémicas***

La información facilitada en esta sección ayudará a la ventanilla única a evaluar las repercusiones económicas y jurídicas del obstáculo en la actividad o el negocio del reclamante, así como a tener en cuenta si afecta a otras empresas del mismo sector o a los clientes que dependen de sus insumos o servicios. También nos ayudará a ver si existen repercusiones particulares para las pequeñas y medianas empresas (pymes). La ventanilla única reconoce que el reclamante puede no disponer de información completa para responder a todas estas preguntas.

En particular, se pide al reclamante que aclare las repercusiones del obstáculo desde el punto de vista económico, como las repercusiones en las exportaciones, las pérdidas, la producción, las ventas o los costes adicionales para cumplir con el obstáculo.

También se invita al reclamante a compartir información útil para el análisis del obstáculo, en particular si otras partes interesadas se ven afectadas, como otras empresas de la UE en el mismo sector o en diferentes sectores o pymes. La pregunta sobre los productores o proveedores nacionales en el país del obstáculo al comercio busca comprender si las empresas de la UE están discriminadas con respecto a las empresas locales. El reclamante debe responder «sí», «no» o «no lo sé» a estas preguntas.

Por último, el reclamante tiene la posibilidad de expresar su opinión sobre si la medida en cuestión infringe alguna de las obligaciones jurídicas del tercer país, como las normas de la OMC o del Acuerdo de Libre Comercio, incluidos principios como la transparencia, la no discriminación y la proporcionalidad.

### ***4 - Medidas***

El formulario de reclamación pide al reclamante que presente información sobre si tiene conocimiento de si algún Estado miembro de la UE, empresa (incluido el propio reclamante), asociación industrial u otro organismo ha solicitado reparación de la medida a través de las autoridades nacionales (incluidos los tribunales nacionales) del país que impone la medida.

Del mismo modo, en el formulario de reclamación se pregunta si el reclamante tiene conocimiento de cualquier acción procedente de cualquier autoridad, empresa, asociación industrial u otro organismo de un país no perteneciente a la UE, incluidas las empresas locales del país que hayan impuesto el obstáculo.

Esta información es importante para la ventanilla única, ya que proporcionará más elementos para decidir cómo abordar más eficazmente el tercer país.

Si bien la acción previa o prevista no es obligatoria para presentar una reclamación ante la ventanilla única, cualquier información sobre dicha acción y sus posibles resultados son importantes. De hecho, esta información permitirá a la ventanilla única comprender cómo abordar mejor el tercer país y demostrar que es consciente de la evolución de esta cuestión.

## **Anexo 2: Guía práctica para cumplimentar el [formulario de reclamación sobre comercio y desarrollo sostenible o el SGP](#)**

### *1 - Identidad del reclamante*

El reclamante indicará claramente si es una persona física, un Estado miembro de la UE o una entidad de la UE (por ejemplo, empresas, asociaciones comerciales o asociaciones de trabajadores o empleadores) y facilitará los datos de contacto pertinentes.

Si el reclamante es una empresa de la UE, un sindicato, una asociación industrial o una asociación no gubernamental (independientemente de que sea una asociación nacional o de la UE), un grupo consultivo interno de la UE o cualquier otro tipo de entidad de la UE (véanse las categorías «b» a «g» en la sección 2, punto ii, de las Directrices operativas para la ventanilla única), debe seleccionar la opción «una entidad». Si el reclamante es un Estado miembro de la UE (categoría «a»), debe seleccionar la opción «un Estado miembro de la UE». Si el reclamante es una persona física que actúa en su propio nombre o en nombre de otro ciudadano de la UE, seleccionará la opción «una persona física que sea ciudadano o residente permanente en un Estado miembro de la Unión Europea (UE)».

la ventanilla única es consciente de que las ONG con sede en la UE suelen cooperar con ONG o personas físicas de terceros países. En tal caso, la ventanilla única pide al reclamante o reclamantes que revelen dicha cooperación y proporcionen un nivel adecuado de información al respecto, que se tratará como parte de la información confidencial descrita en la sección 6 de las Directrices operativas para la ventanilla única.

### *2 — Descripción objetiva del incumplimiento relativo al comercio y desarrollo sostenible o al SGP*

En esta sección del formulario de reclamación se solicita información sobre el supuesto incumplimiento de los compromisos relativos al comercio y desarrollo sostenible o al SGP y la base jurídica. Servirá de base para el análisis preliminar de la ventanilla única, al permitir una mejor determinación de la cuestión y de las posibles infracciones de los acuerdos internacionales.

La ventanilla única tratará en igualdad de condiciones las reclamaciones contra la legislación no conforme y contra las prácticas administrativas. No obstante, al cumplimentar esta sección, es importante tener en cuenta que las infracciones derivadas de las prácticas y no de la legislación pueden resultar más difíciles de abordar, ya que pueden resultar más difíciles de demostrar.

A este respecto, la ventanilla única señala que las infracciones relativas al comercio y desarrollo sostenible o al SGP pueden deberse normalmente a lo siguiente:

- el incumplimiento de las obligaciones derivadas de convenios internacionales o la falta de transposición o ratificación de convenios internacionales,
- adopción de legislación nacional que vulnere los principios consagrados en los convenios internacionales, o
- incumplimiento de la correcta aplicación de las medidas nacionales en vigor. El reclamante debe exponer los hechos que fundamentan la reclamación, especialmente a la luz de lo anterior.

La primera pregunta de esta sección del formulario de reclamación pide al reclamante que

identifique la base jurídica de la reclamación. Esto significa que el reclamante debe indicar las disposiciones en los ALC (para las reclamaciones sobre comercio y desarrollo sostenible) o en el Reglamento sobre el SGP (en el caso de las reclamaciones relativas al SGP) presuntamente infringidas por el tercer país.

Las siguientes preguntas de esta sección piden al reclamante que identifique las disposiciones legales o las prácticas del tercer país que infrinjan las disposiciones identificadas en la primera pregunta. El reclamante también debe explicar la forma en que estas leyes o prácticas las infringen.

A este respecto, el formulario de reclamación sobre cuestiones relativas al comercio y desarrollo sostenible o al SGP mantiene la distinción entre una infracción derivada de una ley y de una práctica, reconociendo que esta última puede ser tan grave como la primera.

El formulario de reclamación para cuestiones relativas al comercio y desarrollo sostenible o al SGP también pide al reclamante que facilite una descripción de dicha legislación o práctica y de cómo constituye una infracción. Al responder a esta pregunta, el reclamante debe facilitar el texto de la legislación o, si la presunta infracción se deriva de una práctica administrativa, explicar cómo se lleva a cabo y aportar elementos que demuestren que el tercer país lleva a cabo la práctica de forma sistemática y no es solo un hecho esporádico.

La ventanilla única desea llamar la atención del reclamante sobre el hecho de que el incumplimiento de las obligaciones relativas al comercio y desarrollo sostenible o al SGP debe ser sistemático en el tercer país. Esto significa que la infracción no debe consistir en un caso aislado de incumplimiento, sino en una práctica generalizada en el tercer país que las autoridades competentes no aborden adecuadamente. A este respecto, una práctica puede identificarse como la aplicación indebida sistémica de la legislación, así como la falta sistemática de aplicación de una ley o reglamento que cumpliría la obligación relativa al comercio y desarrollo sostenible o al SGP del tercer país.

El reclamante también puede indicar en esta sección cuáles son, en su opinión, las causas principales aparentes de la presunta infracción. Esta información puede ser pertinente para abordar eficazmente la presunta infracción.

Las últimas preguntas de esta sección difieren si el reclamante alega una infracción de una obligación en materia de comercio y desarrollo sostenible en un ALC o una infracción del Reglamento sobre el SGP. El reclamante solo debe responder a la pregunta que corresponda.

### *3 - Repercusiones y gravedad de la infracción*

Por lo que respecta a las cuestiones relacionadas con el comercio y el desarrollo sostenible o con el SGP, el reclamante debe facilitar información fundamentada sobre las repercusiones y la gravedad de la presunta infracción, por ejemplo, los daños causados al medioambiente o a los trabajadores del socio comercial, así como, si se dispone de ella, las repercusiones económicas estimadas para los operadores de la UE que comercian con el socio comercial o invierten en él. En esta sección, la ventanilla única pretende comprender el alcance de la presunta infracción y si es sistémica en el tercer país.

El formulario de reclamación pide al reclamante que facilite toda la información posible para evaluar la gravedad de la infracción. El tipo de información que debe facilitarse depende en gran medida de la presunta infracción. No obstante, la información debe ser lo suficientemente detallada como para permitir una evaluación adecuada de los hechos que justifican la reclamación.

A este respecto, la ventanilla única anima a las partes interesadas a establecer contactos

previos a la notificación para debatir cuestiones como el alcance de la información que debe presentarse e identificar cuestiones clave en una fase temprana (véanse las Directrices operativas).

Por lo que se refiere a las reclamaciones relacionadas con los compromisos sobre no regresión y reequilibrio incluidos en el Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la UE y el Reino Unido (artículos 387 y 391 [«No regresión de los niveles de protección»], artículo 411 [«Reequilibrio»] incluidos en el Título XI, «Igualdad de condiciones para una competencia abierta y justa y el desarrollo sostenible») debe facilitarse información económica adicional del mismo modo que en el caso del formulario de acceso al mercado.

#### *4 - Medidas*

El formulario de reclamación pide al reclamante que presente información sobre si tiene conocimiento de si alguna empresa, asociación industrial u otro organismo ha solicitado reparación de la medida a través de las autoridades nacionales (incluidos los tribunales nacionales) del país que impone la medida.

En caso afirmativo, en los formularios de reclamación se pide al reclamante que relate lo siguiente:

- i. El tipo de acción emprendida;
- ii. La autoridad con la que se emprendió la acción, y
- iii. Si la acción ha concluido, su resultado.

En el formulario de reclamación sobre comercio y desarrollo sostenible o el SGP pide también al reclamante que explique por qué considera que el resultado de la acción es insuficiente para hacer frente a la infracción; o por qué considera que la aplicación (o la falta de aplicación) de un resultado podría haberle hecho frente pero no lo logró.

En los casos en que el recurso solicitado no haya prosperado o el tercer país no haya aplicado el resultado, la respuesta es bastante clara. En caso de que el tercer país haya ejecutado un laudo favorable, pero de tal manera que no elimine eficazmente la infracción, el reclamante debe proporcionar una explicación detallada de las acciones del tercer país.

Si bien no es obligatoria ninguna medida previa o prevista para presentar una reclamación ante la ventanilla única, cualquier información sobre dicha medida y sus posibles resultados son importantes. De hecho, esa información permitirá a la ventanilla única comprender si ya se han llevado a cabo algunas acciones y proporcionará otros elementos para decidir cómo dirigirse más eficazmente al tercer país.

Más allá de los procedimientos nacionales, la ventanilla única también pretende comprender si los hechos supuestamente constitutivos de una infracción de las disposiciones sobre comercio y desarrollo sostenible o del SGP ya han sido analizados por los organismos internacionales de supervisión o control competentes y si se han tomado medidas. Es importante señalar que las acciones anteriores de estos organismos no constituyen un requisito para presentar una reclamación, pero la ventanilla única señala que esto ayudaría significativamente al ejercicio de investigación.

Por lo tanto, el formulario de reclamación pide al reclamante que facilite información detallada sobre la manera en que los órganos de supervisión o control pertinentes de los convenios internacionales (por ejemplo, la Organización Internacional del Trabajo, las Naciones Unidas o los acuerdos multilaterales sobre medioambiente) abordan y actúan en relación con las presuntas infracciones.

## *5 - Plazos indicativos para la tramitación de las reclamaciones sobre comercio y desarrollo sostenible*

Al tramitar reclamaciones sobre comercio y desarrollo sostenible, la ventanilla única trabajará en torno a los siguientes plazos:

- i. acusará recibo de la reclamación en el plazo de diez días hábiles a partir de la recepción por la ventanilla única;
- ii. garantizará un primer seguimiento con el reclamante en un plazo de veinte días hábiles a partir de la recepción de la reclamación; y
- iii. realizará una primera evaluación del asunto para determinar si parece haber una infracción de los compromisos en materia de comercio y desarrollo sostenible en un plazo de 120 días hábiles a partir de la recepción de la reclamación. En dicha evaluación también se determinarán los próximos pasos adecuados.

Cuando se necesite más información del reclamante, la ventanilla única podrá suspender el plazo de 120 días hábiles o solicitar más información a una organización intergubernamental internacional con experiencia pertinente para la investigación. En esos casos, el plazo se reanuda una vez que el reclamante o la organización hayan facilitado información completa.

El plazo también puede suspenderse cuando la ventanilla única necesite más tiempo para concluir un análisis complejo, o cuando los hechos del asunto hayan cambiado (por ejemplo, haya aparecido nueva información que afecte a la evaluación del asunto). En esas situaciones, la ventanilla única mantendrá al reclamante al corriente de los cambios en los plazos de su caso.