

[Página Principal](#) > ... > [Sus Derechos](#) > [Víctimas de Delitos](#) > [Indemnización](#) > [Si Mi Reclamación Debe Sustanciarse En Este País](#) > [Croacia](#)

# Si mi reclamación debe sustanciarse en este país

Contenido facilitado por  
Croacia



Croacia

## ¿Por qué tipo de delito puedo obtener una indemnización?

Puede solicitar una indemnización si ha sido víctima de un delito doloso violento cometido en territorio croata que haya tenido como consecuencia lesiones físicas graves, daños graves en la salud o la muerte.

Se considera un delito violento:

1. cualquier delito cometido dolosamente y por la fuerza o que viole la integridad sexual de otra persona;
2. cualquier delito que ponga en peligro la vida y la propiedad a consecuencia de una acción que por lo general se percibe como peligrosa o en la que se utilice un instrumento que cause la muerte, lesiones físicas graves o daños graves en la salud a una o varias personas, y que esté contemplado en el Código Penal como una modalidad grave de delito doloso fundamental.

## ¿Por qué tipos de daños puedo obtener una indemnización?

- En general no se conceden indemnizaciones por daños. Para poder recibir una indemnización, el delito violento debe resultar en lesiones físicas graves, daños graves en la salud o la muerte.
- Las víctimas inmediatas tienen derecho a una indemnización por la pérdida de ingresos de hasta 35 000 HRK si se ha cometido un delito violento que haya resultado en lesiones físicas graves o daños graves en la salud, y —siempre que se cumplan las otras condiciones establecidas en dicha Ley— si puede demostrarse que ha tenido como consecuencia la pérdida de ingresos.
- Las víctimas inmediatas tienen derecho al reembolso de los gastos médicos si se ha cometido un delito violento que haya resultado en lesiones físicas graves o daños graves en la salud, y —siempre que se cumplan las otras condiciones establecidas en dicha Ley— si puede demostrarse que ha tenido como consecuencia gastos médicos en los que la víctima haya tenido que incurrir. En la reclamación de estos gastos médicos puede aplicarse hasta el umbral relativo a la atención sanitaria establecido en los reglamentos sobre los seguros obligatorios de enfermedad de la República de Croacia, cuando estos gastos solo se reconocen si la víctima inmediata no tiene derecho al reembolso de los gastos con arreglo al seguro de enfermedad.
- Las víctimas indirectas tienen derecho a recibir una indemnización por la pérdida de los medios legales de subsistencia si la víctima inmediata ha fallecido a consecuencia del delito violento, y —siempre que se cumplan las otras condiciones establecidas en dicha Ley— si puede demostrarse que la víctima indirecta ha perdido estos medios legales de subsistencia. Si la víctima indirecta tiene derecho a beneficiarse del régimen de seguro obligatorio de pensiones, no tendrá derecho a recibir una indemnización por la pérdida de los medios legales de subsistencia. Se puede reconocer una indemnización por la pérdida de los medios legales de subsistencia de hasta 70 000 HRK en total para todas las víctimas indirectas.
- Las personas que hayan sufragado los gastos funerarios de una persona que haya fallecido como víctima inmediata de un delito doloso violento tienen derecho al reembolso de dichos gastos, si —siempre que se cumplan las otras condiciones establecidas en dicha Ley— puede demostrarse que hayan corrido con los gastos funerarios. Se puede reconocer un importe en concepto de gastos funerarios de hasta 5 000 HRK.

¿Puedo obtener una indemnización si soy un familiar o una persona a cargo de una víctima que haya fallecido a consecuencia de un delito? ¿Qué familiares o personas a cargo pueden obtener una indemnización?

- Sí, los parientes o las personas a cargo de víctimas de delitos fallecidas pueden obtener una indemnización por la pérdida de los medios legales de subsistencia y el reembolso de los gastos funerarios estándar.
- La legislación considera a los parientes o los miembros de la familia «víctimas indirectas». Los parientes o los miembros de la familia (es decir, víctimas indirectas por ley) son: cónyuges, parejas, hijos, padres, personas adoptadas, adoptantes, madres, padrastros, hijastros y parejas del mismo sexo con los que vivía la víctima inmediata; los abuelos y nietos solo si son víctimas inmediatas, cuando viven permanentemente juntos y los abuelos sustituyen a los padres de la víctima inmediata.
- La existencia de parejas de hecho y parejas del mismo sexo se examinará con arreglo al Derecho de la República de Croacia.

¿Puedo obtener una indemnización si soy un familiar o una persona a cargo de una víctima que haya sobrevivido? ¿Qué familiares o personas a cargo pueden obtener una indemnización en este caso?

- NO, los parientes o los miembros de la familia a cargo no podrán obtener ninguna indemnización si la víctima ha sobrevivido al ataque.

¿Puedo obtener una indemnización si no soy nacional de un país de la Unión Europea?

- Solamente tienen derecho a la indemnización las víctimas que sean nacionales croatas o las personas que residan en la República de Croacia, es decir, si son ciudadanos de un Estado miembro de la Unión o residen de manera permanente en este territorio.

¿Puedo reclamar una indemnización a este país si vivo en él o soy nacional de este (es decir, si se trata de mi país de residencia o de nacionalidad) aunque el delito se haya cometido en otro país de la Unión Europea? ¿Podría reclamar la indemnización en este país en lugar de en el país donde tuvo lugar el delito? En caso afirmativo, ¿en qué condiciones?

NO, la víctima no puede reclamar ninguna indemnización a la República de Croacia si el delito se ha cometido en territorio de otro Estado. La República de Croacia concederá la indemnización únicamente si se cumplen las condiciones y los requisitos establecidos en la Ley, y únicamente si el delito violento se ha cometido en su territorio (a este respecto, la República de Croacia no abonará ninguna indemnización por los delitos cometidos en otro país).

¿Es necesario haber denunciado antes el delito ante la policía para poder reclamar una indemnización?

- Sí, para poder presentar una reclamación de indemnización, debe haberse denunciado o registrado el delito como tal ante la policía o el Ministerio Fiscal.
- Junto con la reclamación de indemnización se debe presentar un certificado de la policía donde se indique que el incidente se ha registrado o denunciado como delito.
- Si la víctima lo solicita, la policía tiene la obligación de emitir un certificado que confirme que el incidente en cuestión ha sido registrado o denunciado como delito.

## ¿Tengo que esperar los resultados de las investigaciones policiales o del proceso penal antes de poder reclamar/presentar la solicitud?

- NO, no tiene que esperar los resultados de las investigaciones policiales o del proceso penal.
- Puede ejercer su derecho a reclamar independientemente de que se conozca la identidad del autor del delito y de que se haya iniciado el proceso penal.

## ¿Debo primero reclamar la indemnización al autor del delito, si este ha sido identificado?

- NO, no es necesario que reclame primero la indemnización al autor del delito.
- El hecho de presentar una reclamación con arreglo a la Ley de indemnización a las víctimas de delitos (*Zakon o novčanoj naknadi žrtvama kaznenih djela*, en lo sucesivo «la Ley») no excluye el derecho de la víctima a ejercer su derecho a recibir una indemnización del autor del delito.
- Si la víctima ha presentado una reclamación con arreglo a la Ley y ha ejercido su derecho a recibir una indemnización directamente del autor del delito, dicha indemnización se incluirá en la indemnización que la víctima haya reclamado con arreglo a la Ley.
- Si la indemnización que recibe del autor del delito satisface por completo la indemnización, se rechazará la reclamación presentada con arreglo a la Ley. Si ya ha concluido el procedimiento sobre esta reclamación, pero el pago no se ha efectuado aún, se adoptará una decisión para que no se pague la indemnización.
- Si el Estado ya ha efectuado el pago a la víctima con arreglo a la Ley y la víctima recibe una indemnización parcial o total del autor del delito, el Estado tendrá derecho a presentar un recurso contra la víctima por la suma recibida directamente del autor del delito, hasta un máximo equivalente al importe que el Estado haya abonado a la víctima.
- Tras recibir el pago de la indemnización del Estado con arreglo a la Ley, la víctima dejará de tener derecho a reclamar esta indemnización del autor del delito, ya que ahora será el Estado quien tenga derecho a presentar un recurso contra el autor del delito.

## Si el autor no ha sido identificado o condenado, ¿sigo reuniendo los requisitos para recibir una indemnización? En caso afirmativo, ¿qué pruebas necesito presentar para sustentar mi reclamación?

- Sí, el solicitante tiene que adjuntar todos los documentos que suelen requerirse para sustentar su reclamación de indemnización y que figuran en el formulario oficial de reclamación que se presenta, con independencia de que se conozca la identidad del autor del delito, este haya sido condenado o se haya iniciado el proceso penal.
- En general, la reclamación se sustenta mediante: un certificado de la policía indicando que el incidente ha sido registrado o denunciado como delito, una prueba de la nacionalidad, un certificado de residencia, un certificado de defunción de la víctima, una declaración certificada del solicitante indicando que no se ha ejercido el derecho a recibir la indemnización con arreglo a la Ley de indemnización a las víctimas de delitos sustentada en otra base jurídica, los documentos médicos de la víctima sobre los que se basa la indemnización reclamada (formulario del hospital, resultados médicos e informes médicos, informe de alta hospitalaria, informe de baja por enfermedad, recibos relacionados con el estado de salud, etc.), recibos de los gastos funerarios estándar u otros certificados o documentos pertinentes que puedan ser significativos a la hora de decidir sobre la indemnización.

## ¿Existe un plazo límite en el que se debe reclamar la indemnización?

- Sí, la reclamación se debe presentar a más tardar en un plazo de seis meses desde el día en que se cometió el delito que consta en la solicitud.
- Si la víctima no ha podido presentar la reclamación en dicho período por motivos justificados, la reclamación se podrá presentar a más tardar en un plazo de tres meses desde la fecha en que los motivos justificados hayan dejado de existir, y a más tardar en un plazo de tres años desde el día en que se cometió el delito (la víctima debe declarar que existen motivos justificados y demostrarlo).

- Si la víctima es un menor o una persona sin capacidad jurídica y su representante legal no ha presentado la reclamación en el plazo de seis meses desde la fecha en que se cometió el delito, el plazo límite de seis meses comenzará a partir del día en que la persona cumpla 18 años de edad o desde el día en que, después de que la víctima sea un adulto, se haya iniciado el proceso penal o desde el día en que la persona recupere la capacidad jurídica.

## ¿Cuáles son las pérdidas o los gastos contemplados en la indemnización?

a) Para la víctima del delito:

- *daños materiales (no psicológicos):*

- *gastos médicos relacionados con los daños (tratamiento médico: asistencia a paciente ambulatorio y hospitalario, convalecencia)*
  - La víctima inmediata tiene derecho a recibir una indemnización por los costes de la asistencia sanitaria que alcancen el umbral relativo a la asistencia sanitaria establecido en los reglamentos sobre los seguros obligatorios de enfermedad de la República de Croacia. Estos gastos solo se reconocen si la víctima inmediata no tiene derecho al reembolso de los gastos con arreglo al seguro de enfermedad.
- *necesidades o costes adicionales derivados de los daños (cuidados y asistencia, tratamiento temporal y permanente, fisioterapia a largo plazo, adaptación del hogar, ayudas especiales, etc.)*
  - Consulte la respuesta a la primera cuestión (derecho a recibir una indemnización por los costes de la asistencia sanitaria que alcancen el umbral relativo a la asistencia sanitaria establecido en los reglamentos sobre los seguros obligatorios de enfermedad de la República de Croacia).
- *lesiones permanentes (invalidez y otras incapacidades permanentes)*
  - *pérdida de ingresos durante del tratamiento médico y después (incluidas la pérdida de ingresos y la pérdida de la capacidad de obtener ingresos o la reducción de los medios de subsistencia, etc.)*
- Las víctimas inmediatas tienen derecho a recibir una indemnización por la pérdida de ingresos, que se concede como un solo pago con un importe máximo de 35 000 HRK.
  - *pérdida de oportunidades*
  - *gastos asociados al procedimiento judicial relativo al incidente que ha causado los daños (por ejemplo, los honorarios profesionales o las costas judiciales)*
  - *indemnización por los efectos personales robados o dañados*
  - *Otros.*

- *daños psicológicos (morales):*

- NO
  - *dolor y sufrimiento de la víctima*
- NO

b) Para las personas que tienen derecho a la indemnización o los parientes de una víctima:

- *daños materiales (no psicológicos):*

- *los gastos funerarios*

Los gastos funerarios estándar tendrán un importe máximo de 5 000 HRK.

- *gastos médicos (terapia de un miembro de la familia, asistencia a paciente ambulatorio y hospitalario, rehabilitación, etc.)*
- *pérdida de los medios de subsistencia o de oportunidades*

Las víctimas indirectas que estaban a cargo de la víctima inmediata que ha fallecido a consecuencia del delito violento tienen derecho a recibir una indemnización por la pérdida de los medios legales de subsistencia. Esta indemnización se concederá como un solo pago según los cálculos actuariales partiendo de la pensión familiar más baja con arreglo a la Ley del seguro de pensiones (*Zakon o mirovinskom osiguranju*), calculada en función de un período de actividad laboral de cinco años y del período de obligación alimentaria de la víctima indirecta. Solo se concederá la indemnización si la víctima indirecta no tiene derecho a beneficiarse del seguro de pensiones obligatorio. Podrá concederse una indemnización de hasta 70 000 HRK para todas las víctimas

indirectas.

- *daños psicológicos:*

- NO
  - *dolor y sufrimiento de los parientes o las personas con derecho a indemnización o bien indemnización a los supérstites si la víctima ha fallecido*
- NO

¿La indemnización se abona en un solo pago o mediante cuotas mensuales?

- La indemnización se abona en un solo pago.

¿De qué manera podría influir mi propio comportamiento en relación con el delito, mis antecedentes penales o mi falta de cooperación durante el procedimiento de indemnización en mis posibilidades de recibir una indemnización o en el importe que perciba?

- A la hora de decidir sobre el derecho a recibir una indemnización, se tendrán en cuenta las acciones de la víctima inmediata antes, durante y después de la comisión del delito; el papel que ha desempeñado la víctima inmediata en lo referente a la producción y el alcance de los daños; si la víctima inmediata ha denunciado el delito ante las autoridades competentes y en qué período de tiempo, salvo que no haya podido hacerlo por motivos justificados; la cooperación de la víctima inmediata con la policía y las autoridades competentes para llevar al autor del delito ante la justicia; si la víctima inmediata ha contribuido a los daños producidos o ha aumentado el alcance de los daños solo tendrá derecho a una indemnización reducida proporcionalmente.
- Se rechazará la reclamación de indemnización si se averigua que la víctima está implicada en la delincuencia organizada o está asociada a una organización delictiva;
- Se podrá rechazar o reducir la indemnización si su concesión se opone al principio de equidad, a la moral o al orden público;
- El comportamiento de la víctima inmediata se tendrá en cuenta al decidir sobre el derecho a recibir una indemnización de la víctima indirecta.

¿De qué modo podría mi situación financiera influir en mis posibilidades de recibir una indemnización o en el importe de dicha indemnización?

- NO
- La situación financiera —es decir, el estado de bienestar— del solicitante, en principio, no influye en la decisión que se tome sobre la solicitud, aunque, al decidir sobre la indemnización por la pérdida de los medios legales de subsistencia, la situación financiera podría influir en las posibilidades de recibir la indemnización.

¿Existen otros criterios que pudieran influir en mis posibilidades de recibir una indemnización o en el importe de dicha indemnización?

- Sí
- A la hora de decidir sobre el derecho a indemnización, se tendrán en cuenta las acciones de la víctima inmediata antes, en el momento de, y después de haber cometido el delito; el papel que ha desempeñado la víctima inmediata en lo referente a la producción y el alcance de los daños; si la víctima inmediata ha denunciado el delito ante las autoridades competentes y en qué período de tiempo, salvo que no haya podido hacerlo por motivos justificados; la cooperación de la víctima inmediata con la policía y las autoridades competentes para llevar al autor del delito ante la justicia; si la víctima inmediata ha contribuido a los daños producidos o ha aumentado el alcance de los daños solo tendrá derecho a una indemnización reducida proporcionalmente.

- Se rechazará la reclamación de indemnización si se averigua que la víctima está implicada en la delincuencia organizada o está asociada a una organización delictiva;
- Se podrá rechazar o reducir la indemnización si su concesión se opone al principio de equidad, a la moral o al orden público;
- El comportamiento de la víctima inmediata se tendrá en cuenta al decidir sobre el derecho a recibir una indemnización de la víctima indirecta.

## ¿Cómo se calculan las indemnizaciones?

- La indemnización económica se calcula teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso en particular. El solicitante debe demostrar que se cumplen todos los requisitos legales y que se ha incurrido en gastos específicos o que ha sufrido pérdidas (es decir, que se han producido daños).

## ¿Existe un importe mínimo o máximo que puede concederse?

- La legislación no prevé un importe mínimo que pueda concederse (aunque sí limita el importe máximo).

## ¿Se espera que en el formulario de solicitud de la indemnización indique el importe? En caso afirmativo, ¿se ofrecen instrucciones sobre cómo calcularlo o sobre otros aspectos?

- Sí, se espera que los solicitantes indiquen el importe que reclaman.
- No se ofrecen instrucciones sobre cómo calcular el importe (el solicitante debe demostrar las pérdidas o los gastos reclamados).

## ¿Si recibo una indemnización de otras fuentes (como pueda ser el seguro de enfermedad de mi empresa o un seguro privado) por mi pérdida, se deducirá de la indemnización abonada por la autoridad o el órgano?

- En algunos casos Sí, pero en otros NO, en función de la fuente de la que reciba la indemnización.
- Las indemnizaciones que se reciben de un seguro de enfermedad, una pensión, otro tipo de seguros u otras fuentes se calculan sobre la correspondiente base de indemnización, de modo que la indemnización que se concede a la víctima consiste en la diferencia entre la indemnización total a que tiene derecho la víctima con arreglo a la Ley de indemnización a las víctimas de delitos (en lo sucesivo, «la Ley») y lo que la víctima haya recibido sobre la base de uno o varios motivos.
- El seguro voluntario que haya pagado la víctima inmediata o indirecta no se incluye en el importe de la indemnización.
- Una vez que la víctima haya recibido la indemnización directamente del autor del delito, su importe se incluirá en la indemnización reclamada a la República de Croacia. Si la indemnización recibida del autor del delito satisface por completo la indemnización, se rechazará la reclamación. Si la indemnización recibida del autor del delito satisface por completo la indemnización y el procedimiento ya ha concluido, pero el pago no se ha efectuado aún, se adoptará una decisión para que no se pague la indemnización a la víctima.
- Si el Estado ya ha efectuado el pago a la víctima con arreglo a la Ley y la víctima recibe una indemnización parcial o total del autor del delito, el Estado tendrá derecho a presentar un recurso contra la víctima por la suma recibida directamente del autor del delito, hasta un máximo equivalente al importe que el Estado haya abonado a la víctima.

## ¿Es posible obtener un adelanto de la indemnización? En caso afirmativo, ¿en qué condiciones?

- NO

## ¿Puedo obtener una indemnización complementaria o adicional (tras, por ejemplo, producirse un cambio en las circunstancias o un empeoramiento de la salud, etc.) tras la resolución judicial?

- La Ley de indemnización a las víctimas de delitos no prevé una indemnización complementaria o adicional.

## ¿Qué documentos justificativos debo adjuntar a la reclamación?

- Los documentos justificativos que deben adjuntarse a la reclamación figuran en el formulario oficial. La reclamación se sustenta mediante: una prueba de la nacionalidad, un certificado de residencia, un certificado de defunción de la víctima, un certificado de la policía indicando que el incidente ha sido registrado o denunciado como delito, una declaración certificada del solicitante indicando que no se ha ejercido el derecho a recibir la indemnización con arreglo a la Ley de indemnización a las víctimas de delitos en otro fundamento jurídico, los documentos médicos de la víctima sobre los que se basa la indemnización reclamada (formulario del hospital, resultados médicos e informes médicos, informe de alta hospitalaria, informe de baja por enfermedad, recibos relacionados con el estado de salud, etc.), recibos de los gastos funerarios estándar u otros certificados o documentos pertinentes que puedan ser significativos a la hora de decidir sobre la indemnización.
- Debe presentarse el original de dichos documentos o bien una copia certificada.

## ¿Es preciso pagar tasas administrativas o de otro tipo cuando se recibe y tramita la reclamación?

- No es preciso pagar tasas administrativas ni de otro tipo en el proceso de reclamación de conformidad con la Ley de indemnización a las víctimas de delitos.

## ¿Qué autoridad decide sobre las reclamaciones de indemnización (en los casos nacionales)?

- La autoridad competente para decidir sobre las reclamaciones de indemnización presentadas por víctimas de delitos con arreglo a la Ley de indemnización a las víctimas de delitos, en virtud de la cual la indemnización se paga con cargo al presupuesto del Estado, es el «Comité de indemnización a las víctimas de delitos» (*Odbor za novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela*).
- Si la víctima reclama la indemnización al autor del delito, puede presentar una denuncia con personación como parte civil —es decir, una indemnización del autor del delito— en el proceso penal ante el órgano jurisdiccional penal competente.
- No obstante, la víctima también puede optar por interponer una acción para reclamar la indemnización del autor del delito en un procedimiento judicial ante el órgano jurisdiccional competente.

## ¿Dónde debo presentar la reclamación (en los casos nacionales)?

- La reclamación de indemnización de las víctimas de delitos con arreglo a la Ley de indemnización a las víctimas de delitos se remite al Comité de indemnización a las víctimas de delitos, es decir, al ministerio responsable de justicia.

República de Croacia  
Ministerio de Justicia (Ministarstvo pravosuđa)  
Ulica Grada Vukovara 49  
10000 ZAGREB

- Si la víctima reclama la indemnización al autor del delito mediante una acción legal durante el proceso penal, a continuación, puede presentar una denuncia con personación como parte civil por daños ante el órgano jurisdiccional competente donde esté pendiente el proceso penal contra el autor del delito.
- La víctima también puede optar por interponer una acción para reclamar la indemnización del autor del delito en un procedimiento judicial ante el órgano jurisdiccional competente.

## ¿Debo estar presente durante el proceso o cuando se está tomando una decisión sobre la reclamación?

- Como norma general, en el procedimiento de reclamación de víctimas de delitos la respuesta es NO. Sin embargo, en función del caso, la autoridad competente —es decir, el «Comité»—, si fuese necesario para tomar una decisión, podrá exigir por derogación a las partes, los testigos o los expertos designados por el órgano jurisdiccional que presten declaración ante el órgano jurisdiccional.

## ¿Cuánto tiempo lleva (aproximadamente) recibir la decisión sobre una reclamación de indemnización de la autoridad?

- La autoridad competente tomará una decisión sobre la reclamación en un plazo de sesenta días si la reclamación está completa y en orden (si se han presentado todos los documentos requeridos y se han aportado toda la información y las pruebas necesarias para tomar una decisión). Sin embargo, si la reclamación no está completa, podría prolongarse el plazo necesario para tomar la decisión.

## Si no estoy satisfecho con la decisión de la autoridad, ¿cómo se puede impugnar?

- No se puede presentar ningún recurso contra esta decisión. Sin embargo, el solicitante podría presentar un recurso administrativo interponiendo una reclamación administrativa ante el órgano jurisdiccional administrativo competente en el plazo de treinta días desde la notificación de la decisión.

## ¿Dónde puedo obtener los impresos necesarios para interponer una reclamación y más información sobre esta cuestión?

- El impreso de solicitud y más información se encuentran disponibles en cualquier comisaría de policía, las oficinas del Ministerio Fiscal, los órganos jurisdiccionales municipales y provinciales, así como en formato electrónico en el sitio web oficial del Ministerio de Justicia (*Ministarstvo pravosuđa*), del Ministerio de Interior (*Ministarstvo unutarnjih poslova*), de la oficina del Fiscal General del Estado de la República de Croacia (*Državno odvjetništvo RH*) y de los órganos jurisdiccionales municipales y provinciales.
- Puede obtener más información llamando a la línea directa del Centro Nacional de Llamadas para las Víctimas de Delitos y Faltas (*Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja*) 116-006.
- La policía, el Ministerio Fiscal y los órganos jurisdiccionales deben proporcionar información sobre el derecho a recibir una indemnización, y sobre la entidad ante quien la parte debe presentar la solicitud para ejercer estos derechos, a todas las personas que, con arreglo a la Ley de indemnización a las víctimas de delitos, tienen derecho a reclamar una indemnización a la República de Croacia.
- La policía, el Ministerio Fiscal y el ministerio responsable de justicia deben publicar los formularios necesarios para que puedan presentar esta reclamación todas las personas que con arreglo a la Ley tienen derecho a recibir una indemnización y, si se les solicitase, deben proporcionar instrucciones generales e información sobre cómo realizar la reclamación y qué documentos justificativos deben adjuntarse.
- El Ministerio de Justicia ha publicado un folleto disponible en croata y en inglés que contiene toda la información sobre el derecho a recibir una indemnización, los requisitos y el modo de ejercer este derecho. Los folletos y los formularios de reclamación se han publicado en croata y en inglés en el sitio web del Ministerio de Justicia y del Ministerio de Interior.

## ¿Existe alguna línea de ayuda especial o sitio web al que pueda acceder?

- Sí (el sitio web del Ministerio de Justicia de la República de Croacia) <https://pravosudje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-6366/iz-pravosudnog-sustava-6372/podrska-zrtvama-i-svjedocima/6156>
- Puede obtener más información llamando a la línea directa del Centro Nacional de Llamadas para las Víctimas de Delitos y Faltas (*Nacionalni pozivni centar za žrtve kaznenih djela i prekršaja*) 116-006.

## ¿Puedo recibir asistencia jurídica (ayuda de un abogado) al preparar la reclamación?

- Si la reclamación es incompleta, incomprensible o ilegible, no se rechazará por estos motivos, pero se informará al solicitante sobre cómo corregirla o complementarla. En ese sentido, esto podría considerarse como una ayuda o asistencia al solicitante.
- El solicitante podrá contratar a una persona autorizada o un abogado para preparar la reclamación o para que le represente en el proceso (los gastos correrán a su cuenta).
- Podrá encontrar información y ayuda para cumplimentar el formulario de reclamación de indemnización de la víctima en todas las comisarías de policía, el Ministerio Fiscal, los órganos jurisdiccionales municipales y provinciales o bien llamando a la línea de ayuda gratuita 116-006 del Centro Nacional de Llamadas para las Víctimas de Delitos y Faltas.

## ¿Existen organizaciones de apoyo a las víctimas que me puedan ayudar a reclamar una indemnización?

- sí

<https://pravosudje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-6366/iz-pravosudnog-sustava-6372/podrska-zrtvama-i-svjedocima/6156>

## ¿Cuál es la función de la autoridad de asistencia?

- La autoridad de asistencia es el Ministerio de Justicia de la República de Croacia y el solicitante podrá presentar una reclamación ante esta autoridad en tales casos
- [los denominados casos transfronterizos (*prekogranični slučajevi*) en la legislación croata].
- Dicha autoridad de asistencia presentará, lo antes posible, la reclamación y sus documentos adjuntos a la autoridad competente del país al que el solicitante reclama la indemnización, redactados en el idioma oficial del país o en otra lengua que el país considere aceptable.
- Dicha reclamación se presentará mediante el formulario que haya facilitado la Comisión Europea.
- Si la autoridad responsable de decidir sobre la reclamación en el país en cuestión pide al solicitante, el testigo, los expertos designados por el órgano jurisdiccional u otras personas que presten declaración en la República de Croacia, se hará a través del Comité de indemnización a las víctimas de delitos que, a continuación, presentará un informe sobre la audiencia a la autoridad del otro país responsable de tomar la decisión sobre la reclamación.
- Si la autoridad del otro país responsable de tomar la decisión sobre la reclamación pide que se efectúe la audiencia con asistencia técnica, la audiencia se realizará en colaboración con el Ministerio de Justicia de la República de Croacia, con la condición de que la persona que debe prestar declaración esté de acuerdo con este procedimiento.

## ¿Traducirá esta autoridad los documentos justificativos si así lo requiere la reclamación? En caso afirmativo, ¿quién abonará este servicio?

El Ministerio de Justicia de la República de Croacia, en calidad de autoridad de asistencia, traducirá la reclamación a la lengua del país donde se haya reclamado la indemnización o a otra lengua que el país en cuestión haya designado como lengua de comunicación.

## ¿Es preciso pagar tasas administrativas o de otro tipo cuando la reclamación se remite a otro país?

- No es preciso pagar tasas administrativas o de otro tipo al remitir la reclamación a otro país.

## ¿Qué autoridad decide sobre las peticiones de indemnización en casos

## transfronterizos?

<https://pravosudje.gov.hr/o-ministarstvu/djelokrug-6366/iz-pravosudnog-sustava-6372/podrska-zrtvama-i-svjedocima/6156>

¿Puedo enviar mi reclamación directamente a la autoridad de decisión en este país incluso en los casos transfronterizos (sin tener que pasar por la autoridad de asistencia en mi país de origen)?

Sí, presentando la reclamación al Ministerio de Justicia de la República de Croacia directamente o por correo certificado.

¿En qué lengua(s) acepta(n) la(s) autoridad(es) indemnizatoria(s):

- la reclamación?
- los documentos justificativos?
- La reclamación y los documentos justificativos deben estar redactados en croata. Si la reclamación y los documentos justificativos están redactados en otra lengua, deberán presentarse junto con la traducción autenticada de un traductor judicial acreditado.

Si la autoridad indemnizatoria traduce la reclamación o los documentos justificativos procedentes de otro país de la Unión, ¿quién se hace cargo de estos gastos?

- La autoridad de decisión no se encargará de traducir la reclamación ni los documentos justificativos y no sufrará los costes del servicio de traducción.

¿Es preciso pagar tasas administrativas o de otro tipo en este país para tramitar mi reclamación (procedente de otro país de la Unión)? En caso afirmativo, ¿cómo se pagan estas tasas?

No es preciso pagar tasas administrativas ni de otro tipo en los procedimientos relativos a la reclamación.

Si es preciso estar presente durante el proceso o durante la toma de decisión sobre la reclamación, ¿se me reembolsarán los gastos de desplazamiento? ¿Cómo se reclaman? ¿Con quién tengo que ponerme en contacto?

- Si el Comité de indemnización a las víctimas de delitos decide convocar al solicitante a una audiencia o a que participe en los procedimientos en persona, los gastos de desplazamiento del solicitante le serán reembolsados.
- Como norma general, no es necesaria la presencia del solicitante durante el procedimiento y durante la toma de decisión y, si fuese preciso que el solicitante, los testigos, los expertos designados por el órgano jurisdiccional u otras personas presten declaración, el Comité de indemnización a las víctimas de delitos —en calidad de autoridad de decisión— puede solicitar a la autoridad competente del otro Estado miembro de la Unión, donde se haya reclamado la indemnización, que lleve a cabo estas acciones.
- Asimismo, la audiencia que se precisa en tal procedimiento se puede efectuar con asistencia técnica, incluidas la tecnología informática, las redes de comunicaciones electrónicas y otros tipos de asistencia de transmisión de imagen y sonido. En tal caso, será el Comité de indemnización a las víctimas de delitos —es decir, la autoridad de decisión— quien lleve a cabo la audiencia.

¿Se ofrecen servicios de interpretación en caso de que tenga que estar presente personalmente?

- Sí

¿Se aceptarán o reconocerán los certificados médicos emitidos por médicos de mi país de residencia o es preciso que mi estado de salud o las lesiones sean examinadas por sus propios expertos médicos?

- Se aceptarán documentos médicos de otros países, aunque el Comité de indemnización a las víctimas de delitos —en calidad de autoridad de decisión— comprobará y evaluará estos documentos y, si fuese necesario, podría encargar el informe de un experto médico.

¿Se me reembolsarán los gastos de desplazamiento si debo someterme a un reconocimiento médico en este país?

- No

¿Cuánto tiempo lleva aproximadamente obtener la decisión sobre una indemnización de la autoridad o el órgano?

- La autoridad competente tomará una decisión sobre la reclamación aproximadamente en un plazo de sesenta días si la reclamación está completa y en orden (si se han presentado todos los documentos requeridos y se han aportado toda la información y las pruebas necesarias para tomar una decisión). Sin embargo, si la reclamación no está completa, podría prolongarse el plazo necesario para tomar la decisión.

¿En qué lengua recibiré la decisión sobre mi reclamación?

- La decisión sobre la reclamación se redactará en croata.

Si no estoy satisfecho con la decisión, ¿cómo se puede impugnar?

- No se puede presentar ningún recurso contra esta decisión. Sin embargo, el solicitante podría presentar un recurso administrativo interponiendo una reclamación administrativa ante el órgano jurisdiccional administrativo competente en el plazo de treinta días desde la notificación de la decisión.

¿Puedo recibir asistencia jurídica (ayuda de un abogado) con arreglo a las normas del otro país?

- No

¿Existen organizaciones de apoyo a las víctimas en este país que me puedan ayudar a reclamar una indemnización en casos transfronterizos?

- Sí

---

Última actualización: 08/08/2025

El Estado miembro correspondiente realiza el mantenimiento de la versión de esta página en la lengua nacional. El correspondiente servicio de la Comisión Europea se encarga de las traducciones. Es posible que las traducciones aun no reflejen algunos de los cambios que la autoridad nacional competente haya hecho en la versión original. La Comisión Europea no asume ninguna responsabilidad con respecto a cualquier información o dato incluido o citado en este documento. Véase el aviso legal para las normas sobre derechos de autor aplicables en los Estados miembros responsables de esta

página.