

project  
**May I help you?**



WITH FINANCIAL SUPPORT FROM  
THE EUROPEAN COMMISSION  
DIRECTORATE-GENERAL JUSTICE,  
FREEDOM AND SECURITY



# FINAL REPORT INFORME FINAL RELATÓRIO FINAL



ENGLISH  
ESPAÑOL  
PORTUGUÊS



Projecto May I Help You? - Relatório Final  
ISBN: 978-972-8852-36-8

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima  
Rua José Estêvão, 135 A, Piso 1  
1150-201 Lisboa  
Portugal

© 2011 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima





## Index | Índice

<b>Final Report   English</b>	1
Introduction	3
Background projects	7
Project May I Help You?	11
Advice for travellers	17
<b>Informe Final   Español</b>	37
Introducción	39
Proyectos previos	43
Proyecto May I Help You?	47
Consejos para viajeros	53
<b>Relatório Final   Português</b>	73
Introdução	75
Projectos anteriores	79
Projecto May I Help You?	83
Conselhos para viajantes	89



フ

ル

ニ

ジ



project

**May I help you?**

 WITH FINANCIAL SUPPORT FROM  
THE EUROPEAN UNION  
DIRECTORATE-GENERAL JUSTICE,  
FREEDOM AND SECURITY



# FINAL REPORT

ENGLISH



フ

フ

フ

フ

# INTRODUCTION

フ

フ

フ

フ



From the beginning of times people were travelling across the world regardless of frontiers or Sovereignty of States. Borders of countries started to be defined and laws concerning their crossing started to be developed. No rules were ever a true limit to the nomad instinct of Human kind. This is the link that brings together in a harmonious way people that moves around in the world. Different languages, culture, life stories, become knowledge of the world.

It is a fact that crimes occur in every country, they are, unfortunately a part of our society. Taking advantage of the vulnerabilities of people is a common practice amongst criminals. When a person is a victim of crime, she suffers a traumatic event that has strong consequences reflected in several levels: social, economical and psychological.

When a person is a victim in another Member State, the crime occurs in a place where there is another culture, language, geography. These factors increases enormously the impact of the crime on the victim and restraints the possibility of the victim to participate directly in the criminal proceedings.

Project May I Help You? aims to improve the information and support given to persons who are victims of a crime in another Member State. In fact, who is victim of a crime in a foreign country, might feel even more vulnerable than if the crime takes place in the country of origin.

To give a complete picture of what we did in the project during these 24 months, this report is divided in two volumes:

- First one with general information about the project, the challenges, prevention hints, consequences of victimization and recommendation ;
- Second one contains with specific information about the legal rights (and glossary), the existing support, practical information and procedures and useful contacts in each of the partner countries.

The first Volume is the present publication and the second are the booklets of Portugal, Spain and Ireland



フ

フ

フ

フ



## BACKGROUND PROJECTS



フ

フ

フ

フ



- 1998 and 2002: Swedish Crime Victim Compensation and Support Authority
- 2005: Victim Support UK – Report Tourists and business travelers who become victims of crime
- 2009: Portuguese Association For Victim Support – Project VinE

Project VinE conclusions focused on the analysis of the 2001 Framework Decision and the standing of victims. For the purposes of Project May I Help You?, it is interesting to see the results in what regards:

- Cooperation between Member States
- Minimization of communication difficulties
- Hearings and provision of evidence
- Communication safeguards
- Compensation

In what concerns cooperation between Member States and Victims resident in another Member State, there is only an obligation to accept complaints for crimes committed abroad only in: Austria, Belgium, Czech Republic, Finland, France, Hungary, Latvia, Italy, Luxembourg, and Slovakia.

Also in the same rights, the survey implemented showed that there are Insufficient measures to meet the needs of cross-border victims, difficult access to information (64,5%), uncoordinated cooperation between Member States (49,4%), victims unaware the possibility to file a complaint in their own country (54,1%).

Regarding Hearings and provision of evidence and communication safeguards, the survey outcomes showed that Translators are available in all Member States (The only measure available in 7 Member States: Cyprus, Czech Republic, Denmark, Hungary, Ireland, Italy and Slovakia), that Video-telephone conferencing or video-recordings of earlier questioning may be used in giving evidence in 14 of the Member States, and that other 14 Member States allow victims to make a statement immediately after commission of the offence.





In what concerns right to compensation in the course of criminal proceedings the outcomes underlined that victims do not have an easy access to information on compensation (44,8%), that compensation is considered inadequate given the victims needs (68%) and does not reach victims on time (75%). Also, request for compensation is a complex process (49,5%).

**Common conclusions of all the three background projects:**

- Few measures have been taken to protect and support this group.
- Without the development of a consortium to establish and develop support services for International Visitors that are Victims across Europe, member states run the risk of lowering the high tourism rates that they presently enjoy.
- Member States do not fully meet their commitment to European policy and their international visitors.



 PROJECT MAY I HELP YOU? 

フ

フ

フ

フ



When a person is a victim in another country, the crime takes place in a place where the culture, geography and most of the time the language are different. These factors increase enormously the impact of the crime in the victims and diminish the possibility of the victim to participate directly in the criminal proceeding.

**Project May I Help You?** – Applying to the EC Programme Criminal Justice, under the General Programme “Prevention and Fight Against Crime 2008” – aims to improve the information and support given to persons who are victims of a crime in another Member State. In fact, a non-resident person, who is victim of a crime in a foreign country, might feel even more vulnerable than if the crime takes place in the country of residence. The language and culture differences can become a serious obstacle when searching for help and support after the crime occurs.

Considering that:

- the rights of crime victims are to be applied equally regardless of age, sex, sexuality, race, disability, occupation, religious belief or political opinion of the person concerned;
- Each Member State shall ensure that its competent authorities can take appropriate measures to minimize the difficulties faced where the victim is a resident of a State other than the one where the offence has occurred, particularly with regard to the organization of the proceedings (2001/220/JHA: Council Framework Decision of 15 March 2001 on the standing of victims in criminal proceedings);
- that crime victims in the European Union should be entitled to fair and appropriate compensation for the injuries they have suffered, regardless of where in the European Community the crime was committed (Council Directive 2004/80/EC of 29 April 2004 relating to compensation to crime victims);
- that it's crucial for a non-resident person who is victim of a crime in a foreign country, to easily know where and how to get help and support, without facing linguistic difficulties;

Project May I Help You? aims to overcome some of the obstacles faced by victims that are resident in another Member State, through the development of several activities.





Project May I Help You? will carry on for 24 months, starting in December 2008, during which the following activities will take place:

- 2-day study visits in each country taking part of Project May I Help You?. The host country will organise study visits to entities and organisations related to the protection of victims, specially the support and information to victims resident in another Member State. Before each study visit the host country organises a workshop to exchange information, knowledge and best practices. These workshops can also provide information and ideas for the development of the Project Information Booklet;
- Reports about each study visit and workshop;
- Information booklet (in Portuguese, English and Spanish) to be disseminated in different agencies and entities that have a direct contact with non-residents (for example tourists, professionals working in another country). This information booklet will be one of the main outcomes of the Project, since it aims to include the following data:
  - The victims rights;
  - How to get support in each partner country;
  - Where to get support in each partner country;
  - Brief explanation on the criminal proceedings in each partner country – “What happens after being a victim of a crime in a foreign country”
- Final publication will be the result of the knowledge and information exchange during the study visits and workshops, including the communications presented during the workshops, in order to disseminate the main results achieved during the project. This publication can be disseminated through key actors or entities that have a direct contact with non-residents (for example tourists, professionals working in another country) and victims resident in another Member State.





## Promoter

### **APAV – Portuguese Association for Victim Support**

Our role, as promoter, will be to coordinate the Project May I Help You in strict collaboration with the partnership. The promoter will organize, together with national partners the study visit and the workshop that will occur in Portugal. The promoter will also be in charge of the design, development, translation, and production of the final publication, which dissemination will be guaranteed by all the partners. The study visits and workshops to be held in each partner country involved in the Project will be organized by the host country. The promoter will make the reports about the field trips and workshops together with the final evaluation report. The schedule of the events will be decided together.

#### **National partners involved in the Project May I Help You?:**

- Commission for the Protection of Victims of Violent Crimes – from the Portuguese Ministry of Justice
- PSP – Portuguese Public Safety Police

#### **International partners with whom we are developing the partnership agreement:**

- Oficines d'atenció a la víctima del delicte – Generalitat de Catalunya
- I(T)AS – Irish Tourist Assistance Service



フ

フ

フ

フ



## ADVICE FOR TRAVELLERS

フ

フ

フ

フ



## **Before each journey:**

Prepare your journey in advance, by evaluating the necessary logistics regarding the country of destination.

### **General notes:**

- Scan your travel documents and send them to your e-mail.
- Keep the electronic ticket in your e-mail or scan it.
- Make a list of important contacts (like the consular post, hospital, police, victim support services, etc.)
- Leave the contacts of the places you are going to with your friends and relatives

## **During the journey:**

### **In the street:**

- Take a colour photocopy of your identification document
- Take only indispensable things with you, and avoid putting everything in the same place
- Always use bags with lockers
- Never lose sight of your assets
- In restaurants or bars, do not leave the purse with your belongings at the table or hanging from the back of the chair
- Try not to walk in poorly illuminated and lonely streets
- Never lose sight of your bank cards – payments must always be made in front of you

### **At the hotel:**

- When arriving at or leaving the hotel, never lose sight of your belongings
- Make sure that doors and windows are safely closed when you go out and before going to sleep
- Use the hotel's safe to keep your belongings
- Never lose sight of your bank cards – payments must always be made in front of you
- Always leave the room key at the reception





#### If you rent a house:

- Make a list and take photos of the belongings kept therein
- Hide your documents
- Make sure that doors and windows are safely closed when you go out and before going to sleep
- If you stay out for a couple of days, leave no traces of your absence
- Be suspicious of technical services you did not request (water supply, electricity, gas, etc.) and always ask for the professional's identification

#### In the car:

- Close the doors, especially when you stop at traffic lights
- When possible, park only in authorised, well lit and lively areas
- When parked, do not leave your belongings in plain sight
- Do not put your belongings in the car bag after parking, do it somewhere else

#### In the beach:

- Take indispensable money only, avoiding all valuable objects
- When bathing, try to be in a spot where you can see your belongings from





## **Rights granted by the European Union in the criminal proceedings:**

Framework decision of 2001 on the standing of victims in criminal proceedings and European Convention on the Compensation of Victims of Violent Crimes

### **Respect and recognition**

Each Member State shall ensure that victims have a real and appropriate role in its criminal legal system. It shall ensure that, during proceedings, victims are treated with due respect for their personal dignity and shall recognize the rights and legitimate interests of victims, especially within criminal proceedings. As it concerns particularly vulnerable victims, States shall ensure that they can benefit from specific treatment best suited to their circumstances.

### **Hearings and provision of evidence**

Each Member State shall safeguard the possibility for victims to be heard during proceedings and to supply evidence.

Each Member State shall take appropriate measures to ensure that its authorities question victims only insofar as necessary for the purpose of criminal proceedings.

### **Right to receive information**

Each Member State shall ensure that victims in particular have access, as from their first contact with law enforcement agencies, by any means it deems appropriate and as far as possible in languages commonly understood, to information of relevance for the protection of their interests.

### **Communication safeguards**

Each Member State shall, in respect of victims having the status of witnesses or parties to the proceedings, take the necessary measures to minimise as far as possible communication difficulties as regards their understanding of, or involvement in, the relevant steps of the criminal proceedings in question.





## **Specific assistance to the victim**

Each Member State shall ensure that victims have access to advice, provided free of charge where warranted, concerning their role in the proceedings and, where appropriate, to legal aid should it be possible for them to have the status of parties in criminal proceedings.

- Victims' expenses with respect to participation in criminal proceedings
- Right to compensation
- Victims resident in another Member State:

Give the victim the possibility to make a statement immediately after the commission of the offence. Resort as far as possible to the provisions on video conferencing and telephone conference calls in order to hear the testimony of victims resident abroad.

## **Cooperation between Member States**

Facilitate a more effective protection of victims' interests in criminal proceedings, whether in the form of networks directly linked to the judicial system or of links between victim support organisations.

## **Specialist services and victim support organisations**

Each Member State shall promote the involvement of victim support systems in the context of proceedings and within the procedures.





## Falling into a crime

The majority of tourist's victims of crime experience significant emotional and financial impact from the crime together with short-term experience of physical effects. The inconvenience and effort of replacing documents also has a significant impact on individuals.

### **Being a Victim:**

The human being is educated to integrate a society with rules, rights and duties, and whenever there is a disturbance in this system any individual feels, invariably, a physical and/or psychological distress. This fact becomes quite visible when one is victim of a crime, getting worse proportionally to the gravity of the crime. The biggest problem for tourists victims of crime are the issues related to the communication, doubts concerning the legal system of a different country and the fact that they do not want to waste a valuable time of their vacation making a complaint.

### **How can a crime affect a person:**

#### **Reactions**

The way each victim reacts before the victimization depends on characteristics which are not possible to neglect, especially internal aspects of the victim herself, such as her ability of resilience, and external variables as well, such as the gravity and the severity of the crime committed against her.

Still, it is possible to note three common steps for every victim, remarkably: during the criminal act; right after the crime; and on the days before the crime. During the criminal act the victim's reaction is very subjective. Thus, it is possible to enumerate a small list of potential reactions, such as: inertia and apathy (making her incapable of react before the situation); feeling of panic (difficulty of breathing or talking); fear of death, etc.

When the criminal act is over, the victim may reveal, according to some, certain apathy. However, even if she shows certain inaction before the situation experienced, the victim may be in shock and feeling such an intense anxious, hard to control. But it is when she starts to assimilate the fact that she may expel the anguish lived moments before. Thus, signs of timing or spatial disorientation, denial and hysteria are current behaviors in this phase.





Finally, there is a period of readjustment to the new reality – being victim of a crime. Once again, this stage is dominated with the capacity of resilience of the person and his strategies of coping (i.e., one's cognitive ability of dealing with stressful situations). There is also the factor of social support and his comprehensive and holding capacity. At this stage the person still may express feelings of isolation, variance of mood, concentration difficulties, etc.

### **Consequences**

In order to analyze the consequences of the victimization, it is necessary to consider the kind of crime and its gravity, the internal structure of the victim, her social support, her resilience ability, besides other aspects. But it is possible to say that the consequences of the victimization may be expressed on three levels: physical, psychological and social.

Considering the physical aspect, there may be many consequences, but, besides the obvious physical evidences of assault (e.g., hematomas), it is quite often that the person feels very tired and wishing to sleep. Due to the experienced situation, the stress and the anguish, there may be disturbances on the victim's immune system, leading to the weakening of her organic defenses and, consequently, to the worsening of existing diseases or to the appearing of new ones (e.g., respiratory infections).

In the physical aspect, the headaches (such as migraines), intestine problems (constipation or diarrhea) and eating disorders (loss or increase of appetite), reveals to be common physical sequels that the victim may experience.

On the psychological aspect, once again we stress the subjectivity of the possible reactions of the victim. Still, it is possible to note usual behaviors which are ambivalent at the same time, such as: loneliness and the wish to be around other people; feeling of guilt ally to growing anger; in the cognitive level, it is possible to note issues related to the memory and to the concentration ability; etc.

Lastly, the social aspect is also a target of disturbance when the victimization occurs. Sometimes, the new reality which the victim needs to deal obligates her to make decisions that leads to big changes in her life and, consequently, in her life project. Besides the consequences mentioned before (e.g. need of social isolation), sometimes the crime of which one is victim forces a change of job or residence, leading to serious consequences on the social support quality.





## **Support that should be given immediately:**

1. Emotional support
2. Use of phone;
3. Re-arranging travel tickets and identification documents
4. Emergency accommodation/travel/food
5. Legal information
6. Interpreters
7. Financial assistance
8. Transferring money
9. Criminal injuries compensation information
10. Medical Assistance
11. Others (for ex. clothes)
12. Refer to support services of the country of origin

## **Scheme of the criminal proceedings:**

### **In Portugal:**

#### **Victim resident abroad who has suffered a crime in Portugal**

A victim who is not a resident in Portugal and who suffers a crime in our country should benefit from adequate measures to waive any difficulties arising from such fact, especially as it concerns the evolution of proceedings and namely by ensuring that authorities provide him or her with all necessary information and that an interpreter is appointed to guarantee that such person fully understands the procedural acts he or she participates in.





A victim who is not a resident in Portugal furthermore benefits from the possibility of making a recorded statement immediately after the crime, that is to say, a statement which may be used as evidence in trial, thus avoiding the need to come back to Portugal.

The victim of a violent crime committed in Portuguese territory with habitual residence in another Member State can submit his or her claim for compensation to the authority of his or her State of residence competent to examine and decide such claims. This authority shall then transmit the claim to the Commission for the Protection of Victims of Violent Crime (Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos), within the Ministry of Justice. This Commission shall examine the claim and decide on the amount to be paid by the Portuguese State.

#### **Victim resident in Portugal who has suffered a crime in another country**

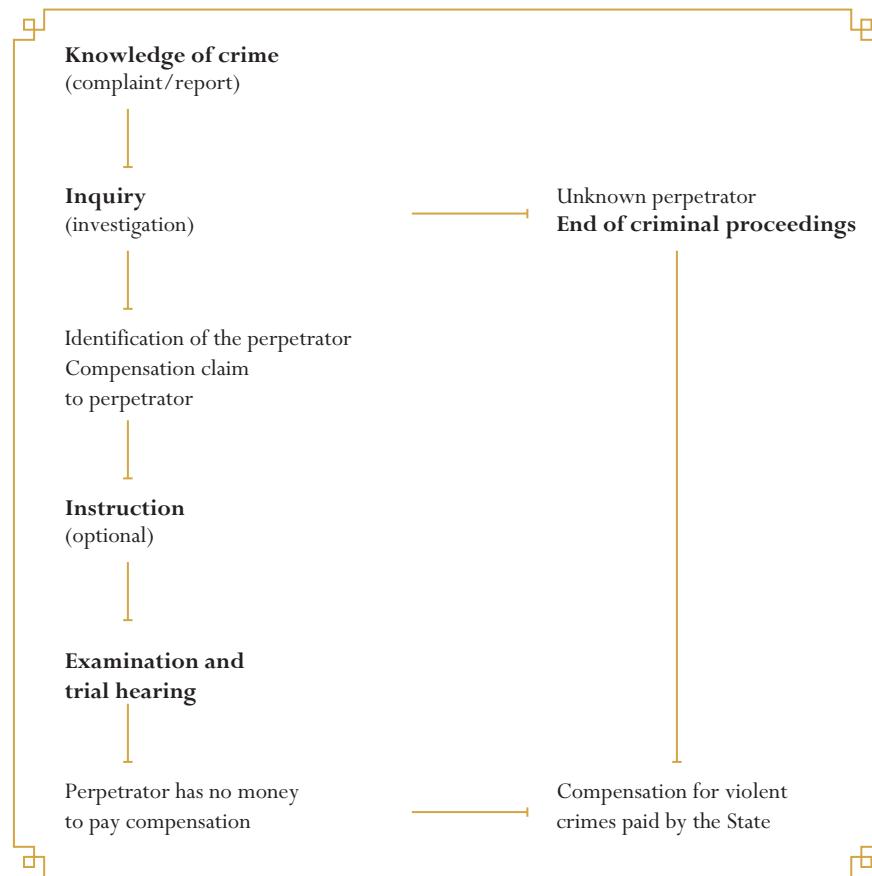
The victim of a crime committed outside Portuguese territory shall have the possibility of reporting such crime to national authorities whenever he or she has not had the opportunity of doing so in the State where the crime was committed; national authorities should promptly transmit such report to the competent authorities of the territory where the crime was committed.

The victim of a crime committed in the territory of another European Union Member State with habitual residence in Portugal is furthermore entitled to submit compensation claims to the Commission for the Protection of Victims if Violent Crime (Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos), within the Ministry of Justice. This Commission shall support the victim in formulating the claim (for example by supplying adequate forms, helping out in filling in such forms and providing information on necessary documentation), transmit such claim to the competent authority of the Member State where the crime was committed and assist in the handling thereof.



## CRIMINAL PROCEEDINGS

(PHASES)





## In Ireland:

In Irish law it is the state, through the Director of Public Prosecutions (DPP), not the victim that takes a case against a suspect. The victim is not a party to the criminal investigation and is not legally represented. Their input is limited to reporting the offence to the Gardaí (Irish Police) and testifying as a witness for the prosecution if the case goes to court. The DPP makes decisions independently of all other bodies and institutions, including both the Government and the Garda Síochána, and decisions are taken free from political or other influence.

### An Garda Síochána (Police)

- Take statement from the victim
- Conduct criminal investigations
- Conduct summary prosecutions in the district court for lesser offences
- Submit files to the DPP for more serious crimes

### Office of the Director of Public Prosecutions (DPP)

- Examines files received from Gardaí
- Decides if there is enough evidence for a prosecution
- If the decision is made to prosecute, the Gardaí charge the suspect
- When the case comes before the District Court a decision is made either to have the case dealt with in the District Court or for it to be tried in the Circuit Court or the Central Criminal Court
- If the case is to be heard in the District Court, the District Court Judge will set a date for the trial or deal with a plea of guilty
- If the case is to be heard in the Circuit or Central Criminal Court a ‘book of evidence’ is given to the accused. The Judge will then send the accused forward for trial to the higher court.
- The Gardaí inform the victim of the time, date and place of the court hearing

### The Courts

- The court (a judge for minor offences and a jury for more serious offences) decides whether the accused is guilty of a criminal offence, a proposition claimed by the prosecution and contested by the defence.
- The presentation of evidence involves the calling of witnesses, each of whom is examined by the party calling him or her.





- The opposite side is provided with an opportunity to contest that evidence by cross-examining the witness
- Once all the evidence has been presented, the jury go to the jury room to consider a verdict
- If the accused is found not guilty, they are free to go
- If they are found guilty, the judge will sentence him/her

### In Spain:

In Spain there is extensive support for victims of crime, and the resources are many and varied: specific support groups for the different police forces, support offices for victims of crime, victim support services... as well as the consulates, embassies and government delegations that are relevant in this case.

Although Spain is a country made up of autonomous communities with specific powers, all the autonomous communities offer the same legal guarantees, as the legislation, the penal process, the rights conferred on victims, as well as the actions recommended for these, are the same for all of Spain. Similarly, they all offer the same range of services and a similar quality of support, although the institutional and organisational structure, or the names used may differ from one to another (both in the police forces and the offices for victim support).

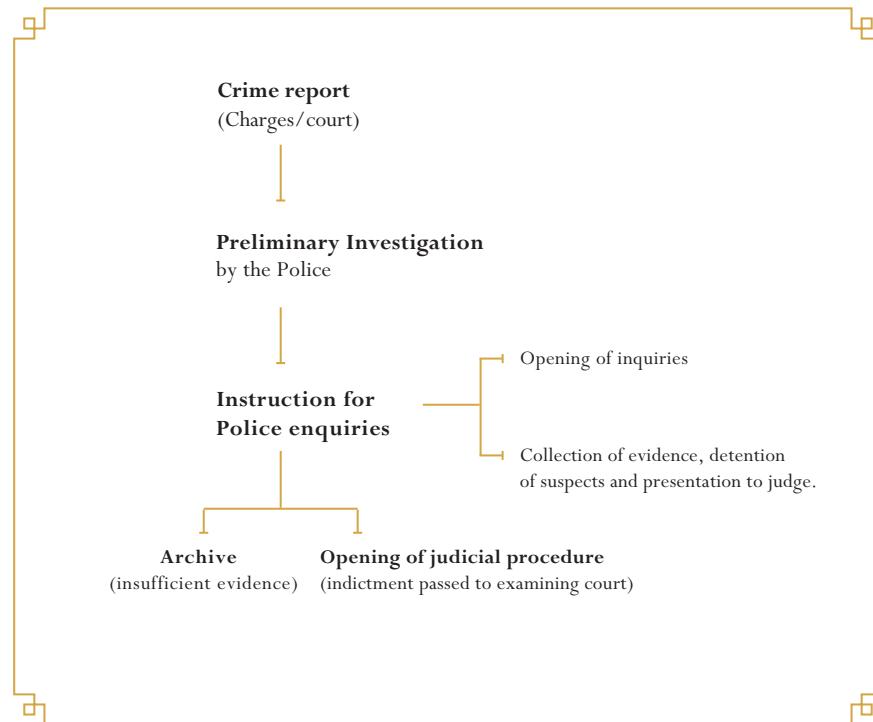
During the Spanish penal process the victim has a whole range of rights to that extend over the length of the process and can be exercised during the various phases.

The victim is informed of these on filing a report with the police and by the clerk of the pre-trial court, once the case reaches the court and the pre-trial phase starts, during an inquiry known as offer of involvement to the person affected by the crime.

This is a document containing all the rights for the victim.



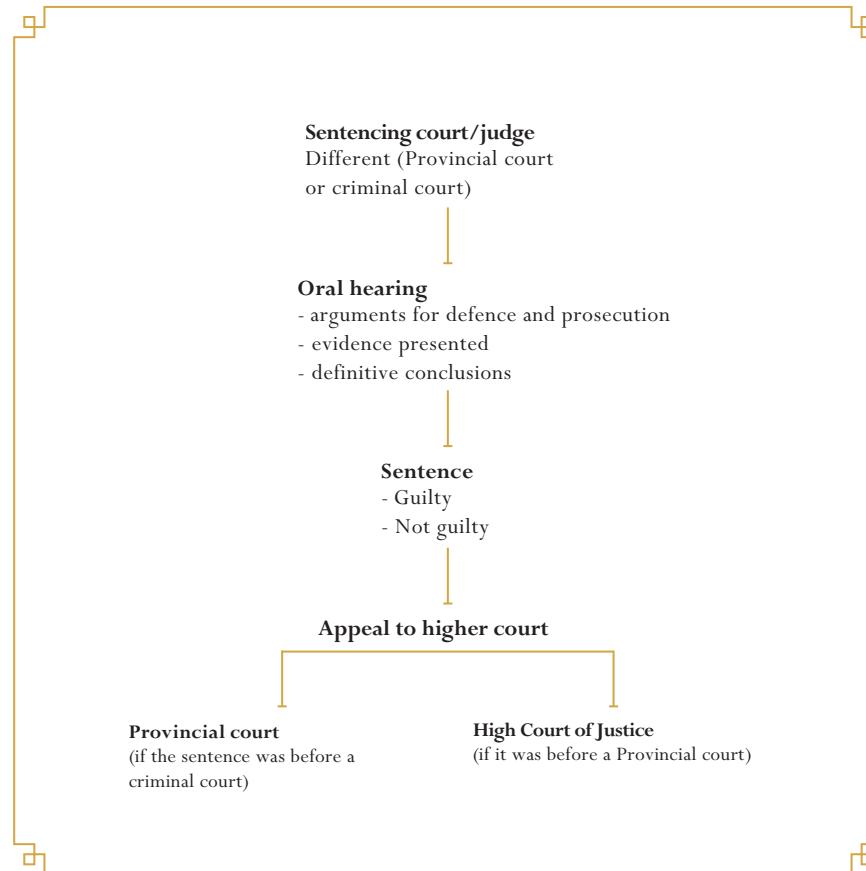
## INITIAL PHASE



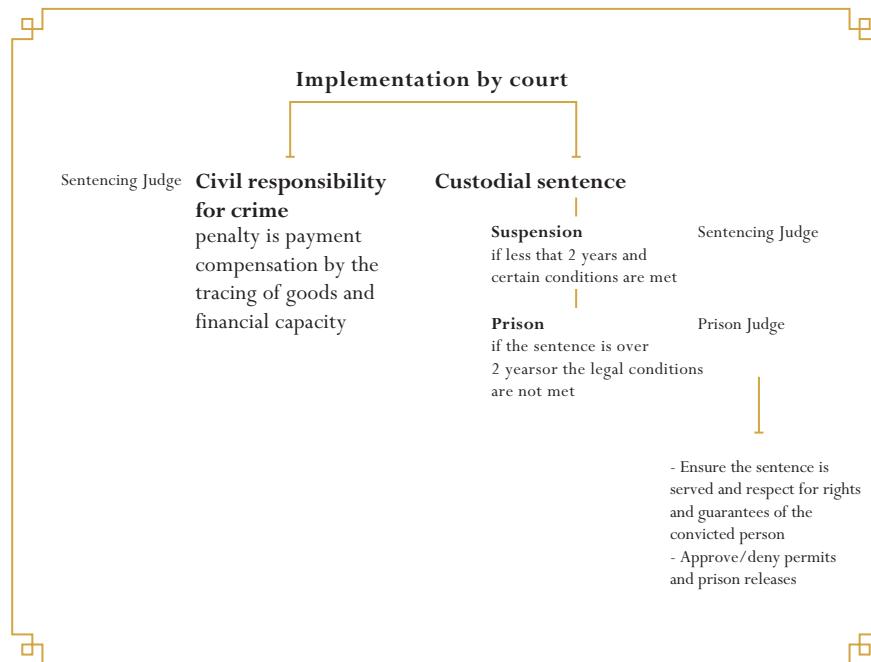
## PRE-TRIAL PHASE



## ORAL HEARING PHASE



## IMPLEMENTATION PHASE





## **Recommendations**

Each country should have a specific support service of tourist victims as well as police officers trained to cooperate in a coordinated manner.

### **Information:**

Information is a crucial pillar for prevention and for adequate support to victims.

1. Despite this, it was identified a general lack of information since:
2. The Information is dispersing in different sites, leaflets, and other information material in different organizations and also within each organization.
3. Many times the information is not always given both in a written and verbal form.
4. When the information is given in written, it is in a technical way, and not in a simple clear language that can be understood by all the general population
5. The 1st letter sent by the police authorities contains the general rights and all types of crimes, being very legal in the terms. It is not specific to the type of crime and the needs and rights of the victim taking into account the problematic.

### **Recommendations:**

Information has to be clear, simple, non technical given both in writing and verbally by the authorities that deal with victims.

It would be useful to have one specific website. It was also underlined that the website would have to be attractive

The general information should be contained in one platform, through one single number so that victims do not need to search in many places to understand their rights and how to apply them.

Specific information should be given by the organizations when victim come for help. Police authorities should give specific information for the type of crime and the needs and rights of the victim taking into account the problematic.





## **Cooperation**

All Key actors present in the workshops underlined that the needs of a victim go beyond the services that they can provide.

Despite the good cooperation between NGO, it is crucial that there is also very good cooperation with police authorities and other judicial actors.

In fact, the cooperation with the public entities, namely the police, that needs improvement once it was identified that there is some difficulties for example in the protection of data and in the referral of victims to the NGOs.

### **Recommendations:**

Structuring training to be given to all the Key actors, with different modules given by representatives of the Key institutions.

The creation of a unique website with the links of Key institutions, and also enlarge the network of cooperation to services like taxi and Hotels.

Organization of more Workshops with Key actors to debate difficulties, exchange information and create proceedings of cooperation.

## **Communication safeguards**

In what concerns support, it was identified the need to have interpreters and translators.

Have a helpline 24 hours.

Within the communication safeguards, it was identified the need of communication between agencies, not only in a national but also in an international level.

### **Recommendations:**

- Have a 24 hours hotline.
- Ensure the possibility of translators and interpreters
- Create of one single website with the links of Key institutions.





## **Compensation**

Always important when the crime creates an economic need, but that it is not a right that a victim seeks for in every type of crime.

It was common understanding that all countries should have a minimum standard in what concerns compensation.

In fact, the possibility of also being able to claim psychological injuries and the enlargement of the period in which they can claim the compensation, were two of the rights identified that should be granted in every country.

## **Reimbursement of expenses**

All the expenses incurred following judicial procedures that a victim has to make can not be supported by her.

In fact, not only because there are victims that have no money to cover travelling and accommodation (logistics always needed when there is a cross border victims), but especially because the victims already paid the highest cost when the crime occurred.

## **General Recommendations**

Existence of basic principles of intervention

Create an emergency fund in order to face urgent needs of tourist that were victims of a crime. It was put forward the example of the Netherlands where there is already a tax that every tourist pays when acquiring services (for ex. Hotel, museum, travelling, etc.). Translated, the proposal was to use the money of the taxes to a fund for situations when tourists are victims of crime.

Coordinate between local services and Embassies in order to make a first contact to the support services of the country of residence in case the victims want/need to continue the support.





# INFORME FINAL

ESPAÑOL



フ

フ

フ

フ

# INTRODUCCIÓN

フ

フ

フ

フ



Los seres humanos han viajado desde el comienzo de los tiempos independientemente de las fronteras y de la Soberanía de los Estados. Poco a poco las fronteras de los países empezaron a definirse y también se comenzaron a desarrollar leyes en lo relativo al cruce de las fronteras. Sin embargo, ninguna ley ha supuesto en ningún momento una limitación real al instinto nómada de la humanidad. Este nomadismo es el vínculo que reúne de manera armoniosa a las personas que se desplazan por el mundo. Los diferentes idiomas, culturas, historias vitales, etc. pasan a ser patrimonio y conocimiento común de la humanidad.

Es un hecho que se cometan delitos en todos los países, ya que desgraciadamente, el delito forma parte de nuestras sociedades. Aprovecharse de las vulnerabilidades de las personas es una práctica habitual entre los delincuentes. Cuando una persona es víctima de un delito, experimenta un hecho traumático que tiene graves consecuencias que se reflejan en diferentes niveles: social, económico y psicológico.

Cuando una persona es víctima de un delito en otro Estado Miembro, el delito se produce en un lugar en que la cultura, el idioma, la geografía, etc. son otros. Estos factores incrementan enormemente el impacto del delito sobre la víctima que lo sufre y limitan las posibilidades de la víctima de participar directamente en los procedimientos penales.

El Proyecto May I Help You? tiene como objetivo mejorar la información y el apoyo proporcionados a las personas que son víctimas de un delito en otro Estado Miembro. De hecho, las personas que son objeto de un delito en un país extranjero pueden sentirse aún más vulnerables que si el delito en cuestión se hubiera cometido en su país de origen. Este Proyecto tendrá una duración de 24 meses, comenzando en diciembre de 2008.

Para ofrecer una visión completa de los que hemos hecho durante estos 24 meses, este informe se divide en dos volúmenes, uno de ellos con información general sobre el proyecto, las dificultades, recomendaciones para la prevención, etc., mientras que el otro contiene información específica sobre los derechos legales (con un glosario), el apoyo existente, información práctica, procedimientos y contactos útiles.

El primer volumen es este documento y el segundo son los folletos dedicados a Portugal, España e Irlanda.



フ

フ

フ

フ



## PROYECTOS PREVIOS



フ

フ

フ

フ



- 1998 y 2002: Compensación a las Víctimas de Delitos y Autoridades de Apoyo en Suecia
- 2005: Apoyo a las Víctimas en el Reino Unido – Informe “Turistas y Viajeros de Negocios Víctimas de un Delito”
- 2009: Asociación Portuguesa de Apoyo a las Víctimas – Proyecto Victims In Europe

Las Conclusiones del Proyecto Victims In Europe se centraron en el análisis de la Decisión Marco de 2001 y el estatuto de las víctimas. En cuanto al Proyecto May I Help You?, resulta interesante ver los resultados en lo relativo a:

- Cooperación entre los Estados Miembro
- Minimización de las dificultades de comunicación
- Juicios y aportación de pruebas
- Medidas para asegurar y proteger la comunicación
- Compensación

En lo relativo a la cooperación entre los Estados Miembro y las Víctimas residentes en otro Estado Miembro, la obligación de aceptar denuncias de delitos cometidos en el extranjero tan sólo existe en el caso de Austria, Bélgica, República Checa, Finlandia, Francia, Hungría, Letonia, Italia Luxemburgo y Eslovaquia.

Aún cuando los derechos son los mismos, la encuesta llevada a cabo demostró que no se dispone de las medidas suficientes para responder a las necesidades de las víctimas objeto de delitos en el extranjero, que resulta difícil acceder a la información (64,5%), que hay una falta de coordinación entre los Estados Miembro (49,4%) y que las víctimas desconocen la posibilidad de formalizar una denuncia en su propio país (54,1%).

En lo relativo a los juicios, la aportación de pruebas y las medidas para garantizar la comunicación, los resultados de la encuesta revelaron que hay traductores disponibles en todos los Estados Miembro (la única medida disponible en siete Estados Miembro: Chipre, República Checa, Dinamarca, Hungría, Irlanda, Italia y Eslovaquia), que las videoconferencias o las conferencias telefónicas de interrogatorios anteriores pueden utilizarse a la hora de aportar pruebas en 14 de los Estados Miembro y que otros 14 Estados Miembro permiten a las víctimas efectuar una declaración inmediatamente después de la comisión del delito.

En lo relativo al derecho de compensación durante los procedimientos penales, los resultados señalaron que las víctimas se encuentran con dificultades a la hora de acceder a la información sobre las compensaciones (44,8%), que las compensaciones se consideran inadecuadas dadas las necesidades de las víctimas (68%) y que las víctimas no las reciben a tiempo o en el momento oportuno (75%). También se señala que la demanda de compensación es un proceso complejo (49,5%).





### **Conclusiones comunes de los tres Proyectos previos:**

- Se han adoptado pocas medidas para proteger y ofrecer apoyo a este grupo;
- Sin el desarrollo de un consorcio para el establecimiento y el desarrollo de servicios de apoyo para los visitantes extranjeros víctimas de un delito en Europa, algunos de los Estados Miembro se enfrentan al riesgo de una reducción de los elevados ingresos por turismo de los que disfrutan actualmente;
- Los Estados Miembro no cumplen totalmente su compromiso con las políticas europeas ni sus obligaciones de cara a los visitantes extranjeros.



PROYECTO MAY I HELP YOU?

フ

フ

フ

フ



Cuando una persona es víctima de un delito en otro Estado Miembro, el delito se produce en un lugar en que la cultura, el idioma, la geografía, etc. son otros. Estos factores incrementan enormemente el impacto del delito sobre la víctima que lo sufre y limita las posibilidades de la víctima de participar directamente en los procedimientos penales.

El objetivo del Proyecto May I Help You? – Aplicación del Programa de la CE Justicia Penal bajo el Programa General “Prevención y Lucha Contra el Delito 2008” – consisten en mejorar la información y el apoyo proporcionados a las personas que son víctimas de un delito en otro Estado Miembro. De hecho, las personas que son objeto de un delito en un país extranjero pueden sentirse aún más vulnerables que si el delito en cuestión se hubiera cometido en su país de origen. Las diferencias de idioma y cultura pueden convertirse en un serio obstáculo a la hora tanto de buscar ayuda como de ofrecer apoyo cuando se ha cometido un delito.

Teniendo en cuenta que:

- Los derechos de las víctimas de delitos deben aplicarse de la misma manera; independientemente de la edad, el sexo, las posibles discapacidades, la ocupación, las creencias religiosas o la opinión política de la persona en cuestión;
- Cada Estado Miembro debe asegurar que sus autoridades competentes puedan adoptar las medidas apropiadas para minimizar las dificultades que se presentan cuando la víctima es residente en otro Estado Miembro distinto de aquel en el que se ha producido el delito, especialmente en lo relativo a la organización de los procesos penales (2001/220/JHA: Decisión Marco del Consejo del 15 de marzo de 2001 sobre el estatuto de la víctima en los procesos penales);
- Que las víctimas de delitos en la Unión Europea deben tener derecho a una compensación justa y apropiada por las lesiones o perjuicios que hubieran podido sufrir, independientemente del lugar de la Unión Europea en el que se hubiera cometido el delito (Directiva del Consejo 2004/80/CE del 20 de abril de 2004 en lo relativo a la compensación de las víctimas de delitos);
- Que es crucial para las personas no residentes que son víctimas de un delito en un país extranjero poder acceder fácilmente a la información sobre dónde y cómo obtener ayuda y apoyo, sin tener que enfrentarse a dificultades idiomáticas.





El Proyecto **May I Help You?** tiene como objetivo superar algunos de los obstáculos a los que se enfrentan las víctimas residentes en otro Estado Miembro mediante el desarrollo de diversas actividades

El Proyecto **May I Help You?** se desarrollará a lo largo de 24 meses, comenzando en diciembre de 2008. Durante este período se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Visitas de estudio de dos días de duración a cada uno de los países participantes en el Proyecto May I Help You? El país anfitrión organizará visitas de estudio a entidades y organizaciones relacionadas con la protección de las víctimas, especialmente con el apoyo y la información a víctimas residentes en otro Estado Miembro. Antes de cada visita de estudio, el país anfitrión organizará un taller para el intercambio de información, conocimientos y mejores prácticas. Estos talleres también podrán proporcionar información e ideas para el desarrollo del Folleto de Información del Proyecto;
- Informes sobre cada visita de estudio y cada taller;
- Folleto de Información (en portugués, inglés y español) que se distribuirá en diferentes agencias y entidades que tengan contacto directo con no residentes (por ejemplo turistas, profesionales que trabajan en otro país, etc.). Este folleto de información será uno de los principales resultados del proyecto, ya que en él se pretende incluir la siguiente información:
  - Los derechos de las víctimas;
  - La manera de obtener apoyo en cada país socio;
  - Dónde obtener apoyo en cada país socio;
  - Una breve explicación de los procedimientos penales en cada país socio – “¿Qué ocurre después de ser víctima de un delito en un país extranjero?”.
- La publicación final será el resultado del intercambio de información y conocimientos llevado a cabo durante las visitas de estudio y los talleres, incluyendo las comunicaciones presentadas durante los talleres, con el fin de distribuir los resultados más importantes conseguidos durante el proyecto. Esta publicación podrá distribuirse a través de agentes o entidades clave que tengan contacto directo con no residentes (por ejemplo turistas, profesionales que trabajan en otro país, etc.) y con víctimas de delitos residentes en otro Estado Miembro.





## **APAV – Asociación Portuguesa de Apoyo a las Víctimas**

Nuestro papel como promotor consistirá en coordinar el Proyecto May I Help You? en estrecha colaboración con los socios. El promotor organizará, junto con los socios nacionales, la visita de estudio y el taller que se llevarán a cabo en Portugal. El promotor también será el responsable del diseño, desarrollo, traducción y producción de la publicación final, cuya distribución deberán garantizar todos los socios. La organización de las visitas de estudio y los talleres que se llevarán a cabo en cada uno de los países socios implicados en el Proyecto correrá a cargo del país anfitrión. El promotor elaborará informes sobre los viajes de campo y los talleres junto con el informe de evaluación final. Las fechas de los eventos se decidirán conjuntamente.

### **Socios nacionales implicados en el Proyecto May I Help You?:**

Comisión para la Protección de Víctimas de Delitos Violentos – del Ministerio de Justicia Portugués  
PSP – Polícia de Segurança Pública Portuguesa

### **Socios internacionales:**

Oficines d'atenció a la víctima del delict – Generalitat de Catalunya  
I(T)AS – Servicio de Asistencia al Turista de Irlanda

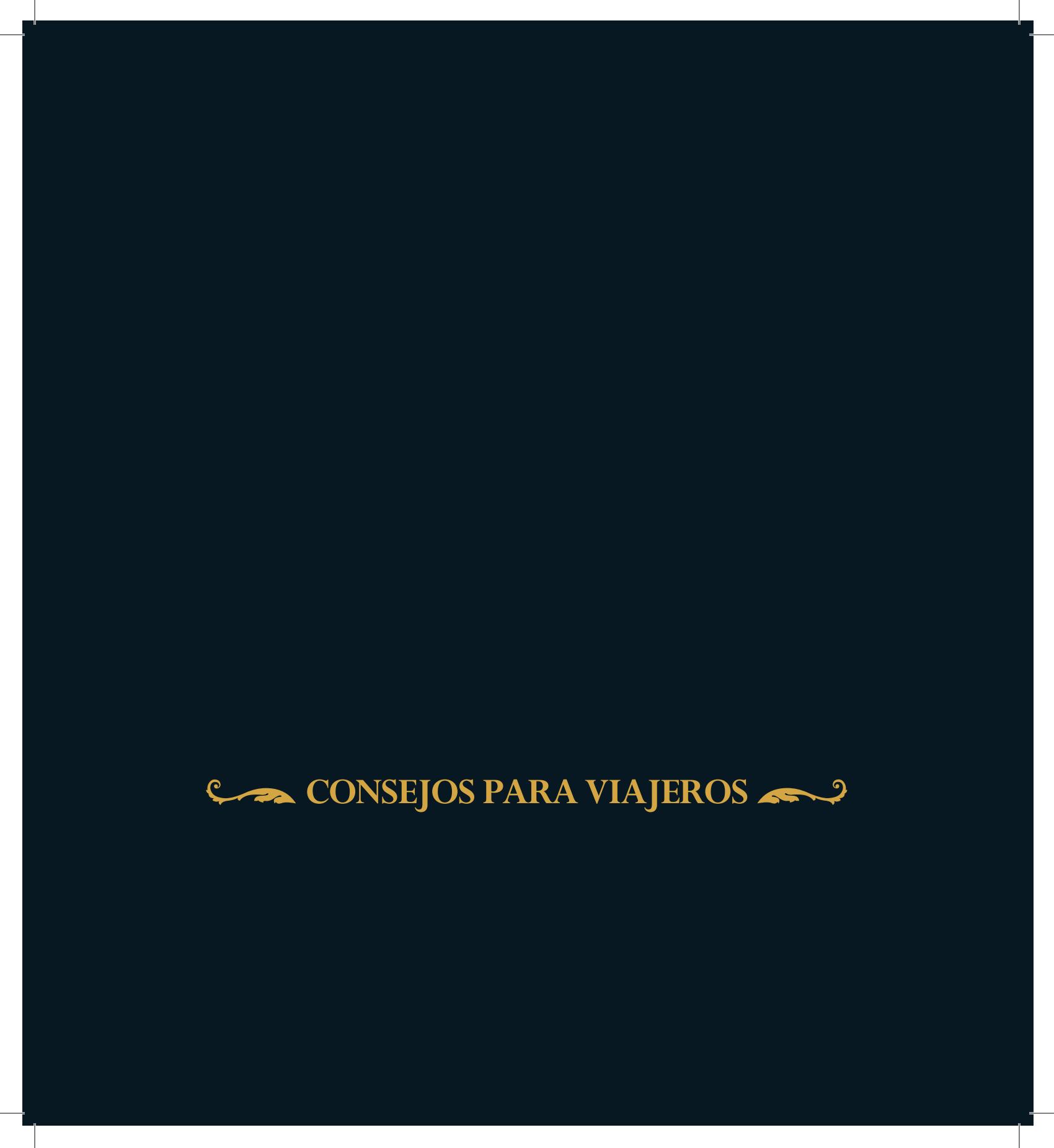


フ

フ

フ

フ



# CONSEJOS PARA VIAJEROS

フ

フ

フ

フ



## **Antes de cada viaje:**

Prepare el viaje con antelación, evaluando los aspectos logísticos necesarios en lo relative al país de destino.

### **Notas generales**

- Escanee sus documentos de viaje y envíelos a su correo electrónico;
- Conserve el billete electrónico en su correo electrónico o escanéelo;
- Haga un a lista de contactos importantes (como por ejemplo el consulado de su país, hospital, policía, servicios de apoyo a las víctimas, etc.);
- Deje los detalles de los contactos de los lugares que vaya a visitar a sus amigos y familiares.

## **Durante el viaje:**

### **En la calle:**

- Lleve con usted una fotografía en color de su documento de identificación;
- Lleve con usted sólo lo imprescindible y evite colocar todas sus cosas en el mismo lugar;
- Utilice siempre maletas, bolsas, etc. con un candado u otro dispositivo de cierre adecuado;
- No pierda nunca de vista sus pertenencias;
- En los restaurantes o en los bares, no deje su bolso con sus pertenencias sobre la mesa o colgado del respaldo de la silla;
- Intente no desplazarse por calles solitarias o mal iluminadas;
- No pierda nunca de vista sus tarjetas bancarias; los pagos siempre deben efectuarse enfrente de usted.

### **En el hotel:**

- Al llegar al hotel o al abandonarlo, no pierda nunca de vista sus pertenencias; Asegúrese de que las puertas y las ventanas estén bien cerradas antes de salir de su habitación o de acostarse;
- Utilice la caja fuerte del hotel para guardar sus pertenencias;
- No pierda nunca de vista sus tarjetas bancarias; los pagos siempre deben efectuarse enfrente de usted;
- Deje siempre la llave de la habitación en recepción.





#### **Si alquila una casa:**

- Haga una lista y tome fotografías de las pertenencias que mantenga en la casa;
- Esconda sus documentos;
- Asegúrese de que las puertas y las ventanas estén bien cerradas antes de salir o de acostarse;
- Si va a estar fuera durante un par de días o más, no deje signos que pudieran delatar su ausencia;
- Tenga cuidado con los servicios técnicos no solicitados por usted (suministro de agua, gas, electricidad, etc.) y pida siempre que le muestren su identificación profesional.

#### **En el coche:**

- Cierre las puertas, especialmente al detenerse en los semáforos;
- Siempre que sea posible, aparque el coche en áreas permitidas, bien iluminadas y transitadas;
- Al aparcar el coche, no deje sus pertenencias a la vista;
- No introduzca sus pertenencias en el maletero del coche después de haberlo aparcado; hágalo antes y en otro lugar.

#### **En la playa:**

- Lleve con usted solo la cantidad de dinero indispensable, evitando llevar objetos valiosos;
- Durante el baño, intente mantenerse en un lugar desde el que pueda ver sus pertenencias.





## **Derechos otorgados por la Unión Europea en los procedimientos penales**

(Decisión Marco de 2001 sobre el Estatuto de las Víctimas y la Convención Europea sobre la Compensación de las Víctimas de Delitos Violentos)

### **Respeto y Reconocimiento**

Todos los Estados Miembro deberán asegurar que se dé a las víctimas un papel real y apropiado en su sistema legal penal. Deberá asegurarse que, durante los procedimientos penales, las víctimas sean tratadas con el debido respeto a su dignidad personal, reconociéndose los derechos y los intereses legítimos de las víctimas, especialmente en los procedimientos penales. En lo relativo a las víctimas especialmente vulnerables, Los Estados Miembro deberán garantizar que puedan beneficiarse de un trato especial en función de las circunstancias específicas.

### **Vistas y Aportación de Pruebas**

Todos los Estados Miembro deberán garantizar la posibilidad de que las víctimas sean escuchadas y puedan aportar pruebas durante los procedimientos legales.

Todos los Estados Miembro deberán adoptar las medidas apropiadas para asegurar que sus autoridades interroguen a las víctimas sólo en la medida necesaria para el desarrollo y los fines de los procedimientos penales.

### **Derecho a Recibir Información**

Todos los Estados Miembro deberán asegurar en particular que las víctimas tengan acceso, ya desde el primer contacto con los organismos responsables de la aplicación de la ley, por cualquier medio que consideraran apropiado y en la medida de lo posible en idiomas entendidos por todas las partes, a la información relevante para la protección de sus intereses.

### **Medidas para Garantizar la Comunicación**

Todos los Estados Miembro deberán, en lo relativo a las víctimas con el estatus de testigo o parte en los procedimientos, adoptar las medidas apropiadas para reducir en la mayor medida posible las dificultades de comunicación en lo relativo a la compresión de, o la implicación en, las etapas relevantes de los procedimientos penales en cuestión.





## **Asistencia Específica a las Víctimas**

Todos los Estados Miembro deberán asegurar que las víctimas tengan acceso a asesoría, proporcionada sin coste alguno y garantizada, en lo relativo a su papel en los procedimientos y, cuando sea apropiado, a asistencia jurídica en el caso de que tuvieran la posibilidad de personarse en los procedimientos penales.

- Gastos de las víctimas relacionados con su participación en procedimientos legales
- Derecho a compensación
- Víctimas residentes en otro Estado Miembro

Ofrecer a la víctima la posibilidad de efectuar una declaración inmediatamente después de la comisión de un delito. Recurrir en la medida de lo posible a las videoconferencias o a las conferencias telefónicas con el fin de escuchar el testimonio de las víctimas residentes en el extranjero.

## **Cooperación entre los Estados Miembro**

Facilitar una protección más efectiva de los intereses de las víctimas en los procedimientos penales, en forma tanto de redes conectadas directamente al sistema judicial como de conexiones entre organizaciones de apoyo a las víctimas.

## **Servicios especializados y organizaciones de apoyo a las víctimas**

Todos los Estados Miembro deberán promover la implicación de sistemas de apoyo a las víctimas en el contexto de los procedimientos penales y en los procesos.





## **Ser objeto de un delito**

La mayoría de los turistas que son objeto de un delito sufren un impacto emocional y económico significativo como resultado del mismo, en muchos casos acompañado de efectos físicos a corto plazo. Los inconvenientes y molestias que implican la pérdida de los documentos personales y el reemplazo de los mismos también tienen un efecto importante sobre las víctimas de un delito.

### **Ser víctima:**

El ser humano está educado para integrarse en una sociedad regida por normas, derechos y obligaciones y cuando se produce una alteración de este sistema, las personas experimentan invariablemente un malestar físico y/o psicológico. Este hecho se hace bastante perceptible cuando uno es objeto de un delito, agravándose de manera proporcional a la gravedad del delito.

El mayor problema para los turistas víctimas de delitos son las cuestiones relacionadas con la comunicación, las dudas en lo relativo al sistema jurídico de un país diferente y el hecho de que no desean dedicar una parte muy valiosa de sus vacaciones a la formalización de una denuncia.

### **Cómo puede afectar el delito a una persona:**

#### **Reacciones**

La manera en que cada víctima reacciona ante la victimización depende de varias características que no es posible dejar de lado, especialmente aspectos internos de la misma víctima, como por ejemplo su capacidad de recuperación, pero también de variables externas como, por ejemplo, la gravedad e intensidad del delito del que haya sido objeto.

Es posible, sin embargo, constatar tres fases comunes que pueden aplicarse a todas las víctimas, concretamente: durante el acto delictivo; justo después de la comisión del delito; y los días posteriores al delito.





Durante el acto delictivo, la reacción de la víctima es muy subjetiva. Así pues, es posible enumerar algunas reacciones potenciales, como por ejemplo: inercia y apatía (que le hacen ser incapaz de reaccionar ante la situación); sentimiento de pánico (dificultades para respirar o hablar); miedo a la muerte, etc.

Una vez finalizado el acto delictivo, la víctima podría mostrar, según algunos expertos en la materia, una cierta apatía. Sin embargo, incluso si muestra una cierta inacción ante la situación vivida, la víctima podría estar en estado de shock, sintiendo una intensa ansiedad difícil de controlar. Pero es en el momento en que comienza a asimilar el hecho cuando podrá liberarse de la angustia experimentada algunos momentos antes. Así pues, las señales de desorientación temporal o especial, la negación y la histeria son comportamientos habituales en esta fase.

Finalmente, existe un período de reajuste a la nueva realidad, la de ser víctima de un delito. Una vez más, esta fase está dominada por la capacidad de recuperación de la persona y por sus estrategias de afrontamiento y superación (es decir, la capacidad cognitiva del individuo para hacer a frente a las situaciones estresantes). También hay que tener en cuenta el factor del apoyo social y su capacidad de contención y comprensión. En esta fase la persona sigue expresando sentimientos de aislamiento, ambivalencia del estado de ánimo, dificultades de concentración, etc.

### **Consecuencias**

Para analizar las consecuencias de la victimización, es necesario tener en cuenta el tipo de delito y la gravedad del mismo, la estructura interna de la víctima, su apoyo social y su capacidad de recuperación, entre otros aspectos. Pero puede decirse que las consecuencias de la victimización pueden manifestarse en tres niveles: físico, psicológico y social.

Desde el punto de vista físico, las consecuencias pueden ser múltiples, pero, más allá de las manifestaciones físicas obvias de la agresión (por ejemplo hematomas), en muchos casos la persona siente un gran cansancio y una intensa necesidad de dormir. Debido a la situación vivida, al estrés y a la angustia, el sistema inmunológico de la víctima puede verse afectado, provocando el debilitamiento de sus defensas orgánicas y, por lo tanto, el empeoramiento de enfermedades existentes o la aparición de otras nuevas (por ejemplo infecciones respiratorias).

También a nivel físico, los dolores de cabeza (por ejemplo migrañas), los problemas intestinales (estreñimiento o diarrea) y los desórdenes alimentarios (pérdida o aumento de apetito), se revelan como secuelas físicas habituales que pueden experimentar las víctimas.





Desde el punto de vista psicológico, una vez más hay que resaltar la subjetividad de las posibles reacciones de las víctimas. Sin embargo, es posible señalar algunos comportamientos habituales caracterizados por la ambivalencia como, por ejemplo, búsqueda de la soledad y necesidad intensa de estar acompañado, sentimientos de culpa aliados con un enfado creciente. En el nivel cognitivo, es posible observar con frecuencia alteraciones relacionadas con la memoria y con la capacidad de concentración, etc.

Por último, el aspecto social también experimenta una intensa alteración cuando se produce la victimización. En algunos casos, la nueva realidad a la que la víctima se ve obligada a enfrentarse la obliga a tomar decisiones que provocan grandes cambios en su vida cotidiana y, por lo tanto, también en su proyecto de vida. Además de las consecuencias mencionadas anteriormente (por ejemplo la necesidad de aislamiento social), en algunos casos el delito del que ha sido objeto obliga a la víctima a cambiar de trabajo o de lugar de residencia, lo que implica graves consecuencias para la calidad de su apoyo social.

### **Apoio que deberá ser prestado inmediatamente:**

1. Apoyo emocional;
2. Uso del teléfono;
3. Reemplazo/suministro de billetes de avión/transporte y documentos de identificación;
4. Alojamiento/billetes de viajes/alimentación de emergencia;
5. Información jurídica;
6. Intérpretes;
7. Ayuda financiera;
8. Transferencia de dinero;
9. Información sobre compensación por lesiones y/o daños penales;
10. Asistencia médica;
11. Otros (por ejemplo ropas);
12. Remisión a servicios de apoyo del país de origen.

### **Desarrollo de los procedimientos penales:**

#### **En Portugal:**

##### **Víctima residente en el extranjero que ha sido objeto de un delito en Portugal**

Un víctima de un delito en nuestro país que no sea residente en Portugal debe beneficiarse de las medidas adecuadas para superar todos los problemas derivados de dicha situación, especialmente en lo relativo al desarrollo de los procedimientos y concretamente asegurando que las autoridades le faciliten toda la información necesaria y que se designe un intérprete para garantizar que dicha persona entienda completamente los actos procesales en los que participe.





Las víctimas que no sean residentes en Portugal deben beneficiarse además de la posibilidad de efectuar una declaración registrada inmediatamente después de la comisión del delito en cuestión, es decir, una declaración que pueda utilizarse como prueba en el juicio, evitándoseles así la necesidad de desplazarse de nuevo a Portugal.

Las víctimas de un delito violento cometido en territorio portugués con residencia habitual en otro Estado Miembro pueden presentar su demanda de compensación ante las autoridades de su Estado de residencia responsables del examen y el dictamen en lo relativo a dichas demandas. Estas autoridades deberán trasladar la demanda a la Comisión para la Protección de las Víctimas de Delitos Violentos (Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos), dependiente del Ministerio de Justicia. Esta Comisión examinará la demanda y decidirá la cantidad que deberá abonar el estado portugués.

### **Víctimas con residencia en Portugal que han sido objeto de un delito en otro país**

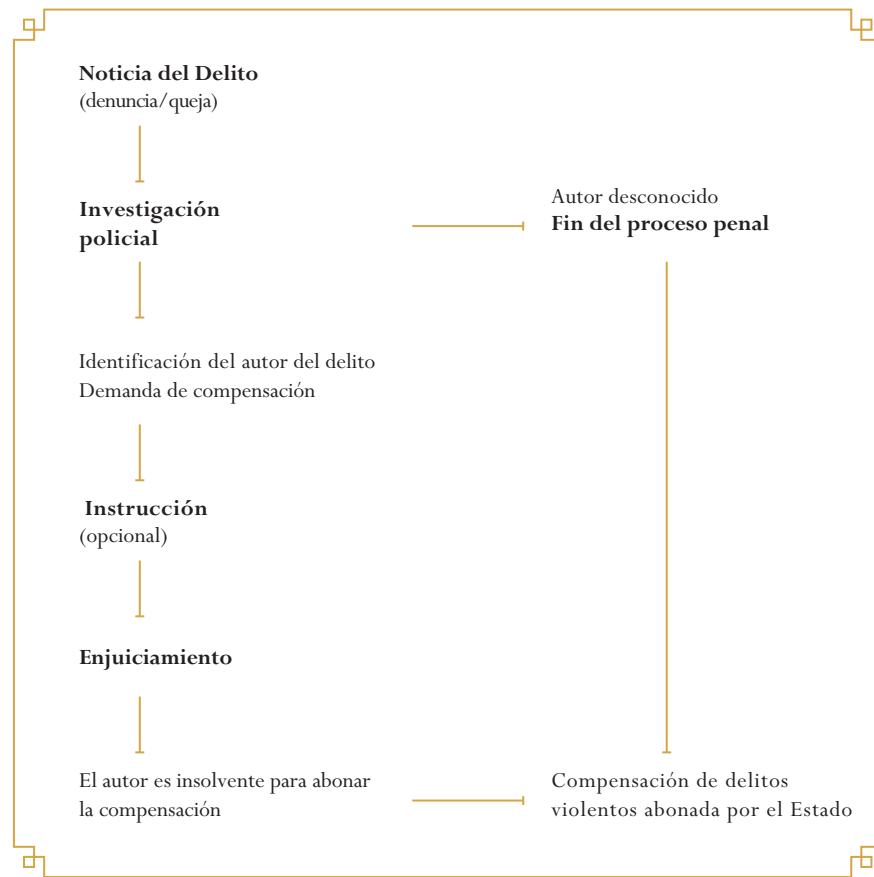
Las víctimas de un delito cometido fuera del territorio portugués tendrán la posibilidad de denunciar dicho delito ante las autoridades nacionales en el caso de que no le hubiera sido posible hacerlo en el Estado en el que se hubiera cometido el delito; las autoridades nacionales deberán trasladar rápidamente dicha denuncia a las autoridades competentes del territorio en el que se hubiera cometido el delito.

Las víctimas de un delito cometido en el territorio de otro Estado Miembro de la Unión Europea con residencia habitual en Portugal tienen además el derecho a interponer demandas de compensación ante la Comisión para la Protección de las Víctimas de Delitos Violentos (Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos), dependiente del Ministerio de Justicia. Esta Comisión ofrecerá apoyo a la víctima a la hora de formular la demanda (por ejemplo facilitando los impresos apropiados, ofreciendo asistencia para la cumplimentación de dichos impresos y facilitando información sobre la documentación necesaria), transmitirá dicha demanda a las autoridades competentes del Estado Miembro en el que se hubiera cometido el delito y prestará asistencia en la tramitación de dicha demanda.



## PROCESO PENAL

(SUS FASES)





## En Irlanda:

De acuerdo con las leyes de Irlanda, es el Estado, a través de la Fiscalía del Estado (DPP), y no la víctima, quien presenta un caso contra el supuesto autor de un delito. La víctima no es una parte de la investigación criminal y no cuenta con representación legal. Su aportación se limita a la notificación del delito ante la Gardaí (Policía Irlandesa) y a testificar en calidad de testigo para la fiscalía en el caso de que el caso se llevara ante los tribunales. La DPP adopta sus decisiones independientemente de todos los demás órganos e instituciones, incluyendo el Gobierno y la Garda Síochána (Gardaí o Policía Irlandesa), estando sus decisiones libres de influencias políticas o de otro tipo.

### **An Garda Síochána (Policía)**

- Tomar declaración a la víctima.
- Llevar a cabo las investigaciones criminales.
- Realizar las diligencias sumarias en el tribunal de faltas del distrito.
- Presentar los expedientes a la DPP en el caso de los delitos más graves.

### **Gabinete do Director de Acusação Pública (DPP)**

- Examinar los expedientes recibidos de la Gardaí.
- Decidir si hay pruebas suficientes para un juicio.
- Si se adopta la decisión de llevar el caso a juicio, la Gardaí imputa el delito al supuesto autor.
- Cuando el caso llega el Tribunal de Distrito, se adopta la decisión de juzgar el caso en el Tribunal de Circuito o en el Juzgado de lo Penal Central.
- Si el caso va a juzgarse en el Tribunal de Circuito, el Juez de dicho Tribunal fijará una fecha para el juicio o procederá en base a una declaración de culpabilidad
- Si el caso va a juzgarse en el Tribunal de Circuito o de lo Penal Central, se facilita un “pliego de pruebas” (atestado). El Juez enviará entonces al acusado a juicio ante el tribunal superior.
- La Plícia informa a la víctima de la hora, fecha y lugar de la audiencia en la corte.





## Los Tribunales

- El tribunal (un juez para las faltas leves y un jurado para los delitos más graves) decide si el acusado es culpable de un delito penal, una propuesta presentada por la fiscalía y rebatida por la defensa.
- La presentación de pruebas implica la citación de testigos, que son interrogados por la parte que los haya citado.
- A la parte contraria se le ofrece la oportunidad de rebatir las pruebas mediante un contra-interrogatorio del testigo.
- Una vez se han presentado todas las pruebas, el jurado se reúne para deliberar y llegar a un veredicto.
- Si el acusado es declarado no culpable, se le pone en libertad.
- Si el acusado es declarado culpable, el juez dicta sentencia.

## En España:

En España, la atención a las víctimas del delito es extensa, habiendo muchos y muy diferentes recursos: grupos específicos de atención de los diferentes cuerpos de policía, oficinas de atención a la víctima del delito, servicios de atención a las víctimas, además de los consulados, embajadas y delegaciones del gobierno para el caso que nos ocupa.

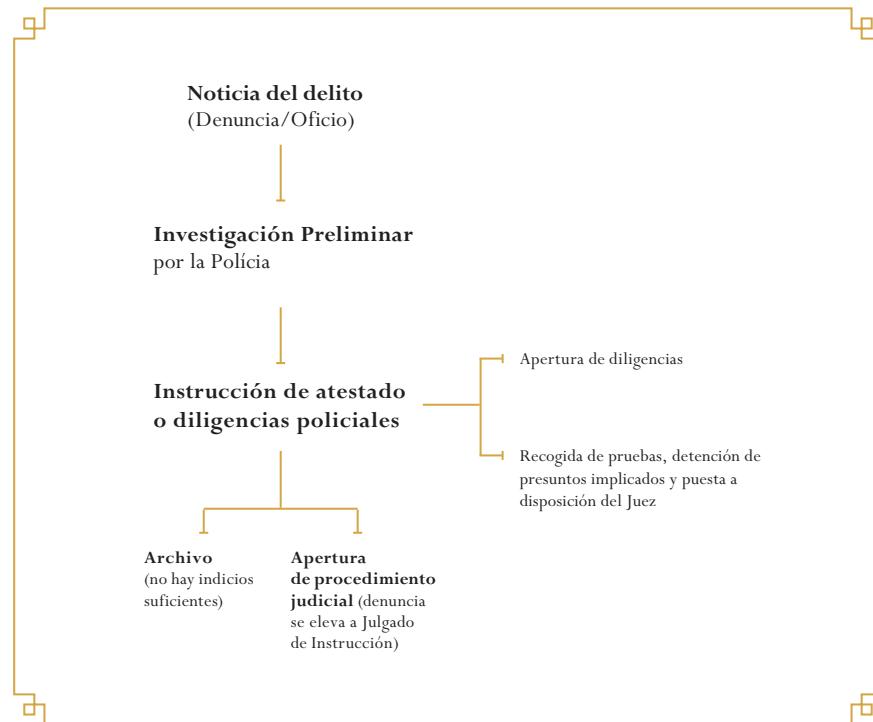
A pesar que España es un país formado por comunidades autónomas con competencias específicas, en todas las comunidades autónomas se ofrecen las mismas garantías legales, ya que la legislación, el proceso penal, los derechos conferidos a las víctimas, así como las acciones recomendadas a éstas, son únicas para todo el territorio español; asimismo, todas ofrecen la misma gama de servicios y similar calidad de atención, a pesar de que la estructura institucional y organizativa, o su nomenclatura pueda diferir de unas a otras (tanto en los cuerpos de policía como en las oficinas de atención a víctimas).

En el procedimiento penal español la víctima dispone de toda una serie de derechos que se articulan a lo largo del proceso y se pueden ir ejercitando a medida que se desarrollan las diferentes fases del mismo.

La víctima es informada de los mismos en el momento de interponer denuncia ante la policía y por el Secretario Judicial del Juzgado de Instrucción, una vez que la causa llega al Juzgado y comienza la instrucción, mediante una diligencia conocida como ofrecimiento de acciones a la persona ofendida o perjudicada por el delito. Se trata de un documento donde se contienen todos los derechos que asisten a la víctima.



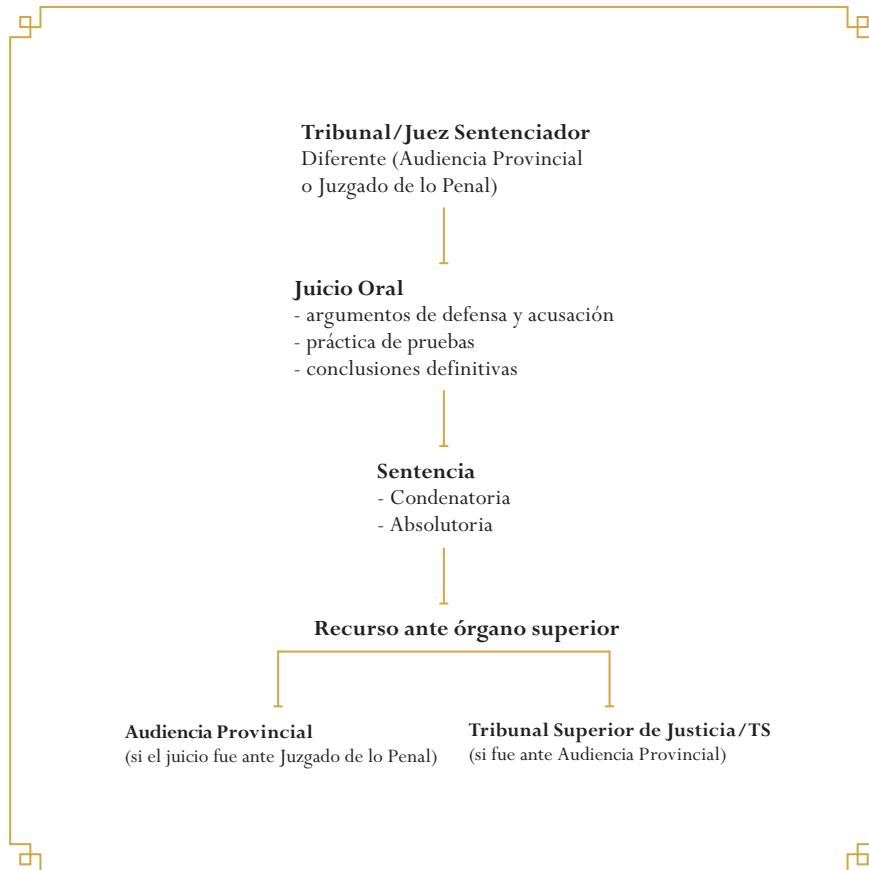
## FASE INICIAL



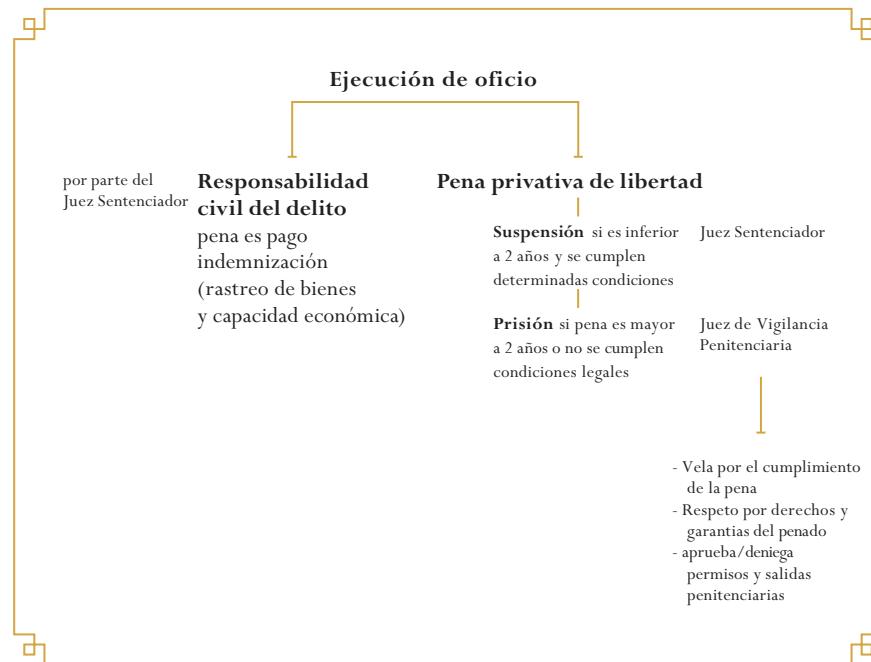
## FASE DE INSTRUCCIÓN



## FASE JUICIO ORAL



## FASE DE EJECUCIÓN





## Recomendaciones

Todos los países deben contar con organizaciones de apoyo específicas y agentes policiales con la formación adecuada que colaboren de manera coordinada.

### Información

Se llegó a la conclusión común de que la información es un pilar esencial tanto para la prevención de los delitos como para el apoyo adecuado a las víctimas de los mismos.

A pesar de ello, se identificó una falta de información general debido a que:

1. La información se encuentra dispersa en diferentes páginas Web, folletos y otros materiales informativos de diferentes organizaciones, así como dentro de cada organización.
2. En muchos casos, la información no siempre se facilita de manera escrita y verbal.
3. Cuando la información se facilita por escrito, está redactada de manera muy técnica y no en un lenguaje claro que pueda ser comprendido por la población general.
4. La primera comunicación por escrito enviada por la Gardaí contiene los derechos generales y corresponde a todos los tipos de delitos. Además está redactada en términos muy jurídicos. No es específica para el tipo de delito ni para las necesidades y derechos de las víctimas en función del delito en cuestión

### Recomendaciones:

La información debe ser clara, simple y de carácter no técnico y debe ser facilitada tanto verbalmente como por escrito por las autoridades que se ocupen de las víctimas.

Sería de gran utilidad disponer de una única página Web específica. También se señaló que dicha página Web debería ser atractiva.

La información general debe estar disponible en una única plataforma, a través de un único número de teléfono, de manera que las víctimas no se vean obligadas a buscar la información en muchos lugares para comprender sus derechos y la manera de ejercerlos.

Las organizaciones deben proporcionar información específica cuando las víctimas acuden en busca de ayuda.





## Cooperación

Todos los agentes clave presentes en los talleres señalaron que las necesidades de las víctimas van más allá de los servicios que pueden proporcionar.

Los representantes de las Instituciones que estuvieron presentes se mostraron de acuerdo con que en Irlanda existe un buen nivel de cooperación entre las Instituciones, pero señalaron que la cooperación no es demasiado satisfactoria entre las ONGs.

De hecho, es necesario mejorar la cooperación con las entidades públicas, concretamente con la policía, ya que se constató que existen algunas dificultades en lo relativo, por ejemplo, a la protección de datos a la hora de remitir las víctimas a las ONGs.

### **Recomendaciones:**

Estructurar la formación que deberá facilitarse a todos los agentes clave, con diferentes módulos impartidos por representantes de las instituciones clave.

La creación de una única página Web con enlaces a las instituciones clave, así como la ampliación de la red de cooperación a servicios como taxis y hoteles.

La organización de más talleres con agentes clave con el fin de debatir las dificultades, intercambiar información y elaborar e implantar procedimientos para la cooperación.

## Medidas para Garantizar la Comunicación

En lo relativo al apoyo, se constató la necesidad de disponer de intérpretes y traductores.

Establecimiento de una línea de atención telefónica 24/7.

Dentro de las medidas para garantizar la comunicación, se constató la necesidad de comunicación entre las agencias, no sólo a nivel nacional, sino también internacional.

### **Recomendaciones:**

- Implementar una línea de atención telefónica 24/7
- Asegurar la disponibilidad de traductores e intérpretes
- Creación de una única página Web con enlaces a instituciones clave





## **Compensación**

Siempre es un aspecto importante cuando el delito genera una necesidad económica, aunque no es un derecho que la víctima ejercite para todos los tipos de delito.

Se llegó a la conclusión común de que todos los países deben implementar unos estándares mínimos en lo relativo a la compensación

De hecho, la posibilidad de poder reclamar daños psicológicos y la ampliación del plazo durante el que puede reclamarse la compensación fueron dos de los derechos identificados que deben asegurarse en todos los países.

## **Reembolso de gastos**

Las víctimas no pueden hacer frente a todos los gastos incurridos como resultado de los procedimientos judiciales.

De hecho, no solamente hay víctimas que no disponen del dinero necesario para cubrir sus gastos de desplazamientos y alojamiento (aspectos logísticos que siempre son necesarios cuando el delito se ha cometido en otro país), sino especialmente porque las víctimas ya han pagado el coste más elevado cuando se produjo el delito.

### **Recomendaciones generales:**

Existencia de principios de intervención básicos.

Crear un fondo de emergencia con el fin de hacer frente a las necesidades de los turistas que son objeto de un delito. Se puso el ejemplo de Holanda, donde ya se ha implantado un impuesto que todos los turistas abonan al adquirir servicios (por ejemplo museos, hoteles, transporte). Esto implicaría utilizar el dinero de los impuestos para crear un fondo destinado a las situaciones en las que los turistas son objeto de un delito.

Coordinación entre los servicios locales y las embajadas con el fin de establecer un primer contacto con los servicios de apoyo del país de residencia en el caso de que las víctimas quisieran/necesitaran continuar recibiendo apoyo.





project

**May I help you?**



WITH FINANCIAL SUPPORT FROM  
THE EUROPEAN UNION  
DIRECTORATE-GENERAL JUSTICE,  
FREEDOM AND SECURITY



# RELATÓRIO FINAL

PORTUGUÊS



フ

フ

フ

フ



# INTRODUÇÃO



フ

フ

フ

フ



Desde o inicio dos tempos as pessoas viajavam pelo mundo independentemente de fronteiras e soberanias de Estados. Fronteiras de países começaram a ser definidas e começaram a ser desenvolvidas leis sobre a sua passagem. Nenhuma lei foi alguma vez um verdadeiro limite ao instinto nómada da Humanidade. Este é a ligação que junta de uma forma harmoniosa, pessoas que se movimentam pelo mundo. Diferentes línguas, culturas, histórias de vida, transformam-se conhecimento do mundo.

É um facto que crimes ocorrem em todos os países, eles são, infelizmente, parte da nossa sociedade. Aproveitar-se da vulnerabilidade de pessoas é uma prática comum entre criminosos. Quando uma pessoa é vítima de crime ela sofre um evento traumático que tem fortes consequências que se reflectem em diferentes níveis: Social, económico e psicológico.

Quando uma pessoa é vítima num outro Estado Membro, o crime acontece num local onde há uma cultura, língua, geografia diferente. Estes factores aumentam enormemente o impacto do crime na vítima e inibe a possibilidade da vítima participar directamente no processo-crime.

**Project May I Help You?** Tem como objectivo melhorar a informação e apoio dado a pessoas que são vítimas de crime num outro País que não o da sua residência. De facto, quem é vítima de crime num outro país pode sentir-se ainda mais vulnerável do que relativamente a um crime que ocorra no seu país.

No sentido de realçar o que foi desenvolvido no **Projecto May I Help You?** Durante os 24 meses de implementação, o presente relatório será dividido em dois volumes:

- O primeiro com a informação geral sobre o Projecto, os desafios, dicas para prevenção, consequências da vitimação, sumário do sistema penal dos países parceiros (Portugal, Espanha e Irlanda) e recomendações;
- O segundo contém informação específica sobre os direitos em cada sistema Jurídico (e o glossário) o apoio existente, informações práticas, procedimentos e contactos úteis e cada um dos países terceiros.

O primeiro volume é a presente publicação e o Segundo o respectivo *Booklet* de cada país (Portugal, Espanha e Irlanda).



フ

フ

フ

フ



## PROJECTOS ANTERIORES

フ

フ

フ

フ



- 1998 e 2002: Swedish Crime Victim Compensation and Support Authority
- 2005: Victim Support UK – Report Tourists and business travelers who become victims of crime
- 2009: Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Projecto Victims in Europe

No Projecto Victims in Europe, as conclusões focaram-se na análise da Decisão Quadro de 2001 do Estatuto de Vítimas de crime na Europa. Para efeitos do Projecto May I Help You?, é interessante debruçar-nos sobre os resultados:

- Cooperação entre Estados Membros
- Minimização dos problemas de comunicação
- Audição e apresentação de provas
- Garantias de comunicação
- Indemnização

A cooperação entre Estados Membros no que diz respeito a vítimas residentes num outro Estado Membro, extingue-se, na prática, na possibilidade de apresentar queixa nos seguintes países de residência: Austrália, Bélgica, República Checa, Finlândia, França, Hungria, Letónia, Itália, Luxemburgo, e Eslováquia.

Nestes direitos, o questionário aplicado mostra que os Estados Membros não criaram medidas suficientes para colmatar as necessidades das vítimas residentes num outro país. De facto (64,5) referiram dificuldades na comunicação, cooperação descoordenada entre Estados Membros (49,4%), vitimas desconhecem a possibilidade de apresentar queixa/denuncia no seu país de residência (54,1%).

No que diz respeito a audição e apresentação de provas e garantias de comunicação, o questionário mostrou que tradutores estão disponíveis em todos os Estados Membros (sendo a única medida disponível em 7 países: Chipre, República Checa, Dinamarca, Hungria, Irlanda, Itália e Eslovénia). Vídeo-conferência ou gravação de vídeo para memória futura poderá ser usado como prova em 14 em Estados Membros, e outros 14 Estados Membros permitem que haja recolha de depoimento imediatamente após o crime. No direito a indemnização no âmbito do processo-crime, os resultados do Projecto sublinharam que as vítimas não têm um acesso simples à informação





sobre indemnização (44,8%), que a indemnização é considerada inadequada tendo em conta as necessidades das vítimas (68%) e não chega em tempo útil (75%). É também um facto que o pedido de indemnização é um processo complexo (49,5%).

#### **Conclusões comuns dos três Projectos:**

- Poucas medidas foram tomadas para proteger e apoiar turistas vítimas de crime
- Sem o desenvolvimento de um consórcio para estabelecer e desenvolver os serviços de apoio para visitantes internacionais que são vítimas na Europa, os Estados Membros correm o risco de baixar o número de turistas que actualmente têm.
- Os Estados Membros não cumprem o seu compromisso para com as políticas Europeias e os seus visitantes internacionais.



 PROJECTO MAY I HELP YOU? 

フ

ル

ニ

ジ



Quando uma pessoa é vítima num outro Estado Membro, o crime ocorre num local onde há uma cultura, geografia e muitas vezes uma língua diferente. Estes factores aumentam the forma exponencial o impacto do crime na vítima e diminui a possibilidade da vítima participar directamente no processo-crime.

**O Projecto May I Help You?** – Tem como objectivo melhorar a informação e o apoio dado a pessoas que foram vítimas num Estado Membro diverso daquele da sua residência. De facto, uma pessoa que não reside no Estado em que foi vítima sentir-se-á mais vulnerável do que se o crime fosse cometido num país em que conhece a língua, a cultura, os procedimentos, as instituições disponíveis. A inexistência destes factores constitui um sério obstáculo à procura de apoio.

Considerando que:

- Os direitos que as vítimas de crime têm são aplicáveis independentemente de idade, sexo, orientação sexual, raça, incapacidade, ocupação, crenças religiosas ou posições políticas;
- Que cada Estado Membro assegurará que as autoridades competentes tomarão as medidas adequadas a fim de minimizar as dificuldades que uma vítima sente quando o crime ocorrer em Estado Membro diverso daquela da sua residência, particularmente no que diz respeito aos procedimentos (2001/220/JHA: Decisão Quadro do Conselho de 15 de Março 2001 relativa ao Estatuto das vítimas em Processo penal);
- As vítimas de crime na União Europeia deverão ter a possibilidade de uma adequada e justa indemnização pelos danos sofridos, independentemente de onde na União Europeia o crime foi cometido (Directiva do Conselho 2004/80/EC de 29 de Abril de 2004 relativo a indemnização de crimes violentos);

É crucial para uma pessoa não residente que é vítima de crime num país estrangeiro possa facilmente saber onde e como pode ter apoio sem ter de enfrentar dificuldades de comunicação.

O Projecto May I Help You? Tem como objectivo ultrapassar alguns dos obstáculos que as vítimas se deparam quando residem num outro Estado Membro através do desenvolvimento de diferentes actividades.





Tem a duração de 24 meses, tendo começado em Dezembro de 2008, no decurso do qual as seguintes actividades terão lugar:

- Dois dias de visita de estudo em cada país parceiro na qual o país que acolhe organizará visitas junto de entidades e organizações locais que lidem com a protecção a vítimas, especialmente no que diz respeito a apoio e informação de vítimas residentes num outro Estado Membro. Antes de cada visita de estudo haverá um workshop na qual se privilegiará a troca de informações conhecimentos e boas práticas. Também é papel destes workshops reunir ideias e informação pertinentes para o desenvolvimento do Boletim Informativo.
- Relatórios de todas as visitas de estudo e workshops;

Boletim informativo (em Português, Inglês e Espanhol) que deverá ser difundido em diferentes agencies e entidades que tenham um contacto com não residentes (por exemplo turistas, profissionais que trabalham noutro país). Este Boletim informativo será um dos grandes resultados do Projecto uma vez que irá incluir as seguintes informações:

- Os Direitos das Vítimas;
- Como conseguir apoio em cada país parceiro;
- Onde ter apoio em cada país parceiro;
- Breve explicação do procedimento criminal em cada país parceiro - “O que sucede após sermos vítimas de crime num país diferente do da nossa residência”
- A publicação final compilará o resultado da troca de conhecimento e informações durante as visitas de estudo e workshops, incluindo as comunicações resultantes dos mesmos, tendo como objectivo disseminar as conclusões retiradas durante o Projecto. Esta publicação irá ser disseminada através de identificação de actores chave ou entidades que tenham contacto directo com não residentes (por exemplo turistas, profissionais que trabalham num outro país), bem como vítimas residentes num outro Estado Membro.





## **APAV – Associação Portuguesa de Apoio à vítima**

O nosso papel enquanto promotor, foi de coordenar o **Projecto May I Help You?** Em estreita colaboração com os parceiros. O promotor irá organizar juntamente com os parceiros nacionais a visita de estudo e o workshop que terá lugar em Portugal. O promotor também será encarregue do design, desenvolvimento, tradução e produção da publicação final cuja disseminação será garantida por todos os parceiros. O promotor é responsável pela elaboração do relatório das visitas de estudo e workshop juntamente com o relatório final.

### **Parceiros nacionais do Projecto May I Help You?:**

Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos

PSP – Policia de Segurança Publica

### **Parceiros Internacionais do Projecto May I Help You?:**

Oficines d'atenció a la víctima del delicate – Generalitat de Catalunya

I(T)AS – Irish Tourist Assistance Service



フ

フ

フ

フ



# CONSELHOS PARA VIAJANTES

フ

フ

フ

フ



## **Antes de cada viagem:**

Prepare a sua viagem antecipadamente, avaliando as questões logísticas necessárias considerando o país de destino.

### **Notas gerais**

- Digitalizar os seus documentos de viagem e enviar para o seu e-mail.
- Manter o seu bilhete electrónico no e-mail ou digitalizá-lo.
- Faça uma lista de contactos importantes (como posto consular, hospital, polícia, entidades de apoio à vítima, etc.)
- Deixar os contactos dos sítios para onde vai aos seus amigos e familiares.

## **Durante a viagem:**

### **Na rua:**

- Leve uma fotocópia a cores do seu documento de identificação
- Leve apenas os bens imprescindíveis, não colocando tudo no mesmo local
- Use sempre malas com fechos
- Nunca perca de vista os seus bens
- Em restaurantes ou bares, não deixe a mala com os seus pertences na mesa ou pendurada nas costas da cadeira
- Procure não andar em ruas pouco iluminadas e com poucas pessoas

### **No Hotel:**

- No momento de chegada e partida do Hotel, não perca os seus pertences de vista
- Feixe sempre as janelas ou portas do quarto quando não se encontrar ou quando estiver a dormir
- Utilize o cofre do Hotel para guardar os seus bens
- Deixe sempre a chave do quarto na recepção

### **Se alugar um casa:**

- Tenha uma lista e fotografias dos bens que tiver na casa
- Esconda os seus documentos
- Certifique-se que as portas e janelas estão bem fechadas quando sair ou estiver a dormir.
- Se sair por alguns dias, não deixe indícios da sua ausência
- Desconfie dos serviços técnicos que não tenha solicitado (água, luz, gás, etc.), e peça sempre a identificação do técnico





#### **No carro:**

- Ter as portas fechadas, principalmente quando está parado num semáforo.
- Estacione sempre que possível em zonas autorizadas, movimentadas e com iluminação
- Quando estacionar não deixe os seus bens à mostra.
- Não guarde os seus bens no porta-bagagem quando já estiver estacionado, faça-o num outro local

#### **Na praia:**

- Leve apenas o dinheiro indispensável, evitando levar qualquer objecto de valor
- Quando estiver na água, tente estar num local onde possa ver os seus pertences





## **Direitos conferidos pela União Europeia no âmbito do processo penal:**

Decisão - Quadro sobre o Estatuto da Vítima no Processo Penal de 2001 e Convenção Europeia Relativa à Indemnização de Vítimas de Infracções Violentas.

### **Respeito e reconhecimento**

Cada Estado-Membro assegura às vítimas um papel real e adequado na sua ordem jurídica penal. Assegurar que, durante o processo, as vítimas sejam tratadas com respeito pela sua dignidade pessoal e reconhecer os direitos e interesses legítimos da vítima, em especial no âmbito do processo penal.

No que diz respeito às vítimas particularmente vulneráveis, assegurar a possibilidade de beneficiar de um tratamento específico, o mais adaptado possível à sua situação.

### **Audição e apresentação de provas**

Cada Estado-Membro garante à vítima a possibilidade de ser ouvida durante o processo e de fornecer elementos de prova.

Cada Estado-Membro toma as medidas adequadas para que as suas autoridades apenas interroguem a vítima na medida do necessário para o desenrolar do processo penal.

### **Direito de receber informação**

Cada Estado-Membro garante à vítima em especial, desde o seu primeiro contacto com as autoridades competentes para a aplicação da lei, o acesso às informações que forem relevantes para a protecção dos seus interesses, através dos meios que aquele considere apropriados e tanto quanto possível em línguas geralmente compreendidas

### **Garantias de comunicação**

Cada Estado-Membro toma as medidas necessárias, para minimizar tanto quanto possível os problemas de comunicação, quer em relação à compreensão, quer em relação à intervenção da vítima na qualidade de testemunha ou parte num processo penal nos diversos actos determinantes desse processo.





## **Assistência específica à vítima**

Cada Estado-Membro assegura, gratuitamente nos casos em que tal se justifique, que a vítima tenha acesso a aconselhamento sobre o seu papel durante o processo e, se necessário, ao apoio judiciário quando tiver a qualidade de parte no processo penal

- Despesas da vítima resultante da sua participação no processo penal
- Direito a indemnização
- Vítimas residentes noutro Estado Membro:

Dar à vítima a possibilidade de prestar depoimento imediatamente após ter sido cometida a infracção.

Recorrer o mais possível às cláusulas relativas à videoconferência e à teleconferência, em relação à audição das vítimas que residam no estrangeiro.

## **Cooperação entre Estados Membros**

Facilitar uma defesa mais eficaz dos interesses da vítima no processo penal, quer através da criação de redes directamente ligadas ao sistema judiciário, quer de ligações entre as organizações de apoio às vítimas.

## **Serviços especializados e organizações de apoio à vítima**

Cada Estado Membro deverá, no contexto do processo e no âmbito dos procedimentos, promover o envolvimento de sistemas de apoio à vítima.





## **Ser vítima de crime:**

A maioria dos Turistas vitimas de crime experienciam um impacto emocional e financeiro com o crime, juntamente com, num curto espaço de tempo, efeitos físicos. O inconveniente e o esforço de renovar os documentos têm também um impacto significativo.

### **Ser vítima**

O ser humano é educado de forma a integrar-se numa sociedade com normas, direitos e deveres e sempre que exista uma perturbação neste sistema qualquer individuo sentirá, invariavelmente, um mal-estar físico e/ou psicológico.

Este facto torna-se bastante perceptível quando um sujeito é vítima de um crime, piorando proporcionalmente à gravidade do crime.

As maiores dificuldades para turistas vítimas de crime são as questões referentes a comunicação, confusão acerca do sistema jurídico de um outro país, e o facto de não querem perder tempo valioso das suas férias em fazer uma queixa.

### **Como o crime pode afectar uma pessoa**

#### **Reacções**

A forma como cada vítima reage perante a situação de vitimação dependerá de características às quais não é possível descurar, nomeadamente, aspectos internos da vítima, como a sua capacidade de resiliência, e as variáveis externas, como a gravidade e severidade do crime de que foi alvo.

Ainda assim, é possível constatar três fases comuns a todas as vítimas, designadamente: no decorrer do acto criminoso; logo após o crime; e nos dias que precedem o crime.

Durante o crime a reacção da vítima é muito subjectiva. Ainda assim, é possível enumerar uma pequena lista de potenciais reacções, tais como: inércia e apatia (não conseguindo reagir face à situação); sensação de pânico (dificuldades em respirar ou falar); medo de morrer, etc.

Quando o acto criminoso termina, a vítima poderá revelar, aos olhos de terceiros, uma certa apatia. No entanto, ainda que possa manifestar uma espécie de inércia perante a situação vivida, a vítima poderá estar em situação de choque e a experienciar uma ansiedade demasiado difícil de controlar. Mas é





quando começa a assimilar o episódio decorrido que o sujeito poderá expurgar a angústia que viveu momentos antes. Assim, manifestações de desorientação temporal e espacial, negação e histeria, são comportamentos muito frequentes nesta fase.

Por fim, existe o período de reajustamento à nova realidade – ter sido vítima de um crime. Uma vez mais, esta fase é dominada pela capacidade de resiliência do sujeito e as suas estratégias de coping (i.e., capacidade cognitiva do sujeito lidar com situações de elevado stress). Acresce também o factor suporte social e a sua capacidade contentora e compreensiva. Ainda assim, nesta fase, o indivíduo poderá manifestar sentimentos de isolamento, ambivaléncia do humor, dificuldades de concentração, etc.

### **Consequências**

Para a análise das consequências da vitimação, é necessário ter em linha de conta o tipo de crime e a sua gravidade, a estrutura interna da vítima, o seu suporte social, a sua capacidade de resiliência, entre outros aspectos. Mas é possível adiantar que as consequências da vitimação de um crime poderão revelar-se a três níveis: físico, psicológico e social.

Do ponto vista físico, as consequências poderão ser vastas porém, para além das óbvias manifestações físicas da agressão (e.g., hematomas), é bastante frequente a pessoa sentir-se muito cansada e ter muita vontade de dormir. Devido à situação que experienciou, do stress e da angústia que viveu, poderão seguir-se perturbações no sistema imunitário da vítima, resultando no enfraquecimento das suas defesas orgânicas e, consequentemente, no agravamento de eventuais doenças ou no aparecimento de outras novas (e.g., infecções respiratórias).

Ainda a nível físico, as dores de cabeça (viz., cefaleias e enxaquecas), problemas intestinais (obstipação ou diarreia) e perturbações ao nível da alimentação (perda ou aumento do apetite), revelam ser sequelas físicas comuns que a vítima poderá experienciar.

Do ponto de vista psicológico, uma vez mais salientamos a subjectividade das várias possíveis reacções da vítima. Ainda assim, é possível constatar comportamentos comuns e tão ambivalentes como: o sentimento de solidão ou a necessidade imensa de estar acompanhado; os sentimentos de culpa aliados à raiva crescente; a nível cognitivo, encontra-se frequentemente perturbações





a nível da memória e da capacidade de concentração; etc.

Por fim, o aspecto social é também alvo de forte perturbação aquando da vitimação. Por vezes, a nova realidade com que a vítima se depara obriga-a a tomar decisões que provocam grandes mudanças na sua vida e, consequentemente, no seu projecto de vida. Para além das consequências enumeradas anteriormente (e.g., necessidade de isolamento social), por vezes o crime que o indivíduo é alvo obriga a uma mudança de casa ou de emprego, provocando consequências graves na qualidade do suporte social.

### **Apoio que deverá ser prestado imediatamente:**

1. Apoio emocional
2. Uso do Telefone
3. Re-emissão de bilhetes de transporte
4. Alojamento de emergência/alimentação
5. Informações legais
6. Interpretes
7. Assistência financeira
8. Transferência de dinheiro
9. Informação sobre indemnização
10. Assistência médica
11. Outros (for ex.roupas)
12. Encaminhamento para serviços de apoio no país de residência

### **Esquemas do processo-crime:**

#### **Em Portugal:**

##### **Vítima residente noutro país que tenha sofrido um crime em Portugal**

A vítima não residente em Portugal e que sofra um crime no nosso país deve beneficiar das medidas adequadas ao afastamento das dificuldades que surjam em razão deste facto, especialmente no que se refere ao andamento do processo penal, designadamente através da prestação de todas as informações necessárias por parte das autoridades e da nomeação de intérprete que garanta a total compreensão das diligências em que participe.





A vítima não residente em Portugal beneficia ainda da possibilidade de prestar declarações para memória futura imediatamente após ter sido cometido o crime, isto é, declarações que possam ser utilizadas como prova no julgamento, evitando-se assim que a vítima tenha que voltar a Portugal.

A vítima de um crime violento praticado em território português que tenha a sua residência habitual noutro Estado-membro poderá apresentar o seu pedido de indemnização perante a autoridade do seu Estado de residência com competência para apreciar e decidir sobre este tipo de pedidos. Esta autoridade deverá transmitir o pedido à Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos do Ministério da Justiça, que fará a instrução do pedido e determinará a quantia a pagar pelo Estado Português.

#### **Vítima residente em Portugal que tenha sofrido um crime noutro país**

É assegurado à vítima de crime praticado fora de Portugal a possibilidade de apresentar denúncia junto das autoridades nacionais, sempre que não tenha tido a possibilidade de o fazer no Estado onde foi cometido o crime, caso em que as autoridades nacionais devem transmiti-la prontamente às autoridades competentes do território onde foi cometido o crime.

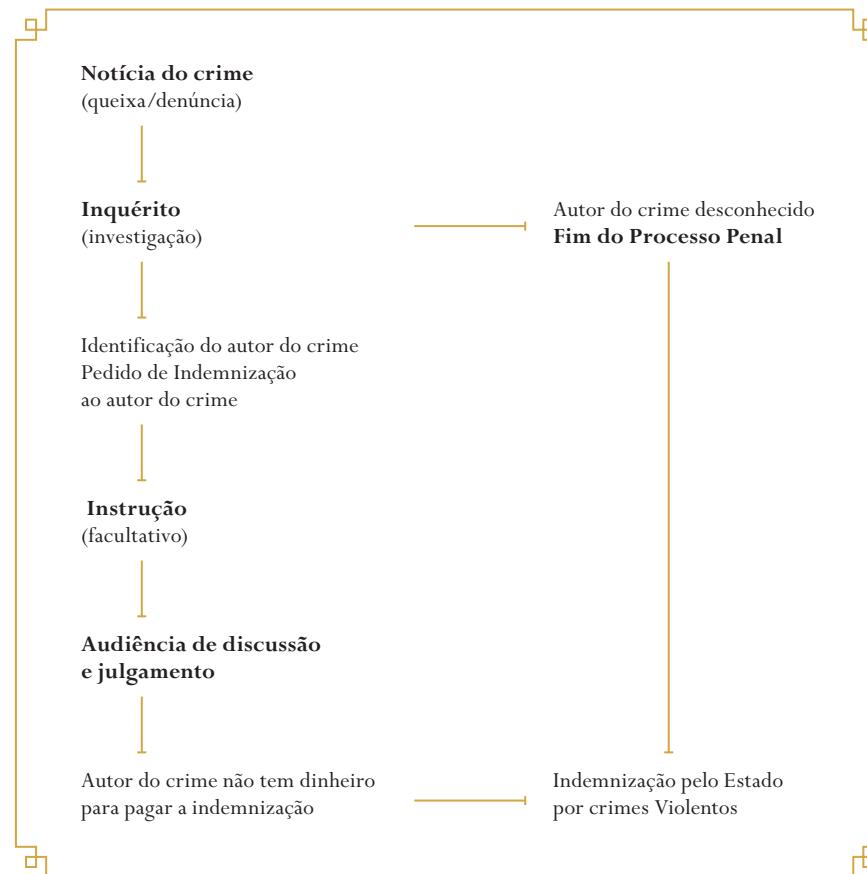
A vítima de um crime cometido no território de outro Estado Membro da União Europeia que tenha a sua residência habitual em Portugal tem ainda direito a apresentar pedido de indemnização perante a Comissão de Protecção às Vítimas de Crimes Violentos do Ministério da Justiça. Caberá a esta comissão apoiar a vítima na dedução deste pedido (fornecendo-lhe os formulários adequados, ajudando-a no seu preenchimento e informando-a acerca dos documentos necessários, por exemplo) transmitir o pedido à autoridade competente do Estado-Membro em que o crime foi cometido e auxiliar no desenvolvimento do mesmo.





## PROCESSO PENAL

(AS SUAS FASES)





## **Na Irlanda:**

Na lei Irlandesa, é o estado que através do Director do Ministério Público (DPP) leva um processo contra o suspeito, e não a vítima. A vítima não é parte integrante da investigação criminal e não é legalmente representada. O seu papel é limitado ao relato do crime ao Gardaí (Polícia Irlandesa) e ao depoimento como testemunha de acusação, caso se prossiga para tribunal. O DPP toma decisões de forma independente dos restantes órgãos e instituições, incluindo o Governo e a Garda Síochána.

### **An Garda Síochána (Polícia)**

- Recolhe o depoimento da vítima;
- Conduz os inquéritos penais;
- Exerce ação penal nos processos sumários que correm nos tribunais distritais (district courts) por delitos de pequena gravidade;
- Transmite os processos ao DPP no caso de crimes de maior gravidade.

### **Gabinete do Director de Acusação Pública (DPP)**

- Examina os processos enviados pela polícia;
- Decide se existem provas suficientes para deduzir acusação;
- Se for decidido deduzir acusação, a polícia acusa o suspeito;
- Se o processo for apresentado ao Tribunal Distrital (District Court), é tomada a decisão sobre se deverá ser este tribunal a examiná-lo ou se o processo deverá ser julgado pelo Tribunal de Círculo (Circuit Court) ou pelo Tribunal Criminal Central (Central Criminal Court);
- Se competir ao Tribunal Distrital (District Court) examinar o caso, o juiz deste Tribunal marcará a data do julgamento ou exame da confissão de culpa;
- Se competir ao Tribunal de Círculo (Circuit Court) ou ao Tribunal Criminal Central (Central Criminal Court) examinar o caso, será fornecido ao acusado um “livro de provas”. O juiz enviará então o acusado para julgamento no tribunal superior;
- A polícia informará a vítima da hora, data e local da audiência de julgamento.





### **Os Tribunais**

- O tribunal (um juiz no caso de delitos de menor gravidade e um júri no caso dos crimes mais graves) decide se o acusado é culpado de uma infracção penal, proposição sustentada pela acusação e contestada pela defesa;
- A produção de prova envolve a convocatória de testemunhas, sendo cada uma destas interrogada pela parte que a arrola;
- A parte contrária tem a possibilidade de contra-interrogar a testemunha;
- Logo que toda a prova seja produzida, o júri retirar-se-á para uma sala própria para discutir o veredito;
- Se o acusado não for considerado culpado, sairá em liberdade;
- Se for considerado culpado, o juiz determinará a sua pena.

### **Em Espanha:**

Em Espanha, a assistência às vítimas de delito envolve muitos e variados recursos: grupos específicos de assistência dos diferentes corpos de polícia, departamentos de assistência à vítima de delito, serviços de atendimento à vítima, além de consulados, embaixadas e delegações governamentais que se ocupam deste tipo de ocorrência.

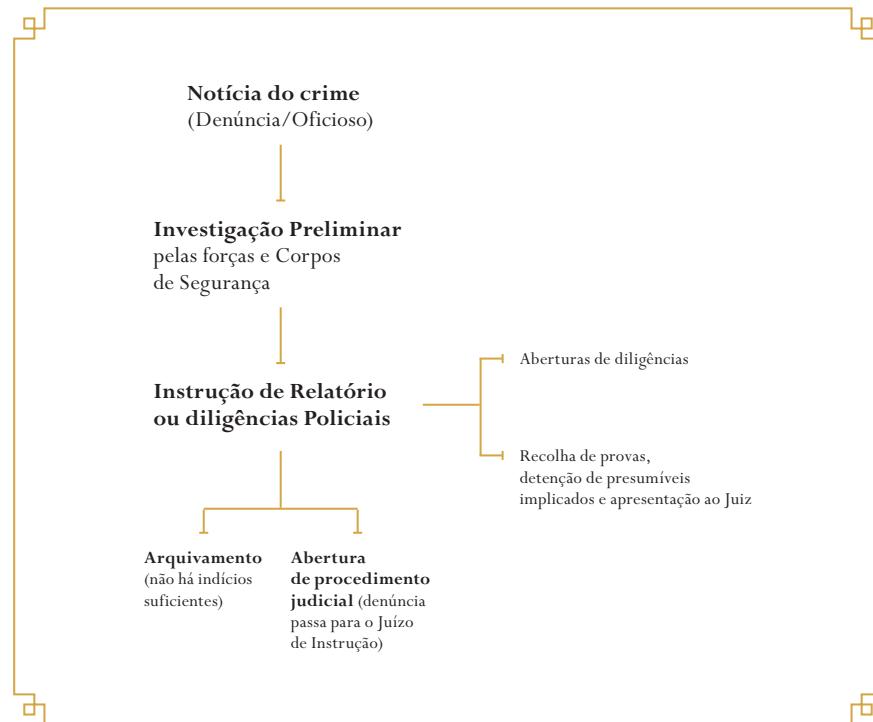
Apesar de a Espanha ser um país constituído por comunidades autónomas com competências específicas, em todas as comunidades autónomas são oferecidas as mesmas garantias legais, pois a legislação, o processo penal, os direitos conferidos às vítimas e as acções recomendadas às mesmas são únicas em todo o território espanhol. De igual forma, todas oferecem a mesma gama de serviços e semelhante qualidade de atendimento, embora a estrutura institucional e organizativa ou a respectiva nomenclatura possa diferir de umas para outras, tanto a nível de órgãos policiais como de serviços de assistência às vítimas).

No procedimento penal espanhol, a vítima dispõe de toda uma série de direitos que se articulam ao longo do processo e podem ser exercidos à medida que decorrem as diferentes fases do mesmo.

A vítima é informada dos mesmos no momento de apresentar denúncia à polícia e pelo Secretário Judicial do Juízo de Instrução, logo que a causa chegue ao Juízo e tiver início a instrução, mediante uma diligência conhecida como oferta de acções à pessoa ofendida ou prejudicada pelo delito.



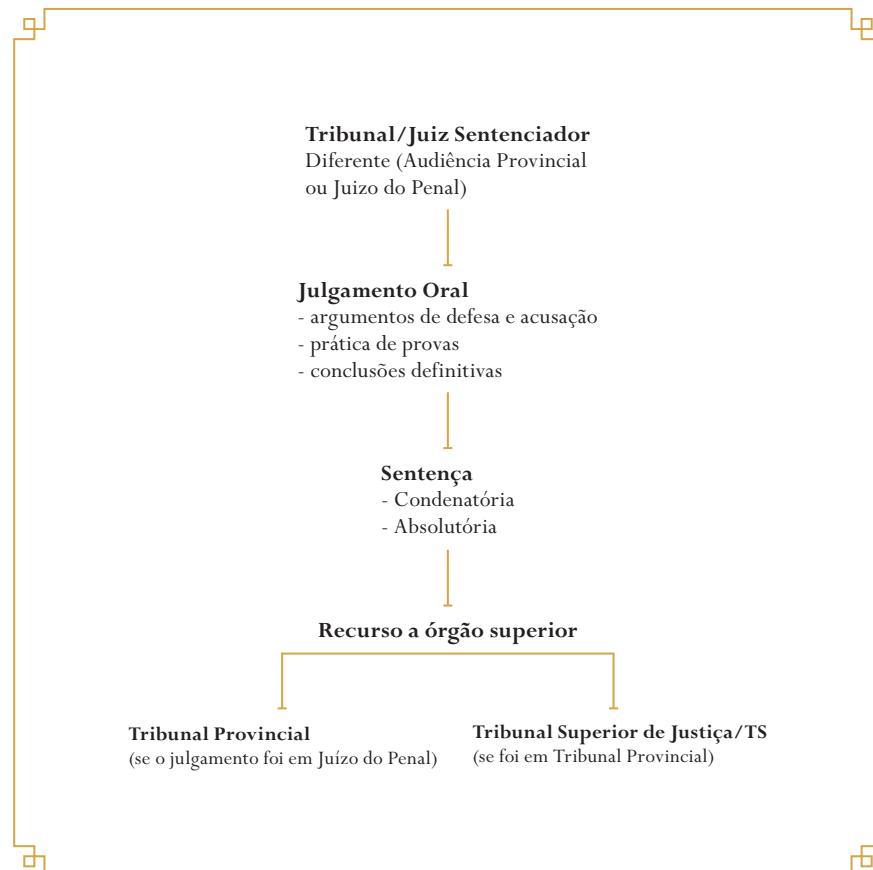
## FASE INICIAL



## FASE DE INSTRUÇÃO

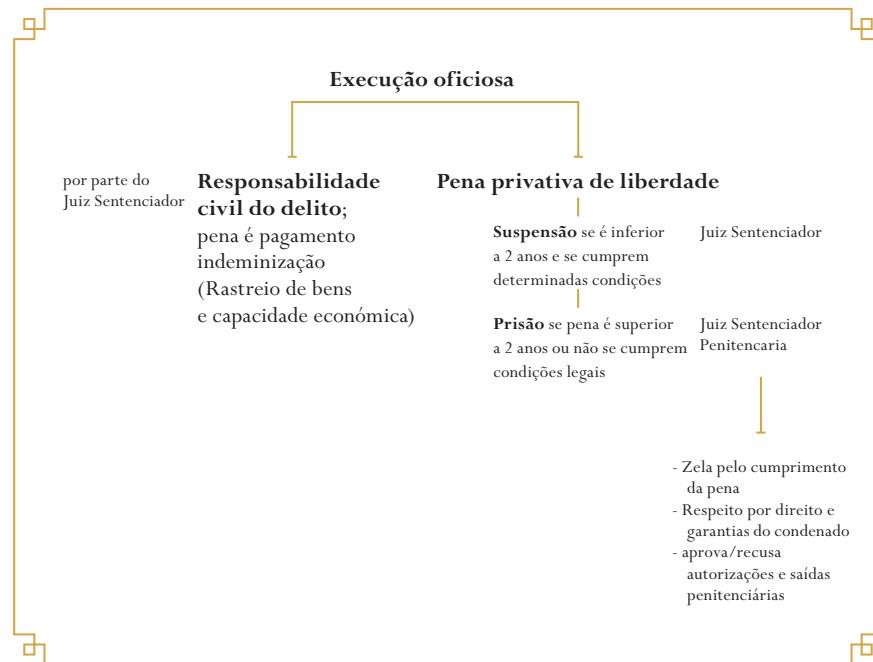


## FASE JULGAMENTO ORAL





## FASE DE EXECUÇÃO





## Recomendações

Cada país deveria ter uma organização de apoio específica, bem como agentes de autoridade com Formação adequada, cooperando numa forma coordenada.

### Informação

A informação é um pilar crucial para a prevenção e o apoio adequado que deverá ser prestado a vítimas.

Apesar deste facto, é identificado na prática uma falha na informação existente uma vez que:

1. A informação está dispersa em diferentes sites, folhetos e outros materiais informativos nas diferentes organizações e também dentro de cada organização.
2. Muitas vezes a informação não é dada de forma escrita e oral.
3. Quando a informação é dada por escrito, o conteúdo é bastante técnico, não sendo utilizada uma linguagem simples e compreensível para a população em geral
4. A 1<sup>a</sup> carta entregue pelas autoridades policiais contem os direito gerais para todos os tipos de crime, com uma linguagem muito técnica.  
Isso implica que não haja informação específica para cada crime, nem informações tendo em conta as necessidades e problemáticas de cada tipo de vitimação.

### Recomendações:

Informação tem de ser clara, simples, não técnica dada tanto por escrito como verbalmente pelas entidades que lidam com vítimas.

Seria útil ter um único site específico. Esse website deverá ter de ser atractivo para turistas.

A informação em geral deverá estar num única plataforma, com um único numero para que as vítimas não necessitem de procurar em muitos sítios os direitos que têm e como os exercer.

Informação específica deverá ser dada pela organização à qual a vítima recorre para ter apoio.





Tem de haver Informação específica dada pelas autoridades policiais para cada crime, bem como informações adequadas às necessidades e problemáticas de cada tipo de vitimação.

### **Cooperação**

É necessário sublinhar que as necessidades das vítimas vão para além das capacidades ou competências de um único serviço.

Independentemente da cooperação entre ONG, é necessário haver cooperação também com autoridades policiais e outros actores judiciais.

De facto a cooperação com entidades públicas, nomeadamente polícia, deverá ser melhorada nomeadamente no que diz respeito a protecção de dados e encaminhamentos para organizações de apoio.

#### **Recomendações:**

Estruturar formação que deverá ser dada a todos os actores chave, com diferentes módulos dados por representantes dos diferentes actores chave.

A criação de um site único com links para as instituições chave, bem como alargar a rede de cooperação a serviços como táxis ou Hotéis.

Organização de mais Workshops com os actores chave a fim de debater as dificuldades, troca de informações e desenvolvimentos de procedimentos de cooperação.

### **Garantias de comunicação**

No que diz respeito ao apoio, a importância de ter intérpretes e tradutores. Ter uma linha telefónica de apoio 24 horas.

Necessidade de comunicação entre instituições, não apenas dentro de um país, mas também a nível internacional.

#### **Recomendações:**

- Linha telefónica de apoio 24 horas.
- Assegurar a possibilidade de tradutores e intérpretes
- Criar um único website com links para as instituições chave nesta temática.





## **Compensação**

Sempre crucial quando um crime cria necessidade económica, mas esse não é o principal direito procurado pela vítima.

Todos os países têm de ter padrões mínimos de garantia de indemnização.

A possibilidade de poder pedir também apoio psicológico e o alargamento do prazo do pedido são básicos para um apoio adequado.

## **Reembolso das despesas**

Todas as despesas no seguimento da participação no processo-crime têm de ser suportados pelo Estado em que o crime ocorreu.

De facto, não apenas devido a dificuldades monetárias das vítimas que podem impedir pagar viagem e acolhimentos para prestar depoimentos ou participar em audiências (logística sempre necessária quando vivemos num outro país), mas principalmente porque as vítimas já pagaram o custo mais elevado quando o crime ocorreu.

### **Recomendações gerais:**

Existências de princípios básicos de intervenção.

Criação de um fundo de emergência para fazer face a necessidades urgentes de turistas vítimas de crime.

Como ideia, (baseada no exemplo da Holanda, onde existe um imposto sobre serviços - ex. Hoteis, museus, viagens, etc. - que revertem para o turismo), poder-se ia pensar na criação de um fundo, com base num imposto semelhante, que reverteria para vítimas que o são num outro país que não o da sua residência.

Coordenar entre serviços locais e embaixadas no sentido de fazer encaminhamentos para os serviços de apoio no país de residência no caso de a vítima precisar/querer continuar o processo de apoio.



フ

フ

フ

フ