

[Prima Pagină](#) > ... > [Drepturile Dumneavoastră](#) > [Victimele Infracțiunilor](#) > [Drepturile Victimelor, Pe Țări](#) > 5 - Drepturile pe care le am în materie de sprijin și asistență

5 - Drepturile pe care le am în materie de sprijin și asistență

Sunt victima unei infracțiuni. Pe cine pot contacta pentru a beneficia de sprijin și asistență?

În cazul în care sunteți victima unei infracțiuni, puteți apela la un birou de sprijin pentru victimele infracțiunilor (*Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito*).

Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor reprezintă un serviciu multidisciplinar public, gratuit, pentru abordarea nevoilor victimelor, administrat de Ministerul Justiției.

Există birouri în toate [comunitățile autonome](#), în aproape toate capitalele de provincie, precum și în alte orașe.

Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor vă vor oferi sprijin specializat, coordonat și cuprinzător în calitate de victimă a unei infracțiuni, venind în întâmpinarea nevoilor dumneavoastră juridice, psihologice și sociale specifice.

În cazul în care sunteți o victimă a terorismului, puteți contacta Biroul de informare și sprijinire a victimelor terorismului al Înaltei Curți Naționale (*Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional*) sau vă puteți adresa, dacă doriți, Biroului de sprijin pentru victimele infracțiunilor din provincia dumneavoastră. Biroul de sprijin pentru victimele infracțiunilor va asigura coordonarea cu Biroul de informare și sprijinire a victimelor terorismului al Înaltei Curți Naționale (*Audiencia Nacional*).

Îngrijirea și sprijinul oferite de Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor sunt furnizate în mai multe etape:

- Etapa de primire și de orientare: în etapa de orientare, biroul vă oferă informații cuprinzătoare cu privire la acțiunile pe care trebuie să le întreprindeți, problemele cărora trebuie să le faceți față și eventualele consecințe. Această etapă are loc, de regulă, prin intermediul unui interviu, fie față în față, fie prin telefon, în care vă veți explica problemele și nevoile. Pe baza explicațiilor dumneavoastră, vi se va oferi îndrumare, se va evalua posibilitatea unor intervenții din alte surse și se vor face sesizări, dacă este necesar.
- Etapa de informare: în calitate de victimă, de la primul contact cu autoritățile, chiar înainte de depunerea unei plângeri, aveți dreptul de a primi informații adecvate pentru situația dumneavoastră, privind natura infracțiunii a cărei victimă ați fost și prejudiciile suferite în urma săvârșirii acesteia. Aceste informații se referă la anumite aspecte cum ar fi:
- Modalitatea de formulare a unei plângeri și procedura de depunere a acesteia.
- Serviciile de specialitate și resursele psihosociale și de îngrijire disponibile, indiferent dacă este sau nu depusă o plângere, precum și modul în care pot fi accesate acestea.
- Măsurile de îngrijire și de sprijin (de natură medicală, psihologică sau materială) disponibile și procedura de obținere a acestora, inclusiv, dacă este cazul, informații privind posibilitățile de a obține cazare alternativă.
- Procedura de urmat pentru a obține consiliere și protecție juridică și, dacă este cazul, condițiile în care pot fi obținute acestea în mod gratuit.
- Posibilitatea de fi însoțit, pe întreaga durată a procedurii, la proces, în cazul în care solicitați acest lucru, și/sau la diferitele autorități penale.
- Posibilitatea pe care o aveți de a solicita măsuri de protecție și, după caz, procedura pentru a face acest lucru.
- Consiliere privind drepturile pecuniare, în special cu privire la ajutoarele și despăgubirile la care aveți dreptul în urma prejudiciilor cauzate de infracțiune și, după caz, procedura care ar trebui utilizată pentru a le solicita.

- Procedura pe care trebuie să o urmați pentru a vă exercita drepturile în calitate de victimă a unei infracțiuni în cazul în care locuiți în afara Spaniei.
- Datele de contact ale autorității care se ocupă cu procedura și canalele de comunicare cu aceasta, precum și informații cu privire la data, ora și locul procesului și la conținutul acuzațiilor împotriva autorului infracțiunii.
- Serviciile de justiție reparatoare (de exemplu, mediere) disponibile, în cazurile în care acest lucru este posibil din punct de vedere legal.
- Cazurile în care vi se pot rambursa cheltuielile judiciare și, dacă este posibil, procedura aplicabilă pentru solicitarea acestora etc.
- Etapa de intervenție: intervenția Birourilor de sprijin pentru victimele infracțiunilor are loc în diferite domenii:
- intervenții juridice: birourile vă vor oferi asistența juridică de care aveți nevoie și, în mod specific, acestea vă vor oferi informații cu privire la tipul de asistență pe care o puteți primi în contextul procedurilor judiciare, drepturile pe care vi le puteți exercita în cadrul procedurilor, modul și condițiile în care puteți avea acces la consultanță juridică și tipurile de servicii sau organizațiile pe care le puteți contacta pentru a beneficia de sprijin.

În toate cazurile, asistența juridică va fi de natură generală în ceea ce privește modul în care sunt desfășurate procedurile și modul de exercitare a diferitelor drepturi, întrucât avocatul dumneavoastră este responsabil în ceea ce privește consilierea și asistența juridică în fiecare caz în parte.

- Intervenții medicale și psihologice: asistența psihologică oferită de birouri constă în evaluarea și tratarea situației dumneavoastră pentru a reduce criza cauzată de infracțiune și a face față procedurilor judiciare, precum și în oferirea de îndrumare pe parcursul procedurilor și în consolidarea strategiilor și capacităților dumneavoastră, astfel încât anturajul să vă poată ajuta.

Birourile vor crea un plan de sprijin psihologic în cazul în care sunteți o victimă deosebit de vulnerabilă sau care are nevoie de protecție specială.

- Intervenții economice: în ceea ce privește ajutorul economic la care aveți dreptul în cazul în care ați fost victima unei infracțiuni violente sau a unei infracțiuni contra libertății sexuale, birourile îndeplinesc, în principal, un rol de informare și pot contribui la gestionarea cererilor.
- Intervenții de ordin medical și social: în acest domeniu, birourile se coordonează în ceea ce privește serviciile de îngrijire pe care vi le oferă și, dacă este cazul, acestea vă vor îndruma către alte servicii sociale, instituții sau organizații de îngrijire disponibile care să vă asigure cazare sigură, asistență medicală imediată și orice ajutor financiar la care ați putea avea dreptul, acordând o atenție deosebită nevoilor care decurg din situații de invaliditate, spitalizare, deces și cele cauzate de o posibilă situație de vulnerabilitate.
- Etapa de monitorizare: birourile vă vor monitoriza cazul, în special dacă sunteți o victimă vulnerabilă, pe parcursul întregului proces penal și pentru o perioadă de timp corespunzătoare după încheierea procesului. În această etapă, birourile vă vor analiza situația legală, medicală și psihologică, socială și de îngrijire și situația economică în urma infracțiunii, în perioade diferite. Momentul adecvat pentru monitorizare va fi determinat pe baza situației dumneavoastră.

În cazul în care sunteți o victimă a terorismului, principalele funcții ale Biroului de informare și sprijinire a victimelor terorismului al Înaltei Curți Naționale (*Audiencia Nacional*) sunt următoarele:

- să vă ofere informații privind stadiul în care se află procedurile judiciare care vă privesc din perspectiva infracțiunii săvârșite;
- să vă consilieze cu privire la toate măsurile legate de procedurile penale și administrative care vă pot afecta;
- să vă însoțească la procesele desfășurate în ceea ce privește actele teroriste și care vă pot afecta;
- să vă ofere sprijin emoțional și terapeutic, fără a aduce atingere competențelor Ministerului de Interne;
- să promoveze protecția securității și a vieții dumneavoastră private în calitate de victimă a infracțiunii în cadrul participării la procedurile judiciare;
- să vă informeze cu privire la principalele despăgubiri pentru victimele terorismului, în toate cazurile îndrumându-vă către Direcția Generală Sprijinirea victimelor terorismului din cadrul Ministerului de Interne;
- să vă notifice toate elementele legate de executarea pedepsei cu închisoarea, până când pedeapsa a fost executată în totalitate, în special în cazurile în care li s-a redus pedeapsa persoanelor condamnate sau acestea au fost eliberate.

Pentru victimele terorismului, Direcția Generală Sprijinirea victimelor terorismului din cadrul Ministerului de Interne va funcționa ca un ghișeu unic pentru toate procedurile care pot fi inițiate de către persoanele și familiile afectate de acțiuni teroriste în fața Administrației Centrale de Stat, trimițând orice solicitare organismului competent și asumându-și relația cu persoana în cauză.

În plus, această direcție generală va colabora cu organismele competente ale Administrației Centrale de Stat și cu celelalte administrații publice în ceea ce privește asistența și sprijinul pentru victimele terorismului, pentru a garanta o protecție cuprinzătoare a victimelor.

Direcția Generală Sprijinirea victimelor terorismului va fi responsabilă de gestionarea, administrarea și redactarea deciziilor privind ajutoarele și despăgubirile pentru persoanele afectate de infracțiuni de terorism.

Linia telefonică de urgență dedicată victimelor

În etapa de primire și orientare, puteți fi asistat personal sau prin telefon de Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor.

Pentru anumite infracțiuni, cum ar fi violența bazată pe gen, există în Spania servicii telefonice pentru asistență și îndrumare, de exemplu Serviciul telefonic pentru informații și consiliere juridică privind violența bazată pe gen 016 (*Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género*).

În cazul victimelor deosebit de vulnerabile, cum ar fi minorii, există servicii specifice, cum ar fi Linia telefonică de urgență a Fundației ANAR Ajutor pentru copii și adolescenți aflați în situație de risc (*Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR*), care vizează copiii și tinerii, adulții și rudele minorilor și rudele în cazul minorilor dispăruți.

Serviciul telefonic pentru informații și consiliere juridică privind violența bazată pe gen 016 oferă asistență profesională gratuită 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an. Datele persoanelor care utilizează acest serviciu rămân, în mod garantat, confidențiale în orice moment.

Asistența este oferită în 51 de limbi. Mai precis, se oferă asistență 24 de ore din 24 în limbile spaniolă, catalană, galiciană, bască, engleză și franceză și, prin intermediul unui serviciu de teletraducere, pentru apeluri în limbile germană, portugheză, mandarină, rusă, arabă, română și bulgară. Asistența în celelalte limbi este oferită prin intermediul unui serviciu de teletraducere.

Accesibilitatea serviciului pentru persoanele cu deficiențe de auz și/sau de vorbire este garantată prin următoarele mijloace:

- text telefon (TTY) la 900 116 016;
- Serviciul Telesor prin intermediul site-ului web Telesor (<https://www.telesor.es/>). Este necesară o conexiune la internet în acest caz;
- telefon mobil sau PDA. În ambele cazuri, este necesar să se instaleze o aplicație gratuită respectându-se etapele indicate pe site-ul Telesor.

Acest serviciu oferă asistență pentru orice persoană care are întrebări referitoare la cazuri specifice de violență bazată pe gen: femeile victime ale violenței bazate pe gen, persoanele care apropiate unei femei victimă a violenței bazate pe gen (rude, prieteni, vecini etc.), personalul care asistă o femeie victimă a violenței bazate pe gen sau care au cunoștință de o situație care implică acest tip de violență, etc.

Informațiile furnizate se referă la resursele și drepturile care vă sunt puse la dispoziție în calitate de victimă a acestui tip de infracțiune, în ceea ce privește ocuparea unui loc de muncă, serviciile sociale, sprijin financiar și resursele în materie de informații, asistență, primire și consiliere juridică.

În cazul primirii unui apel de urgență, acesta este redirecționat imediat către numărul de urgență 112 al comunității autonome respective.

În cazul în care sunteți o victimă minoră a violenței bazată pe gen, toate apelurile dumneavoastră către serviciul 016 vor fi redirecționate către Serviciul telefonic de urgență pentru ajutor pentru copii și adolescenți al ANAR (900 20 20 10).

Linia telefonică de urgență a Fundației ANAR Ajutor pentru copii și adolescenți aflați în situație de risc

(900 20 20 10) este un serviciu gratuit, confidențial și anonim, disponibil 24 de ore pe zi, 365 de zile pe an, care cuprinde, în principal, trei linii de ajutor:

- Linia telefonică de urgență a ANAR pentru ajutor pentru copii și adolescenți, al cărei scop principal este de a oferi apelanților copii sau adolescenți sprijinul și îndrumarea necesare atunci când aceștia întâmpină probleme sau se află într-o situație de risc.
- Linia telefonică de urgență a ANAR pentru adulți și familii, destinată adulților care au nevoie de îndrumări cu privire la aspecte legate de minori.
- Linia telefonică de urgență a ANAR 116 000 pentru cazurile de minori dispăruți (numărul armonizat la nivelul Uniunii, de interes social, pentru abordarea acestor cazuri).

Acest serviciu va redirecționa apelurile către serviciul 016 dacă sunteți un adult de sex feminin și victimă a violenței de gen sau un adult care are cunoștință de un caz de violență de acest tip.

Asistența acordată victimelor este gratuită?

Da. Accesul la serviciile de asistență și de sprijin destinate victimelor infracțiunilor, cum ar fi Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor, este gratuit și confidențial; nu este necesar să se depună mai întâi o plângere.

Ce tipuri de sprijin pot primi de la serviciile sau autoritățile publice?

Puteți apela la Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor aflate în toate [comunitățile autonome](#), în aproape fiecare capitală de provincie și în alte orașe.

Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor vă vor oferi sprijin specializat, coordonat și cuprinzător în calitate de victimă a unei infracțiuni, venind în întâmpinarea nevoilor dumneavoastră juridice, psihologice și sociale specifice.

În special, Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor vă vor oferi informații cu privire la serviciile de specialitate și resursele psihosociale și de îngrijire disponibile, indiferent dacă depuneți sau nu o plângere, precum și cu privire la modul în care puteți accesa aceste servicii.

Acestea vă vor oferi, de asemenea, informații privind măsurile de îngrijire și de sprijin (de natură medicală, psihologică sau materială) disponibile și procedura de obținere a acestora, inclusiv, dacă este cazul, informații privind posibilitățile de a obține cazare alternativă.

În plus, acestea vă vor oferi îndrumări cu privire la modul în care puteți face o plângere și obține, eventual gratuit, consiliere și protecție juridică.

Birourile de sprijin pentru victimele infracțiunilor vor fi în măsură să vă îndrume către serviciile juridice, psihologice și sociale de specialitate, în funcție de nevoile dumneavoastră, cum ar fi, de exemplu, serviciile municipale, de protecție socială, sănătate, educație și ocuparea forței de muncă; asociații, fundații și alte entități fără scop lucrativ; serviciile psihosociale din cadrul administrației în domeniul justiției; și, în cazul în care sunteți victimă a violenței bazate pe gen, către Unitățile de coordonare pentru combaterea violenței împotriva femeilor (*Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer*) și către Unitățile pentru femei (*Unidades sobre la Mujer*) din fiecare comunitate autonomă și provincie.

Ce tipuri de sprijin pot primi de la organizațiile neguvernamentale?

Organizațiile neguvernamentale (ONG-uri) pot oferi sprijin victimelor unor infracțiuni specifice prin stabilirea de parcursuri personalizate în funcție de nevoile și caracteristicile fiecărei victime. Funcția de asistență cuprinde, în principal, consiliere juridică, informații cu privire la diversele tipuri de resurse și ajutor disponibile, precum și sprijin psihologic și emoțional.

■ Ultima actualizare: 20/06/2025

Versiunea în limba națională a acestei pagini este gestionată de statul membru respectiv. Traducerile au fost efectuate de serviciile Comisiei Europene. Este posibil ca eventualele modificări aduse originalului de către autoritatea națională competentă să nu se regăsească încă în traduceri. Comisia Europeană declină orice responsabilitate privind informațiile sau datele conținute

sau la care face trimitere acest document. Pentru a afla care sunt regulile privind protecția drepturilor de autor aplicabile de statul membru responsabil pentru această pagină, vă invităm să consultați avizul juridic.